# 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 373 + 374)

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH, CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC**
**Mã số công việc: G1**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chiến lược, kế hoạch phát triển nguồn nhân lực là một bộ phận quan trọng trong chiến lược phát triển của Khu Resort. Công việc bao gồm các nội dung sau đây:

- Phân tích thực trạng nguồn nhân lực hiện tại;
- Nhu cầu sử dụng nhân lực theo chiến lược phát triển khu Resort;
- Xây dựng chiến lược phát triển nhân lực dài hạn;
- Lập kế hoạch phát triển: số lượng, ngành nghề, cấp bậc đào tạo trong 5 năm tới; xác định đào tạo mới, bồi dưỡng, nâng cao tại chỗ;
- Tham khảo ý kiến của các bộ phận trong nội bộ của khu Resort;
- Trình duyệt.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân tích hiện trạng nguồn nhân lực

- Thống kê số lượng lao động toàn khu Resort và từng bộ phận.
- Cập nhật chính xác số lượng lao động toàn khu Resort và từng bộ phận tại thời điểm lập kế hoạch.
- Lao động thường xuyên và lao động thời vụ.

2. Phân tích cơ cấu lao động hiện có

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

- Giới tính;
- Độ tuổi;
- Trình độ chuyên môn;
- Thâm niên;
- Bậc nghề;
- Trình độ ngoại ngữ.

3. Dự báo nhu cầu lao động

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

+ Loại dịch vụ;
+ Khối lượng công việc từng dịch vụ;
+ Sự đổi mới công nghệ;
+ Sự thay đổi...;
+ Yêu cầu nâng cao chất lượng dịch vụ;
+ Định mức lao động;
+ Các quy định về thời gian làm việc;
+ Tỷ lệ nguồn nhân lực.

- Phân tích các nhân tố

+ Lựa chọn được các nhân tố tác động chủ yếu và mức độ tác động.

- Xác định nhu cầu lao động năm tới (hoặc trung, dài hạn). Yêu cầu các bộ phận nộp kế hoạch nhân sự cho năm tới:

+ Xác định trên mô hình dự báo.

- Lập kế hoạch/chiến lược

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

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

+ Các phương án thể hiện đầy đủ;
+ Số lao động thiếu/thừa;
+ Các giải pháp tuyển dụng lao động thiếu;
+ Các chính sách giải quyết lao động dư thừa.

- Hình thành bản kế hoạch/chiến lược nhân lực

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

+ Thu thập được đầy đủ ý kiến của các bộ phận và cá nhân liên quan.

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

- Trình duyệt kế hoạch/chiến lược.

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

- Phân tích thống kê.
- Sử dụng các phần mềm thống kê, lập biểu đồ.
- Ứng dụng mô hình, phương pháp dự báo phù hợp để dự tính nhu cầu lao động.
- Sử dụng phần mềm trong xử lý số liệu và mô hình dự báo.
- Kỹ năng phân tích, xử lý tình huống về thừa/thiếu lao động.
- Thông thạo kỹ thuật soạn thảo văn bản (kế hoạch/chiến lược tuyển dụng).
- Tổng hợp chọn lọc thông tin phù hợp.
- Thuyết phục cấp trên.

### 2. Kiến thức

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

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định việc lựa chọn sơ đồ tổ chức của khu Resort

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

2. Xây dựng sơ đồ tổ chức của khu Resort

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

### III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

**1. Kỹ năng**

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

**2. Kiến thức**

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

**IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

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

**V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG**

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

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: XÂY DỰNG BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC VÀ TIÊU CHUẨN NHÂN VIÊN**

**Mã số công việc: G3**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Công việc xây dựng bảng mô tả công việc và tiêu chuẩn nhân viên bao gồm:

- Phân tích các công việc phải thực hiện của khu Resort, lập bảng công việc của từng bộ phận;
- Xây dựng chức danh quản lý của khu Resort;
- Phân bổ những công việc của một chức danh phải thực hiện;
- Đánh giá kết quả áp dụng trong thực tế để hoàn chỉnh tiêu chuẩn của nhân viên thông qua phân định công việc theo chức danh.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- Chức danh công việc.
- Báo cáo cho ai và giám sát ai.
- Tóm tắt mục đích công việc.
- Danh sách liệt kê các nhiệm vụ chính.
- Danh sách các nhiệm vụ không thường xuyên.
- Yêu cầu, thái độ, kỹ năng thuyết trình và sự vui lòng khi phục vụ khách.
- Ai là người phụ trách trực tiếp.
- Tiêu chuẩn tuyển dụng.

2. Tinh thần trách nhiệm

- Bảng mô tả công việc.
- Các tiêu chuẩn.
- Xác định nhân viên có tránh nhiệm với công việc họ đã làm.
- Đánh giá năng lực làm việc ít nhất một lần trong một năm.
- Huấn luyện nhân viên mới.

3. Lập bảng mô tả công việc

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

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

4. Sử dụng bảng mô tả công việc

- Lưu một bản photo và hồ sơ của mọi người nhưng đảm bảo rằng nhân viên và giám sát bộ phận đều có một bản photo.

- Đề nghị nhân viên ký nhận.

5. Bảng mô tả công việc

- Nhân viên phục vụ buồng.
- Nhân viên lễ tân.
- Phục vụ ăn uống.
- An ninh/bảo vệ.
- Quản lý khu Resort.
- Tất cả các vị trí.

**III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

**1. Kỹ năng**

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

**2. Kiến thức**

- Kiến thức về quản trị nhân sự.
- Kiến thức về quản lý hành chính.
- Kiến thức về quản trị kinh doanh du lịch, khu Resort.
- Nắm được các bước của việc đánh giá năng lực làm việc.
- Hệ thống tiêu chuẩn nghề VTOS.

**IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

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

**V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG**

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

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: TỔ CHỨC VÀ TUYỂN DỤNG NHÂN VIÊN**
**Mã số công việc: G4**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức và tuyển dụng nhân viên là quá trình tìm nguồn nhân lực cho khu Resort. Công việc bao gồm:

- Lập kế hoạch tuyển dụng;
- Tìm thị trường lao động đáp ứng yêu cầu tuyển dụng, tổ chức thông báo công khai, rộng rãi;
- Tổ chức thi tuyển, phỏng vấn,... để chấp nhận nhân viên mới;
- Hoàn thành các thủ tục tiếp nhận;
- Theo dõi trong quá trình thử việc;
- Chính thức tuyển dụng hoặc cho thôi việc.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm nguồn và thu hút ứng viên

- Lập danh sách nguồn cung cấp các ứng viên bên trong và ngoài khu Resort.
- Thông báo tuyển dụng nội bộ trước khi quảng cáo ra ngoài công chúng.
- Nếu nhân viên nội bộ không đủ tiêu chuẩn tuyển dụng, cần giải thích lý do và giúp họ bằng cách đào tạo để họ có thể được tuyển sau này.
- Lựa chọn và quảng cáo, thông báo nhu cầu tuyển dụng trên các phương tiện truyền thông.
- Nội dung của thông báo gồm: vị trí công việc, số lao động cần tuyển dụng, tiêu chuẩn, thời hạn hợp đồng, mức lương, điều kiện làm việc, thời hạn và địa điểm nộp hồ sơ, địa chỉ liên hệ và một số yêu cầu khác mà khu Resort cho là cần thiết.

2. Sơ tuyển

- Căn cứ vào tiêu chuẩn và hồ sơ của ứng viên để loại bỏ các ứng viên không đạt yêu cầu.
- Phỏng vấn sơ bộ để chọn danh sách ngắn (cho phỏng vấn sâu).
- Hẹn ngày phỏng vấn trực tiếp.
- Chuẩn bị phòng phỏng vấn.

3. Phỏng vấn sâu

- Tìm hiểu đánh giá ứng viên trên nhiều phương diện như: Học vấn, kinh nghiệm, kỹ năng, kiến thức, thành tích công tác, cá tính... để chọn được ứng viên phù hợp nhất với vị trí cần tuyển.
- Phỏng vấn lần 1: Giám đốc nhân sự

- Phỏng vấn lần 2: Trưởng bộ phận.

- Phỏng vấn lần 3: Tổng giám đốc (nếu cần).

4. Kiểm tra, xác minh kết quả phỏng vấn

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

5. Ra quyết định tuyển dụng

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

- Gặp gỡ, trao đổi với ứng viên trúng tuyển trước khi ra quyết định (lương, ngày bắt đầu làm việc,...).

6. Tiếp nhận nhân viên mới

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

- Huấn luyện hội nhập vào môi trường làm việc.

- Phát đồng phục, bảng tên, sổ tay, thẻ chấm công.

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

- Phân công huấn luyện nghiệp vụ cho nhân viên mới.

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

Hợp đồng lao động bao gồm các nội dung:

- Loại hợp đồng;

- Thời hạn hợp đồng;

- Thời gian thử việc;

- Điều kiện làm việc;

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

- Thời gian làm việc;

- Ngày nghỉ trong tuần;

- Quyền được đào tạo;

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

- Phúc lợi và bảo hiểm;

- Bảo hộ lao động;

- Các khoản thuế phải trả.

8. Đánh giá hết thời gian thử việc

- Sau 01 tháng thử việc, trưởng bộ phận đánh giá sơ bộ và chỉ cho nhân viên điều cần học hỏi thêm.

- Sau 02 tháng thử việc, trưởng bộ phận đánh giá và quyết định tiếp tục tuyển dụng hay chấm dứt không tuyển dụng.

9. Đánh giá thành tích làm việc định kỳ

- Hướng dẫn nhân viên những tiêu chuẩn mà họ chưa đạt được.
- Làm việc đó cùng với nhân viên và giám sát trực tiếp.
- Nếu việc đó xảy ra nhiều lần, bạn sẽ phải dẫn chứng tình huống bằng tài liệu.
- Thông báo luôn được viết tay, có chữ ký của giám đốc, giám sát bộ phận và của nhân viên đó nếu có thể. Ghi lại ngày và mô tả lại tình huống một cách cụ thể.
- Gửi một bản sao cho nhân viên đó và một bản lưu tại hồ sơ nhân viên ở bộ phận Nhân sự.

10. Cho thôi việc nhân viên

- Một nhân viên muốn thôi việc cần ghi rõ ngày làm việc cuối cùng trong thư gửi cho trưởng bộ phận hoặc giám đốc.
- Người trong ban giám đốc cần thông báo nghỉ việc trước 04 tuần.
- Phỏng vấn xin thôi việc.
- Ngày nghỉ phép cộng dồn thường được thanh toán.
- Luôn tuân theo thủ tục thôi việc bằng thư thôi việc ghi rõ ngày (hay thư của ban giám đốc) cùng với tài liệu liên quan (thông báo đối với trường hợp buộc thôi việc).
- Nhân viên phải trả lại đồng phục, bảng tên, thẻ và chìa khóa.
- Tên nhân viên.
- Bộ phận.
- Phỏng vấn nghỉ việc.
- Xác nhận thôi việc bằng văn bản.
- Các tài liệu hỗ trợ.
- Trợ cấp, phúc lợi khi thôi việc.
- Chữ ký của giám đốc và ngày nghỉ việc.
- Khoản thanh toán lần cuối (quyết toán lương và các khoản khác) nhân viên phải ký trước khi rời khu Resort.

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

- Phân tích lựa chọn các nguồn cung cấp ứng viên phù hợp.
- Kỹ năng viết bài quảng cáo thông báo tuyển nhân viên.
- Kỹ năng nghiên cứu, phân loại hồ sơ.
- Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại (phỏng vấn sơ bộ).
- Kỹ năng trắc nghiệm về đặc điểm cá nhân.
- Kỹ năng vận dụng các hình thức phỏng vấn (theo mẫu, theo tình huống, phỏng vấn liên tục...).
- Kỹ năng đánh giá, cho điểm.
- Kỹ năng phân tích so sánh, lựa chọn ứng viên.

- Kỹ năng đàm phán, giao tiếp trực tiếp.
- Kỹ năng thỏa thuận các điều khoản của hợp đồng.
- Kỹ năng soạn thảo hợp đồng.
- Khuyến khích thảo luận từ tất cả các bên liên quan.

**2. Kiến thức**

- Luật lao động và các quy định pháp lý liên quan của Việt Nam về tuyển dụng lao động.
- Nắm vững bản mô tả công việc.
- Có kiến thức về giao tiếp, kiến thức xã hội, tâm lý.
- Hiểu rõ việc chọn được đúng người vào đúng vị trí và đúng thời gian là rất quan trọng.
- Lường trước được khả năng ứng viên trúng tuyển không đến làm việc.
- Hiểu được việc tạo ấn tượng tốt ngay từ lần gặp đầu tiên rất quan trọng.
- Luật lao động Việt Nam và các văn bản pháp lý liên quan.
- Quy định của khu Resort.
- Trường hợp cảnh cáo lần thứ hai cần có sự tham gia của chủ/quản lý khu Resort.

**IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

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

**V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG**

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

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức đào tạo và phát triển nhân viên là công việc thường xuyên nhằm xây dựng được đội ngũ lao động đáp ứng yêu cầu công việc của khu Resort.

Công việc này phải xác định được:

- Yêu cầu và số lượng cần đào tạo;
- Thời gian tổ chức đào tạo;
- Hình thức đào tạo;
- Chuẩn bị điều kiện cho các lớp đào tạo tại chỗ;
- Triển khai kế hoạch đào tạo;
- Đánh giá kết quả, điều chỉnh kế hoạch nếu cần thiết.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đào tạo định hướng nhân viên mới

- Gặp mặt nhân viên mới

+ Gặp và chào nhân viên mới cùng với Tổng giám đốc.

+ Đưa lịch làm việc cho nhân viên mới, giải thích quy định về tác phong diện mạo, đồng phục.

+ Giới thiệu về quá trình phát triển và định hướng, nhiệm vụ của khu Resort.

+ Chia sẻ định hướng, mục tiêu và nhiệm vụ của bạn với họ.

+ Phân công người hướng dẫn nhân viên mới.

- Hướng dẫn đọc sổ tay nhân viên

+ Yêu cầu nhân viên đọc kỹ sổ tay nhân viên để hiểu các chính sách của khu Resort và mọi vấn đề quan trọng như ngày trả lương, quy định về đồng phục, bữa ăn nhân viên, nghỉ ốm...

+ Nhân viên mới cần biết và tuân theo các thủ tục của Khu Resort.

+ Yêu cầu nhân viên ký vào sổ tay.

- Giới thiệu về cơ sở vật chất, kỹ thuật của Khu Resort.

Đưa nhân viên mới đi tham quan các khu vực:

+ Sảnh và khu vực dành cho khách;

+ Các loại buồng khác nhau;

+ Khu vực bếp, kho, văn phòng, bộ phận kế toán trả lương;

+ Lối đi dành cho nhân viên và cách cào thẻ ra vào;

+ Nơi giao, nhận đồng phục, thay đồng phục;

+ Sân vườn và các tiện nghi khác;

+ Nhà ăn nhân viên.

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

2. Đào tạo nhân viên

Mô tả quy trình đào tạo và phát triển.

- Hình thành chính sách đào tạo

+ Chính sách phải theo mẫu, có chỉ tiêu rõ ràng, gắn với chức năng, nhiệm vụ, chiến lược kinh doanh của đơn vị.

+ Huy động được sự tham gia của cán bộ quản lý các cấp và nhân viên.

- Phân tích nhu cầu đào tạo, đối chiếu, so sánh giữa hồ sơ của nhân viên và bảng mô tả công việc.

- Xây dựng kế hoạch đào tạo

+ Kế hoạch đào tạo chung cho tất cả các bộ phận.

+ Kế hoạch đào tạo riêng cho từng bộ phận.

+ Kế hoạch phải ghi rõ: nội dung chương trình đào tạo, thời gian, địa điểm, người tham dự, người hướng dẫn, kinh phí.

- Xây dựng tài liệu, giáo trình giảng dạy

+ Có tài liệu giảng dạy theo kế hoạch.

+ Tài liệu phải gửi trước cho các học viên.

- Lựa chọn phương pháp đào tạo

+ Kết hợp giữa giảng lý thuyết và thực hành.

+ Sử dụng các phương tiện hồ sơ.

+ Khuyến khích tự học và kèm cặp tại nơi làm việc.

+ Sử dụng phương pháp huấn luyện lấy học viên làm trung tâm.

+ Huấn luyện tại nơi làm việc.

+ Huấn luyện trong lớp học.

+ Gửi đi đào tạo ở các khu Resort khác.

+ Huấn luyện liên bộ phận.

- Quản lý, triển khai các chương trình đào tạo

+ Theo đúng kế hoạch.

+ Có sự điều chỉnh khi cần thiết.

+ Lịch đào tạo nhân viên phải kết hợp với lịch làm việc.

- Đánh giá về chất lượng khóa đào tạo

- Cấp giấy chứng nhận đào tạo

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

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

### 2. Kiến thức

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

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đánh giá năng lực làm việc của nhân viên bao gồm:

- Các lớp đào tạo phải học;
- Kết quả công việc thực tế;
- Lập bảng đánh giá và công khai;
- Lập quy trình đánh giá và triển khai đánh giá.

Trong đánh giá cần lưu ý:

- Điều kiện thực thi công việc;
- Bố trí hợp ngành nghề;
- Sức khỏe và các vấn đề cá nhân.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

2. Chuẩn bị đánh giá

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

3. Đưa bảng đánh giá trước cho nhân viên

4. Tiến hành đánh giá bằng cách cho điểm theo mẫu và tổng hợp

- Thảo luận và giải thích cho nhân viên điểm mạnh, điểm yếu và quyết định đánh giá ở mức độ nào, yêu cầu nhân viên ký xác nhận.
- Đánh giá theo 4 mức độ:

+ Xuất sắc: số lượng và chất lượng công việc nổi bật.

+ Giỏi: công việc thực hiện đáng tin cậy và theo cách chuyên nghiệp.

+ Khá: không thường xuyên đáp ứng được yêu cầu công việc; có khả năng hoàn tất một số nhiệm vụ, cần phát huy thêm.

+ Không đạt yêu cầu: kết quả làm dưới tiêu chuẩn, cần phải trau dồi hoàn thiện để duy trì vị trí công việc hiện tại.

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

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

### 2. Kiến thức

- Hiểu các phương pháp đánh giá và mục đích đánh giá kết quả thực hiện công việc.
- Có kiến thức về tầm quan trọng của việc đánh giá chính xác kết quả làm việc và quy định về các cách thức đánh giá của khu Resort.

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng hướng dẫn đánh giá.
- Thang điểm.

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

# TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

## I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Công việc phân bổ và quản lý thời gian biểu làm việc bao gồm các tác nghiệp:

- Phân công lao động rõ ràng, minh bạch;
- Tổ chức lao động hợp lý đối với từng việc, từng thời điểm, không để lao động rảnh rỗi;
- Kiểm tra kết quả làm việc của nhân viên.

## II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

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

3. Xây dựng kế hoạch phân công lao động

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

4. Giám sát việc thực hiện thời gian biểu

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

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

- Xây dựng định mức công việc trên cơ sở bản mô tả công việc của từng vị trí.
- Tổ chức môi trường làm việc khoa học.

- Xây dựng thời gian biểu làm việc.
- Các nguyên tắc trong việc xây dựng hệ thống các yêu cầu của tổ chức lao động.
- Xác định các chức năng của từng bộ phận khu Resort.
- Liệt kê các nhiệm vụ theo từng chức năng.
- Xác định thời gian làm việc cần thiết của từng chức năng.
- Xác định thời gian thực hiện công việc cần thiết của từng chức năng trong từng khoảng thời gian trong một ngày.
- Xác định số giờ làm việc cần thiết.
- Xác định số lượng nhân viên cần thiết.
- Phân chia công việc.
- Xây dựng thời gian biểu làm việc.
- Thiết lập bảng chấm công.
- Các phương pháp chấm công.
- Kỹ năng thống kê, tổng hợp.

**2. Kiến thức**

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

**IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

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

**V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG**

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

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

**Mã số công việc: G8**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Công việc xây dựng chính sách tiền lương, phúc lợi bao gồm:

- Phân định rõ về lương, thưởng và phúc lợi để bảo đảm quyền lợi của nhân viên và kích thích họ lao động;
- Lập bảng lương theo chức danh;
- Không cân bằng tiền thưởng và phúc lợi, phải công khai minh bạch.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập hợp đồng lao động

- Lương.
- Thời hạn hợp đồng (06 tháng hoặc 01 năm).
- Thời gian thử việc (thường là 02 tháng).
- Luôn kèm theo bảng mô tả công việc.
- Điều kiện làm việc.
- Khoản lương gộp (lương).
- Quyết định chu kỳ trả lương (theo tháng hay theo tuần).
- Tuần làm việc.
- Lịch làm việc, ngày nghỉ và cuối tuần.
- Lương làm thêm giờ.
- Số ngày nghỉ mỗi năm hoặc mỗi kỳ.
- Quy trình trả lương.
- Tiền tip và các khoản thưởng khác.
- Đào tạo hay học thêm.
- Các vấn đề liên quan đến chế độ thai sản.
- Phúc lợi và bảo hiểm.
- Các khoản thuế phải trả.

2. Gia hạn hoặc chấm dứt hợp đồng

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

3. Lập bảng lương

- Ngày bắt đầu và kết thúc 01 kỳ lương.
- Chia thời kỳ nhận lương.
- Quy định về bảng lương, các khoản bồi thường.
- Hình thức trả lương (qua tài khoản ngân hàng hay séc).
- Phê duyệt của giám đốc.

4. Thôi việc

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

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

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

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

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

### 2. Kiến thức

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

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

| Tiêu chí đánh giá | Cách thức đánh giá |
|---|---|
| - Các điều khoản trong hợp đồng phải minh bạch, rõ ràng | - Các điều khoản của hợp đồng phải bao gồm: lương, thời hạn hợp đồng (06 tháng hoặc 01 năm), thời gian thử việc (thường là 02 tháng), điều kiện làm việc, khoản lương gộp (lương), quyết định chu kỳ trả lương (theo tháng hay theo tuần), tuần làm việc, lịch làm việc, ngày nghỉ và cuối tuần, lương làm thêm giờ, số ngày nghỉ mỗi năm hoặc mỗi kỳ, quy trình trả lương, tiền tip và các khoản thưởng khác, đào tạo hay học thêm, các vấn đề liên quan đến chế độ thai sản, phúc lợi và bảo hiểm, các khoản thuế phải trả |
| - Các chính sách hỗ trợ khác | - Quy định trong việc gia hạn hợp đồng, chế độ thôi việc |

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý nhân sự.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

- Nêu tên các chương trình phần mềm khác nhau trong quản lý nhân sự và tiền lương.

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

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

+ Cập nhật thông tin nhân viên mới;

+ Tìm kiếm thông tin về nhân viên;

+ Phân loại nhân viên từ trước đến nay;

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

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

+ Quy trình tiếp nhận văn bản đi và đến;

+ Quy trình xử lý văn bản đến;

+ Quy trình lưu trữ văn bản.

- Nêu các ứng dụng trong quản lý tiền lương, ngày công, ngày phép.

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

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

- Lập các báo cáo tháng.

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

- Liệt kê các ưu điểm vượt trội.

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

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

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

### 2. Kiến thức

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

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- Duyệt thực đơn.
- Kiểm tra vệ sinh bếp trước, trong và sau khi chế biến.
- Kiểm tra vệ sinh an toàn thực phẩm.

2. Kiểm tra công tác vệ sinh căn tin

Kiểm tra vệ sinh môi trường khu vực căng tin.

3. Kiểm tra khẩu phần ăn của nhân viên

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

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

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

### III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

**1. Kỹ năng**

- Nhận thức được tầm quan trọng trong việc vệ sinh an toàn thực phẩm, vệ sinh môi trường nhà bếp.
- Nhận thức được tầm quan trọng của sinh lý dinh dưỡng.
- Nhận thức được tầm quan trọng của việc vệ sinh môi trường xung quanh khu vực ăn uống.
- Kỹ năng trong giao tiếp.

**2. Kiến thức**

- Có kiến thức về sinh lý dinh dưỡng, vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Có kiến thức về vệ sinh môi trường tại căng tin và khu vực xung quanh.
- Nắm được các quy định về phụ cấp ăn ca cho nhân viên mà công ty đề ra.
- Các quy định về thái độ của nhân viên căn tin.

### IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

# TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: ĐẢM BẢO AN TOÀN LAO ĐỘNG VÀ SỨC KHỎE NHÂN VIÊN**
**Mã số công việc: G11**

## I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

## II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

- Tổ chức huấn luyện an toàn vệ sinh lao động cho người lao động mới tuyển dụng trước khi giao việc và huấn luyện định kỳ mỗi năm một lần cho mọi người lao động. Sau khi huấn luyện an toàn vệ sinh lao động phải kiểm tra sát hạch, ghi sổ theo dõi huấn luyện.
- Thực hiện đầy đủ các chế độ chính sách đối với người bị tai nạn lao động.
- Thiết lập, hệ thống sắp xếp trật tự, vệ sinh các khu vực sản xuất.
- Theo dõi, kiểm soát hệ thống phòng cháy chữa cháy, thoát hiểm trong công ty.

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

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

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

- Có chính sách cho nghề độc hại.

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

4. Giám sát, kiểm tra và đánh giá.

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

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

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

- Giám sát việc lưu mẫu thức ăn phục vụ khách theo quy định của trung tâm y tế dự phòng.

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch.
- Tuyên truyền.
- Có kinh nghiệm về lĩnh vực an toàn lao động.
- Có khả năng quản lý và sắp xếp công việc tốt.
- Lập hồ sơ, sổ sách theo dõi về an toàn lao động theo mẫu quy định.

### 2. Kiến thức

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

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các trang thiết bị dụng cụ đảm bảo an toàn lao động.
- Các quy định của pháp luật về an toàn vệ sinh lao động.

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

# TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH MUA SẮM VÀ GIÁM SÁT TÀI SẢN CỦA BỘ PHẬN NHÂN SỰ - HÀNH CHÍNH**
**Mã số công việc: G12**

## I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

## II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quản lý tài sản của bộ phận nhân sự - hành chính

- Liệt kê các tài sản của bộ phận nhân sự - hành chính:

+ Số lượng trang thiết bị;

+ Tình trạng các trang thiết bị;

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

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

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

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

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

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

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

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

**2. Kiến thức**

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

**IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

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

**V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG**

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

# TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

**Mã số công việc: G13**

## I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

## II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đề xuất tuyển dụng các chức danh cho bộ phận nhân sự - hành chính

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10. Đề xuất kỷ luật, cho thôi việc

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

**III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

**1. Kỹ năng**

- Lập kế hoạch.
- Đề xuất cụ thể.
- Lập bảng hỏi.
- Kỹ năng trong đào tạo.
- Đào tạo nhân viên.
- Đào tạo theo đúng kế hoạch, nội dung.
- Tổ chức đánh giá định kỳ.
- Kiểm tra thực hành và lý thuyết.
- Phân lịch theo yêu cầu thực tế tại bộ phận.
- Tổ chức.
- Đánh giá kết quả công việc.
- Phối hợp một cách đồng bộ giữa các bộ phận.

**2. Kiến thức**

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

**IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

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

- Quy chế trong việc phối hợp giải quyết công việc.
- Nội quy quản lý nhân sự.
- Chức năng nhiệm vụ của bộ phận.
- Quy định về chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận.

**V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG**

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

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

**Mã số công việc: G14**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- Công văn đi:

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

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

+ Nắm được thể thức một văn bản hành chính;

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

- Công văn đến:

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

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

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

2. Lưu trữ văn bản đi và đến

- Cập nhật văn bản.

- Hiệu chỉnh văn bản.

- Tìm kiếm văn bản.

- Truy xuất văn bản

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

3. Phân biệt các loại công văn:

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

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

+ Quyết định (của đơn vị);

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

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

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

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

### 2. Kiến thức

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

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

## 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 NHÂN SỰ - HÀNH CHÍNH**

**Mã số công việc: G15**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

### 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 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 khu 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 (06 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.<br>- 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.<br>- Tính hợp lý và khoa học trong phân nhóm.<br>- Quy trình thực hiện đào tạo.<br>- So sánh với quy trình chuẩn để xác định độ chính xác của quy trình.<br>- 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.<br>- Xây dựng bộ chuẩn các tiêu chuẩn để đánh giá (kiến thức lẫn kỹ năng).<br>- 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).<br>- Đánh giá thông qua hiệu quả mang lại từ công việc hàng ngày.<br>- 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 CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY TẠI BỘ PHẬN NHÂN SỰ - HÀNH CHÍNH**

**Mã số công việc: G16**

## I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

## II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

2. Giám sát chất lượng công việc của bộ phận nhân sự - hành chính

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

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

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

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

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

**2. Kiến thức**

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

**IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

- Máy vi tính.
- Điện thoại.
- Quy chế hoạt động của khu Resort.
- Các bảng danh mục kiểm tra.
- Các bảng nội quy, chính sách, quy trình thực thi.
- Máy vi tính, máy in nối mạng.
- Phần mềm quản lý nhân sự.

**V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG**

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

# TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

**Mã số công việc: G17**

## I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Để thực hiện nhiệm vụ, chức năng của mình, bộ phận nhân sự - hành chính phải phối hợp chặt chẽ với các bộ phận khác để sử dụng có hiệu quả đội ngũ lao động và phát triển nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu của khu Resort.

Công việc phối hợp bao gồm:

- Điều chuyển, bổ sung, thay thế các chức danh theo nhu cầu từng thời điểm;
- Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực;
- Xây dựng và triển khai kế hoạch đào tạo;
- Xây dựng các văn bản hành chính quản lý khu Resort;
- Phát triển, thu hẹp, tách, nhập các bộ phận trong khu Resort;
- Xây dựng tổ chức mới;
- Đánh giá về cơ cấu tổ chức, đội ngũ cán bộ và hệ thống văn bản pháp lý của khu Resort;
- Khuyến nghị cấp có thẩm quyền giải quyết vấn đề liên quan.

## II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định quan hệ giữa bộ phận với các bộ phận khác

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

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

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

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

Giám sát việc chuyển các thông tin từ bên ngoài đến các phòng ban trong khu Resort.

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

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

### 2. Kiến thức

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

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nghiên cứu thị trường là công việc rộng lớn, phức tạp. Đối với khu Resort, phải đảm bảo các công việc sau:

- Định vị thị trường cần nghiên cứu;
- Phân loại thị trường: tiềm năng, trọng điểm, ưu tiên, mục tiêu,... để xác định chiến lược tiếp cận;
- Xác định tiềm lực, sản phẩm và khả năng chiếm lĩnh thị trường của khu Resort;
- Lập kế hoạch nghiên cứu từng thị trường cụ thể;
- Đánh giá tổng quan.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Mục đích của việc nghiên cứu thị trường

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

2. Xây dựng kế hoạch nghiên cứu

- Xác định các dữ liệu cần thu thập.
- Xác định các phương pháp nghiên cứu:

+ Quan sát;
+ Thử nghiệm;
+ Điều tra;
+ Sử dụng kết hợp các phương pháp.

- Xác định các kỹ thuật dùng để xử lý dữ liệu.
- Xác định ngân sách nghiên cứu (tùy thuộc vào thời gian nghiên cứu và vấn đề nghiên cứu).

3. Thực hiện nghiên cứu

- Thu thập dữ liệu có thể do khu Resort tiến hành hoặc thuê ngoài. Dữ liệu được thu thập từ hai nguồn:

+ Nguồn dữ liệu thứ cấp:

* Nguồn nội bộ.

* Nguồn bên ngoài.

+ Nguồn dữ liệu sơ cấp:

* Quan sát: Đứng ở đâu đó để nghe mọi người nói gì về khu Resort mình, quan sát xem người ta nói gì về sản phẩm và dịch vụ của khu Resort.

* Thử nghiệm.

* Điều tra: Điều tra thuận tiện cho việc nghiên cứu mô tả được thực hiện trực tiếp hoặc gián tiếp.

- Lập phiếu đăng ký

+ Phải được trình bày đẹp mắt, đơn giản và dễ dàng để khách dễ điền thông tin.

+ Bao gồm địa chỉ email, ngày tháng năm sinh.

+ Lưu trữ phiếu đăng ký hàng tháng và theo thứ tự chữ cái.

+ Bảo đảm logic và thể hiện ý đồ quản lý.

- Nắm thông tin cơ bản về khách hàng hay khu Resort

+ So sánh thông tin cơ bản của khách với khách của các khu Resort khác.

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

- Lập bảng thăm dò ý kiến khách hàng

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

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

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

- Tiến hành thăm dò thử nghiệm

+ Xác định các thông tin bạn muốn biết để hỏi khách.

+ Kiểm tra chéo các bộ phận để tìm hiểu phản hồi của khách và ghi lại kết quả vào phiếu nghiên cứu.

- Tổ chức thu thập thông tin

+ Thu thập thông tin thứ cấp, sơ cấp từ các nguồn.

+ Kích thước mẫu đủ lớn và mang tính đại diện.

4. Xử lý và phân tích kết quả nghiên cứu và trình bày báo cáo kết quả nghiên cứu

- Thực hiện theo mục tiêu nghiên cứu.
- Lượng hóa được các chỉ tiêu và mối quan hệ giữa các nhân tố.
- Báo cáo kết quả nghiên cứu phải rõ ràng, gọn và chính xác, gồm các nội dung sau:

+ Tóm tắt báo cáo;

+ Phương pháp áp dụng trong thu thập và phân tích;

+ Kết quả nghiên cứu;

+ Kết luận và đề xuất giải pháp.

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

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

### 2. Kiến thức

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

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phiếu đăng ký.
- Thông tin lưu trữ về khách hàng.
- Thông tin cơ bản về khách.
- Bảng thăm dò ý kiến khách hàng.
- Mẫu phiếu đăng ký của các Khu Resort.
- Các bảng biểu tổng hợp về khách.
- Mẫu bảng hỏi.
- Mẫu điều tra.
- Mẫu phân tích.

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

# TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

## I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

## II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tóm tắt hoạt động

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

2. Đánh giá tình hình Marketing hiện tại

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

- Tình hình sản phẩm: mức bán, giá.

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

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

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

3. Phân tích điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội, thách thức

- Phân tích các cơ hội và các thách thức chủ yếu của sản phẩm khu Resort.

- Phân tích rõ những điểm mạnh và những điểm yếu của khu Resort so với đối thủ cạnh tranh.

- Sử dụng kết quả phân tích để xác định mục tiêu.

4. Xác định các mục tiêu

- Xác định các chỉ tiêu mà kế hoạch muốn đạt được như mục tiêu tài chính (tỷ lệ hòa vốn đầu tư, lợi nhuận).

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

5. Xây dựng chiến lược Marketing

- Trình bày những hướng Marketing tổng quát sẽ sử dụng để đạt được những mục tiêu của kế hoạch. Tư tưởng chiến lược Marketing gồm:

+ Lựa chọn thị trường mục tiêu;

+ Định vị sản phẩm;

+ Giá;

+ Kênh phân phối;

+ Hình thức quảng cáo;

+ Khuyến mãi;

+ Nghiên cứu và phát triển.

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

6. Xây dựng chương trình hành động

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

- Những công việc gì sẽ phải làm?;

- Khi nào làm?;

- Ai sẽ làm?;

- Chi phí bao nhiêu?.

7. Lập dự toán ngân sách

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

- Dự tính mức lỗ lãi.

8. Đánh giá và kiểm soát

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

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

- Kiểm soát kế hoạch hàng năm:

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

- Kiểm soát khả năng sinh lợi: đánh giá khả năng sinh lợi của các sản phẩm, các thị trường, các nhóm khách, kênh phân phối.

- Kiểm soát hiệu quả: phân tích hiệu quả của hoạt động quảng cáo, khuyến mãi, phân phối, lực lượng bán hàng để điều chỉnh kịp thời.

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

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

- Kỹ năng viết báo cáo tổng hợp.

- Kỹ năng lập kế hoạch Marketing.

**2. Kiến thức**

- Nắm được các kiến thức về kinh tế vĩ mô, vi mô.
- Kiến thức về tài chính, thị trường, Marketing, kế toán và thống kê.
- Kiến thức về quản trị chiến lược.
- Nắm được các kiến thức về kinh tế, xã hội, chính trị, văn hóa và pháp luật.
- Nắm được kiến thức phân tích hoạt động kinh doanh.

**IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

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

**V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG**

| Tiêu chí đánh giá | Cách thức đánh giá |
|---|---|
| - Kỹ năng lập kế hoạch Marketing | - Nội dung của bảng kế hoạch Marketing.<br>- Hình thức và quy trình lập kế hoạch Marketing.<br>- Độ chính xác về các thông tin trong bảng kế hoạch Marketing.<br>- So sánh với quy trình chuẩn để xác định độ chính xác của quy trình lập kế hoạch Marketing.<br>- Sự thành thạo trong thực hiện các bước của quy trình |
| - Kỹ năng giám sát | - Theo dõi quy trình và kết quả làm việc để đối chiếu với các kế hoạch, mục tiêu đã đề ra |
| - Kỹ năng đánh giá | - Theo dõi quy trình và kết quả làm việc để đối chiếu với các kế hoạch, mục tiêu đã đề ra |
| - Kỹ năng báo cáo | - Có mục đích và kết cấu rõ ràng.<br>- Thông tin trong bản báo cáo phải đầy đủ, trung thực và khách quan.<br>- Hành văn, ngôn ngữ trong văn bản phải trình bày chính xác và mạch lạc |

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

**Mã số công việc: H3**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân đoạn thị trường

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

2. Yêu cầu của phân đoạn thị trường

Phân đoạn thị trường phải đạt các yêu cầu sau:

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

3. Xác định thị trường mục tiêu

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

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

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

+ Đánh giá mức độ phù hợp với mục tiêu và nguồn lực của khu Resort.

- Lựa chọn thị trường mục tiêu:

+ Tập trung vào một phân đoạn thị trường;

+ Chuyên môn hóa thị trường;

+ Đa dạng hóa sản phẩm.

4. Thực hiện Marketing chuyên biệt

- Xác định đoạn thị trường cụ thể mà bạn muốn thâm nhập.
- Cần đáp ứng nhu cầu của đoạn thị trường đó.
- Cần tập trung các nỗ lực Marketing đến thị trường đó.

5. Thực hiện định vị thị trường

- Tạo sản phẩm đặc trưng, khác biệt với đối thủ cạnh tranh.
- Tạo điểm khác biệt về nhân sự của khu Resort (chất lượng phục vụ, huấn luyện tốt v.v...).

- Tạo điểm khác biệt về hình ảnh.
- Cần sử dụng hiệu quả chiến lược định vị thị trường.
- Thiết lập việc đánh giá khu Resort trước khi lập và triển khai kế hoạch marketing.
- Tuyên truyền vị trí của Khu Resort.

6. Định vị thị trường hiệu quả

- Xác định những thị trường cụ thể nào đang sẵn sàng.
- Biết được những thị trường tiềm năng đó mong đợi điều gì?.
- Cần những phương pháp marketing mix nào để thâm nhập thị trường đó.
- Nắm những điểm mạnh và yếu của đối thủ cạnh tranh nhắm đến những đoạn thị trường mục tiêu giống khu Resort bạn?.

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

- Thực hiện được việc phân nhóm khách theo phương pháp phân tổ thống kê.

### 2. Kiến thức

- Nắm rõ kiến thức về thị trường, định vị thị trường, phân đoạn thị trường và thị trường mục tiêu.
- Nắm được các tiêu thức và phương pháp phân đoạn thị trường.
- Nắm được kiến thức về nhu cầu của khách du lịch.
- Nắm được các mức độ định vị.
- Nắm được các bước của quá trình định vị

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sử dụng số liệu thứ cấp, sơ cấp.
- Máy vi tính.
- Bản đồ.
- Internet.
- Sản phẩm đặc trưng.
- Sử dụng bảng thăm dò ý kiến khách hàng.

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

| Tiêu chí đánh giá | Cách thức đánh giá |
|---|---|
| - Phân chia nhóm khách theo phương pháp phân tổ thống kê | - Theo vị trí địa lý, mục đích chuyến đi, thời gian nghiên cứu, mục tiêu nghiên cứu |

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: THIẾT KẾ SẢN PHẨM**
**Mã số công việc: H4**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định sản phẩm của khu Resort

- Sản phẩm của khu Resort chủ yếu là những hàng hóa ở dạng vô hình được gọi là sự trải nghiệm.

- Xác định và mô tả các loại phòng của khu Resort:

+ Số lượng phòng ngủ; các loại phòng;

+ Dịch vụ Nhà hàng/quầy bar;

+ Dịch vụ hội thảo, hội nghị;

+ Dịch vụ bổ sung;

+ v.v...

- Danh mục và cấu trúc sản phẩm phải phù hợp với thị trường mục tiêu.

- Đưa ra nhiều loại hình dịch vụ: lưu trú, ăn uống, vui chơi giải trí v.v... với nhiều loại sản phẩm để đáp ứng nhu cầu cho khách, khách du lịch.

2. Đánh giá sản phẩm của khu Resort

- Đánh giá tài sản và trang thiết bị của khu Resort có gì khác biệt so với sản phẩm của đối thủ cạnh tranh (vị trí; vẻ bề ngoài; ẩm thực; các dịch vụ v.v...).

- Đánh giá ưu thế bán hàng độc đáo của khu Resort so với đối thủ cạnh tranh (kỹ năng nghề).

3. Hoàn thiện và nâng cao chất lượng sản phẩm

- Hoàn thiện về cấu trúc của sản phẩm.

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

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

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

- Hoàn thiện sản phẩm hiện có.

- Tìm ra những ý tưởng mới.

- Chọn lọc và đánh giá ý tưởng mới.

- Phát triển sản phẩm mới và thử nghiệm sản phẩm mới.

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

- Phân tích thị trường.
- Phân tích kinh tế.

### 2. Kiến thức

- Nắm được kiến thức về các loại hình sản phẩm khu Resort.
- Nắm các đặc trưng của sản phẩm khu Resort.
- Nắm được kiến thức về chất lượng dịch vụ.

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tập gấp.
- Đĩa CD.
- Các loại thẻ.

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

| Tiêu chí đánh giá | Cách thức đánh giá |
|---|---|
| - Phân tích thị trường | - Đánh giá nhu cầu về sản phẩm thiết kế<br>- Phải trả lời được câu hỏi có nên quyết định đầu tư vào sản phẩm mới |
| - Phân tích kinh tế | - Ước lượng được chi phí cho việc phát triển sản phẩm và so sánh doanh thu ước lượng |

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thiết lập các phương pháp hay chiến lược tổng quát dùng để ấn định các mức giá riêng cho sản phẩm và dịch vụ của khu Resort.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định tầm quan trọng của việc định giá

- Nhận thức được giá là yếu tố cơ bản trong marketing hỗn hợp mang lại doanh thu.
- Nhận thức được giá có ảnh hưởng lớn đến doanh số và lợi nhuận của khu Resort.
- Giá có tác động mạnh mẽ đến chi tiêu.
- Xác định sản phẩm và dịch vụ của khu Resort: phòng ngủ, dịch vụ giặt là, vận chuyển, đồ ăn và đồ uống.

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

- Tối đa hóa doanh thu.
- Tối đa hóa lợi nhuận:

+ Tối đa hóa lợi nhuận;
+ Nâng cao hệ số hiệu quả trên vốn đầu tư.

- Giữ ổn định thị trường:

+ Chấp nhận giá cạnh tranh;
+ Thực hiện cạnh tranh không dựa trên giá cả.

- Những mục tiêu khác:

+ Dẫn đầu về chất lượng sản phẩm;
+ Ngăn ngừa đối thủ tham gia vào thị trường.

3. Xây dựng chiến lược định giá cho sản phẩm và dịch vụ của Khu Resort

- Phối hợp với các bộ phận khác của khu Resort;
- Sử dụng dữ liệu về chi phí từ nguồn tài liệu lưu trữ, chứng từ, chi phí, chu kỳ tiền mặt.
- Quay vòng đầu tư và dự toán lợi nhuận.
- Định giá sao cho có tính cạnh tranh cao.

4. Xây dựng chiến lược định giá tổng thể của khu Resort

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

+ Giá cả;
+ Sản phẩm và giá cả cạnh tranh;
+ Sản phẩm phụ và giá cả;
+ Lựa chọn khác nếu khách không mua sản phẩm hay dịch vụ nào?.

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

+ Tiện nghi gì;

+ Các dịch vụ.

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

+ Thẻ tín dụng, ngoại tệ;

+ Thẻ du lịch, thẻ ATM.

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

+ Giới hạn về thời gian;

+ Mức giá đặc biệt;

+ Đoạn thị trường đặc biệt.

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

+ Giá cho đoàn/nhóm khách;

+ Giá đối tác.

- Những loại chi phí nào thay đổi nhanh chóng.

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

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

5. Xác định chiến lược định giá

- Giá cả cố định.

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

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

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

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

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

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

6. Chiến lược định giá truyền thống

- Phương pháp cố định: hàng hóa được chào với cùng một loại giá.

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

- Chiến lược cụ thể:

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

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

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

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

7. Định giá linh hoạt

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

8. Quản lý lợi nhuận

- Mô hình đặt giữ chỗ với những đoạn thị trường khác nhau.
- Những phòng đã bán?
- Tác động của việc thay đổi giá.
- Phát triển nhu cầu trong mùa thấp điểm.

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

- Tính toán.
- Phân tích thống kê.
- Kỹ năng phối hợp.

### 2. Kiến thức

- Nắm phương pháp tổng quát được dùng để định giá riêng cho sản phẩm và dịch vụ của khu Resort.
- Nắm được kiến thức về quản trị tài chính, phân tích hoạt động kinh doanh.
- Nắm được phương pháp chiến lược định giá truyền thống, chiến lược định giá linh hoạt.
- Nắm được cách xác định phương pháp tính giá cố định; các mức giá khác nhau.
- Nắm được kiến thức về sản phẩm và đặc trưng của sản phẩm khu Resort.

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Văn phòng phẩm.
- Máy vi tính.
- Dữ liệu thứ cấp.
- Bảng giá của các khu Resort đồng hạng khác nhau.
- Các mô hình đặt giữ chỗ.
- Hệ thống máy tính.

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

| Tiêu chí đánh giá | Cách thức đánh giá |
|---|---|
| - Độ chính xác của kỹ năng tính toán | - Kiểm tra mức độ chính xác trong tính toán giá thành, giá bán và khoản phí khác của khu Resort cho các trung gian |
| - Kỹ năng phối hợp | - Quan sát và kiểm tra việc phối hợp với bộ phận tài chính để kiểm tra các khoản phí chậm kết chuyển.<br>- Phối hợp với bộ phận tài chính để xác định phương thức thanh toán sau khi kết thúc hợp đồng với các trung gian |

# TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

## I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định nhiệm vụ, phương thức đại diện của các đối tác hay các công ty hoặc cá nhân ngoài Khu Resort, những người có thể đại diện và bán dịch vụ của Khu Resort cho các khách hàng mới.

## II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- Cung cấp thông tin, bảng giá, bản tin và địa chỉ liên hệ cho các kênh phân phối của khu Resort.
- Đến khu Resort mỗi năm ít nhất một lần.
- Giữ mối liên hệ thường xuyên.

2. Thực hiện Marketing trực tiếp

- Mỗi phòng nên có tập thông tin mới và bảng giá cập nhật.
- Lập danh sách khách mà khu Resort sẽ gửi thư (gửi thư cho các vị khách trở lại khu Resort và những công ty gửi khách đến khu Resort với khối lượng lớn).
- Gửi cho khách hàng những tập thông tin mới và thư mời thông qua bưu điện.
- Những vị khách đã từng ở tại Khu Resort: mời họ cầm theo 03 hay 04 tập thông tin và bảng giá các sản phẩm và dịch vụ của Khu Resort khi ra về.

3. Với văn phòng du lịch

- Viết thư ít nhất 01 tháng/lần để yêu cầu họ kiểm kê tập thông tin và bảng giá.
- Yêu cầu cung cấp thông tin liên quan đến chiến dịch cộng tác marketing, xúc tiến thương mại, triển lãm thương mại và Fam trip.

4. Với đại diện khu Resort

- Nhân viên đại diện phải luôn chăm sóc văn phòng, bổ sung đầy đủ số lượng bản tin và bảng giá cung cấp cho bạn thông tin liên quan đến nhu cầu và khả năng lưu trú của khách.
- Nhân viên đại diện phải đến thăm khu Resort bạn ít nhất 02 lần một năm và phải có đủ số lượng tập thông tin và bảng giá của khu Resort.
- Người quản lý khu Resort phải liên hệ với đại diện khu Resort hàng tuần để biết tình hình về khả năng thuê phòng và những chiến lược marketing đặc biệt. Nhân viên đại diện là người đầu tiên bạn phải liên hệ nếu chiến lược marketing có sự thay đổi.
- Cung cấp địa điểm và văn phòng trưng bày thích hợp để cung cấp thông tin cho khách tiềm năng, các đại lý lữ hành. Đó là nơi thu tiền đặt cọc và tiền trả trước cho chuyến du lịch của khách du lịch.

5. Với các đại lý lữ hành bán lẻ

- Phải gửi thông tin và bảng giá cho các đại lý lữ hành.
- Xây dựng cơ chế tiền hoa hồng.
- Luôn báo trước cho các đại lý lữ hành những chiến dịch đặc biệt và ngày khóa sổ.
- Các gói dịch vụ có thể áp dụng cho những thời điểm cụ thể trong năm.
- Thông báo ngày kết thúc (khi khu Resort đã bán hết sản phẩm và dịch vụ).

6. Với các hãng điều hành tour bán buôn

- Xác định các dịch vụ trọn gói được công bố kết hợp với dịch vụ hàng không.
- Những gói dịch vụ kiểu này được các hãng điều hành tour bán buôn đưa đến khách hàng thông qua các nhân viên đại lý lữ hành bán lẻ và các quầy điều hành tour tại sân bay.
- Những gói dịch vụ kiểu này có thể dao động trong khoảng 20 - 40% giá phòng khu Resort.
- Kiểm tra những chi tiết nào có thể bao gồm và những chi tiết nào không bao gồm.
- Số lượng buồng dự trữ.
- Cả nhân viên đại lý lữ hành bán lẻ lẫn nhân viên bán vé của hãng hàng không đều rất quen thuộc với các hình thức này và trở thành chuyên gia.
- Chuyên gia đặt trước thu xếp chỗ một cách hiệu quả hơn và nhanh hơn nên phục vụ khách tốt hơn.

7. Các kênh khác

- Online; Hệ thống phân phối toàn cầu.
- Hàng không; Người địa phương.
- Mice; hệ thống đặt trước bằng computer (CRS); đặt qua mạng internet.

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

- Thu thập thông tin từ nhiều nguồn khác nhau.
- Cung cấp thông tin về dịch vụ khu Resort.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng bán hàng.
- Kỹ năng soạn thảo văn bản.

### 2. Kiến thức

- Nắm được kiến thức về sản phẩm và dịch vụ, biết rõ sản phẩm du lịch của Việt Nam.
- Nắm các kiến thức về giá cả.
- Nắm kiến thức tổng quan về du lịch (đặc tính của sản phẩm, điểm du lịch, khu du lịch, hình thức vận chuyển và nhu cầu).
- Nắm được phương pháp xác định giá.

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

| Tiêu chí đánh giá | Cách thức đánh giá |
|---|---|
| - Kỹ năng thu thập thông tin | - Kiểm tra các thông tin thu thập được để tránh sai sót khi đặt vị trí và thiết lập các kênh phân phối |
| - Kỹ năng giao tiếp | - Quan sát và đánh giá thái độ tiếp nhận yêu cầu của khách hàng khi theo đúng tiêu chuẩn và chính sách của khu Resort.<br>- Kiểm tra cấp độ sử dụng và mức độ đạt hiệu quả về các hành động lời nói, âm lượng, tốc độ, ngữ điệu, cử chỉ hình thể.... |
| - Kỹ năng bán hàng | - Theo dõi kết quả hoạt động bán hàng |
| - Kỹ năng soạn thảo văn bản | - Giám sát hình thức soạn thảo thư điện tử, thư tay phải đúng chuẩn với quy định của khu Resort đưa ra |

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

**Mã số công việc: H7**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Công việc này bao gồm:

- Xác định mục tiêu, nhiệm vụ, phương thức xúc tiến, quảng cáo sản phẩm của khu Resort;
- Xác định chi phí quảng cáo;
- Tiến hành quảng cáo thông qua: hội chợ, thông tin đại chúng, quan hệ gián tiếp và trực tiếp, qua mạng Internet,...;
- Xử lý "tai nạn quảng cáo";
- Góp phần định hướng xây dựng sản phẩm của khu Resort.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định nhiệm vụ của xúc tiến

- Mời các hãng lữ hành đến khu vực và khu Resort của bạn để tìm hiểu và làm quen với sản phẩm, dịch vụ và các hoạt động tại khu Resort.
- Gọi điện trực tiếp đến các hãng lữ hành là đơn vị xúc tiến hoặc bán sản phẩm cho khu Resort.
- Luôn có những bài viết về khu Resort với những thông tin cập nhật cần thiết, những hình ảnh mới nhất cung cấp cho các hãng lữ hành, báo chí và những quan chức đến khu Resort.
- Thực hiện những chuyến đi xúc tiến (gặp gỡ các hãng lữ hành và bàn bạc về những lợi ích kinh doanh chung giữa các bên, thông thường các chuyến đi xúc tiến thường được thực hiện cùng với cơ quan quản lý du lịch).
- Tìm hiểu thực địa.
- Dành nhiều thời gian đón tiếp các hãng lữ hành đến khu Resort.
- Cho xem phòng.
- Cung cấp thông tin, giá, các tranh ảnh làm quảng cáo.
- Trao đổi danh thiếp.
- Mời nghỉ tại khu Resort miễn phí. Nếu xác định được là khách hàng tiềm năng, có thể miễn phí cho khách khi sử dụng những dịch vụ khác: ẩm thực, massage để họ trải nghiệm và từ đó sẽ quảng cáo sản phẩm cho khu Resort.
- Thực hiện các hoạt động theo sau chuyến thăm thông qua việc trao đổi email, điện thoại và luôn cập nhật cho họ tình hình về khu Resort của mình.

2. Xác định mục đích của xúc tiến

- Thông báo sự có mặt của sản phẩm của khu Resort trên thị trường.

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

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

- Thuyết phục khách hàng mua sản phẩm.

3. Các hoạt động xúc tiến miễn phí

- Lưu trú miễn phí.

- Bữa tối miễn phí.

- Vé ăn tối quay số có thưởng.

- Kỳ nghỉ cuối tuần cho 02 khách hoặc cho cả gia đình.

- Bữa trưa hay bữa tối cho các nhóm khách.

- Luôn đưa ra thông cáo báo chí.

4. Bán hàng trực tiếp

- Gọi điện thoại.

- Đến thăm trực tiếp khách hàng.

- Thăm những vị khách quan trọng.

- Tham gia các hội chợ thương mại.

- Nhân viên của Resort cũng chính là những người bán hàng.

- Khách hàng hài lòng.

- Nhận xét của khách có thể gây ảnh hưởng tích cực với khu Resort.

5. Xác định mục tiêu của quảng cáo

- Hướng đến nhu cầu:

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

+ Tạo sự thân thiện cho khách về khu Resort;

+ Xây dựng sự trung thành với hình ảnh của khu Resort;

+ Duy trì sự trung thành với nhãn hiệu;

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

- Hướng đến hình ảnh:

+ Phát triển và duy trì hình ảnh tốt đẹp của khu Resort;

+ Tạo nhu cầu lựa chọn;

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

+ Quảng bá cho thương hiệu.

6. Lập ngân sách cho quảng cáo

7. Xác định các phương tiện quảng cáo

- Truyền miệng.

- Gửi thư trực tiếp.
- Internet.
- Bản tin.
- Hội chợ thương mại.
- Báo, tạp chí.
- Tivi, radio.

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

- Cung cấp ảnh và thông tin.
- Những bài báo đưa thông tin về khu Resort trên các tạp chí khác.

9. Quảng cáo qua hình thức truyền miệng

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

- Mời khách ghi lại các nhận xét hay những trải nghiệm của họ trong thời gian lưu trú vào sổ vàng của khu Resort.
- Dựa vào các kết quả của các mối quan hệ mật thiết gần gũi giữa khách và ban quản lý khu Resort.
- Gửi thư chào mừng trực tiếp đến với khách.
- Đề tên và chữ ký của giám đốc khu Resort.
- Chào giá giảm cho khách đi kèm, lưu trú thêm ngày hoặc đưa ra giá ưu đãi cho khách đã từng đến khu Resort.
- Gặp gỡ riêng từng vị khách, thông qua trò chuyện tìm hiểu xem khách có những quan tâm gì mà bạn có thể giúp để làm hài lòng khách.
- Cân nhắc việc tặng quà cho khách lúc về kèm theo danh thiếp.
- Chào tạm biệt từng vị khách.

11. Gửi thư trực tiếp

- Trình bày rõ ràng và in nhiều màu.
- Cung cấp những thông tin có thật về sản phẩm.

12. Thiết kế tập thông tin

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

13. Bảng giá

- Cung cấp thông tin cho khách các dịch vụ của khách sạn và những khoản tiền khách phải trả. Đảm bảo tính riêng tư cho khách: mã số đặt trước, thời gian trả phòng, độ dài từ sân bay đến khu Resort, văn phòng đại diện của khu Resort (nếu có).

14. Thư điện tử

- Thuận tiện, nhanh chóng và không tốn kém chi phí.

- Hồi âm nhanh.

- Thường xuyên kiểm tra thư.

- Phải có tên đầy đủ của người viết thư, tên của khu Resort, số điện thoại, fax và địa chỉ email.

15. Quảng cáo thương mại lữ hành

Xác định hiệu quả quảng cáo trên từng phương tiện và các hình thức

- Danh sách, địa chỉ, số điện thoại, sổ tay hướng dẫn, trang web.

- Có thể gửi thông tin cụ thể về khu Resort cho biên tập viên kèm theo thư riêng mời họ đến khu Resort.

Đối với báo và tạp chí

- Đăng mẫu quảng cáo kèm ảnh trắng đen về khu Resort và một số hoạt động và các dịch vụ.

- Gửi thông cáo báo chí những nét mới của khu Resort, dịch vụ mới, những thay đổi trong quản lý.

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp, giao tiếp ngoại ngữ.

- Kỹ năng phối hợp.

- Kỹ năng truyền đạt thông tin đến bất kỳ thị trường nào một cách hiệu quả.

- Kỹ năng lập kế hoạch ngân sách.

- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá kế hoạch ngân sách để đảm bảo đó là kế hoạch tốt nhất.

- Kỹ năng đàm phán.

### 2. Kiến thức

- Nắm được các kiến thức về Marketing, tài chính.

- Nắm được các hình thức được sử dụng chủ yếu trong quảng cáo trong khu Resort.

- Nắm được các kiến thức về lễ tân ngoại giao.

- Nắm được sản phẩm của khu Resort.

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

| Tiêu chí đánh giá | Cách thức đánh giá |
|---|---|
| - Kỹ năng giao tiếp thông qua các loại ngôn ngữ nói, ngôn ngữ viết và ngôn ngữ biểu cảm | - Theo dõi câu chữ, hành động và kỹ năng viết để đánh giá các kỹ năng giao tiếp |
| - Kỹ năng phối hợp | - Quan sát và kiểm tra việc phối hợp với các trung gian để thực hiện tốt việc phân phối sản phẩm |
| - Kỹ năng lập kế hoạch ngân sách | - Nội dung của bảng kế hoạch ngân sách Marketing.<br>- Hình thức và quy trình lập kế hoạch ngân sách Marketing.<br>- Độ chính xác về các thông tin trong bảng kế hoạch ngân sách Marketing.<br>- Sự thành thạo trong thực hiện các bước của quy trình |
| - Kỹ năng kiểm tra, đánh giá | - Giám sát quy trình và kết quả làm việc để đối chiếu với các kế hoạch, mục tiêu đã đề ra |
| - Kỹ năng đàm phán | - Đối chiếu hiệu quả công việc<br>- Các thông tin phản hồi của các đối tác và trung gian |

# TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

**Mã số công việc: H8**

## I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập mạng không khó, nhưng để duy trì mạng là công việc khó khăn, phức tạp vì liên quan đến nhiều bộ phận cung cấp thông tin cập nhật là chính xác.

Đặt buồng qua mạng gồm các công việc:

- Chuẩn hóa các hoạt động về đặt buồng của khu Resort;
- Xây dựng quy trình cập nhật báo cáo về tình trạng buồng;
- Xây dựng trang web đặt buồng;
- Tổ chức cập nhật thông tin buồng chính xác để đưa lên mạng;
- Giải quyết thanh toán điện tử;
- Giải quyết đặt buồng qua mạng.

## II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- Mọi người sử dụng Internet đều có thể tìm thấy khu Resort.
- Khu Resort cần phải có trang website và địa chỉ email để liên lạc.
- Tạo ra trang website thu hút.

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

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

3. Xác lập sản phẩm được trưng bày lên website

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

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

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

### 2. Kiến thức

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

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

# TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

## I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Quan hệ công chúng (PR) có 2 mặt: nếu quảng cáo đúng sản phẩm sẽ tạo uy tín lớn cho Khu Resort, nếu sai sẽ phản tác dụng; bởi vậy cần hiểu và chỉ đạo thống nhất. Thiết lập quan hệ quần chúng gồm các công việc sau:

- Xác định điểm mạnh, yếu của sản phẩm;
- Xác định mục tiêu và giải pháp;
- Xác định phương thức tiến hành PR;
- Giữ vững sự trung thực, độ chính xác của thông tin để tạo niềm tin và cảm tình của công chúng với khu Resort;
- Lựa chọn và điều chỉnh hình thức PR, sử dụng công cụ hiệu quả;
- Đánh giá qua điều tra xã hội học.

## II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định mục tiêu của quan hệ công chúng

- Đạt được những vị trí và thời điểm tốt trên các phương tiện cho các thông cáo báo chí.
- Làm thông cáo báo chí (kích cỡ tối đa là 01 khổ giấy A4; thông tin bao gồm số điện thoại liên hệ, địa chỉ email, nên có hình ảnh; lập danh sách để gửi báo và địa chỉ liên hệ. Cập nhật danh sách báo chí hai lần một năm).
- Thu hút sự quan tâm của công chúng.
- Truyền thông những báo cáo về thành quả hoạt động của khu Resort.
- Kết hợp hoạt động xã hội với quảng cáo.
- Giữ vững tình cảm với công chúng
- Xây dựng thiện cảm của công chúng với sản phẩm, khu Resort và với ngành.

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

a) Quan hệ với báo chí

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

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

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

- Lập danh sách để gửi báo và địa chỉ liên hệ.
- Mời các hãng thông tấn báo chí địa phương, vùng, quốc gia đến khu Resort và cung cấp cho họ những thông tin đáng giá về khu Resort.

b) Tuyên truyền về sản phẩm

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

- Giới thiệu những đặc tính của sản phẩm.

c) Vận động hành lang

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

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

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

- Tổ chức sự kiện.

- Tài trợ.

- Bài nói chuyện do giám đốc trình bày.

- Hoạt động công ích.

- Bảng hiệu, trang phục v.v...

**III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

**1. Kỹ năng**

- Kỹ năng giao tiếp bằng ngôn ngữ.

- Kỹ năng tổ chức sự kiện.

- Kỹ năng kiểm tra.

**2. Kiến thức**

- Nắm được kiến thức về Marketing.

- Nắm được kiến thức về lễ tân ngoại giao.

- Nắm được kiến thức Sản phẩm.

- Nắm được kiến thức dịch vụ du lịch.

- Nắm được kiến thức nhu cầu du lịch.

**IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

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

- Tờ rơi.

- Tập gấp.

- Đĩa CD.

- Danh thiếp.

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

- Văn phòng phẩm.

- Máy vi tính.

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định mục tiêu của việc bán hàng

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

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

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

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

- Kéo dài thời gian thức của khách.

2. Tổ chức các hoạt động bán hàng

- Tổ chức kinh doanh các dịch vụ của khu Resort.

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

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

- Bán hàng tại chỗ

+ Tiếp xúc với khách hàng.

+ Xác định nhu cầu của khách hàng.

+ Chào hàng.

+ Báo giá.

+Thương lượng và xử lý các phản đối.

+ Kết thúc bán hàng.

+ Thu tiền và tiễn đưa khách.

- Bán hàng qua điện thoại

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

+ Lên kế hoạch thực hiện.

+ Tiếp cận với khách hàng.

+ Thực hiện chính thức - trình bày sản phẩm.

+ Xử lý các phản đối.

+ Kết thúc bán hàng.

+ Đánh giá.

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

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

### 2. Kiến thức

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

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thương hiệu của khu Resort nằm trong tổng thể thương hiệu của vùng, quốc gia; phát triển thương hiệu không tách rời cộng đồng và đồng nghiệp.

Công việc bao gồm:

- Có hiểu biết tổng thể về thương hiệu;
- Phân tích thương hiệu du lịch quốc gia và thương hiệu du lịch vùng;
- Xác định giá trị thương hiệu của khu Resort;
- Xây dựng chiến lược, kế hoạch phát triển thương hiệu;
- Tổ chức các hoạt động cụ thể, trước hết là tiêu thụ sản phẩm. Lượng sản phẩm bán ra càng nhiều thì thương hiệu càng nổi tiếng trong thị trường chiếm lĩnh;
- Đánh giá và điều chỉnh.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định tầm quan trọng của thương hiệu

- Cái tên hay dấu hiệu giúp nhận biết một sản phẩm.
- Thương hiệu là một thành phần phi vật thể nhưng lại là một thành phần thiết yếu của một doanh nghiệp.
- Thương hiệu là yếu tố duy nhất tạo ra sự khác biệt giữa các sản phẩm.
- Thương hiệu nói lên sự tin tưởng và sự an toàn.
- Giúp chúng ta có được khách hàng trung thành. Thương hiệu là tài sản, nó đảm bảo lợi nhuận tiềm năng cho doanh nghiệp.

2. Xác định mục tiêu của xây dựng và phát triển thương hiệu của khu Resort

- Xác định cấu trúc nền móng thương hiệu;
- Định vị thương hiệu;
- Xây dựng chiến lược thương hiệu;
- Xây dựng chiến lược truyền thông;
- Đo lường và hiệu chỉnh.

3. Tổ chức hệ thống nhận diện thương hiệu

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

- Niềm tin nào chứng tỏ rằng thương hiệu sẽ mang lại lợi ích cho khách du lịch

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

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

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

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

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

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

- Xây dựng hình ảnh.

- Thiết kế hình ảnh.

- Tuyên truyền.

- Phối hợp.

### 2. Kiến thức

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

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính nối mạng Internet.

- Giới thiệu các thương hiệu nổi tiếng.

- Ấn phẩm.

- Hình ảnh.

- Sử dụng các phương tiện truyền thông.

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: QUẢN LÝ DOANH THU**
**Mã số công việc: H12**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Quản lý doanh thu (RM) là một kỹ thuật kết hợp hoạt động nghiên cứu, thống kê và quản lý quan hệ khách hàng (CRM) và phân loại khách hàng dựa trên các dịch vụ và giá. Thống kê phân tích các dữ liệu quá khứ giúp trong dự báo nhu cầu và thiết lập giá thích hợp.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập kế hoạch về doanh số bán

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

2. Nhận dạng phân đoạn thị trường

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

3. Dự báo nhu cầu và giá

- Thị phần của khu Resort sẽ giảm hoặc tăng 10% Bạn sẽ tăng giá thêm 2% trong mùa cao điểm nhưng sẽ đưa ra chiến dịch giảm giá dành cho những người mua với số lượng lớn để đền bù khoảng chênh lệch.
- Bạn hy vọng sẽ bán được bao nhiêu: tính bằng vùng, bằng số lượng.
- Khách hàng tốt nhất của bạn sẽ mua bao nhiêu?
- Dự báo nhu cầu và giá cả của các phân đoạn thị trường khác nhau. Giá cả và nhu cầu có liên quan và cần phải được phối hợp.

4. Đẩy mạnh khả năng bán sản phẩm

- Đẩy mạnh hoạt động khuyến mãi vào mùa thấp điểm.
- Tạo nhiều dịch vụ mới và khác biệt để thu hút khách du lịch.

### III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

**1. Kỹ năng**

- Kỹ năng phối hợp.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng dự báo.
- Kỹ năng phân tích.
- Kỹ năng đánh giá.

**2. Kiến thức**

- Nắm kiến thức về tài chính.
- Nắm kiến thức về phân tích kinh doanh.

**IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

- Máy tính.
- Mẫu phiếu.
- Dự liệu thứ cấp.

**V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG**

| Tiêu chí đánh giá | Cách thức đánh giá |
|---|---|
| - Kỹ năng phối hợp | - Quan sát và kiểm tra việc phối hợp với bộ phận tài chính để kiểm tra và lập doanh số bán hàng và dự báo giá |
| - Kỹ năng lập kế hoạch | - Kiểm tra việc lập kế hoạch có tính khả thi và phù hợp với điều kiện thực tế kinh doanh của khu Resort |
| - Kỹ năng đánh giá | - Theo dõi quy trình và kết quả làm việc để đối chiếu với các kế hoạch, mục tiêu đã đề ra |

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: TỔ CHỨC SỰ KIỆN TRONG KHU RESORT**
**Mã số công việc: H13**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức sự kiện là công việc phức tạp, bao gồm:

- Phân định theo cấp: quốc gia, địa phương, tổ chức, cá nhân để xác định quy mô, hình thức và yêu cầu tối thiểu;
- Các đối tượng tham gia: chủ trì, chi phí, tài trợ, an toàn, nhà tổ chức, người tham gia,... để có các giải pháp tổ chức;
- Thời gian, địa điểm tổ chức và những rủi ro có thể xảy ra, giải pháp khắc phục;
- Xây dựng kế hoạch tổ chức một sự kiện cụ thể và triển khai như: hội nghị, lễ cưới, sinh nhật, kỷ niệm ngày lễ, lễ hội...;
- Đánh giá, khuyến nghị.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

2. Quản lý dịch vụ tổ chức sự kiện

- Dự kiến các sự kiện lớn được tổ chức trong năm tại địa phương, vùng, quốc gia.
- Xác định các sự kiện lớn trong năm: Festival, Noel, ngày truyền thống của khu Resort; tuần lễ văn hóa ẩm thực;
- Lập kế hoạch và các phương án triển khai khác nhau để áp dụng theo tình hình và thông báo kịp thời cho các bộ phận liên quan.

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

- Chỉ rõ lợi ích của các loại hình dịch vụ tổ chức sự kiện của khu Resort đối với du khách.
- Định ra các lợi ích đối với mục tiêu kinh doanh cho khu Resort.
- Đáp ứng dịch vụ vượt quá mong đợi của khách hàng.
- Khuếch trương uy tín và thương hiệu của khu Resort

### III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

**1. Kỹ năng**

- Đàm phán.
- Thiết kế trang trí phòng họp.
- Lập kế hoạch.
- Tổ chức.
- Giám sát.

**2. Kiến thức**

- Cách tổ chức sắp xếp phòng hội nghị, hội thảo với số lượng khách nhất định.
- Hiểu được sự kiện là gì?
- Kiến thức về cách tổ chức các sự kiện lớn.

**IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

- Các trang thiết bị phục vụ hội nghị, hội thảo.
- Văn phòng phẩm.
- Máy vi tính.

**V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG**

| Tiêu chí đánh giá | Cách thức đánh giá |
|---|---|
| - Kỹ năng lập kế hoạch | - Kiểm tra việc lập kế hoạch có tính khả thi và phù hợp với điều kiện thực tế kinh doanh của khu Resort |
| - Kỹ năng thiết phòng họp | - Theo đúng quy định do khu Resort đưa ra |
| - Kỹ năng tổ chức | - Công tác chuẩn bị tổ chức sự kiện.<br>- Tính hợp lý và khoa học trong phân nhóm.<br>- Quy trình thực hiện tổ chức các sự kiện.<br>- So sánh với quy trình chuẩn để xác định độ chính xác của quy trình.<br>- Sự thành thạo trong thực hiện các bước của quy trình |
| - Kỹ năng kiểm tra, giám sát | - Theo dõi quy trình và kết quả làm việc để đối chiếu với các kế hoạch, mục tiêu đã đề ra |

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

**Mã số công việc: H14**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng, triển khai thực hiện kế hoạch mua sắm và giám sát tài sản của bộ phận.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

2. Lập kế hoạch mua sắm

- Xác định nhu cầu mua sắm tại bộ phận (dựa vào mức sử dụng của các năm trước, ước tính nhu cầu sử dụng của năm tiếp theo).

- Xác định các trang thiết bị, tài sản mới, hoàn toàn chưa có tại khu Resort có khả năng phục vụ hoạt động kinh doanh hiệu quả (nếu có)

- Đảm bảo luôn có đủ phụ kiện thay thế để sử dụng.

- Lấy báo giá, ước tính ngân sách mua sắm.

- Trực tiếp đề xuất mua các trang thiết bị phục vụ cho hoạt động sales và marketing.

- Trực tiếp tìm kiếm và tổ chức thực hiện các dịch vụ liên quan đến sales và marketing.

3. Triển khai thực hiện

- Chuyển kế hoạch mua sắm đã được duyệt cho bộ phận mua hàng.

- Phối hợp với bộ phận mua hàng để thực hiện tiến trình mua sắm (cung cấp thông tin, giúp đỡ họ chọn lựa mẫu phù hợp).

- Bổ sung các chương trình mua sắm phát sinh.

- Kiểm tra chất lượng, hiệu quả sử dụng của các trang thiết bị, tài sản, vật dụng đã mua.

- Xác định được cơ số dự trữ của mỗi loại phụ kiện và dụng cụ.

- Lên kế hoạch tồn kho cho các trang thiết bị thay thế dự phòng (sắp xếp chỗ, ước tính thời gian sử dụng v.vv).

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

- Sử dụng thiết bị.
- Bảo quản tài sản của bộ phận.
- Kiểm tra bảo dưỡng định kỳ.
- Kỹ năng giám sát.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng tiếp nhận thông tin.

### 2. Kiến thức

- Nắm quy trình bảo quản tài sản.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Hướng dẫn sử dụng thiết bị.

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Báo cáo sử dụng tài sản, thiết bị các năm trước.
- Bản thuyết minh các dịch vụ mới trong biệt thự cho khách.
- Đề xuất bảo dưỡng thiết bị.
- Điện thoại.
- Bản kế hoạch mua sắm hàng năm.
- Các bản đề nghị mua sắm không theo kế hoạch (do phát sinh trong quá trình hoạt động).

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

| Tiêu chí đánh giá | Cách thức đánh giá |
|---|---|
| - Kỹ năng sử dụng trang thiết bị và bảo quản trang thiết bị | - Nắm rõ các nội quy và quy định về sử dụng và bảo quản trang thiết bị của các bộ phận trong khu Resort.<br>- Sử dụng trang thiết bị theo đúng quy trình và bảo dưỡng theo định kỳ hàng tháng, quý và năm |
| - Kỹ năng lập kế hoạch | - Kiểm tra việc lập kế hoạch có tính khả thi và phù hợp với điều kiện thực tế kinh doanh của 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, giám sát | - Theo dõi quy trình và kết quả làm việc để đối chiếu với các kế hoạch, mục tiêu đã đề ra |

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: GIÁM SÁT NHÂN VIÊN CỦA BỘ PHẬN MARKETING**
**Mã số công việc: H15**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đề xuất tuyển dụng cho các chức danh của bộ phận bán hàng và marketing
- Đề xuất yêu cầu nhân sự cần thiết.
- Phân tích nhu cầu theo kế hoạch công việc.
2. Tham gia tuyển chọn và đào tạo nhân viên mới.
- Tham gia tuyển chọn nhân viên.
- Tham gia đào tạo nhân viên.
3. Tổ chức hướng dẫn, kèm cặp nhân viên theo đúng tiêu chuẩn của khu Resort.
- Tổ chức hướng dẫn đào tạo nhân viên.
- Áp dụng các kỹ thuật đào tạo cho từng phần việc và công việc cụ thể.
4. Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo và thử việc
- Tổ chức hướng dẫn đào tạo nhân viên.
- Áp dụng các kỹ thuật đào tạo cho từng phần việc và công việc cụ thể.
5. Lên lịch công việc cho nhân viên hàng tuần và điều chỉnh những phát sinh
- Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo.
- Nhận xét và đánh giá kết quả thử việc.
6. Sắp xếp điều động nhân viên thực hiện công việc
- Phân lịch làm việc căn cứ trên nhu cầu thực tế.
- Điều chỉnh những công việc phát sinh.
7. Đánh giá kết quả công việc và năng lực của nhân viên định kỳ
- Sắp xếp điều động nhân viên.
- Tổ chức triển khai thực hiện công việc.
8. Tổ chức thực hiện theo các quy định về quản lý nhân sự của công ty
- Đánh giá kết quả công việc.
- Đánh giá năng lực của nhân viên theo định kỳ.
- Tổ chức thực hiện các quy định quản lý nhân sự của công ty.

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

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

### 2. Kiến thức

- Quản trị nhân sự.

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: GIÁM SÁT TÀI CHÍNH CỦA BỘ PHẬN MARKETING**
**Mã số công việc: H16**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra việc thực hiện quản lý tài chính của bộ phận Marketing.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quản lý ngân sách Marketing

- Quản lý các khoản chi cho hoạt động quảng cáo, khuyến mãi và các hoạt động khác của khu Resort.
- Phối hợp với bộ phận tài chính để kiểm tra các khoản phí chậm kết chuyển.
- Phối hợp với bộ phận tài chính để xác định phương thức thanh toán sau khi kết thúc hợp đồng.

2. Kiểm soát khả năng sinh lời

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

### III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

**1. Kỹ năng**

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

**2. Kiến thức**

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

### IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Văn phòng phẩm.
- Máy tính.

### V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

| Tiêu chí đánh giá | Cách thức đánh giá |
|---|---|
| - Kỹ năng giao tiếp | - Quan sát và đánh giá thái độ tiếp nhận yêu cầu theo đúng tiêu chuẩn và chính sách của khu Resort.<br>- Kiểm tra cấp độ sử dụng và mức độ đạt hiệu quả về các hành động lời nói, âm lượng, tốc độ, ngữ điệu, cử chỉ hình thể.... |
| - Kỹ năng phối hợp | - Quan sát và kiểm tra việc phối hợp với bộ phận tài chính để kiểm tra các khoản phí chậm kết chuyển.<br>- Phối hợp với bộ phận tài chính để quản lý các khoản chi cho hoạt động quảng cáo, khuyến mãi, kiểm soát khả năng sinh lời và các hoạt động khác của khu 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 MARKETING**

**Mã số công việc: H17**

## I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

## 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 giao tiếp.

- Kỹ năng tổ chức.

- Kỹ năng lập kế hoạch.

- Kỹ năng xác định vấn đề.

- Kỹ năng 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 khu 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.vv) 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 (06 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.<br>- 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.<br>- Tính hợp lý và khoa học trong phân nhóm.<br>- Quy trình thực hiện đào tạo.<br>- So sánh với quy trình chuẩn để xác định độ chính xác của quy trình.<br>- 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.<br>- Xây dựng bộ chuẩn các tiêu chuẩn để đánh giá (cả kiến thức và kỹ năng).<br>- 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.)<br>- Đánh giá thông qua hiệu quả mang lại từ công việc hàng ngày.<br>- 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 CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY TẠI BỘ PHẬN MARKETING**

**Mã số công việc: H18**

## I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện điều hành công việc hàng ngày tại bộ phận Marketing.

## II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- Lập lịch làm việc cho nhân viên.
- Phân công lao động phù hợp.
- Phải hội ý để trao đổi, hướng dẫn, truyền đạt thông tin nội bộ.
- Phải thông báo cho những người có liên quan tình hình kinh doanh và những sự kiện lớn của khu Resort.
- Các nhóm phải viết báo cáo hàng tuần.
- Tổ chức việc thực hiện theo các yêu cầu, chỉ thị của giám đốc.
- Xây dựng kế hoạch hoạt động.
- Phối hợp với bộ phận khác thực hiện công việc.
- Tham gia các buổi họp.

2. Giám sát chất lượng công việc của bộ phận

- Thường xuyên giám sát kiểm tra công việc của nhân viên.
- Khắc phục và cải thiện chất lượng công việc.
- Theo dõi, kiểm tra thường xuyên bằng các hình thức khác nhau:

+ Đánh giá nhận xét tại chỗ;

+ Hiệu quả, năng suất công việc.

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng phối hợp.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng giám sát và đánh giá.
- Kỹ năng báo cáo.

### 2. Kiến thức

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

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

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

- Đồng phục, vệ sinh cá nhân và phong cách của nhân viên lễ tân (tổng đài, đón tiếp, đặt phòng, thu ngân, concierge, quan hệ khách hàng.....).

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

- Các bảng danh mục kiểm tra.

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

## 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.<br>- Kiểm tra cấp độ sử dụng và mức độ đạt hiệu quả về các hành động lời nói, âm lượng, tốc độ, ngữ điệu, cử chỉ hình thể... |
| - Kỹ năng phối hợp | - Quan sát và kiểm tra việc phối hợp với các bộ phận khác trong khu Resort để thực hiện công việc |
| - Kỹ năng giám sát | - Thường xuyên giám sát kiểm tra công việc của nhân viên.<br>- Theo dõi, kiểm tra thường xuyên bằng các hình thức khác nhau:<br>+ Đánh giá nhận xét tại chỗ;<br>+ Hiệu quả, năng suất công việc |

# TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

**Mã số công việc: H19**

## I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

## II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Với bộ phận lưu trú

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

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

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

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

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

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

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

2. Với bộ phận phục vụ ăn uống

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

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

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

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

3. Với bộ phận kế toán

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

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

4. Với các bộ phận khác

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

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

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

**III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

**1. Kỹ năng**

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

**2. Kiến thức**

- Nắm kiến thức về quản trị nhân sự.

**IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

- Máy tính.
- Văn phòng phẩm.

**V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG**

| Tiêu chí đánh giá | Cách thức đánh giá |
|---|---|
| - Kỹ năng giao tiếp | - Quan sát và đánh giá thái độ tiếp nhận yêu cầu theo đúng tiêu chuẩn và chính sách của khu Resort.<br>- Kiểm tra cấp độ sử dụng và mức độ đạt hiệu quả về các hành động lời nói, âm lượng, tốc độ, ngữ điệu, cử chỉ hình thể... |
| - Kỹ năng phối hợp, giám sát | - Giám sát việc thực hiện các tiêu chuẩn phục vụ ăn uống đối với khách VIP.<br>- Phối hợp với bộ phận ăn uống làm tốt công tác đón tiếp khách VIP.<br>- Phối hợp với bộ phận ăn uống làm tốt công tác quảng cáo kinh doanh cho bộ phận ăn uống và các công tác trang trí có liên quan |

(Xem tiếp Công báo số 377 + 378)

**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