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 375 + 376)

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐẢM BẢO TÍNH PHÁP LÝ CỦA CÔNG TRÌNH RESORT
Mã số công việc: I1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

- Đúng với các quy định của chính quyền địa phương, trung ương về đất đai, quy mô đầu tư,...;
- Đúng với các quy định về quy hoạch du lịch của Tổng cục Du lịch;
- Đúng với quy định của Bộ Xây dựng;
- Bảo đảm các yêu cầu liên quan về vệ sinh, môi trường, tiêu thụ nước ngọt, điện năng,... của công trình;
- Các vấn đề liên quan đến vận chuyển nguyên vật liệu xây dựng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- Khẳng định các quan điểm, ý tưởng chính của chủ đầu tư;
- Lập báo cáo đầu tư, dự án đầu tư, báo cáo kinh tế kỹ thuật. Đánh giá hiệu quả dự án và xác định tổng mức đầu tư;
- Đánh giá tính khả thi về tài chính của dự án;

- Xây dựng danh mục công việc liên quan đến công tác quản lý dự án xây dựng theo từng giai đoạn của quản lý đầu tư xây dựng công trình;
- Xây dựng phương án đền bù, giải phóng mặt bằng;
- Lập hồ sơ thầu và tổ chức đấu thầu;
- Xét duyệt thiết kế, xin phép xây dựng, tiến hành thi công, giám sát công việc xây dựng;
- Lắp đặt các thiết bị và làm các thủ tục chuẩn bị đưa khách sạn vào hoạt động;
- Khai trương và đưa khách sạn vào hoạt động.

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

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

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

- Đơn đề nghị xây dựng (theo mẫu).
- Hợp đồng mua bán.
- Bản vẽ xây dựng theo đúng quy hoạch đã được phê duyệt (kiến trúc, kết cấu gồm mặt bằng, mặt đứng, mặt cắt) và được Ban Quản lý dự án chấp thuận.
- Giấy phép thành lập công ty của nhà thầu xây dựng (bản sao).
- Giấy bảo lãnh cho đơn vị trực tiếp thi công.
- Hợp đồng bảo hiểm xây dựng (bản sao).
- Biên bản bàn giao đất (cắm mốc, phân ranh) do Ban Quản lý dự án cấp.
- Biên bản bàn giao hiện trạng mặt bằng.
- Bản cam kết (theo mẫu).
- Biên lai đóng phí xây dựng.

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

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

- Tư vấn, tuyển chọn nhà thầu thiết kế và các nhà tư vấn.
- Quản lý các hợp đồng tư vấn (soạn thảo hợp đồng, phương thức thanh toán).
- Triển khai công tác thiết kế, và các thủ tục xin phê duyệt.
- Chuẩn bị cho giai đoạn thi công xây dựng.
- Xác định dự toán, tổng dự toán công trình.
- Thẩm định dự toán, tổng dự toán.
- Lập hồ sơ mời thầu và hồ sơ đấu thầu.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập báo cáo dự án đầu tư.
- Lập biên bản nghiệm thu, bàn giao.
- Làm văn bản xin phép, báo cáo.
- Quản lý lưu trữ hồ sơ.

2. Kiến thức

- Luật xây dựng, luật du lịch.
- Quy định về thủ tục xây dựng cơ bản và mua sắm trang thiết bị hàng hóa.
- Quản trị dự án đầu tư.
- Đàm phán thuyết phục.
- Xử lý các trở ngại.
- Soạn thảo hợp đồng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: I2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị nhiệm vụ thiết kế cho công trình

Nhiệm vụ thiết kế bao gồm:

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

2. Lựa chọn nhà thầu thiết kế

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

3. Ký hợp đồng thiết kế chi tiết

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

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

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT VẤN ĐỀ THIẾT KẾ VÀ THI CÔNG SÂN VƯỜN

Mã số công việc: I3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đối chiếu, so sánh việc thi công với bản thiết kế.

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- Vị trí và đặc điểm khu đất xây dựng.
- Quy hoạch cảnh quan khu vực xây dựng công trình Resort.

Cần chú ý:

- Đảm bảo tính hài hòa với hình khối kiến trúc tổng thể toàn khu vực;
- Làm tăng tính thẩm mỹ, tính hấp dẫn của công trình Resort;
- Phù hợp với cảnh quan chung của khu vực, đảm bảo tính chất của công trình, đủ yếu tố điểm nhấn trong kiến trúc cảnh quan chung;
- Khai thác tối đa các lợi thế về mặt bằng, vị trí;
- Tạo không gian liên kết giữa các hạng mục công trình và tổng thể khu vực;

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

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

3. Giám sát thi công sân vườn

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

4. Nghiệm thu công trình

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT HỆ THỐNG BÁO CHÁY VÀ QUY TRÌNH AN TOÀN THIẾT BỊ KỸ THUẬT
Mã số công việc: I4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Việc giám sát hệ thông báo cháy và an toàn cháy nổ bao gồm các việc sau:
- Làm các thủ tục thiết kế và phê duyệt thiết kế hệ thống phòng cháy và chữa cháy;
- Kiểm tra, giám sát việc thi công hệ thống phòng cháy và chữa cháy;
- Nghiệm thu hệ thống phòng cháy và chữa cháy;
- Xây dựng các biện pháp bảo đảm an toàn phòng cháy và chữa cháy;

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

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

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

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

- Giấy chứng nhận thẩm duyệt về phòng cháy và chữa cháy.
- Báo cáo của chủ đầu tư, chủ phương tiện về tình hình kết quả thi công, kiểm tra, kiểm định, thử nghiệm và nghiệm thu các hệ thống, thiết bị và kết cấu phòng cháy và chữa cháy.
- Văn bản, chứng chỉ kiểm định thiết bị, phương tiện phòng cháy và chữa cháy đã lắp đặt trong công trình.
- Biên bản thử nghiệm và nghiệm thu từng phần và tổng thể các hạng mục, hệ thống phòng cháy và chữa cháy.

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

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

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

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

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

- Cấp giấy phép vào làm việc.

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

- Lập danh mục kiểm tra số lượng và chất lượng hệ thống phòng cháy và chữa cháy.

- Quản lý tiến độ thi công.

- Thương thuyết và soạn thảo hợp đồng.

- Nghiệm thu công trình.

- Quản lý, lưu trữ hồ sơ.

- Xử lý các tình huống.

2. Kiến thức

- Luật Phòng cháy và chữa cháy.

- Quy định về an ninh, an toàn cho Resort.

- Nguyên tắc thiết kế Resort.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính.

- Internet.

- Các tài liệu kỹ thuật liên quan.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: I5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

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

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: I6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

- Thống kê các loại tài sản của toàn bộ Resort;
- Mô tả đặc điểm của các loại tài sản Resort;
- Xác định vai trò của các loại tài sản Resort;
- Quản lý số lượng, chất lượng các loại tài sản, thiết bị, công cụ trong khách sạn;
- Phân cấp trách nhiệm quản lý và sử dụng các loại tài sản khách sạn;
- Trang bị kiến thức, kỹ năng và giáo dục ý thức cho người lao động.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thống kê các loại tài sản của toàn bộ Resort

- Tài sản Resort là tư liệu lao động của khách sạn tham gia vào quá trình sản xuất và bán các sản phẩm dịch vụ cho khách hàng.
- Tài sản Resort bao gồm toàn bộ công trình xây dựng, kiến trúc, trang thiết bị máy móc, dụng cụ, phương tiện thực hiện dịch vụ, phần mềm hỗ trợ...

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

- Mục đích sử dụng cho quá trình kinh doanh.
- Giá trị, chủng loại, chất lượng và số lượng.
- Công năng.
- Thời gian sử dụng khấu hao theo từng chủng loại.
- Tính đồng bộ.

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

- Quyết định đến chất lượng hàng hóa dịch vụ.
- Quyết định đến giá cả.
- Lựa chọn các loại sản phẩm và phương hướng kinh doanh của khách sạn.
- Lựa chọn khách hàng mục tiêu trong kinh doanh.

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

- Lập hồ sơ theo dõi tài sản (cho từng loại tài sản).
- Lập kế hoạch kiểm tra và triển khai thực hiện việc kiểm tra, kiểm kê theo kế hoạch.
- Cập nhật các thông tin có liên quan đến việc bảo dưỡng, mua sắm, sửa chữa,...
- Lập các báo cáo về tài sản Resort.

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

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

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

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

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

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

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

- Đào tạo, hướng dẫn cách sử dụng.

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

II. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch kiểm tra, bảo dưỡng các loại tài sản Resort.
- Thiết lập quy tắc vận hành các loại tài sản Resort.
- Đào tạo, huấn luyện nhân viên.
- Kiểm tra, xử lý sự cố trong quá trình.
- Lập hồ sơ theo dõi tài sản.

2. Kiến thức

- Quản trị cơ sở vật chất kỹ thuật Resort.
- Luật, các quy định liên quan đến vận hành, sử dụng, bảo dưỡng tài sản Resort.
- Nguyên tắc giao tiếp, xử lý tình huống.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT VIỆC SỬA CHỮA, BẢO TRÌ CÁC LOẠI TÀI SẢN, THIẾT BỊ RESORT
Mã số công việc: I7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

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

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

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

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

Chú ý các mặt:

- Trình độ và khả năng nhân lực;
- Khả năng tài chính;
- Thời điểm bảo dưỡng;
- Các yếu tố bên ngoài;
- Đảm bảo chất lượng, an toàn, vệ sinh cho khách hàng và người lao động trong khách sạn.

5. Quản lý việc thuê ngoài bảo dưỡng các loại tài sản, thiết bị khách sạn
- Lập kế hoạch chi tiết về việc bảo dưỡng.
- Giao trách nhiệm giám sát, quản lý cho bộ phận hoặc cá nhân.
- Đánh giá, lựa chọn đơn vị bảo dưỡng.
- Tham khảo các ý kiến chuyên gia.
- Theo dõi, kiểm tra, giám sát các hoạt động bảo dưỡng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch bảo dưỡng định kỳ (bảo trì, sửa chữa, nâng cấp, thay mới,...).
- Lựa chọn nguồn cung ứng vật tư, phụ tùng, trang thiết bị thay thế.
- Thống nhất các quy trình bảo dưỡng.
- Quản lý về số lượng, chất lượng và giá cả.
- Theo dõi, kiểm tra, giám sát hoạt động bảo dưỡng.
- Lập các báo cáo về các hoạt động bảo dưỡng.

2. Kiến thức

- Quản trị cơ sở vật chất, kỹ thuật Resort.
- Quy định về phân hạng Resort.
- Chính sách bảo trì của Resort.
- Công năng, công dụng, tiêu chuẩn kỹ thuật, hạn sử dụng của từng loại trang thiết bị trong Resort.
- Yêu cầu, nguyên tắc, quy định về sửa chữa, bảo trị các loại tài sản, trang thiết bị của Resort.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: I8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Danh mục thiết bị được thống kê ghi chép theo mẫu quy định
- Cập nhật kịp thời sự biến động về số lượng, chất lượng tài sản được giao.
- Lập sổ sách theo dõi các loại tài sản, thiết bị.

2. Quản lý tài sản của bộ phận
- Kế hoạch sửa chữa, bảo dưỡng được xây dựng phù hợp với quy định của Resort.
- Luôn có ý thức tiết kiệm, giữ gìn, bảo vệ tài sản của Resort.

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

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: LƯU TRỮ, THEO DÕI HỒ SƠ THIẾT KẾ, XÂY DỰNG RESORT

Mã số công việc: I9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

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

3. Xữ lý các tình huống

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: I10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đề xuất tuyển dụng các chức danh cho bộ phận kỹ thuật/bảo trì
- Phân tích nhu cầu nhân sự theo kế hoạch công việc.
- Đề xuất số lượng nhân sự cần thiết.

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

3. Tổ chức hướng dẫn kèm cặp nhân viên theo đúng tiêu chuẩn nghiệp vụ
- Tổ chức hướng dẫn đào tạo nhân viên theo quy định của Resort.
- Áp dụng các kỹ thuật đào tạo cho từng phần việc và công việc cụ thể.

4. Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo và thử việc
- Xây dựng các tiêu chí đánh giá.
- Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo.
- Nhận xét và đánh giá kết quả thử việc.

5. Lên lịch công việc cho nhân viên hàng tuần và điều chỉnh phát sinh
- Phân lịch làm việc căn cứ trên nhu cầu thực tế.
- Điều chỉnh những công việc phát sinh.

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

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách nhân viên bộ phận.
- Bảng mô tả nhiệm vụ của các chức danh.
- Tiêu chí tuyển chọn.
- Chương trình đào tạo.
- Phương pháp, kỹ thuật đào tạo.
- Bảng đánh giá kết quả đào tạo.
- Bảng phân công lịch làm việc.
- Kế hoạch triển khai điều động nhân viên.
- Bảng đánh giá kết quả thực hiện công việc.
- Nội quy quản lý nhân sự.
- Quy định về chế độ lương, thưởng,..
- Các phần mềm ứng dụng trên máy tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: I11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức công việc hàng ngày.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin.
- Kỹ năng kiểm tra, giám sát.
- Kỹ năng báo cáo.

2. Kiến thức

- Quản lý nhân sự.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: I12

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát, điều phối các hoạt động liên quan với các bộ phận khác.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

2. Thực hiện các công việc liên quan giữa bộ phận cơ sở vật chất kỹ thuật với các bộ phận khác

- Phối hợp với các bộ phận khác lập kế hoạch và thực hiện mua sắm máy móc thiết bị.
- Phối hợp với các bộ phận kiểm tra việc sử dụng tài sản, trang thiết bị, dụng cụ theo quy định mức.
- Thanh toán các khoản mua sắm.
- Phối hợp với các phòng chức năng trang cấp đồ bảo hộ lao động theo tiêu chuẩn.
- Tư vấn mua sắm - lắp đặt, quản lý - sửa chữa - bảo trì.
- Báo cáo.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin.
- Kỹ năng kiểm tra, giám sát.
- Kỹ năng báo cáo.

2. Kiến thức

- Quản lý nhân sự.

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 (điện thoại, máy photo, máy fax, máy vi tính máy in nối mạng....).
- Các chỉ thị, nội quy mới của công ty.
- Đồng phục bảo hộ, dụng cụ làm việc.
- Các phương tiện đảm bảo an toàn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

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

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

+ Hoạch định dòng tiền hoạt động và đầu tư;

+ Hoạch định ngân sách đầu tư.

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

2. Lập quy trình lập kế hoạch tài chính

- Xác định những mục tiêu thực tế:

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

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

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

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

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

- So sánh các kết quả

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

- Điều chỉnh kế hoạch (nếu cần thiết):

+ Mục tiêu được xác định cho toàn Khu Resort và từng bộ phận.

+ Đảm bảo tính khả thi của kế hoạch.

+ Theo yêu cầu của chủ đầu tư.

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

- Cải tiến quy trình lập ngân sách

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

- Đánh giá hiệu quả hoàn thành kế hoạch đề ra:

+ Đảm bảo kế hoạch được hoàn thành.

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

+ Kiểm soát chi phí hoạt động tốt hơn.

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

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tổng hợp thông tin.
- Kỹ năng dự báo, dự đoán.
- Kỹ năng đánh giá, phân tích tài chính.
- Kỹ năng phân tích nhân tố ảnh hưởng.
- Kỹ năng lập kế hoạch
- Kỹ năng sử dụng các phần mềm quản lý liên quan.
- Kỹ năng phân tích kinh tế.
- Kỹ năng phân quyền.
- Kỹ năng phân bổ nguồn lực.
- Kỹ năng làm việc theo nhóm.

2. Kiến thức

- Nắm các kiến thức về tầm quan trọng của kế hoạch tài chính.
- Nắm được các nội dung cơ bản của kế hoạch ngân sách: vốn, chi phí hoạt động, doanh thu, lãi, dòng tiền.
- Nắm được các nguyên tắc, yêu cầu và quy trình xác định mục tiêu.
- Nắm được quy trình và tiêu chuẩn của kế hoạch hành động.
- Nắm được chiến lược kinh doanh.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính.
- Các dữ liệu.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KIỂM TOÁN ĐÊM VÀ BÁO CÁO NHANH CUỐI NGÀY
Mã số công việc: K2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị làm việc

- Chuẩn bị nơi làm việc:

+ Điều kiện vệ sinh;

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

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

- Chuẩn bị làm việc:

+ Đọc sổ nhật ký;

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

2. Thực hiện quy trình đóng ngày

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

- Cân đối các khoản thanh toán.

- Nhập doanh thu phát sinh nếu có.

- Xem xét báo cáo khác biệt về giá.

- Vận hành chức năng nhập giá buồng và thuế.

- Thực hiện quy trình công việc đóng ngày.

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

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

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

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

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

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

- Tập hợp mọi khoản thu.

- Kiểm tra các chi tiết:

+ Giá phòng;

+ Số khách lưu trú trong phòng;

+ Quy định về lập hóa đơn;

+ Các chi tiết thanh toán;

+ Thông tin thị trường.

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

- Kiểm tra các ngăn hồ sơ.

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

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng tổ chức	- Tính hợp lý và khoa học trong phân nhóm làm việc. - Quy trình thực hiện công việc kiểm toán đêm. - So sánh với quy trình chuẩn để xác định độ chính xác của quy trình. - Sự thành thạo trong thực hiện các bước của quy trình
- Kỹ năng tính toán nhanh	- Thực hiện và giám sát việc tính toán nhanh chóng và chính xác. - Theo dõi thời gian thực hiện việc tính toán thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Kỹ năng viết báo cáo	- Theo dõi kết quả công việc thực tế và đối chiếu với những quy định của Khu Resort để viết báo cáo

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm soát thu

- Kiểm soát số liệu về khách, giá bán các dịch vụ, doanh thu trên từng chứng từ gốc và kiểm soát tổng doanh thu hàng ngày của từng bộ phận và toàn bộ khu Resort và hạch toán vào từng bộ phận liên quan.
- Kiểm soát về ghi chép kế toán các khoản thu (chứng từ gốc bán hàng, sổ nhật ký bán hàng).
- Lập báo cáo doanh thu hàng ngày cho kế toán trưởng để họp giao ban.

2. Kiểm soát chi

- Kiểm soát mua hàng.
- Kiểm soát tiền mặt và các khoản chi khác.
- Kiểm soát chi phí đồ ăn và thức uống.
- Kiểm soát chi phí nhân công.
- Kiểm soát các định mức.
- Kiểm soát về ghi chép kế toán các khoản chi (chứng từ gốc mua hàng, sổ nhật ký mua hàng, sổ nhật ký chi tiền mặt).
- Kiểm soát các khoản chi phí khác thường hoặc vượt kế hoạch.
- Kiểm soát giá mua thực tế và giá trên thị trường thông qua việc nghiên cứu giá thị trường hàng tháng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tính toán nhanh, chính xác.
- Kỹ năng sử dụng phần mềm quản lý tài chính của khu Resort.
- Kỹ năng giám sát, so sánh.

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng tính toán nhanh	- Thực hiện và giám sát việc tính toán nhanh chóng và chính xác. - Theo dõi thời gian thực hiện việc tính toán thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Kỹ năng giám sát	- Giám sát mua hàng (chào giá, giá mua thực tế và giá trên thị trường thông qua việc nghiên cứu giá thị trường hàng tháng và nhập hàng vào kho). - Giám sát về ghi chép kế toán các khoản chi (chứng từ gốc mua hàng, sổ nhật ký mua hàng, sổ nhật ký chi tiền mặt). - Giám sát các khoản chi phí khác thường hoặc vượt kế hoạch

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT KHO HÀNG
Mã số công việc: K4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Quản lý hàng nhập, xuất và tồn kho của khu Resort, tình trạng của kho và công tác bảo quản hàng hóa.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quản lý hàng nhập kho

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

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

2. Quản lý hàng xuất kho

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

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

3. Quản lý hàng tồn kho

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

- Kỹ năng sử dụng phần mềm.

- Kỹ năng hạch toán kế toán.

2. Kiến thức

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

- Nắm được kiến thức về kế toán khu Resort.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phần mềm quản lý khu Resort.

- Các quy định về quản lý tài chính.

- Hóa đơn chứng từ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quản lý dòng tiền

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

2. Quản lý tiền đòi hỏi quản lý tốt ở 04 bước:

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

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

Thanh toán theo tiến độ (trong vòng 30 ngày kể từ ngày xuất hóa đơn hoặc theo thời hạn được đề cập trong hợp đồng) để không bị phạt do vi phạm hợp đồng.

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

- Nếu không có hạn mức tín dụng thì khách phải thanh toán trước khi trả phòng.
- Hóa đơn xuất ngay hoặc khi làm thủ tục trả phòng. Hóa đơn phải được phát hành cùng ngày khi khách trả phòng.
- Fax hoặc gửi hóa đơn chậm nhất trong vòng 01 tuần cùng với giấy báo nợ.
- Bắt đầu thu tiền chậm nhất trong vòng 30 ngày.
- Lập danh mục các công ty hay khu Resort đến hạn thanh toán.
- Thu tiền theo quy định trong vòng 30 ngày.
- Việc thu hồi các khoản nợ từ khách hàng phải được tiến hành đúng hẹn. Báo cho kế toán trưởng các khoản nợ xấu nếu có.

5. Quản lý hàng tồn kho

- Hàng hóa.
- Nguyên vật liệu.
- Công cụ dụng cụ.

- Tài sản cố định.

- Tối đa hóa vòng quay cho hàng hóa, nguyên vật liệu, công cụ dụng cụ cũng như tài sản cố định.

- Kiểm soát các mặt hàng tiêu thụ chậm và gần hết hạn để có biện pháp xử lý.

- Báo cáo những mặt hàng kém phẩm chất trong quá trình lưu trữ nếu có.

- Lập báo cáo dòng tiền hàng tuần.

6. Quản lý tiền mặt tại quỹ

- Tiền mặt tại quỹ phải đủ chi trả cho chi tiêu hàng ngày đến cuối ca hoặc cuối ngày.

- Tiền cần được đếm và gửi vào ngân hàng ngay trong ngày hoặc muộn nhất là ngày hôm sau.

- Thực hiện đúng quy định quản lý tiền mặt của khu Resort.

- Lập báo cáo dòng tiền hàng tuần.

7. Quản lý tiền gửi ngân hàng

- Số tiền trong tài khoản này phải đủ để trả lương và thanh toán các hóa đơn đến hạn thanh toán khác.

- Bất kỳ khoản tiền gửi ngân hàng vượt trội nào cũng có thể được đầu tư vào lĩnh vực khác để tạo thêm doanh thu.

- Hàng tuần phải đối chiếu số dư ngân hàng và số dư trên sổ sách kế toán.

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

- Kiểm soát việc thu đổi ngoại tệ từ các điểm bán hàng theo quy định.

- Theo dõi tỷ giá ngân hàng và tiến hành bán ngoại tệ vào thời điểm tốt nhất nhưng không quá 05 ngày kể từ ngày thu đổi cho khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng về tính toán, lập báo cáo.

- Kỹ năng về hạch toán kế toán.

- Kỹ năng xử lý tình huống nợ xấu.

- Kỹ năng cân đối, dự báo lượng tiền cần hàng ngày.

2. Kiến thức

- Nắm các loại chi phí, vốn lưu động.

- Nắm kiến thức về tài chính.

- Nắm được các quy định, quy trình về thu.

- Nắm được định mức dự trữ hàng và nguyên tắc quản lý hàng dự trữ.

- Nắm được quy định và phương pháp xác định lượng tiền mặt cần thiết tại quỹ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng tính toán	- Thực hiện và giám sát việc tính toán nhanh chóng và chính xác. - Theo dõi thời gian thực hiện việc tính toán thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Kỹ năng lập báo cáo	Theo dõi quy trình viết, theo dõi sổ ghi chép, hướng dẫn cách viết báo cáo tài chính hàng tuần, tháng, quý và năm

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định cơ cấu chi phí

- Chi phí bao gồm: chi phí cố định và chi phí biến đổi.

- Xác định chi phí cố định

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

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

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

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

- Xác định chi phí biến đổi

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

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

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

- Liệt kê tất cả các chi phí liên quan.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHÂN TÍCH KẾT QUẢ KINH DOANH CỦA RESORT

Mã số công việc: K7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- Phương pháp chi tiết:

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

+ Phân tích chi tiết theo thời gian;

+ Phân tích chi tiết theo không gian.

- Phương pháp so sánh

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

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

+ Đảm bảo các điều kiện tương đồng.

- Phương pháp loại trừ.

- Phương pháp liên hệ.

2. Xác định nội dung phân tích kết quả kinh doanh của khu Resort

- Phân tích nguồn khách

+ Phân tích các chỉ tiêu về khách:

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

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

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

+ Cơ cấu khách theo từng loại dịch vụ

* Cơ cấu khách tiêu dùng dịch vụ buồng;

* Cơ cấu khách tiêu dùng dịch vụ ăn uống;

* Cơ cấu khách tiêu dùng dịch vụ bổ sung.

- Phân tích doanh thu

Phân tích chỉ tiêu tổng doanh thu: các khoản thu từ việc tiêu thụ sản phẩm của khu Resort.

+ Doanh thu từ dịch vụ cho thuê buồng;

+ Doanh thu từ dịch vụ ăn uống;

+ Doanh thu dịch vụ bổ sung;

+ Doanh thu bình quân một phòng bán được;

+ Doanh thu bình quân một phòng có sẵn của khu Resort (Revpar);

+ Doanh thu theo hiệu quả (Yield Management);

+ Cơ cấu tổng doanh thu theo sản phẩm;

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

+ Cơ cấu doanh thu theo quốc tịch.

- Phân tích chi phí

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

+ Chỉ tiêu tổng quát về chi phí của khu Resort:

* Chi phí cho kinh doanh lưu trú;

* Chi phí cho kinh doanh ăn uống;

* Chi phí cho kinh doanh dịch vụ bổ sung.

+ Cơ cấu của tổng chi phí theo các dịch vụ chính của Khu Resort.

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

+ Xác định suất chi phí.

- Phân tích lợi nhuận

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

+ Phân tích lợi nhuận theo tổng chi phí của khu Resort.

3. Kiểm soát doanh thu và chi phí

- So sánh doanh thu theo tháng hoặc theo năm.

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

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

- Tính toán khả năng sinh lời.

4. Lập báo cáo kết quả kinh doanh theo từng bộ phận trong ngành khu Resort

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

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

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

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

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

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

Trong đó: FC: Chi phí cố định

VC: Chi phí biến đổi

SR: Doanh thu bán hàng

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Mẫu báo cáo kết quả kinh doanh của khu Resort.
- Văn phòng phẩm.
- Các dữ liệu sơ cấp, thứ cấp.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng tính toán	- Kiểm tra và so sánh đối chiếu với thực tế. - Thực hiện và giám sát việc tính toán nhanh chóng và chính xác. - Theo dõi thời gian thực hiện việc tính toán thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Kỹ năng giám sát	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: K8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Cập nhật các chỉ tiêu tài chính, đánh giá về pháp lý chứng từ, kết quả và đánh giá tình hình tài chính của khu Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- Xác định xu hướng phát triển và mức biến động của các chỉ tiêu kinh tế.
- Để tiến hành so sánh được, cần giải quyết các vấn đề cơ bản:

+ Các tiêu chuẩn so sánh;

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

+ Mục đích so sánh.

2. Đánh giá khái quát tình hình tài chính của Khu Resort

- Thông qua phân tích báo cáo kế toán (bảng cân đối tài sản).
- Thông qua báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh.

3. Đánh giá tốc độ tăng trưởng

- Được vận dụng để so sánh số liệu qua thời gian.
- Kết quả tính được thường được thể hiện bằng số tương đối, phản ánh tính xu hướng của sự việc, có thể được xác định theo theo tốc độ tăng trưởng liên hoàn và tốc độ tăng trưởng kiểu cố định gốc.

4. Phân tích các nội dung chủ yếu về tài chính của Khu Resort

- Phân tích các tỷ lệ tài chính

+ Các tỷ lệ về khả năng thanh toán

<u>Khả năng thanh toán hiện hành của Khu Resort</u>

$$= \frac{\text{Tài sản ngắn hạn}}{\text{Nợ ngắn hạn}}$$

<u>Khả năng thanh toán nhanh:</u>

* Tỷ lệ về khả năng thanh toán nhanh:

$$= \frac{\text{Tài sản ngắn hạn - Hàng tồn kho}}{\text{Nợ ngắn hạn}}$$

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

Các khoản phải thu:

* Tỷ lệ Phải thu thẻ tín dụng

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

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

+ Các tỷ lệ về khả năng cân đối vốn

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

Tỷ lệ về khả năng cân đối vốn:

$$\frac{\text{Nguồn vốn chủ sở hữu}}{\text{Tổng số nguồn vốn}}$$

Tỷ lệ nợ:

$$\frac{\text{Tổng số nợ}}{\text{Tổng số tài sản}}$$

Tỷ lệ thanh toán lãi vay:

$$\frac{\text{Lợi nhuận trước thuế và lãi vay}}{\text{Số lãi vay phải trả}}$$

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

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

+ Các tỷ lệ về khả năng hoạt động

Hiệu suất sử dụng tổng vốn

Hiệu suất sử dụng vốn cố định

Hiệu suất sử dụng vốn lưu động

Tỷ lệ vòng quay tiền

Tỷ lệ vòng quay dự trữ (tồn kho);

Kỳ thu tiền bình quân;

Hiệu suất sử dụng tài sản cố định.

+ Các tỷ lệ về khả năng sinh lãi

Doanh lợi tiêu thụ sản phẩm;

Doanh lợi vốn tự có;

Doanh lợi vốn.

- Phân tích diễn biến nguồn vốn và sử dụng vốn của Khu Resort

+ Lập bảng để phân tích. Trong bảng phải làm rõ việc sử dụng vốn và nguồn vốn ở hai cột:

Tài sản:

Tiền;

Các khoản phải thu;

Dự trữ;

Tài sản cố định;

Nguồn vốn:

+ Vay ngân hàng;

+ Nợ phải trả;

+ Các khoản phải nộp;

+ Vay dài hạn;

+ Cổ phiếu thường;

+ Lợi nhuận không chia.

- Xác định các khoản phải thu

+ Tổng kết các hóa đơn của khách hàng còn nợ.

+ Tính tuổi nợ cho các khoản phải thu.

+ Tập trung thu tiền cho các khoản nợ đến hạn.

- Xác định các khoản phải trả

+ Kiểm tra các hóa đơn đến hạn phải thanh toán.

+ Đối chiếu với đơn đặt hàng.

+ Bản cân đối kế toán hàng tháng của tài khoản phải trả cần được lập cho giám đốc.

- Xác định chi phí đồ ăn uống

+ Tổng chi phí đồ ăn%.

+ Tổng chi phí đồ uống %.

+ Theo bộ phận.

+ So sánh với ngân sách và chi phí cùng kỳ năm ngoái.

+ Phân tích sự khác nhau.

- Xác định các số liệu phân tích của Khu Resort

+ Tỷ lệ phần trăm buồng có khách ở.

+ Tỷ lệ phần trăm khách thuê buồng.

+ Tỷ lệ phần trăm phòng đôi có khách.

+ Tỷ lệ trung bình trên mỗi buồng có khách.

+ Việc sử dụng doanh thu.

+ Thời gian lưu trú bình quân.

5. Phân tích các chỉ tiêu tài chính trung gian

Các chỉ tiêu tài chính trung gian tiêu biểu

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

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

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

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

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân tích.
- Kỹ năng đánh giá.
- Sử dụng thành thạo các phần mềm quản lý tài chính.

2. Kiến thức

- Kiến thức về cách sử dụng và các phần mềm trong quản lý tài chính.
- Nắm kiến thức về phân tích hiệu quả kinh doanh.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính.
- Văn phòng phẩm.
- Các mẫu báo cáo kinh doanh.
- Bảng cân đối tài sản.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng phân tích tài chính	- Những nội dung cần phân tích
- Kỹ năng giám sát	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT HỆ THỐNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CỦA RESORT (I.T)

Mã số công việc: K9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Công tác tài chính phức tạp về số liệu và xử lý số liệu, cần phải áp dụng các tiến bộ của công nghệ thông tin.

Công việc bao gồm:

- Chuẩn hóa các báo cáo tài chính của từng bộ phận;
- Xây dựng và ứng dụng phần mềm về tài chính;
- Kết nối mạng về báo cáo số liệu tài chính;
- Xử lý tài chính trên máy tính, chống hiện tượng sửa đổi số liệu, cập nhật số liệu không đúng hạn;
- Kết quả hoạt động tài chính thể hiện hàng ngày của từng bộ phận được công khai và lưu trữ. Xác định mức độ, phạm vi bảo mật số liệu và triển khai trên thực tế.
- Hoàn thiện cả về công nghệ xử lý và quy trình báo cáo tài chính để sử dụng có hiệu quả công nghệ thông tin;
- Đánh giá và khuyến nghị.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

+ Ngôn ngữ sử dụng;

+ Tên gọi chương trình;

+ Cách vận hành;

+ Cách khắc phục các sự cố nhỏ.

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

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

- Nêu các ứng dụng trong quản lý tài chính:

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

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

+ Lưu trữ thông tin dữ liệu về tài chính.

- Nêu các phần mềm ứng dụng trong quản lý tài chính ở các giai đoạn khác nhau của quá trình quản lý tài chính.
- Nhận thức về các ứng dụng khác phục vụ cho việc lưu trữ dữ liệu tài chính.

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

- Liệt kê các ưu điểm vượt trội:

+ Nhanh chóng và chính xác;

+ Hiệu quả tức thì; dễ đọc;

+ Lưu giữ một lượng lớn thông tin;

+ Linh hoạt trong cách vận hành.

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

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

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

- Phụ thuộc vào nguồn điện.

- Hay bị lỗi chương trình khi có virus tấn công.

- Dữ liệu có thể bị xóa hoàn toàn nếu sử dụng sai lệnh.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

- Kiểm tra.

- Đánh giá.

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính.

- Hướng dẫn sử dụng của các chương trình phần mềm.

- Các thiết bị hỗ trợ trong các tình huống khẩn cấp.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng đánh giá	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH MUA SẮM VÀ GIÁM SÁT TÀI SẢN CỦA BỘ PHẬN VÀ TOÀN RESORT

Mã số công việc: K10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập kế hoạch mua sắm

- Lập kế hoạch mua sắm theo nhu cầu mua sắm của các 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.

2. Giám sát việc mua sắm tài sản

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

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

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

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

3. Giám sát việc chuyển dịch tài sản

Bộ phận chuyển tài sản đi và bộ phận nhận tài sản vào phải làm thủ tục chuyển giao, bộ phận chuyển giao, bộ phận điều đi phải làm đơn đề nghị chuyển dịch tài sản trong Khu Resort. Đơn gồm 3 liên, đóng dấu xong liên thứ nhất chuyển cho bộ

phận tài chính để điều thẻ đăng ký, liên thứ hai gửi kèm theo cùng hiện vật và thẻ đăng ký cho bộ phận nhận, liên thứ ba dùng làm chứng từ thanh lý của bộ phận điều đi.

4. Giám sát việc sử dụng tài sản

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

5. Tổ chức thực hiện

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

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

III. KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng sử dụng trang thiết bị và bảo quản trang thiết bị	- Nắm rõ các nội quy và quy định về sử dụng và bảo quản trang thiết bị của các bộ phận trong khu Resort. - 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
Mã số công việc: K11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đề xuất tuyển dụng cho các chức danh của bộ phận tài chính
- Đề xuất yêu cầu nhân sự cần thiết.
- Phân tích nhu cầu theo kế hoạch công việc.
2. Tham gia tuyển chọn nhân viên mới
- Đưa ra tiêu chí tuyển chọn nhân viên.
- Tham gia tuyển chọn.
3. Lập kế hoạch đào tạo
- Tổ chức hướng dẫn đào tạo nhân viên.
- Áp dụng các kỹ thuật đào tạo cho từng phần việc và công việc cụ thể.
- Đào tạo theo đúng kế hoạch, nội dung.
4. Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo và thử việc
- Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo.
- Nhận xét và đánh giá kết quả thử việc.
5. Xây dựng lịch làm việc cho nhân viên hàng tuần
- Phân lịch làm việc căn cứ trên nhu cầu thực tế.
- Điều chỉnh những công việc phát sinh.
6. Sắp xếp điều động nhân viên thực hiện công việc
- Sắp xếp điều động nhân viên.
- Tổ chức triển khai thực hiện công việc.
7. Đánh giá kết quả công việc và năng lực của nhân viên định kỳ
- Đánh giá kết quả công việc.
- Đánh giá năng lực của nhân viên theo định kỳ.
- Thực hiện chế độ thưởng phạt công bằng.
8. Tổ chức thực hiện theo các quy định về quản lý nhân sự của khu Resort

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng phỏng vấn.
- Kỹ năng đào tạo.
- Xây dựng lịch làm việc.
- Kỹ năng kiểm tra, giám sát và đánh giá kết quả công việc.
- Kỹ năng tổ chức.

2. Kiến thức
- Quản trị nhân sự.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng lập kế hoạch	- Kiểm tra việc lập kế hoạch có tính khả thi và phù hợp với điều kiện thực tế kinh doanh của doanh nghiệp
- Kỹ năng tổ chức	- Kiểm tra cách thức tuyển dụng, đào tạo nhân viên
- Kỹ năng kiểm tra, giám sát	- Theo dõi quy trình và kết quả làm việc để đối chiếu với các kế hoạch, mục tiêu đã đề ra
- Kỹ năng thực hiện các chức năng chính của người quản lý	- Quan sát và kiểm tra việc thực thi nhiệm vụ và chức năng chính của người quản lý
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Kỹ năng thực hiện các công việc chung của người quản lý	- Đối chiếu với bản mô tả công việc của người quản lý được quy định để đánh giá hiệu quả công việc

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: K12

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

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

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

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

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng kiểm tra, giám sát	- Theo dõi quy trình và kết quả làm việc để đối chiếu với các kế hoạch, mục tiêu đã đề ra
- Kỹ năng soạn thảo văn bản, hợp đồng	- Theo dõi quy trình và kết quả công việc thực tế và đối chiếu với tiêu chuẩn trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: K13

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định nhu cầu đào tạo

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

2. Lập kế hoạch đào tạo

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

3. Triển khai thực hiện các chương trình đào tạo

- Thực hiện theo kế hoạch đã xây dựng, điều chỉnh kế hoạch khi có thay đổi trong thực tế phát sinh (có thể căn cứ vào kế hoạch dự phòng).
- Triển khai đào tạo định kỳ hoặc đào tạo tại chỗ trong công việc.
- Phân công người thực hiện và giám sát việc đào tạo tại chỗ.
- Các phương pháp đào tạo thích hợp đối với từng nghiệp vụ và kỹ năng (bài giảng, đối thoại và thảo luận, thực hành đóng vai v.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 triển khai khảo sát, 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 dung 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...) 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. - Kiểm tra cấp độ sử dụng và mức độ đạt hiệu quả về các hành động lời nói, âm lượng, tốc độ, ngữ điệu, cử chỉ hình thể....
- Kỹ năng tổ chức	- Công tác chuẩn bị tổ chức lớp học. - Tính hợp lý và khoa học trong phân nhóm. - Quy trình thực hiện đào tạo. - So sánh với quy trình chuẩn để xác định độ chính xác của quy trình. - Sự thành thạo trong thực hiện các bước của quy trình.
- Kỹ năng lập kế hoạch đào tạo	- Kiểm tra việc lập kế hoạch đào tạo phù hợp với điều kiện thực tế kinh doanh của khu Resort
- Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin	- Kiểm tra thông tin phản hồi để đánh giá khả năng tiếp nhận và xử lý thông tin có đạt hiệu quả như mong muốn
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá	- Tiến hành đánh giá so sánh trước khi đào tạo, trong khi đào tạo và sau khi đào tạo. - Xây dựng bộ chuẩn các tiêu chuẩn để đánh giá (kiến thức lẫn kỹ năng). - Đánh giá bằng nhiều phương pháp (kiểm tra thực tế thông qua quá trình làm việc, thông qua bài kiểm tra, thông qua các báo cáo của các chuyên viên đóng vai khách hàng để kiểm tra chất lượng). - Đánh giá thông qua hiệu quả mang lại từ công việc hàng ngày. - Các cuộc thi tay nghề do công ty hoặc hiệp hội, ngành tổ chức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐIỀU HÀNH CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY CỦA BỘ PHẬN
Mã số công việc: K14

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

2. Giám sát và kiểm tra

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng giao tiếp	- Quan sát và đánh giá thái độ tiếp nhận yêu cầu theo đúng tiêu chuẩn và chính sách của Khu Resort. - 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. - Theo dõi, kiểm tra thường xuyên bằng các hình thức khác nhau: + Đánh giá nhận xét tại chỗ; + Hiệu quả, năng suất công việc

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: K15

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Bộ phận tài chính phải nắm được thu chi và yêu cầu về tài chính của các bộ phận tại từng thời điểm và khả năng đáp ứng.

- Nắm kế hoạch tài chính để giám sát hoạt động tài chính của từng bộ phận;
- Phân tích các nhu cầu cần thiết và nhu cầu có khả năng thanh toán của từng bộ phận, báo cáo lãnh đạo giải quyết các yêu cầu về tài chính;
- Bồi dưỡng nghiệp vụ tài chính cho các bộ phận;
- Đánh giá và khuyến nghị.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- Tổ chức cho các bộ phận lập kế hoạch và dự toán thu chi, giá thành, thẩm tra các hạng mục thu chi lớn ngoài kế hoạch.
- Cân đối các kế hoạch kinh doanh, tổ chức các biện pháp để hoàn thành kế hoạch, cân đối các kế hoạch kinh doanh.
- Tổ chức các biện pháp để hoàn thành kế hoạch, đưa ra các ý kiến cải tiến những vấn đề tồn tại.
- Tổ chức quy định chế độ quản lý tài chính của khu Resort, giám sát nhân viên một cách nghiêm ngặt, ủng hộ các nhân viên kế toán làm việc theo luật pháp và tổ chức cho họ triệt để thực hiện chức trách của mình.
- Kiểm soát công việc mua sắm, kiểm hóa, dự trữ và cấp phát trong khu Resort.
- Giám sát và chỉ đạo công tác bảo dưỡng, đổi mới và quản lý hệ thống máy tính của khu Resort, bảo đảm hệ thống máy tính hoạt động bình thường.
- Định kỳ phản ánh trung thực lên tổng giám đốc tình hình hoạt động kinh doanh và thu chi tài chính của khu Resort, kịp thời cung cấp một cách chính xác các thông tin quản lý để làm căn cứ điều chỉnh kế hoạch kinh doanh của khu Resort.

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

- Giám sát việc chuyển các thông tin từ bên ngoài đến các phòng ban trong khu Resort.
- Phối hợp với các bộ phận khác trong khu Resort, giữ quan hệ với các tổ chức tài chính, ngân hàng, thuế và bảo hiểm.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổ chức.
- Kiểm tra.
- Giám sát.
- Phối hợp.

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng báo cáo tình hình doanh thu của các bộ phận.
- Chính sách của 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
- 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. - 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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐẢM BẢO AN NINH KHU RESORT
Mã số công việc: L1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

An ninh nhắm vào ba đối tượng:
- Nhân viên Resort;
- Khách đến lưu trú tại Resort;
- Các đối tượng khác.

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

2. Nhận dạng những người đáng ngờ
- Chú ý: giới tính, chiều cao, quần áo, hành vi và các vật thể mang theo;

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

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

- Đối với những gói hàng đáng ngờ:

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

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

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

+ Giữ mọi người tránh xa gói hàng.

- Đối với những chiếc xe đáng ngờ:

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

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

+ Giữ mọi người tránh xa;

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

4. Kiểm tra các khu vực trong Resort

- Đối với khu vực mái nhà:

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

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

- Đối với các tầng khách:

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

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

+ Đặt đúng vị trí các bình cứu hỏa;

+ Đóng cửa buồng khách.

- Đối với các khu vực công cộng, các nhà hàng của Resort và các cơ sở dịch vụ khác:

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

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

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

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

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

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

+ Sử dụng thành thạo các bình cứu hỏa.

- Đối với các văn phòng:

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

+ Tắt đèn;

- Đối với nhà vệ sinh dành cho khách:

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

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

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

- Đối với các khu vực dành cho nhân viên:

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

- Đối với các khu vực bên ngoài:

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

5. Thực hiện việc tuần tra an ninh

- Tuần tra tất cả các khu vực của Resort càng thường xuyên càng tốt;

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

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

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

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

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

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

+ Báo cho lễ tân.

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

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

+ Tắt đèn;

+ Lập biên bản kiểm tra tình trạng cửa buồng;

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

+ Báo với khách khi về buồng;

+ Kiểm tra với khách về tài sản của khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

- Biết quy định của Resort về an ninh tại các văn phòng, tiết kiệm điện và ngăn ngừa hỏa hoạn.
- Nắm được các khu vực chỉ dành cho nhân viên.
- Biết được những khu vực cần tuần tra và mức độ thường xuyên tuần tra.
- Nắm được nguyên tắc xây dựng lịch tuần tra.
- Biết các nguyên tắc và quy định của Resort về số lần tuần tra hàng ngày: tối thiểu phải có 03 hoặc 04 lượt đi tuần tra trong khoảng thời gian từ 07 giờ sáng đến 11 giờ đêm.
- Biết các nguyên tắc và quy định của Resort về việc vào buồng khách.
- Quy định của Resort về cách chào khách.
- Biết các thông tin cần thiết phải ghi chép.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng giám sát công việc an ninh	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn cụ thể như giám sát, sử dụng các thiết bị, phục vụ hành lý cho khách,....
- Thực hiện các quy trình chuẩn	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn, ghi rõ kết quả đánh giá: đạt/chưa đạt đối với từng kỹ năng
- Đảm bảo về vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ của bộ phận như roi điện, đèn pin, bộ đàm,...
- Kỹ năng giám sát công việc an ninh	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn cụ thể như giám sát, sử dụng các thiết bị, phục vụ hành lý cho khách,....

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐẢM BẢO AN TOÀN KHU RESORT
Mã số công việc: L2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

An toàn khu Resort bao gồm:

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Công tác phòng cháy và chữa cháy

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

2. Kiểm soát chìa khóa

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

- Kiến thức về phòng cháy và chữa cháy.
- Quy định của Resort.
- Các lối thoát hiểm Exit.
- Về các loại bình cứu hỏa khác nhau.
- Biết các nguyên tắc sử dụng các bình cứu hỏa theo bảng hướng dẫn
- Nắm được sơ đồ lắp đặt các thiết bị phát hiện khói được gắn trong buồng khách, các tầng có buồng khách và trong nhà hàng của Resort.
- Biết các thiết bị phát hiện điện thường được gắn trong nhà bếp, phòng tắm hơi, gara ô tô,..
- Nắm sơ đồ các điểm báo động thủ công được đặt ở các tầng có buồng khách, trong các nhà hàng và các văn phòng,...
- Biết vị trí của tất cả các bình cứu hỏa trong Resort.
- Biết quy định và nguyên tắc của Resort về kiểm tra bình chữa cháy.
- Nắm được danh sách nhân viên được quyền nhận và sử dụng các loại khóa tại văn phòng bộ phận an ninh.
- Về thông tin cần điền vào phiếu đăng ký.
- Quy định của Resort về thời điểm kiểm tra: vào lúc 05 giờ sáng sau mỗi đêm (tuân theo chính sách Resort).
- Tuân theo quy trình sổ ghi chép trong ca.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ	- Kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với hướng dẫn sử dụng các thiết bị, dụng cụ phục vụ cho công việc được quy định bởi nhà sản xuất
- Kỹ năng thực hiện công tác phòng cháy chữa cháy	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định về công tác phòng cháy và chữa cháy; nhận xét, đánh giá, sửa sai cho nhân viên
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Kiểm tra lịch bảo trì, bảo dưỡng các thiết bị dụng cụ theo quy định của nhà xản xuất đảm bảo an toàn khi sử dụng
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT DỊCH VỤ CỨU TRỢ KHẨN CẤP
Mã số công việc: L3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xử lý sự cố người chết trong Resort

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

- Giữ nguyên hiện trường vụ việc.

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

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

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

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

- Chỉ định người bảo vệ hiện trường:

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

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

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

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

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

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

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

- Thu thập càng nhiều thông tin càng tốt gồm:

+ Tên đầy đủ của nạn nhân;

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

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

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

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

- Ghi chép về sự việc:

+ Ghi chép sự việc vào Sổ ghi chép;

+ Điền vào phiếu thông tin xác chết trong Resort;

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

2. Đối phó với hỏa hoạn

- Báo cháy

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

+ Liên hệ với nhân viên trực tổng đài và xác nhận đám cháy.

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

- Sơ tán khỏi Resort

+ Tuân theo quy trình sơ tán hỏa hoạn của Resort khi có chuông báo cháy:

* Giữ bình tĩnh khi thực hiện nhiệm vụ;

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

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

+ Thông báo và giúp đỡ người khác xung quanh.

+ Đi bộ, không được chạy.

+ Không dùng bất kỳ thang máy nào.

+ Đến điểm tập trung của Resort khi bạn đã hoàn thành xong nhiệm vụ của mình.

+ Cung cấp các thông tin về đám cháy hoặc về những người đang còn ở trong Resort cho lực lượng cứu hỏa hoặc cho giám đốc Resort.

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

- Trường hợp bạn không thể rời Resort: do các lối thoát hiểm đều bị tắc nghẽn.

+ Nằm thấp xuống sát sàn nhà.

+ Bò đến bên điện thoại và quay số 114.

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

3. Xử lý đe dọa đánh bom

- Xử lý cuộc gọi

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

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

* Ghi lại thông tin.

+ Lắng nghe cẩn thận: không ngắt lời người gọi.

- Báo cáo về cuộc gọi:

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

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

- Sơ tán khỏi Resort:

+ Không sờ vào các đồ vật bất thường;

+ Rời khỏi Resort bằng cầu thang bộ;
+ Đi bộ, không được chạy;
+ Báo cáo cho Tổng giám đốc, Bếp trưởng về cuộc gọi;
+ Xác định quả bom, giờ nổ, loại bom, vị trí,...;
+ Sơ tán khách khỏi khu vực có bom sau khi được sự đồng ý của Tổng giám đốc và cơ quan chức năng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

- Về sơ cứu y tế.
- Biết các thông tin cần báo cáo:
+ Tên của nạn nhân (nếu biết);
+ Giới tính;
+ Tuổi ước tính;
+ Vị trí chính xác của xác người;
+ Các dấu hiệu đáng ngờ xung quanh.
- Nắm được phương pháp bảo vệ buồng khách, hiện trường.
- Thu thập các thông tin cần thiết.
- Nắm nguyên tắc ghi các thông tin vào sổ:
+ Theo đúng thứ tự thời gian;
+ Ghi rõ ngày giờ và địa điểm xảy ra sự việc;
+ Ghi đầy đủ họ tên người có liên quan;
+ Các hành động sau đó;
+ Ghi đầy đủ (các) tên của (những) người được thông báo;
+ Ghi rõ tên của bạn;
+ Chữ ký của bạn.
- Biết các thông tin:

+ Ngày;
+ Giờ;
+ Các thông tin từ các lời khai của nhân chứng;
+ Quan điểm và nhận xét của chính bạn;
+ Tên đầy đủ của bạn;
+ Chữ ký của bạn;
+ Chữ viết tay rõ ràng bằng bút mực không phai;
+ Chính xác và đầy đủ..
- Biết sơ đồ của Resort có lắp đặt hệ thông báo cháy.
- Nắm được các thông tin cần biết:
+ Tên đầy đủ của bạn;
+ Vị trí chính xác;
+ Nguyên liệu đang cháy (kim loại, gỗ, nhựa);
+ Mức độ đám cháy (nhỏ, lớn);
+ Giữ bình tĩnh và tỉnh táo;
+ Nói chậm và rõ ràng.
- Phương pháp chữa cháy: bảo đảm an toàn tính mạng cho bản thân và những người xung quanh đầu tiên.
- Nguyên tắc và quy định của Resort về sơ tán khi có hỏa hoạn:
+ Biết số điện thoại khẩn cấp quốc gia 114.
- Nắm sơ đồ của Resort.
- Biết các thông tin để xác định:
+ Vị trí chính xác của quả bom;
+ Định dạng quả bom;
+ Thời gian phát nổ;
+ Bom được kích nổ bằng gì;
+ Khối lượng thuốc nổ;
+ Loại thuốc nổ được sử dụng;
+ Lý do cho hành động đó.
- Nắm được những yếu tố cần chú ý: tiếng ồn xung quanh người gọi (như tiếng nhạc, giao thông). Chú ý nghe xem giọng người gọi là nam hay nữ, chất lượng giọng (bình tĩnh, bị kích động), giọng điệu, những câu nói lắp,...
- Cần ghi lại những thông tin:
+ Các câu nói chính xác của người gọi;
+ Giọng của người gọi, các đặc điểm (như nam hay nữ, người lớn hay trẻ em);
+ Ngôn ngữ hoặc giọng của người gọi (địa phương hay người nước ngoài);
+ Cách nói của người gọi (nói nhanh, xúc động, giận dữ);
+ Tiếng ồn xung quanh (như giao thông, nhạc, tiếng hét);

+ Các chi tiết về quả bom (như thời gian, chất nổ);
+ Tên người hoặc nhà chức trách cần chuyển thông tin đến;
+ Chữ viết tay rõ ràng bằng bút mực không phai.
- Biết các chức danh cần phải báo cáo:
+ Tổng giám đốc Resort;
+ Giám đốc trực ban;
+ Giám đốc an ninh;
+ Cảnh sát nếu được yêu cầu.
- Nguyên tắc và quy định của Resort về sơ tán khi có đe dọa đánh bom.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT HỒ SƠ CỦA BỘ PHẬN AN TOÀN - AN NINH

Mã số công việc: L4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát các công việc liên quan đến quản lý hồ sơ của bộ phận an toàn - an ninh bao gồm: phân loại và quản lý hồ sơ trong Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

2. Phân loại các hồ sơ trong Resort

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

3. Quy trình quản lý

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH MUA SẮM VÀ GIÁM SÁT TÀI SẢN CỦA BỘ PHẬN AN TOÀN - AN NINH

Mã số công việc: L5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quản lý tài sản của khách hàng

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

+ Tài sản cá nhân thông dụng;

+ Tài sản quý.

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

+ Thiết lập thủ tục;

+ Xử lý cất giữ.

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

2. Quản lý tài sản của bộ phận

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

3. Giám sát hàng hóa tại bộ phận an ninh an toàn

- Thực hiện việc kiểm tra giám sát các tài sản được giao.
- Lập sổ theo dõi việc nhập và xuất kho các tài sản của bộ phận.
- Sử dụng sổ theo dõi xuất nhập văn phòng phẩm của bộ phận.
- Thực hiện việc kiểm tra giám sát các hệ thống văn phòng phẩm được sử dụng tại bộ phận an ninh an toàn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

- Về quản lý tài sản tại các bộ phận trong Resort.
- Nguyên tắc về hệ thống cất giữ tài sản của khách.
- Nguyên tắc xuất nhập hàng hóa: nhập trước, xuất trước.
- Biết các phương pháp sắp xếp hàng hóa trong kho.
- Nắm các phương pháp bảo quản tài sản trong kho.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các hướng dẫn cần thiết.
- Các thiết bị hỗ trợ.
- Hộp két an toàn tại quầy lễ tân.
- Két an toàn tại buồng.
- Bảng đăng ký gửi tài sản.
- Giấy biên nhận.
- Sổ nhập kho/thẻ kho.
- Sổ xuất kho.
- Báo cáo hàng tồn kho.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT NHÂN VIÊN CỦA BỘ PHẬN AN TOÀN - AN NINH

Mã số công việc: L6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát nhân viên của bộ phận an toàn - an ninh bao gồm các công việc sau:

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT TIÊU CHUẨN - ĐỊNH MỨC KỸ THUẬT TẠI BỘ PHẬN AN TOÀN - AN NINH

Mã số công việc: L7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị làm việc

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

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

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

3. Xử lý các tình huống khẩn cấp xảy ra

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

4. Kiểm soát thiết bị ra/vào Resort

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

5. Kiểm soát các loại xe

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

6. Chăm sóc khách hàng

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng sơ cứu y tế.
- Kỹ năng quan sát.
- Kỹ năng kiểm tra.
- Kỹ năng sử dụng các trang thiết bị.
- Kỹ năng chăm sóc khách hàng.

2. Kiến thức

- Biết quy định về báo cáo ca làm việc.
- Nắm các tiêu chuẩn của Resort về đồng phục và trang phục.
- Biết quy định của Resort liên quan đến vệ sinh và trang phục cá nhân.
- Biết sơ cứu y tế.
- Hiểu ba yếu tố cơ bản trong công thức ABC khi sơ cứu y tế:

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

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

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

- Nắm quy định của Resort về bảo quản dấu vết hiện trường.
- Biết nguyên tắc và quy định của Resort về việc kiểm tra các băng ghi hình.
- Nắm các thông tin cần thiết phải ghi vào bản lời khai của nạn nhân.
- Biết phương pháp đối chiếu lời khai của nhân chứng.
- Nắm các nguyên tắc và quy định của Resort trong việc xử lý tình huống khẩn cấp liên quan đến ốm đau nghiêm trọng, thương tích, bạo lực, cháy nổ, lũ lụt, động đất, tấn công khủng bố,...
- Về các thông tin trên thẻ nhận dạng.
- Biết các tiêu chuẩn về điện thoại của Resort, phong cách của Resort.
- Nắm phương pháp sử dụng bảng ngữ âm chữ cái quốc tế.
- Nắm các thông tin cần xác nhận và trả lời các email của khách.
- Về giao tiếp trực tiếp: nghi thức lễ tân ngoại giao, đưa danh thiếp của bạn.
- Biết các quy định của Resort trong việc xử lý phàn nàn của khách.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xử lý các tình huống bất ngờ xảy ra	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn về sơ cứu y tế, kiểm tra giám sát, chăm sóc khách hàng,...
- Kỹ năng kiểm tra sự ra vào của nhân viên thông qua thẻ nhận dạng, các nhà cung cấp dịch vụ, khách đến thăm quan, nhân viên vụ việc	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn, ghi rõ kết quả đánh giá: đạt/chưa đạt đối với từng kỹ năng
- Kỹ năng sử dụng các thiết bị, dụng cụ phục vụ cho công việc	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ như máy nhắn tin, máy bộ đàm, các thiết bị phòng cháy và chữa cháy, hệ thống camera,...
- Kiểm soát xe ra vào Resort	- Kỹ năng quan sát các loại xe ra vào trong khu Resort
- Thời gian thực hiện	- Giám sát và kiểm tra ngẫu nhiên việc thực hiện của nhân viên, kịp thời nhắc nhở và rút kinh nghiệm

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: L8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định nhu cầu đào tạo

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

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

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

3. Tổ chức thực hiện đào tạo tại chỗ

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

4. Đánh giá kết quả đào tạo

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng xác định vấn đề.
- Kỹ năng triển khai khảo sát, giám sát và xử lý thông tin.
- Biết lắng nghe.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng đứng lớp.
- Kỹ năng tổ chức lớp học, hướng dẫn nhân viên khi đào tạo tại chỗ.
- Kỹ năng đánh giá, thiết lập các tiêu chuẩn để đánh giá.
- Kỹ năng phát hiện vấn đề trong đào tạo (thực ra là kinh nghiệm trong đào tạo có sau nhiều năm kinh nghiệm làm việc trong công việc).

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: L9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Quản lý toàn bộ các hoạt động hàng ngày của bộ phận an ninh - an toàn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Điều hành công việc

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

2. Chuẩn bị làm việc

3. Công việc hàng ngày

- Đầu giờ:

+ Kiểm tra hình thức cá nhân;

+ Xem xét các công việc trong ngày, lịch đặt bàn;

+ Xem báo cáo, đề nghị...của ngày hôm trước.

- Trong giờ:

+ Giải quyết các công việc phát sinh.

+ Đi tuần tra toàn bộ hoạt động bảo vệ của Resort vào mỗi đầu ca sáng và chiều.

- Cuối giờ:

+ Xem xét các công việc trong ngày, các việc còn tồn đọng;

+ Kiểm tra lần cuối.

4. Kết thúc ca làm việc

- Bàn giao ca:

+ Hoàn thành ghi chép sổ theo dõi tình hình ca làm việc;

+ Hoàn thành ghi chép sổ ghi lời nhắn;

+ Kiểm tra danh mục ca làm việc: công việc đã hoàn thành và được ký nhận chưa;

+ Bàn giao chìa khóa: chìa khóa tổng và các khóa khác;

+ Trước khi ra về: vệ sinh khu vực làm việc và kiểm tra với cán bộ giám sát;

+ Ra khỏi Resort: theo lối đi dành cho nhân viên.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

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

+ Biết trước lịch làm việc mình;

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

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

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: L10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phối hợp với bộ phận lễ tân

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

2. Phối hợp với bộ phận phục vụ buồng

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

3. Phối hợp với bộ phận quản trị nhân sự

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

(Xem tiếp Công báo số 379 + 380)

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