PHẦN VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

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

TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ

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

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

(Tiếp theo Công báo số 369 + 370)

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT TIÊU CHUẨN VÀ QUY TRÌNH VỆ SINH BUỒNG KHÁCH
Mã số công việc: C1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Resort thường có nhiều loại hình cơ sở lưu trú được bố trí trong không gian rộng và gần gũi với cảnh quan tự nhiên. Việc vệ sinh buồng cho khách phải có những quy trình đặc biệt, đảm bảo buồng sạch cả về môi trường sống. Công việc giám sát vệ sinh buồng khách gồm có:

- Phân tích tình trạng buồng lưu trú của khách trong Resort;
- Xây dựng các tiêu chuẩn và quy trình vệ sinh cho từng loại buồng, có chú ý vị trí đặc thù của buồng của khách;
- Kiểm tra vệ sinh buồng khách theo tiêu chuẩn;
- Kiểm tra việc thực hiện quy trình của nhân viên buồng;
- Đánh giá kết quả công việc và hoàn thiện công việc vệ sinh buồng khách theo yêu cầu của khách và tiêu chuẩn của Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị cho việc làm vệ sinh buồng khách

- Nhận bảng báo cáo làm buồng kèm phải chú ý các thông tin đặc biệt (ví dụ như khách khó tính, các yêu cầu theo giờ, thêm khăn, không thích hoa...).

- Nhận đủ chìa khóa cho các buồng đã nhận.

- Kiểm tra xe đẩy phải nhằm đảm bảo xe đã được sắp xếp đầy đủ:

+ Các loại dụng cụ, hóa chất làm vệ sinh;

+ Các loại đồ cung cấp miễn phí;

+ Các loại giấy tờ, văn phòng phẩm dùng cho buồng khách;

+ Các loại đồ vải trải giường;

+ Các loại đồ vải cung cấp cho phòng tắm.

- Xe đẩy phải trong tình trạng hoạt động tốt.

- Các công cụ và dụng cụ phải trong tình trạng hoạt động tốt.

- Chìa khóa phải trong tình trạng hoạt động tốt.

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

2. Thực hiện thủ tục vào buồng khách

- Thực hiện gõ cửa và xưng danh 3 lần.

- Không gõ quá lớn hoặc quá nhỏ, quá nhanh hoặc quá chậm.

- Đứng thẳng, nhìn vào mắt cửa khi gõ cửa và xưng danh, đứng cách cửa khoảng cách khoảng 1 cánh tay.

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

- Nhẹ nhàng mở cửa và xưng danh lại 1 lần nữa (tránh trình trạng khách đang ngủ hoặc ở trong phòng tắm không nghe tiếng gõ)

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

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

- Không cho phép những người không có trách nhiệm vào buồng.

3. Kéo rèm, mở cửa sổ

- Thao tác nhẹ nhàng, tránh làm hỏng các khuy rèm.

- Rèm cửa phải được kéo đến sát khung cửa

- Điều hòa phải được tắt điều hòa khi mở cửa sổ.

- Chỉ mở cửa sổ khi điều kiện thời tiết cho phép và không mở quá rộng.

4. Tắt điều hòa, kiểm tra các thiết bị điện đồng thời kiểm tra tài sản khách bỏ quên.

- Thực hiện việc kiểm tra các trang thiết bị trong buồng, đồng thời kiểm tra tài sản khách bỏ quên (đối với buồng khách vừa trả hoặc vừa chuyển đi).

- Thực hiện theo vòng khép kín để tránh bỏ sót.

- Phải báo cáo ngay với văn phòng khi phát hiện thấy các thiết bị hư hỏng cũng như tài sản khách bỏ quên.

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

- Khay bẩn của dịch vụ phục vụ ăn tại buồng phải được thu dọn, che đậy gọn gàng và báo bộ phận nhà hàng lên nhận.
- Các ly, cốc bẩn khách đã sử dụng phải được thu dọn, rửa sạch sẽ và lau khô.
- Kiểm tra rác để tránh nhầm lẫn đồ dùng của khách hoặc của Resort trong thùng rác.
- Sử dụng bao chuyên dùng để chứa rác thải.
- Kiểm tra tàn thuốc trước khi đổ vào bao rác.
- Ly cốc phải hoàn toàn sạch sẽ, sáng bóng, không dấu nước, không dấu vân tay, không còn mùi hóa chất.
- Đảm bảo tàn thuốc hoàn toàn được dập tắt trước khi đổ vào bao rác.
- Gạt tàn phải sạch sẽ, không còn mùi hôi thuốc lá.
- Đảm bảo rác được thu gom đúng cách.
- Thùng rác phải sạch sẽ và được đặt lại vị trí cũ.

6. Thu gom đồ vải bẩn

- Tháo ga giường từng phần một tránh lẫn tài sản của khách.
- Phải kiểm tra các vết ố, bẩn, thủng, rách.
- Đồ vải có vết ố bẩn hay thủng, rách phải được thắt nút để lưu ý.
- Các đồ vải bẩn phải được cho ngay vào túi chứa trên xe đẩy.
- Đồ vải quá bẩn, quá ướt phải được để riêng.
- Không được ôm sát vào người.
- Không để đồ vải trên sàn nhà.
- Thu gom gọn gàng.

7. Làm giường

- Phải kiểm tra nệm, tấm bảo vệ nệm trước khi làm giường.
- Các đồ vải trải giường phải sạch, được là phẳng, không có vết ố bẩn, thủng hoặc rách.
- Giường phải căng, phẳng, không có tóc, không có vết bẩn.
- Gối phải được lồng đều các góc, căng và xếp ngay ngắn, cân đối trên giường.

8. Lau bụi buồng khách

- Thực hiện lau bụi theo vòng khép kín từ trên xuống dưới.
- Đảm bảo các đồ đạc buồng khách được sạch sẽ, không bỏ sót.
- Các hóa chất được sử dụng đúng cho mỗi loại bề mặt.
- Sử dụng đúng loại khăn lau cho từng loại bề mặt.

9. Làm vệ sinh phòng tắm

- Sử dụng đúng loại dụng cụ và hóa chất cho mỗi loại bề mặt.
- Sử dụng khăn vệ sinh riêng biệt cho các bề mặt.
- Các bề mặt phải sạch và sáng, không có vết ố bẩn.
- Các bề mặt phải được lau khô sau khi làm vệ sinh.
- Các loại đồ cung cấp được bổ sung đầy đủ và sắp xếp theo quy định của Resort.
- Các loại khăn được bổ sung, gấp hoặc treo theo tiêu chuẩn quy định của Resort.

10. Bổ sung đồ cung cấp cho buồng khách

- Kiểm tra các loại đồ cung cấp còn lại trước khi bổ sung.
- Các loại đồ cung cấp phải trong tình trạng tốt, các hộp, bao gói không được móp méo, rách, nhàu.
- Các loại đồ cung cấp được bổ sung theo tiêu chuẩn quy định của Resort về số lượng và chủng loại.
- Đảm bảo các đồ cung cấp bổ trợ được sắp đặt ngăn nắp, đẹp mắt và tiện dụng.

11. Hút bụi phòng khách

- Hút bụi từ nơi xa nhất ra đến cửa chú ý các góc, rãnh, mép..
- Đảm bảo các khu vực sàn, thảm sofa được hút bụi sạch.

12. Lau chùi ban công

- Thực hiện theo vòng khép kín.
- Đảm bảo ban công được sạch sẽ, không bỏ sót.
- Các hóa chất được sử dụng đúng cho mỗi loại bề mặt.
- Đóng cửa ban công cẩn thận.

13. Đóng cửa sổ, chỉnh rèm cửa.

- Đảm bảo cửa sổ được đóng, khóa cẩn thận.
- Rèm cửa được kéo theo quy định của Resort.

14. Quan sát kiểm tra tổng thể

- Thực hiện theo vòng khép kín, tránh bỏ sót

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

- Đảm bảo cửa được khóa cẩn thận.
- Các thông tin được điền chính xác, đúng vị trí.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sắp xếp và chuẩn bị cho công việc.
- Sử dụng xe đẩy.
- Sử dụng các thiết bị điều khiển điều hòa, điều khiển ti vi.
- Sử dụng các thiết bị điện trong buồng khách.
- Thu dọn khay, bát đĩa của dịch vụ phục vụ ăn tại phòng.
- Sử dụng đúng loại hóa chất và khăn vệ sinh.
- Tháo đồ vải trải giường:

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

+ Giũ các loại đồ vải để tránh làm lẫn đồ khách bỏ quên hoặc tài sản của Resort như điều khiển điều hòa, điều khiển ti vi.

- Kiểm tra các loại đồ vải về các vết ố bẩn hay thủng, rách.
- Tung ga trải giường.
- Nhét góc giường.

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

2. Kiến thức

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

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

- Các kỹ thuật lau bụi cho các loại bề mặt phù hợp.
- Cách sử dụng hóa chất lau kính.
- Cách sử dụng hóa chất đánh bóng đồ gỗ.
- Các nguyên tắc an toàn khi sử dụng hóa chất.
- Quy trình làm vệ sinh và các tiêu chuẩn về an toàn.
- Chủng loại và số lượng đồ cung cấp được đặt trong buồng khách.
- Các nguyên tắc an toàn khi sử dụng các thiết bị điện.
- Các nguyên tắc an toàn, an ninh.
- Tầm quan trọng của việc kiểm tra tổng thể cuối cùng: hình ảnh cuối cùng trong mắt nhân viên là hình ảnh đầu tiên trong mắt khách, phải biết quan sát theo cách nhìn của khách.
- Các thuật ngữ, từ viết tắt được điền vào bảng báo cáo.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT TÌNH TRẠNG BUỒNG
Mã số công việc: C2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Mỗi buồng khách đều phải đạt những yêu cầu chất lượng và số lượng trang bị nội thất trong phòng phù hợp với giá buồng. Giám sát tình trạng buồng bao gồm:

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị cho việc kiểm tra trình trạng vệ sinh buồng khách.

- Nhận bảng báo cáo giám sát phòng kèm theo các thông tin đặc biệt (ví dụ như khách khó tính, các yêu cầu theo giờ, thêm khăn, không thích hoa...).
- Kẹp đựng các loại giấy tờ để đặt vào buồng khách.
- Bảng báo cáo phải được điền đầy đủ các thông tin về trình trạng buồng cũng như thông tin về khách.
- Bút, máy bộ đàm, thẻ cắm điện và chìa khóa phải trong tình trạng hoạt động tốt.
- Kẹp đựng giấy tờ phải ngăn nắp, gọn gàng và dễ lấy.

2. Thực hiện thủ tục vào phòng khách

- Thực hiện gõ cửa và xưng danh 3 lần.
- Không gõ quá lớn hoặc quá nhỏ.
- Đứng thẳng, cách cửa khoảng 1 cánh tay, nhìn vào mắt cửa khi gõ cửa và xưng danh.
- Chờ 5 giây sau mỗi lần gõ cửa và xưng danh.
- Nhẹ nhàng mở cửa và xưng danh lại 1 lần nữa (tránh trình trạng khách đang ngủ không nghe tiếng gõ).
- Phải chắc chắn phòng đã được dọn.
- Không bao giờ gõ cửa phòng có biển "không quấy rầy" trên tay nắm cửa hoặc cửa đã bị khóa kép.
- Dùng khớp ngón tay để gõ cửa, không gõ cửa bằng chìa khóa hay bất kỳ vật cứng nào khác.
- Không cho phép những người không có trách nhiệm vào phòng.

3. Kiểm tra khu vực để hành lý

- Kiểm từ trên xuống dưới theo vòng khép kín.
- Đảm bảo khu vực phải sạch sẽ.
- Đồ dùng của khách phải được bổ sung đầy đủ theo tiêu chuẩn của Resort.

4. Kiểm tra phòng tắm

- Thực hiện theo vòng khép kín.
- Các thiết bị phải trong trình trạng hoạt động tốt.
- Sạch sẽ, sáng bóng.
- Không có mùi hôi.
- Đảm bảo các đồ cung cấp bổ trợ được sắp đặt ngăn nắp, đẹp mắt, đầy đủ, tiện dụng và được sắp xếp theo quy định của Resort.
- Phải báo cáo ngay với văn phòng khi phát hiện thấy các thiết bị hư hỏng.
- Phải gọi nhân viên bổ sung ngay những vật dụng chưa đủ.

5. Kiểm tra phòng ngủ và phòng khách

- Kiểm tra theo vòng khép kín, tránh bỏ sót.
- Phải báo cáo ngay với văn phòng khi phát hiện thấy các thiết bị hư hỏng.
- Phải gọi nhân viên bổ sung ngay những vật dụng chưa đủ.
- Các thiết bị trong phòng phải trong trình trạng hoạt động tốt và được sắp xếp theo đúng quy định của Resort.
- Đảm bảo các đồ cung cấp bổ trợ được sắp đặt ngăn nắp, đẹp mắt, đầy đủ, tiện dụng và được sắp xếp theo quy định của Resort;
- Các đồ vải trải giường phải sạch, được là phẳng không có thủng hoặc rách.
- Giường phải căng, phẳng, không có tóc, không có vết bẩn, ố.
- Gối phải được căng và xếp ngay ngắn, cân đối trên giường.
- Gối trang trí và dải trang trí phải đặt đúng vị trí và cân đối với giường.
- Thùng rác phải sạch sẽ, không có mùi hôi và được đặt đúng vị trí quy định.

6. Kiểm tra ban công

- Kiểm từ trên xuống dưới đi theo vòng khép kín.
- Các trang thiết bị phải sạch sẽ và được đặt đúng vị trí quy định.

7. Báo cáo những sai lệch về tình trạng phòng

- Kiểm tra tình trạng phòng trong bảng báo cáo và thực tế.
- Báo cáo ngay với người văn phòng bất kỳ một sự sai lệch nào ví dụ trong danh sách là buồng đang có khách lưu trú nhưng khi kiểm tra thực tế lại là buồng trống khách hoặc ngược lại.
- Báo cáo ngay lập tức.
- Thông tin phải chính xác và đầy đủ.

8. Điền thông tin vào bảng báo cáo tình trạng buồng

- Điền các thông tin vào đúng các cột tương ứng về tình trạng buồng thay đổi.
- Các ghi chú về kỹ thuật, những ghi chú khác...
- Thông tin phải chính xác và đầy đủ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sử dụng bộ đàm, chìa khóa.
- Ghi chép thông tin vào bảng báo cáo.
- Sử dụng các thiết bị điện trong phòng tắm.

- Sử dụng các thiết bị điều khiển điều hòa, điều khiển TV.
- Sử dụng các thiết bị điện trong buồng khách.
- Quan sát tốt.
- Giao tiếp với khách.
- Xử lý tình huống.

2. Kiến thức

- Tầm quan trọng của việc chuẩn bị trước khi bắt tay vào công việc.
- Các nguyên tắc về kiểm tra trình trạng buồng.
- Quy trình kiểm tra buồng khách.
- Cách giao tiếp khi có khách ra mở cửa.
- Giao tiếp tiếng Anh cơ bản khi khách là người nước ngoài.
- Lý do và tầm quan trọng của công việc kiểm tra từ trên xuống dưới.
- Tầm quan trọng của việc kiểm tra các trang thiết bị cũng như chuẩn bị các vật dụng cho khách.
- Cách xử lý khi phát hiện có hư hỏng và thiếu các vật dụng cho khách.
- Tầm quan trọng của việc kiểm tra các trang thiết bị cũng như chuẩn bị các vật dụng cho khách.
- Các nguyên tắc an toàn, an ninh.
- Tầm quan trọng của việc báo cáo khi có sự sai lệch về tình trạng buồng.
- Các ký hiệu viết tắt để điền vào bảng báo cáo như buồng trống sạch, buồng đang có khách lưu trú đã được làm vệ sinh, buồng hỏng, buồng đang được sửa chữa v.v...
- Quy trình của việc bàn giao tình trạng phòng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phòng khách.
- Bảng báo cáo làm phòng và bút.
- Máy bộ đàm hoặc điện thoại.
- Thẻ cắm điện.
- Kẹp giấy tờ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: QUẢN LÝ DỊCH VỤ MINI BAR
Mã số công việc: C3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thông thường, trong buồng khách sẽ bố trí dịch vụ Mini bar để phục vụ khách. Quản lý dịch vụ Mini bar gồm có:

- Xác định loại hàng cần đặt vào Mini bar, cùng mức giá hợp lý;
- Kiểm kê trước khi khách đến, sau khi khách trả buồng và từng ngày trong thời gian khách lưu trú;
- Báo lễ tân thanh toán khi khách rời khỏi Resort;
- Nghiên cứu phát triển dịch vụ Mini bar.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị cho việc kiểm tra và phục vụ thức uống, thức ăn nhẹ trong buồng khách.

- Nhận bảng báo cáo các buồng phải kiểm tra kèm theo các thông tin đặc biệt (ví dụ như khách khó tính, các yêu cầu theo đặt biệt, thêm thức uống...).
- Xe đẩy phải được sắp xếp đầy đủ:

+ Các loại thức uống;
+ Các loại thức ăn nhẹ;
+ Các loại đồ dùng miễn phí (café, trà, đường...);
+ Hóa đơn tính tiền;
+ Khăn lau chùi.

- Bảng báo cáo phải được điền đầy đủ các thông tin về trình trạng phòng cũng như thông tin về khách.
- Bút, máy bộ đàm chìa khóa, thẻ cắm điện phải trong tình trạng hoạt động tốt.
- Xe đẩy phải trong tình trạng hoạt động tốt.
- Thức ăn nhẹ và thức uống phải được xếp gọn gàng, ngăn nắp, an toàn và dễ lấy.

2. Kiểm tra và phục vụ thức uống, thức ăn nhẹ trong buồng khách đang lưu trú.

- Vào phòng khi nhân viên đang làm vệ sinh để tránh ra vào buồng khách nhiều lần.
- Kiểm tra và bổ sung thức uống và thức ăn nhẹ khách đã sử dụng.
- Phải kiểm tra và viết hóa đơn chính xác số lượng khách dùng.
- Kiểm tra các loại đồ dùng miễn phí và bổ sung cho đủ.
- Chai, lon... phải sạch sẽ và được sắp xếp đúng vị trí quy định, nhãn sản phẩm quay ra ngoài.
- Thức ăn nhẹ, thức uống, đồ dùng miễn phí không được quá hạn sử dụng.

3. Kiểm tra và phục vụ thức uống, thức ăn nhẹ trong buồng khách sẽ rời khỏi Resort

- Kiểm tra trình trạng buồng trước khi gõ cửa.
- Gõ cửa và vào buồng theo quy trình.

- Kiểm tra và bổ sung, thức uống, thức ăn nhẹ khách đã sử dụng.
- Báo ngay cho thu ngân ở lễ tân và viết hóa đơn.
- Kiểm tra các loại đồ dùng miễn phí và bổ sung cho đủ.
- Không được gõ cửa trước 8 giờ sáng trừ trường hợp có yêu cầu của khách.
- Phải kiểm tra và viết hóa đơn chính xác số lượng khách dùng.
- Chai, lon... phải sạch sẽ và được sắp xếp đúng vị trí quy định.
- Thức ăn nhẹ, thức uống, đồ dùng miễn phí không được quá hạn sử dụng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sắp xếp xe đẩy gọn gàng, ngăn nắp, an toàn.
- Sắp xếp các loại đồ cung cấp trong tủ mini bar và ghi hóa đơn.

2. Kiến thức

- Tầm quan trọng của việc chuẩn bị trước khi bắt tay vào công việc.
- Các nguyên tắc về kiểm tra thức uống, thức ăn nhẹ trong phòng khách.
- Các nguyên tắc về kiểm tra và bổ sung thức uống, thức ăn nhẹ trong buồng khách đang lưu trú.
- Các nguyên tắc về kiểm tra và bổ sung thức uống, thức ăn nhẹ trong buồng khách sẽ rời khỏi Resort.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Xe đẩy.
- Thức ăn nhẹ và thức uống.
- Phiếu mini bar.
- Khăn lau vệ sinh.
- Bản báo cáo trình trạng buồng & bút.
- Buồng khách.
- Máy bộ đàm.
- Thẻ cắm điện.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: C4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Khu vực công cộng của Resort thường rộng, có nhiều cây cối, hồ nước, suối, bãi đá... Vệ sinh công cộng ở Resort phải luôn đảm bảo được cảnh quan, môi trường cho khách nghỉ dưỡng, công việc này bao gồm:

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị cho việc kiểm tra vệ sinh các khu vực công cộng.

- Nhận bảng báo cáo giám sát khu vực công cộng các thông tin đặc biệt (ví dụ như có tiệc, hội thảo...).
- Danh sách nhân viên làm việc theo khu vực đã được phân công.
- Kẹp đựng các loại giấy tờ để kiểm tra kỹ thuật và các ghi chú khác.
- Bảng báo cáo phải được điền đầy đủ các thông tin về tình hình vệ sinh, kỹ thuật, tên nhân viên.
- Bút, máy bộ đàm trong tình trạng hoạt động tốt.
- Kẹp đựng giấy tờ phải đầy đủ các thông tin.

2. Kiểm tra nhân viên

- Đảm bảo nhân viên làm việc đúng các vị trí đã phân công.
- Đảm bảo nhân viên sử dụng đúng công cụ, dụng cụ và hóa chất.
- Không được để nhân viên tập trung nói chuyện, la cà từ nơi này sang nơi khác.

3. Kiểm tra các khu vực công cộng:

** Kiểm tra thang máy:*

- Kiểm từ trên xuống dưới theo vòng khép kín;
- Đảm bảo việc kiểm tra vệ sinh sạch sẽ và không ảnh hưởng đến khách;
- Phải báo cáo ngay với văn phòng khi phát hiện thấy các thiết bị hư hỏng;
- Thang máy phải đang trong trình trạng hoạt động tốt;
- Nếu có bất kỳ sự cố hoặc bất thường nào phải báo ngay cho văn phòng kịp thời khắc phục để phục vụ khách.

** Kiểm tra khu vực cầu thang, hành lang:*

- Kiểm tra theo vòng khép kín, tránh bỏ sót;
- Đảm bảo là việc làm vệ sinh không ảnh hưởng đến khách;
- Các gạt tàn đứng, thùng rác được dọn sạch vết bẩn do đất cát, nước, dấu giày;
- Các tay vịn cầu thang được lau sạch và đánh bóng;

- Đảm bảo các tranh treo tường và các vật dụng gắn tường được lau sạch;
- Đảm bảo các thiết bị ở khu vực này đang trong trình trạng hoạt động tốt.

* *Kiểm tra vệ sinh nhà vệ sinh công cộng*

- Kiểm tra theo vòng khép kín, tránh bỏ sót:

+ Thùng rác;
+ Bồn cầu;
+ Bồn rửa tay;
+ Bề mặt tường, gương, bàn đá, đèn, cửa...;
+ Hoa trang trí;
+ Sàn;
+ Khăn, giấy mềm, giấy cuộn vệ sinh.

- Rác được thu gom hoàn toàn.
- Không có mùi hôi.
- Các bề mặt tường, gương, bàn đá phải sạch và sáng, không có tỳ vết, ố bẩn.
- Các bồn cầu đảm bảo vệ sinh sạch sẽ và diệt khuẩn.
- Các đồ cung cấp như giấy cuộn, khăn giấy phải được cung cấp đủ và sắp xếp theo tiêu chuẩn của Resort.
- Đảm bảo bồn cầu, bồn rửa tay, cửa ra vào... đang trong trình trạng hoạt động tốt.

* *Kiểm tra vệ sinh khu vực cổng chính*

- Kiểm từ trên xuống dưới đi theo vòng khép kín:

+ Bàn, ghế;
+ Lan can;
+ Cửa;
+ Tường, trần.

- Các vật dụng phải sạch sẽ và được đặt đúng nơi quy định.

* *Kiểm tra vệ sinh khu vực bãi đậu xe*

- Thực hiện kiểm tra theo vòng khép kín.
- Đảm bảo khu vực sạch sẽ, không có mùi hôi.

* *Kiểm tra các khu vực phòng họp*

- Kiểm từ trên xuống dưới đi theo vòng khép kín:

+ Bàn, ghế;
+ Vật dụng trang trí;
+ Đèn;
+ Cửa;
+ Tường, trần.

- Đảm bảo các thiết bị, vật dụng phải sạch sẽ và được đặt đúng vị trí quy định.

4. Kiểm tra khi có các sự kiện

- Lấy thông tin sự kiện chính xác (thời gian, địa điểm, số người tham dự...).
- Kiểm tra các khu vực có sự kiện trước 01 ngày theo quy trình.

5. Bàn giao ca

- Ghi chép lại các thông tin đã làm được và những thông tin chưa làm được trong ngày.
- Các ghi chú về nhân viên.
- Các ghi chú về kỹ thuật.
- Những ghi chú khác...
- Bàn giao lại cho ca kế tiếp.
- Thông tin phải chính xác và đầy đủ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sắp xếp và chuẩn bị cho công việc.
- Sử dụng bộ đàm.
- Ghi chép thông tin vào bảng báo cáo.
- Sử dụng xe đẩy.
- Sử dụng hóa chất.
- Sử dụng máy hút bụi.
- Sử dụng dụng cụ lau sàn và các loại dụng cụ thủ công.
- Lau ẩm.
- Lau khô.
- Đánh bóng.
- Quan sát tốt.
- Kiểm tra công việc.
- Lấy thông tin.
- Bàn giao ca.

2. Kiến thức

- Tầm quan trọng của việc chuẩn bị chu đáo trước khi bắt tay vào công việc.
- Các nguyên tắc về an toàn, an ninh trong quá trình phục vụ.
- Quy trình làm vệ sinh mỗi khu vực công cộng và các tiêu chuẩn an toàn.
- Cách sử dụng các loại thiết bị, dụng cụ, hóa chất làm vệ sinh.
- Giao tiếp khi gặp khách.
- Giao tiếp tiếng Anh cơ bản khi khách là người nước ngoài.
- Tầm quan trọng của việc kiểm tra các trang thiết bị cũng như tài sản khách bỏ quên.
- Cách xử lý khi phát hiện có hư hỏng hay đồ đạc khách bỏ quên.
- Các nguyên tắc về an toàn khi xử lý các loại rác, tàn thuốc.
- Vệ sinh, an toàn, phòng chống lây lan vi khuẩn.
- Các kỹ thuật lau bụi cho các loại bề mặt phù hợp.
- Các nguyên tắc an toàn khi sử dụng hóa chất.
- Các nguyên tắc an toàn khi sử dụng các thiết bị điện.
- Tầm quan trọng của việc kiểm tra tổng thể cuối cùng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT CHĂM SÓC CÂY CẢNH
Mã số công việc: C5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giống với các khách sạn thành phố, Resort cũng xây dựng sân vườn nhân tạo để khách chiêm ngưỡng. Resort có 2 loại sân vườn: bố trí quanh khu lưu trú và bố trí tại khu vui chơi công cộng. Công việc này bao gồm:

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- Đảm bảo các chậu cây cảnh xanh tốt, không có cành lá khô.
- Đảm bảo các chậu cây cảnh, lá cây sạch sẽ, không có bụi bẩn.
- Đảm bảo các chậu cây cảnh không có rác, tàn thuốc lá.
- Cây cảnh phải được xử lý côn trùng theo định kỳ.

2. Điều phối luân chuyển cây cảnh định kỳ

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

3. Kiểm tra khu vực sân vườn

- Đảm bảo các chậu cây cảnh xanh tốt, không có cành lá khô.
- Đảm bảo các chậu cây cảnh, lá cây sạch sẽ, không có bụi bẩn.
- Đảm bảo các chậu cây cảnh không có rác, tàn thuốc lá.
- Đảm bảo sân vườn sạch sẽ, không có rác, lá rụng.
- Đảm bảo các bàn ghế ngoài trời, dù che mưa nắng trong tình trạng hoạt động tốt.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra và giám sát công việc.

2. Kiến thức

- Các loại cây cảnh trang trí trong nhà và ngoài trời.
- Mức độ ưa sáng của các loại cây cảnh.
- Cách bố trí vị trí chuyển đổi cây cảnh hợp lý để vừa tạo mỹ quan vừa đảm bảo thế cây phát triển tốt.
- Các loại cây cảnh trang trí nhằm bổ sung, luân chuyển để tạo cảnh quan mới.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các chậu cây cảnh trang trí khu vực hành lang, tiền sảnh...
- Khu vực sân vườn.
- Các chậu cây cảnh trang trí.
- Bàn ghế, dù sân vườn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: SẮP ĐẶT, TRANG TRÍ HOA CHO TOÀN KHU RESORT

Mã số công việc: C6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Trang trí hoa bao gồm:

- Theo không gian:

+ Tiền sảnh, phòng họp, hành lang, buồng khách;

+ Các điểm nhấn trong Resort.

- Theo thời gian:

+ Sáng, chiều, tối;

+ Tuần, tháng, năm.

- Theo sự kiện:

+ Cá nhân, cộng đồng, nhà nước.

Công việc trang trí hoa luôn thay đổi theo chủ thuyết riêng của Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Trang trí và chăm sóc hoa hàng ngày cho các phòng khách

- Xác định rõ chính sách của khu Resort về đặt hoa tại các phòng khách.
- Xác định rõ danh sách các phòng khách sắp đến để đặt hoa.
- Xác định được các phòng khách VIP và hạng khách VIP để đặt hoa đúng tiêu chuẩn.
- Chăm sóc hoa đúng cách.
- Đảm bảo các lọ hoa đẹp, sạch, không có hoa héo, cành lá khô.
- Đảm bảo các lọ hoa được đặt đúng vị trí quy định.

2. Trang trí và chăm sóc hoa hàng ngày cho các khu vực công cộng.

- Xác định được các khu vực công cộng cần đặt hoa và chăm sóc hoa.
- Chăm sóc hoa đúng cách, thay nước mới thích hợp.
- Đảm bảo các lọ, chậu hoa xanh tốt, không có cành lá khô, không có tàn thuốc lá, rác.
- Đảm bảo các lọ, chậu hoa sạch sẽ.

3. Trang trí hoa cho khu Resort vào các sự kiện

- Nhận thông tin chi tiết về các sự kiện.
- Nắm rõ chính sách của Resort về mức độ trang trí hoa cho từng loại sự kiện.
- Xác định rõ các khu vực cần trang trí hoa.
- Xác định rõ các loại hoa trang trí cho từng khu vực.
- Đảm bảo các lọ, chậu hoa sạch, đẹp.
- Các lọ, chậu hoa được đặt đúng vị trí ít nhất là 2 giờ trước khi diễn ra sự kiện.

4. Bảo quản hoa

- Không nên đặt hoa trước quá lâu.
- Để hoa trong xô chứa nước sạch.
- Bảo quản hoa nơi râm mát, tránh ánh nắng mặt trời hoặc bảo quản trong phòng lạnh.
- Đảm bảo hoa, lá tươi, không bị úng, thối.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Cắm hoa khéo léo.
- Phối hợp màu sắc hài hòa.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về các loại hoa sử dụng trong Resort.
- Kiến thức cơ bản về cắm hoa và chăm sóc hoa.
- Các loại hoa trang trí trong nhà và ngoài trời.
- Tầm quan trọng của việc bảo quản hoa.
- Cách thức bảo quản từng loại hoa.
- Hiểu biết cơ bản về văn hóa một số nước liên quan đến các loại hoa.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các loại hoa dùng trong Resort.
- Các loại bình, đĩa cắm hoa và dụng cụ cắm hoa kèm theo.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Trang trí hoa cho một phòng khách	Quan sát thao tác của người thực hiện và đánh giá
- Trang trí hoa cho một khu vực công cộng (ví dụ sảnh lễ tân hoặc nhà hàng...)	Quan sát thao tác của người thực hiện và đánh giá
- Trang trí hoa cho phòng hội nghị	Quan sát thao tác của người thực hiện và đánh giá
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	Theo dõi thời gian thực hiện thực tế và đối chiếu với thời gian quy định

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT NHÂN VIÊN BỘ PHẬN BUỒNG
Mã số công việc: C7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Quản lý nhân viên bộ phận buồng gồm các công việc:
- Xây dựng và phát triển nhân lực của bộ phận;
- Phân công công việc cho nhân viên;
- Kiểm tra kết quả công việc;
- Đào tạo, bồi dưỡng nhân viên;
- Chăm lo đời sống vật chất, tinh thần và thu nhập của người lao động;
- 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 buồng
- Đề xuất yêu cầu nhân sự cần thiết.
- Phân tích nhu cầu theo kế hoạch công việc.
- Thiết lập sơ đồ tổ chức cho bộ phận.

2. Tham gia tuyển chọn nhân viên mới
- Chuẩn bị các câu hỏi phỏng vấn cho từng vị trí tuyển chọn.
- Đảm bảo các câu hỏi phải phù hợp với vị trí dự tuyển.
- Phải đưa ra tiêu chí tuyển chọn.
- Tham gia phỏng vấn tuyển chọn nhân viên.

3. Tổ chức đào tạo, hướng dẫn kèm cặp nhân viên theo đúng tiêu chuẩn nghiệp vụ bộ phận buồng
- Tổ chức hướng dẫn đào tạo nhân viên phải có chương trình chi tiết, cụ thể.
- Áp dụng các kỹ thuật đào tạo cho từng phần việc và công việc cụ thể.
- Chương trình đào tạo phải phù hợp với nhu cầu và có hiệu quả.
- Phải chuyên nghiệp trong thực hiện đào tạo.
- Đánh giá đúng năng lực của từng nhân viên.

4. Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo và thử việc
- Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo phải theo kế hoạch cụ thể.
- Đánh giá những chương trình đã đào tạo.
- Nhận xét và đánh giá kết quả thử việc.
- Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo phải được thực hiện một cách nghiêm túc.
- Nhận xét và đánh giá kết quả phải công bằng, hợp lý.
- Giám sát đánh giá nhân viên sau khi được đào tạo.

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, đảm bảo công bằng, hợp lý.

- Điều chỉnh lịch làm việc khi có các yêu cầu công việc phát sinh. Cần giải quyết lịch theo yêu cầu chính đáng của nhân viên trong phạm vi có thể.

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

- Sắp xếp điều động nhân viên phù hợp với yêu cầu của công việc và khả năng của nhân viên.

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

- Đánh giá kết quả công việc phải dựa trên tiêu chuẩn và quy trình cụ thể.

- Đánh giá năng lực của nhân viên phải công bằng:

+ Kỹ năng;

+ Hành vi;

+ Thái độ.

- 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

- Phải thực hiện đúng theo các quy định quản lý nhân sự của công ty và Bộ luật lao động của Nhà nước.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân tích và xác định nhu cầu nhân sự trong bộ phận.
- Đề xuất cụ thể về tiêu chuẩn nhân viên.
- Tuyển chọn bằng câu hỏi phỏng vấn và bài kiểm tra.
- Đào tạo nhân viên.
- Đào tạo theo đúng kế hoạch, nội dung.
- Tổ chức đánh giá định kỳ.
- Kiểm tra thực hành và lý thuyết.
- Phân lịch theo yêu cầu thực tế tại bộ phận.
- 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.
- Thực hiện theo đúng nội quy quản lý nhân sự của công ty.

2. Kiến thức

- Tầm quan trọng của công tác quản lý nhân viên.
- Kiến thức về quản lý nhân sự.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT DỊCH VỤ GIẶT LÀ
Mã số công việc: C8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Bộ phận giặt là phải thực hiện 2 việc:

- Giặt là đồ vải của Resort;
- Dịch vụ giặt là cho khách.

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

Những công việc chính của giặt là gồm:

- Xây dựng và thực hiện quy trình giặt là;
- Xây dựng và thực hiện quy trình cung cấp dịch vụ giặt là cho khách;
- Nếu có thiết bị giặt là, phải xây dựng quy trình bảo đảm chất lượng, vệ sinh môi trường, tiết kiệm năng lượng, hạ giá thành.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thu nhận đồ giặt là của khách

- Luôn kiểm tra số phòng trên túi đồ giặt.
- Các loại đồ giặt phải được kiểm tra kỹ lưỡng khi thu nhận.
- Đảm bảo mọi sự sai lệch về số lượng đồ giặt là cũng như các lỗi trên đồ giặt phải được thông báo kịp thời cho khách.
- Phiếu giặt là phải được khách ký để xác nhận.
- Túi giặt là và phiếu giặt là mới phải được thay thế bổ sung vào phòng khách.

2. Kiểm tra và phân loại đồ giặt là của khách

- Kiểm tra số lượng, phân loại áo, quần, chất liệu, màu sắc phải chính xác.
- Ghi vào phiếu.
- Đảm bảo mọi sự sai lệch về số lượng đồ giặt là cũng như các lỗi trên đồ giặt phải được thông báo kịp thời cho khách.

3. Đánh dấu đồ giặt và chuyển giao cho nhân viên giặt

- Các loại đồ giặt cần phải được phân loại trước.
- Các loại đồ giặt cần phải được đánh dấu số phòng để tránh nhầm lẫn.

4. Giặt đồ khách

- Các loại đồ giặt cần phải được phân loại trước.
- Các loại đồ giặt cần phải được đánh dấu để tránh nhầm lẫn.
- Đảm bảo đồ giặt là được xử lý đúng quy trình cho mỗi loại (chương trình giặt, hóa chất giặt, hóa chất tẩy...).
- Các thông tin đặc biệt cần phải báo kịp thời cho khách ví dụ đồ giặt của khách cần nhiều thời gian hơn để tẩy các vết ố, do đó, thời gian giao trả có thể muộn hơn bình thường.

5. Sấy đồ giặt của khách.

- Sọt đựng đồ vải hoặc xe trung chuyển phải sạch và khô.
- Các loại đồ giặt cần phải được sấy đúng thời gian, nhiệt độ cho mỗi loại.

6. Là đồ khách

- Các loại áo quần được là kỹ, không có nếp nhăn và sử dụng đúng loại máy là.
- Nếu khách có yêu cầu là hồ thì phải đảm bảo thực hiện đúng.

7. Giao trả đồ giặt là cho khách

- Các loại quần áo của các phòng khách cần được kiểm tra kỹ trước khi giao trả cho khách về:

+ Số lượng;
+ Chất lượng;
+ Số phòng;
+ Xếp hoặc treo theo yêu cầu của khách;
+ Tháo dấu.

- Các loại áo quần được là kỹ, không có nếp nhăn.
- Không bị rách, thủng, phai màu... sau khi giặt, là.
- Đảm bảo đồ giặt là được giao đúng thời hạn.
- Gởi phiếu tính tiền cho quầy thu ngân, lưu lại cho bộ phận 01 bản sao.
- Đối với yêu cầu gấp quần áo sau khi là phải được gấp theo tiêu chuẩn của Resort.
- Khi giao trả quần áo cho khách phải có xe đẩy treo và xếp quần áo lên trên.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Gấp và sắp đặt các túi giặt là.
- Sử dụng máy đánh dấu đồ giặt.
- Sử dụng máy giặt: sử dụng chương trình giặt đồ dày, chương trình giặt đồ mỏng, chương trình giặt có hồ...
- Tẩy các vết bẩn trên đồ giặt.
- Trung chuyển đồ giặt từ máy giặt sang máy sấy.
- Sử dụng máy sấy: lựa chọn thời gian và mức nhiệt độ sấy phù hợp cho từng loại đồ giặt.
- Sử dụng bàn là ép.
- Sử dụng bàn là hơi.
- Sử dụng máy là đồ vest.
- Gấp quần áo theo quy định của Resort.
- Sử dụng xe đẩy.
- Giao tiếp với khách khi giao đồ giặt.

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: QUẢN LÝ CẤP PHÁT ĐỒNG PHỤC VÀ ĐỒ VẢI
Mã số công việc: C9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đồng phục giữ vị trí quan trọng trong công việc và giao tiếp với khách. Resort sử dụng rất nhiều đồ vải, do vậy cần phải quản lý chặt chẽ việc sử dụng và thay thế đồ vải. Công việc này gồm có:

- Nghiên cứu, chọn lựa mẫu đồng phục cho nhân viên các bộ phận;
- Cấp phát theo định kỳ đồng phục cho nhân viên;
- Kiểm tra nhân viên sử dụng đồng phục đúng quy định;
- Các đồ vải phải được sử dụng, bảo quản, giặt là đúng quy định.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thu nhận đồ vải bẩn từ các nơi

- Nhận đồng phục của nhân viên.
- Nhận đồ vải của nhà hàng và các bộ phận có sử dụng đồ vải.
- Các loại đồ giặt phải được kiểm tra kỹ lưỡng khi thu nhận, không bị hư, rách...
- Đảm bảo mọi sự sai lệch về số lượng đồ giặt là cũng như các lỗi trên đồ giặt phải được thông báo ngay lập tức cho người giao trả.

2. Cấp phát đồng phục và đồ vải

- Cấp phát đồng phục cho nhân viên cần đảm bảo:

+ Vào đầu ca làm việc;
+ Đúng mã số.

- Cấp phát đồ vải cần đảm bảo:

+ Số lượng;
+ Loại đồ vải;
+ Tên người nhận và ký vào phiếu nhận.

- Các loại đồng phục, đồ vải phải được là kỹ, không có nếp nhăn trước khi cấp phát.
- Phải được treo trên giá hoặc xếp ngăn nắp trên kệ.
- Đúng số lượng, mã số.
- Đúng tên người nhận.

3. Sửa chữa, may mới

- Nhận thông tin từ giám sát viên.
- Sắp xếp thời gian để sửa chữa hoặc may mới.
- Phải sửa chữa hoặc may mới kịp thời.
- Báo cáo những vấn đề phát sinh khác thường cho trưởng bộ phận.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân loại đồ bẩn.
- Sắp xếp ngăn nắp trên giá.
- Kỹ năng may vá.

2. Kiến thức

- Quy trình thực hiện và quy định của Resort liên quan đến việc cấp phát đồng phục.
- Kiến thức về vệ sinh an toàn, phòng chống lây lan vi khuẩn.
- Nguyên tắc an toàn khi xử lý đồ vải bẩn.
- Các bộ phận khác nhau thì đồng phục cũng khác nhau.
- Nhớ số của từng nhân viên.
- Nhớ đồ vải của từng nhà hàng.
- Hiểu biết về các loại chất liệu vải.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Đồng phục nhân viên.
- Các loại đồ vải sử dụng trong Resort.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN CỦA KHÁCH HÀNG
Mã số công việc: C10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giải quyết phàn nàn của khách phải theo quy định chung của Resort, không được thực hiện tùy tiện, cụ thể:

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

2. Phân loại các phàn nàn của khách hàng

- Nhóm các phàn nàn theo đặc điểm chung.
- Xác định các nguyên nhân phàn nàn của khách:

+ Vấn đề kỹ thuật;
+ Vấn đề vệ sinh và an toàn;
+ Vấn đề chất lượng dịch vụ cung cấp;
+ Vấn đề khác.

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.
- Vận dụng nguyên tắc:

+ Lắng nghe khách chăm chú;
+ Xác định ra nội dung chính;
+ Xin lỗi và chia sẻ sự cố với khách;
+ Ghi lại lời phàn nàn;
+ Đưa ra giải pháp;
+ Thực thi và giám sát quá trình thực thi đó.

- Các nội dung đền bù cụ thể:

+ Tặng quà lưu niệm;

+ Giảm giá phòng;

+ Miễn phí vận chuyển.

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

- Tách khách ra khỏi chỗ đông người.

- Tránh ngắt lời khách.

- Ghi lại nội dung ngắn gọn, rõ ràng.

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xử lý những phàn nàn đúng chính sách của Resort.

- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Kiến thức về hướng dẫn 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 Resort.

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

- Nguyên tắc xử lý phàn nàn.

- Tác dụng và hạn chế của việc xử lý phàn nàn của khách không triệt để.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ theo dõi phàn nàn của khách.

- Sổ ghi chép, bút.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT TÀI SẢN THẤT LẠC CỦA KHÁCH
Mã số công việc: C11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra tài sản khách bỏ quên

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

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

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

3. Bảo quản tài sản khách bỏ quên

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

4. Hoàn trả tài sản cho khách

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

5. Giải quyết tài sản vô thừa nhận

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: SẮP ĐẶT TRANG THIẾT BỊ NỘI THẤT
Mã số công việc: C12

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Trang thiết bị trong buồng khách phải đúng quy định về số lượng, chất lượng và vị trí xếp đặt theo quy định của Resort. Công việc này bao gồm:

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Sắp đặt các trang thiết bị

- Lấy số phòng để đặt trang thiết bị vào.
- Chuẩn bị phương tiện vận chuyển.
- Lau chùi sạch sẽ khu vực sẽ đặt thiết bị vào.
- Đặt thiết bị vào phòng theo quy định của Resort.
- Đảm bảo các trang thiết bị được bố trí hợp lý:

+ Bàn ghế không làm ngăn cản các lối đi;

+ Khoảng cách giữa giường và tường phải đủ rộng để nhân viên có thể thao tác dễ dàng;

+ Khoảng cách giữa ti vi và người xem tối thiểu là bằng 5 lần đường chéo màn hình ti vi;

+ Không để bàn ghế làm trầy nền, va đụng vào tường;

+ Không gây cản trở sự đi lại của khách.

- Kho phải được dọn dẹp sạch sẽ.

2. Sắp đặt các đồ cung cấp

- Lấy số phòng để đặt các đồ cung cấp.
- Chuẩn bị phương tiện vận chuyển.
- Đặt các đồ cung cấp vào phòng theo quy định của Resort.
- Phân loại đồ cung cấp cho đúng với từng loại phòng theo yêu cầu.
- Đảm bảo các đồ cung cấp bổ trợ được sắp đặt ngăn nắp, đẹp mắt và tiện dụng:

+ Gối trang trí có kích thước phù hợp với loại giường;

+ Gối trang trí và dải trang trí có màu sắc phù hợp với màu chủ đạo của phòng khách.

- Các đồ cung cấp phòng tắm phải đầy đủ, sắp xếp gọn gàng và đẹp.
- Các đồ cung cấp phòng khách được sắp xếp ngay ngắn, đầy đủ, dễ thấy, dễ lấy sử dụng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

- Kiến thức cơ bản về bài trí, sắp xếp phòng khách.
- Lý do của việc bố trí hợp lý, không chỉ để tiện dụng cho khách mà còn tiện cho nhân viên trong quá trình làm việc, dễ dàng thao tác nhanh, tiết kiệm thời gian.
- Kiến thức cơ bản về phối hợp màu sắc.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phòng mẫu với đầy đủ các trang thiết bị nội thất.
- Sơ đồ mặt bằng và bố trí trang thiết bị trong phòng.
- Các loại đồ cung cấp dành cho phòng ngủ.
- Các loại đồ cung cấp dành cho phòng tắm.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: C13

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- Có mặt đúng giờ vào ca.
- Kiểm tra trang phục, đầu tóc, bảng tên...
- Chuẩn bị ra các thông tin cần thiết để chuyển tải đến nhân viên.
- Nhắn lại các thiếu sót của ngày trước.
- Hỏi ý kiến thắc mắc cũng như ý kiến đóng góp của nhân viên.
- Duy trì họp hàng ngày.
- Đảm bảo các thông tin, yêu cầu công việc, chính sách mới của Resort được truyền tải đến mọi nhân viên trong ca cũng như thông báo đến ca sau.
- Đảm bảo nhân viên nắm rõ yêu cầu nhiệm vụ được phân công.

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

- Nhận bảng báo cáo kiểm phòng cũng như báo cáo kiểm khu vực công cộng kèm theo các thông tin đặc biệt (ví dụ như nhân viên A không cẩn thận, nhân viên B hay bỏ sót không lau bàn...).
- Kiểm tra từng nhân viên theo từng phòng hoặc theo từng khu vực đã được phân công cụ thể một cách kỹ lưỡng.
- Thực hiện việc kiểm tra, giám sát hàng giờ, hàng ngày.
- Phải thực hiện việc kiểm tra một cách nghiêm túc, không thiên vị.

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

- Ghi lại cụ thể những gì nhân viên chưa đạt được vào giấy.
- Chuyển giấy đến tận tay nhân viên đó.
- Nhắc nhở hoặc hướng dẫn cụ thể.
- Các thông tin về chất lượng công việc của nhân viên cần phải được báo đến mỗi nhân viên.
- Những lỗi, sai sót phải được chỉ ra và xử lý triệt để.
- Đảm bảo nhân viên có động lực làm việc (khen ngợi).
- Đảm bảo nhân viên không bị mất mặt, xấu hổ trước những người khác (nhắc nhở đúng cách, đúng nơi).

4. Theo dõi việc thực hiện vệ sinh định kỳ

- Kiểm tra lịch làm vệ sinh định kỳ.
- Phân công nhân viên làm vệ sinh định kỳ.
- Phân công giám sát một cách nghiêm túc.
- Nhận báo cáo từ giám sát viên.
- Triển khai công việc định kỳ kế tiếp.
- Đảm bảo các công việc làm vệ sinh định kỳ được thực hiện theo kế hoạch.
- Xử lý đối với các công việc đột xuất.

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

- Kiểm tra dự báo về lượng khách hằng ngày hoặc các phát sinh khác.
- Linh động giải quyết theo từng tình huống đảm bảo hiệu quả kinh doanh.
- Điều động nhân viên tùy theo nhu cầu công việc và năng lực.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Văn phòng bộ phận.
- Phòng khách và các khu vực công cộng.
- Bảng kiểm tra phòng khách.
- Bảng kiểm tra các khu vực công cộng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng tổ chức và điều hành họp	- Quan sát và đánh giá cách thức thực hiện
- Kỹ năng phân công công việc cho nhân viên	- Đánh giá thông qua một tình huống cụ thể và kiểm tra các bảng phân công
- Kỹ năng giao tiếp và đưa nhận xét đối với nhân viên	- Quan sát và đánh giá hiệu quả của việc giao tiếp, nhận xét nhân viên
- Kỹ năng xây dựng kế hoạch hoạt động định kỳ và việc triển khai tổ chức thực hiện	- Đánh giá thông qua bảng kế hoạch hoạt động định kỳ hàng tuần, hàng tháng được chủ thể công việc thực hiện và việc triển khai tổ chức thực hiện

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KIỂM SOÁT TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI BỘ PHẬN BUỒNG
Mã số công việc: C14

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Công việc kiểm soát tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ tại bộ phận buồng:
- 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 đánh giá chất lượng dịch vụ
- Mô tả hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ tại bộ phận buồng được quy định cho:
+ Tổ vệ sinh buồng và đặt minibar;
+ Tổ vệ sinh tầng và khu vực công cộng;
+ Tổ giặt là;
+ Tổ chuyên trách về hoa.
- Liệt kê và xác định các tiêu chí cụ thể về chất lượng dịch vụ tại bộ phận buồng.

2. Tổ chức triển khai việc áp dụng hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ
- Thông báo hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ tại bộ phận buồng.
- Lên kế hoạch triển khai hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ tại bộ phận buồng.

3. Giám sát, kiểm tra, đánh giá lượng phục vụ
- Thực hiện giám sát, kiểm tra hàng ngày công việc của nhân viên.
- Đánh giá chất lượng công việc của nhân viên và giám sát quy trình triển khai áp dụng hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ tại bộ phận buồng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thiết lập và xây dựng các tiêu chí cho các tổ phục vụ:
+ Xác định các tiêu chuẩn cho tổ vệ sinh phòng và đặt minibar;
+ Xác định các tiêu chuẩn cho tổ vệ sinh tầng và các khu vực công cộng;
+ Xác định các tiêu chuẩn cho tổ giặt là;
+ Xác định các tiêu chuẩn cho tổ chuyên trách về hoa.

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

+ Danh mục các tiêu chí;

+ Thời gian thực hiện;

+ Vị trí chức danh nghề thực hiện.

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

- Thực hiện đánh giá thường xuyên.

2. Kiến thức

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

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

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

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

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

- Kiến thức về kỹ năng giao tiếp bằng nhiều hình thức khác nhau.

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

- Các biểu mẫu sử dụng trong bộ phận buồng.

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

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

- Phiếu khai báo tài sản thất lạc.

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

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

- Bảng đánh giá theo từng vị trí chức danh.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: C15

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

- Đảm bảo các thông tin về tình trạng phòng báo cho bộ phận lễ tân kịp thời và chính xác.
- Đảm bảo các thông tin về tài sản khách bỏ quên, khách chuyển phòng được cập nhật cho bộ phận lễ tân một cách kịp thời và chính xác.
- Đảm bảo các thông tin về khách yêu cầu dịch vụ ăn tại phòng được chuyển cho bộ phận nhà hàng kịp thời và chính xác.
- Đảm bảo các yêu cầu công việc liên quan đến sửa chữa, bảo dưỡng được thông báo cho bộ phận bảo trì kịp thời và theo dõi tiến trình thực hiện.
- Đảm bảo các thông tin liên quan đến vấn đề an ninh, an toàn được thông báo đến bộ phận bảo vệ kịp thời và chính xác.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

Giao tiếp, thông tin qua điện thoại.

2. Kiến thức

- Các quan hệ công việc giữa bộ phận buồng với các bộ phận khác như: lễ tân, nhà hàng, bếp, bảo trì, bảo vệ, nhân sự, kế toán v.v...
- Kiến thức về sử dụng phần mềm quản lý Resort.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Văn phòng bộ phận.
- Hệ thống phần mềm quản lý Resort.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kiểm tra tiến trình thực hiện các công việc liên quan giữa bộ phận buồng với bộ phận lễ tân	- Đưa ra tình huống cụ thể, quan sát thao tác của người thực hiện và đánh giá
- Kiểm tra tiến trình thực hiện các công việc liên quan giữa bộ phận buồng với bộ phận bảo trì	- Đưa ra tình huống cụ thể, quan sát thao tác của người thực hiện và đánh giá
- Kiểm tra tiến trình thực hiện các công việc liên quan giữa bộ phận buồng với bộ phận bảo vệ	- Đưa ra tình huống cụ thể, quan sát thao tác của người thực hiện và đánh giá
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện thực tế và đối chiếu với thời gian quy định

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG VÀ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH ĐÀO TẠO TẠI CHỖ CHO NHÂN VIÊN TRONG BỘ PHẬN BUỒNG

Mã số công việc: C16

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo, huấn luyện tại chỗ cho nhân viên trong bộ phận buồng 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 nhân viên các tổ trong bộ phận

- Các nhu cầu đào tạo phải xuất phát từ thực tế thực hiện công việc tại đơn vị.
- Các nhu cầu đào tạo phải được phân định rõ là về kỹ năng, kiến thức hay về hành vi.

2. Lập kế hoạch đào tạo tại chỗ cho nhân viên

- Kế hoạch đào tạo phải phù hợp với hoạt động và điều kiện của đơn vị (thời gian, địa điểm...).
- Phải có đào tạo viên phù hợp với các nhu cầu đào tạo.
- Xác định phương thức đào tạo phù hợp với các nhu cầu đào tạo.
- Kế hoạch đào tạo phải chi tiết, rõ ràng, hợp lý.

3. Thực hiện chương trình đào tạo tại chỗ cho nhân viên

- Các chương trình đào tạo cần được thực hiện vào thời gian và địa điểm phù hợp.
- Các chương trình đào tạo phải bám sát nhu cầu đào tạo.
- Độ dài của các chương trình đào tạo phải phù hợp với điều kiện thực tế.

4. Đánh giá kết quả đào tạo

- Các chương trình đào tạo sau khi kết thúc cần được thực hiện việc đánh giá kết quả.
- Việc đánh giá kết quả đào tạo không chỉ được thực hiện ngay sau khi việc đào tạo kết thúc mà còn được tiến hành thông qua công việc hàng ngày của nhân viên.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xác định các loại nhu cầu đào tạo trong bộ phận.
- Xây dựng kế hoạch đào tạo thường xuyên, kế hoạch đào tạo định kỳ.
- Kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ trong bộ phận buồng.
- Kỹ năng đánh giá.

2. Kiến thức

- Nắm được các vị trí công việc trong bộ phận buồng.
- Xác định được các loại nhu cầu đào tạo trong bộ phận (đào tạo mới, sửa sai).
- Hiểu biết về chuyên môn nghiệp vụ của bộ phận buồng.
- Có kiến thức về các loại nhu cầu đào tạo trong bộ phận buồng.
- Có kiến thức về các phương thức, phương pháp đào tạo tại chỗ có thể thực hiện tại bộ phận.
- Có kiến thức về các phương pháp đánh giá nhân viên về mặt kiến thức cũng như kỹ năng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tùy thuộc vào chương trình đào tạo cụ thể của từng nhiệm vụ ví dụ làm giường, lau bụi, làm vệ sinh phòng tắm, xử lý đồ giặt là v.v...
- Tùy thuộc vào chương trình đào tạo.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng xây dựng các kế hoạch đào tạo	- Kiểm tra và đánh giá thông qua một bảng kế hoạch đào tạo cụ thể
- Kỹ năng thực hiện các chương trình đào tạo	- Quan sát và đánh giá việc triển khai tổ chức thực hiện thông qua việc chuẩn bị và thực hiện bài giảng mẫu thực hành hoặc lý thuyết
- Kỹ năng đánh giá, nhận xét nhân viên	- Quan sát và đánh giá việc thực hiện trong tình huống cụ thể

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT THU CHI CỦA BỘ PHẬN BUỒNG
Mã số công việc: C17

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- Phải xác định được mức sử dụng bình quân hàng tháng của từng loại đồ cung cấp.
- Xác định được cơ số dự trữ của mỗi loại đồ cung cấp khác nhau.
- Đảm bảo luôn có đủ đồ cung cấp cho khách trong mọi tình huống.

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

- Phải xác định được mức sử dụng bình quân định kỳ của các phụ kiện đi kèm các thiết bị làm vệ sinh.
- Xác định được cơ số dự trữ của mỗi loại phụ kiện.
- Đảm bảo luôn có đủ phụ kiện thay thế để sử dụng.

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

- Phải xác định được mức sử dụng bình quân định kỳ của các phụ kiện đi kèm các dụng cụ làm vệ sinh.
- Xác định được mức sử dụng bình quân định kỳ của các loại dụng cụ làm vệ sinh.
- Xác định được cơ số dự trữ của mỗi loại phụ kiện và dụng cụ.
- Đảm bảo luôn có đủ phụ kiện và dụng cụ thay thế để sử dụng.

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

- Xác định được mức sử dụng bình quân định kỳ của các loại hóa chất làm vệ sinh.
- Xác định được cơ số dự trữ của mỗi loại hóa chất làm vệ sinh.
- Đảm bảo luôn có đủ hóa chất để sử dụng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tính số lượng đồ cung cấp mỗi loại để sử dụng trong vòng một năm.
- Tính số lượng các loại phụ kiện của các thiết bị làm vệ sinh để sử dụng trong vòng một năm.
- Tính số lượng các loại phụ kiện của các dụng cụ làm vệ sinh để sử dụng trong vòng một năm.
- Tính số lượng các loại dụng cụ làm vệ sinh để sử dụng trong vòng một năm.
- Tính số lượng các loại hóa chất làm vệ sinh để sử dụng trong vòng một năm.

2. Kiến thức

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

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

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

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

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

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

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

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

- Các loại thiết bị làm vệ sinh của Resort.

- Các loại dụng cụ làm vệ sinh của Resort.

- Các loại hóa chất làm vệ sinh đang sử dụng tại Resort.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: C18

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng kế hoạch mua sắm và giám sát hàng hóa, tài sản tại bộ phận buồng bao gồm:

- 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

- Đảm bảo an toàn tuyệt đối cho tài sản ở trong phòng của khách đang lưu trú tại Resort.
- Không mở cửa phòng cho bất kỳ ai.
- Nếu khách bảo là quên chìa khóa trong phòng, lịch sự mời khách liên hệ bộ phận lễ tân để được giúp đỡ.
- Khi phải mở cửa phòng cho bộ phận bảo trì sửa chữa, chỉ mở một lúc một phòng và có mặt cho đến khi công việc sửa chữa hoàn tất.
- Tuân thủ quy trình xử lý đối với tài sản khách bỏ quên theo quy định của Resort.

2. Quản lý tài sản của bộ phận

- Luôn có ý thức tiết kiệm, giữ gìn, bảo vệ tài sản của Resort.
- Đề nghị kiểm tra bảo dưỡng định kỳ.
- Các loại đồ đạc, tài sản ra khỏi Resort vì bất kỳ lý do gì cũng phải có phiếu ra cổng được trưởng bộ phận ký chịu trách nhiệm.

3. Xây dựng kế hoạch mua sắm hàng hóa, tài sản của bộ phận Buồng

- Xác định được các loại đồ cung cấp, hàng hóa sử dụng trong bộ phận buồng.
- Xác định được định mức sử dụng bình quân các loại đồ cung cấp miễn phí, các loại dụng cụ, hóa chất làm vệ sinh.
- Xác định nhu cầu sử dụng các loại đồ cung cấp, thiết bị trong bộ phận.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Làm vệ sinh phòng nhanh, không làm ảnh hưởng đến đồ đạc của khách ở trong phòng.

- Sử dụng các thiết bị làm vệ sinh một cách an toàn, hiệu quả.
- Sử dụng các loại dụng cụ làm vệ sinh một cách an toàn, hiệu quả.
- Sử dụng các loại hóa chất làm vệ sinh một cách an toàn, hiệu quả và tiết kiệm.
- Sử dụng văn phòng phẩm và các loại đồ cung cấp một cách tiết kiệm.
- Kiểm tra bảo dưỡng định kỳ.
- Kỹ năng tính toán về định mức sử dụng bình quân các loại hàng và nhu cầu sử dụng các loại đồ cung cấp, thiết bị.

2. Kiến thức

- Tầm quan trọng của bộ phận buồng trong việc bảo vệ các tài sản trong phòng khách.
- Nguyên tắc quản lý chìa khóa.
- Quy trình xử lý tài sản thất lạc của khách theo quy định của Resort.
- Tầm quan trọng của bộ phận buồng trong việc quản lý khối lượng tài sản lớn nhất trong Resort.
- Cách sử dụng tất cả các loại thiết bị, dụng cụ, hóa chất làm vệ sinh.
- Hiểu biết về các loại đồ cung cấp, hàng hóa, trang thiết bị, dụng cụ... sử dụng trong bộ phận.
- Biết cách ước lượng định mức sử dụng bình quân các loại hàng hóa.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xây dựng kế hoạch mua sắm các loại đồ cung cấp dựa trên việc tính định mức sử dụng bình quân trong năm	- Kiểm tra tính hợp lý của kết quả căn cứ vào công suất sử dụng phòng bình quân và định mức sử dụng bình quân trong một tình huống cụ thể
- Xây dựng kế hoạch mua sắm các loại thiết bị làm vệ sinh và phụ kiện dựa trên việc tính nhu cầu sử dụng bình quân trong năm	- Kiểm tra tính hợp lý của kết quả căn cứ vào công suất sử dụng phòng bình quân và đặc thù của khu Resort trong một tình huống cụ thể
- Xây dựng kế hoạch mua sắm các loại dụng cụ làm vệ sinh dựa trên việc tính định mức sử dụng bình quân và nhu cầu sử dụng trong năm	- Kiểm tra tính hợp lý của kết quả căn cứ vào công suất sử dụng phòng bình quân và định mức sử dụng bình quân trong một tình huống cụ thể
- Xây dựng kế hoạch mua sắm các loại hóa chất làm vệ sinh dựa trên việc tính định mức sử dụng bình quân trong năm	- Kiểm tra tính hợp lý của kết quả căn cứ vào công suất sử dụng phòng bình quân và định mức sử dụng bình quân trong một tình huống cụ thể

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ ĐẦU CA PHỤC VỤ
Mã số công việc: D1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Người quản lý phải tổ chức thực hiện công tác kiểm tra giám sát về vệ sinh cá nhân, đồng phục của nhân viên trước khi vào ca, phân công công việc giám sát công việc vệ sinh trang thiết bị, phòng ăn, dụng cụ, đồ vải, hàng hóa.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra vệ sinh cá nhân, đồng phục của nhân viên trước khi vào ca
- Thiết lập nội quy về vệ sinh cá nhân và đồng phục của nhân viên:
+ Tóc;
+ Tay, móng tay;
+ Đồng phục, giày, bảng tên;
+ Trang điểm.
- Kiểm tra ngoài hình, dáng vẻ trước khi vào ca.
2. Phân công nhiệm vụ
- Thông báo thông tin liên quan phục vụ trong ca.
- Thiết lập công việc cho từng nhân viên.
- Phân công đúng người đúng việc, đảm bảo công bằng hợp lý.
- Phân công công việc cho từng vị trí:
+ Nhân viên phục vụ món ăn;
+ Nhân viên phục vụ thức uống;
+ Nhân viên đón tiếp;
+ Nhân viên trung chuyển;
+ Nhân viên học việc/thực tập;
+ Nhân viên pha chế.
3. Giám sát vệ sinh phòng ăn, trang thiết bị, dụng cụ
- Xây dựng tiêu chuẩn vệ sinh về phòng ăn, trang thiết bị, dụng cụ.
- Kiểm tra, giám sát công việc thực hiện vệ sinh.
4. Giám sát đồ vải trong nhà hàng
- Thiết lập quy trình giao nhận đồ vải:
+ Khăn bàn các loại;
+ Khăn ăn;
+ Nắp khăn;
+ Khăn vệ sinh dụng cụ;
+ Khăn lau ly, lau bụi;
+ Khăn phục vụ.
- Giám sát số lượng, chất lượng giao nhận hàng ngày.

5. Kiểm tra thực đơn, hàng hóa phục vụ
- Kiểm tra thức ăn, đồ uống bán trong thực đơn.
- Kiểm tra vệ sinh và cập nhật của thực đơn.
- Liên hệ với bếp trưởng để kiểm tra các thông tin về món ăn:
+ Các món khai vị;
+ Các món xúp;
+ Các món hải sản;
+ Các món thịt;
+ Các món ăn kèm;
+ Các loại xốt, gia vị;
+ Các món tráng miệng.
- Kiểm tra số lượng, chất lượng hàng hóa sử dụng phục vụ:
+ Hạn sử dụng của thức uống;
+ Các loại rượu vang, cocktail, mocktail;
+ Nước có gaz, nước khoáng;
+ Các loại bia;
+ Các loại nước trái cây;
+ Sữa, đường, chocolat, trà, cà phê...

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Nhận biết các lỗi về vệ sinh cá nhân.
- Kỹ năng điều hành, phân công nhiệm vụ.
- Kỹ năng giám sát.
- Phân biệt được những dụng cụ, trang thiết bị chưa đảm bảo quy định vệ sinh.
- Phân biệt các loại đồ vải.
- Nhận biết các đồ vải hỏng, bẩn.
- Kỹ năng xây dựng thực đơn.
- Phân loại thực phẩm.
- Nhận biết món ăn, thức uống.

2. Kiến thức

- Kiến thức về vệ sinh cá nhân.
- Kiến thức về nhiệm vụ của nhân viên.
- Quy trình tổ chức phục vụ.
- Kiến thức về vệ sinh.
- Kiến thức về trang thiết bị dụng cụ.
- Kiến thức về đồ vải.
- Kiến thức về món ăn, thức uống.
- Kiến thức về thương phẩm.
- Kiến thức thực đơn.
- Văn hóa ẩm thực.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng nội quy vệ sinh cá nhân.
- Lịch làm việc.
- Sổ bàn giao ca.
- Bảng tiêu chuẩn vệ sinh trang thiết bị, dụng cụ, phòng ăn.
- Bảng danh mục dụng cụ, trang thiết bị.
- Sổ giao nhận đồ vải.
- Thực đơn món ăn, thức uống.
- Danh mục hàng hóa, nguyên liệu.
- Bút, giấy.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác và tính hiệu quả của công việc: + Kiểm tra vệ sinh cá nhân; + Phân công nhiệm vụ; + Kiểm tra vệ sinh phòng ăn, trang thiết bị, dụng cụ; + Kiểm tra đồ vải trong nhà hàng; + Kiểm tra thực đơn, hóa đơn phục vụ. - Kiểm tra số lượng chất lượng phục vụ	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai
- 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 phục vụ, và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- An toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- Tính sáng tạo trong công việc	- 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 khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng
- 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 KỸ THUẬT ĐẶT BÀN VÀ CHUẨN BỊ PHỤC VỤ

Mã số công việc: D2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

+ Thực đơn món Âu hay Á;

+ Thực đơn chọn món (À la carte);

+ Thực đơn cố định (Set menu);

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

+ Thực đơn tự chọn (Buffet);

+ Thực đơn trà chiều (Afternoon tea).

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

2. Kiểm tra việc đặt bàn theo thực đơn

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

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

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

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

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

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

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

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

- Giám sát công tác chuẩn bị dụng cụ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

- Kiểm tra dụng cụ ăn uống phù hợp với thực đơn.

- Kiểm tra cách bày đặt, trang trí bàn ăn.
- Nhận biết tín hiệu lỗi.
- Phân biệt các loại bàn ăn khác nhau theo thực đơn.
- Các kỹ năng bưng bê.

2. Kiến thức

- Cấu trúc thực đơn.
- Các loại đặt bàn ăn theo thực đơn.
- Kiến thức về dụng cụ.
- Kiến thức về thực đơn.
- Kiến thức về vệ sinh.
- Các kiểu phục vụ ăn uống.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hệ thống bàn, ghế.
- Quy định đặt bàn.
- Bảng tiêu chuẩn vệ sinh dụng cụ.
- Danh mục kiểm tra.
- Bảng tiêu chuẩn quy định về đặt bàn.
- Danh mục kiểm tra.
- Danh mục các loại thố, đĩa đựng thức ăn, lập là... của Âu, Á.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác và tính hiệu quả của công việc: + Triển khai công tác chuẩn bị dụng cụ đặt bàn theo thực đơn; + Kiểm tra việc đặt bàn theo thực đơn; + Kiểm tra các phương tiện phục vụ và điều kiện phòng ăn; + Triển khai công tác chuẩn bị dụng cụ chứa đựng thức ăn theo thực đơn và chuyển đến nhà bếp	- Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai
- 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 phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- An toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- Tính sáng tạo trong công việc	- 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 khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng
- 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 QUY TRÌNH PHỤC VỤ KHÁCH THEO CÁC LOẠI THỰC ĐƠN

Mã số công việc: D3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- Xác định quy trình phục vụ khách ăn chọn món:

+ Chuẩn bị trước giờ phục vụ;

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

+ Tiếp nhận các yêu cầu của khách;

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

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

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

+ Thanh toán và kết thúc phục vụ;

+ Thu dọn.

- Tổ chức thực hiện và giám sát quy trình phục vụ.

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

- Xác định quy trình phục vụ khách ăn theo thực đơn:

+ Tiếp nhận các yêu cầu của khách;

+ Chuẩn bị trước giờ phục vụ;

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

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

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

+ Thanh toán và kết thúc phục vụ;

+ Thu dọn.

- Tổ chức phục vụ và giám sát quy trình phục vụ.

3. Tổ chức phục vụ khách ăn theo thực đơn trọn gói có sự lựa chọn (Table d'hôte)

- Xác định quy trình phục vụ khách ăn theo thực đơn:

+ Chuẩn bị trước giờ phục vụ;

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

+ Tiếp nhận các yêu cầu của khách;

+ Chuyển phiếu yêu cầu tiếp nhận về bộ phận bếp, quầy bar;

+ Phục vụ đồ uống, món ăn theo trình tự của thực đơn;
+ Thanh toán và kết thúc phục vụ;
+ Thu dọn.
- Tổ chức phục vụ và giám sát quy trình phục vụ.
- Tổ chức và giám sát quy trình vệ sinh và thu hồi sau khi phục vụ.
4. Tổ chức phục vụ khách ăn tự chọn (Buffet)
- Xác định quy trình phục vụ khách ăn tự chọn:
+ Chuẩn bị trước giờ phục vụ;
+ Trang trí và đặt bàn buffet;
+ Tiếp nhận đồ ăn và bài trí tại bàn buffet;
+ Kiểm tra lại công tác chuẩn bị;
+ Tiếp đón, chào hỏi, hướng dẫn và mời khách vào phòng ăn;
+ Phục vụ đồ uống, món ăn;
+ Thanh toán và kết thúc phục vụ;
+ Thu dọn.
- Tổ chức phục vụ và giám sát.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Nhìn bao quát chung.
- Tiếp nhận thông tin.
- Giao tiếp.
- Đón dẫn khách.
- Bán hàng.
- Giám sát phục vụ thức ăn, đồ uống chọn món.
- Thanh toán.
- Nhận dạng tiền.
- Phân loại tiền.
- Nhìn bao quát chung.
- Giám sát phục vụ thức ăn, đồ uống theo thực đơn cố định.
- Kiểm tra dụng cụ ăn.
- Kiểm tra thực đơn các bữa ăn.
- Chỉ đạo sắp xếp bàn buffet.
- Chỉ đạo kết rèm.
- Giám sát trang trí bàn buffet.
- Chỉ đạo sắp đặt và bố trí món ăn trên bàn buffet.
- Chuẩn bị và tổ chức ăn buffet.

2. Kiến thức

- Thực đơn món ăn và đồ uống.
- Ngoại ngữ giao tiếp.
- Giao tiếp.
- Chuyên môn về đón dẫn khách.
- Phương pháp phục vụ đồ uống, thức ăn.
- Giá cả.
- Phương thức thanh toán.
- Cách sắp đặt và trang trí bàn buffet.
- Tổ chức, bài trí bàn ghế trong nhà hàng.
- Phong tục, tập quán văn hóa ăn, uống của vùng miền.
- Kỹ thuật kết rèm.
- Nguyên tắc bài trí quầy thức uống.
- Chức trách, nhiệm vụ của trưởng ca.
- Quy trình phục vụ khách ăn buffet.
- Quan tâm chăm sóc khách hàng.
- Cách sử dụng khay.
- Kỹ thuật thu dọn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thực đơn, phiếu tiếp nhận yêu cầu, hóa đơn.
- Bảng tiêu chuẩn về quy trình phục vụ.
- Danh mục dụng cụ phục vụ và các trang thiết bị lớn, đặc biệt các nồi đựng món ăn nóng.
- Bảng tiêu chuẩn phục vụ tiệc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác và tính hiệu quả của công việc: + Tổ chức phục vụ khách ăn chọn món (À la carte); + Tổ chức phục vụ khách ăn theo thực đơn cố định (Set menu); + Tổ chức phục vụ khách ăn theo thực đơn trọn gói có sự lựa chọn (Table d'hôte); + Tổ chức phục vụ khách ăn tự chọn (Buffet)	- Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- 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 phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- An toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- Tính sáng tạo trong công việc	- 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 khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng
- 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 CÔNG VIỆC PHA CHẾ VÀ PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG

Mã số công việc: D4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chỉ đạo công tác chuẩn bị và sắp xếp quầy bar

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

+ Khu vực chưng rượu;

+ Khu vực bảo quản rượu;

+ Khu vực để dụng cụ pha chế;

+ Khu vực hàng hóa, nguyên liệu;

+ Khu vực vệ sinh dụng cụ;

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

+ Khu vực rác thải.

- Kiểm tra giám sát các khu vực theo tiêu chuẩn đề ra.

- Kiểm tra giám sát công việc cất trữ và bảo hàng hóa theo quy trình FIFO (Fist in fist out) hàng nhập trước xuất trước, hàng nhập sau xuất sau.

2. Kiểm tra trước khi pha chế và phục vụ

- Xây dựng danh mục kiểm tra.

- Thực hiện kiểm tra số lượng và chất lượng các loại thức uống có cồn và không cồn.

- Kiểm tra, vận hành các thiết bị và máy chuyên dùng.

- Kiểm tra vệ sinh các nguyên liệu và phụ gia.

- Kiểm tra vệ sinh dụng cụ pha chế.

- Kiểm tra chuẩn bị khu vực rác thải.

3. Giám sát pha chế và phục vụ theo yêu cầu của khách

- Xây dựng công thức pha chế.

- Xây dựng quy trình và quy định trong pha chế, trang trí.

- Thiết lập quy trình phục vụ.

- Giám sát pha chế và phục vụ theo quy tắc đề ra:

+ Pha chế đúng quy trình và đúng định lượng (đối với mocktail và cocktail);

+ Phục vụ đúng quy trình và đúng tiêu chuẩn.

4. Kiểm tra quy trình thanh toán
- Thực hiện đúng trình tự thanh toán:
+ Nhận hóa đơn từ thu ngân: kiểm tra, đối chiếu;
+ Chuyển hóa đơn cho khách;
+ Thanh toán với khách.
- Kiểm tra quy trình thanh toán.
5. Tổ chức thu dọn:
- Tổ chức giám sát thực hiện quy trình thu dọn đúng kỹ thuật, gọn gàng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng
- Bài trí, sắp đặt.
- Giám sát công tác lau chùi thiết bị, dụng cụ, hút bụi, lau sàn.
- Kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, nguyên liệu.
- Kiểm tra thiết bị.
- Kiểm tra công tác chuẩn bị nguyên liệu, phụ gia.
- Giám sát chuẩn bị vật liệu trang trí.
- Sắp xếp, bố trí.
- Giám sát.
- Phân loại, nhận biết rượu.
- Thanh toán.
- Giao tiếp, ứng xử.

2. Kiến thức
- Trang thiết bị dụng cụ bar.
- Hàng hóa, nguyên liệu đồ uống.
- Cách thức sử dụng dụng cụ.
- Thương phẩm.
- Tính năng, cách sử dụng các loại thiết bị, phương tiện trong bar.
- Vấn đề vệ sinh môi trường và an toàn thực phẩm.
- Quản lý bar.
- Thức uống: có cồn và không cồn.
- Kỹ thuật phục vụ thức uống có cồn và không cồn.
- Kỹ thuật trang trí mocktail, cocktail.
- Quy tắc phục vụ đồ uống.
- Văn hóa giao tiếp.
- Phương pháp và công thức pha chế.
- Vận hành máy.
- Kỹ thuật pha trà, cà phê.
- Quy trình thanh toán.
- An toàn.
- Phương pháp làm vệ sinh.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các quy định bảo quản thực phẩm.
- Danh mục các trang thiết bị, máy móc.
- Bảng quy trình vận hành máy móc.
- Quy định về vệ sinh.
- Danh mục các loại đồ uống kèm, nguyên liệu, phụ gia.
- Danh mục máy, dụng cụ và hóa chất làm vệ sinh.
- Danh mục các ly uống thích hợp.
- Công thức pha chế.
- Quy trình pha chế.
- Tiền mặt hoặc phương tiện thanh toán.
- Hóa đơn.
- Quy trình vệ sinh và thu dọn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác và tính hiệu quả của công việc: + Chỉ đạo công tác chuẩn bị và sắp xếp quầy bar; + Kiểm tra trước khi pha chế và phục vụ; + Giám sát pha chế và phục vụ theo yêu cầu của khách; + Kiểm tra quy trình thanh toán; + Tổ chức thu dọn	- Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai.
- 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 phục vụ, và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- An toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống
-Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- Tính sáng tạo trong công việc	- 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 khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng
- 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 DỊCH VỤ PHỤC VỤ ĂN UỐNG TẠI BUỒNG VÀ CÁC KHU VỰC KHÁC TẠI RESORT
Mã số công việc: D5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra phần chuẩn bị tiếp nhận yêu cầu (mise en place)

- Thiết lập danh mục dụng cụ:

+ Thực đơn món ăn;

+ Thực đơn thức uống, rượu vang;

+ Sổ tiếp nhận yêu cầu;

+ Lịch để bàn;

+ Máy tính;

+ Điện thoại;

+ Bút...

- Xây dựng quy định về sắp xếp, chuẩn bị công việc tiếp nhận yêu cầu.

2. Giám sát quy trình tiếp nhận yêu cầu của khách

- Thiết lập quy trình tiếp nhận yêu cầu.

- Giám sát quy trình tiếp nhận.

- Kiểm tra các thông tin trên thực đơn, phiếu tiếp nhận yêu cầu phải đầy đủ và rõ ràng:

+ Tên món ăn;

+ Tên thức uống;

+ Nhu cầu đặc biệt;

+ Giờ phục vụ;

+ Số phòng khách;

+ Địa điểm.

3. Tổ chức và giám sát quy trình phục vụ

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

+ Chuẩn bị khay hoặc xe đẩy;

+ Kỹ thuật sắp xếp món ăn, thức uống lên khay hoặc xe đẩy;

+ Tiến hành phục vụ;

+ Thủ tục thanh toán;

+ Thu hồi dụng cụ.

- Tổ chức và Giám sát công việc phục vụ theo đúng tiêu chuẩn.

4. Giám sát quy trình thanh toán
- Thực hiện đúng trình tự thanh toán:
+ Nhận hóa đơn từ thu ngân: kiểm tra, đối chiếu;
+ Chuyển hóa đơn cho khách;
+ Thanh toán với khách.
- Kiểm tra hóa đơn sau khi thanh toán với khách.
5. Giám sát quy trình thu dọn
- Thiết lập quy định trong quá trình thu hồi dụng cụ.
- Giám sát công việc thu hồi dụng cụ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp, ứng xử.
- Ghi chép.
- Sử dụng máy tính.
- Truyền đạt thông tin.
- Kiểm tra vệ sinh dụng cụ và phương tiện phục vụ.
- Kiểm tra tiêu chuẩn phục vụ.
- Bài trí và sắp đặt.
- Xử lý tình huống.
- Thanh toán.
- Tính toán.

2. Kiến thức

- Thực đơn.
- Ngoại ngữ.
- Giao tiếp.
- Phương pháp bán hàng.
- Văn hóa ẩm thực.
- Tổ chức phục vụ ăn uống tại phòng (Room service).
- Tiêu chuẩn vệ sinh phương tiện phục vụ ăn uống.
- Tiêu chuẩn vệ sinh dụng cụ phục vụ ăn uống.
- Các loại dụng cụ, phương tiện phục vụ.
- An toàn lao động.
- Hiểu biết về món ăn, gia vị đi kèm.
- Dinh dưỡng.
- Công tác vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Nguyên lý vận chuyển.
- Nguyên tắc, quy định vào buồng khách.
- Quy trình thanh toán.
- Nguyên tắc, quy định ghi hóa đơn.
- Kế toán.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thực đơn phục vụ tại phòng khách (doorknob menu).
- Phiếu tiếp nhận yêu cầu.
- Máy tính.
- Sổ sách.
- Danh mục các trang thiết bị phục vụ.
- Danh mục các dụng cụ phục vụ ăn uống.
- Món ăn, thức uống.
- Hóa đơn.
- Quy tắc chuẩn bị và sắp xếp trên khay hoặc xe đẩy.
- Tiền mặt hoặc phương tiện thanh toán.
- Hóa đơn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác và hiệu quả của công việc: + Kiểm tra phần chuẩn bị tiếp nhận yêu cầu (mise en place); + Giám sát quy trình tiếp nhận yêu cầu của khách; + Tổ chức và giám sát quy trình phục vụ; + Giám sát quy trình thanh toán; + Giám sát quy trình thu dọn	- Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai
- 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 phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- An toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- Tính sáng tạo trong công việc	- 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 khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng
- 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 CÔNG VIỆC SẮP XẾP VÀ CHUẨN BỊ BÀN TIỆC

Mã số công việc: D6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Người quản lý phải xác định, theo dõi, kiểm tra công tác sắp xếp và chuẩn bị bàn tiệc trong phòng tiệc theo yêu cầu của khách và đảm bảo các yêu cầu về thẩm mỹ, thuận lợi cho việc phục vụ tiệc.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định các yêu cầu về sắp xếp và trang trí của phòng tiệc

Xác định các yêu cầu về bố trí và trang trí phòng tiệc để triển khai thực hiện dựa trên thông tin ở hợp đồng của Resort và khách hàng, đảm bảo:

- Đúng nội dung;
- Đủ thông tin;
- Có khả năng đáp ứng.

2. Lập kế hoạch phân công nhiệm vụ

Xây dựng các nhóm sắp xếp và trang trí phòng tiệc với nội dung công việc cụ thể, rõ ràng, phù hợp:

- Đủ số lượng;
- Đảm bảo tay nghề.

3. Tổ chức thực hiện công việc sắp xếp và trang trí phòng tiệc

- Đúng yêu cầu;
- Đúng thời gian;
- Đẹp;
- Gọn gàng, bắt mắt.

4. Kiểm tra

Kiểm tra tổng thể công tác sắp xếp và trang trí phòng tiệc đúng như các thông tin ở hợp đồng của Resort và khách hàng hay không.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Trao đổi.
- Thuyết phục.
- Quản lý.
- Triển khai công việc.
- Giám sát công việc.
- Điều hành và sử dụng nhân viên.
- Kiểm tra.

2. Kiến thức

- Giao tiếp.
- Đàm phán.
- Cách thức trang trí, bày biện.
- Điều hành và sử dụng nhân viên.

- Cách thức trang trí.
- Nghệ thuật trang trí.
- Sắp xếp phòng tiệc.
- Trang trí bàn tiệc.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Giấy.
- Bút.
- Mẫu hợp đồng.
- Nhân sự.
- Danh mục dụng cụ, nguyên vật liệu như giấy, bút, trang thiết bị, bàn ghế, vật dụng trang trí...

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác và tính hiệu quả của công việc: + Xác định các yêu cầu về sắp xếp và trang trí của phòng tiệc; + Lập kế hoạch phân công nhiệm vụ; + Tổ chức thực hiện công việc sắp xếp và trang trí phòng tiệc; + Kiểm tra tổng thể công tác sắp xếp và trang trí phòng tiệc	- Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai
- 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 phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- An toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- Tính sáng tạo trong công việc	- 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 khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng
- 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 PHỤC VỤ TIỆC
Mã số công việc: D7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- Kiểm tra các thông tin trên hợp đồng đầy đủ, chính xác về thời gian, địa điểm, số lượng khách,..

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

2. Lập kế hoạch phân công nhiệm vụ

Xây dựng các nhóm phục vụ tiệc với nội dung công việc cụ thể, rõ ràng, phù hợp.

3. Triển khai công việc trang trí phòng tiệc

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

4. Kiểm tra nhân viên, phòng tiệc trước lúc phục vụ

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

+ Vệ sinh cá nhân của nhân viên phục vụ;

+ Vệ sinh phòng tiệc;

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

+ Bàn tiệc;

+ Các thiết bị máy móc: loa, đèn, điều hòa,...

- Kiểm tra giám sát tổng thể nhà hàng.

5. Kiểm tra công việc chuẩn bị thức ăn và thức uống

Kiểm tra thức ăn và thức uống theo danh mục, đảm bảo đúng:

- Về số lượng;

- Về chất lượng;

- Về nhiệt độ;

- Về chủng loại, mặt hàng;

- Dụng cụ chứa đựng;

- Dụng cụ phục vụ.

6. Tổ chức đón tiếp khách

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

7. Tổ chức phục vụ đồ uống và thức ăn

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

8. Thanh toán, kết thúc phục vụ

Giám sát quy trình và thủ tục thanh toán.

9. Tổ chức thu dọn

- Tổ chức, điều hành thực hiện quy trình thu dọn đúng kỹ thuật, nhanh, gọn gàng.
- Điều hành vệ sinh phòng tiệc.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Đàm phán, thuyết phục.
- Soạn thảo văn bản.
- Đọc, hiểu, phân tích.
- Kiểm tra, thống kê.
- Điều hành.
- Lập bảng.
- Giao tiếp qua điện thoại.
- Ghi chép.
- Thuyết trình.
- Trình bày.
- Chỉ huy.
- Tổng hợp.
- Phân tích.
- Nói.
- Nghe.
- Giám sát.
- Tổ thức thu dọn.
- Tính toán chính xác.
- Thanh toán.

2. Kiến thức

- Các loại hội nghị.
- Ngoại ngữ giao tiếp.
- Giao tiếp.
- Cách thức bán hàng.
- Hợp đồng.
- Cách lập kế hoạch.

- Điều hành nhân lực.
- Cách thức tổ chức hội nghị.
- Cách sắp đặt bàn hội nghị.
- Cách trang trí.
- Điều hành và sử dụng nhân viên.
- Vệ sinh cá nhân.
- Tổ chức chuẩn bị dụng cụ và phương tiện phục vụ.
- Phương pháp đặt bàn hội nghị và cách bài trí.
- Nghệ thuật trang trí.
- Ngoại ngữ.
- Văn hóa.
- Tâm lý khách.
- Các loại đồ uống; món ăn, tính chất của món ăn; Cách phục vụ hội nghị theo đúng tiêu chuẩn.
- Giá cả.
- Phương thức thanh toán.
- Vệ sinh.
- An toàn.
- Phương pháp làm vệ sinh.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh mục dụng cụ như điện thoại, máy chiếu, máy fax, máy vi tính, giấy, bút, bảng, đinh gim, hệ thống âm thanh...
- Bảng phân công nhiệm vụ.
- Nội quy về vệ sinh cá nhân của nhân viên.
- Nội quy vệ sinh phòng tiệc.
- Danh mục kiểm tra.
- Sơ đồ hội nghị.
- Danh sách khách mời.
- Tên khách.
- Quy trình phục vụ.
- Tiêu chuẩn phục vụ.
- Hóa đơn thanh toán.
- Tiền mặt.
- Séc, thẻ tín dụng.
- Danh mục trang thiết bị dụng cụ vệ sinh.
- Bảng tiêu chuẩn vệ sinh.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác và tính hiệu quả của công việc: + Kiểm tra các thông tin về tiệc và lập kế hoạch; + Lập kế hoạch phân công nhiệm vụ; + Triển khai công việc trang trí phòng tiệc; + Kiểm tra nhân viên, phòng tiệc trước lúc phục vụ; + Kiểm tra công việc chuẩn bị thức ăn và thức uống; + Tổ chức đón tiếp khách; + Tổ chức phục vụ đồ uống và thức ăn; + Thanh toán, kết thúc phục vụ; + Tổ chức thu dọn.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai
- 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 phục vụ, và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- An toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- Tính sáng tạo trong công việc	- 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 khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng
- 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 DỊCH VỤ ĂN UỐNG LƯU ĐỘNG (OUTSIDE CATERING)

Mã số công việc: D9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Khảo sát địa điểm phục vụ

- Lên kế hoạch khảo sát địa điểm.
- Tổ chức chuyến khảo sát địa điểm.

2. Xác định các vấn đề cần thiết về dịch vụ ăn uống để triển khai thực hiện dựa trên thông tin ở hợp đồng của Resort và khách hàng

Xác định các vấn đề:

- Địa điểm;
- Số lượng khách;
- Thời gian;
- Khả năng cung cấp điện, nước, ga,...;
- Các yêu cầu khác;
- Số lượng nhân viên phục vụ;
- Số lượng dụng cụ phục vụ;
- Số lượng dụng cụ chứa đựng...

3. Lập kế hoạch phân công nhiệm vụ

Xây dựng các nhóm phục vụ tiệc với nội dung công việc cụ thể, rõ ràng, phù hợp.

4. Tổ chức vận chuyển thực phẩm và tài sản đến nơi tổ chức tiệc

- Giám sát công tác chuẩn bị thực phẩm theo thực đơn cả thức ăn và thức uống, các dụng cụ phục vụ, dụng cụ chứa đựng và số lượng nhân viên theo kế hoạch.
- Chỉ đạo vận chuyển các yêu cầu trên đến địa điểm tổ chức tiệc đúng theo kế hoạch.

5. Triển khai công việc trang trí phòng tiệc và khu vực chế biến món ăn

- Kiểm tra công việc trang trí phòng tiệc đúng với nội dung, thông tin yêu cầu, đảm bảo thời gian, tính thẩm mỹ...
- Kiểm tra khu vực chế biến món ăn an toàn, hợp vệ sinh.

6. Kiểm tra nhân viên và phòng tiệc trước lúc phục vụ

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

+ Vệ sinh cá nhân của nhân viên phục vụ;

+ Vệ sinh phòng tiệc;

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

+ Bàn tiệc;

+ Khu vực chế biến món ăn;

+ Các thiết bị máy móc: loa, đèn, điều hòa,...

- Tiến hành kiểm tra theo danh mục.

7. Tổ chức đón tiếp khách

Tổ chức, điều hành đón tiếp khách đúng nghi thức và đáp ứng được yêu cầu của khách hàng.

8. Tổ chức phục vụ đồ uống và thức ăn

Tổ chức chỉ đạo phục vụ hội nghị theo đúng yêu cầu của khách.

9. Tổ chức thu dọn và đóng gói

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

- Điều hành vệ sinh phòng tiệc.

- Chỉ đạo công việc thu dọn đúng kỹ thuật và đóng gói gọn gàng theo từng chủng loại tài sản.

- Điều hành công tác vệ sinh phòng tiệc.

- Giám sát thu gom, kiểm kê tài sản và vận chuyển về Resort.

10. Thanh toán

Thanh toán theo đúng hợp đồng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tập hợp thông tin.

- Truyền đạt thông tin.

- Tổ chức phục vụ thức ăn và thức uống.

- Giao tiếp và ứng xử.

- Ghi chép.

- Thuyết trình.

- Trình bày.

- Chỉ huy.

- Điều hành.

- Tổng hợp.

- Phân tích.

- Tổ chức triển khai công việc.

- Trao đổi, thuyết phục.

- Quản lý.

- Sắp đặt bố trí.
- Đón tiếp.
- Kiểm tra.
- Giám sát.
- Tổ thức thu dọn.
- Đóng gói.
- Thanh toán.
- Tính toán.

2. Kiến thức

- Các loại tiệc.
- Nội dung ghi trong hợp đồng.
- Món ăn, đồ uống.
- Các phương pháp phục vụ.
- Tổ chức tiệc.
- Giao tiếp gián tiếp.
- Biết sử dụng máy vi tính.
- Cách bảo quản thực phẩm và tài sản khi vận chuyển.
- Tiêu chuẩn vệ sinh phương tiện phục vụ ăn uống.
- Tiêu chuẩn vệ sinh dụng cụ phục vụ ăn uống.
- Các loại dụng cụ, phương tiện phục vụ.
- An toàn lao động.
- Vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Nguyên lý vận chuyển.
- Kỹ thuật trang trí.
- Điều hành và sử dụng nhân viên.
- Nghệ thuật trang trí.
- Bố trí khu vực chế biến.
- Vệ sinh cá nhân.
- Phương pháp đặt bàn hội nghị và cách bài trí.
- Nghệ thuật trang trí.
- Ngoại ngữ.
- Văn hóa.
- Giao tiếp trực tiếp.
- Tâm lý khách.
- Các loại đồ uống; món ăn, tính chất của món ăn; cách thức và quy trình phục vụ theo đúng tiêu chuẩn.

- Vệ sinh.
- An toàn.
- Phương pháp làm vệ sinh.
- Kỹ thuật đóng gói tài sản khi vận chuyển.
- An toàn lao động.
- Nguyên lý vận chuyển.
- Quy trình thanh toán.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hợp đồng.
- Bảng kế hoạch.
- Kế hoạch vận chuyển.
- Danh mục hàng hóa, trang thiết bị vận chuyển.
- Danh mục dụng cụ, nguyên vật liệu như giấy, bút,..
- Danh mục thực phẩm của món ăn, thức uống.
- Sơ đồ phòng tiệc và sơ đồ khu vực chế biến.
- Nội quy về vệ sinh cá nhân của nhân viên.
- Nội quy vệ sinh phòng tiệc.
- Danh mục kiểm tra.
- Sơ đồ hội nghị.
- Danh sách khách mời.
- Tên khách.
- Quy trình phục vụ.
- Tiêu chuẩn phục vụ.
- Danh mục trang thiết bị dụng cụ vệ sinh.
- Bảng tiêu chuẩn vệ sinh.
- Tiền mặt hoặc chuyển khoản...
- Hóa đơn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác và tính hiệu quả của công việc: + Khảo sát địa điểm phục vụ; + Xác định các vấn đề cần thiết về dịch vụ ăn uống để triển khai thực hiện dựa trên thông tin ở hợp đồng của Resort và khách hàng;	- Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai.

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
+ Lập kế hoạch phân công nhiệm vụ; + Tổ chức vận chuyển thực phẩm và tài sản đến nơi tổ chức tiệc; + Triển khai công việc trang trí phòng tiệc và khu vực chế biến món ăn; + Kiểm tra nhân viên và phòng tiệc trước lúc phục vụ; + Tổ chức đón tiếp khách; + Tổ chức phục vụ đồ uống và thức ăn; + Tổ chức thu dọn và đóng gói; + Thanh toán	
- 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 phục vụ, và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- An toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- Tính sáng tạo trong công việc	- 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 khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng
- 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: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH MUA SẮM VÀ GIÁM SÁT HÀNG HÓA, TÀI SẢN TẠI BỘ PHẬN NHÀ HÀNG

Mã số công việc: D10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Người quản lý phải lên kế hoạch mua sắm và xác định các quy tắc, quy trình chuẩn trong việc bảo quản, sử dụng hàng hóa, tài sản của nhà hàng nhằm mục đích tạo thuận lợi cho hoạt động kinh doanh nhà hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Điều hành kiểm kê tài sản theo định kỳ

- Lên kế hoạch kiểm kê định kỳ.
- Thiết lập danh mục kiểm kê tài sản.
- Tổ chức và giám sát công tác kiểm kê tài sản.
- Xây dựng quy trình xử lý tài sản mất mát, bể vỡ.
- Xử lý các tài sản mất mát, bể vỡ.
- Đề xuất chính sách về khấu hao, đền bù tài sản mất mát.

2. Xây dựng kế hoạch mua sắm

- Xây dựng quy trình đặt hàng hàng ngày.
- Đề xuất danh mục mua sắm trang thiết bị nhà hàng:

+ Số lượng;
+ Chất lượng;
+ Mẫu mã;
+ Kích cỡ;
+ Nhà sản xuất.

- Giám sát quy trình đặt hàng.

3. Trực tiếp ký duyệt mua thực phẩm hàng ngày liên quan đến bộ phận trực thuộc

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

4. Giám sát công tác nhận hàng

Giám sát công tác nhận hàng hóa đảm bảo đúng với đơn đặt hàng.

5. Tổ chức sắp đặt, cất trữ hàng hóa, tài sản của nhà hàng

- Xác định các loại hàng hóa và tài sản cần cất trữ trong bộ phận nhà hàng về mặt hàng, số lượng.
- Xây dựng các nguyên tắc cất trữ đối với từng loại hàng hóa và tài sản:

+ Vị trí;

+ Nhiệt độ;

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

+ Độ ẩm;

+ Sơ đồ cất trữ.

- Phân công nhiệm vụ quản lý.

6. Trực tiếp kiểm tra và ký xác nhận phiếu yêu cầu xuất kho, nhập kho

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

7. Điều hành kiểm kê tài sản định kỳ

- Đưa ra lịch kiểm kê tài sản, hàng hóa định kỳ hàng tháng, hàng quý, hàng năm... nhằm xác định tài sản, hàng hóa hư hỏng, thất lạc.

- Tổ chức điều hành kiểm kê theo kế hoạch.

8. Trực tiếp xử lý các loại thực phẩm, tài sản bị hư hỏng, đổ vỡ

Người quản lý xử lý ngay các loại thực phẩm, tài sản bị hư hỏng nhằm đảm bảo chất lượng món ăn, tránh ngộ độc thực phẩm, an toàn...

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lựa chọn.
- Sàn lọc.
- So sánh.
- Phân tích.
- Quản lý thực phẩm.
- Quản lý tài sản.
- Tính toán.
- Nhận biết chất lượng hàng hóa.
- Sắp xếp.
- Bài trí.
- Tổ chức.
- Giám sát.
- Tính toán.
- Kiểm tra tài sản, thực phẩm.
- Tổng hợp số liệu.
- Thống kê.

2. Kiến thức

- Kiến thức chuyên môn nhà hàng.
- Kiến thức sản phẩm.

- Kiến thức xã hội.
- Thực phẩm.
- Tài sản.
- Tính toán.
- Cách quản lý và bảo quản tài sản, hàng hóa.
- Đặc điểm từng loại dụng cụ.
- Hàng hóa.
- Kế toán.
- Phương pháp kiểm kê tài sản.
- Quy chế hoạt động của nhà hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng quy trình đặt hàng.
- Bảng tiêu thụ món ăn hàng ngày, hàng tháng.
- Nhu cầu của khách.
- Cân.
- Phiếu đặt hàng.
- Tủ bảo quản.
- Giá đựng dụng cụ.
- Tủ mát, tủ đông.
- Phương tiện hỗ trợ.
- Sơ đồ cất trữ.
- Đơn đặt hàng.
- Phiếu xuất hàng.
- Sổ theo dõi tài sản, thực phẩm.
- Biên bản kiểm kê.
- Biên bản đề nghị xử lý trách nhiệm.
- Biên bản xử lý hàng hóa bị hỏng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác và tính hiệu quả của công việc: + Điều hành kiểm kê tài sản theo định kỳ; + Xây dựng kế hoạch mua sắm; + Trực tiếp ký duyệt mua thực phẩm hàng ngày liên quan đến bộ phận trực thuộc;	- Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
+ Giám sát công tác nhận hàng; + Tổ chức sắp đặt, cất trữ hàng hóa, tài sản của nhà hàng; + Trực tiếp kiểm tra và ký xác nhận phiếu yêu cầu xuất kho, nhập kho; + Điều hành kiểm kê tài sản định kỳ; + Trực tiếp xử lý các loại thực phẩm, tài sản bị hư hỏng, đổ vỡ	
- 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 phục vụ, và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- An toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- Tính sáng tạo trong công việc	- 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 khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng
- 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 NHÂN VIÊN TẠI BỘ PHẬN NHÀ HÀNG
Mã số công việc: D11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định vị trí cần tuyển
- Kiểm tra kế hoạch kinh doanh sắp tới.
- Phân tích tình hình nhân sự tại bộ phận:
+ Vị trí làm việc;
+ Số lượng nhân viên;
+ Chất lượng công việc.
2. Đề xuất tuyển dụng các chức danh cho bộ phận nhà hàng
- Đề xuất yêu cầu nhân sự cần thiết.
- Phân tích nhu cầu theo kế hoạch công việc.
3. Tham gia tuyển chọn và đào tạo nhân viên mới
4. Tổ chức hướng dẫn, kèm cặp nhân viên theo đúng tiêu chuẩn, nghiệp vụ của bộ phận nhà hàng
5. Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo và thử việc
6. Lên lịch công việc cho nhân viên hàng tuần và điều chỉnh phát sinh
7. Sắp xếp điều động nhân viên thực hiện công việc
8. Đánh giá kết quả công việc và năng lực của nhân viên định kỳ
9. 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

- Lập kế hoạch.
- Kỹ năng tuyển chọn bằng câu hỏi phỏng vấn và bài kiểm tra.
- Lựa chọn.
- Sàn lọc.
- Đào tạo nhân viên.
- Đào tạo theo đúng kế hoạch, nội dung.
- Tổ chức.
- Kiểm tra thực hành và lý thuyết.
- Phân lịch theo yêu cầu thực tế tại bộ phận.
- Đánh giá kết quả công việc.
- Tổ chức điều hành.

2. Kiến thức

- Quản lý nhân sự.
- Tâm lý.
- Kiến thức chuyên ngành.
- Phương pháp giảng dạy.
- Phương pháp đánh giá.

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 tiện giảng dạy.
- Dụng cụ trang thiết bị phục vụ giảng dạy.
- Bảng đánh giá kết quả đào tạo.
- Nội dung kiểm tra.
- Phiếu đánh giá.
- 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
- Độ chính xác và tính hiệu quả của công việc: + Xác định vị trí cần tuyển; + Đề xuất tuyển dụng các chức danh cho bộ phận nhà hàng; + Tham gia tuyển chọn và đào tạo nhân viên mới; + Tổ chức hướng dẫn, kèm cặp nhân viên theo đúng tiêu chuẩn, nghiệp vụ của bộ phận nhà hàng; + Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo và thử việc;	- Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai.

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
+ Lên lịch công việc cho nhân viên hàng tuần và điều chỉnh phát sinh; + Sắp xếp điều động nhân viên thực hiện công việc; + Đánh giá kết quả công việc và năng lực của nhân viên định kỳ; + Tổ chức thực hiện theo các quy định về quản lý nhân sự của công ty	
- 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 phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- An toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- Tính sáng tạo trong công việc	- 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 khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng
- 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: KIỂM SOÁT TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN NHÀ HÀNG

Mã số công việc: D12

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng, triển khai, giám sát và đánh giá các tiêu chuẩn phục vụ tại nhà hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ trong dịch vụ phục vụ khách hàng tại nhà hàng

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

- Quy trình phục vụ tại nhà hàng theo các loại thực đơn khác nhau;
- Quy trình phục vụ ăn uống tại phòng khách;
- Quy trình phục vụ đồ uống tại quầy bar.

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

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

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thiết lập và xây dựng các tiêu chí chất lượng dịch vụ trong dịch vụ phục vụ khách tại nhà hàng.
- Vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Viết hóa đơn thanh toán.
- Soạn thảo văn bản.
- Lập kế hoạch.
- Sử dụng bảng danh mục kiểm tra đánh giá và cho điểm theo thang điểm.
- Đánh giá thường xuyên.

2. Kiến thức

- Kiến thức về cách sử dụng và vận hành các thiết bị hỗ trợ trong quá trình làm việc (máy vi tính, máy pha cà phê, máy làm đá, máy làm nóng dụng cụ, hướng dẫn cách vận hành....).
- Kiến thức cơ bản về nội quy vệ sinh, an toàn và an ninh.
- Hiểu biết và nhận thức về tinh thần trách nhiệm trong công việc.
- Bài học đạo đức về tính trung thực, cẩn thận và chu đáo khi phục vụ khách.
- Kiến thức về văn hóa ứng xử cơ bản và kỹ năng giao tiếp với khách.
- Kiến thức về việc thiết lập danh mục đánh giá và quy trình đánh giá.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các thiết bị hỗ trợ.
- Các hướng dẫn cần thiết.
- Tủ chứa dụng cụ phục vụ.
- Các thiết bị hỗ trợ.
- Các hướng dẫn cần thiết.
- Hệ thống tiêu chí chất lượng phục vụ.
- 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 và tính hiệu quả của công việc: + Xây dựng hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ trong dịch vụ phục vụ khách hàng tại nhà hàng; + Tổ chức triển khai việc áp dụng hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ trong dịch vụ phục vụ khách hàng tại nhà hàng; + Kiểm tra, đánh giá và giám sát quy trình triển khai tiêu chí chất lượng dịch vụ tại nhà hàng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai.
- 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 phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- An toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- Tính sáng tạo trong công việc	- 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 khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng
- 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: XÂY DỰNG VÀ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH ĐÀO TẠO TẠI CHỖ CHO NHÂN VIÊN TRONG BỘ PHẬN NHÀ HÀNG

Mã số công việc: D13

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập kế hoạch, tổ chức thực hiện công tác đào tạo, luyện tập tay nghề và kiểm tra tại chỗ cho nhân viên.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thiết lập kế hoạch đào tạo

- Xây dựng kế hoạch đào tạo tại chỗ cho nhân viên về:

+ Kiến thức và kỹ năng phục vụ;

+ Kiến thức và kỹ năng pha chế;

+ Kỹ năng giao tiếp, bán hàng;

+ Ngoại ngữ.

- Lựa chọn chương trình phù hợp để đào tạo.
- Sắp xếp thời gian hợp lý.
- Bố trí phòng học.
- Chuẩn bị tài liệu, trang thiết bị dụng cụ liên quan đến nội dung học.
- Người đào tạo.

2. Tổ chức đào tạo bồi dưỡng tại chỗ

- Triển khai lớp học.
- Tham gia đào tạo, bồi dưỡng.

3. Tổ chức luyện tập cho nhân viên để tham gia thi tay nghề, lấy chứng chỉ cho nhân viên.

4. Kiểm tra đánh giá chất lượng của nhân viên.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xây dựng kế hoạch.
- Kỹ năng sàn lọc.
- Kỹ năng chuẩn bị, tổ chức lớp học.
- Soạn bài giảng.
- Kỹ năng đứng lớp.
- Kỹ năng tay nghề nhà hàng.

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng nghề.
- Điều hành.
- Tổ chức.
- Nhận biết được các tín hiệu lỗi.

2. Kiến thức

- Kiến thức về xây dựng kế hoạch.
- Kiến thức về đào tạo.
- Kiến thức chuyên môn nhà hàng.
- Kiến thức sư phạm.
- Kiến thức về các văn bản hành chính liên quan đến bậc nghề, chứng chỉ.
- Kiến thức về tổ chức đánh giá.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tài liệu nghiệp vụ nhà hàng.
- Tài liệu kỹ năng giao tiếp.
- Tài liệu ngoại ngữ.
- Máy tính.
- Giấy, bút.
- Lịch.
- Hồ sơ đào tạo trước đây.
- Danh sách nhân viên đào tạo.
- Tài liệu chuyên môn.
- Phòng học.
- Trang thiết bị, dụng cụ, hàng hóa liên quan.
- Tài liệu chuyên môn.
- Phòng học.
- Trang thiết bị, dụng cụ, hàng hóa liên quan.
- Các bản tiêu chuẩn về chuyên môn.
- Quy định nhà nước về các bậc nghề.
- Trang thiết bị, tài sản, hàng hóa liên quan.
- Phòng học.
- Người đào tạo.
- Phiếu đánh giá.
- Trang thiết bị, thực phẩm hàng hóa liên quan đến nội dung đánh giá.
- Máy tính tay.
- Danh sách nhân viên.
- Nội dung kiểm tra.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác và tính hiệu quả của các công việc: + Thiết lập kế hoạch đào tạo; + Tổ chức đào tạo bồi dưỡng tại chỗ; + Tổ chức luyện tập cho nhân viên để tham gia thi tay nghề, lấy chứng chỉ cho nhân viên; + Kiểm tra đánh giá chất lượng của nhân viên	- Quan sát và so sánh với kỹ năng phục mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai
- 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 phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- An toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- Tính sáng tạo trong công việc	- 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 khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng
- 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: ĐIỀU HÀNH CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY TẠI BỘ PHẬN NHÀ HÀNG

Mã số công việc: D14

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện triển khai, theo dõi, giám sát các công việc hàng ngày tại bộ phận Nhà hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nắm bắt thông tin và cập nhật thông tin đặc biệt trong ngày

- Đọc sổ giao ca hàng ngày.
- Kiểm tra và đọc thư từ điện tử, văn bản hoặc báo cáo tình hình hoạt động của bộ phận trực tiếp điều hành và bộ phận liên quan.
- Thường xuyên có mặt tại nơi làm việc.
- Thường xuyên tiếp xúc trực tiếp với khách hàng và nhân viên cấp dưới để nắm bắt thông tin.
- Dự họp giao ca, họp ban lãnh đạo Resort.

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

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

3. Tổ chức họp giao ca và thông báo các chỉ thị của Ban Giám đốc

- Họp giao ban giữa ca sáng và chiều.
- Truyền đạt các nội dung, chỉ thị của Ban Giám đốc.

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

- Xây dựng kế hoạch hoạt động tháng.
- Xây dựng kế hoạch hoạt động tuần.
- Tổ chức triển khai hoạt động đúng thời gian.
- Kiểm tra tiến độ triển khai đúng kế hoạch.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giải quyết tình huống.
- Điều phối.
- Tổ chức.
- Giao tiếp và truyền đạt thông tin.
- Xây dựng kế hoạch tháng, tuần.
- Sàn lọc thông tin.
- Tập hợp.

2. Kiến thức

- Quản trị nhân sự.
- Chiến lược kinh doanh trong thời gian ngắn.
- Giao tiếp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách nhân viên.
- Nội quy, chỉ thị.
- Kế hoạch tháng, tuần.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác và tính hiệu quả trong công việc: + Nắm bắt thông tin và cập nhật thông tin đặc biệt trong ngày; + Giải quyết sự việc phát sinh hàng ngày và điều động nhân viên thực hiện công việc; + Tổ chức họp giao ca và thông báo các chỉ thị của Ban Giám đốc; + Xây dựng kế hoạch hoạt động tháng, tuần cho bộ phận và tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch	- Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai
- 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 phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- An toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- Tính sáng tạo trong công việc	- 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 khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng
- 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: ĐIỀU PHỐI HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN NHÀ HÀNG VỚI CÁC BỘ PHẬN LIÊN QUAN
Mã số công việc: D15

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện điều hành công việc hàng ngày tại bộ phận nhà hàng với các bộ phận liên quan khác.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phối hợp với bộ phận bếp
- Nắm tình hình thực đơn trong ngày trước khi phục vụ.
- Chuyển nhận xét của khách về chất lượng món ăn.
- Báo số lượng khách đặt trước trong ngày.
- Kiểm tra công việc chuyển yêu cầu gọi món của khách.

2. Phối hợp với bộ phận bán hàng (Sale marketing)
- Nắm bắt tình hình kinh doanh của Resort.
- Xây dựng kế hoạch quảng bá sản phẩm món ăn hay uống.
- Xây dựng kế hoạch bán hàng.
- Xây dựng bảng giá, thực đơn thức ăn và thức uống.
- Quảng bá dịch vụ, chất lượng phục vụ.

3. Phối hợp với bộ phận lễ tân
- Nắm tình hình khách đang lưu trú.
- Nắm tình hình khách dự kiến đến/đi.
- Giám sát việc chuyển các hóa đơn ăn uống của khách hàng đến bộ phận lễ tân.

4. Phối hợp với bộ phận buồng
- Nắm tình hình khách đang lưu trú.
- Giám sát phục vụ ăn uống tại phòng cho khách.
- Giám sát thu dọn dụng cụ ăn uống.

5. Phối hợp với bộ phận kho
- Kiểm tra công việc đặt hàng và nhận hàng phục vụ ăn uống cho khách.

6. Phối hợp với bộ phận tài chính
- Báo cáo tình hình doanh thu ăn, uống hàng ngày.
- Nắm tình hình thực hiện hàng tháng so với kế hoạch.

7. Phối hợp với bộ phận bảo trì
- Báo cáo tình trạng các trang thiết bị bị hư hỏng cần sửa chữa, thay thế.
- Giám sát tiến độ và công tác bảo trì bảo dưỡng.

8. Phối hợp với bộ phận giặt là
- Giám sát giao đồ vải bẩn.
- Giám sát việc nhận đồ vải sạch.
9. Phối hợp với bộ phận an ninh
Đảm bảo an ninh cho khách hàng, nhân viên.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng
- Phối hợp công việc.
- Giám sát.

2. Kiến thức
- Thông tin khách đặt trước.
- Kỹ thuật lắng nghe nhận xét của khách.
- Thông tin khách đang lưu trú/khách dự kiến đến/khách dự kiến đi.
- Hàng hóa.
- Thức uống.
- Phương thức tổng hợp doanh thu.
- Kế toán.
- Trang thiết bị.
- Nhận biết các loại đồ vải

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC
- Danh sách khách đặt trước.
- Phiếu tiếp nhận yêu cầu.
- Thực đơn.
- Danh sách khách đang lưu trú.
- Danh sách khách dự kiến đến/đi.
- Hóa đơn.
- Phiếu tiếp nhận yêu cầu.
- Điện thoại.
- Sổ nhận đặt ăn, uống của khách tại phòng.
- Đơn đặt hàng.
- Bảng báo cáo doanh thu hàng tháng.
- Bảng kế hoạch thu chi trong năm.
- Danh sách các trang thiết bị bảo dưỡng.
- Đồ vải.
- Sổ giao nhận đồ vải.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác và tính hiệu quả của công việc: + Phối hợp với bộ phận bếp; + Phối hợp với bộ phận bán hàng (Sale marketing); + Phối hợp với bộ phận lễ tân; + Phối hợp với bộ phận buồng; + Phối hợp với bộ phận kho; + Phối hợp với bộ phận tài chính; + Phối hợp với bộ phận bảo trì; + Phối hợp với bộ phận giặt là; + Phối hợp với bộ phận an ninh	- Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai
- 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 phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- An toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- Tính sáng tạo trong công việc	- 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 khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng
- 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: GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN CỦA KHÁCH HÀNG TẠI BỘ PHẬN NHÀ HÀNG

Mã số công việc: D16

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện công việc giải quyết phàn nàn của khách tại bộ phận nhà hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định các vấn đề mà khách thường phàn nàn

2. Thực hiện quy trình giải quyết phàn nàn

- Trực tiếp gặp mặt khách hàng để giải quyết.
- Trấn an và xin lỗi khách.
- Đề nghị với khách hướng giải quyết.
- Đưa ra cách giải quyết triệt để.
- Lưu ý chính sách đền bù.
- Giám sát quá trình giải quyết phàn nàn của nhân viên.

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Ghi chép.
- Kiểm tra mức độ hài lòng của khách.
- Lắng nghe.
- Giám sát.

2. Kiến thức

- Kiến thức về hướng dẫn xử lý phàn nàn theo nguyên tắc LISTEN.
- Chính sách của nhà hàng cho những trường hợp giải quyết phàn nàn do lỗi từ phía nhà hàng.
- Nghệ thuật thuyết phục khách hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ theo dõi tiến trình giải quyết phàn nàn của khách.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác và tính hiệu quả của công việc: + Xác định các vấn đề mà khách thường phàn nàn; + Thực hiện quy trình giải quyết phàn nàn; + Các lưu ý khi giải quyết phàn nàn cho khách	- Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai
- 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 phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- An toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- Tính sáng tạo trong công việc	- 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 khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng
- 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 CÔNG TÁC VỆ SINH, AN TOÀN, AN NINH TRONG BỘ PHẬN NHÀ HÀNG

Mã số công việc: D17

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra giám sát công việc để đảm bảo vệ sinh, an toàn trong phục vụ, đề phòng ngăn ngừa cháy nổ, giám sát công tác an ninh.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Kiểm tra vệ sinh, an toàn nhà hàng

- Thiết lập quy trình vệ sinh thường xuyên, định kỳ.
- Kiểm tra định kỳ các máy móc, tài sản, trang thiết bị.
- Xây dựng kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng tài sản thiết bị.

2. Kiểm tra vệ sinh dụng cụ

- Thiết lập các quy định về vệ sinh dụng cụ:

+ Dụng cụ inox;
+ Sành sứ;
+ Kim loại;
+ Các dụng cụ khác.

- Giám sát vệ sinh dụng cụ.

3. Kiểm tra vệ sinh an toàn thực phẩm

- Hướng dẫn cách thức bảo quản, chế biến đúng quy định đối với:

+ Thức ăn;
+ Đồ uống.

- Giám sát công việc bảo quản, chế biến thực phẩm.

4. Kiểm tra an toàn trong quá trình chuẩn bị và phục vụ

- Thiết lập các quy trình về an toàn trong khi chuẩn bị và phục vụ:

+ Sử dụng khay;
+ Sử dụng khăn phục vụ;
+ Sử dụng trang thiết bị, máy móc;
+ Bưng bê, thu dọn;
+ Sử dụng hóa chất;
+ Sử dụng dao;
+ Vệ sinh khi lau vật dụng trên cao;
+ Vệ sinh nền nhà;
+ Các quy định chung cho nhân viên.

- Kiểm tra giám sát trong quá trình chuẩn bị và phục vụ.

5. Kiểm tra đề phòng hệ thống cháy nổ
- Thiết lập quy trình về phòng ngừa cháy nổ.
- Đề ra các quy định đối với khách hàng về việc đề phòng cháy nổ.
- Phổ biến nội quy, phòng cháy chữa cháy.
- Quy định lối thoát hiểm.
- Hướng dẫn, tổ chức đào tạo nhân viên sử dụng phương tiện phòng chống cháy, nổ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng
- Tổng hợp.
- Lập kế hoạch.
- Phát hiện sự hư hỏng của tài sản.
- Kỹ năng giám sát.
- Phân biệt hàng hóa.
- Nhận biết hàng tốt, hàng hỏng.
- Nhận biết hóa chất.
- Quan sát.
- Nhận biết, phán đoán các nguy cơ dẫn đến mất an toàn trong công việc.
- Nhận biết các phương tiện phòng cháy chữa cháy.
- Phán đoán các tình huống dẫn đến cháy nổ.
- Xử lý các đám cháy.

2. Kiến thức
- Kiến thức vệ sinh.
- Kiến thức về trang thiết bị nhà hàng.
- Kiến thức về vệ sinh, dụng cụ và hóa chất.
- Vệ sinh an toàn thực phẩm.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC
- Tài liệu về vệ sinh nhà hàng, trang thiết bị.
- Phiếu báo hỏng.
- Phiếu theo dõi sử dụng máy móc.
- Danh sách các dụng cụ.
- Tài liệu hướng dẫn bảo quản thực phẩm.
- Các thức ăn, đồ uống liên quan.
- Máy móc bảo quản, pha chế, chế biến thực phẩm.
- Tài liệu hướng dẫn.
- Trang thiết bị, tài sản liên quan.
- Các quy định về sử dụng khay, dao, bưng bê...
- Tài liệu về phòng chống cháy nổ.
- Các biển cảnh báo.
- Các nội quy.
- Biển hiệu chỉ dẫn.
- Hệ thống phòng cháy chữa cháy.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác và tính hiệu quả của các công việc: + Kiểm tra vệ sinh, an toàn nhà hàng; + Kiểm tra vệ sinh dụng cụ; + Kiểm tra vệ sinh an toàn thực phẩm; + Kiểm tra an toàn trong quá trình chuẩn bị và phục vụ; + Kiểm tra đề phòng hệ thống cháy nổ	- Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai
- 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 phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- An toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- Tính sáng tạo trong công việc	- 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 khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng
- 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 THU CHI CỦA BỘ PHẬN NHÀ HÀNG
Mã số công việc: D18

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra việc thực hiện thanh toán của khách và chi của bộ phận nhà hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giám sát công tác chuẩn bị

Kiểm tra công tác chuẩn bị:

- Hóa đơn;
- Máy cà thẻ;
- Máy in;
- Máy vi tính;
- Máy tính tiền.

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

- Kiểm tra hóa đơn tính tiền của khách:

+ Giá tiền;
+ Tên món ăn;
+ Số lượng món ăn;
+ Tên thức uống;
+ Số lượng thức uống;
+ Phí phục vụ;
+ Thuế giá trị gia tăng;
+ Tổng tiền thanh toán.

- Kiểm tra, giám sát phương thức thanh toán của khách:

+ Tiền mặt;
+ Trả bằng thẻ;
+ Trả bằng ngoại tệ;
+ Công nợ;
+ Trả qua lễ tân.

- Kiểm tra tiền mặt, ngoại tệ.
- Giám sát quy trình cà thẻ thanh toán, in hóa đơn trả tiền.
- Kiểm tra tên khách, chữ ký, bản gốc, bản gởi cho khách.

3. Theo dõi số lượng tiền TIP hàng ngày

Kiểm tra số lượng tiền TIP vào cuối mỗi ngày.

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

- Kiểm tra báo cáo doanh thu cuối ca:

+ Tiền mặt;

+ Tiền trả qua thẻ;

+ Công nợ;

+ Tiền khách trả vào phòng;

+ Miễn phí.

- Điều hành làm thủ tục nộp tiền về kế toán.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra.
- Giám sát.
- Nhận biết tiền giả.
- Nhận biết thẻ hết hạn.
- Thanh toán tiền mặt, thẻ.
- Phân loại tiền.
- Sử dụng exel.
- Tổng hợp.
- Tính toán.

2. Kiến thức

- Kế toán.
- Thủ tục thanh toán.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hóa đơn thanh toán.
- Máy tính tiền.
- Máy cà thẻ tín dụng.
- Các liên cà thẻ.
- Máy soi tiền.
- Bút.
- Cặp trình ký.
- Sổ ghi chép.
- Các hóa đơn thanh toán.
- Tiền mặt.
- Báo cáo bán hàng.
- Máy tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác và tính hiệu quả của công việc: + Giám sát công tác chuẩn bị; + Giám sát tổ chức thực hiện thủ tục thanh toán cho khách; + Theo dõi số lượng tiền TIP hàng ngày; + Giám sát công tác báo cáo bán hàng, nộp tiền mặt	- Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai
- 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 phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- An toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- Tính sáng tạo trong công việc	- 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 khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng
- 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 KẾT THÚC VÀ BÀN GIAO CA LÀM VIỆC
Mã số công việc: D19

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức thực hiện công tác kiểm tra giám sát kiểm kê hàng hóa tài sản, kiểm tra báo cáo bán hàng, giám sát nộp tiền mặt, rút kinh nghiệm làm việc.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra, giám sát công việc vệ sinh kiểm kê hàng hóa nguyên liệu, tài sản cuối ca

- Xác định danh mục hàng hóa, tài sản kiểm kê để bàn giao cuối ca:

+ Đối chiếu sổ sách;

+ Xác định lượng tồn, hết;

+ Xác định tài sản, hàng hóa thất thoát trong ca.

- Kiểm tra, giám sát công việc kiểm kê, hàng hóa, tài sản.

2. Kiểm tra báo cáo bán hàng

- Kiểm tra báo cáo bán hàng:

+ Doanh thu thức ăn, đồ uống;

+ Tiền mặt;

+ Tiền séc;

+ Công nợ;

+ Hóa đơn trả bằng thẻ thanh toán, tín dụng.

3. Kiểm tra, giám sát, thực hiện công việc nộp tiền mặt

- Thiết lập quy trình nộp tiền mặt về kế toán:

+ Hóa đơn bán hàng;

+ Báo cáo doanh thu;

+ Hóa đơn nộp tiền.

- Giám sát công việc nộp tiền mặt.

4. Rút kinh nghiệm ca làm việc và cập nhật thông tin mới

- Tổ chức rút kinh nghiệm, hội ý lấy ý kiến, đưa ra giải pháp khắc phục.

- Cập nhật thông tin phục vụ, ghi lại đầy đủ các thông tin về đặt ăn:

+ Số lượng khách;

+ Thời gian ăn;

+ Nhu cầu đặc biệt.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổng hợp báo cáo.
- Đối chiếu.
- Tính toán.
- Sử dụng Microft office excel.
- Diễn đạt.

2. Kiến thức

- Thống kê.
- Các loại thẻ tín dụng, thẻ thanh toán.
- Tỷ giá.
- Kế toán.
- Phân biệt các loại tiền.
- Tỷ giá.
- Microft office excel.
- Tổng hợp kiến thức về phục vụ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ sách, biểu mẫu.
- Sổ bàn giao ca.
- Hóa đơn.
- Sổ ghi công nợ.
- Séc.
- Phiếu rút tiền qua thẻ tín dụng.
- Máy tính.
- Tiền mặt.
- Sec/hóa đơn thanh toán bằng thẻ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác và tính hiệu quả của công việc; + Kiểm tra, giám sát công việc vệ sinh kiểm kê hàng hóa nguyên liệu, tài sản cuối ca; + Kiểm tra báo cáo bán hàng; + Kiểm tra, giám sát, thực hiện công việc nộp tiền mặt; + Rút kinh nghiệm ca làm việc và cập nhật thông tin mới	- Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai.

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- 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 phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- An toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ
- Tính sáng tạo trong công việc	- 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 khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng
- 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

(Xem tiếp Công báo số 373 + 374)

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