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 377 + 378)

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG QUY TRÌNH CHUẨN PHỤC VỤ KHÁCH
Mã số công việc: M1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Biệt thự trong khu Resort, đặc biệt những Resort ở vùng rừng núi, ven biển, hải đảo..., có tính đặc thù riêng biệt về kiến trúc cũng như vị trí xây dựng. Tùy theo bối cảnh cụ thể để xây dựng quy trình phục vụ khách.

Công việc bao gồm:

- Nắm chắc đặc thù của từng biệt thự;
- Xây dựng quy trình phục vụ khách lưu trú tại biệt thự;
- Giới thiệu cặn kẽ với khách những điều cần lưu ý khi lưu trú tại biệt thự;
- Nắm bắt yêu cầu của khách để đáp ứng hoặc từ chối trước, tránh gây phiền hà cho khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng các tiêu chuẩn

- Kế thừa các tiêu chuẩn phục vụ khách từ các Resort trong tập đoàn.
- Liệt kê các tiêu chuẩn phục vụ theo tiêu chuẩn 5 sao.

- Liệt kê các tiêu chuẩn phục vụ khách theo phương châm của tập đoàn, theo phương châm của chính Resort.

- Kết hợp các tiêu chuẩn trên lại với nhau và đánh giá tác động, ý nghĩa của các tiêu chuẩn đó lên khách trong bối cảnh của Resort.

- Lựa chọn bộ tiêu chuẩn phục vụ khách hoàn chỉnh.

2. Xây dựng các quy trình chuẩn

- Thiết lập các quy trình phục vụ dựa trên các tiêu chuẩn đã chọn.

- Khảo sát tính hợp lý của quy trình bằng phương pháp họp lên ý tưởng hay khảo sát thực tế.

- Lựa chọn quy trình hợp lý nhất và tiến hành thử nghiệm (trong luyện tập nhiều lần và thực tế).

- Hoàn chỉnh lại quy trình sau quá trình thử nghiệm và áp dụng.

3. Giám sát áp dụng

- Đưa các quy trình này vào Tiêu chuẩn hoạt động (SOP) và đào tạo hàng ngày (đào tạo tại chỗ hoặc tổ chức đào tạo thành khóa đối với các nội dung lớn).

- Thực hiện đào tạo nhắc lại hàng ngày đối với các nội dụng cũ và cập nhật các tiêu chuẩn mới (của hiệp hội, tập đoàn và điều chỉnh từ SOP).

- Yêu cầu bắt buộc tuân thủ SOP trong quá trình phục vụ khách, giám sát việc tuân thủ SOP (việc giám sát tuân thủ SOP cũng là giám sát việc đảm bảo tuân thủ quy trình để đảm bảo yêu cầu về chất lượng dịch vụ).

- Có cách chính sách nhắc nhở, phạt đối với các trường hợp vi phạm quy trình, tiêu chuẩn phục vụ khách (dù có dẫn đến trường hợp khách khiếu nại hay không).

4. Điều chỉnh, hoàn thiện quy trình hàng năm

- Tổ chức các cuộc họp góp ý từ cấp giám sát trở lên về việc hoàn thiện quy trình phục vụ tại bộ phận.

- Việc xem xét các yếu tố thay đổi, hoàn thiện sẽ chủ yếu dựa trên:

+ Tính hợp lý trong quá trình phục vụ khách (được xem xét qua một thời gian dài);

+ Thay đổi theo yêu cầu từ hiệp hội;

+ Cập nhật hệ thống tiêu chuẩn quốc tế được áp dụng;

+ Điều kiện phục vụ tại Resort trong thời điểm hiện tại.

- Rút ra những tiêu chuẩn trong quy trình cần thay đổi cũng như những biến đổi trong quy trình, đánh giá tính khả thi và hiệu quả.

- Cập nhật sự thay đổi của SOP và phổ biến đến các bộ phận khác.

- Triển khai phổ biến và đào tạo cho nhân viên.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thiết lập một hệ thống tiêu chuẩn.
- Hệ thống lý thuyết hóa.
- Tổ chức họp lên ý tưởng.
- Hướng dẫn.
- Giám sát.
- Điều hành các cuộc họp góp ý.
- Quan sát, đánh giá.

2. Kiến thức

- Kiến thức về tiêu chuẩn phục vụ theo tiêu chuẩn 5 sao quốc tế.
- Hiểu một cách sâu sắc về tầm nhìn, sứ mệnh và các giá trị chính của tập đoàn.
- Kiến thức về các phương pháp họp lên ý tưởng, lý thuyết hóa các tiêu chuẩn.
- Kiến thức sâu về dịch vụ.
- Kiến thức về SOP tại bộ phận mình.
- Kiến thức về các chính sách nội quy tại Resort.
- Kiến thức tổ chức các cuộc họp góp ý.
- Kiến thức sâu về tiêu chuẩn phục vụ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các tiêu chuẩn phục vụ khách của các Resort khác trong tập đoàn.
- Các tiêu chuẩn phục vụ khách theo tiêu chuẩn 5 sao.
- Tầm nhìn, sứ mệnh và các giá trị chính của Resort, tập đoàn.
- Các tiêu chuẩn phục vụ.
- Hệ thống tiêu chuẩn.
- Các SOP trước và sau khi điều chỉnh.
- Nội quy Resort.
- Biên bản các cuộc họp góp ý.
- Ghi nhận trong thời gian dài về điểm chưa hợp lý của quy trình.
- Bản yêu cầu thay đổi của hiệp hội, tập đoàn.
- Tình hình, điều kiện hiện tại của Resort ảnh hưởng đến quy trình phục vụ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT QUY TRÌNH ĐÓN TIẾP KHÁCH
Mã số công việc: M2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát quy trình đón khách bao gồm các công việc sau:

- Xác định nhân thân, ngày giờ đến, phương thức đặt buồng, vị trí đón tiếp khách (lễ tân khu Resort hay tại lễ tân khu biệt thự, hay tại biệt thự);
- Kiểm tra tình trạng biệt thự;
- Đón và giới thiệu với khách những điều cần thiết khi lưu trú tại biệt thự;
- Xây dựng quy trình mẫu, áp dụng, kiểm tra, đánh giá.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra các công việc trước khi khách đến (một ngày trước khi khách đến)

- Lối đi chính ở biệt thự phải sạch sẽ và gọn gàng theo tiêu chuẩn sau:

+ Lối đi trên cỏ dẫn tới phòng khách sạch sẽ, không có lá cây rụng;
+ Nền đá phải được gọn gàng;
+ Tường phải sạch sẽ, không có vết bẩn, rác;
+ Cổng chính và mái cổng chính phải sạch sẽ;
+ Vườn trong và ngoài phải sạch sẽ và duy trì tốt;
+ Hồ cá và sỏi phải sạch sẽ;
+ Các khối bê tông trên sàn phải sạch sẽ, không có các vật bẩn nhỏ;
+ Cửa sổ bằng tre phải được chùi sạch sẽ và trong tình trạng tốt;
+ Cỏ phải cắt tỉa gọn gàng.

- Phòng khách và đồ nội thất bên trong phải được chùi dọn sạch sẽ và sắp xếp theo tiêu chuẩn

+ Tất cả các tiện nghi mềm như đệm giường, nệm lót, gối ôm, gối phải được giặt sạch, hoàn toàn không có vết bẩn, không nhàu nát.
+ Bàn ăn và ghế được sắp xếp ngay ngắn, đúng vị trí theo tiêu chuẩn.
+ Bàn uống trà (nếu có) phải ở vị trí ngay ngắn.
+ Tủ đồ giải trí được bố trí thuận tiện để sử dụng:

* TV;
* Điều khiển;
* Ipod;
* Ngăn chứa rượu;
* Bảng giá.

+ Tất cả các cửa ra vào và cửa sổ phải trong tình trạng tốt.

+ Tất cả rèm che phải hoạt động tốt.

+ Tất cả đồ trang trí phải được chuẩn bị và sắp xếp ngăn nắp.

+ Hệ thống điện, điều hòa, quạt trong tình trạng hoạt động tốt.

+ Trần nhà và cấu trúc gỗ bên ngoài phải sạch sẽ, không vết bẩn. Hệ thống ánh sáng bên ngoài cũng phải hoạt động tốt.

- Đảm bảo các khu vực phía sau villa cũng phải được chùi sạch sẽ, sắp xếp gọn gàng theo tiêu chuẩn và trong tình trạng hoạt động tốt.

+ Bếp - tủ ấm chén phải được sắp xếp gọn gàng với đầy đủ số lượng, kiểm tra các thiết bị trong bếp: lò vi sóng, lò nướng bánh, máy pha coffee.

+ Cửa ra vào và cửa sổ hoạt động tốt (bề mặt sơn, khóa, bản lề, tay nắm).

+ Các đồ cung cấp miễn phí như trà, sữa, đường, coffee và các thứ khác phải đầy đủ.

+ Những khu vực cần được kiểm tra kỹ: bếp - sàn phải sạch sẽ, có gas dự trữ, có bình đun nước, v.v.v.

- Phòng dành cho quản gia phải gọn gàng, sàn nhà và phòng tắm sạch sẽ, giường ngủ gọn gàng.

- Kiểm tra khu vực hồ bơi

+ Hệ thống sưởi, không có lá hay rác trong hồ bơi, vòi sen ngoài trời hoạt động tốt, ánh sáng trong vườn không hỏng hóc.

+ Các tiện nghi ở khu vực hồ bơi phải được sắp xếp gọn gàng và đầy đủ theo tiêu chuẩn (bàn, ghế, ghế tắm nắng, khăn).

+ Vườn cũng trong tình trạng được chăm sóc tốt.

- Kiểm tra phòng ngủ:

+ Tường phải sạch sẽ.

+ Các cửa ra vào và cửa sổ phải sạch sẽ và trong tình trạng hoạt động tốt.

+ Các tiện nghi được sắp xếp gọn gàng và sạch sẽ theo tiêu chuẩn (bàn làm việc, bàn uống trà, mini-bar, giường ngủ...).

2. Chào đón vào ngày khách đến

- Trước khi khách đến:

+ Người quản gia phải đảm bảo rằng tất cả mọi thứ trong danh sách kiểm tra trong ngày trước đã được theo dõi và tất cả những yêu cầu đặc biệt của khách đã được chuẩn bị, theo dõi và hoàn thành;

+ Người quản gia sẽ nhận từ người điều phối quản gia: chìa khóa biệt thự, bộ hồ sơ để làm thủ tục check-in;

+ Chuẩn bị nước uống, khăn lạnh và quà chào đón khách đến theo tiêu chuẩn.

- Khi khách đến:

+ Bộ phận hỗ trợ và hướng dẫn khách sẽ gọi cho người điều phối quản gia thông báo rằng đã đón được khách và ước tính thời gian về đến Resort;

+ Điều phối quản gia sẽ gọi người quản gia chăm sóc khách đó và quản lý để thông báo rằng khách sẽ đến trong chốc lát;

+ Người quản gia sẽ phải đảm bảo rằng nước uống, khăn lạnh và quà chào đón đã được chuẩn bị sẵn trong bếp của biệt thự;

+ Người quản gia sẽ đến khu vực lễ tân để chào đón khách;

+ Bộ phận hỗ trợ và hướng dẫn khách sẽ phải chuẩn bị xe buggies để chở khách và hành lý về biệt thự;

+ Quản lý biệt thự sẽ đến tiền sảnh để chào hỏi khách cùng với người quản gia;

+ Người quản gia sẽ tháp tùng khách về biệt thự, giới thiệu cho khách thấy số biệt thự của họ, giới thiệu phòng khách cho khách và nhớ là không được để khách tự mở cửa phòng;

+ Bellman sẽ mang hành lý vào phòng khách và đợi sự chỉ dẫn của khách;

+ Khách được phục vụ nước uống và khăn lạnh;

+ Lưu ý: không được thúc giục khách làm thủ tục check-in khi khách vừa mới đến, phải để cho họ có thời gian thư giãn.

- Quy trình check-in:

+ Hoàn tất phiếu đăng ký có các thông tin cần thiết:

* Địa chỉ;

* Địa chỉ email;

* Số điện thoại nếu có;

* Phương thức thanh toán;

* Chữ ký của khách.

Nếu khách có namecard thì nên xin namecard của họ để tránh những trường hợp sai sót do lỗi ghi chép.

+ Mượn tất cả hộ chiếu của khách để photo.

+ Photo lại thẻ tín dụng của khách.

+ Được sự đồng ý của khách, quản gia sẽ dẫn khách từ phòng khách giới thiệu tất cả các tiện nghi, thiết bị cũng như các tiện ích trong biệt thự.

Quy trình này sẽ thực hiện theo chiều kim đồng hồ xuất phát từ cửa để tránh khỏi việc thiếu sót và như vậy là khi kết thúc quy trình người quản gia phải trở về lại vị trí cửa.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp, an toàn.
- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Kiến thức về quy trình chuẩn bị tại biệt thực.
- Nắm được cách bố trí đồ nội thất trong phòng khách theo tiêu chuẩn.
- Biết cách kiểm tra tình trạng của các trang thiết bị, tiện nghi trong phòng khách cũng như các đồ dùng trong bếp.
- Nắm được cách bố trí các tiện nghi khu vực hồ bơi theo tiêu chuẩn.
- Kiến thức về quy trình đón khách.
- Kiến thức về việc quy trình giới thiệu biệt thự cho khách.
- Kiến thức về quy trình và các thủ tục check-in.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách kiểm tra đã được thống kê sẵn.
- Danh sách kiểm tra, đồ dùng để chuẩn bị chào đón khách như đồ uống, khăn lạnh, xe buggy...

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT QUY TRÌNH THANH TOÁN VÀ TIỄN KHÁCH

Mã số công việc: M3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát, kiểm tra quy trình thanh toán và tiễn khách theo tiêu chuẩn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Trước ngày khách khởi hành quản gia có trách nhiệm:

- Xác nhận vé chuyến bay với bộ phận hỗ trợ và hướng dẫn khách;
- Xác nhận giờ khởi hành với khách;
- Sắp xếp xe để chở khách ra sân bay;
- Kiểm tra đồ giặt ủi đã xong chưa, nếu chưa sẽ phải theo dõi với bộ phận buồng phòng;
- Đề nghị được đóng gói hành lý cho khách theo tiêu chuẩn;
- Thu thập và chuẩn bị các thứ cần thiết từ bộ phận quản lý biệt thự (bản sao hóa đơn phòng, quà cho khách, bưu thiếp chia tay khách, phiếu nhận xét của khách).

2. Vào ngày khách khởi hành

Để tránh cho khách khỏi bị trễ, mọi thứ phải được chuẩn bị đúng giờ theo như kế hoạch của khách nên quản gia có trách nhiệm:

- Kiểm tra chéo với bộ phận hỗ trợ và hướng dẫn khách về: xe chở khách ra sân bay, vé máy bay, xác nhận của chuyến bay, nếu có thông tin hoãn chuyến bay thì sẽ phải thông báo tức thời với khách;
- Gọi xe buggy và hướng dẫn mang hành lý ra xe;
- Kiểm tra số lượng hành lý và thông báo với khách sau khi đã kiểm tra đủ;
- Quản gia sẽ phải tháp tùng theo khách đến lối đi chính và tạm biệt khách.

Sau khi khách rời khỏi biệt thự:

- Quản gia nhanh chóng kiểm tra lại phòng của khách. Nếu khách để quên bất kỳ tài sản nào thì nhanh chóng gọi lễ tân và bellman sẽ mang đến kịp thời cho khách;
- Nếu trong biệt thự có thiếu mất gì cũng phải nhanh chóng báo cho bộ phận quản lý;
- Ghi chú lại trong logbook.

3. Sau khi khách lên đường

Quản gia phải hoàn thành danh sách kiểm tra như sau:

- Ipod, chén vàng và cất giữ những thứ này trong két sắt tại biệt thự (những đồ kiểm tra này sẽ tùy thuộc vào danh sách đồ quý có tại biệt thự của Resort);
- Kiểm tra toàn bộ biệt thự để tránh có đồ thất lạc;
- Kiểm tra khu vực hồ bơi, dọn dẹp và cất vào kho nhưng đồ đạc như nệm, khăn;
- Thông báo cho bộ phận buồng phòng khách vừa lên đường, cần dọn dẹp sơ qua.
- Tắt hết gas, điện, nước, dọn dẹp sạch sẽ bếp và sắp xếp theo tiêu chuẩn;
- Gọi giám sát biệt thự đến kiểm tra;
- Đảm bảo là tất cả các cửa lớn và cửa sổ đã đóng khi quản gia rời khỏi biệt thự;
- Trước khi về nhà người quản gia phải trả hết các đồ đã mượn cho khách, giao phiếu nhận xét của khách cho thư ký của bộ phận.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng sắp xếp, theo dõi công việc để đảm bảo tất cả các việc cần thiết cho khách khởi hành được hoàn tất một chính xác.
- Kỹ năng kiểm tra, giám sát.

2. Kiến thức

- Kiến thức về quy trình tiễn khách.
- Kiến thức về đóng gói hành lý.
- Kiến thức về việc xác nhận chuyến bay.
- Kiến thức về quy trình check-out.
- Kiến thức về quy trình Lost and Found.
- Cách sắp xếp đồ vật trong biệt thự theo tiêu chuẩn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các công cụ dùng để đóng gói hành lý cho khách, các chứng từ cho việc làm thủ tục check-out.
- Tất cả các giấy tờ để hoàn tất thủ tục check-out.
- Sổ nhật ký (Logbook).
- Danh sách kiểm tra sau khi khách lên đường.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT VIỆC CHĂM SÓC KHÁCH TẠI BIỆT THỰ
Mã số công việc: M4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Sử dụng bảng báo cáo tình trạng phòng để theo dõi tình trạng phòng trong công việc hàng ngày.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Liên hệ để gặp khách

Liên lạc và gặp khách vào bất cứ thời gian nào được họ đồng ý tại phòng khách.

2. Chào hỏi khách và giải quyết bất kỳ những khó khăn cũng như yêu cầu của họ.

- Chào khách và mời khách ngồi, hỏi thăm họ có gặp bất kỳ khó khăn nào không.
- Ghi chú lại tất cả những vấn đề không gấp để giải quyết ngay sau đó.
- Vào lúc này sẽ phải trả lại passport và credit card cho khách.

3. Giới thiệu và trình bày các tiện nghi và các dịch vụ có trong Resort

- Hướng dẫn về các tiện nghi có trong Resort, được sử dụng cùng với bản đồ.
- Lịch biểu đưa đón bằng xe trong khu vực lân cận.
- Chi tiết các dịch vụ và việc sử dụng các tiện ích đã bao gồm trong giá phòng (mini-bar, trà chiều, cocktails trước bữa ăn tối, dịch vụ giặt ủi)
- Các dịch vụ được sử dụng như một gói sản phẩm khác (massage, các bữa ăn,...).
- Các dịch vụ khác (mô tả sơ lược về Spa và các nhà hàng, có thể giới thiệu với họ về thực đơn nhà hàng gồm những món gì và các sản phẩm của Spa gồm những sản phẩm nào để khách tham khảo.
- Giới thiệu các đồ có sẵn trong biệt thự, và những đồ vật tuy không có sẵn ở biệt thự nhưng khách có thể yêu cầu vì Resort có.
- Gợi ý với khách rằng họ có thể yêu cầu chuẩn bị bàn ăn tại nhiều vị trí trong biệt thự (phòng khách, trước sân và bên cạnh hồ bơi).

4. Thông báo với khách rằng cuối cùng sẽ có một số câu hỏi dành cho khách trong việc thực hiện dịch vụ tại biệt thự

- Hỏi khách những câu hỏi sau:

+ Thời gian thích hợp cho các dịch vụ buồng phòng, (sáng và tối, 2 lần), hồ bơi và làm vườn (khoảng 07 - 10h sáng);

+ Quý khách có yêu cầu loại thức ăn hoặc đồ uống nào luôn phải có sẵn trong biệt thự không (tại mini-bar hay nhà bếp);

+ Quý khách có bất kỳ yêu cầu nào về chế độ ăn chay, ăn kiêng không;

+ Quý khách có dự tính đặc biệt gì cho thực đơn các ngày sắp tới không?

+ Quý khách có yêu cầu đặt nhà hàng, tours hay dịch vụ nào không (kể cả các dịch vụ có sẵn và không có sẵn trong Resort).

- Trả lời các câu hỏi thắc mắc của khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tỷ mỷ, ghi chép và xử lý công việc cẩn thận.
- Kỹ năng trình bày rõ ràng, có sức thuyết phục.

2. Kiến thức

- Kiến thức về các món ăn (là món ăn của nước nào, gồm những thành phần gì và mùi vị ra sao).
- Kiến thức về các dịch vụ tại Spa.
- Kiến thức về các dịch vụ buồng phòng để giải thích với khách khi cần thiết.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Có thể gặp trực tiếp bằng điện thoại để hỏi thời gian nào là thích hợp cho khách.
- Sử dụng Notepad để ghi chú lại tất cả các yêu cầu của khách một cách rõ ràng, chi tiết.
- Thực đơn của các nhà hàng trong Resort, danh mục các dịch vụ massage và sản phẩm Spa.
- Bất kỳ yêu cầu nào phải được thông qua trưởng bộ phận biệt thự và bếp trưởng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT TÌNH TRẠNG VỆ SINH TẠI BIỆT THỰ
Mã số công việc: M5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát việc thực hiện vệ sinh để đảm bảo biệt thự luôn trong tình trạng được vệ sinh nhất.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quét sàn, nhiệm vụ này được thực hiện cho tất cả các loại sàn như sàn gỗ, sàn lót đá và sàn gạch men

- Chuyển tất cả các trang thiết bị và các vật khác trong khu vực mà có thể cản trở việc quét dọn.
- Quét ngược về phía sau theo hình số 8.
- Đảm bảo rằng toàn bộ sàn là đã được làm ẩm.
- Sắp xếp các thiết bị lại theo như lúc ban đầu.
- Phải đảm bảo rằng tất cả các thiết bị là được chùi sạch sẽ và bỏ lại đúng chỗ cũ.

2. Lau chùi phòng tắm và bàn trang điểm

- Tháo hết các đồ bẩn ra.
- Lấy hết rác và chùi thùng rác sạch sẽ.
- Chùi gương, kính, đảm bảo rằng không còn bất kỳ nào dấu vân tay nào cả.
- Chùi sạch vòi nước và kiểm tra xem thử vòi nước có hoạt động tốt hay không.
- Kiểm tra hệ thống thoát nước, đảm bảo nước hoàn toàn thoát hết.
- Chùi sạch mặt bàn trang điểm, đảm bảo là không còn nước trên mặt bàn.
- Chùi kệ gỗ sạch sẽ và khô ráo, không được có một dấu vết nào.
- Sắp xếp lại đồ của khách và bỏ thêm các vật đã được khách sử dụng.
- Chùi sạch sạch toàn bộ các gương soi.
- Kiểm tra các giỏ đựng đồ giặt ủi và dọn dẹp sạch sẽ.

3. Làm sạch vòi sen

- Chùi đầu vòi sen và vòi nước một cách sạch sẽ.
- Dội nước sạch sẽ, đảm bảo không còn bất kỳ chút xà phòng nào.
- Chùi sạch sẽ các miếng lót hay thay nếu cần thiết.
- Chùi sạch cửa sổ.
- Chùi sạch sẽ cửa ra vào ở phía trên cũng như hai bên.
- Chùi sạch các vết bẩn ở khung sắt.

4. Chùi bồn vệ sinh

- Xả hết nước trong bình chứa nước của bồn vệ sinh và khóa nguồn nước lại (ở phía dưới của bồn vệ sinh).
- Xịt chất tẩy đã làm loãng vào bên trong bồn vệ sinh và bình chứa nước của bồn vệ sinh.

- Dùng bàn chải để chùi tất cả các bề mặt bên trong bồn, kể cả ống nước phía dưới bồn vệ sinh.

- Dùng khăn chùi sạch bề mặt bên ngoài.

- Mở nguồn nước và dội nước làm sạch bồn.

- Đừng quên sử dụng bình khử mùi để tạo một mùi thơm dễ chịu cho khu vực này.

5. Vệ sinh gương và cửa kính

- Xịt một ít chất tẩy kính vào khu vực cần vệ sinh.

- Sử dụng miếng xốp để làm sạch bề mặt cửa sổ, chùi từ trên xuống dưới, đảm bảo sao cho tất cả bề mặt và tất cả các vết bẩn đều được làm sạch.

- Làm sạch miếng chùi và lặp lại quy trình cho đến khi tất cả các cửa kính và gương đều sạch sẽ.

- Trước khi hoàn tất công việc này phải kiểm tra lại toàn bộ để đảm bảo rằng không còn bất kỳ một vết bẩn hay dấu mờ nào trên cửa kính.

6. Vệ sinh và dọn dẹp biệt thự để chuẩn bị đón khách đến

- Đi vào biệt thự theo đúng lối đi quy định.

- Không bật máy nghe nhạc hay tivi trong thời gian làm việc tại biệt thự.

- Kiểm tra tất cả các ngăn kéo, tủ áo quần, tủ lạnh. Đảm bảo rằng tất cả đều đã được vệ sinh sạch sẽ và không có bất kỳ mẩu rác nào.

- Nếu kiểm tra thấy tủ đựng đồ khách để quên đã được khóa an toàn thì ngay lập tức báo với trưởng bộ phận hay trợ lý để dùng khóa của họ mở tủ đồ khách để quên nhằm đảm bảo rằng không có gì của khách để lại bên trong.

- Khi đang làm việc trong phòng, phải luôn luôn chú ý rằng không được để bất kỳ bóng đèn nào sáng, các tấm nệm phải được dọn sạch sẽ hoặc bất kỳ hư hỏng nào cũng phải được báo cáo chi tiết cho giám sát của mình.

7. Chuẩn bị giường ngủ

- Nhìn quanh giường và dời các đồ đạc của khách trên giường như áo khoác ngủ, khăn tay qua chỗ khác trước khi lột các tấm trải giường.

- Lột từng tấm trải giường một, không được quên kiểm tra các đồ đạc của khách trên đó để tránh những vật đó được mang đến bộ phận giặt ủi.

- Nếu có bất kỳ một vết đốm nào trên các tấm trải giường hay vỏ chăn, lập tức tách riêng chúng để bộ phận giặt ủi có thể xử lý chúng ngay lập tức.

- Bắt đầu làm giường ngủ.

- Kéo tấm nệm ra khỏi giường một chút về phía dưới chân giường để có khoảng trống phía trên tấm nệm và dễ dàng bỏ nệm vào trong tấm vỏ bọc.

- Đặt tấm đầu tiên trên giường với mặt có chỉ khâu xuống dưới.

- Đút 4 góc của tấm vỏ vào phía dưới của tấm nệm.

- Đẩy lưng của tấm nệm về chỗ ban đầu.

- Bỏ tấm chăn lông vịt vào tấm bọc chăn và chắc chắn rằng là chúng đúng kích cỡ.

- Gấp tấm chăn đã có vỏ chăn khoảng 50cm trên đầu giường.

- Bỏ tất cả các gối vào vỏ gối và chắc chắn rằng không có bất kỳ một vết đốm nào trên gối cũng như vỏ gối.

- Đặt tất cả các gối hoa lên giường theo như tiêu chuẩn.

- Đặt tất cả các đồ vật của khách trở lại như vị trí ban đầu.

- Sắp xếp gọn gàng các đồ ngủ vào chỗ được tìm thấy lúc đầu.

- Trước khi rời khỏi khu vực phòng ngủ, phải chắc chắn mọi thứ đã theo đúng trật tự và không còn bất kỳ đồ bẩn nào để quên.

8. Chuẩn bị giường phụ

- Mang giường phụ từ kho vào đặt kế bên chiếc giường hiện tại.

- Mang các bỏ nệm và đặt chúng trên giường phụ.

- Thay các vỏ bọc nệm và kiểm tra các vết dơ hoặc hư hỏng.

- Đặt mặt có vết nối của vỏ chăn thứ nhất xuống dưới, đút phía trên vào các góc và sau đó cả 2 góc ở phía dưới.

- Đặt 01 cái gối lên giường và chắc chắn rằng vỏ gối là hoàn toàn sạch sẽ, không một vết bẩn.

9. Chuẩn bị nôi cho em bé

- Khi chuẩn bị cũi cho em bé, phải đảm bảo sự chắc chắn ở tất cả các phía.

- Đặt tấm nệm đã được bọc vỏ nệm vào nôi.

- Sắp xếp 01 tấm chăn lông vịt, gối vào nôi, đặt chăn lông vịt vào phía trên đầu nôi.

- Sửa 4 góc nôi cho ngay ngắn và đảm bảo rằng không có bất kỳ một vết bẩn hay sự lộn xộn nào ở đó.

- Đặt 02 gối dành cho em bé đã được bọc vỏ gối vào phía trên đầu của nôi.

10. Chuẩn bị và sắp xếp khăn lau mặt

- Phải đảm bảo rằng các khăn mặt là sạch sẽ, không hề có bất kỳ một vết đốm nào trên khăn.

- Luôn luôn gấp khăn trên một bề mặt hoàn toàn sạch sẽ.

- Gấp khăn thành 3 và sau đó gấp đôi lại.

- Phải đảm bảo rằng tất cả các nhãn của khăn là được gấp vào bên trong.

- Đặt khăn trên kệ phía dưới bồn rửa.

- Sắp xếp các khăn mặt một cách gọn gàng.

11. Làm sạch bụi ở các trang thiết bị

- Gấp bề mặt khăn chùi làm hai để tránh làm bẩn hết cả bề mặt của khăn.

- Lau sạch bề mặt thiết bị với một mặt của khăn

- Lau sạch các bề mặt của thiết bị từ bề ngang đến từ trên xuống.

- Sử dụng khăn ướt cho bất kỳ vết bản nào xuất hiện trên bề mặt của thiết bị.

- Khi mặt khăn đã trở nên bẩn, sử dụng mặt còn lại cả khăn.

- Thay khăn khi tất cả các bề mặt đã trở nên bẩn.

- Sắp xếp các thiết bị vào đúng chỗ ban đầu của nó.

- Phải chắc chắn rằng các thiết bị đã sử dụng cho việc dọn dẹp là không để quên.

12. Dọn dẹp và vệ sinh phòng trống

- Khi dọn dẹp phòng sau khi tiễn khách, vui lòng kiểm tra hệ thống để biết là biệt thự này có khách trong vài ngày tới hay không. Nếu phòng sẽ trống trong hơn một tuần thì phải dọn dẹp sạch sẽ và gởi các thiết bị về kho.

- Không cần phải chuẩn bị các vỏ nệm, chăn, gối, rèm và các khăn mặt.

- Các thức uống có cồn phải được gởi về lại kho, các snack, trà, cà phê cũng được gởi trả lại.

- Đặc biệt, đối với phòng đôi, tất cả các thiết bị phải được cất giữ trong hộc tủ.

- Phải chắc chắn rằng các thiết bị đã sử dụng cho việc dọn dẹp là không để quên.

- Phòng phải được dọn dẹp sau khi khách lên đường như thường lệ.

- Phải thông báo tình trạng phòng trên hệ thống.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng gấp khăn.

- Phương pháp xếp đặt của các trang thiết bị trong phòng tắm, trên bàn trang điểm cũng như các đồ đạc của khách.

- Cách kiểm tra hệ thống thoát nước.

- Cách tháo lắp các vòi sen.

- Cách sử dụng các hóa chất tẩy rửa trong nhà vệ sinh.

- Cách sử dụng hóa chất và cách vệ sinh kính, quy trình vệ sinh.

- Cách sử dụng hóa chất và các thiết bị. Tuyệt đối không có thay đổi hay biến đổi gì trong các hướng dẫn sử dụng và không cho phép bất kỳ sự pha trộn hóa chất nào.

- Nắm vững quy trình làm giường ngủ.

- Phương pháp làm sạch bụi: chùi khô và chùi ướt:

+ Phương pháp chùi khô: áp dụng cho tivi và các thiết bị điện tử khác cũng như các đồ dùng bằng gỗ; sử dụng khăn sạch và khô để chùi bề mặt cho sạch bụi;

+ Phương pháp chùi ướt: áp dụng cho các thiết bị kín bằng gỗ; sử dụng khăn đã thấm ướt để chùi các vết bẩn mà không thể chùi bằng khăn khô.

- Cách sử dụng và hiểu các thông tin trên hệ thống, các đồ dùng, thiết bị cần phải đưa vào kho cũng như các thức ăn đồ uống phải trả lại cho kho.

2. Kiến thức

- Các loại khăn phục vụ.

- Nghệ thuật trang trí, sắp xếp phòng ngủ, phòng tắm,...

- Công dụng của các loại hóa chất.

- Vệ sinh và sự an toàn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Chổi, cây xúc rác và túi đựng rác.
- Cây chùi bằng tay, các dụng cụ lau chùi khác.
- Khăn chùi bồn vệ sinh, các chất tẩy, bàn chải, bao tay, miếng xốp chùi, cây chùi, chất tẩy kính,...
- Các linen phủ giường cần thiết: 01 tấm màu trắng, một tấm bọc chăn lông vịt màu trắng sạch sẽ và không nhăn và 04 cái vỏ gối sạch sẽ, không có bất kỳ vết đốm nào.
- Các vỏ nệm, 01 tấm vỏ đơn, 01 vỏ chăn lông vịt, 01 gói và vỏ bọc gối.
- Một chiếc nôi và chân nôi, 01 tấm nệm dùng cho nôi, gối, chăn lông vịt đã được bọc vỏ ở ngoài.
- Khăn mặt và đồ có bề mặt để gấp khăn.
- Khăn khô và khăn ướt.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: QUẢN LÝ GIÁM SÁT CÁC MINI-BAR TẠI BIỆT THỰ
Mã số công việc: M6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra giám sát các mini-bar tại biệt thự.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Bố trí, sắp xếp các thức ăn đồ uống trong mini-bar tại biệt thự

- Tất cả các đồ ăn thức uống trong mini bar phải được chuẩn bị theo đúng tiêu chuẩn và đầy đủ.

- Tất cả các snack phải còn nguyên niêm và trong hạn sử dụng.

- Mỗi mini-bar cũng phải có các ly thủy tinh như sau: ly uống rượu đỏ, ly uống nước nhỏ có chân, ly cocktail.

- Giấy ăn, khăn dùng cho cocktail, thìa nhỏ dùng để khoáy và tất cả phải trong tình trạng sạch sẽ không một vết bẩn.

- Các bình cổ cao đựng rượu Gin, Vodka và Whisky chừng 450ml, nhãn các bình rượu được xoay vào hướng của khách.

- Kiểm tra hạn sử dụng của tấc cả các đồ ăn thức uống trong mini-bar.

2. Đặt hàng và kiểm soát các đồ dùng trong mini-bar

- Căn cứ vào số khách đến trong ngày mai và số khách đang lưu trú trong các biệt thự, trợ lý bộ phận biệt thự sẽ kiểm soát số lượng đặt hàng các đồ dùng trong mini-bar.

- Đồ dùng hàng ngày trong mini-bar sẽ được đặt hàng hàng ngày tại kho.

- Hàng ngày quản gia tại các biệt thự có khách đang ở sẽ có trách nhiệm kiểm soát và thêm vào các đồ đã được sử dụng trong mini-bar.

- Các quản gia sẽ báo cáo số lượng đồ trong mini-bar được sử dụng hàng ngày tại biệt thự mình đang phục vụ và ghi lại số lượng này trên hệ thống.

- Cuối tháng trợ lý trưởng bộ phận biệt thự sẽ tổng kết số lượng hàng đã lấy từ kho trong tháng, số lượng đã tiêu thụ và số lượng còn tồn lại và gởi báo cáo này cho quản lý chi phí và trưởng bộ phận biệt thự.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sắp xếp xe đẩy gọn gàng, ngăn nắp, an toàn.

- Sắp xếp các loại đồ cung cấp trong mini-bar và ghi bảng chỉ dẫn.

2. Kiến thức

- Kiến thức sơ cấp về rượu, và đồ ăn thức uống được chuẩn bị trong mini-bar, cách đọc hạn sử dụng cũng như thành phần của các đồ được chuẩn bị cho mini-bar.

- Kiến thức quản lý và kiểm soát hàng tồn kho đối với trợ lý trưởng bộ phận biệt thự và các kiến thức để ghi lại báo cáo việc sử dụng các đồ dùng trong mini-bar của khách.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các đồ dùng được chuẩn bị cho mini-bar theo tiêu chuẩn của biệt thự (theo danh mục).

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT QUY TRÌNH PHỤC VỤ ĂN UỐNG TẠI BIỆT THỰ

Mã số công việc: M7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra giám sát quy trình phục vụ ăn uống tại biệt thự cho khách đang lưu trú.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phục vụ tại phòng

- Lấy yêu cầu trực tiếp từ khách về dịch vụ tại phòng

+ Đưa menu cho khách (giữ thái độ nhẹ nhàng, thân thiện).

+ Đứng một bên và để cho khách có thời gian lựa chọn, khi họ biểu hiện đã sẵn sàng để gọi món thì lại gần và ghi lại thông tin với thái độ thân mật, nhẹ nhàng.

- Lấy yêu cầu từ khách qua điện thoại.

+ Sử dụng câu chào thích hợp khi nhấc điện thoại.

+ Lắng nghe cẩn thận và ghi lại thông tin.

+ Sau khi đã lấy hết thông tin từ khách, kiểm tra lại một lần nữa bằng cách đọc lại để xác nhận với khách nội dung họ yêu cầu.

- Gọi bộ phận dịch vụ phòng để thực hiện yêu cầu của khách, nếu bộ phận dịch vụ phòng thông báo rằng sẽ đến trễ thì lập tức thông báo ngay lại cho khách.

Khi dịch vụ phòng đến:

+ Người quản gia xác nhận lại với khách về dịch vụ đã yêu cầu và nếu có bất kỳ sự thay đổi nào thì phải thông báo lại cho dịch vụ phòng;

+ Dịch vụ phòng chỉ đưa toàn bộ đồ do khách đã yêu cầu cùng với hóa đơn đến nhà bếp của biệt thự;

+ Nhân viên phục vụ sẽ không bước vào phòng khách của biệt thự;

+ Người quản gia sẽ phục vụ khách theo tiêu chuẩn.

2. Phục vụ trà và cà phê

- Pha trà:

+ Chế một ít nước nóng vào bình trà để làm nóng trà rồi đổ đi;

+ Cũng tráng những chiếc tách bằng cách tương tự;

+ Đổ hết nước trong ấm và tách;

+ Bỏ 2 túi trà vào trong ấm và cột chắc nhãn trà quanh tay cầm. Chế 2/3 nước nóng vào ấm trà và đậy nắp lại và để chừng 2 - 5 phút cho trà đủ đậm;

+ Sau đó phục vụ trà cũng với đường, sữa lạnh (trừ phi có các yêu cầu đặc biệt khác) cùng với bình nước ấm.

- Pha cà phê:

+ Đổ nước lọc vào trong máy pha cà phê;

+ Đổ bột cà phê vào;

+ Đổ một ít nước nóng vào tách để tráng tách cho nóng;

+ Phục vụ cà phê với sữa nóng (trừ khi có yêu cầu nào khác từ khách) cùng với một ấm nước nóng.

- Chuẩn bị các thứ cần thiết để pha cà phê:

+ Máy pha cà phê;

+ Tách + dĩa nhỏ + muỗng cà phê;

+ Đường trắng, đường nâu và đường viên đựng trong hũ đường;

+ Bình nước nóng;

+ Bộ lọc cà phê;

+ Khay để phục vụ có trải khăn.

3. Phục vụ đồ uống (villa 11.c)

- Đưa menu rượu cho khách với nụ cười thân thiện.

- Lấy thông tin yêu cầu từ khách theo tiêu chuẩn.

- Khi đặt đồ uống trước khách, phải thông báo: "đây là champagne..., chúc ông/bà ngon miệng".

- Rượu trong chai

+ Đặt rượu, hướng nhãn rượu về phía đối diện với khách.

+ Trình bày nơi sản xuất, loại rượu, mùa nho cho khách.

+ Dùng dao mở nút chai rượu theo hình xoắn, tháo bao thiết bọc nút chai khỏi đầu chai, cất bao thiết bọc nút một cách cẩn thận, không để lung tung trên bàn.

+ Sử dụng khăn sạch để lau sạch bất kỳ giấy hay vở thiết còn dính lại trên miệng chai.

+ Lấy nút bần ra khỏi chai và đặt nút bần bên phải của khách để họ kiểm tra.

+ Chùi bên trong cổ chai bằng khăn sạch.

+ Rót một ít rượu vào ly cho khách thử.

+ Đứng phía sau cách khách khoảng 01 bước chân, trong khi vẫn giữ chai rượu với nhãn đưa ra ngoài khi chờ khách thử rượu.

+ Khi khách đồng ý rượu, bắt đầu rót rượu vào mỗi ly của khách.

+ Rót rượu cho những người khách khác, phụ nữ trước:

* Rượu đỏ: Rót 2/3 ly;

* Rượu trắng: Rót 1/3 ly.

+ Đối với rượu trắng, đặt chai rượu còn nguyên ở riêng trong sô đá. Việc này sẽ nằm giúp cho rượu sẽ cay khi dùng. Không đổ quá nhiều rượu vào ly, rượu sẽ cay và khó uống.

+ Đối với rượu đỏ, đặt trực tiếp chai rượu lên bàn với nhãn rượu quay về hướng khách ở chính giữa bàn. Sử dụng ly rượu mới nếu phục vụ chai rượu thứ hai mà khách nhà sản xuất hoặc loại rượu.

- Đồ uống nhẹ và bia

+ Đứng bên phải của chủ nhà, đưa cho họ xem nhãn đồ uống.

+ Mở nắp lon khi họ đồng ý.

- Nếu khách muốn uống đá, bỏ đá vào trong ly với 1/3 đá trước khi chế thức uống vào.

+ Rót đồ uống một cách từ từ vào khoảng 3/4 ly, tránh để có nhiều bọt trên miệng ly vì nó sẽ làm tràn ra ngoài ly.

+ Đặt lon nước trên bàn, phía tay phải của ly.

- Nước

+ Rót nước vào khoảng 3/4 ly.

+ Nếu như khách muốn uống đá, bỏ đá vào chừng 1/3 ly trước khi đổ nước vào.

+ Đặt bình nước ở kế bên bình rượu đỏ, nếu khách không muốn uống rượu đỏ thì đặt kế bên các ly uống nước sao cho nhãn bình hướng về phía khách.

+ Đậy nắp bình lại nếu cần thiết.

- Trà và cà phê

+ Rót vào ly với 2/3 ly, như vậy thì sẽ có thể thêm sữa, đường vào và khoáy.

+ Đặt ấm xuống bàn nằm sao cho xoay về phía bên phải của khách (hoặc phía bên trái của khách ngồi bên trái).

+ Phục vụ bữa sáng.

Bữa sáng sẽ được phục vụ tại Biệt thự theo yêu cầu trước đó của khách, quản gia sẽ có mặt trước đó 45 phút để:

+ Đảm bảo rằng mọi thứ cho bữa sáng là sạch sẽ và lịch sự;

+ Nhắc nhở dịch vụ phòng về thời gian phải giao thức ăn;

+ Đảm bảo mọi thứ trong phòng khách là sạch sẽ và gọn gàng;

+ Chuẩn bị trà và cà phê;

+ Chuẩn bị bàn ăn.

Khi Dịch vụ Phòng mang thức ăn đến, quản gia sẽ phải kiểm tra lại:

* Đồ ăn có đúng như đã yêu cầu hay không;

* Đồ ăn và nước uống có được đậy lại hay không;

* Kiểm tra hóa đơn có đúng không;

* Đặt bánh mì và nước trái cây lên bàn.

+ Mời khách ra bàn ăn với thái độ vui vẻ.

+ Kéo ghế và mời khách ngồi, luôn nhớ rằng mời phụ nữ trước.

+ Đặt khăn ăn bên trái của khách bằng tay phải của mình.

+ Phục vụ nước theo tiêu chuẩn.

+ Hỏi khách dùng trà hay cà phê.

+ Phục vụ bữa sáng theo trình tự:

* Nước trái cây và ngũ cốc;

* Đồ ăn sáng được nấu (trứng, thịt lợn muối xông khói, ốp la...).

+ Chúc khách ăn sáng ngon miệng.

+ Khi khách ăn xong, dọn dẹp bàn ăn cùng với đồ gia vị, bơ, mứt, nước sốt...

+ Đưa hóa đơn và viết để cho khách ký.

+ Gọi dịch vụ phòng đến lấy hóa đơn.

+ Rửa dọn bát đĩa và dọn dẹp nhà bếp sạch sẽ.

4. Phục vụ bữa trưa/tối

- Xác nhận lại thời gian và địa điểm mà khách muốn dùng bữa, nếu có bất kỳ sự thay đổi nào thì nhanh chóng báo lại ngay cho dịch vụ phòng.

- Chuẩn bị trong bếp trước khi chuẩn bị bàn:

+ Đảm bảo các thứ đã được chuẩn bị sạch sẽ và lịch sự;

+ Khu vực ăn tối là sạch sẽ và gọn gàng.

- Chuẩn bị bàn theo tiêu chuẩn và theo yêu cầu của khách:

+ 20 phút trước bữa ăn, bật lò lên ở 80^0C và khi dịch vụ phòng mang đồ ăn đến bếp của biệt thự, quản gia phải kiểm tra lại;

+ Kiểm tra thức ăn đã đúng theo như yêu cầu của khách hay chưa;

+ Thức ăn có được đậy nắp, đồ gia vị có đúng và đầy đủ không;

+ Đồ uống có được đậy lại hay không;

+ Hóa đơn có đúng không.

5. Bỏ thức ăn và đồ uống vào tủ lạnh hoặc lò như theo yêu cầu

6. Đặt bánh mì lên bàn và mời khách đến bàn ăn với thái độ thân thiện

- Đẩy ghế và mời khách ngồi.

- Luôn mời phụ nữ trước, sau đó giúp họ ngồi xuống bằng cách đẩy ghế vào khi họ ngồi xuống.

- Đặt khăn ăn từ bên trái của khách.

- Phục vụ nước và rượu theo yêu cầu của khách theo tiêu chuẩn.

7. Phục vụ món khai vị

8. Chúc khách ăn ngon miệng

9. Thêm nước và rượu trong suốt quá trình bữa ăn

10. Dọn món khai vị

11. Phục vụ món chính cùng với thức ăn đi kèm, gia vị và nước sốt

12. Trong khi khách dùng món chính, quản gia sẽ chuẩn bị trà và cà phê trong bếp

13. Dọn món chính cùng với gia vị, bơ và nước sốt, bát đĩa dơ và thức ăn vụn trên bàn

14. Phục vụ món tráng miệng

15. Đề nghị khách dùng cà phê và trà

16. Dọn món tráng miệng đã dùng xong và phục vụ thêm trà, cà phê cho khách nếu cần

17. Trình hóa đơn cho khách (hóa đơn phải nằm trong bìa kẹp)

18. Gọi dịch vụ phòng đến lấy hóa đơn và những đồ đã mang đến trong bữa ăn

19. Dọn dẹp nhà bếp và khu vực dùng bữa một cách sạch sẽ và gọn gàng

20. Phục vụ trà chiều và bánh ngọt

- Trà chiều và bánh ngọt sẽ được phục vụ từ 14.00 - 16.00 theo tiêu chuẩn.
- Hỏi khách thời gian nào họ muốn được phục vụ trà chiều.

Chuẩn bị:

- 20’ trước khi phục vụ trà chiều, bật lò lên khoảng 80^0C;
- Khi xe chở trà chiều đến bếp của biệt thự, quản gia phải kiểm tra lại chất lượng của đồ mang đến;
- Bỏ thức ăn vào tủ lạnh hoặc vào lò theo yêu cầu;
- Chuẩn bị bàn;
- Mời khách vào bàn, đẩy ghế và mời khách (luôn luôn mời phụ nữ trước) sau đó giúp họ đẩy ghế khi khách ngồi vào;
- Phục vụ trà và cà phê theo tiêu chuẩn;
- Luôn kiểm tra để thêm trà và cà phê.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng trình bày, giải thích rõ ràng và tỉ mỉ.
- Mô tả các món ăn, nguồn gốc và các thành phần của món ăn.
- Mô tả sơ cách chế biến món ăn.
- Mô tả một cách khái quát toàn bộ các món ăn trong menu (được cung cấp bởi bếp trưởng nhằm hỗ trợ các quản gia trong quá trình phục vụ khách).
- Kỹ năng nghe điện thoại (chú ý lắng nghe, nhắc lại để kiểm tra và sử dụng ngôn ngữ thích hợp).
- Kỹ năng phục vụ các món ăn theo tiêu chuẩn.
- Kỹ năng pha trà.
- Kỹ năng pha cà phê.
- Cách phục vụ trà theo tiêu chuẩn.
- Cách sử dụng máy pha cà phê.
- Cách pha chế đồ uống sơ đẳng.
- Kỹ năng phục vụ khách, khả năng đánh giá sự hài lòng của khách thể hiện trên nét mặt.
- Cách sử dụng các trang thiết bị trong bếp.
- Kỹ năng phục vụ bữa ăn theo tiêu chuẩn.
- Kỹ năng phục vụ trà và cà phê theo tiêu chuẩn Sliver (một kiểu phục vụ bàn theo kiểu Anh).

2. Kiến thức

- Kiến thức về các món ăn, thức uống có trong thực đơn của dịch vụ phòng.

- Kiến thức về phục vụ và trình bày bộ đồ ăn theo đúng cách và đúng món.

- Kiến thức về các loại trà.

- Kiến thức về các loại cà phê.

- Kiến thức về rượu (tối thiểu là có thể đọc được thông tin trên nhãn rượu về nhà sản xuất, năm sản xuất, nho gì của vùng nào).

- Kiến thức sơ đẳng về loại thức uống đó (độ cồn bao nhiêu, của hãng nào).

- Kiến thức phục vụ bữa sáng theo tiêu chuẩn, cách pha trà và cà phê.

- Kiến thức chuẩn bị bàn ăn theo tiêu chuẩn hoặc theo yêu cầu của khách.

Ghi chú: phải chú rằng luôn luôn phục vụ khách từ phía bên trái và dọn đồ từ phía bên phải.

- Kiến thức chuẩn bị trà chiều theo tiêu chuẩn Silver, cách chuẩn bị bàn, và phục vụ trà, cà phê theo tiêu chuẩn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phiếu order và viết.

- Chuẩn bị các thứ cần thiết đề pha trà:

+ Ấm trà;

+ Tách trà, dĩa nhỏ và muỗng cà phê;

+ Đường trắng, đường nâu và đường viên đựng trong hũ đường;

+ Bình đựng sữa;

+ Trà (theo sự lựa chọn của khách);

+ Khay có lót khăn.

- Tất cả các ly rượu phải sạch sẽ và lịch sự.

- Rượu theo yêu cầu của khách, ly uống rượu, khay đựng rượu và khăn, xô đá làm lạnh rượu).

- Loại thức uống mà khách yêu cầu, ly, khay đựng, khăn và xô đá.

- Ly, bình nước, khay đựng và khăn, số đá.

- Bình trà và cà phê, đường, sữa, ly và muỗng cà phê.

- Chuẩn bị trà và cà phê tại bếp của biệt thự.

- Chuẩn bị:

+ Dĩa dùng cho trà chiều là phải sạch sẽ và số lượng sẽ tùy vào số lượng khách;

+ Khăn ăn, nĩa và dao, khay để phục vụ;

+ Trà và cà phê.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT QUY TRÌNH PHỤC VỤ TIỆC TẠI BIỆT THỰ

Mã số công việc: M8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Quản lý, giám sát việc phục vụ tiệc tại biệt thự.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Ghi nhận thông tin, xác định nhu cầu của khách

- Ghi nhận thông tin yêu cầu từ khách.

- Tìm hiểu và gợi mở cho khách hàng những sự lựa chọn về các hình thức tiệc đang có ở Resort.

- Trong trường hợp khách có những yêu cầu đặc biệt vượt ngoài khả năng kiểm soát của bộ phận biệt thự, liên lạc với bộ phận ẩm thực để cùng phối hợp thương lượng và xác nhận các yêu cầu của khách.

- Tạo ra nhiều sự lựa chọn hợp lý cho khách.

2. Chuẩn bị

- Chuẩn bị về thực đơn: do bếp phối hợp với nhà hàng thực hiện:

+ Hợp tác và theo dõi các bộ phận có liên quan để chuẩn bị một cách chu đáo nhất.

+ Cung cấp các thông tin cần thiết để hỗ trợ cho các bộ phận khác trong công tác chuẩn bị.

- Trang trí: dựa trên yêu cầu của khách cộng với kinh nghiệm tổ chức tiệc tại biệt thự để thực hiện

+ Lựa chọn những kiểu trang trí phù hợp với mục đích của bữa tiệc cũng như yêu cầu, cá tính của khách;

+ Cố gắng tạo sự bất ngờ cho khách.

3. Thực hiện

Phối hợp với bếp và nhà hàng để tổ chức tiệc.

- Tùy vào loại tiệc, số lượng khách, món ăn mà bếp sẽ bố trí các bếp trưởng phù hợp;

- Nhà hàng sẽ phụ trách cung cấp thức uống và phục vụ nếu số lượng khách vượt qua khả năng phục vụ của các quản gia;

- Các quản gia sẽ phụ trách trong việc phục vụ khách;

- Giám sát quản gia hay trợ lý trưởng bộ phận biệt thự sẽ giám sát việc thực hiện tiệc, kiểm tra sự hài lòng của khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng trình bày.

- Kỹ năng giao tiếp, giám sát, có thẩm mỹ, sáng tạo.

- Kỹ năng phục vụ, kỹ năng pha chế.

2. Kiến thức

- Kiến thức về cách tổ chức các loại tiệc.
- Kiến thức về thực đơn.
- Kiến thức về các món ăn trong thực đơn.
- Kiến thức về trang trí, chuẩn bị tiệc.
- Kiến thức về phục vụ, kiến thức về món ăn, rượu và đồ uống.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các loại tiệc mà Resort đang thực hiện (đã được mô tả từ bộ phận nhà hàng).
- Danh sách thực đơn dành cho tiệc (được cung cấp bởi bếp trưởng).
- Thực đơn khách đã chọn.
- Các ghi chú về yêu cầu của khách.
- Các công cụ dùng để trang trí có sẵn trong biệt thự và bên ngoài.
- Thực đơn đã được chuẩn bị trình bày theo yêu cầu.
- Đồ dùng cho tiệc được chuẩn bị và trang trí theo kế hoạch.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT TÌNH TRẠNG CƠ SỞ VẬT CHẤT TẠI BIỆT THỰ

Mã số công việc: M9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện việc quản lý và giám sát tình trạng cơ sở vật chất tại biệt thự.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Hệ thống hóa thông tin về cơ sở vật chất tại biệt thự

- Thiết lập hệ thống thông tin về cơ sở vật chất tại biệt thự (loại vật dụng, giá trị, thời gian sử dụng, thời gian bắt đầu sử dụng, ví trị...).
- Phân loại tài sản vật chất để sử dụng, bảo quản, tồn kho và kiểm tra.
- Cập nhật và kiểm kê thường xuyên (định kỳ và đột xuất) nhằm đảm bảo tính chính xác cũng như kiểm tra chặt chẽ.
- Phân biệt tài sản nào của chủ biệt thự và tài sản nào là của Resort.

2. Giám sát tình trạng cơ sở vật chất

- Giám sát tình trạng tài sản dựa trên loại tài sản (có tài sản kiểm tra hàng ngày, nhưng có tài sản kiểm tra hàng tháng và tài sản chỉ kiểm tra trước và sau khi sử dụng).
- Thực hiện các báo cáo cơ sở vật chất định kỳ hay đột xuất nếu có thay đổi đặc biệt.
- Phối hợp với bộ phận kỹ thuật trong việc kiểm tra và giám sát các cơ sở vật chất.
- Yêu cầu sửa chữa hay thay thế kịp thời nhằm phục vụ nhu cầu công việc.
- Kiểm tra chất lượng của các cơ sở vật chất trước và sau khi sửa chữa.
- Ghi chú tình trạng sau khi sửa và những yêu cầu đặc biệt trong quá trình sử dụng nhằm đảm bảo tuổi thọ của tài sản.
- Thông báo và cập nhật thông tin cho những nhân viên liên quan đến việc sử dụng hay bảo quản tài sản.
- Tổ chức buổi hướng dẫn sử dụng (nếu cần, nhất là với các công cụ dụng cụ mới).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng lưu trữ, hệ thống hóa thông tin.
- Kỹ năng giám sát.
- Kỹ năng hướng dẫn.
- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Kiến thức về lưu trữ và kiểm kê.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- File lưu trữ về cơ sở vật.
- Bảng mô tả, hình ảnh của các trang thiết bị, công cụ dụng cụ.
- Bảng danh sách cơ sở vật chất hiện có.
- Các báo cáo về tình trạng, số lượng cơ sở vật chất.
- Các bản hướng dẫn sử dụng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: M10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giám sát tài sản và tình trạng của các trang thiết bị

- Kiểm tra về số lượng và chất lượng của các trang thiết bị (công cụ dụng cụ) và các tài sản trong biệt thự theo hàng tháng.

- Kiểm tra tình trạng của biệt thự và các trang thiết bị trước khi chuẩn bị đón khách.

- Các biệt thự sau khi khách lên đường phải kiểm tra và báo cáo chi tiết về số lượng cũng như tình trạng của các tài sản.

- Xây dựng định mức sử dụng bình quân định kỳ cho các công cụ dụng cụ.

- Hệ thống hóa thông tin về các tài sản (loại, giá trị, thời gian sử dụng, thời gian bắt đầu sử dụng, tình trạng hiện tại, ghi chú đặc biệt).

2. Lập kế hoạch mua sắm hàng năm

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

- Xác định các trang thiết bị, tài sản mới, hoàn toàn chưa có tại 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.

- Xác định thời gian cần sử dụng.

3. Triển khai thực hiện

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

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

- Bổ sung các chương trình mua sắm phát sinh.

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

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng kiểm tra và giám sát.
- Kỹ năng lập định mức.
- Kỹ năng lưu trữ.
- Kỹ năng lập kế hoạch mua sắm, tính định mức, kiểm soát tồn kho.
- Tính số lượng các loại phụ kiện của các dụng cụ làm vệ sinh để sử dụng trong vòng một năm.
- Tính số lượng các loại dụng cụ làm vệ sinh để sử dụng trong vòng một năm.

2. Kiến thức

- Cách kiểm tra tình trạng tài sản.
- Cách hệ thống hóa thông tin về tài sản.
- Cách xây dựng định mức sử dụng.
- Kiến thức về mua sắm, lập kế hoạch, ước tính ngân sách.
- Mức độ sử dụng bình quân các phụ kiện hay thay thế.
- Kiến thức về quy trình mua sắm tại Resort (quy định riêng của Resort).
- Hiểu biết về các trang thiết bị, tài sản vật dụng do mình yêu cầu.
- Mức độ sử dụng bình quân các phụ kiện hay thay thế như các đầu cây lau sàn, đầu cây đẩy bụi khô, đầu thanh đẩy nước sàn...
- Mức độ sử dụng bình quân các loại dụng cụ làm vệ sinh như các loại chổi, bàn chải, xốp làm vệ sinh, khăn vệ sinh...

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách các tài sản cần kiểm tra trước khi khách đến và sau khi khách đi.
- Các file lưu tình trạng của tài sản, các báo cáo về tình hình sử dụng.
- Báo cáo sử dụng tài sản, thiết bị các năm trước.
- Bản thuyết minh các dịch vụ mới trong biệt thự cho khách.
- Bản kế hoạch mua sắm hàng năm.
- Các bản đề nghị mua sắm không theo kế hoạch (do phát sinh trong quá trình hoạt động).

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THỰC HIỆN CÁC BÁO CÁO THEO QUY ĐỊNH
Mã số công việc: M11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện các báo cáo theo quy định và báo cáo đột xuất theo yêu cầu từ Resort và biệt thự.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thực hiện các báo cáo định kỳ

- Trưởng bộ phận báo cáo cho tổng giám đốc, tập đoàn và chủ biệt thự

+ Báo cáo doanh thu và chi phí của biệt thự trong 01 tháng, 01 quý, 06 tháng và một năm.

+ Báo cáo về tình hình sử dụng biệt thự trong 06 tháng, một năm (công suất sử dụng, tình trạng biệt thự - trang thiết bị, đồ đạc của chủ biệt thự).

+ Báo cáo về kế hoạch hàng năm (doanh số, chi phí ước tính, phương án triển khai kế hoạch).

+ Báo cáo đánh giá nhân viên hàng năm (cho tổng giám đốc).

+ Báo cáo về tình hình đào tạo cho trưởng phòng đào tạo (hàng tuần và hàng tháng, hàng năm).

- Trợ lý trưởng bộ phận báo cáo cho trưởng bộ phận:

+ Báo cáo về lịch làm việc, ngày nghỉ, ngày ốm của các quản gia, thưởng, phạt của quản gia (cho trưởng bộ phận và nhân sự).

+ Báo cáo về tình hình chi phí của biệt thự trong tháng.

+ Báo cáo tình hình tiêu thụ, tồn kho của đồ dùng trong mini-bar trong tháng (báo cáo cho kiểm soát chi phí và trưởng bộ phận biệt thự).

+ Báo cáo về đánh giá hàng năm của các quản gia.

+ Báo cáo về tình hình đào tạo quản gia theo tiêu chuẩn, theo yêu cầu của hiệp hội, theo đánh giá từ khách hàng bí mật.

+ Báo cáo, cập nhật hệ thống hồ sơ của khách theo thông tin từ các quản gia.

- Giám sát quản gia:

+ Báo cáo lịch làm việc, ngày nghỉ, ngày ốm của các quản gia (cho trợ lý trưởng bộ phận biệt thự).

+ Báo cáo về tình trạng của các biệt thự (hư hỏng, mất mát, cần sửa chữa v.v.) cho trợ lý trưởng bộ phận biệt thự.

2. Báo cáo bất thường

Thực hiện các báo cáo bất thường (không phải báo cáo định kỳ) theo yêu cầu của tập đoàn, chủ biệt thự, tổng giám đốc.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng thực hiện các báo cáo chi phí và ngân sách.
- Kỹ năng hoạch định, thực hiện cáo báo cáo về doanh thu.
- Kỹ năng giám sát về chi phí và ngân sách.
- Kỹ năng đánh giá nhân viên hiệu quả và chính xác.

- Kỹ năng đào tạo nhân viên, lập kế hoạch về các chương trình đào tạo cho bộ phận mình.
- Kỹ năng cơ bản về việc thực hiện các báo cáo chi phí và ngân sách, kỹ năng giám sát và báo cáo tình hình sử dụng và tồn kho.
- Kỹ năng thực hiện các báo cáo chung, báo cáo hoạt động.

2. Kiến thức

- Kiến thức tài chính về quản lý ngân sách và chi phí.
- Kiến thức về tình hình kinh doanh Resort.
- Kiến thức về việc triển khai đánh giá nhân viên hiệu quả.
- Kiến thức cao cấp về các tiêu chuẩn nghiệp vụ trong công việc quản gia.
- Kiến thức về cơ bản về kế toán chi phí và ngân sách.
- Kiến thức quản lý tồn kho, thực hiện cáo báo cáo tồn kho.
- Kiến thức về đánh giá nhân viên hiệu quả.
- Kiến thức về nghiệp vụ đào tạo quản gia.
- Kiến thức cao cấp về nghiệp vụ quản gia.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các mẫu báo cáo.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: M12

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định nhu cầu đào tạo

- Dựa vào việc quan sát và giám sát quá trình thực hiện công việc của nhân viên.
- Dựa vào báo cáo kết quả của khách hàng bí mật hàng tháng và báo cáo chấm điểm của tập đoàn hàng năm.
- Dựa vào các công việc cũng như vấn đề phát sinh hàng ngày.
- Dựa vào kết quả cuộc khảo sát nhu cầu đào tạo được triển khai trên toàn Resort và thực hiện tại bộ phận.

2. Xây dựng kế hoạch đào tạo

- Lập kế hoạch đào tạo chung hàng năm và triển khai cho hàng tháng, hàng ngày (bao gồm đào tạo nghiệp vụ và đào tạo kỹ năng).
- Xác định đối tượng đào tạo, nội dung đào tạo, người đào tạo (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...).
- 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...).

- Lưu lại toàn bộ chứng từ, nội dung đào tạo 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...).

- 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...).

- Lưu lại toàn bộ chứng từ, nội dung đào tạo.

4. Đánh giá kết quả đào tạo

- Đánh giá 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).

- Thực hiện đánh giá bằng nhiều phương pháp (kiểm tra thực tế thông qua quá trình làm việc, thông qua bài viết, thông qua khách hàng bí mật).

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng xác định vấn đề.

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

- Biết lắng nghe.

- Kỹ năng lập kế hoạch.

- Kỹ năng đứng lớp, kỹ năng nghiệp vụ, kỹ năng 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 nghiệp vụ quản gia.

- Kiến thức về tiêu chuẩn dịch vụ được áp dụng theo tập đoàn và quốc.

- Kiến thức về triển khai khảo sát như nhu cầu đào tạo để thu thập thông tin một cách chính xác và hiệu quả.

- 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.

- Kiến thức về nghiệp vụ, kiến thức về tổ chức lớp và điều hành lớp, khóa đào tạo, các phương pháp đào tạo tiến bộ.

- Kiến thức sâu về nghiệp vụ, kiến thức về triển khai đánh giá hiệu quả.

- Kiến thức về phân tích, xử lý kết quả đánh giá.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản báo cáo kết quả của quá trình giám sát từ các Giám sát quản gia.
- Báo cáo của khách hàng bí mật và báo cáo chấm điểm dịch vụ của tập đoàn.
- 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 (dựa trên các tiêu chuẩn thực hiện công việc).
- Bảng đánh giá nhân viên (6 tháng, hàng năm).
- Bảng kết quả đánh giá dịch vụ chi tiết từ khách hàng bí mật.
- Thư góp ý của khách (khen ngợi và phàn nàn).
- Bài kiểm tra viết.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐIỀU HÀNH VÀ GIÁM SÁT NHÂN VIÊN TRONG BỘ PHẬN BIỆT THỰ

Mã số công việc: M13

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Điều hành và giám sát công việc hàng ngày của nhân viên trong bộ phận biệt thự.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lên kế hoạch phân bổ lịch làm việc trong tuần (tháng)

Dựa vào số lượng khách đang lưu trú, dựa vào khối lượng công việc cần thực hiện.

2. Tiến hành họp hàng ngày với các giám sát viên hoặc nhân viên

- Duy trì họp hàng ngày nhằm đảm bảo các thông tin, yêu cầu công việc, chính sách mới của Resort được truyền tải đến mọi nhân viên trong bộ phận kịp lúc.

- Ngoài ra họp hàng ngày còn giúp xử lý các tình huống phát sinh hàng ngày trong chăm sóc khách, xử lý kịp thời các yêu cầu đặc biệt của khách hoặc chú ý những trường hợp khách VIP hoặc khách khó tính.

- Đảm bảo nhân viên nắm rõ yêu cầu nhiệm vụ được phân công.

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

- Thực hiện việc kiểm tra, giám sát hàng ngày đặc biệt kiểm tra sự chuẩn bị tại biệt thự trước ngày khách đến cũng như việc dọn dẹp và cất giữ các trang thiết bị sau ngày khách đi.

- Kiểm tra tác phong, quần áo, nhắc nhở vệ sinh.

- Kiểm tra hoạt động hàng ngày của các quản gia đang chăm sóc khách, hỏi thăm sự hài lòng của khách khi thuận tiện.

- Kiểm tra và giám sát các hoạt động được giao của các quản gia không chăm sóc khách (dựa trên mục tiêu và hướng dẫn công việc).

- Giám sát việc thực hiện các yêu cầu đặc biệt của khách một cách cẩn thận.

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

- Các thông tin về chất lượng công việc của nhân viên cần phải được báo đến mỗi nhân viên.

- Những lỗi, sai sót phải được chỉ ra và xử lý triệt để.

- Đảm bảo nhân viên có động lực làm việc (khen ngợi).

- Đảm bảo nhân viên không bị mất mặt, xấu hổ trước những người khác (nhắc nhở đúng cách, đúng nơi).

- Chia sẻ những tình huống đặc biệt để các nhân viên khác biết thông tin và cách xử lý.

5. Tổng kết, đánh giá hàng tháng

Việc này sẽ nhằm giúp cho việc duy trì chất lượng dịch vụ theo tiêu chuẩn, đưa ra những giải pháp hợp lý lâu dài thay cho những giải pháp tình thế trong các cuộc họp hàng ngày.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân bổ công việc, giao việc, xây dựng các lịch làm việc.
- Kỹ năng tổ chức và điều khiển cuộc họp.
- Phân công công việc cho cấp dưới.
- Kỹ năng xử lý các tình huống phát sinh trong phục vụ khách theo quy trình và thẩm quyền (nhằm hỗ trợ nhân viên khi cần).
- Kỹ năng quan sát để nhận ra những lỗi nhỏ trong việc chuẩn bị hay sắp xếp dọn dẹp biệt thự.
- Kỹ năng giao tiếp với nhân viên/khách, tìm hiểu sự hài lòng của khách đối với quản gia.
- Kỹ năng khen ngợi hay phê bình nhân viên đúng cách.
- Kỹ năng đánh giá, tổng hợp.

2. Kiến thức

- Kiến thức về phân bổ công việc.
- Cách phân bổ công việc hợp lý.
- Cách tổ chức, điều hành cuộc họp.
- Các yêu cầu của công việc cũng như các quy định, chính sách mới của Resort.
- Những nguyên tắc xử lý các yêu cầu của khách, các vấn đề phát sinh theo quy trình, tiêu chuẩn.
- Về quy trình kiểm tra.
- Các nghi thức giao tiếp với khách khi tiếp xúc để đánh giá sự hài lòng của khách.
- Kiến thức về kỹ năng giao tiếp, tâm lý.
- Cách xử lý đối với nhân viên thực hiện tốt công việc và nhân viên thực hiện chưa tốt công việc.
- Kiến thức về nghiệp vụ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Lịch làm việc của nhân viên.
- Lịch làm việc hàng ngày (nhân viên đi làm ca, khối lượng công việc, số lượng khách).
- Danh sách công việc cần thực hiện trong ngày.
- Danh sách các công việc cần chuẩn bị trước khi khách đến.
- Danh sách cần kiểm tra khi tại biệt thự khi khách đã lên đường.
- Bảng kiểm tra các khu vực công cộng.
- Dựa trên báo cáo MOD (Báo cáo trực của các trưởng bộ phận).
- Dựa vào phiếu ý kiến của khách hàng (khen ngợi và phàn nàn).
- Dựa vào bản kết quả đánh giá hàng tháng của khách hàng bí mật và xếp loại của các Resort trong tập đoàn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: M14

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Công việc bao gồm:

- Phân biệt những công việc độc lập của khu biệt thự và những công việc liên đới đến Resort;
- Điều phối với các hoạt động giữa các bộ phận trong khu biệt thự;
- Điều phối hoạt động tiêu đối với Resort;
- Đánh giá, khuyến nghị.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Điều phối các hoạt động liên quan đến bộ phận buồng

- Giám sát tình trạng biệt thự, số lượng khách đang lưu trú, chuẩn bị đến và đi để phối hợp với bộ phận buồng có những chuẩn bị thích hợp.
- Thông báo những yêu cầu đặc biệt của khách về dịch vụ Buồng (thời gian làm phòng buổi sáng, dịch vụ dọn phòng chiều (turn down), thêm giường phụ, nôi cho em bé...).
- Thu thập và thông báo cho bộ phận buồng về dịch vụ giặt ủi (thông báo chi tiết nếu khách có yêu cầu đặc biệt).
- Giám sát việc thêm, thay các tiện nghi hàng ngày trong biệt thư, thông báo ngay với bộ phận buồng nếu có sai sót hoặc có yêu cầu đặc biệt từ khách.
- Chuyển các tài sản của khách để quên trong đồ giặt ủi hay tại phòng khi rời đi theo đúng quy trình (Lost and found).

2. Điều phối các hoạt động liên quan đến bộ phận ẩm thực

- Thông báo và kiểm tra các thông tin yêu cầu của khách liên quan đến bộ phận ẩm thực

+ Các yêu cầu của khách về dịch vụ tại phòng (IRD);

+ Yêu cầu của khách về đặt bàn tại nhà hàng, quầy bar;

+ Yêu cầu của khách về việc đặt tiệc với số lượng lớn tại biệt thự hay ở các khu vực khác trong Resort.

- Phối hợp với bộ phận ẩm thực trong việc phục vụ tiệc tại biệt thự (trong chuẩn bị, phục vụ tiệc, trang trí, v.vv).
- Theo dõi việc thực hiện các yêu cầu của khách để đảm bảo đáp ứng đúng như mong muốn của khách.
- Phản hồi lại thông tin cho bộ phận ẩm thực và cấp trên khi có sai sót trong quá trình phục vụ khách (thực hiện sai yêu cầu, sai hóa đơn...).

- Theo dõi việc thực hiện các yêu cầu của khách để đảm bảo đáp ứng đúng như mong muốn của khách.

- Phản hồi lại thông tin cho bộ phận ẩm thực và cấp trên khi có sai sót trong quá trình phục vụ khách (thực hiện sai yêu cầu, sai hóa đơn,...).

3. Điều phối hoạt động liên quan đến bộ phận kỹ thuật

- Thông báo (bằng job request) về các đồ dùng hay trang thiết bị trong biệt thự cần sửa chữa cho bộ phận kỹ thuật (ghi rõ tình trạng phòng, thời hạn hoàn thành,...).

- Phối hợp với bộ phận kỹ thuật để lên kế hoạch bảo trì, sửa chữa định kỳ những trang thiết bị lớn, những tiện nghi ở trong biệt thự (chú ý trước mùa đông khách hay mùa mưa bão).

- Thông tin kịp thời cho bộ phận kỹ thuật về những sai sót, yêu cầu về kỹ thuật của khách (đặc biệt chú ý ưu tiên đối với những biệt thự đang và sắp có khách lưu trú) như hệ thống phim, điều hòa, máy nước nóng, internet...).

- Theo dõi tiến độ việc thực hiện công việc của bộ phận kỹ thuật tại biệt thự.

4. Điều phối hoạt động liên quan đến bộ phận kế toán - kho

- Đặt hàng và lấy hàng hàng ngày cho mini-bar (dựa trên cân đối số lượng còn lại và số lượng cần thêm vào tại các Mini bar).

- Thông báo cho kho chuẩn bị số lượng tiêu thụ trong tháng tới và 3 tháng tới (căn cứ theo số lượng khách đặt phòng và kế hoạch ngân sách, chi phí của bộ phận biệt thự) bằng các bảng kế hoạch tiêu thụ.

- Báo cáo số lượng tiêu thụ hàng tháng cho kiểm soát chi phí.

5. Điều phối hoạt động liên quan đến các Bộ phận khác

- Liên lạc các bộ phận khác để thông báo, lấy thông tin nhằm đáp ứng các nhu cầu của khách (liên lạc với bộ phận hỗ trợ và hướng dẫn khách (concierge), spa để hỏi thông tin hoặc đặt dịch vụ cho khách).

- Nhận thông tin từ các bộ phận nhằm phối hợp thực hiện các chương trình phục vụ khách cũng như duy trì các hoạt động trong biệt thự (ví dụ: nhận thông tin từ bộ phận lễ tân chính xác về thời gian đến của chuyến bay của khách để kịp thời đón tiếp).

- Thông báo cho Lễ tân thực hiện các thủ tục trả phòng (check-out) đúng giờ và nhanh chóng cho khách để họ lên đường đúng giờ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra, giám sát.
- Xử lý dữ liệu và giải quyết tình huống.
- Tổ chức tiệc theo đúng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng theo dõi tiến độ công việc.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng kiểm soát tồn kho và lập kế hoạch.
- Kỹ năng xử lý công việc.

2. Kiến thức

- Kiến thức về tình trạng biệt thự.
- Kiến thức về quy trình xử lý yêu cầu của khách.
- Kiến thức về sử dụng phần mềm quản lý đặt bàn hay dịch vụ phòng.
- Lập kế hoạch.
- Kiểm soát tồn kho, lập báo cáo, lập kế hoạch.
- Quy trình xử lý thông tin, quy trình xử lý yêu cầu của khách.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng báo cáo tình trạng buồng.
- Báo cáo đặt phòng Danh sách khách sẽ đến và khách rời đi.
- Ghi chú đặc biệt về yêu cầu của khách.
- Các phiếu ghi nhận thông tin yêu cầu của khách, xác nhận trên hệ thống, các hóa đơn thanh toán.
- Các bản yêu cầu công việc (job request).
- Bản kế hoạch sửa chữa, bảo trì.
- Các bản báo cáo chi phí và bản kế hoạch.
- Bảng phân công công việc hàng ngày, bảng nhận yêu cầu của khách, thông tin ghi nhận trên hệ thống.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐIỀU HÀNH CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY CỦA BIỆT THỰ

Mã số công việc: M15

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra, giám sát việc điều hành công việc hàng ngày tại biệt thự và khu biệt thự.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Điều hành, kiểm tra các hoạt động liên quan đến các quản gia

- Kiểm tra tình trạng vệ sinh, thái độ hàng ngày của các quản gia.
- Phân công công việc cho các quản gia (chăm sóc khách và công việc cho những người không chăm sóc khách.

2. Điều hành các hoạt động liên quan đến khách

- Kiểm tra, giám sát việc chăm sóc khách của các quản gia.
- Kiểm tra việc thực hiện các yêu cầu đặc biệt của khách.
- Thực hiện, giám sát việc đón, tiễn khách (thông báo với Tổng Giám đốc, Trợ lý Tổng giám đốc đối với các khách VIP).
- Kiểm tra, giám sát tình trạng vệ sinh tại các biệt thự (các biệt thự đang có khách, biệt thự sắp có khách đến, các biệt thự đang để trống).
- Kiểm tra việc cung ứng các đồ dùng trong mini-bar.
- Kiểm tra việc sửa chữa (trang thiết bị, tiện nghi... tại biệt thự).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

- Các quy trình xử lý công việc, các tiêu chuẩn phục vụ khách.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các lịch biểu làm việc.
- Các phiếu ghi nhận thông tin của khách.
- Danh sách khách đến và đi.
- Danh sách các công việc yêu cầu bộ phận kỹ thuật thực hiện.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng giao tiếp	- Quan sát và đánh giá thái độ tiếp nhận yêu cầu theo đúng tiêu chuẩn và chính sách của khu Resort. - 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 và kiểm tra	- 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: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH CHĂM SÓC CẢNH QUAN, SÂN VƯỜN

Mã số công việc: N1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tại các khu Resort, cảnh quan, sân vườn là một trong yếu tố quan trọng góp phần tăng thêm tính thẩm mỹ, tạo cho khách cảm nhận gần gũi với thiên nhiên. Vì thế, việc xây dựng kế hoạch chăm sóc cảnh quan, sân vườn tại các khu Resort thực cần thiết để đảm bảo tiêu chuẩn của một khu nghỉ dưỡng. Xây dựng kế hoạch chăm sóc cảnh quan, sân vườn của khu Resort bao gồm các vấn đề:

- Phân tích hiện trạng sân vườn;
- Xác định nhân lực thực hiện công việc;
- Xây dựng các tiêu chuẩn chăm sóc cảnh quan, sân vườn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân tích hiện trạng sân vườn

- Đánh giá các yếu tố sau: vị trí địa lý, địa hình, khí hậu, thổ nhưỡng, hệ thống cấp và thoát nước, bố trí mặt bằng, hệ thống cấp và thoát nước,...
- Lựa chọn các loại cây cảnh.
- Yêu cầu tiêu chuẩn về cảnh quan, sân vườn.

2. Xác định nhân lực thực hiện công việc chăm sóc cảnh quan, sân vườn

- Thành lập tổ chuyên trách chăm sóc cảnh quan, sân vườn.
- Hợp đồng thuê khoán trong trường hợp Resort không có nhân lực đủ năng lực đảm nhận công việc.
- Đánh giá chất lượng và kỹ thuật trồng cây.

3. Xây dựng các tiêu chuẩn chăm sóc cảnh quan sân vườn và kế hoạch triển khai

- Hình thành Bộ tiêu chuẩn chăm sóc cảnh quan sân vườn.
- Kế hoạch triển khai các hoạt động bao gồm: ai làm, khi nào làm, làm bằng cách nào, làm ở đâu, kinh phí, kết quả phải đạt được.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân tích, đánh giá, tổng hợp thông tin.
- Lập kế hoạch.
- Kiểm tra, giám sát.
- Soạn thảo hợp đồng.
- Triển khai thực hiện.

2. Kiến thức

- Đặc điểm, thổ nhưỡng, thời tiết.
- Nguyên tắc thiết kế cảnh quan, sân vườn.
- Về thẩm mỹ, phong thủy.
- Kỹ thuật trồng cây, chăm sóc và tạo dáng cây cảnh.
- Yêu cầu của Resort về cảnh quan, sân vườn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản vẽ hiện trạng và quy hoạch sân vườn của khu Resort.
- Bảng đánh giá về khí hậu, thời tiết của vị trí khu Resort.
- Mẫu phân tích thổ nhưỡng của nhà chuyên môn.
- Danh sách các công ty thiết kế sân vườn.
- Hợp đồng mẫu.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Phân tích, đánh giá, tổng hợp thông tin	- Đánh giá được các yếu tố sau với tiêu chí cụ thể: vị trí, địa hình, thổ nhưỡng, hệ thống cấp và thoát nước, các loại cây cảnh,... - Đánh giá được năng lực của đội ngũ chăm sóc cảnh quan, sân vườn
- Xây dựng tiêu chuẩn	- Các tiêu chuẩn cần cụ thể, lượng hóa được, phù hợp với yêu cầu hoạt động kinh doanh của khu Resort

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT VIỆC CHĂM SÓC CẢNH QUAN, SÂN VƯỜN HÀNG NGÀY

Mã số công việc: N2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chăm sóc cảnh quan sân vườn khu Resort có thể được thực hiện bởi nhân viên Resort hoặc thuê khoán. Trong bất kỳ trường hợp nào, công việc giám sát việc chăm sóc cảnh quan, sân vườn là một nhiệm vụ không thể thiếu đối với người quản lý khu Resort. Công việc này bao gồm các nội dung cơ bản sau:

- Triển khai kế hoạch tiêu chuẩn chăm sóc cảnh quan sân vườn;
- Phân chia khu vực;
- Kiểm tra các dụng cụ, thiết bị và nguyên vật liệu;
- Hướng dẫn kiểm tra;
- Lập hồ sơ theo dõi cây.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Triển khai kế hoạch tiêu chuẩn chăm sóc cảnh quan sân vườn

- Kế hoạch, tiêu chuẩn được triển khai đến từng nhân viên.
- Trong trường hợp khoán, cần đưa vào phụ lục hợp đồng.

2. Phân chia khu vực

- Lập bảng phân công khu vực chăm sóc cụ thể cho từng nhân viên để thuận tiện cho việc giám sát và phát hiện lỗi.

3. Kiểm tra các thiết bị và nguyên vật liệu

- Kiểm tra các thiết bị, dụng cụ chuyên dụng.
- Kiểm tra các loại phân bón, hóa chất,...
- Kiểm tra hệ thống cấp thoát nước.

4. Hướng dẫn kiểm tra

- Thường xuyên hướng dẫn, kiểm tra công việc bón phân, cắt tỉa, trồng cây và giám sát nhân viên làm việc.
- Theo dõi tình hình cây cảnh và sân vườn hàng ngày.
- Xử lý các sự cố.
- Làm báo cáo và các thủ tục giấy tờ liên quan.

5. Lập hồ sơ theo dõi cây

- Có hồ sơ theo dõi từng loại cây tại từng vị trí, khu vực.
- Có ghi cụ thể nguồn gốc, chủng loại, thuộc tính cây.
- Có lịch trình trồng, chăm sóc đối với từng chủng loại.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Trồng, cắt tỉa, chăm sóc cây cảnh.
- Kiểm tra, phát hiện, phòng ngừa nguy cơ gây tổn hại cây cảnh.
- Hướng dẫn, kiểm tra.
- Làm các loại văn bản.

2. Kiến thức

- Nghệ thuật tạo dáng cây cảnh.
- Hướng dẫn về trồng và chăm sóc cây cảnh.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng thiết kế sân vườn.
- Hồ sơ danh sách nhân viên và tiêu chuẩn chăm sóc cảnh quan sân vườn.
- Kế hoạch bố trí nhân lực.
- Sổ ghi chép.
- Bảng chấm công.
- Danh mục thiết bị và dụng cụ làm vườn.
- Bản mô tả công việc.
- Hồ sơ giám sát.
- Bản danh mục kiểm tra.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Triển khai kế hoạch, tiêu chuẩn	- Kiểm tra nhận thức của nhân viên lễ tân về các nhiệm vụ được giao
- Kế hoạch bố trí lao động	- Đánh giá năng suất, hiệu quả công việc của nhân viên
- Kỹ năng lập hồ sơ theo dõi cây	- Có hồ sơ theo dõi từng cây tại từng vị trí, khu vực. - Có ghi cụ thể nguồn gốc, chủng loại, thuộc tính cây. - Có lịch trình trồng, chăm sóc cũng như phòng ngừa sâu bệnh đối với từng cây

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THIẾT KẾ CẢNH QUAN, SÂN VƯỜN VÀ GIÁM SÁT VIỆC THỰC HIỆN

Mã số công việc: N3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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 khu 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 khu 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

- Bảng thiết kế.
- Danh mục cây.
- Vị trí bố trí và theo từng chủng loại.
- Các dụng cụ, thiết bị chuyên dụng.
- Máy ảnh.
- Phương tiện nghe nhìn.
- Sổ ghi chép.
- Bảng tiến độ.
- Bảng chấm công.

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: XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN VƯỜN ƯƠM
Mã số công việc: N4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng được cơ số chủng loại cây dự trữ và phát triển các giống mới phù hợp với khí hậu, thổ dưỡng của khu Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lựa chọn, nghiên cứu các giống cây phù hợp với thổ nhưỡng khí hậu và đặc điểm riêng của Resort

- Chọn những loại cây thích hợp nhân giống để thay thế những cây hỏng, chết.
- Phân tích thổ nhưỡng tại khu vực trồng cây.
- Phân tích đặc điểm khí hậu của vùng.
- Khảo sát thực tế tại địa phương và vùng lân cận về các giống cây.
- Tư vấn thiết kế hài hòa giữa ý tưởng và thực tế chuyên môn.
- Đảm bảo thuận tiện và an toàn cho khách tại khu Resort.

2. Lập kế hoạch trồng thử nghiệm

- Chọn chủng loại cây và cơ cấu cây phù hợp với bản thiết kế.
- Trồng thử nghiệm tại khu vực có khí hậu và thổ nhưỡng tương đồng.
- Giám sát tiến độ và thống kê số lượng chủng loại cây trồng.

3. Phát triển vườn ươm bằng các phương pháp

- Giâm nhánh.
- Chiết cành.
- Ghép chồi.
- Ghép mắt chồi.

4. Theo dõi đánh giá sự phát triển và tính thẩm mỹ

- Bảng theo dõi lịch trồng cây và chăm sóc cây.
- Bảng phân tích đánh giá và so sánh giữa các chủng loại cây.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân tích theo dõi.
- Quan sát và đánh giá.
- Trồng cây và tạo dáng cây.
- Giám sát.
- Ươm cây giống.

2. Kiến thức

- Về vị trí địa lý và đặc trưng của khu Resort.
- Hiểu biết về chủng loại cây phù hợp với thổ nhưỡng của khu Resort.
- Trồng cây và tạo dáng cây cảnh.
- Về sự phát triển và đặc tính của từng chủng loại cây.
- Về sự sống và phát triển của từng chủng loại cây (cây nào dâm, cây nào chiết nhánh, cây nào gieo hạt).
- Kỹ thuật chăm sóc từng chủng loại cây.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh mục cây thay thế.
- Bản phân tích thổ nhưỡng.
- Biểu đồ theo dõi khí hậu trong ngày, tháng, năm.
- Bản khảo sát đánh giá.
- Bản thiết kế cảnh quan sân vườn khu Resort.
- Xe chuyên dùng.
- Các loại phân bón, thuốc trừ sâu.
- Công cụ, dụng cụ chuyên dụng (cuốc, xẻng, bình tưới, chậu, kéo cắt cành...).
- Sổ hướng dẫn ươm cây.
- Cây giống.
- Sổ theo dõi.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Quy trình các bước thực hiện công việc	- Quan sát các bước của người thực hiện và so sánh với quy trình tiêu chuẩn
- Kỹ năng về phân tích theo dõi	- Kiểm tra và đánh giá các giống cây phù hợp với thổ nhưỡng khí hậu và đặc điểm riêng của Resort. - Tổng hợp các ý kiến về tư vấn thiết kế hài hòa giữa ý tưởng và thực tế chuyên môn
- Kỹ năng trồng cây và tạo dáng cây	- Theo dõi đánh giá sự phát triển và tính thẩm mỹ của sân vườn khu Resort
- Kỹ năng giám sát	- Phân tích đánh giá và so sánh giữa các chủng loại cây, các khu vực sân vườn trong khu Resort

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT VIỆC CUNG CẤP CÂY CẢNH THEO YÊU CẦU CỦA CÁC BỘ PHẬN

Mã số công việc: N5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Theo dõi việc cung cấp cây phù hợp với vị trí, khu vực bố trí và vận chuyển, hoán đổi vị trí tạo ấn tượng tốt đẹp cho khu Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập kế hoạch và dự trù số lượng, chủng loại cây

- Có bảng dự trù về chủng loại và số lượng cây.
- Theo dõi nhu cầu của từng vị trí, khu vực và bộ phận.

2. Tiếp nhận yêu cầu và xử lý

- Có mẫu yêu cầu theo quy định của khu Resort.
- Tổ chức lưu trữ và ghi lịch trình xử lý.
- Có quy trình xử lý yêu cầu cung cấp cây.

3. Lựa chọn cây

- Lựa chọn các loại cây cung cấp theo yêu cầu của các bộ phận.
- Đảm bảo chất lượng cây, có dáng đẹp có màu sắc phù hợp với vị trí và khu vực đặt cây.

4. Vận chuyển cây cung cấp

- Chọn phương tiện vận chuyển phù hợp.
- Thường xuyên hoán vị để tạo cảm giác mới lạ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tầm nhìn rộng, kỹ, chính xác.
- Giám sát đánh giá.
- Có khả năng giao tiếp giữa người thực hiện và các bộ phận liên quan.
- Kiểm tra, giám sát.
- Giao tiếp.
- Trồng cây và tạo dáng cây.

2. Kiến thức

- Nắm vững các hướng dẫn công việc về chăm sóc cây cảnh.
- Việc sử dụng danh mục kiểm tra.
- Nắm vững kế hoạch và truyền tải kế hoạch đến người thực hiện.
- Biết các loại cây nào thích hợp để trang trí (trong phòng hay ngoài trời).
- Về trồng cây và tạo dáng cây cảnh.
- Về sự phát triển và đặc tính của từng loại cây.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản đề xuất dự trù.
- Bản quy hoạch và thiết kế.
- Bản danh mục cây dự trữ.
- Bản tổng hợp cây tại vườn ươm.
- Mẫu phiếu yêu cầu.
- Quy trình chuẩn xử lý.
- Phương tiện vận chuyển.
- Sổ theo dõi.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Quy trình các bước thực hiện công việc	- Quan sát các bước của người thực hiện và so sánh với quy trình tiêu chuẩn
- Tiếp nhận yêu cầu và cung cấp cây cho các bộ phận	- So sánh giữa bảng dự trù về chủng loại và số lượng cây với thực tế. - Theo dõi nhu cầu của từng vị trí, khu vực và bộ phận. - Đề xuất các phương án: trồng thêm một số loại cây mới để cung cấp cho các bộ phận
- Kỹ thuật vận chuyển và hoán vị cây trong khu vực Resort	- Theo dõi và đánh giá quá trình vận chuyển, hoán vị các loại cây trong khu vực Resort
- Mối quan hệ giữa các bộ phận trong khu Resort	- Đánh giá mức độ hợp tác và mối quan hệ trong công việc giữa các nhân viên trong bộ phận và với các bộ phận liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: N6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng kế hoạch mua sắm và xác định các quy tắc, quy trình chuẩn trong việc bảo quản, sử dụng nguyên vật liệu, tài sản của bộ phận sân vườn nhằm mục đích tạo thuận lợi cho hoạt động chăm sóc sân vườn và cảnh quan của khu Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Điều hành kiểm kê tài sản theo định kỳ

- Biên bản giao nhận và danh mục công cụ, dụng cụ cá nhân của nhân viên chăm sóc sân vườn đang quản lý.
- Lên kế hoạch kiểm kê định kỳ.
- Thiết lập danh mục kiểm kê tài sản.
- Tổ chức và giám sát công tác kiểm kê tài sản.
- Xây dựng quy trình xử lý tài sản mất mát, hư hỏng.

2. Xây dựng kế hoạch mua sắm

- Phân tích lựa chọn nhà cung cấp.
- Xây dựng quy trình đặt hàng định kỳ.
- Đề xuất danh mục mua sắm trang thiết bị chăm sóc sân vườn bao gồm: số lượng, thông số kỹ thuật, kích cỡ, nhà sản xuất, nhà cung cấp,...
- Giám sát quy trình đặt hàng.

3. Trực tiếp ký duyệt mua chủng loại cây, nguyên vật liệu liên quan đến bộ phận trực thuộc

Duyệt mua chủng loại cây, nguyên vật liệu và tài sản theo định kỳ của bộ phận chăm sóc sân vườn dựa trên lượng nguyên vật liệu tiêu thụ hàng ngày, tháng, quý, năm.

4. Giám sát công tác nhận hàng

- Giám sát công tác nhận hàng hóa đảm bảo đúng với đơn đặt hàng.
- Đảm bảo yêu cầu kỹ thuật.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Nhận biết trang thiết bị.
- Sử dụng được excel.
- Lập kế hoạch mua sắm trang thiết bị dụng cụ tại bộ phận.
- Giao nhận, kiểm kê các mẫu phiếu, tài sản, dụng cụ làm vườn, toàn bộ cây cảnh trong khu Resort.
- Xử lý tài sản, thiết bị hư hỏng theo quy trình.
- Sắp xếp, bố trí, bảo quản, theo dõi sự biến động của tài sản, dụng cụ.
- Tổng hợp, phân tích số liệu thống kê về các chủng loại cây.
- Xử lý các tình huống.

2. Kiến thức

- Giá cả hàng hóa.
- Kế toán.
- Kiến thức chuyên môn chăm sóc sân vườn.
- Kiến thức sản phẩm.
- Cách quản lý và bảo quản tài sản, hàng hóa.
- Đặc điểm từng loại dụng cụ.
- Phương pháp kiểm kê tài sản.
- Quy chế hoạt động của chăm sóc sân vườn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh mục trang thiết bị.
- Bút, giấy ghi chép.
- Biểu mẫu báo cáo.
- Bản quy trình đặt hàng.
- Mẫu liệt kê các nguyên liệu và công cụ cần thiết như: máy cắt, kèm cắt, kéo cắt, dao mát, cưa, máy cắt cỏ.
- Xăng, luyn, thang, dây treo, dây an toàn.
- Bảo hộ lao động, áo quần, mũ, kính mắt, ủng, găng tay.
- Bảng tiêu hao nguyên vật liệu hàng ngày, hàng tháng.
- Nhu cầu của khách.
- Sổ theo dõi tài sản, chủng loại cây.
- Biên bản kiểm kê.
- Biên bản đề nghị xử lý trách nhiệm.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Điều hành kiểm kê tài sản	- Biên bản giao nhận và danh mục công cụ, dụng cụ cá nhân của nhân viên chăm sóc sân vườn đang quản lý - Lên kế hoạch kiểm kê định kỳ. - Thiết lập danh mục kiểm kê tài sản - Tổ chức và giám sát công tác kiểm kê tài sản
- Quản lý Chủng loại cây	- Duyệt mua chủng loại cây, nguyên vật liệu và tài sản theo định kỳ của bộ phận chăm sóc sân vườn dựa trên lượng nguyên vật liệu tiêu thụ hàng ngày, hàng tháng
- Kỹ năng Giám sát	- Theo dõi giám sát công tác nhận hàng hóa đảm bảo đúng với đơn đặt hàng đảm bảo yêu cầu kỹ thuật
- Kỹ năng giao tiếp	- Đánh giá mức độ hợp tác và mối quan hệ trong công việc giữa các nhân viên trong bộ phận và với các bộ phận liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN KẾ HOẠCH PHÒNG NGỪA VÀ KHẮC PHỤC SỰ CỐ, THIÊN TAI

Mã số công việc: N7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập hồ sơ theo dõi và đánh giá tình hình thiên tai qua các năm để xây dựng phương án phòng ngừa và khắc phục sự cố một cách có hiệu quả với chi phí phù hợp và tận dụng nguồn lực tại chỗ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tổng hợp tình hình thiên tai của những năm trước

- Lập hồ sơ theo dõi và đánh giá tình hình thiệt hại do thiên tai gây ra theo từng thời điểm theo mùa.

- So sánh đánh giá để hình thành dữ liệu phục vụ cho công tác dự báo theo quy luật của khí hậu và thời tiết.

2. Phân tích hiện trạng và dự báo các trường hợp sự cố có thể xảy ra

- Đánh giá hiện trạng các chủng loại cây và tính năng kỹ thuật để có phương án phòng tránh.

- Đánh giá hiện trạng hệ thống kỹ thuật (điện, nước, âm thanh, ánh sáng, mặt bằng,... của sân vườn).

- Đánh giá các phương án phòng ngừa và các trang thiết bị dụng cụ dự phòng khi có sự cố.

3. Xây dựng kế hoạch phòng ngừa phù hợp với chủng loại, vị trí và khu vực

- Thực hiện phương châm "phòng ngừa là chính, khắc phục là phụ".

- Xác định các vị trí và khu vực có nguy cơ chịu ảnh hưởng cao.

- Lên phương án ứng cứu theo tình huống sự cố phù hợp với tính năng kỹ thuật của chủng loại cây theo vị trí và khu vực.

- Thiết lập dự trữ chủng loại cây cho từng khu vực.

4. Cập nhật thường xuyên về dự báo thời tiết

- Thiết lập hồ sơ theo dõi các dự báo và mức độ chính xác của dự báo

- Hình thành biểu đồ thể hiện sự biến đổi của thời tiết theo mùa vụ trong năm.

- Thiết lập và duy trì kênh thông tin dự báo thời tiết của trung tâm khí tượng thủy văn địa phương, quốc gia và một số kênh dự báo của quốc tế.

5. Tổ chức thực hiện phòng chống khi có dự báo sự cố

- Thiết lập các công cụ, vật liệu tại chỗ để kịp thời đáp ứng.

- Khắc phục nhanh có hiệu quả cao với chi phí phù hợp.

- Tận dụng lực lượng tại chỗ để ứng cứu kịp thời khi có sự cố xảy ra.

- Đảm bảo an toàn cho người thực hiện công việc và khách lưu trú tại khu Resort.

- Có phương án dự phòng di chuyển khách và các tài sản nhằm đảm bảo không tổn thương về người và thiệt hại về tài sản là thấp nhất.

6. Đánh giá tình hình thiệt hại

- Ghi chép cẩn thận và đánh dấu mức độ thiệt hại đối với từng cây tại từng vị trí và cập nhật vào hồ sơ theo dõi.

- Tổng hợp mức độ thiệt hại để báo cáo với chủ đầu tư và các cơ quan chức năng (bảo hiểm, chính quyền,...).

7. Lập kế hoạch dự toán

- Lên phương án tối ưu cho việc khắc phục sự cố.

- Lập kế hoạch và dự trù kinh phí.

- Bảng theo dõi tiến độ.

- Phê duyệt phương án và dự toán.

8. Tổ chức thực hiện

- Thực hiện theo phương án và dự toán được duyệt.

- Đảm bảo tiến độ thực hiện.

- Đánh giá khu vực ưu tiên để sớm khắc phục.

- Phân công các nhóm chuyên trách theo từng nhiệm vụ công việc cụ thể.

- Giám sát và theo dõi mức độ hoàn thành và mức độ khôi phục của cảnh quan sân vườn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổng hợp.

- Đánh giá và thống kê.

- Giám sát.

- Chăm sóc cây.

- Giao tiếp và điều phối công việc.

2. Kiến thức

- Phân tích thống kê.

- Địa lý và khí hậu.

- Cây và sinh lý sinh hóa cây.

- Nguyên tắc thiết kế sân vườn.

- An ninh - an toàn.

- Sơ cấp cứu.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Biểu đồ.
- Hồ sơ dự báo.
- Hồ sơ thiệt hại.
- Bảng thống kê.
- Bảng thiết kế.
- Danh mục cây, vật tư hiện tại.
- Mạng internet (www.weather.com).
- Điện thoại.
- Kênh tivi dự báo thời tiết (VTV, CNN, BBC,...).
- Cây chống.
- Cuốc xẻng.
- Màn che chắn.
- Đất, cát dự trữ.
- Danh mục và cơ số cây dự phòng.
- Máy móc chuyên dụng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Quy trình các bước thực hiện công việc	- Quan sát các bước của người thực hiện và so sánh với quy trình tiêu chuẩn
- Kỹ năng giao tiếp và điều phối công việc	- Phân công các nhóm chuyên trách theo từng nhiệm vụ công việc cụ thể. - Giám sát và đánh giá mức độ hoàn thành và mức độ khôi phục của cảnh quan sân vườn. - Đánh giá mức độ hợp tác và mối quan hệ trong công việc giữa các nhân viên trong bộ phận và với các bộ phận liên quan
- Kỹ năng phân tích, thống kê	- Bảng tổng hợp về các công việc phòng ngừa các sự cố thiên tai. - So sánh hiện trạng trước và sau khi khắc phục sự cố
- Lập kế hoạch dự toán	- Đánh giá kế hoạch thông qua thực tế. - So sánh kết quả cuối kỳ với bảng kế hoạch và dự trù kinh phí

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: N8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định nhu cầu đào tạo

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

2. Lập kế hoạch đào tạo

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

3. Triển khai thực hiện các chương trình đào tạo

- Thực hiện theo kế hoạch đã xây dựng, điều chỉnh kế hoạch khi có thay đổi trong thực tế phát sinh (có thể căn cứ vào kế hoạch dự phòng).
- Triển khai đào tạo định kỳ hoặc đào tạo tại chỗ trong công việc.
- Phân công người thực hiện và giám sát việc đào tạo tại chỗ.
- Các phương pháp đào tạo thích hợp đối với từng nghiệp vụ và kỹ năng (bài giảng, đối thoại và thảo luận, thực hành đóng vai...).
- 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...).
- 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

- Giao tiếp.
- Tổ chức.
- Lập kế hoạch.
- Xác định vấn đề.
- Triển khai kiểm tra, giám sát và xử lý thông tin.

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng giao tiếp	- Quan sát và đánh giá thái độ tiếp nhận yêu cầu theo đúng tiêu chuẩn và chính sách của khu Resort. - 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: QUẢN LÝ NHÂN VIÊN TẠI BỘ PHẬN CẢNH QUAN SÂN VƯỜN

Mã số công việc: N9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng quy trình tuyển chọn, đào tạo, bố trí và quản lý nhân viên.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng tiếp nhận và kiểm tra thông tin.
- Kỹ năng kiểm tra.
- Kỹ năng thuyết trình.
- Kỹ năng đào tạo.

2. Kiến thức

- Luật Lao động, Luật Cán bộ, công chức, Luật Viên chức.
- 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.
- Văn bản quy định về chế độ lương, thưởng.
- 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 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: ĐIỀU PHỐI HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN CẢNH QUAN SÂN VƯỜN VỚI CÁC BỘ PHẬN LIÊN QUAN

Mã số công việc: N10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát, điều phối các hoạt động liên quan tại bộ phận cảnh quan sân vườn với các bộ phận khác.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- Phối hợp với các bộ phận khác lập kế hoạch và thực hiện mua sắm máy móc thiết bị và cây cảnh.
- 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.
- Lập các báo cáo theo yêu cầu công việc.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

- Nắm kiến thức về quản trị nhân sự.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính.
- Văn phòng phẩm.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng tiếp nhận và gửi thông tin đến các bộ phận liên quan như buồng, lễ tân, hội nghị,...	- Quan sát các bước thực hiện quy trình tiếp nhận và chuyển thông tin, kết quả thực hiện, đối chiếu với quy định
- Kiểm tra tiến trình thực hiện các công việc liên quan bộ phận kế hoạch	- Đưa ra tình huống cụ thể, quan sát thao tác của người thực hiện và đánh giá về kỹ năng lập kế hoạch, đề xuất mua cây cảnh,...
- Kiểm tra tiến trình thực hiện các công việc liên quan với bộ phận tài chính - kế toán	- Đưa ra tình huống cụ thể, quan sát thao tác của người thực hiện và đánh giá trong vấn đề nhận tài sản, thủ tục thanh toán các chi phí,...
- Kiểm tra tiến trình thực hiện các công việc liên quan với bộ phận bảo vệ	- Đưa ra tình huống cụ thể, quan sát thao tác của người thực hiện và đánh giá trong việc bảo vệ tài sản của khu Resort
- Độ chính xác và tính kịp thời của các thông tin	- Quan sát, kiểm tra nội dung thông tin được ghi chép, truyền đạt, thời gian và địa chỉ nhận tin, đối chiếu với tiêu chuẩn thực hiện
- Kỹ năng giao tiếp	- Đánh giá việc lựa chọn, cách thức giao tiếp, việc tuân thủ nguyên tắc giao tiếp qua điện thoại và văn bản

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐIỀU HÀNH CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY CỦA BỘ PHẬN CẢNH QUAN SÂN VƯỜN
Mã số công việc: N11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

+ Đánh giá nhận xét tại chỗ;

+ Bài kiểm tra;

+ Mức độ tiêu hao nguyên vật liệu;

+ Hiệu quả và năng suất công việc.

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

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

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

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

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

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

- Tham gia các cuộc họp giao ban.

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

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.

- Kỹ năng phối hợp.

- Kỹ năng lập kế hoạch.

- Kỹ năng giám sát và đánh giá.

- Kỹ năng báo cáo.

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Trang thiết bị phục vụ cho việc chăm sóc cảnh quan.
- Các chỉ thị, nội quy mới của công ty.
- Đồng phục, vệ sinh cá nhân và phong cách của nhân viên.
- Yếu tố ngôn ngữ khi giao tiếp với khách hàng hay đồng nghiệp.
- Các bảng danh mục kiểm tra.
- Các bảng nội quy, chính sách, quy trình thực hiện.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng tổ chức và điều hành họp	- Quan sát và kiểm tra cách thức thực hiện, đối chiếu với nguyên tắc, quy trình
- Mức độ thông tin được truyền đạt cụ thể và chính xác đến từng nhân viên trong bộ phận	- Đánh giá phản hồi, nhận thức của nhân viên về các chỉ thị, nội quy của Resort, nhiệm vụ được giao
- Kỹ năng tổ chức, xây dựng kế hoạch hoạt động định kỳ và việc triển khai tổ chức thực hiện	- Quan sát và kiểm tra việc xây dựng kế hoạch hoạt động tháng tuần và việc triển khai tổ chức thực hiện đầy đủ và đúng các bước cơ bản đạt hiệu quả tối ưu

(Xem tiếp Công báo số 381 + 382)

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