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 371 + 372)

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG THỰC ĐƠN
Mã số công việc: E1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng thực đơn hợp lý, đảm bảo tính khả thi, đa dạng phong phú và có khả năng cạnh tranh trên thị trường.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thiết lập các nguyên tắc xây dựng thực đơn

- Xác định xu hướng cạnh tranh đối với các Resort khác.

- Phải phù hợp với mô hình hoạt động của bếp; cách bố trí trang thiết bị, dụng cụ, không gian phục vụ.

- Xây dựng thực đơn phù hợp với thị trường khách và điều kiện thực tế.

- Phải đảm bảo các yêu cầu về chất lượng, dinh dưỡng, tập quán ăn uống, đối tượng khách...

- Sử dụng nguyên liệu đảm bảo tính thời vụ.

- Bố trí đủ nguồn nhân lực thực hiện thực đơn.

- Cung cấp đủ nguồn nguyên liệu.

- Có các ký hiệu riêng trên menu để khách nhận biết món chay hoặc món có lượng calo thấp.

2. Xây dựng thực đơn theo hình thức ăn chọn món (à la carte)

- Có đủ các món ăn được chế biến từ các nguyên liệu: hải sản, heo, bò, gà,... để khách có sự lựa chọn.

- Phải đảm bảo đầy đủ tên các món ăn cho 3 loại: khai vị, món chính, và tráng miệng.

- Đa dạng về nguyên liệu để khách hàng dễ dàng chọn lựa, nhưng vẫn phải dựa trên tình hình nguyên liệu sẵn có theo thời vụ.

- Lựa chọn dụng cụ phục vụ thích hợp cho mỗi món ăn.

- Kiểm tra chi phí.

- Có ít nhất 2 món cho mỗi loại (tùy theo dung lượng của Resort, nhà hàng mà có thể có 5 - 6 món trở lên).

- Yêu cầu về:

+ Độ dài: tối thiểu là khổ giấy A4;

+ Ngôn ngữ: ít nhất 2 thứ tiếng; Việt - Anh (có thể cả tiếng Pháp, Nhật, Nga, Đức, v...v..).

- Yêu cầu về hình thức trình bày: màu sắc, tranh ảnh minh họa.

3. Xây dựng thực đơn định sẵn (set menu)

- Phải đảm bảo đầy đủ tên các món ăn cho 3 loại: khai vị, món chính, và tráng miệng.

- Đa dạng về nguyên liệu để khách hàng dễ dàng chọn lựa, nhưng vẫn phải dựa trên tình hình nguyên liệu sẵn có theo thời vụ.

- Lựa chọn dụng cụ phục vụ thích hợp cho mỗi món ăn.

- Kiểm tra chi phí.

- Có ít nhất 2 bộ thực đơn định sẵn.

- Yêu cầu về:

+ Độ dài: tối thiểu là khổ giấy A4;

+ Ngôn ngữ: ít nhất 2 thứ tiếng; Việt - Anh.

- Yêu cầu về hình thức trình bày: màu sắc, tranh ảnh minh họa.

4. Xây dựng thực đơn tiệc

- Đảm bảo đủ 3 loại thực đơn: Buffet, Canapé và Banquet.

- Đủ các món ăn; ăn nhẹ khai vị, món ăn no, món chính, tráng miệng.

- Đủ các loại nguyên liệu; rau củ quả, thịt, cá, hải sản, bánh ngọt, trái cây.

- Chi phí cho tổng khẩu phần.

- Số lượng món ăn.

- Dụng cụ phục vụ thích hợp.

- Đảm bảo các yêu cầu về:

+ Độ dài: tối thiểu là khổ giấy A4;

+ Ngôn ngữ: ít nhất 2 thứ tiếng; Việt - Anh;

- Yêu cầu về hình thức trình bày: màu sắc, tranh ảnh minh họa.

5. Xây dựng thực đơn cho các sản phẩm đặc biệt của Bếp

- Đảm bảo món ăn được yêu thích.

- Đủ loại nguyên liệu; gia súc - gia cầm - thủy hải sản.

- Đúng nguyên liệu.

- Đảm bảo chi phí hợp lý.

- Đảm bảo đủ dụng cụ phục vụ.

- Đảm bảo các yêu cầu về:

+ Độ dài: tối thiểu là khổ giấy A4;

+ Ngôn ngữ: ít nhất 2 thứ tiếng; Việt - Anh.

- Yêu cầu về hình thức trình bày: màu sắc, tranh ảnh minh họa.

- Hàng ngày đều có 01 hoặc 02 món do bếp trưởng chọn ra từ những nguyên liệu tươi hoặc mua được của ngày đó để định ra.

6. Xây dựng thực đơn theo tôn giáo

- Đảm đảo theo từng loại tôn giáo:

+ Đạo Thiên chúa;

+ Đạo Phật;

+ Đạo Hindu;

+ Đạo Hồi.

- Đảm bảo chi phí hợp lý.

- Đảm bảo các yêu cầu về:

+ Độ dài: tối thiểu là khổ giấy A4;

+ Ngôn ngữ: ít nhất 2 thứ tiếng; Việt - Anh.

- Yêu cầu về hình thức trình bày: màu sắc, tranh ảnh minh họa.

7. Xây dựng thực đơn dành cho trẻ em

- Món ăn đơn giản, duy trì dinh dưỡng cho sự phát triển của trẻ.
- Đầy đủ màu sắc.
- Trang trí bắt mắt.
- Tránh dùng các nguyên liệu cứng, có xương.
- Đảm bảo các yêu cầu về:

+ Độ dài: tối thiểu là khổ giấy A4;

+ Ngôn ngữ: ít nhất 2 thứ tiếng; Việt - Anh.

- Yêu cầu về hình thức trình bày: màu sắc, tranh ảnh minh họa.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân tích, tổng hợp.
- Sử dụng ngôn ngữ.

2. Kiến thức

- Về tập quán ăn uống, văn hóa ẩm thực, sinh lý dinh dưỡng.
- Hiểu biết về thị trường.
- Nắm vững các điều kiện của bếp.
- Hiểu biết về điều kiện của nhà hàng.
- Hiểu được đặc tính ẩm thực của khách là tín đồ tôn giáo.
- Hiểu được tâm lý trẻ em.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các tài liệu về văn hóa ẩm thực.
- Tập quán ăn uống.
- Sinh lý dinh dưỡng.
- Sách Classical Cooking - the modern way.
- Sách The theory of catering.
- Sách Menu Planning.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: E2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Duy trì công việc vệ sinh dụng cụ và đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh và an toàn thực phẩm trong phục vụ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Liệt kê các yêu cầu cho công tác an toàn - vệ sinh trang thiết bị

- Vệ sinh trước, trong và sau khi sử dụng.
- Dùng các hóa chất chuyên dụng, có nhãn hiệu rõ ràng.
- Dùng hóa chất đúng mục đích vệ sinh.
- Đặt lại đúng vị trí sau khi dùng và vệ sinh.
- Tách riêng dụng cụ, trang thiết bị chế biến thực phẩm sống và chín.
- Kiểm tra số lượng trước, trong và sau khi sử dụng.
- Đối với các trang thiết bị lướn trong bếp nên vệ sinh theo lịch làm vệ sinh của trang thiết bị.
- Huấn luyện cho nhân viên cách sử dụng cũng như cách tháo rời, lắp ráp các bộ phận của máy để làm vệ sinh khi được trang bị một thiết bị mới.

2. Vệ sinh đồ gỗ

- Lau chùi hàng ngày đảm bảo không có vết bụi, bẩn.
- Dùng bàn chải mềm, khăn sạch, xà phòng tẩy rửa.
- Tránh làm trầy xước bề mặt đồ gỗ.

3. Vệ sinh đồ vải

- Đồ vải phải được giặt sạch, không còn vết bẩn, vết ố.
- Là phẳng.
- Dùng hóa chất tẩy trắng nếu cần thiết.
- Khăn lau của bếp phải được chuyển cho bộ phận giặt là vào cuối mỗi ca.

4. Vệ sinh đồ thủy tinh

- Không được sử dụng dụng cụ thủy tinh bị nứt, mẻ..
- Rửa sạch đồ thủy bằng dụng cụ và hóa chất chuyên dụng.
- Tránh làm trầy xước.
- Lau đồ thủy tinh đúng kỹ thuật, bằng khăn khô, sạch đảm bảo không còn vết mờ, vân tay.
- Hong đồ thủy tinh qua hơi nước nóng sau đó lau, thủy tinh sẽ có độ bóng.

5. Vệ sinh đồ kim loại

- Không sử dụng các đồ dùng kim loại bị oxy hóa.
- Rửa sạch đồ kim loại bằng bùi nhùi, khăn sạch, hóa chất (cleaner, sunlight,..).
- Loại bỏ sạch rác.
- Lau đồ kim loại đúng kỹ thuật, bằng khăn khô, sạch đảm bảo không còn vết mờ, vân tay.
- Đảm bảo độ sáng, bóng, không trầy xước.
- Xịt hóa chất diệt khuẩn.
- Kiểm tra lại sau khi vệ sinh.

6. Vệ sinh đồ sứ

- Không sử dụng đồ sứ bị nứt, mẻ,...
- Rửa sạch đồ sứ bằng dụng cụ và hóa chất chuyên dùng.
- Ngâm đồ sứ vào hóa chất trước khi đưa vào máy để rửa.
- Lau đồ sứ đúng kỹ thuật, bằng khăn khô, sạch đảm bảo không còn vết mờ, vân tay.
- Sử dụng máy sấy bát đĩa (nếu có) hiệu quả.

7. Thu dọn dụng cụ, cất trữ hóa chất sau khi vệ sinh

- Dụng cụ, phương tiện vệ sinh sau khi sử dụng phải được vệ sinh sạch, hong (lau) khô, không còn vết bẩn.
- Thu gom hóa chất đảm bảo sạch sẽ, an toàn, đặt đúng nơi quy định.

8. Liệt kê các yêu cầu về vệ sinh thực phẩm

- Thực phẩm có nguồn gốc rõ ràng.
- Kiểm tra còn hạn sử dụng.
- Kiểm tra cân nặng đúng trọng lượng trên bao bì.
- Đóng gói, không rách.
- Bảo quản đúng nhiệt độ cho từng loại thực phẩm.
- Tránh vùng nhiệt độ nguy hiểm: 5^0C - 63^0C.
- Tránh lây nhiễm khuẩn.

9. Kiểm tra chất lượng rau, củ quả

- Đảm bảo rau, củ quả sạch, không héo, còn tươi.
- Kiểm tra củ không nảy mầm, rau không dập nát, quả không héo, thối rữa.
- Đảm bảo đúng với nhu cầu của thực đơn.
- Làm dấu màu xanh lục cho rau, củ quả.

10. Kiểm tra chất lượng thực phẩm tươi sống

- Đảm bảo còn tươi, thịt cứng, màu sáng bóng, không có mùi ươn.
- Biết nguồn gốc rõ ràng.

- Yêu cầu còn nguyên con (cá).
- Dán bảng tên họ từng loại nguyên liệu:
+ Màu đỏ: thịt;
+ Màu vàng: gia cầm;
+ Màu xanh dương: cá, thủy hải sản.
11. Kiểm tra chất lượng thực phẩm khô
- Kiểm tra thực phẩm:
+ Không có mùi mốc;
+ Không bị nảy mầm;
+ Đảm bảo khô ráo;
+ Còn nguyên hạt;
+ Có nguồn gốc rõ ràng;
+ Còn hạn sử dụng.
- Dán bảng tên cho từng loại nguyên liệu.
- Đảm bảo nhiệt độ bảo quản.
12. Kiểm tra chất lượng thực phẩm từ sữa và trái cây.
- Kiểm tra thực phẩm từ sữa và trái cây:
+ Không nổi nấm mốc (ngoại trừ các loại pho mát có nấm mốc là do đặc tính của nó, nên phải chú ý kiểm tra để dễ sử dụng);
+ Không méo, rách;
+ Đóng gói còn nguyên;
+ Đảm bảo khô ráo;
+ Có nguồn gốc rõ ràng;
+ Còn hạn sử dụng.
- Dán bảng tên cho từng loại nguyên liệu.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Làm vệ sinh.
- Giặt là.
- Sử dụng hóa chất.
- Xử lý hóa chất.
- Sử dụng dụng cụ vệ sinh.
- Lựa chọn thực phẩm.

2. Kiến thức

- Tiêu chuẩn vệ sinh dụng cụ phục vụ ăn uống.
- Tiêu chuẩn vệ sinh dụng cụ phục vụ ăn uống.

- Sự hiểu biết chất liệu đồ vải, đồ thủy tinh, đồ gốm sứ, đồ gỗ, kim loại.
- Sự hiểu biết về chất lượng thực phẩm.
- Về vệ sinh môi trường.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hóa chất, nước sạch, đồ chứa đựng.
- Khăn sạch và khô, nước sôi.
- Các thiết bị, phương tiện giặt là.
- Các loại hóa chất giặt.
- Bàn chải cứng, sạch.
- Bột giặt: omo, tide, v...v..
- Nước thơm: comfort, downy, v...v..
- Máy sấy bát, đĩa (nếu có).
- Bảo hộ lao động.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT QUY TRÌNH CHẾ BIẾN MÓN ĂN THEO CÁC LOẠI THỰC ĐƠN CHO KHÁCH VÀ NHÂN VIÊN

Mã số công việc: E3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng tiêu chí nguyên vật liệu, hàng hóa cho các món ăn, hướng dẫn và kiểm soát đầu bếp, phụ bếp và chế biến món ăn theo từng loại thực đơn. Kiểm tra lại thức ăn đã làm trước khi phục vụ khách hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng tiêu chí về nguyên vật liệu, hàng hóa cho các món ăn

- Có đủ hàng hóa cho việc chế biến trong ngày (trong các ca làm việc).
- Cung cấp kịp thời, đúng đủ số lượng.
- Yêu cầu nguyên liệu phải còn tươi, mới, nguyên bao, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Yêu cầu các nhà cung ứng hàng hóa phải có chứng nhận về vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Có bảng kê nguyên liệu thực phẩm cho từng món cụ thể.

2. Hướng dẫn và kiểm soát đầu bếp, phụ bếp và chế biến món ăn cho thực đơn gọi món (à la carte), thực đơn định sẵn (set menu), thực đơn tiệc.

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

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

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

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

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

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

- Thực hiện đủ các phương pháp chế biến.

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

- Kiểm tra dụng cụ đựng thức ăn, trang trí.
- Yêu cầu đảm bảo độ nóng > 65^0C.
- Yêu cầu thức ăn lạnh phải đảm bảo ở nhiệt độ < 8^0C.
- Cảm quan.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thiết lập tiêu chuẩn.

- Hướng dẫn cụ thể việc đảm bảo chất lượng món ăn.
- Kiểm soát về vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm khi sơ chế và chế biến.
- Chế biến món ăn theo định lượng dinh dưỡng và ngang giá vốn quy định của Resort.
- Áp dụng nhiều biện pháp khác nhau.

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG VÀ GIÁM SÁT TIÊU CHUẨN TRANG TRÍ MÓN ĂN

Mã số công việc: E4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra tên món ăn ứng với món ăn

- Xem thực đơn, diễn giải nội dung của món ăn.
- Nhớ rõ tên món ăn trong các loại thực đơn.
- Gọi to để nhắc lại với đầu bếp liệu có đúng không.

2. Kiểm tra chất lượng món ăn

- Yêu cầu về độ nóng: > 65^0C.
- Yêu cầu đối với món nguội: < 8^0C.
- Yêu cầu về đĩa, tô, chén: theo màu hoặc theo kích cỡ cho từng loại món ăn và đảm bảo:

+ Khai vị: đĩa phi 19 - 23cm;

+ Món chính: đĩa phi 26 - 30cm;

+ Tráng miệng: đĩa phi từ 9 - 15cm.

- Kiểm tra độ chín của thực phẩm.

3. Kiểm tra trang trí món ăn

- Yêu cầu về vị trí đặt thực phẩm trang trí: bên trái, bên phải, ở trên cùng, trên thực phẩm,...
- Yêu cầu về trạng thái của thực phẩm: còn sống, chín, tươi, tĩa theo hình hay để nguyên.
- Yêu cầu về màu sắc: xanh, đỏ, vàng,...
- Yêu cầu những thực phẩm dùng để trang trí phải đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, phải ăn được.
- Cách trang trí mỗi loại theo quyết định của bếp trưởng. Chụp ảnh từng dĩa một để nhân viên đồng loạt làm theo.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sử dụng ngôn ngữ.
- Cách gọi món.

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: E5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

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

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

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

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

- Yêu cầu:

+ Hàng hóa phải đúng với thực đơn;

+ Số lượng rõ ràng;

+ Nhà cung cấp có uy tín.

- Chú ý:

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

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

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

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

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

+ Vị trí;

+ Nhiệt độ;

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

+ Độ ẩm;

+ Sơ đồ cất trữ.

- Phân công nhiệm vụ quản lý.

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

- Xác định được nhu cầu mua hàng.

- Tìm hiểu ít nhất 3 nhà cung cấp.

- Trao đổi hình thức mua hàng:

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

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

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

- Yêu cầu hóa đơn tài chính khi mua giá trị trên 100.000 đồng.

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

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

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

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

- Yêu cầu đối với:

+ Kho lạnh: đảm bảo nhiệt độ 1^0C - 8^0C;

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

+ Kho khô: nhiệt độ phòng.

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

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

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

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

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

- Mua bổ sung lại; ghi rõ ngày, giờ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng quản lý thực phẩm.
- Kỹ năng quản lý tài sản.
- Sắp xếp.
- Bài trí.
- Tổ chức.
- Giám sát.
- Kỹ năng nhập hàng.
- Kỹ năng xuất hàng.
- Giao tiếp với nhà cung cấp.
- Phân loại thực phẩm.
- Điều phối nhân viên.
- Tổng hợp số liệu.
- Thống kê.
- Sử dụng ngôn ngữ.

2. Kiến thức

- Về quản lý và bảo quản tài sản, hàng hóa.
- Đặc điểm từng loại dụng cụ.
- Đối với từng loại hàng hóa.
- Về thực phẩm.
- Về tài sản.
- Kiểm tra thực phẩm.
- Tổng hợp số liệu.
- Thống kê.
- Phân tích.
- Quy chế hoạt động của Bếp.
- Vệ sinh thực phẩm.
- Ngôn ngữ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Nhu cầu của khách.
- Danh mục hàng hóa.
- Danh mục nhà cung cấp có uy tín.
- Sổ tài sản, hàng hóa.
- Tủ bảo quản.
- Giá đựng dụng cụ.

- Phương tiện hỗ trợ.
- Sơ đồ cất trữ.
- Đơn đặt hàng.
- Phiếu xuất hàng.
- Giấy tờ thủ tục mua hàng.
- Sổ theo dõi thực phẩm.
- Biên bản kiểm kê.
- Biên bản xử lý hàng hóa bị hỏng.
- Khu vực lưu trữ hàng hóa.
- Sách The theory of catering, Ronald Kinton.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH MUA SẮM VÀ GIÁM SÁT TÀI SẢN CÔNG CỤ CỦA BỘ PHẬN CHẾ BIẾN MÓN ĂN

Mã số công việc: E6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- Duyệt mua thực phẩm hàng ngày và tài sản theo định kỳ của bộ phận bếp dựa trên lượng hàng hóa tiêu thụ hàng ngày, hàng tháng.
- Làm báo cáo dụng cụ bị bể, vỡ hàng tháng cho bộ phận kế toán.
- Phối hợp với bộ phận kế toán kiểm kê tài sản của bộ phận bếp định kỳ.

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

- Xử lý các loại tài sản, công cụ bị hư hỏng kịp thời.
- Nhân viên làm hỏng hoặc phát hiện tài sản hỏng phải báo cáo kịp thời với trưởng bộ phận.
- Xử lý theo quy định của Resort.

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

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

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

- Phối hợp với bộ phận kỹ thuật, bếp trưởng kiểm tra công suất hoạt động của tài sản, công cụ.
- Kiểm soát nhân viên chịu trách nhiệm cho tài sản, công cụ khi sử dụng.
- Yêu cầu nhân viên báo tình trạng của tài sản, công cụ hàng ngày.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Quản lý thực phẩm.
- Quản lý tài sản.

- Kiểm tra tài sản, công cụ.
- Kỹ năng xuất tài sản, công cụ.
- Tổng hợp số liệu.
- Thống kê.
- Phân tích.

2. Kiến thức

- Về thực phẩm.
- Quy chế hoạt động của bếp.
- Về tài sản, công cụ.
- Về kỹ thuật.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng tiêu thụ món ăn hàng ngày, hàng tháng.
- Nhu cầu của khách.
- Sổ theo dõi tài sản công cụ.
- Biên bản kiểm kê.
- Biên bản xử lý tài sản, công cụ bị hỏng.
- Danh mục nhà cung cấp có uy tín.
- Đơn đặt hàng.
- Phiếu xuất hàng.
- Giấy tờ thủ tục mua hàng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT NHÂN VIÊN CỦA BỘ PHẬN CHẾ BIẾN MÓN ĂN

Mã số công việc: E7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức thực hiện đào tạo và điều phối nhân viên tại bộ phận chế biến món ăn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

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

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

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

- Tham gia tuyển chọn nhân viên:

+ Đúng với vị trí công việc;

+ Đúng trình độ chuyên môn.

- Tham gia đào tạo nhân viên: chuyên môn, kỹ năng, kiến thức.

3. Tổ chức hướng dẫn kèm cặp nhân viên theo đúng tiêu chuẩn nghiệp vụ bộ phận chế biến món ăn

- Tổ chức hướng dẫn đào tạo nhân viên:

+ Bàn giao nhân viên cho các trưởng bộ phận.

- Áp dụng các kỹ thuật đào tạo cho từng phần việc và công việc cụ thể theo nguyện vọng cũng như vị trí cần tuyển.

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

- Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo:

+ Họp các trưởng bộ phận và bếp trưởng;

+ Họp với nhân viên được đánh giá.

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

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

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

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

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

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

- Điều chỉnh những công việc phát sinh.

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

- Sắp xếp điều động nhân viên: thông báo trước nửa ngày.
- Tổ chức triển khai thực hiện công việc: có bảng kiểm tra và phản hồi.

7. Đánh giá kết quả công việc và năng lực của nhân viên định kỳ
- Đánh giá kết quả công việc.
- Đánh giá kỹ năng đạt được.
- Kiểm tra kiến thức.
- Đánh giá năng lực của nhân viên theo định kỳ.
- Tổ chức một bài kiểm tra về kiến thức và thực hành (test, thi nâng bậc nghề).
- Tổ chức đào tạo lại cho nhân viên chưa đạt yêu cầu.
- Đào tạo nâng cao cho nhân viên giỏi sau khi đánh giá.

8. Tổ chức thực hiện theo các quy định về quản lý nhân sự của công ty
+ Chế độ nghỉ, dưỡng;
+ Phúc lợi;
+ Tuyển dụng thêm;
+ Giảm biên chế;
+ Nội dung công việc phải làm của mỗi nhân viên.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng
- Xác định nhu cầu.
- Đề xuất cụ thể.
- Tuyển chọn câu hỏi phỏng vấn và bài kiểm tra.
- Sử dụng ngôn ngữ.
- Đào tạo nhân viên.
- Đào tạo theo đúng kế hoạch, nội dung.
- Tổ chức đánh giá định kỳ.
- Kiểm tra thực hành và lý thuyết.
- Phân lịch theo yêu cầu thực tế tại bộ phận.
- Sử dụng máy tính.
- Đánh giá kết quả công việc.
- Thực hiện chế độ thưởng phạt công bằng.
- Triển khai công việc.
- Thực hiện theo đúng nội quy quản lý nhân sự của công ty.

2. Kiến thức
- Về quản lý nhân sự.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Lịch phân bổ và điều động nhân viên.
- Hướng dẫn các nội dung về chính sách khen thưởng nhân viên.
- Chính sách lao động.

- Pháp lệnh công chức.
- Tiêu chuẩn kỹ năng nghề.
- Ngôn ngữ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT CHI PHÍ TẠI BỘ PHẬN CHẾ BIẾN MÓN ĂN

Mã số công việc: E8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra việc thực hiện quản lý tài chính của bộ phận chế biến món ăn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

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

3. Kiểm kê hàng định kỳ

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hóa đơn đặc thù của bộ phận Bếp.
- Các hóa đơn thanh toán.
- Máy tính.

- Máy bán hàng bằng thiết bị điện tử.
- Phiếu xuất nhập hàng.
- Phiếu kiểm kê.
- Biên bản báo cáo.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: E9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng tiêu chí nguyên vật liệu, hàng hóa cho các món ăn, hướng dẫn và kiểm soát đầu bếp, phụ bếp và chế biến món ăn theo từng loại thực đơn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng tiêu chuẩn chất lượng thực phẩm.

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

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

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

2. Định mức khẩu phần các món khai vị

Quy định định mức khẩu phần các món khai vị như sau:

- Món xúp: 2 - 3 khẩu phần/1/2 lít;
- Khai vị nguội (gỏi, xa lát): 120 - 180g/khẩu phần;
- Gan ngỗng: 15 - 30g/khẩu phần;
- Trứng cá muối: 15 - 30g/khẩu phần;
- Dưa xanh, vàng: 2 - 8 khẩu phần/quả.

3. Định mức khẩu phần cho món cá, hải sản

Quy định định mức khẩu phần cho các món cá, hải sản như sau:

- Filet cá tuyết, cá quả: 8 khẩu phần/kg;
- Cá trích: 180g - 250g/khẩu phần;
- Cá thờn bơn nguyên con: 4 khẩu phần/kg;
- Cá thu, ngừ: 250g - 360g/khẩu phần;
- Cá lưỡi trâu lọc filet: 500g/khẩu phần;
- Cá hồi: 4 - 6 khẩu phần/kg;
- Cua, tôm hùm: 250g - 360g/khẩu phần.

4. Định mức khẩu phần cho món thịt

Quy định định mức khẩu phần cho món thịt:

* Thịt bò:

- Thịt nướng không xương: 6 - 8 khẩu phần/kg.
- Luộc, om: 6 - 8 khẩu phần/kg.
- Hầm: 8 - 10 khẩu phần/kg.
- Steak:
+ Phần mông: 120g - 250g/khẩu phần;
+ Phần sườn: 120g - 250g/khẩu phần;
+ Phần giữa của thăn: 90 - 120g/khẩu phần;
+ Phần thăn: 120 - 180g/khẩu phần.
* Thịt cừu:
- Đùi: 6 - 8 khẩu phần/kg;
- Vai không xương: 6 - 8 khẩu phần/kg;
- Thăn: 6 khẩu phần/kg;
- Thịt cừu hầm: 4 - 6 khẩu phần/kg;
- Sườn: 90 - 120g/khẩu phần;
- Thịt xay, cắt nhỏ: 120 - 180g/khẩu phần.
* Thịt lợn:
- Đùi: 8 khẩu phần/kg;
- Vai: 6 - 8 khẩu phần/kg;
- Sườn có xương: 6 - 8 khẩu phần/kg;
- Thịt heo xay, cắt nhỏ: 180g - 250g/khẩu phần.
* Thịt hun khói:
- Nóng: 8 - 10 khẩu phần/kg;
- Nguội: 10 - 12 khẩu phần/kg;
- Xúc xích: 12 - 20 khẩu phần/kg;
- Ba chỉ muối xông khói: 32 - 40 lát/kg;
- Thịt hông muối xông khói: 24 - 32 lát/kg.
* Gia cầm
- Cà con/chim: 360g/khẩu phần, 2 khẩu phần là 750g;
- Vịt, gà: 360g/khẩu phần (có xương);
- Ngỗng: 360g/khẩu phần;
- Gà tây: 250g/khẩu phần.
5. Định mức khẩu phần cho món rau, củ
- Rau củ các loại: 4 - 8 khẩu phần/kg.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thiết lập tiêu chuẩn.
- Hướng dẫn cụ thể việc đảm bảo chất lượng món ăn.
- Chế biến món ăn theo định lượng dinh dưỡng và ngang giá vốn quy định của Resort.

2. Kiến thức

- Về nguồn gốc đặc điểm, nhận dạng hàng hóa.
- Nắm được kiến thức về định mức thực phẩm.
- Nắm tình hình biến động của giá cả thị trường.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Dụng cụ kiểm tra.
- Giấy, viết.
- Cân đo lường.
- Giấy A4.
- Đánh máy, ép plastic.
- Sách The theory of catering, trang 314.
- Sách The theory of catering, trang 315 - 316.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: E10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng và triển khai các chương trình đạo tạo nghiệp vụ cho nhân viên trong bộ phận.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định nhu cầu đào tạo

- Dựa vào sự phản hồi của khách hàng về dịch vụ cung cấp.
- Dựa vào việc quan sát và giám sát quá trình thực hiện công việc của nhân viên.
- Dựa vào báo cáo kết quả công việc hàng tháng và hàng năm của nhân viên.
- Dựa vào bảng khảo sát đánh giá nhu cầu đào tạo được triển khai tại bộ phận.

2. Lập kế hoạch đào tạo

- Xác định đối tượng đào tạo, thời gian đào tạo, nội dung đào tạo, phương pháp đào tạo, đào tạo viên (bên trong và bên ngoài).
- Ước tính ngân sách cho kế hoạch và thời gian thực hiện cho các chương trình cụ thể.
- Lập kế hoạch dự phòng đối với những hoạt động đào tạo bắt buộc và khẩn.
- Chú ý đến các chương trình định hướng cho các nhân viên mới.

3. Triển khai thực hiện các chương trình đào tạo

- Thực hiện theo kế hoạch đã xây dựng, điều chỉnh kế hoạch khi có thay đổi trong thực tế phát sinh (có thể căn cứ vào kế hoạch dự phòng).
- Triển khai đào tạo định kỳ hoặc đào tạo tại chỗ trong công việc.
- Phân công người thực hiện và giám sát việc đào tạo tại chỗ.
- Các phương pháp đào tạo thích hợp đối với từng nghiệp vụ và kỹ năng (bài giảng, đối thoại và thảo luận, thực hành đóng vai v.v.).
- Cập nhật các nội dung yêu cầu được đào tạo theo tiêu chuẩn của tập đoàn và triển khai theo yêu cầu.
- Thực hiện các khóa đào tạo bắt buộc theo yêu cầu của hiệp hội Du lịch (vệ sinh an toàn thực phẩm, sơ cứu, phòng cháy chữa cháy v.v.)
- Lưu lại toàn bộ chứng từ, nội dung đào tạo

4. Đánh giá kết quả đào tạo

- Tiến hành đánh giá so sánh trước khi đào tạo, trong khi đào tạo và sau khi đào tạo.
- Xây dựng bộ chuẩn các tiêu chuẩn để đánh giá (kiến thức lẫn kỹ năng)

- Đánh giá bằng nhiều phương pháp (kiểm tra thực tế thông qua quá trình làm việc, thông qua bài kiểm tra, thông qua các báo cáo của các chuyên viên đóng vai khách hàng để kiểm tra chất lượng).

- Đánh giá thông qua hiệu quả mang lại từ công việc hàng ngày.

- Các cuộc thi tay nghề do công ty hoặc hiệp hội, ngành tổ chức.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng tổ chức.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng xác định vấn đề.
- Kỹ năng triển kiểm tra, giám sát và xử lý thông tin.

2. Kiến thức

- Kiến thức về quản trị nhân sự.
- Kiến thức về quản trị chất lượng dịch vụ.
- Kiến thức về lập kế hoạch và xây dựng ngân sách.
- Hiểu biết về tình hình kinh doanh từng thời điểm của ngành cũng như của Resort để xây dựng kế hoạch cho phù hợp và hiệu quả.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng báo cáo kết quả của quá trình giám sát.
- Báo cáo kết quả công việc.
- Bảng kế hoạch đào tạo của năm trước.
- Danh sách các đối tượng cần đào tạo và nội dụng đào tạo (có được từ giai đoạn xác định nhu cầu đào tạo).
- Tất cả các công tác hậu cần để tổ chức đào tạo theo khóa học (địa điểm, tài liệu, các thiết bị v.v.) hay các tình huống, trò chơi ứng dụng.
- Báo cáo kết quả khảo sát nhu cầu đào tạo tại bộ phận.
- Các tiêu chuẩn để đánh giá.
- Bảng đánh giá nhân viên (6 tháng, hàng năm).
- Bảng kết quả đánh giá dịch vụ chi tiết từ khách hàng bí mật.
- Thư góp ý của khách (khen ngợi và phàn nàn).
- Bài kiểm tra viết.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng giao tiếp	- Quan sát và đánh giá thái độ tiếp nhận yêu cầu theo đúng tiêu chuẩn và chính sách của khu Resort

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
	- Kiểm tra cấp độ sử dụng và mức độ đạt hiệu quả về các hành động lời nói, âm lượng, tốc độ, ngữ điệu, cử chỉ hình thể...
- Kỹ năng tổ chức	- Công tác chuẩn bị tổ chức lớp học. - Tính hợp lý và khoa học trong phân nhóm. - Quy trình thực hiện đào tạo. - So sánh với quy trình chuẩn để xác định độ chính xác của quy trình. - Sự thành thạo trong thực hiện các bước của quy trình
- Kỹ năng lập kế hoạch đào tạo	- Kiểm tra việc lập kế hoạch đào tạo phù hợp với điều kiện thực tế kinh doanh của khu Resort
- Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin	- Kiểm tra thông tin phản hồi để đánh giá khả năng tiếp nhận và xử lý thông tin có đạt hiệu quả như mong muốn
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá	- Tiến hành đánh giá so sánh trước khi đào tạo, trong khi đào tạo và sau khi đào tạo. - Xây dựng bộ chuẩn các tiêu chuẩn để đánh giá (kiến thức lẫn kỹ năng). - Đánh giá bằng nhiều phương pháp (kiểm tra thực tế thông qua quá trình làm việc, thông qua bài kiểm tra, thông qua các báo cáo của các chuyên viên đóng vai khách hàng để kiểm tra chất lượng). - Đánh giá thông qua hiệu quả mang lại từ công việc hàng ngày. - Các cuộc thi tay nghề do công ty hoặc hiệp hội, ngành tổ chức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: E11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập kế hoạch, đánh giá, kiểm tra và giải quyết các vấn đề về chất lượng quy trình tại bộ phận Chế biến món ăn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Cập nhật thông tin đặc biệt cần trong ngày

- Lấy thông tin từ bộ phận kế hoạch, lễ tân, bộ phận marketing.
- Xem trên website của Resort.
- Họp giao ban vào đầu buổi làm việc.

2. Nắm bắt được kế hoạch phát triển của bộ phận

- Phải có kế hoạch kinh doanh.
- Biết kế hoạch của Resort.
- Nắm được số lượng khách sử dụng dịch vụ ăn uống tại Resort.
- Hàng ngày giao hàng cho bộ phận buồng, đặt phòng cho khách mới đến (trái cây, chocolate).

3. Giám sát công việc của nhân viên

- Theo lịch làm việc để biết số lượng nhân viên của mỗi ca.
- Bố trí nhân viên có 2 ngày nghỉ trong tuần (tùy theo chính sách của Resort có thể 1 ngày nghỉ trong tuần hoặc 2 ngày hoặc 1,5 ngày nghỉ trong tuần).
- Bảo đảm một ca làm việc 8 tiếng (tùy theo tình hình kinh doanh của Resort nhân viên có thể làm theo ca và làm việc thêm giờ sau đó trưởng bộ phận sẽ sắp xếp cho nhân viên nghỉ bù vì đã làm thêm giờ khi tình hình kinh doanh ở thời kỳ thấp điểm. Trưởng bộ phận sắp xếp ca sao cho đủ nhân viên làm việc theo nhu cầu kinh doanh).

4. Giải quyết các công việc phát sinh

- Phát hiện các công việc phát sinh.
- Tìm cách giải quyết; tạo tâm lý thoải mái cho nhân viên làm việc.
- Điều động nhân viên.

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

- Cập nhật các nội dung, chỉ thị mới.
- Truyền đạt đến nhân viên thông qua các cuộc họp giao ban.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giải quyết tình huống.

- Tổng hợp.
- Sử dụng ngôn ngữ.
- Phân tích.
- Thông báo hướng giải quyết triệt để.
- Thông báo đến nhân viên bằng văn bản.
- Có kỹ năng giao tiếp tốt, truyền đạt hiệu quả.

2. Kiến thức

- Kỹ năng giao tiếp.
- Nghệ thuật bán hàng trong kinh doanh Resort.
- Có sự hiểu rõ chiến lược kinh doanh của Resort.
- Biết cách xác định được đầy đủ số lượng khách.
- Nắm được luật lao động.
- Nắm được các loại hình công việc theo từng ca.
- Tham khảo công việc hàng ngày.
- Các phương pháp giải quyết tình huống.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản kế hoạch kinh doanh.
- Sổ đăng ký khách của Resort.
- Chương trình công việc hàng ngày.
- Điện thoại.
- Danh sách nhân viên.
- Bảng phân ca.
- Sách luật lao động.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐIỀU PHỐI HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN CHẾ BIẾN MÓN ĂN VỚI CÁC BỘ PHẬN LIÊN QUAN

Mã số công việc: E12

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Làm việc với bộ phận lễ tân, bộ phận buồng, bộ phần nhà hàng, bộ phận nhân sự, bộ phần tài chính, bộ phận marketing.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Làm việc với bộ phận lễ tân

- Hỏi số lượng khách cư trú tại Resort.

- Nắm bắt số lượng khách sẽ sử dụng dịch vụ ăn uống tại Resort: lấy danh mục tên khách.

- Đưa các loại thực đơn cho lễ tân giới thiệu với khách: thực đơn được in rõ ràng, bắt mắt, có hình ảnh minh họa.

2. Làm việc với bộ phận buồng phòng

- Nắm bắt số lượng khách sẽ sử dụng dịch vụ ăn uống tại Resort: lấy danh mục tên khách.

- Đưa các loại thực đơn cho bộ phận buồng phòng giới thiệu với khách: thực đơn được in rõ ràng, bắt mắt, có hình ảnh minh họa.

3. Làm việc với bộ phận nhà hàng

- Nắm bắt số lượng khách sẽ sử dụng dịch vụ ăn uống tại Resort: lấy danh mục tên khách.

- Hỏi số lượng hóa đơn gọi món; các món ăn khách đã ăn.

- Đưa các loại thực đơn cho nhà hàng giới thiệu với khách: thực đơn được in rõ ràng, bắt mắt, có hình ảnh minh họa.

4. Làm việc với bộ phận nhân sự

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

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

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

5. Làm việc với bộ phận tài chính:

- Chuẩn bị danh mục trang thiết bị danh sách hàng hóa, hóa đơn mua hàng, trang thiết bị.

- Thanh toán tiền lương cho nhân viên.
- Thanh toán thu chi của bộ phận.

6. Làm việc với bộ phận marketing

- Quảng cáo món ăn.
- Quảng cáo đầu bếp.
- Đưa thực đơn, tranh ảnh về món ăn, đầu bếp.

7. Làm việc với bộ phận kỹ thuật

- Báo cáo về tình trạng TTB, dụng cụ.
- Yêu cầu được hướng dẫn sử dụng trang thiết bị, dụng cụ mới.
- Phối hợp để kiểm tra trang thiết bị và dụng cụ.
- Lấy ý kiến khi mua trang thiết bị, dụng cụ mới.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sử dụng ngôn ngữ.
- Giao tiếp.
- Tính toán.

2. Kiến thức

- Biết các bước giao tiếp.
- Về luật lao động.
- Về tài chính.
- Về tiếp thị.
- Về kỹ thuật.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Giấy, sổ theo dõi.
- Thực đơn.
- Viết.
- Catalog về trang thiết bị, dụng cụ.
- Danh mục trang thiết bị, dụng cụ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG, GIÁM SÁT DỊCH VỤ TRÒ CHƠI
Mã số công việc: F1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức và kiểm tra dịch vụ giải trí trong phạm vi khu Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định các loại hình dịch vụ giải trí phù hợp với Resort và mục tiêu kinh doanh

- Phù hợp với diện tích, quy mô và khả năng tài chính.
- Lưu ý đến tính chất vùng miền, thổ nhưỡng, tập quán văn hóa địa phương.
- Đảm bảo tính thời trang, hiện đại, thẩm mỹ và tính đi tắt đón đầu về xu hướng.
- Đặt yếu tố an toàn cho người chơi lên một tiêu chí hàng đầu.
- Trong nhà:

+ Phòng karaoke;
+ Phòng chiếu phim;
+ Sàn nhảy;
+ Quầy bar;
+ Phòng chơi game;
+ Phòng chơi bi-a;
+ Masage;
+ Sauna;
+ Fitness;
+ Beauty salon;
+ Casino;
+ Thư viện,...

- Ngoài trời:

+ Hồ bơi;
+ Tennis;
+ Bóng đá;
+ Bóng chuyền;
+ Các hoạt động thể thao trên biển (nếu có).

Tùy theo địa hình sẽ có các dịch vụ đặc thù như leo núi, lặn biển,... golf, tourguider.

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

2. Xác định tầm quan trọng của các loại hình dịch vụ thư giãn và giải trí
- Chỉ rõ ích lợi của các loại hình dịch vụ thư giãn vả giải trí đối với khách lưu trú.
- Đáp ứng vượt quá sự mong đợi của khách hàng.
- Đáp ứng nhu cầu sinh hoạt và giải trí của khách hàng.
- Khuếch trương uy tín và thương hiệu của khu Resort.
- Tạo điều kiện cho nhân viên thể hiện năng lực làm việc của mình.
- Định ra các ích lợi đối với mục tiêu kinh doanh cho khu Resort.
- Tăng doanh thu cho khu Resort và niềm vui cho nhân viên.
- Tạo nguồn khách tiềm năng và thường xuyên cho khu Resort.
3. Xây dựng chương trình
- Quy trình thực hiện dịch vụ, các tiêu chí về đánh giá chuẩn chất lượng dịch vụ.
- Xây dựng các nội quy, quy định cam kết của khách.
- Hướng dẫn an toàn.
4. Mua sắm thiết bị
- Liệt kê các loại thiết bị cần thiết cho các loại hình.
- Tìm nhà cung cấp.
- Tổ chức đấu thầu.
- Mua sắm thiết bị.
- Lắp đặt các thiết bị.
- Đào tạo nhân viên kỹ thuật.
- Vận hành thử trước khi đưa vào phục vụ khách.
5. Lựa chọn, đào tạo nhân viên
- Có chứng chỉ hoặc bằng cấp một trong số các dịch vụ đặc biệt.
6. Xây dựng các định mức, định lượng, giá vé
- Xây dựng về chuẩn dịch vụ cho các trò chơi.
- Thông báo giá vé cho mỗi loại trò chơi.
- Hình thức bán vé.
- Xây dựng chính sách giá cho dịch vụ.
7. Triển khai thử nghiệm
- Xác định thời gian thử nghiệm.
- Tiến hành thử nghiệm.
- Kiểm tra việc thực hiện.
- Tổng hợp ý kiến của khách hàng thử nghiệm.
- Rút kinh nghiệm.
- Điều chỉnh theo biên bản kết luận thử nghiệm.

8. Đánh giá

9. Áp dụng vào thực tế

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thông hiểu và có kinh nghiệm về các trò chơi.
- Biết bố trí hợp lý "dây chuyền" các trò chơi.
- Tìm hiểu nhu cầu của khách.
- Đề xuất loại hình dịch vụ phù hợp.
- Quảng cáo, giới thiệu dịch vụ.
- Giao tiếp và ứng xử.
- Xây dựng các quy trình chuẩn của dịch vụ.
- Các kỹ năng và chuyên môn đặc biệt về lái môtô, xe Golf, cứu hộ, bơi, cấp cứu,...
- Ra thông báo.
- Bán sản phẩm và dịch vụ.
- Lãnh đạo và điều hành.
- Giám sát.
- Kiểm tra.
- Đánh giá.

2. Kiến thức

- Về lĩnh vực trò chơi tại các khu Resort.
- Về mỹ thuật.
- Các dịch vụ vui chơi, giải trí trong Resort.
- Nắm bắt và đoán biết được xu hướng của khách hàng, khả năng cung cấp của thị trường.
- Hiểu biết sâu rộng (hoặc có nhà tư vấn tốt, chuyên nghiệp) về lĩnh vực trò chơi, giải trí.
- Các hướng dẫn sử dụng.
- Các chính sách cụ thể đối với khách lưu trú hoặc khách bên ngoài đến sử dụng dịch vụ.
- Các thủ tục, chính sách cho khách sử dụng các loại hình dịch vụ thư giãn và giải trí.
- Hiểu biết cách vận hành máy móc trò chơi.
- Chuẩn chất lượng dịch vụ.
- Sơ đồ thiết kế các địa điểm dịch vụ vui chơi giải trí.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phòng và thiết bị lắp đặt sẵn.
- Thiết kế tổng thể về kiến trúc, phù hợp với cảnh quan chung.
- Máy móc.
- Các tập gấp, tranh ảnh quảng cáo, thông tin về các dịch vụ vui chơi giải trí cho khách.
- Tài liệu về các dịch vụ vui chơi giải trí.
- Mẫu các bảng nội quy dành cho khách.
- Bảng hướng dẫn an toàn.
- Bảng thông báo giờ phục vụ.
- Vé các loại dịch vụ.
- Các địa điểm và thiết bị cung ứng dịch vụ thư giãn và giải trí trong phạm vi khu Resort.
- Các nội quy sử dụng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn cụ thể như quảng cáo, giới thiệu dịch vụ, giao tiếp và ứng xử, xây dựng các quy trình chuẩn của dịch vụ, kỹ năng và chuyên môn đặc biệt về lái môtô, xe golf, cứu hộ, bơi, cấp cứu,...
- Kỹ năng thực hiện quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ sau khi sử dụng hay kết thúc ca làm việc
- Kết quả thử nghiệm các trò chơi đưa vào phục vụ khách	- Đánh giá kết quả, lựa chọn các trò chơi và đưa vào phục vụ khách
- Triển khai, áp dụng	- Giám sát việc triển khai, áp dụng và đánh giá rút kinh nghiệm từ đó có những điều chỉnh kịp thời
- Kiểm tra sự hài lòng của khách	- Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ
Mã số công việc: F2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng, triển khai, giám sát và đánh giá chất lượng phục vụ tại bộ phận cung ứng các dịch vụ khác.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

+ Vệ sinh;

+ An toàn và an ninh;

+ Thái độ và cách biểu hiện của nhân viên phục vụ.

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

2. Tổ chức thực hiện và thẩm định dịch vụ đạt chuẩn của khu Resort

- Thông báo đến nhân viên hệ thống tiêu chuẩn sau khi xác lập.
- Tổ chức thực hiện công việc dịch vụ khách hàng theo đúng chuẩn quy định.
- Giám sát quá trình thực hiện.
- Đánh giá kết quả thực hiện.
- So sánh công việc thực tế với hệ thống chuẩn.
- Đưa ra giải pháp tối ưu nhằm đạt chuẩn trong công việc dịch vụ khách hàng.
- Xây dựng và triển khai những trò chơi mới qua thu thập ý kiến từ khách hàng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thiết kế hệ thống tiêu chuẩn.
- Định hình nhóm tiêu chí.
- Đào tạo.
- Giám sát.
- Tổ chức thực hiện.
- Kiểm tra.
- Đánh giá.

- Ra quyết định.
- Can thiệp.
- Giải quyết tình huống.

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT HỒ BƠI
Mã số công việc: F3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát và đánh giá chất lượng phục vụ tại hồ bơi của Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thiết lập các tiêu chuẩn cần thiết cho hồ bơi

- Xác lập tiêu chuẩn chất lượng cần thiết cho hồ bơi của Resort:

+ Diện tích;

+ Vệ sinh;

+ Màu nước;

+ An toàn;

+ Tiêu chuẩn phục vụ;

+ Tính thẩm mỹ.

- Liệt kê và xác định các khu vực phụ trợ cho hồ bơi:

+ Phòng thay đồ nam/nữ;

+ Khu vực tắm tráng;

+ Khu vực rửa chân,...

2. Giám sát tiêu chuẩn vệ sinh và sử dụng hóa chất

- Sử dụng hóa chất đúng theo tiêu chuẩn nước cho hồ bơi: sạch, vệ sinh, an toàn, thẩm mỹ.

- Thực hiện đúng tiêu chuẩn an toàn về chất lượng nước: đo độ trong của nước, độ PH, Clo, rêu, cặn rác bằng phương pháp cảm quan, máy đo.

- Kiểm tra quy trình vệ sinh định kỳ cho hồ bơi và xử lý đột xuất.

- Chỉ dẫn, hướng dẫn bảo đảm an toàn tối đa cho khách.

3. Giám sát dịch vụ hồ bơi

- Gắn biển báo, nội quy rõ ràng, đúng vị trí.

- Kiểm tra thường xuyên hoạt động của các thiết bị phụ trợ.

- Đảm bảo cảnh báo cứu hộ.

- Giám sát việc thực hiện nội quy hồ bơi.

- Thông báo đến nhân viên hệ thống tiêu chuẩn sau khi xác lập.

- Tổ chức thực hiện công việc dịch vụ khách hàng theo đúng chuẩn quy định.

- Giám sát quá trình thực hiện.

- Đánh giá kết quả thực hiện.

- So sánh công việc thực tế với hệ thống chuẩn.
- Đưa ra giải pháp tối ưu nhằm đạt chuẩn trong công việc dịch vụ khách hàng.

4. Giám sát việc vận hành thiết bị lọc nước hồ bơi

- Vận hành đúng quy trình.
- Đảm bảo hoạt động của các thiết bị.
- Bảo dưỡng định kỳ các thiết bị.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Bơi, lặn và chơi các môn thể thao dưới nước tốt.
- Được trang bị kỹ năng cứu hộ, cứu đuối.
- Nắm vững kỹ năng sơ, cấp cứu.
- Sử dụng hóa chất.
- Kiểm tra, giám sát.
- Xử lý các trường hợp đột xuất.
- Đào tạo.
- Giám sát.
- Tổ chức thực hiện.
- Kiểm tra.
- Đánh giá.
- Ra quyết định.
- Can thiệp.
- Giải quyết tình huống.
- Vận hành đúng quy trình.
- Đảm bảo hoạt động của các thiết bị.
- Bảo dưỡng định kỳ các thiết bị.

2. Kiến thức

- Hiểu biết sâu rộng về các hoạt động thể thao dưới nước: bơi, lặn, bóng nước,...
- Nắm vững yêu cầu về chất lượng hồ bơi, tiêu chuẩn và quy phạm an toàn cho người tham gia bơi.
- Nắm vững các loại hóa chất.
- Kiến thức về hóa học.
- Kiến thức về vệ sinh hồ bơi.
- Kiến thức về quản lý nhân sự.
- Kiến thức về thẩm định vấn đề.
- Kiến thức về quản lý nhân sự.
- Kiến thức về thẩm định vấn đề.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Đầy đủ các thiết bị phục vụ khách (bàn, ghế, ô dù, khăn tắm,...).
- Trang bị đầy đủ thiết bị vật dụng cứu hộ, cứu nạn,...
- Các hóa chất sử dụng cho hồ bơi.
- Các dụng cụ để đo.
- Quy trình kiểm tra vệ sinh.
- Lịch kiểm tra định kỳ.
- Các bảng hướng dẫn, chỉ dẫn.
- Dụng cụ cứu hộ.
-Thiết bị văn phòng.
- Phần mềm tin học ứng dụng.
- Bảng đánh giá.
- Hệ thống tiêu chuẩn quy định.
- Thiết bị cần thiết.
- Bảng hướng dẫn bảo dưỡng định kỳ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tiêu chuẩn vệ sinh và sử dụng hóa chất	- Giám sát người thực hiện: + Sử dụng hóa chất đúng theo tiêu chuẩn nước cho hồ bơi: sạch, vệ sinh, an toàn, thẩm mỹ; + Thực hiện đúng tiêu chuẩn an toàn về chất lượng nước: đo độ trong của nước, độ PH, Clo, rêu, cặn rác bằng phương pháp cảm quan, máy đo
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình về kiểm tra vệ sinh định kỳ cho hồ bơi và xử lý đột xuất	- Giám sát thao tác của người thực hiện và đánh giá kết quả thực hiện theo quy trình chuẩn
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện trong việc sử dụng thiết bị, dụng cụ của bộ phận
- Thời gian thực hiện các quy trình	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế theo lịch bảo dưỡng định kỳ của quy trình
- Kiểm tra sự hài lòng của khách	- Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: QUẢN LÝ DỊCH VỤ SPA
Mã số công việc: F4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát và đánh giá chất lượng phục vụ Spa của Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thiết lập hệ thống menu về sản phẩm phù hợp với khách hàng mục tiêu

- Xây dựng các gói sản phẩm cụ thể: các sản phẩm, các dịch vụ đi kèm.
- Cung cấp một sản phẩm làm đẹp - nghỉ ngơi hoàn chỉnh.
- Đảm bảo tính thân thiện.
- Mang lại cho du khách những giây phút thoải mái thư giãn và mang tính tái tạo cao nhất có thể.

2. Đào tạo cho nhân viên về sản phẩm, giao tiếp, trình bày hướng dẫn sử dụng sản phẩm

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

3. Thiết lập hệ thống tiêu chuẩn dịch vụ

- Tạo cảnh quang xung quanh phù hợp với chuẩn dịch vụ.
- Đạt tiêu chuẩn thẩm mỹ cao.
- Đảm bảo vệ sinh sạch sẽ, không khí thoải mái tạo ra cảm giác thư giãn cho khách.
- Xây dựng trong không gian thoáng đãng.
- Thay đổi các menu theo định kỳ, theo mùa.
- Làm mới dịch vụ cung cấp.
- Duy trì khách thường xuyên.
-Thu hút thêm khách hàng tiềm năng.
- Đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh an toàn cho khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng trình độ cao ở các lĩnh vực chuyên môn: y tá, bác sỹ, điều trị viên, điều dưỡng viên, vật lý trị liệu,...
- Đào tạo.
- Giám sát.

- Tổ chức thực hiện.
- Kiểm tra.
- Đánh giá.
- Ra quyết định.
- Can thiệp.
- Giải quyết tình huống.

2. Kiến thức

- Chuyên môn về vật lý trị liệu, chuyên khoa về giải phẫu thẩm mỹ và các lĩnh vực về da, tóc,...
- Nắm vững các gói sản phẩm cụ thể.
- Kiến thức về quản lý nhân sự.
- Kiến thức về thẩm định vấn đề.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hệ thống phòng dịch vụ.
- Các phòng xông khô, ướt,...
- Hệ thống bể sục hoàn chỉnh.
- Các dịch vụ làm đẹp kèm theo như: làm móng, làm tóc, giải phẫu thẩm mỹ, v.v..
-Thiết bị văn phòng.
- Phần mềm tin học ứng dụng.
- Bảng đánh giá.
- Hệ thống tiêu chuẩn quy định.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đào tạo kỹ năng, nghệp vụ cho nhân viên	- Thông báo đến nhân viên hệ thống tiêu chuẩn về dịch vụ, sản phẩm Spa của Resort
- Thiết lập hệ thống tiêu chuẩn dịch vụ	- Xây dựng và duy trì môi trường cảnh quang xung quanh phù hợp với chuẩn dịch vụ; thay đổi các menu theo định kỳ, theo mùa; đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh an toàn cho khách
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ của bộ phận
- Tổ chức thực hiện công việc dịch vụ khách hàng theo đúng chuẩn quy định	- Giám sát, đánh giá quá trình thực hiện và đưa ra các giải pháp tối ưu; phát huy các ý tưởng sáng tạo
- Kiểm tra sự hài lòng của khách	- Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT HƯỚNG DẪN VIÊN (CUNG CẤP CÁC TOUR BÊN NGOÀI)

Mã số công việc: F5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát và đánh giá chất lượng phục vụ của hướng dẫn viên.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Khảo sát, xây dựng tour tuyến

- Lựa chọn các điểm tham quan có tính nổi trội phù hợp với nhiều loại hình du lịch cho khách.
- Khảo sát tuyến đường đi, điểm dừng chân, phương tiện vận chuyển, chi phí cố định,...
- Phác thảo được lộ trình các tuyến điểm.
- Xây dựng các chương trình tour phù hợp với khách hàng của Resort.
- Xây dựng giá các tour và dịch vụ kèm theo.

2. Giám sát việc thực hiện các chương trình tour

- Tổ chức giới thiệu, quảng bá cho khách.
- Giám sát quá trình thực hiện.
- Xử lý tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện.
- Đánh giá kết quả thực hiện.
- Đưa ra giải pháp tối ưu nhằm đạt chuẩn trong công việc dịch vụ khách hàng.

3. Thu thập thông tin phản hồi của khách sau khi đã thực hiện chương trình tour

- Thu thập ý kiến của khách đã sử dụng.
- Tập hợp ý kiến của khách.
- Bổ sung và hoàn thiện các chương trình tour.
- Mở rộng thêm các chương trình khác để đáp ứng yêu cầu của khách và đa dạng hóa sản phẩm.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Đọc bản đồ.
- Phát thảo lộ trình các tuyến điểm.
- Phương pháp khảo sát thực địa.
- Xây dựng chương trình tour.
- Khả năng đi bộ và vận động.
- Biết thổ ngữ của các địa phương vùng cao.
- Nắm vững địa hình và phong tục tập quán của địa phương.
- Đào tạo.
- Giám sát.

- Tổ chức thực hiện.
- Kiểm tra.
- Đánh giá.
- Ra quyết định.
- Can thiệp.
- Giải quyết tình huống.
- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Phương pháp thiết kế, xây dựng chương trình tour.
- Hiểu biết sâu rộng về văn hóa địa phương, các danh lam thắng cảnh, các địa chỉ đỏ, các shop mua sắm hàng lưu niệm,...
- Nắm vững các gói sản phẩm cụ thể.
- Kiến thức về quản lý nhân sự.
- Kiến thức về thẩm định vấn đề.
- Tâm lý du khách.
- Điều tra xã hội học.
- Phân tích.
- Thống kê.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản đồ.
- Thông tin về các tuyến điểm tại địa phương.
- Tập gấp giới thiệu chương trình tour.
- Tập gấp.
- Chương trình tham quan.
- Bảng giá các dịch vụ.
- Phiếu thu thập ý kiến.
- Hòm thư góp ý.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Công tác khảo sát, xây dựng tour tuyến	- Giám sát việc lựa chọn các điểm tham quan, khảo sát tuyến điểm, phác thảo được lộ trình các tuyến điểm, xây dựng các chương trình tour và dịch vụ kèm theo
- Giám sát việc thực hiện các chương trình tour	- Giám sát quá trình thực hiện, xử lý tình huống phát sinh, đánh giá kết quả, đưa ra các giải pháp tối ưu để đạt chuẩn và phát huy các ý tưởng sáng tạo
- Kiểm tra sự hài lòng của khách	- Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG THỂ DỤC, THỂ THAO
Mã số công việc: F6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát và đánh giá chất lượng phục vụ các hoạt động thể dục thể thao trong Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thiết lập hệ thống các hoạt động thể thao phù hợp với khách hàng mục tiêu

- Xây dựng các gói sản phẩm cụ thể: các sản phẩm, các dịch vụ đi kèm.
- Cung cấp một sản phẩm rèn luyện sức khỏe hoàn chỉnh.
- Đảm bảo tính thân thiện.
- Lựa chọn các hoạt động thể dục, thể thao phù hợp với đối tượng khách của Resort...
- Xây dựng chính sách giá và dịch vụ kèm theo cho các đối tượng khách:

+ Khách VIP;
+ Khách đang lưu trú trong Resort;
+ Khách bên ngoài khách sạn tham gia câu lạc bộ thể dục, thể thao;...

2. Đào tạo cho nhân viên về các môn thể dục thể thao; kỹ năng giao tiếp, trình bày hướng dẫn sử dụng dịch vụ

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

3. Thiết lập hệ thống tiêu chuẩn dịch vụ

- Tạo cảnh quang xung quanh phù hợp với chuẩn dịch vụ đạt tiêu chuẩn thẩm mỹ cao.
- Đảm bảo vệ sinh sạch sẽ, không khí thoải mái tạo ra cảm giác thư giãn cho khách.
- Xây dựng trong không gian thoáng đãng.
- Thay đổi các menu theo định kỳ, theo mùa.
- Làm mới dịch vụ cung cấp.

- Duy trì khách thường xuyên.
- Thu hút thêm khách hàng tiềm năng.
- Đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh an toàn cho khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng trình độ cao ở các lĩnh vực chuyên môn.
- Đào tạo nhân viên/huấn luyện viên hướng dẫn khách hàng sử dụng được các trang thiết bị phòng tập.
- Giám sát.
- Tổ chức thực hiện.
- Kiểm tra.
- Đánh giá.
- Giải quyết tình huống.
- Xây dựng các gói dịch vụ.
- Giám sát việc thực hiện các tiêu chuẩn dịch vụ.
- Giới thiệu sản phẩm mới.
- Điều tra, khảo sát tâm lý, nhu cầu của khách.

2. Kiến thức

- Chuyên môn về thể dục, thể thao.
- Các môn thể dục, thể thao như:

+ Cầu lông;
+ Tennis;
+ Tập thể hình;
+ Chạy bộ;
+ Cử tạ;
+ Đạp xe,...

- Nắm vững các gói sản phẩm cụ thể.
- Kiến thức về quản lý nhân sự.
- Kiến thức về thẩm định vấn đề.
- Kiến thức về trang trí.
- Kiến thức về các môn thể dục, thể thao.
- Kiến thức về tâm lý du khách.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Khu vực dành cho các phòng tập thể dục.
- Khu vực dành cho các loại hình thể thao khác.
- Phòng tập thể dục.

- Các loại trang thiết bị, máy tập, dụng cụ,...
- Thiết bị văn phòng.
- Phần mềm tin học ứng dụng.
- Bảng đánh giá.
- Hệ thống tiêu chuẩn quy định.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Thiết lập hệ thống các hoạt động thể thao	- Giám sát việc xây dựng các gói sản phẩm cụ thể cho các đối tượng khách khác nhau
- Đào tạo nhân viên	- Theo dõi việc đào tạo cho nhân viên về các môn thể dục thể thao; kỹ năng giao tiếp, trình bày hướng dẫn sử dụng dịch vụ
- Thiết lập hệ thống tiêu chuẩn dịch vụ	- Xây dựng cảnh quang xung quanh phù hợp với chuẩn dịch vụ đạt tiêu chuẩn thẩm mỹ cao, luôn đổi mới các dịch vụ, đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh an toàn cho khách
- Kiểm tra sự hài lòng của khách	- Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT CÂU LẠC BỘ TRẺ EM
Mã số công việc: F7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát và đánh giá chất lượng phục vụ của câu lạc bộ trẻ em.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tổ chức các chương trình trò chơi cho trẻ

- Lựa chọn các trò chơi phù hợp với nhiều lứa tuổi của trẻ để vừa có tính giải trí vừa đảm bảo tính an toàn.
- Mua sắm và lắp đặt các trang thiết bị, vật dụng cần thiết phục vụ cho trò chơi.
- Cung cấp một hệ thống/một phòng chơi cho trẻ em hoàn chỉnh, tạo ra không gian riêng cho trẻ, góp phần mang lại sự tiện nghi và thư giãn cho bậc cha mẹ như tìm lại những phút riêng tư.
- Trang trí các khu vực dành cho trẻ em sinh hoạt trong khu Resort.
- Xây dựng giá các trò chơi (nếu tính tiền) và trò chơi miễn phí.
- Nắm vững nguyên tắc của các trò chơi.
- Niêm yết rõ nội quy tham gia các chương trình trò chơi của Resort.

2. Giám sát việc thực hiện các chương trình trò chơi

- Tổ chức giới thiệu, thông báo cho khách.
- Giám sát quá trình thực hiện.
- Xử lý tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện.
- Đánh giá kết quả thực hiện.
- Đưa ra giải pháp tối ưu nhằm đạt chuẩn trong công việc dịch vụ khách hàng.

3. Thu thập thông tin phản hồi của khách sau khi đã thực hiện chương trình trò chơi

- Thu thập ý kiến của khách đã sử dụng.
- Tập hợp ý kiến của khách.
- Bổ sung và hoàn thiện các chương trình trò chơi.
- Mở rộng thêm các chương trình khác để đáp ứng yêu cầu của khách và đa dạng hóa sản phẩm.

4. Giám sát an toàn, vệ sinh cho trẻ khi sinh hoạt trong Resort

- Yêu cầu an toàn cho trẻ khi tham gia các trò chơi được đặt lên hàng đầu.
- Đảm bảo vệ sinh cho trẻ khi tham gia các hoạt động trò chơi.
- Rèn luyện các tố chất cần thiết cho trẻ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xây dựng các chương trình trò chơi cho trẻ.
- Khả năng tổ chức các trò chơi cho trẻ.
- Trông giữ trẻ và chăm sóc chúng thành thạo.
- Lòng yêu trẻ và hiểu biết về phương pháp dạy dỗ trẻ em.
- Khả năng hướng dẫn các trò chơi cho trẻ.
- Đào tạo.
- Giám sát.
- Tổ chức thực hiện.
- Kiểm tra.
- Đánh giá.
- Ra quyết định.
- Can thiệp.
- Giải quyết tình huống.
- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Biết tâm lý, sở thích của trẻ.
- Phương pháp thiết kế, xây dựng các chương trình trò chơi cho trẻ.
- Nắm vững nguyên tắc các trò chơi.
- Nắm vững các gói sản phẩm cụ thể.
- Kiến thức về quản lý nhân sự.
- Kiến thức về thẩm định vấn đề.
- Tâm lý du khách.
- Điều tra xã hội học.
- Phân tích.
- Thống kê.
- Kiến thức về an toàn.
- Kiến thức về rèn luyện trí tuệ và thể chất.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách các trò chơi cho các lứa tuổi.
- Các thiết bị, vật dụng cần thiết cho trò chơi.
- Khu vực dành cho trẻ chơi trong Resort.
- Bảng giá các trò chơi (nếu tính tiền).
- Bảng hướng dẫn các trò chơi.
- Bảng nội quy.

- Tập gấp.
- Chương trình các trò chơi.
- Bảng giá các dịch vụ.
- Phiếu thu thập ý kiến.
- Hòm thư góp ý.
- Tiêu chuẩn vệ sinh của trò chơi.
- Bảng hướng dẫn cụ thể các trò chơi.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tổ chức các chương trình trò chơi cho trẻ	- Phương pháp lựa chọn các trò chơi phù hợp với nhiều lứa tuổi của trẻ để vừa có tính giải trí vừa đảm bảo tính an toàn, rèn luyện các tố chất cần thiết cho trẻ. - Giám sát việc mua sắm và lắp đặt các trang thiết bị, vật dụng cần thiết phục vụ cho trò chơi
- Tổ chức triển khai các trò chơi	- Giám sát việc thực hiện các chương trình trò chơi, xử lý tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện, đánh giá kết quả, đưa ra giải pháp tối ưu nhằm đạt chuẩn trong công việc dịch vụ khách hàng
- Tính an toàn, vệ sinh cho trẻ khi tham gia các trò chơi	- Giám sát an toàn, vệ sinh cho trẻ khi sinh hoạt và tham gia các trò chơi trong Resort
- Kiểm tra sự hài lòng của khách (bố, mẹ và trẻ)	- Theo dõi sự hài lòng của bố mẹ và trẻ qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT QUẦY BÁN HÀNG
Mã số công việc: F8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát và đánh giá chất lượng phục vụ của quầy bán hàng trong Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1.Thống kê theo dõi về số lượng hàng và danh mục hàng hóa

- Lựa chọn các loại hàng hóa phục vụ cho khách lưu trú trong Resort.
- Giới thiệu đến bạn bè du khách về sản phẩm địa phương/quốc gia.
- Bổ sung vào hệ thống dịch vụ của khu Resort.
- Góp phần tạo công ăn việc làm cho bà con địa phương bằng việc động viên làm những sản phẩm đặc sắc của vùng miền.
- Phân loại hàng hóa thành từng nhóm.
- Thống kê hàng hóa.
- Sắp xếp theo một nguyên tắc thích hợp để dễ quản lý.
- Lập thẻ kho cho tất cả hàng hóa có trong danh mục để quản lý xuất nhập kho.

2. Thiết kế trưng bày quầy

- Tổ chức trưng bày hàng hóa trên quầy hàng: hợp lý, dễ quản lý, bắt mắt, thẩm mỹ.
- Niêm yết bảng giá các loại hàng hóa.
- Trang trí các hình ảnh quảng cáo của sản phẩm.
- Sắp xếp khu vực dành cho khách xem sản phẩm, thưởng thức sản phẩm (nếu có), thanh toán khi mua hàng hóa.

3. Giám sát hàng hóa tại quầy

- Cập nhật thường xuyên giá của sản phẩm.
- Bổ sung thêm các mặt hàng phù hợp với nhu cầu của khách.
- Giám sát chất lượng hàng hóa.
- Nắm vững nguồn cung và các đặc điểm làng nghề.
- Giám sát hàng tồn kho.
- Giám sát doanh thu hàng ngày.
- Huấn luyện nhân viên nhận biết chất lượng, xuất xứ sản phẩm.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Bán hàng.
- Phương pháp quản lý hàng hóa.
- Phương pháp thống kê.
- Phương pháp tiếp thị và trưng bày sản phẩm.

- Sáng tạo trong trưng bày.
- Kiểm tra chất lượng sản phẩm.
- Kiểm tra hàng hóa, kho quỹ.

2. Kiến thức

- Biết nhu cầu và xu hướng của khách du lịch.
- Nắm vững nguồn cung và các đặc điểm làng nghề.
- Quản lý hàng hóa.
- Biết các sản phẩm hàng hóa của địa phương/quốc gia.
- Nắm vững các gói sản phẩm cụ thể.
- Kiến thức về tiếp thị và bán hàng.
- Hiểu biết về thị trường sản phẩm.
- Kiến thức về nội thất.
- Về giá cả thị trường.
- Kiến thức về sản phẩm.
- Kiến thức về kiểm định chất lượng hàng hóa.
- Kiến thức về quản lý kho, kế toán.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh mục các loại hàng hóa bán trong Resort.
- Thẻ kho các loại hàng hóa.
- Các giá, tủ trưng bày hàng.
- Diện tích và vị trí cần và đủ để trưng bày và phối hợp chế tác, trưng bày các sản phẩm.
- Các hình ảnh quảng cáo, giới thiệu sản phẩm.
- Bảng giá được cập nhật thường xuyên các loại hàng hóa.
- Sổ sách cần thiết.
- Danh mục các địa chỉ cần liên lạc để cung cấp hàng và thông tin về làng nghề.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Lựa chọn các loại hàng hóa phục vụ cho khách lưu trú trong Resort	- Kiểm tra việc phân loại, thống kê hàng hóa thành từng nhóm, nguyên tắc sắp xếp thích hợp để dễ quản lý, lập thẻ kho để quản lý xuất nhập kho
- Thiết kế trưng bày quầy	- Giám sát việc tổ chức trưng bày hàng hóa trên quầy hàng: hợp lý, dễ quản lý, bắt mắt, thẩm mỹ
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác vệ sinh, an toàn thiết bị dụng cụ của người thực hiện, đối chiếu với quy định chuẩn của bộ phận
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian thực hiện việc kiểm tra, cập nhật, kiểm kê kho và hàng hóa

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT DỊCH VỤ KHÁC
Mã số công việc: F9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát và đánh giá chất lượng phục vụ của các dịch vụ khác trong Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tổ chức các dịch vụ khác

- Khảo sát nhu cầu của khách.
- Xây dựng các dịch vụ khác như:

+ Game;
+ Vũ trường;
+ Dịch vụ đặc biệt.

- Cung cấp dịch vụ nghỉ ngơi, giải trí cho khách trong thời gian lưu trú.
- Đảm bảo tính thân thiện.
- Lựa chọn các dịch vụ phù hợp với đối tượng khách của Resort.
- Xây dựng chính sách giá và dịch vụ kèm theo cho các đối tượng khách:

+ Khách VIP;
+ Khách đang lưu trú trong Resort;
+ Khách bên ngoài khách sạn tham gia các dịch vụ.

2. Đào tạo cho nhân viên về các dịch vụ đặc biệt như: game, vũ trường,...

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

3. Thu thập thông tin phản hồi của khách sau khi đã thực hiện các dịch vụ

- Thu thập ý kiến của khách đã sử dụng.
- Tập hợp ý kiến của khách.
- Bổ sung và hoàn thiện các dịch vụ.
- Mở rộng thêm các chương trình khác để đáp ứng yêu cầu của khách và đa dạng hóa sản phẩm.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp với khách.
- Xây dựng các dịch vụ đặc biệt.
- Kỹ năng chuyên sâu của các dịch vụ khác.
- Đào tạo.
- Giám sát.
- Tổ chức thực hiện.
- Kiểm tra.
- Đánh giá.
- Ra quyết định.
- Can thiệp.
- Giải quyết tình huống.
- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Phương pháp điều tra, khảo sát.
- Phương pháp thiết kế, xây dựng dịch vụ.
- Hiểu biết sâu rộng về các dịch vụ như game, vũ trường, dịch vụ đặc biệt,...
- Nắm vững các gói sản phẩm cụ thể.
- Kiến thức về quản lý nhân sự.
- Kiến thức về thẩm định vấn đề.
- Tâm lý du khách.
- Điều tra xã hội học.
- Phân tích.
- Thống kê.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thông tin về các các dịch vụ.
- Tập gấp giới thiệu chương dịch vụ.
- Thiết bị văn phòng.
- Phần mềm tin học ứng dụng.
- Bảng đánh giá.
- Hệ thống tiêu chuẩn quy định.
- Phiếu thu thập ý kiến.
- Hòm thư góp ý.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tổ chức các dịch vụ khác. - Đào tạo cho nhân viên về các dịch vụ đặc biệt.	- Khảo sát nhu cầu của khách. - Lựa chọn các dịch vụ phù hợp với đối tượng khách của Resort. - Xây dựng chính sách giá và dịch vụ kèm theo cho các đối tượng khách. - Thông báo đến nhân viên hệ thống tiêu chuẩn sau khi xác lập. - Tổ chức thực hiện công việc dịch vụ khách hàng theo đúng chuẩn quy định. - Giám sát quá trình thực hiện. - Đánh giá kết quả thực hiện. - Đưa ra giải pháp tối ưu nhằm đạt chuẩn trong công việc dịch vụ khách hàng
- Thu thập thông tin phản hồi của khách sau khi đã thực hiện các dịch vụ	- Thu thập ý kiến và tổng hợp ý kiến của khách đã sử dụng. - Bổ sung và hoàn thiện các dịch vụ. - Mở rộng thêm các chương trình khác để đáp ứng yêu cầu của khách và đa dạng hóa sản phẩm
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ của bộ phận

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT NHÂN VIÊN CỦA BỘ PHẬN DỊCH VỤ VUI CHƠI GIẢI TRÍ

Mã số công việc: F10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức tuyển dụng đào tạo, giám sát và đánh giá nhân viên tại bộ phận vui chơi giải trí.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

- Tham gia tuyển chọn nhân viên:

+ Phỏng vấn;
+ Kiểm tra trực tiếp;
+ Quan sát công việc.

- Tham gia đào tạo nhân viên.

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

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

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

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

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

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

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

- Điều động nhân viên theo thông báo.
- Tổ chức triển khai thực hiện công việc cụ thể.

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

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

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lãnh đạo và điều hành.
- Kỹ năng dự báo.
- Phân tích, thống kê và nghiên cứu.
- Ra quyết định.
- Kỹ năng phỏng vấn, đánh giá ứng viên.
- Ra quyết định tuyển dụng.
- Phối hợp.
- Đào tạo.
- Lập kế hoạch.
- Thuyết trình mục đích khả thi.
- Đào tạo theo đúng kế hoạch, nội dung.
- Tổ chức đánh giá.
- Kiểm tra thực hành và lý thuyết.
- Phân công công việc.
- Quan sát, nghiên cứu.
- Tổ chức thực hiện.
- Thẩm định kết quả.
- Lãnh đạo và điều hành.

2. Kiến thức

- Quản lý nhân sự.
- Chu trình đào tạo.
- Phương pháp, kỹ thuật đào tạo.
- Về lịch phân bổ và điều động nhân viên.
- Kế hoạch triển khai điều động nhân viên.
- Về chính sách khen thưởng nhân viên.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn về hướng dẫn, đào tạo tại chỗ các nghiệp vụ cho nhân viên trong bộ phận, lập kế hoạch công việc, triển khai các công việc,...
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn, ghi rõ kết quả đánh giá: đạt/chưa đạt đối với từng kỹ năng
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về các thiết bị hỗ trợ cho công việc đào tạo
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH MUA SẮM VÀ GIÁM SÁT HÀNG HÓA, TÀI SẢN
Mã số công việc: F11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quản lý tài sản của khách hàng

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

+ Tài sản cá nhân thông dụng;
+ Tài sản quý.

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

+ Thiết lập thủ tục;
+ Xử lý cất giữ.

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

2. Quản lý tài sản của bộ phận

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

3. Giám sát hàng hóa tại bộ phận vui chơi giải trí

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Quản lý.
- Giám sát.
- Lãnh đạo và điều hành.
- Tổ chức thực hiện việc kiểm tra và đánh giá.
- Ra quyết định.
- Chính xác.
- Cẩn thận.
- Chu đáo.

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xây dựng kế hoạch mua sắm tài sản của bộ phận	- Đề xuất kế hoạch mua sắm tài sản cần thiết của bộ phận
- Quản lý tài sản theo đúng quy trình	- Kỹ năng tiêu chuẩn về phương pháp quản lý tài sản của bộ phận, sử dụng các trang thiết bị hỗ trợ cho công việc

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ tài sản của bộ phận	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ như hộp két an toàn tại quầy lễ tân, két an toàn tại buồng,...
- Công tác kiểm kê tài sản của bộ phận	- Giám sát việc kiểm kê tài sản theo định kỳ của nhân viên, công việc báo cáo hàng tồn kho, đề xuất nhập thêm hàng hóa, thanh lý những hàng hóa quá hạn sử dụng, không đảm bảo chất lượng đúng quy định của Resort

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT THU - CHI CỦA BỘ PHẬN DỊCH VỤ VUI CHƠI GIẢI TRÍ

Mã số công việc: F12

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát các khoản thu và chi hàng ngày của bộ phận vui chơi giải trí.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

- Kiến thức tài chính kế toán.
- Kiến thức về kinh doanh khu Resort.
- Kiến thức về quản lý doanh nghiệp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT PHÂN CÔNG CA LÀM VIỆC
Mã số công việc: F13

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng và kiểm tra lịch phân công công việc của bộ phận vui chơi giải trí.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thiết bị văn phòng.
- Phần mềm tin học ứng dụng trong quản lý tài chính và kế toán.
- Báo cáo cuối ngày.
- Thống kê doanh thu theo từng loại hình dịch vụ.
- Phiếu tổng doanh thu.
- Danh sách nhân viên của bộ phận.
- Lịch làm việc theo tuần, tháng của nhân viên.
- Bảng phân công công việc của nhân viên.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN CỦA KHÁCH HÀNG
Mã số công việc: F14

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện công việc giải quyết phàn nàn của khách tại bộ phận vui chơi giải trí.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

Xác định nội dung chính mà khách phàn nàn:

+ Chất lượng dịch vụ cung cấp;

+ Phong cách phục vụ của nhân viên;

+ Các sai sót trong hóa đơn.

2. Thực hiện quy trình giải quyết phàn nàn

- Áp dụng nguyên tắc LISTEN (lắng nghe).
- Trấn an và xin lỗi khách.
- Đề nghị với khách hướng giải quyết.
- Đưa ra cách giải quyết triệt để.
- Kiểm tra mức độ hài lòng của khách.
- Lưu ý chính sách đền bù.

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng lắng nghe.
- Điều hành và xử lý công việc.
- Xử lý tình huống.
- Ra quyết định.
- Can thiệp kịp thời.
- Thuyết trình giải pháp.
- Giao tiếp ứng xử.

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

Mã số công việc: F15

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng và triển khai các chương trình đào tạo nghiệp vụ cho nhân viên trong bộ phận dịch vụ vui chơi giải trí

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định nhu cầu đào tạo

- Dựa vào sự phản hồi của khách hàng về dịch vụ cung cấp.
- Dựa vào việc quan sát và giám sát quá trình thực hiện công việc của nhân viên.
- Dựa vào báo cáo kết quả công việc hàng tháng và hàng năm của nhân viên.
- Dựa vào bảng khảo sát đánh giá nhu cầu đào tạo được triển khai tại bộ phận.

2. Lập kế hoạch đào tạo

- Xác định đối tượng đào tạo, thời gian đào tạo, nội dung đào tạo, phương pháp đào tạo, đào tạo viên (bên trong và bên ngoài).
- Ước tính ngân sách cho kế hoạch và thời gian thực hiện cho các chương trình cụ thể.
- Lập kế hoạch dự phòng đối với những hoạt động đào tạo bắt buộc và khẩn.
- Chú ý đến các chương trình định hướng cho các nhân viên mới.

3. Triển khai thực hiện các chương trình đào tạo

- Thực hiện theo kế hoạch đã xây dựng, điều chỉnh kế hoạch khi có thay đổi trong thực tế phát sinh (có thể căn cứ vào kế hoạch dự phòng).
- Triển khai đào tạo định kỳ hoặc đào tạo tại chỗ trong công việc.
- Phân công người thực hiện và giám sát việc đào tạo tại chỗ.
- Các phương pháp đào tạo thích hợp đối với từng nghiệp vụ và kỹ năng (bài giảng, đối thoại và thảo luận, thực hành đóng vai v.vv).
- Cập nhật các nội dung yêu cầu được đào tạo theo tiêu chuẩn của tập đoàn và triển khai theo yêu cầu.
- Thực hiện các khóa đào tạo bắt buộc theo yêu cầu của hiệp hội Du lịch (vệ sinh an toàn thực phẩm, sơ cứu, phòng cháy chữa cháy v.vv).
- Lưu lại toàn bộ chứng từ, nội dung đào tạo.

4. Đánh giá kết quả đào tạo

- Tiến hành đánh giá so sánh trước khi đào tạo, trong khi đào tạo và sau khi đào tạo.

- Xây dựng bộ chuẩn các tiêu chuẩn để đánh giá (kiến thức lẫn kỹ năng).

- Đánh giá bằng nhiều phương pháp (kiểm tra thực tế thông qua quá trình làm việc, thông qua bài kiểm tra, thông qua các báo cáo của các chuyên viên đóng vai khách hàng để kiểm tra chất lượng).

- Đánh giá thông qua hiệu quả mang lại từ công việc hàng ngày.

- Các cuộc thi tay nghề do công ty hoặc hiệp hội, ngành tổ chức.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng xác định vấn đề.

- Kỹ năng triển khai khảo sát, giám sát và xử lý thông tin.

- Biết lắng nghe.

- Kỹ năng lập kế hoạch.

- Kỹ năng đứng lớp.

- Kỹ năng tổ chức lớp học, hướng dẫn nhân viên khi đào tạo tại chỗ.

- Kỹ năng đánh giá, thiết lập các tiêu chuẩn để đánh giá.

- Kỹ năng phát hiện vấn đề trong đào tạo (kinh nghiệm trong đào tạo có sau nhiều năm kinh nghiệm làm việc trong công việc).

2. Kiến thức

- Kiến thức về quản trị nhân sự.

- Kiến thức về quản trị chất lượng dịch vụ.

- Kiến thức về lập kế hoạch và xây dựng ngân sách.

- Hiểu biết về tình hình kinh doanh từng thời điểm của ngành cũng như của Resort để xây dựng kế hoạch cho phù hợp và hiệu quả.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng báo cáo kết quả của quá trình giám sát.

- Báo cáo kết quả công việc.

- Báo cáo kết quả khảo sát nhu cầu đào tạo tại bộ phận.

- Bảng kế hoạch đào tạo của năm trước.

- Danh sách các đối tượng cần đào tạo và nội dung đào tạo (có được từ giai đoạn xác định nhu cầu đào tạo).

- Các tiêu chuẩn để đánh giá.

- Bảng đánh giá nhân viên (6 tháng, hàng năm).

- Bảng kết quả đánh giá dịch vụ chi tiết từ khách hàng bí mật.

- Thư góp ý của khách (khen ngợi và phàn nàn).

- Bài kiểm tra viết.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng xác định nhu cầu đào tạo và lập kế hoạch đào tạo	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn về hướng dẫn, đào tạo tại chỗ các nghiệp vụ cho nhân viên trong bộ phận, lập kế hoạch công việc, triển khai các công việc,...
- Triển khai việc thực hiện các chương trình đào tạo	- Tổ chức triển khai việc thực hiện các chương trình đào tạo theo kế hoạch, lịch trình đã lập. - Phương pháp tổ chức các lớp học cho nhân viên trong bộ phận
- Phương pháp đánh giá kết quả đào tạo cho nhân viên	- Thực hiện việc đánh giá kết quả sau khi nhân viên được đào tạo bằng nhiều hình thức khác nhau

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐIỀU HÀNH CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY TẠI BỘ PHẬN VUI CHƠI GIẢI TRÍ
Mã số công việc: E16

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện điều hành công việc hàng ngày tại bộ phận vui chơi giải trí.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng
- Lãnh đạo và điều hành công việc.
- Giải quyết tình huống.
- Giao tiếp bằng văn bản.
- Đọc và xử lý văn bản.
- Thông tin.
- Phối hợp.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Nghệ thuật bán hàng trong kinh doanh khu Resort.

2. Kiến thức
- Các phương pháp giải quyết tình huống.
- Nghệ thuật bán hàng trong kinh doanh khu Resort.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐIỀU PHỐI HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN DỊCH VỤ VUI CHƠI GIẢI TRÍ VỚI CÁC BỘ PHẬN LIÊN QUAN

Mã số công việc: F17

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện điều phối công việc tại bộ phận cung ứng dịch vụ vui chơi giải trí với các bộ phận liên quan.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phối hợp với bộ phận lễ tân

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

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

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

3. Phối hợp với bộ phận kho

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

4. Phối hợp với bộ phận bảo trì

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xử lý tài chính và kế toán.
- Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Nghệ thuật bán hàng trong kinh doanh khu Resort.
- Kiểm soát.
- Kỹ năng dự báo và thực hiện kỹ năng dự báo.
- Phân tích nhu cầu.
- Ra quyết định.
- Quản lý.
- Phối hợp kịp thời.
- Đào tạo và hướng dẫn.

2. Kiến thức

- Các thủ tục và phương thức thanh toán dịch vụ.
- Kiến thức quản lý hàng hóa ở kho.
- Các thiết bị cần thiết của bộ phận.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

(Xem tiếp Công báo số 375 + 376)

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