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 DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO
MÃ SỐ NGHỀ: 50810104

(Tiếp theo Công báo số 381 + 382)

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: NHẬN THỨC VỀ CÁC TÌNH HUỐNG PHÁT SINH TRONG QUÁ TRÌNH TỔ CHỨC DỊCH VỤ
Mã số công việc: F1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nhận thức, phân loại và nắm được ảnh hưởng của các tình huống phát sinh; Tìm hiểu, nắm bắt các nguyên tắc và quy trình cơ bản trong xử lý tình huống.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận thức được: tình huống phát sinh là những sự việc phát sinh ngoài dự tính (kế hoạch và những chuẩn bị) của nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

2. Phân loại được tình huống phát sinh dựa theo tiêu chí ảnh hưởng tiêu cực hay tích cực của nó đến dịch vụ giải trí, thể thao:

- Tình huống phát sinh thuận lợi: là những tình huống phát sinh ảnh hưởng tích cực đến quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao hay việc đạt được mục tiêu của dịch vụ giải trí, thể thao (ví dụ sự tham gia bất ngờ của nhân vật nổi tiếng; sự hòa đồng tích cực của khán giả vào dịch vụ giải trí, thể thao…).

- Tình huống phát sinh bất lợi (sự cố): là những tình huống phát sinh ảnh hưởng tiêu cực đến quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao hay việc đạt được mục tiêu của dịch vụ giải trí, thể thao (ví dụ: thời tiết không thuận lợi, hỏng hóc, tai nạn…).

- Phân loại tình huống phát sinh theo các tiêu thức khác.

3. Nhận thức về tác động của các tình huống phát sinh đến dịch vụ giải trí, thể thao

- Tác động tích cực của các tình huống phát sinh thuận lợi; từ đó linh hoạt thay đổi chương trình/kịch bản tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao để tận dụng những tác động này.

- Những tác động tiêu cực của sự cố; từ đó có biện pháp hạn chế phù hợp.

4. Nắm bắt các nguyên tắc trong giải quyết tình huống

- Phạm vi giải quyết: Cần biết ai là người đứng ra giải quyết tình huống (nhân viên tác nghiệp, trưởng nhóm, trưởng ban tổ chức, khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao…).

- Mức độ phối hợp: hiểu được tình huống nào cần có sự phối hợp của nhóm hoặc sự phối hợp của ban tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao, nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao, thậm chí cả chính quyền…

- Mức độ ưu tiên: bao gồm các nguyên tắc về ưu tiên giải quyết tình huống với các hạng mục công việc khác và mức độ ưu tiên trong tình huống (ví dụ đối với các tai nạn thường ưu tiên: thông báo - sức khỏe, an toàn - rồi mới đến các nội dung khác).

- Nguyên tắc pháp lý: các quy định về pháp lý nói chung (như hiện trường, đối tượng có liên quan…) và các quy định về sự cố của nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

5. Tìm hiểu được và ghi nhớ một cách chính xác (không được nhớ một cách mơ hồ nếu không phải ghi lại vào sổ ghi chép) quy trình giải quyết các loại sự cố.

6. Tìm hiểu và tích lũy các kinh nghiệm đề phòng sự cố, giải quyết sự cố trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân loại.

- Kỹ năng so sánh.

- Kỹ năng đánh giá.

- Kỹ năng phân tích, tổng hợp.

- Kỹ năng tìm kiếm, chọn lọc và tổng hợp thông tin.

- Kỹ năng ghi nhớ thông tin.

2. Kiến thức

- Chuyên môn có liên quan đến kinh doanh dịch vụ nói chung và tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao nói riêng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tài liệu chuyên môn có liên quan đến kinh doanh dịch vụ nói chung và tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao nói riêng.

- Thiết bị truy cập Internet.

- Sổ ghi chép.

- Tài liệu liên quan đến quy định của nhà nước về các vấn đề: an ninh, an toàn, phòng cháy chữa cháy, cấp cứu.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kiến thức tiếp nhận được hoặc thu thập, xử lý được	- Xem xét và so sánh các nội dung kiến thức trong tiêu chuẩn với kiến thức thực tế của người thực hiện
- Các kỹ năng thiết yếu khi tiếp nhận hoặc thu thập, xử lý kiến thức	- Kiểm tra đánh giá các kỹ năng của người thực hiện và đối chiếu với yêu cầu về các kỹ năng thiết yếu được quy định trong tiêu chuẩn
- Mức độ đầy đủ, chính xác, cập nhật của các điều kiện thực hiện công việc	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn về các điều kiện thực hiện công việc trong tiêu chuẩn
- Thời gian và mức độ hoàn thành công việc	- Theo dõi thời gian thực hiện công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình thực hiện công việc, đồng thời xem xét phiếu đánh giá của các bên liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: DỰ TÍNH CÁC SỰ CỐ TRONG QUÁ TRÌNH TỔ CHỨC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO VÀ ĐỊNH HƯỚNG XỬ LÝ

Mã số công việc: F2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Dự tính các sự cố (từ các yếu tố ảnh hưởng, tính khả thi, quy trình, nhà cung cấp dịch vụ trung gian…) và tìm hiểu các định hướng xử lý chung.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Dự tính và xử lý các sự cố do không xem xét các yếu tố ảnh hưởng: đối với mỗi dịch vụ giải trí, thể thao cụ thể các yếu tố ảnh hưởng thường rất đa dạng; như các yếu tố về luật pháp, chính trị, thời tiết khí hậu… (có thể thay đổi thường xuyên) nên nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao cho dù đã từng tổ chức loại hình dịch vụ giải trí, thể thao này, nhưng khi tổ chức cho một dịch vụ giải trí, thể thao cụ thể vẫn cần tìm hiểu, xem xét tới các yếu tố ảnh hưởng.

2. Dự tính và xử lý các sự cố liên quan đến tính khả thi trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao: tính khả thi không thể dựa vào đánh giá chủ quan của người lập kế hoạch hay chuẩn bị dịch vụ giải trí, thể thao mà phải dựa trên những khảo sát thực tế. Thậm chí nó còn phải có những ràng buộc nhất định đối với những đối tác có liên quan (như các hợp đồng cung ứng dịch vụ; các bản yêu cầu chi tiết…) mới thực sự đảm bảo được.

3. Dự tính và xử lý các sự cố do thiếu quy trình chi tiết cho từng nội dung công việc cụ thể

- Sự cố xuất hiện do thiếu các quy trình cụ thể.

- Xây dựng quy trình cần chú ý:

+ Nên thu thập tìm hiểu nội dung có liên quan từ tài liệu, các quy đã có từ trước, đây là cơ sở quan trọng kết hợp với điều kiện cụ thể của doanh nghiệp tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao để tiến hành xây dựng một quy trình phù hợp cho mình;

+ Trong quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao thực tế, luôn quan tâm hoàn thiện các quy trình; lưu lại các quy trình đã thực hiện làm cơ sở khi có công việc tương tự ở các dịch vụ giải trí, thể thao khác;

+ Với các công việc chưa có quy trình trước (và không có nhiều tài liệu tham khảo), cần liên hệ với các chuyên gia có kinh nghiệm; tìm thông tin ở trên mạng (qua các trang tiếng nước ngoài), nên tổ chức họp nhóm để thống nhất, góp ý về quy trình.

4. Dự tính và xử lý các sự cố do không lập phương án dự phòng song song cho các nội dung quan trọng

5. Dự tính và xử lý các sự cố từ các nhà cung cấp dịch vụ trung gian: Nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao thường bị động trong việc kiểm soát một số công việc này, ví dụ như các vấn đề về diễn giả, người dẫn chương trình, diễn viên nổi tiếng tham dự chương trình…

Để hạn chế các sự cố thuộc nhóm này, ngoài việc ký kết hợp đồng với nội dung chi tiết (hoặc có phụ lục chi tiết kèm theo), nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao còn phải thường xuyên đôn đốc, kiểm tra và duy trì các mối quan hệ hiệu quả với nhóm này

6. Hạn chế sự cố từ việc sử dụng danh sách kiểm tra công việc (check list): khi thực hiện công việc luôn có bảng danh mục công việc (trong đó có nội dung, tiến độ, quy trình cho công việc); ngoài ra nên thực hiện các công việc kèm theo danh sách kiểm tra (check list).

Việc xây dựng check list cho các công việc sẽ hạn chế được những thiếu sót trong khâu chuẩn bị, tiến hành các công việc trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

7. Xây dựng các quy trình giải quyết sự cố: mỗi sự cố đều có những cách thức tiến hành riêng, tuy nhiên nó vẫn có thể được thực hiện theo những quy trình chung và quy trình cụ thể.

Các nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao cần phải xây dựng các quy trình và hướng dẫn những người thực hiện nắm vững các quy trình này để có những hướng dẫn và tính chủ động trong việc giải quyết các sự cố.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng nhận biết tình huống.
- Kỹ năng đánh giá.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng kiểm tra, kiểm soát.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về cung cấp dịch vụ trung gian.
- Hiểu biết về nghiệp vụ tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Nắm vững kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao cụ thể.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các thiết bị thông tin liên lạc.
- Sổ ghi chép.
- Các tài liệu có liên quan.
- Các mẫu quy trình cho các hạng mục công việc trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hợp đồng cung ứng dịch vụ (đối với các nhà cung ứng dịch vụ bổ trợ tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao).
- Bản mô tả dịch vụ.
- Các bản danh sách kiểm tra (check list) cho các công việc.
- Các mẫu quy trình có sẵn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch trong thực hiện	- Xem xét và so sánh các bước thực hiện công việc trong tiêu chuẩn với hoạt động thực tế
- Tính phù hợp và đầy đủ của các loại thông tin	- Theo dõi các hoạt động, các hành vi của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quá trình làm việc
- Quy trình tổ chức thực hiện	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quá trình làm việc
- Thời gian và mức độ hoàn thành công việc	- Theo dõi thời gian thực hiện công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình thực hiện công việc, đồng thời xem xét phiếu đánh giá của các bên liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CHUẨN BỊ VÀ TRIỂN KHAI PHƯƠNG ÁN DỰ PHÒNG CHO CÁC HẠNG MỤC QUAN TRỌNG TRONG QUÁ TRÌNH TỔ CHỨC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO

Mã số công việc: F3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập kế hoạch, chuẩn bị cho phương án dự phòng; triển khai phương án dự phòng và lập báo cáo về việc thực hiện các phương án dự phòng cho các hạng mục quan trọng trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định chính xác, đầy đủ các bước quan trọng trong quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao cần đến phương án dự phòng

2. Lập kế hoạch và xây dựng ngân sách dự toán cho phương án dự phòng:

- Lập kế hoạch chung và xây dựng ngân sách dự toán chi tiết cho phương án dự phòng.

- Phân định ngân sách dự toán thành hai phần:

+ Phần chuẩn bị cho phương án dự phòng (sẽ thực hiện dù có triển khai phương án dự phòng hay không);

+ Phần sẽ phát sinh (khi triển khai phương án dự phòng).

3. Chuẩn bị các yếu tố cần thiết để triển khai thực hiện phương án dự phòng

4. Nhận biết tình huống phát sinh trong thực tế cần đến phương án dự phòng

- Sớm nhận biết chính xác tình huống phát sinh cần đến phương án dự phòng.

- Đánh giá đúng mức độ ảnh hưởng của tình huống phát sinh.

5. Tìm hiểu các thông tin liên quan đến tình huống

- Tìm hiểu cẩn thận những nguyên nhân gây ra tình huống.

- Lắng nghe cẩn thận thông tin của các bên có liên quan và các nhân chứng.

- Tìm hiểu các thông tin khác.

- Ghi chép đầy đủ, rõ ràng các thông tin có liên quan.

6. Thông báo và thống nhất với ban tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao, khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao về việc triển khai phương án dự phòng

- Thông báo kịp thời đến ban tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao, khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao và các bên có liên quan về tình huống phát sinh.

- Thống nhất về việc triển khai phương án dự phòng.

7. Tiến hành triển khai phương án dự phòng

Tiến hành triển khai phương án dự phòng theo dự tính đã được thống nhất. Yêu cầu trợ giúp (nếu cần) và phối hợp với các bên trong việc giải quyết tình huống.

8. Lập báo cáo chi tiết về xử lý tình huống thuận lợi trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao (phải đầy đủ các nội dung cơ bản)

- Kế hoạch điều chỉnh.
- Thay đổi ngân sách.
- Các hạng mục công việc có liên quan.
- Người tham gia.
- Thời gian.
- Đánh giá hiệu quả của phương án dự phòng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân tích, đánh giá.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng đàm phán.
- Kỹ năng quan sát.
- Kỹ năng nhận biết tình huống.
- Kỹ năng đánh giá.
- Kỹ năng lắng nghe.
- Kỹ năng thông báo, truyền đạt thông tin.
- Kỹ năng lập báo cáo.

2. Kiến thức

- Kinh nghiệm trong việc dự tính các tình huống phát sinh.
- Cách thức, trình tự triển khai các nội dung trong dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các loại sự cố trong dịch vụ giải trí, thể thao.
- Quy trình và nguyên tắc xử lý sự cố.
- Danh mục các yêu cầu có liên quan đến hậu cần.
- Hiểu biết về những nguyên nhân gây ra các loại tình huống.
- Hiểu biết về các thông tin cần thiết liên quan đến tình huống.
- Hiểu biết về lao động trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hiểu biết về các loại tình huống.
- Các nguyên tắc xử lý tình huống.
- Hiểu biết về công tác báo cáo.
- Hiểu biết về việc tổ chức, điều hành các hoạt động chính của dịch vụ giải trí, thể thao.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Mục tiêu dịch vụ giải trí, thể thao.
- Chương trình/kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Bản ghi chép các yếu tố ảnh hưởng.
- Danh sách khách mời.
- Bảng theo dõi tiến độ chuẩn bị…
- Bảng danh mục các hoạt động/công việc trong dịch vụ giải trí, thể thao.
- Máy tính.
- Sổ ghi chép.
- Giấy, bút.
- Bảng viết (khi thảo luận nhóm).

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch trong thực hiện	- Xem xét và so sánh các bước thực hiện công việc trong tiêu chuẩn với hoạt động thực tế
- Tính phù hợp và đầy đủ của các loại thông tin	- Theo dõi các hoạt động, các hành vi của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quá trình làm việc
- Quy trình tổ chức thực hiện	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quá trình làm việc
- Thời gian và mức độ hoàn thành công việc	- Theo dõi thời gian thực hiện công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình thực hiện công việc, đồng thời xem xét phiếu đánh giá của các bên liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC TÌNH HUỐNG PHÁT SINH

Mã số công việc: F4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nhận biết, tìm hiểu thông tin, thông báo về sự cố; lựa chọn và thống nhất với các bên liên quan hoặc cấp thẩm quyền về hướng giải quyết sự cố; giải quyết sự cố; lập báo cáo về giải quyết sự cố phát sinh trong quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận biết về sự cố phát sinh

- Sớm nhận biết chính xác sự cố phát sinh.

- Đánh giá đúng mức độ ảnh hưởng của sự cố.

2. Tìm hiểu các thông tin liên quan đến tình huống

- Tìm hiểu cẩn thận những nguyên nhân gây ra tình huống.

- Lắng nghe cẩn thận thông tin của các bên có liên quan và các nhân chứng.

- Tìm hiểu các thông tin khác (thời gian, địa điểm, những người có liên quan, thiệt hại…).

- Ghi chép đầy đủ, rõ ràng các thông tin có liên quan.

3. Thông báo về sự cố cho người có thẩm quyền và những người có liên quan

4. Lựa chọn và thống nhất với các bên liên quan hoặc cấp thẩm quyền về hướng giải quyết

5. Giải quyết sự cố:

- Xử lý sự cố theo thứ tự ưu tiên: an toàn, sức khỏe, an ninh… mới đến các nội dung khác theo quy định.

- Xử lý sự cố theo đúng các nguyên tắc giải quyết tình huống (đảm bảo tính pháp luật, pháp lý, đúng quy định của doanh nghiệp, đảm bảo quyền lợi cho các bên có liên quan, ưu tiên các vấn đề về an ninh, an toàn…).

- Yêu cầu trợ giúp (nếu cần) và phối hợp với các bên trong việc giải quyết tình huống.

6. Lập báo cáo về xử lý sự cố trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

- Lập báo cáo đầy đủ các chi tiết về xử lý sự cố trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao (thời gian, địa điểm, các bên có liên quan, biện pháp xử lý, thiệt hại, những tồn đọng, rút kinh nghiệm…).

- Gửi báo cáo cho người có trách nhiệm trong doanh nghiệp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân tích, đánh giá.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng đàm phán.
- Kỹ năng quan sát.
- Kỹ năng nhận biết tình huống.
- Kỹ năng đánh giá.
- Kỹ năng lắng nghe.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng thông báo, truyền đạt thông tin.
- Kỹ năng lập báo cáo.

2. Kiến thức

- Kinh nghiệm trong việc dự tính các tình huống phát sinh.
- Cách thức, trình tự triển khai các nội dung trong dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các loại sự cố trong dịch vụ giải trí, thể thao.
- Quy trình và nguyên tắc xử lý sự cố.
- Danh mục các yêu cầu có liên quan đến hậu cần.
- Hiểu biết về những nguyên nhân gây ra các loại tình huống.
- Hiểu biết về các thông tin cần thiết liên quan đến tình huống.
- Hiểu biết về lao động trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hiểu biết về các loại tình huống.
- Các nguyên tắc xử lý tình huống.
- Hiểu biết về công tác báo cáo.
- Hiểu biết về việc tổ chức, điều hành các hoạt động chính của dịch vụ giải trí, thể thao.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hợp đồng cung ứng dịch vụ.
- Chương trình/kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các thiết bị thông tin liên lạc.
- Sổ ghi chép.
- Quy trình giải quyết sự cố.
- Các mẫu biểu báo cáo có liên quan.
- Các bản xác nhận hạng mục công việc (điều chỉnh).

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ PHÁT SINH NGOÀI CHƯƠNG TRÌNH

Mã số công việc: F5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Cung cấp các dịch vụ phát sinh ngoài chương trình.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tiếp nhận các yêu cầu của khách về các dịch vụ phát sinh ngoài chương trình

2. Xác định đầy đủ danh mục các dịch vụ phát sinh ngoài chương trình cho dịch vụ giải trí, thể thao (biểu diễn nghệ thuật, giao lưu, tặng quà, hoạt náo, tham quan…)

3. Kiểm tra công tác chuẩn bị cho các dịch vụ phát sinh ngoài chương trình

- Kiểm tra công tác chuẩn bị theo danh mục/danh sách kiểm tra (check list).
- Hoàn tất các công việc chuẩn bị còn lại.

4. Phân công nhiệm vụ điều hành, tổ chức các dịch vụ phát sinh ngoài chương trình

5. Tiến hành triển khai các dịch vụ phát sinh ngoài chương trình:

- Kiểm tra, giám sát đầy đủ quá trình triển khai các dịch vụ phát sinh ngoài chương trình.
- Hướng dẫn điều hành triển khai.
- Báo cáo với người có trách nhiệm nếu có những bất thường xảy ra (vượt quá phạm vi trách nhiệm).

6. Phối hợp giải quyết các tình huống phát sinh

- Nhanh chóng nhận biết tình huống phát sinh ngoài dự kiến.
- Xác định mức độ ảnh hưởng của tình huống phát sinh đến sự kiện.
- Tập trung ưu tiên giải quyết tình huống.
- Phối hợp giải quyết tình huống.
- Xử lý tình huống một cách hợp lý đối với từng tình huống cụ thể.

7. Lập báo cáo về các dịch vụ phát sinh ngoài chương trình trong dịch vụ giải trí, thể thao

- Chuẩn bị đầy đủ các mẫu biểu hoặc các danh sách kiểm tra có liên quan.
- Hoàn thành các báo cáo theo yêu cầu của nhà quản lý dịch vụ giải trí, thể thao.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng phối hợp.

- Kỹ năng điều hành.
- Kỹ năng phân tích, tổng hợp.
- Kỹ năng lập báo cáo.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về các công tác chuẩn bị cho tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hiểu biết về việc tổ chức, điều hành các hoạt động chính của dịch vụ giải trí, thể thao.
- Nắm vững quy trình chung trong xử lý tình huống.
- Có kinh nghiệm về xử lý tình huống.
- Hiểu biết về công tác báo cáo.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng danh mục/danh sách kiểm tra.
- Quy trình xử lý tình huống.
- Các phương án dự phòng (nếu có).
- Phương tiện thông tin, liên lạc.
- Các trang thiết bị hỗ trợ.
- Chương trình/kịch bản tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các mẫu biểu báo cáo có liên quan.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: LẬP KẾ HOẠCH VỀ CUNG ỨNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ
Mã số công việc: G1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập kế hoạch về cung ứng dịch vụ lưu trú cho khách mời tham gia dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định các yêu cầu cơ bản trong lập kế hoạch cung ứng dịch vụ lưu trú

Kế hoạch cung ứng dịch vụ lưu trú phải đảm bảo được các yêu cầu cơ bản sau:

- Dựa trên chương trình, mục tiêu, các ý tưởng chính của dịch vụ giải trí, thể thao;

- Dựa trên hợp đồng, dự toán dự toán kinh phí cũng như các thỏa thuận với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao;

- Dựa trên cơ sở khả năng và nguồn lực của nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao;

- Cần tính đến những tác động của các yếu tố ảnh hưởng đến quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao;

- Xem xét yếu tố thời gian;

- Kế hoạch được lập phải đảm bảo tính hệ thống, toàn diện và đầy đủ;

- Kế hoạch được lập phải tính đến yếu tố rủi ro, sự cố và các phương án dự phòng;

- Kế hoạch được lập phải đảm bảo tính khả thi.

2. Hệ thống hóa các hoạt động cung ứng dịch vụ lưu trú

- Lập danh mục chi tiết các hạng mục công việc trong cung ứng dịch vụ lưu trú.

- Hệ thống hóa các danh mục trong dịch vụ giải trí, thể thao.

3. Kế hoạch cung ứng dịch vụ lưu trú ngoài việc đảm bảo các yêu cầu cơ bản, còn cần có được các nội dung như:

- Xác định rõ mục tiêu của hoạt động quảng bá;

- Xác định các hình thức, phương tiện quảng bá;

- Có dự tính về thời gian chi tiết;

- Xác định được ngân sách cho cung ứng dịch vụ lưu trú.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân tích.
- Khái quát hóa, tổng hợp hóa.
- Kỹ năng thống kê.
- Kỹ năng mô tả.
- Lập kế hoạch.

2. Kiến thức

- Các yêu cầu cơ bản về lập kế hoạch cung ứng dịch vụ lưu trú.
- Phương pháp lập kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các công việc khác trong nghiệp vụ quản trị dịch vụ giải trí, thể thao.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng danh mục các hoạt động/công việc trong dịch vụ giải trí, thể thao.
- Thiết bị truy cập Internet, máy tính.
- Sổ ghi chép.
- Giấy, bút.
- Các mẫu kế hoạch có sẵn.
- Bảng viết (khi thảo luận nhóm).

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch trong thực hiện	- Xem xét và so sánh các bước thực hiện công việc trong tiêu chuẩn với hoạt động thực tế
- Tính phù hợp và đầy đủ của các loại thông tin	- Theo dõi các hoạt động, các hành vi của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quá trình làm việc
- Quy trình tổ chức thực hiện	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quá trình làm việc
- Thời gian và mức độ hoàn thành công việc	- Theo dõi thời gian thực hiện công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình thực hiện công việc, đồng thời xem xét phiếu đánh giá của các bên liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: LỰA CHỌN CÁC NHÀ CUNG ỨNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ

Mã số công việc: G2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lựa chọn các nhà cung ứng dịch vụ lưu trú hợp lý với mục tiêu và ngân sách tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân loại được các nhà cung ứng dịch vụ lưu trú theo các tiêu chí cơ bản

- Phân loại theo giá trị hàng mua (nhà cung ứng chính, nhà cung ứng phụ).

- Phân loại theo tính chất quan hệ (nhà cung ứng truyền thống, nhà cung ứng mới).

- Phân loại theo loại hình cơ sở lưu trú du lịch (khách sạn, resort, nhà nghỉ…).

- Phân loại theo chất lượng dịch vụ…

2. Tìm kiếm được các nhà cung ứng dịch vụ lưu trú qua các nguồn thông tin cơ bản như:

- Nguồn thông tin nội bộ: các mối quan hệ với các nhà cung ứng đã và đang triển khai; thông tin từ các nhân viên trong doanh nghiệp; thông tin từ việc nghiên cứu thị trường…;

- Nguồn thông tin từ phía các nhà cung ứng: Thông tin chào hàng trực tiếp; thư chào hàng; catalog quảng cáo; hội chợ; triển lãm và giới thiệu sản phẩm; hồ sơ dự thầu cung ứng dịch vụ của các nhà cung ứng dịch vụ bổ trợ…;

- Nguồn thông tin từ các phương tiện thông tin đại chúng: báo viết, tạp chí, truyền hình, đặc biệt là thông tin trên mạng Internet;

- Nguồn thông tin từ khảo sát trực tiếp.

3. Lập hồ sơ (file) về các nhà cung ứng dịch vụ lưu trú đảm bảo có đầy đủ các thông tin cơ bản sau:

- Tên hiệu của nhà cung cấp;

- Các thông tin cơ bản (địa chỉ, điện thoại, fax, email/website, mã số thuế, tài khoản ngân hàng, số giấy phép kinh doanh, người đại diện trước pháp luật);

- Chức năng, nhiệm vụ, ngành nghề kinh doanh, lĩnh vực kinh doanh;

- Khả năng về cung ứng dịch vụ (số lượng, loại hình, thời gian cung ứng…);

- Chất lượng, uy tín, nhãn hiệu thương hiệu của sản phẩm;

- Giá chào hàng của từng loại sản phẩm;

- Các điều kiện về cung ứng (điều kiện về thanh toán, thời gian, đặt hàng, ký kết hợp đồng…);

- Khả năng tài chính của nhà cung cấp;

- Các dịch vụ giải trí, thể thao mà nhà cung ứng đã tham gia (các hình ảnh, đánh giá… về công việc đó).

4. Lựa chọn nhà cung ứng dịch vụ lưu trú hợp lý cho dịch vụ giải trí, thể thao dựa trên các căn cứ sau:

- Giá cả của các hàng hóa dịch vụ (phù hợp với dự toán kinh phí dịch vụ giải trí, thể thao không);

- Chất lượng hàng hóa, dịch vụ;

- Thời gian cung ứng;

- Uy tín và những đảm bảo của nhà cung ứng;

- Những yêu cầu riêng của nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao mà nhà cung ứng có thể đáp ứng;

- Khả năng của nhà cung ứng: ví dụ một khách sạn liệu có thể cung ứng được các dịch vụ buồng vào thời điểm tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao hay không?

- Điều kiện thanh toán…

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân tích.

- Kỹ năng đánh giá.

- Kỹ năng phân loại.

- Kỹ năng tìm kiếm, chọn lọc thông tin.

- Kỹ năng lựa chọn.

2. Kiến thức

- Kiến thức về dịch vụ giải trí, thể thao.

- Hiểu biết về quá trình cung ứng dịch vụ lưu trú.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thiết bị truy cập Internet.

- Các tập gấp, tài liệu chào hàng từ các nhà cung ứng.

- Các phiếu điều tra đánh giá.

- Hồ sơ dự thầu cung ứng dịch vụ.

- Mẫu biểu danh sách các nhà cung ứng dịch vụ lưu trú.

- Các tài liệu khác.

- Máy tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kiến thức tiếp nhận được hoặc thu thập, xử lý được	- Xem xét và so sánh các nội dung kiến thức trong tiêu chuẩn với kiến thức thực tế của người thực hiện
- Các kỹ năng thiết yếu khi tiếp nhận hoặc thu thập, xử lý kiến thức	- Kiểm tra đánh giá các kỹ năng của người thực hiện và đối chiếu với yêu cầu về các kỹ năng thiết yếu được quy định trong tiêu chuẩn
- Mức độ đầy đủ, chính xác, cập nhật của các điều kiện thực hiện công việc	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn về các điều kiện thực hiện công việc trong tiêu chuẩn
- Thời gian và mức độ hoàn thành công việc	- Theo dõi thời gian thực hiện công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình thực hiện công việc, đồng thời xem xét phiếu đánh giá của các bên liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THƯƠNG LƯỢNG VÀ KÝ KẾT HỢP ĐỒNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ

Mã số công việc: G3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thương lượng và ký kết hợp đồng cung ứng dịch vụ lưu trú nhằm chuẩn bị cho quá trình phục vụ khách mời tham gia dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị thương lượng và ký kết hợp đồng với nhà cung ứng dịch vụ lưu trú

- Chuẩn bị hồ sơ về các nhà cung ứng dịch vụ lưu trú.

- Chuẩn bị các thông tin khác phục vụ cho quá trình thương lượng và ký kết hợp đồng.

2. Nhận biết rõ các điểm cần lưu ý khi tiến hành thương lượng

- Tìm hiểu thông tin về nhà cung ứng và thông tin về người tham gia đàm phán, người có ảnh hưởng quan trọng nhất đến việc đưa ra quyết định của nhà cung ứng.

- Nắm rõ các yêu cầu của mình: các yêu cầu về dịch vụ; các sản phẩm tương tự đã từng mua từ các nhà cung ứng.

- Nắm vững các tiêu chí cơ bản của cuộc thương lượng: mục tiêu, các điều khoản cơ bản, những điều khoản có thể hoặc không thể nhân nhượng.

- Biết dẫn dắt cuộc thương lượng: các thông tin đã chuẩn bị trước; thứ tự các điều khoản để tiến hành thương lượng cách đặt vấn đề; cách so sánh thuyết phục; các xử lý tình huống khi giao dịch bế tắc...

3. Thương lượng với các nhà cung ứng dịch vụ lưu trú

- Giao dịch, đàm phán một cách hiệu quả với các nhà cung ứng dịch vụ lưu trú.

- Thỏa thuận, thống nhất các nội dung cơ bản về cung ứng dịch vụ như:

+ Các mô tả về hàng hóa và dịch vụ: mẫu mã, chất lượng, các yêu cầu cụ thể khác về hàng hóa, dịch vụ;

+ Giá cả của nhà cung ứng và giá cả của các loại hàng hóa, dịch vụ đó trên thị trường;

+ Thời gian tiến hành cung ứng;

+ Điều kiện thanh toán...

4. Soạn thảo hợp đồng cung ứng dịch vụ lưu trú

- Chuẩn bị sẵn mẫu hợp đồng chi tiết về việc cung ứng dịch vụ lưu trú cho dịch vụ giải trí, thể thao.

- Điều chỉnh bổ sung các khoản mục (từ kết quả của quá trình thương lượng).

5. Ký kết hợp đồng cung ứng dịch vụ lưu trú

Các thông tin phải có trong hợp đồng cung ứng dịch vụ lưu trú:

- Tên, số lượng, quy cách, chất lượng, bao bì (nếu có) của hàng hóa, dịch vụ;

- Giá cả, điều kiện thanh toán;

- Điều kiện cung ứng;
- Thời gian cung ứng;
- Trách nhiệm của các bên khi vi phạm hợp đồng;
- Hiệu lực của các bên khi vi phạm hợp đồng;
- Các điều kiện khác mà hai bên đã thỏa thuận.

Sau khi đã thống nhất, tiến hành ký kết hợp đồng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng chuẩn bị.
- Kỹ năng xử lý thông tin và xử lý tình huống.
- Kỹ năng tìm hiểu, phân tích, đánh giá thông tin.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng xử lý thông tin và xử lý tình huống.
- Kỹ năng soạn thảo văn bản.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về đàm phán và thương lượng.
- Hiểu biết về quá trình cung ứng dịch vụ lưu trú.
- Kiến thức về dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hiểu biết về các nguyên tắc, chú ý trong đàm phán, thương lượng và ký kết hợp đồng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản mô tả về hàng hóa và dịch vụ.
- Chương trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hồ sơ/danh sách các nhà cung ứng dịch vụ lưu trú.
- Máy tính xách tay.
- Mẫu hợp đồng.
- Các tài liệu khác có liên quan đến hợp đồng và đàm phán.

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
- Mức độ đầy đủ, chính xác, cập nhật của các điều kiện thực hiện công việc	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn về các điều kiện thực hiện công việc trong tiêu chuẩn
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC NHẬN BUỒNG CHO KHÁCH THAM GIA DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO

Mã số công việc: G4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phối hợp tổ chức sắp xếp, làm các thủ tục, nhận buồng (check in) cho khách mời tham gia dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra lại thông tin liên quan đến việc nhận buồng trong các cơ sở lưu trú

- Liên hệ với lễ tân về việc nhận buồng trước khi đoàn đến cơ sở lưu trú.
- Xác nhận chính xác số phòng, loại buồngvà thủ tục nhận buồng.
- Cung cấp danh sách chính xác đoàn khách cho khách sạn.

2. Nhận buồng

- Vận chuyển và bàn giao hành lý cho khách.
- Phối hợp với lễ tân, trưởng đoàn để nhanh chóng, chính xác hoàn tất các thủ tục nhận buồng.
- Nhận chính xác sơ đồ buồng, chìa khóa, phiếu dịch vụ miễn phí… từ lễ tân.
- Kiểm tra cẩn thận các thông tin liên quan đến các dịch vụ của khách sạn.
- Phát chìa khóa cho khách theo đúng danh sách đã bố trí từ trước.
- Đánh dấu chính xác số buồng khách ở vào danh sách đoàn.
- Giao hành lý cho nhân viên khuân vác theo đúng danh sách buồng đã phân công (nếu có).

3. Cung cấp và chỉ dẫn thông tin lưu trú cho đoàn khách

- Phát danh thiếp, tập gấp của khách sạn (hoặc cơ sở lưu trú) cho khách.
- Giới thiệu các dịch vụ tại khách sạn (cơ sở lưu trú).
- Vị trí của các dịch vụ.
- Cách thức sử dụng dịch vụ.

4. Giải quyết các công việc còn lại

Giải quyết nhanh các công việc còn tồn tại liên quan đến việc nhận buồng và thủ tục đăng ký tạm trú cho khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng kiểm tra thông tin.
- Kỹ năng phối hợp.
- Kỹ năng giới thiệu.
- Kỹ năng xử lý tình huống phát sinh liên quan đến công việc nhận buồng.
- Kỹ năng làm thủ tục đăng ký tạm trú.
- Kỹ năng xử lý tình huống.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về các loại buồng trong cơ sở lưu trú.
- Quy trình làm các thủ tục đăng ký khách sạn (cơ sở lưu trú).
- Các dịch vụ trong khách sạn.
- Dịch vụ miễn phí và không miễn phí.
- Xử lý tình huống phát sinh liên quan đến công việc nhận buồng.
- Quy định về thủ tục đăng ký tạm trú.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh thiếp.
- Tập gấp.
- Hợp đồng cung ứng dịch vụ lưu trú.
- Hộ chiếu, chứng minh thư.
- Danh sách đoàn khách.
- Danh sách phân buồng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC TRẢ BUỒNG CHO KHÁCH HÀNG THAM GIA DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO

Mã số công việc: G5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức trả buồng cho khách mời tham gia dịch vụ giải trí, thể thao (check out).

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thông báo cho lễ tân

- Thông báo cho lễ tân chính xác ngày, giờ trả phòng.
- Thời gian và cách thức thanh toán các dịch vụ của đoàn.
- Giờ báo thức khách.

2. Thông báo cho đoàn khách

- Chính xác ngày, giờ trả buồng.
- Hoàn tất thủ tục trả buồng.
- Thời gian cụ thể mang hành lý ra khỏi buồng.
- Nhắc khách thanh toán đầy đủ các dịch vụ phát sinh khách sử dụng không có trong chương trình.
- Kiểm tra cẩn thận các giấy tờ cá nhân.
- Lấy tiền, giấy tờ để tại hộp an toàn trong buồng hoặc quầy lễ tân.
- Hoàn tất các thủ tục thanh toán với khách sạn hoặc cơ sở lưu trú (nếu có).

3. Trả buồng

- Thông báo cho lái xe giờ đón khách.
- Yêu cầu khách kiểm tra cẩn thận lại toàn bộ hành lý trước khi rời khỏi buồng.
- Khóa cửa buồng và trả lại chìa khóa tại quầy lễ tân.
- Yêu cầu khách tập trung đầy đủ tại khu vực tiền sảnh khách sạn đến khi việc kiểm tra buồng của nhân viên buồng kết thúc.
- Vận chuyển hành lý ra xe.
- Sắp xếp khách lên xe theo sơ đồ chỗ ngồi.
- Khẳng định lần cuối cùng mọi du khách không quên thứ gì.
- Giải quyết nhanh chóng những vấn đề phát sinh.
- Thông báo rời khỏi khách sạn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng thông báo thông tin.
- Kỹ năng xử lý tình huống phát sinh liên quan đến công việc trả phòng.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về chương trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hiểu biết về nghiệp vụ lưu trú.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hợp đồng cung ứng dịch vụ lưu trú.
- Hộ chiếu, chứng minh thư.
- Danh sách đoàn khách.
- Danh sách phân buồng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KIỂM SOÁT VÀ PHỐI HỢP CUNG ỨNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ

Mã số công việc: G6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm soát và phối hợp cung ứng dịch vụ lưu trú một cách hiệu quả cho khách mời tham gia dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tiến hành kiểm tra kỹ lưỡng sự chuẩn bị và sẵn sàng phục vụ của nhà cung ứng dịch vụ lưu trú trước khi diễn ra dịch vụ giải trí, thể thao.

2. Thanh toán phần ứng trước/đặt cọc cho nhà cung ứng dịch vụ lưu trú (nếu có trong hợp đồng).

3. Phối hợp hiệu quả trong quá trình cung ứng dịch vụ lưu trú

- Phối hợp trong việc nhận, trả buồng.
- Phối hợp trong việc cung ứng các dịch vụ khác trong cơ sở lưu trú.
- Phối hợp trong việc xử lý các tình huống phát sinh.

4. Phát hiện và xử lý các sai phạm hoặc các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện hợp đồng cung ứng dịch vụ lưu trú.

5. Tổng kết và lập báo cáo về hoạt động cung ứng dịch vụ lưu trú

- Tổng kết hoạt động cung ứng dịch vụ lưu trú.
- Thanh toán cho các nhà cung ứng dịch vụ lưu trú.
- Lập báo cáo tổng kết về hoạt động cung ứng dịch vụ lưu trú.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá.
- Kỹ năng phối hợp.
- Kỹ năng thanh toán.
- Kỹ năng phát hiện và xử lý sai phạm.
- Kỹ năng phân tích.
- Kỹ năng tổng hợp.
- Kỹ năng lập báo cáo.

2. Kiến thức

- Kiến thức về dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hiểu biết về quá trình cung ứng dịch vụ lưu trú.
- Hiểu biết về thanh toán.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hợp đồng cung ứng dịch vụ lưu trú.
- Phụ lục/bản mô tả dịch vụ lưu trú.
- Danh sách kiểm tra dịch vụ lưu trú (check list).
- Phiếu thăm dò/bảng hỏi ý kiến khách hàng.
- Mẫu báo cáo tổng kết về cung ứng dịch vụ lưu trú.
- Mẫu đánh giá chất lượng của nhà cung ứng dịch vụ.
- Mẫu xử lý các sai phạm và tình huống phát sinh.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: LẬP KẾ HOẠCH VỀ CUNG ỨNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG
Mã số công việc: H1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập kế hoạch về cung ứng dịch vụ ăn uống cho khách mời tham gia dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định các yêu cầu cơ bản trong lập kế hoạch cung ứng dịch vụ ăn uống

Kế hoạch cung ứng dịch vụ ăn uống phải đảm bảo được các yêu cầu cơ bản sau:

- Dựa trên chương trình, mục tiêu, các ý tưởng chính của dịch vụ giải trí, thể thao;
- Dựa trên hợp đồng, dự toán dự toán kinh phí cũng như các thỏa thuận với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao;
- Dựa trên cơ sở khả năng và nguồn lực của nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao;
- Cần tính đến những tác động của các yếu tố ảnh hưởng đến quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao;
- Xem xét yếu tố thời gian;
- Kế hoạch được lập phải đảm bảo tính hệ thống, toàn diện và đầy đủ;
- Kế hoạch được lập phải tính đến yếu tố rủi ro, sự cố và các phương án dự phòng;
- Kế hoạch được lập phải đảm bảo tính khả thi.

2. Hệ thống hóa các hoạt động cung ứng dịch vụ ăn uống

- Lập danh mục chi tiết các hạng mục công việc trong cung ứng dịch vụ ăn uống.
- Hệ thống hóa các danh mục trong dịch vụ giải trí, thể thao.

3. Kế hoạch cung ứng dịch vụ ăn uống ngoài việc đảm bảo các yêu cầu cơ bản, còn cần có được các nội dung như:

- Xác định rõ mục tiêu của hoạt động quảng bá;
- Xác định các hình thức, phương tiện quảng bá;
- Có dự tính về thời gian chi tiết;
- Xác định được ngân sách cho cung ứng dịch vụ ăn uống.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân tích.
- Khái quát hóa, tổng hợp hóa.
- Kỹ năng thống kê.
- Kỹ năng mô tả.
- Lập kế hoạch.

2. Kiến thức

- Các yêu cầu cơ bản về lập kế hoạch cung ứng dịch vụ ăn uống.
- Phương pháp lập kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các công việc khác trong nghiệp vụ quản trị dịch vụ giải trí, thể thao.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng danh mục các hoạt động/công việc trong dịch vụ giải trí, thể thao.
- Thiết bị truy cập Internet, máy tính.
- Sổ ghi chép.
- Giấy, bút.
- Các mẫu kế hoạch có sẵn.
- Bảng viết (khi thảo luận nhóm).

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch trong thực hiện	- Xem xét và so sánh các bước thực hiện công việc trong tiêu chuẩn với hoạt động thực tế
- Tính phù hợp và đầy đủ của các loại thông tin	- Theo dõi các hoạt động, các hành vi của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quá trình làm việc
- Quy trình tổ chức thực hiện	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quá trình làm việc
- Thời gian và mức độ hoàn thành công việc	- Theo dõi thời gian thực hiện công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình thực hiện công việc, đồng thời xem xét phiếu đánh giá của các bên liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: LỰA CHỌN CÁC NHÀ CUNG ỨNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG
Mã số công việc: H2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lựa chọn các nhà cung ứng dịch vụ ăn uống hợp lý cho mục tiêu và ngân sách tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân loại được các nhà cung ứng dịch vụ ăn uống theo các tiêu chí cơ bản

- Phân loại theo giá trị hàng mua (nhà cung ứng chính, nhà cung ứng phụ).

- Phân loại theo tính chất quan hệ (nhà cung ứng truyền thống, nhà cung ứng mới).

- Phân loại theo loại hình nhà hàng (nhà hàng ăn Âu, nhà hàng ăn Á, nhà hàng đặc sản…).

- Phân loại theo chất lượng dịch vụ…

2. Tìm kiếm được các nhà cung ứng dịch vụ ăn uống qua các nguồn thông tin cơ bản như:

- Nguồn thông tin nội bộ: các mối quan hệ với các nhà cung ứng đã và đang triển khai; thông tin từ các nhân viên trong doanh nghiệp; thông tin từ việc nghiên cứu thị trường…;

- Nguồn thông tin từ phía các nhà cung ứng: thông tin chào hàng trực tiếp; thư chào hàng; catalog quảng cáo; hội chợ; triển lãm và giới thiệu sản phẩm; hồ sơ dự thầu cung ứng dịch vụ của các nhà cung ứng dịch vụ bổ trợ…;

- Nguồn thông tin từ các phương tiện thông tin đại chúng: báo viết, tạp chí, truyền hình, đặc biệt là thông tin trên mạng Internet;

- Nguồn thông tin từ khảo sát trực tiếp.

3. Lập hồ sơ (file) về các nhà cung ứng dịch vụ ăn uống đảm bảo có đầy đủ các thông tin cơ bản sau:

- Tên hiệu của nhà cung cấp;

- Các thông tin cơ bản (địa chỉ, điện thoại, fax, email/website, mã số thuế, tài khoản ngân hàng, số giấy phép kinh doanh, người đại diện trước pháp luật);

- Chức năng, nhiệm vụ, ngành nghề kinh doanh, lĩnh vực kinh doanh;

- Khả năng về cung ứng dịch vụ (số lượng, loại hình, thời gian cung ứng…);

- Chất lượng, uy tín, nhãn hiệu thương hiệu của sản phẩm;

- Giá chào hàng của từng loại sản phẩm;

- Các điều kiện về cung ứng (điều kiện về thanh toán, thời gian, đặt hàng, ký kết hợp đồng…);

- Khả năng tài chính của nhà cung cấp;

- Các dịch vụ giải trí, thể thao mà nhà cung ứng đã tham gia (các hình ảnh, đánh giá… về công việc đó).

4. Lựa chọn nhà cung ứng dịch vụ ăn uống hợp lý cho dịch vụ giải trí, thể thao dựa trên các căn cứ sau:

- Giá cả của các hàng hóa dịch vụ (phù hợp với dự toán kinh phí dịch vụ giải trí, thể thao không);

- Chất lượng hàng hóa, dịch vụ;

- Thời gian cung ứng;

- Uy tín và những đảm bảo của nhà cung ứng;

- Những yêu cầu riêng của nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao mà nhà cung ứng có thể đáp ứng;

- Khả năng của nhà cung ứng: ví dụ một khách sạn liệu có thể cung ứng được các dịch vụ buồng vào thời điểm tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao hay không?;

- Điều kiện thanh toán.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân tích.

- Kỹ năng đánh giá.

- Kỹ năng phân loại.

- Kỹ năng tìm kiếm, chọn lọc thông tin.

- Kỹ năng lựa chọn.

2. Kiến thức

- Kiến thức về dịch vụ giải trí, thể thao.

- Hiểu biết về quá trình cung ứng dịch vụ ăn uống.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thiết bị truy cập Internet.

- Các tập gấp, tài liệu chào hàng từ các nhà cung ứng.

- Các phiếu điều tra đánh giá.

- Hồ sơ dự thầu cung ứng dịch vụ.

- Mẫu biểu danh sách các nhà cung ứng dịch vụ ăn uống.

- Các tài liệu khác.

- Máy tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch trong thực hiện	- Xem xét và so sánh các bước thực hiện công việc trong tiêu chuẩn với hoạt động thực tế
- Tính phù hợp và đầy đủ của các loại thông tin	- Theo dõi các hoạt động, các hành vi của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quá trình làm việc
- Quy trình tổ chức thực hiện	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quá trình làm việc
- Thời gian và mức độ hoàn thành công việc	- Theo dõi thời gian thực hiện công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình thực hiện công việc, đồng thời xem xét phiếu đánh giá của các bên liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THƯƠNG LƯỢNG VÀ KÝ KẾT HỢP ĐỒNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG

Mã số công việc: H3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thương lượng và ký kết hợp đồng cung ứng dịch vụ ăn uống nhằm chuẩn bị cho quá trình phục vụ khách mời tham gia dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị thương lượng và ký kết hợp đồng với nhà cung ứng dịch vụ ăn uống

- Chuẩn bị hồ sơ về các nhà cung ứng dịch vụ ăn uống.

- Chuẩn bị các thông tin khác phục vụ cho quá trình thương lượng và ký kết hợp đồng.

2. Nhận biết rõ các điểm cần lưu ý khi tiến hành thương lượng

- Tìm hiểu thông tin về nhà cung ứng và thông tin về người tham gia đàm phán, người có ảnh hưởng quan trọng nhất đến việc đưa ra quyết định của nhà cung ứng.

- Nắm rõ các yêu cầu của mình: các yêu cầu về dịch vụ; các sản phẩm tương tự đã từng mua từ các nhà cung ứng.

- Nắm vững các tiêu chí cơ bản của cuộc thương lượng: mục tiêu, các điều khoản cơ bản, những điều khoản có thể hoặc không thể nhân nhượng.

- Biết dẫn dắt cuộc thương lượng: các thông tin đã chuẩn bị trước; thứ tự các điều khoản để tiến hành thương lượng cách đặt vấn đề; cách so sánh thuyết phục; các xử lý tình huống khi giao dịch bế tắc...

3. Thương lượng với các nhà cung ứng dịch vụ ăn uống

- Giao dịch, đàm phán một cách hiệu quả với các nhà cung ứng dịch vụ ăn uống.

- Thỏa thuận, thống nhất các nội dung cơ bản về cung ứng dịch vụ như:

+ Các mô tả về hàng hóa và dịch vụ: mẫu mã, chất lượng, các yêu cầu cụ thể khác về hàng hóa, dịch vụ;

+ Giá cả của nhà cung ứng và giá cả của các loại hàng hóa, dịch vụ đó trên thị trường;

+ Thời gian tiến hành cung ứng;

+ Điều kiện thanh toán...

4. Soạn thảo hợp đồng cung ứng dịch vụ ăn uống

- Chuẩn bị sẵn mẫu hợp đồng chi tiết về việc cung ứng dịch vụ ăn uống cho dịch vụ giải trí, thể thao.

- Điều chỉnh bổ sung các khoản mục (từ kết quả của quá trình thương lượng).

5. Ký kết hợp đồng cung ứng dịch vụ ăn uống

Các thông tin phải có trong hợp đồng cung ứng dịch vụ ăn uống:

- Tên, số lượng, quy cách, chất lượng, bao bì (nếu có) của hàng hóa, dịch vụ;
- Giá cả, điều kiện thanh toán;
- Điều kiện cung ứng;
- Thời gian cung ứng;
- Trách nhiệm của các bên khi vi phạm hợp đồng;
- Hiệu lực của các bên khi vi phạm hợp đồng;
- Các điều kiện khác mà hai bên đã thỏa thuận sau khi đã thống nhất, tiến hành ký kết hợp đồng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng chuẩn bị.
- Kỹ năng xử lý thông tin và xử lý tình huống.
- Kỹ năng tìm hiểu, phân tích, đánh giá thông tin.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng xử lý thông tin và xử lý tình huống.
- Kỹ năng soạn thảo văn bản.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về đàm phán và thương lượng.
- Hiểu biết về quá trình cung ứng dịch vụ ăn uống.
- Kiến thức về dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hiểu biết về các nguyên tắc, chú ý trong đàm phán, thương lượng và ký kết hợp đồng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản mô tả về hàng hóa và dịch vụ.
- Chương trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hồ sơ/danh sách các nhà cung ứng dịch vụ ăn uống.
- Laptop.
- Mẫu hợp đồng.
- Các tài liệu khác có liên quan đến hợp đồng và đàm phán.

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
- Mức độ đầy đủ, chính xác, cập nhật của các điều kiện thực hiện công việc	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn về các điều kiện thực hiện công việc trong tiêu chuẩn
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHỐI HỢP TỔ CHỨC PHỤC VỤ CÁC BỮA ĂN TRONG NGÀY CHO KHÁCH

Mã số công việc: H4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phối hợp tổ chức phục vụ các bữa ăn thông thường cho khách mời tham gia dịch vụ giải trí, thể thao, mang lại sự hài lòng cho khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra số lượng khách và thông báo cho nhà cung ứng dịch vụ ăn uống

- Xác định chính xác số lượng khách tham dự.

- Dự tính số lượng suất ăn dự phòng.

- Tìm hiểu các thông tin hoặc yêu cầu đặc biệt của khách (như phòng riêng cho khách VIP, trang trí, hoa tươi…).

2. Thông báo số lượng (đặt ăn) và thống nhất thực đơn với nhà cung ứng sản phẩm ăn uống

- Thông báo số lượng cho nhà hàng.

- Kiểm tra thực đơn ăn uống của nhà cung ứng.

- Trong trường hợp, chưa có thực đơn ăn uống có trước cần thực hiện theo các tiêu chuẩn sau: Xây dựng và thống nhất thực đơn với nhà cung ứng sản phẩm ăn uống đáp ứng các tiêu chuẩn:

+ Thực đơn phong phú, đa dạng;

+ Đảm bảo yêu cầu về mặt dinh dưỡng của bữa ăn và hiệu quả kinh tế;

+ Cơ cấu món ăn hợp lý;

+ Nên có các món ăn đặc sản của địa phương;

+ Thực đơn phải được thay đổi từng bữa;

+ Không đưa quá nhiều món ăn lạ vào bữa ăn;

+ Nắm rõ chế độ ăn kiêng, hay những yêu cầu đặc biệt của khách;

+ Ghi rõ số lượng món ăn trong từng bữa;

+ Lượng thức ăn cần dùng trong từng bữa.

3. Chuẩn bị trước bữa ăn

- Xác nhận lại dịch vụ ăn uống với nhà cung cấp trước khi đưa khách đến nhà hàng.

- Thông báo chính xác địa điểm và thời gian diễn ra bữa ăn cho khách.

- Nhân viên phụ trách tổ chức ăn uống cho khách cần có mặt tại nhà hàng nơi diễn ra bữa ăn của đoàn.

- Kiểm tra vệ sinh.

- Bố trí bàn ăn chu đáo.

- Kiểm tra cẩn thận tình hình phục vụ bữa ăn tại nhà hàng, khách sạn.

- Đón khách và sắp xếp khách vào bàn ăn chu đáo.

4. Phục vụ trong bữa ăn

- Thông báo rõ ràng thực đơn của bữa ăn.

- Phối hợp giới thiệu và hướng dẫn cách ăn uống đối với các món ăn cho khách.

- Kiểm tra việc đảm bảo vệ sinh thực phẩm.

- Chúc khách ăn ngon miệng.

- Xử lý các vấn đề phát sinh.

5. Tiếp khách (trong một số trường hợp)

Trong trường hợp nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao có trách nhiệm cùng tham gia với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao (ban tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao) tham gia tiếp khách ăn uống cần lưu ý:

- Chuẩn bị về hình thức;

- Tìm hiểu qua về đối tượng;

- Tiến hành tiếp khách theo đúng các nghi thức giao tiếp chuẩn mực;

- Tham gia tiếp các khách ở bàn khác (nếu có yêu cầu).

6. Ghi hóa đơn hoặc thanh toán với nhà cung ứng

- Kiểm tra thực tế về đồ ăn uống đã phục vụ.

- Ký nhận hóa đơn với nhà hàng.

- Thanh toán (nếu trong hợp đồng có yêu cầu).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tổng hợp.

- Kỹ năng tìm hiểu thông tin.

- Kỹ năng đọc và lựa chọn thực đơn.

- Kỹ năng tổ chức, quản lý.

- Kỹ năng tạo không khí thoải mái và vui vẻ.

- Kỹ năng giới thiệu về nghệ thuật ẩm thực của địa phương.

- Kỹ năng kiểm tra.

- Kỹ năng đánh giá, nhận xét.

- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về quá trình phục vụ ăn uống.
- Nắm bắt được sở thích, nhu cầu của khách.
- Kiến thức về văn hóa ẩm thực địa phương.
- Hiểu biết về tập quán và khẩu vị ăn uống của khách.
- Cách thức phục vụ bữa ăn.
- Nghi thức giao tiếp.
- Cách thức ghi, ký nhận hóa đơn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Địa điểm, sơ đồ mặt bằng của nhà hàng/phòng ăn.
- Sổ ghi chép.
- Địa điểm, sơ đồ mặt bằng của nhà hàng/phòng ăn.
- Sổ ghi chép.
- Các bàn ăn.
- Món ăn.
- Dụng cụ ăn
- Chương trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Thực đơn và các thông tin của nhà hàng (nhà cung ứng dịch vụ ăn uống).
- Danh sách khách mời (có thông tin về khách).
- Hợp đồng cung ứng dịch vụ ăn uống.
- Các mẫu biểu thanh toán.
- Phiếu xác nhận chất lượng, số lượng 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
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHỐI HỢP TỔ CHỨC PHỤC VỤ TIỆC NGỒI
Mã số công việc: H5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phối hợp tổ chức phục vụ tiệc ngồi mang lại sự hài lòng và ấn tượng tốt đẹp cho khách mời.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra số lượng khách và thông báo cho nhà cung ứng dịch vụ ăn uống

- Xác định chính xác số lượng khách tham dự.
- Dự tính số lượng suất ăn dự phòng.
- Tìm hiểu các thông tin hoặc yêu cầu đặc biệt của khách (như phòng riêng cho khách VIP, trang trí, hoa tươi…).

2. Thông báo số lượng (đặt ăn) và thống nhất thực đơn, hình thức phục vụ… với nhà cung ứng sản phẩm ăn uống

- Thông báo số lượng cho nhà hàng.
- Kiểm tra thực đơn ăn uống của nhà cung ứng.
- Thống nhất thực đơn, hình thức phục vụ với nhà cung ứng sản phẩm ăn uống.

3. Chuẩn bị trước bữa tiệc

- Xác nhận lại dịch vụ ăn uống với nhà cung cấp trước khi đưa khách đến nhà hàng.
- Thông báo chính xác địa điểm và thời gian diễn ra bữa ăn cho khách.
- Nhân viên phụ trách tổ chức ăn uống cho khách cần có mặt tại nhà hàng nơi diễn ra bữa ăn của đoàn.
- Kiểm tra vệ sinh.
- Bố trí bàn ăn chu đáo.
- Kiểm tra cẩn thận tình hình phục vụ bữa ăn tại nhà hàng, khách sạn.
- Đón khách và sắp xếp khách vào bàn ăn chu đáo.

4. Phối hợp với nhà hàng trong chuẩn bị phục vụ tiệc

5. Đón khách tham dự tiệc:

- Ban tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao (chủ tiệc) và các thành phần được phân công đón khách phải có mặt tại cửa nhà hàng trước thời gian dự tính 15 phút.
- Khi khách đến hoan nghênh khách.
- Hướng dẫn khách vào phòng tiệc và chỗ ngồi của khách.
- Có nhân viên kéo ghế mời khách ngồi.

6. Hỗ trợ chủ tiệc trong việc khai mạc tiệc

- Phân công người hướng dẫn chương trình, giới thiệu chủ tiệc các khách mời quan trọng.
- Chủ tiệc phát biểu ý kiến (ngắn gọn, súc tích).

7. Phối hợp, kiểm tra giám sát quy trình phục vụ tiệc (ví dụ cho một quy trình phổ biến)

- Sau khi đón khách, mời ngồi, đặt khăn bông để khách lau tay (phía tay trái).
- Mời rượu khai vị: sau lời phát biểu, bắt đầu phục vụ rượu, khách trước, chủ sau. Khi chủ tiệc đi các bàn để chúc rượu, người phục vụ theo sau kịp thời tiếp rượu.
- Phục vụ món ăn: món khai vị nguội có thể đặt trước trên bàn hoặc đưa ra sau khi khách ngồi vào vị trí.
- Mời bia, nước khoáng .
- Mời món khai vị nóng.
- Mời món dùng (thu bát ăn cá nhân) khách trước, chủ sau.
- Thu bát dùng, đặt bát ăn mới.
- Mời món tanh, nếu món tanh có vỏ, xương, phải dùng tay thì đặt bát nước trà có lát chanh để khách rửa tay và khăn bông lau tay (phía tay trái).
- Rót rượu mạnh hoặc vang trắng trong bữa (nếu có trong thực đơn).
- Tiếp thêm bia, rượu các loại theo nhu cầu của khách.
- Thu dọn sau phần ăn chính.
- Phục vu món tráng miệng.
- Phục vụ rượu tiêu vị nếu có trong thực đơn.
- Thu dọn dụng cụ ăn, phục vụ trà hoặc cà phê theo yêu cầu của khách.

8. Tiếp khách (trong một số trường hợp)

9. Tiễn khách

- Ban tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao (chủ tiệc) và các thành phần được phân công tiễn khách phải chủ động trong việc tiễn khách.
- Chào, cám ơn khách.
- Nhân viên phục vụ hướng dẫn khách ra phương tiện.

10. Ghi hóa đơn hoặc thanh toán với nhà cung ứng

- Kiểm tra thực tế về đồ ăn uống đã phục vụ.
- Ký nhận hóa đơn với nhà hàng.
- Thanh toán (nếu trong hợp đồng có yêu cầu).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tổng hợp.
- Kỹ năng tìm hiểu thông tin.
- Kỹ năng đọc và lựa chọn thực đơn.
- Kỹ năng tổ chức, quản lý.
- Kỹ năng tạo không khí thoải mái và vui vẻ.
- Kỹ năng giới thiệu về nghệ thuật ẩm thực của địa phương.
- Kỹ năng kiểm tra.
- Kỹ năng đánh giá, nhận xét.
- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Cách thức, quy trình phục vụ tiệc ngồi.
- Nắm bắt được sở thích, nhu cầu của khách.
- Kiến thức về văn hóa ẩm thực địa phương.
- Hiểu biết về tập quán và khẩu vị ăn uống của khách.
- Thẩm mỹ.
- Nghi thức giao tiếp.
- Cách thức phục vụ và tiến hành ăn uống.
- Quy tắc giao tiếp xã giao.
- Cách thức ghi, ký nhận hóa đơn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách khách mời.
- Chương trình/kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hợp đồng cung ứng dịch vụ ăn uống.
- Thực đơn đặt trước hoặc các mẫu thực đơn.
- Thông tin về sản phẩm của nhà hàng.
- Địa điểm, sơ đồ mặt bằng của nhà hàng/phòng ăn.
- Sổ ghi chép.
- Khu vực đón khách tham dự tiệc.
- Bài phát biểu khai mạc tiệc.
- Các trang thiết bị hỗ trợ.
- Thực đơn.
- Danh sách kiểm tra phục vụ tiệc (check list).
- Các bàn ăn.
- Món ăn.
- Dụng cụ ăn.
- Quy trình tiễn khách.
- Các mẫu biểu thanh toán.
- Phiếu xác nhận chất lượng, số lượng 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
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHỐI HỢP TỔ CHỨC PHỤC VỤ TIỆC RƯỢU (COCKTAIL PARTY)

Mã số công việc: H6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phối hợp tổ chức phục vụ tiệc rượu (Cocktail Party).

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra số lượng khách và thông báo cho nhà cung ứng dịch vụ ăn uống

- Xác định chính xác số lượng khách tham dự.
- Dự tính số lượng suất ăn dự phòng.
- Tìm hiểu các thông tin hoặc yêu cầu đặc biệt của khách (như phòng riêng cho khách VIP, trang trí, hoa tươi…).

2. Thông báo số lượng (đặt ăn) và thống nhất thực đơn, hình thức phục vụ… với nhà cung ứng sản phẩm ăn uống

- Thông báo số lượng cho nhà hàng.
- Kiểm tra thực đơn ăn uống của nhà cung ứng.
- Thống nhất thực đơn, hình thức phục vụ với nhà cung ứng sản phẩm ăn uống.

3. Chuẩn bị trước bữa tiệc

- Xác nhận lại dịch vụ ăn uống với nhà cung cấp trước khi đưa khách đến nhà hàng.
- Thông báo chính xác địa điểm và thời gian diễn ra bữa ăn cho khách.
- Nhân viên phụ trách tổ chức ăn uống cho khách cần có mặt tại nhà hàng nơi diễn ra bữa ăn của đoàn.
- Kiểm tra vệ sinh.
- Bố trí bàn ăn chu đáo.
- Kiểm tra cẩn thận tình hình phục vụ bữa ăn tại nhà hàng, khách sạn.
- Đón khách và sắp xếp khách vào bàn ăn chu đáo.

4. Phối hợp với nhà hàng trong chuẩn bị phục vụ tiệc rượu

- Chuẩn bị phòng ăn, phòng phục vụ đồ uống căn cứ vào quy mô bữa tiệc và yêu cầu của khách, làm bản kê vật dụng cần giao cho phòng phụ trách dụng cụ chuẩn bị.
- Mọi vật dụng phải sạch sẽ, nguyên vẹn.
- Sắp xếp phòng tiệc, quét dọn, lau chùi bàn ghế.
- Làm băng, biển ngữ, băng tiêu đề buổi tiệc.

Thường xuyên có một dãy bàn tổng hợp để bày món ăn và một dãy bàn bày rượu. Nếu nhiều món ăn thì có thể xếp bàn tiệc như tiệc đứng. Bàn tiệc phải phủ khăn bàn và quây vải chân bàn.

- Trang trí bàn tiệc, bày cắm hoa.

- Sắp xếp theo yêu cầu đặc biệt của khách.

- Tiệc rượu thường không bố trí chỗ ngồi.

5. Kiểm tra, phối hợp trong việc đặt bàn phục vụ tiệc rượu

- Thực đơn tiệc rượu tương đối giản đơn, chủ yếu là món ăn nguội, ăn nhẹ thường bày như salad, món chính bày ở giữa, các món ăn nhẹ bày đối xứng nhau. Khi bày cần chú ý màu sắc phải hài hòa. Nếu có một vài món nóng thì phải đặt vào thiết bị ủ nóng.

- Bàn bày rượu không để quá xa bàn bày món ăn hoặc ở chỗ khuất. Ly đựng rượu phải trong và bày trên bàn rượu theo dáng tạo hình nhất định, các chai rượu và đồ uống phải sạch sẽ, xếp ngay ngắn trên bàn rượu, nhãn rượu quay ra phía khách.

- Dĩa, thìa, đĩa, giấy ăn, có thể bày ở bàn riêng hoặc cùng bàn bày thức ăn để khách tiện lấy (tương tự như bày bàn tiệc đứng).

6. Đón khách tham dự tiệc

- Ban tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao (chủ tiệc) và các thành phần được phân công đón khách phải có mặt tại cửa nhà hàng trước thời gian dự tính 15 phút.

- Khi khách đến hoan nghênh khách.

- Hướng dẫn khách vào phòng tiệc.

7. Hỗ trợ chủ tiệc trong việc khai mạc tiệc

- Phân công người hướng dẫn chương trình, giới thiệu chủ tiệc các khách mời quan trọng.

- Chủ tiệc phát biểu ý kiến (ngắn gọn, súc tích).

8. Phối hợp, kiểm tra giám sát quy trình phục vụ tiệc rượu

- Đón khách.

- Mời rượu cho khách, khách lựa chọn loại rượu theo sở thích. Thức ăn, khách tự lấy dùng theo sở thích, nhân viên phục vụ vừa mời rượu vừa thu dọn các ly, đĩa, dĩa khách đã dùng xong. Luôn chú ý phải dùng khay cả khi mời và khi thu dọn. Chú ý tránh va đụng vào khách, gây đổ vỡ trong phòng tiệc.

- Không mở nút nhiều chai rượu cùng một lúc, tránh gây lãng phí. Thực hiện đúng các thao tác, nguyên tắc khi pha chế cocktail theo yêu cầu của khách, pha chế tại chỗ.

- Nhân viên phục vụ không được tụ tập một chỗ trò chuyện mà phải thường xuyên đi lại phục vụ khách.

9. Tiếp khách (trong một số trường hợp)

Trong trường hợp nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao có trách nhiệm cùng tham gia với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao (ban tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao) tham gia tiếp khách ăn uống cần lưu ý:

- Chuẩn bị về hình thức;
- Tìm hiểu qua về đối tượng;
- Tiến hành tiếp khách theo đúng các nghi thức giao tiếp chuẩn mực;
- Tham gia tiếp các khách ở bàn khác (nếu có yêu cầu).

10. Tiễn khách

- Ban tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao (chủ tiệc) và các thành phần được phân công tiễn khách phải chủ động trong việc tiễn khách.
- Chào, cám ơn khách.
- Nhân viên phục vụ hướng dẫn khách ra phương tiện.

11. Ghi hóa đơn hoặc thanh toán với nhà cung ứng

- Kiểm tra thực tế về đồ ăn uống đã phục vụ.
- Ký nhận hóa đơn với nhà hàng.
- Thanh toán (nếu trong hợp đồng có yêu cầu).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tổng hợp.
- Kỹ năng tìm hiểu thông tin.
- Kỹ năng đọc và lựa chọn thực đơn.
- Kỹ năng tổ chức, quản lý.
- Kỹ năng tạo không khí thoải mái và vui vẻ.
- Kỹ năng giới thiệu về nghệ thuật ẩm thực của địa phương.
- Kỹ năng kiểm tra.
- Kỹ năng đánh giá, nhận xét.
- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Cách thức, quy trình phục vụ tiệc rượu/tiệc Buffet.
- Nắm bắt được sở thích, nhu cầu của khách.
- Kiến thức về văn hóa ẩm thực địa phương.
- Hiểu biết về tập quán và khẩu vị ăn uống của khách.
- Thẩm mỹ.
- Nghi thức giao tiếp.
- Cách thức phục vụ và tiến hành ăn uống.
- Quy tắc giao tiếp xã giao.
- Cách thức ghi, ký nhận hóa đơn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách khách mời.
- Chương trình/kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hợp đồng cung ứng dịch vụ ăn uống.
- Thực đơn đặt trước hoặc các mẫu thực đơn.
- Thông tin về sản phẩm của nhà hàng.
- Địa điểm, sơ đồ mặt bằng của nhà hàng/phòng ăn.
- Sổ ghi chép.
- Khu vực đón khách tham dự tiệc.
- Bài phát biểu khai mạc tiệc.
- Các trang thiết bị hỗ trợ.
- Thực đơn.
- Danh sách kiểm tra phục vụ tiệc (check list).
- Các bàn ăn.
- Món ăn.
- Dụng cụ ăn.
- Quy trình tiễn khách.
- Các mẫu biểu thanh toán.
- Phiếu xác nhận chất lượng, số lượng 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
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHỐI HỢP TỔ CHỨC PHỤC VỤ TIỆC BUFFET
Mã số công việc: H7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phối hợp tổ chức phục vụ tiệc Buffet mang lại sự hài lòng cho khách tham dự tiệc.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra số lượng khách và thông báo cho nhà cung ứng dịch vụ ăn uống

- Xác định chính xác số lượng khách tham dự.
- Dự tính số lượng suất ăn dự phòng.
- Tìm hiểu các thông tin hoặc yêu cầu đặc biệt của khách (như phòng riêng cho khách VIP, trang trí, hoa tươi…).

2. Thông báo số lượng (đặt ăn) và thống nhất thực đơn, hình thức phục vụ… với nhà cung ứng sản phẩm ăn uống

- Thông báo số lượng cho nhà hàng.
- Kiểm tra thực đơn ăn uống của nhà cung ứng.
- Thống nhất thực đơn, hình thức phục vụ với nhà cung ứng sản phẩm ăn uống.

3. Chuẩn bị trước bữa tiệc

- Xác nhận lại dịch vụ ăn uống với nhà cung cấp trước khi đưa khách đến nhà hàng.
- Thông báo chính xác địa điểm và thời gian diễn ra bữa ăn cho khách.
- Nhân viên phụ trách tổ chức ăn uống cho khách cần có mặt tại nhà hàng nơi diễn ra bữa ăn của đoàn.
- Kiểm tra vệ sinh.
- Bố trí bàn ăn chu đáo.
- Kiểm tra cẩn thận tình hình phục vụ bữa ăn tại nhà hàng, khách sạn.
- Đón khách và sắp xếp khách vào bàn ăn chu đáo.

4. Phối hợp với nhà hàng trong chuẩn bị phục vụ tiệc buffet

- Phối hợp trong trang trí nhà hàng (trang trí bàn buffet thường có biểu tượng phù hợp với tính chất bữa ăn, chẳng hạn tuần lễ món ăn Việt Nam hay Hàn Quốc, các dịp noel, năm mới…).
- Kê bàn (bàn thức ăn thường được bày ở vị trí nổi bật trong nhà hàng) thường kê xếp theo các hình chữ L,U,V,S.
- Luôn chú ý khoảng cách giữa các bàn khách, giữa bàn khách với bàn thức ăn, tạo khoảng trống hợp lý để khách dễ dàng đi lại lấy thức ăn.

- Bày bàn thức ăn:

+ Bàn thức ăn luôn được kết rèm chân bàn, chân rèm không được chạm đất;

+ Bàn được bày theo độ cao thấp tạo sự hấp dẫn. Thức ăn được bày riêng theo từng cụm: các món khai vị, các món chính, các món tráng miệng, các loại đồ uống…;

+ Các món nóng được đựng trong các nồi hâm nóng thức ăn, các món lạnh đôi khi được bày trong quầy kính lạnh;

+ Ở vị trí bầy món ăn thường có tên món ăn, có dụng cụ gắp thức ăn, các loại nước xốt đi kèm.

5. Đón khách tham dự tiệc

- Ban tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao (chủ tiệc) và các thành phần được phân công đón khách phải có mặt tại cửa nhà hàng trước thời gian dự tính 15 phút.

- Khi khách đến hoan nghênh khách.

- Hướng dẫn khách vào phòng tiệc.

6. Hỗ trợ chủ tiệc trong việc khai mạc tiệc

- Phân công người hướng dẫn chương trình, giới thiệu chủ tiệc các khách mời quan trọng.

- Chủ tiệc phát biểu ý kiến (ngắn gọn, súc tích).

7. Phối hợp, kiểm tra giám sát quy trình phục vụ tiệc buffet

- Trong phục vụ buffet khách thường tự lấy thức ăn. Nhân viên phục vụ phải thường xuyên quan sát. Mỗi lần khách lấy món ăn mới, nhân viên chú ý thu dụng cụ khách đã dùng xong.

- Thường xuyên quan sát bàn thức ăn, bổ sung khi thức ăn đã vơi chỉ còn khoảng 1/3 ban đầu, mang bổ sung thức ăn từ khu vực chế biến (nếu vẫn còn thức ăn khách đã đặt trước). Điều chỉnh dụng cụ trên bàn thức ăn khi khách để không đúng chỗ.

- Một số món như xúp, thịt quay... thường có nhân viên bếp phục vụ.

- Các loại đồ uống nhẹ (soft rink) khách thường tự phục vụ .

8. Tiếp khách (trong một số trường hợp)

Trong trường hợp nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao có trách nhiệm cùng tham gia với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao (ban tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao) tham gia tiếp khách ăn uống cần lưu ý:

- Chuẩn bị về hình thức;

- Tìm hiểu qua về đối tượng;

- Tiến hành tiếp khách theo đúng các nghi thức giao tiếp chuẩn mực;

- Tham gia tiếp các khách ở bàn khác (nếu có yêu cầu).

9. Tiễn khách

- Ban tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao (chủ tiệc) và các thành phần được phân công tiễn khách phải chủ động trong việc tiễn khách.

- Chào, cám ơn khách.

- Nhân viên phục vụ hướng dẫn khách ra phương tiện.

10. Ghi hóa đơn hoặc thanh toán với nhà cung ứng

- Kiểm tra thực tế về đồ ăn uống đã phục vụ.

- Ký nhận hóa đơn với nhà hàng.

- Thanh toán (nếu trong hợp đồng có yêu cầu).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tổng hợp.

- Kỹ năng tìm hiểu thông tin.

- Kỹ năng đọc và lựa chọn thực đơn.

- Kỹ năng tổ chức, quản lý.

- Kỹ năng tạo không khí thoải mái và vui vẻ.

- Kỹ năng giới thiệu về nghệ thuật ẩm thực của địa phương.

- Kỹ năng kiểm tra.

- Kỹ năng đánh giá, nhận xét.

- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Cách thức, quy trình phục vụ tiệc Buffet.

- Nắm bắt được sở thích, nhu cầu của khách.

- Kiến thức về văn hóa ẩm thực địa phương.

- Hiểu biết về tập quán và khẩu vị ăn uống của khách.

- Thẩm mỹ.

- Nghi thức giao tiếp.

- Cách thức phục vụ và tiến hành ăn uống.

- Quy tắc giao tiếp xã giao.

- Cách thức ghi, ký nhận hóa đơn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách khách mời.

- Chương trình/kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

- Hợp đồng cung ứng dịch vụ ăn uống.

- Thực đơn đặt trước hoặc các mẫu thực đơn.

- Thông tin về sản phẩm của nhà hàng.
- Địa điểm, sơ đồ mặt bằng của nhà hàng/phòng ăn.
- Sổ ghi chép.
- Khu vực đón khách tham dự tiệc.
- Bài phát biểu khai mạc tiệc.
- Các trang thiết bị hỗ trợ.
- Thực đơn.
- Danh sách kiểm tra phục vụ tiệc (check list).
- Các bàn ăn.
- Món ăn.
- Dụng cụ ăn.
- Quy trình tiễn khách.
- Các mẫu biểu thanh toán.
- Phiếu xác nhận chất lượng, số lượng 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
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHỐI HỢP TỔ CHỨC PHỤC VỤ TIỆC NHẸ
Mã số công việc: H8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phối hợp tổ chức phục vụ tiệc nhẹ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra số lượng khách và thông báo cho nhà cung ứng dịch vụ ăn uống

- Xác định chính xác số lượng khách tham dự.

- Dự tính số lượng suất ăn dự phòng.

- Tìm hiểu các thông tin hoặc yêu cầu đặc biệt của khách (như phòng riêng cho khách VIP, trang trí, hoa tươi…).

2. Phối hợp với nhà cung ứng dịch vụ ăn uống trong việc chuẩn bị phục vụ tiệc nhẹ

- Phối hợp trong trang trí bàn tiệc.

- Bày đồ ăn nhẹ và đồ uống hợp thẩm mỹ, thuận tiện cho khách.

3. Thông báo và mời khách tham dự tiệc nhẹ

- Thành viên ban tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao thông báo về thời gian nghỉ giải lao.

- Thông báo và mời khách tham dự tiệc nhẹ.

4. Phối hợp, kiểm tra giám sát quy trình phục vụ tiệc nhẹ

5. Tiếp khách (trong một số trường hợp)

Trong trường hợp nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao có trách nhiệm cùng tham gia với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao (ban tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao) tham gia tiếp khách ăn uống cần lưu ý:

- Chuẩn bị về hình thức;

- Tìm hiểu qua về đối tượng;

- Tiến hành tiếp khách theo đúng các nghi thức giao tiếp chuẩn mực;

- Tham gia tiếp các khách ở bàn khác (nếu có yêu cầu);

6. Ghi hóa đơn hoặc thanh toán với nhà cung ứng

- Kiểm tra thực tế về đồ ăn uống đã phục vụ.

- Ký nhận hóa đơn với nhà hàng.

- Thanh toán (nếu trong hợp đồng có yêu cầu).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tổng hợp.
- Kỹ năng tìm hiểu thông tin.
- Kỹ năng đọc và lựa chọn thực đơn.
- Kỹ năng tổ chức, quản lý.
- Kỹ năng tạo không khí thoải mái và vui vẻ.
- Kỹ năng giới thiệu về nghệ thuật ẩm thực của địa phương.
- Kỹ năng kiểm tra.
- Kỹ năng đánh giá, nhận xét.
- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Cách thức, quy trình phục vụ tiệc Buffet.
- Nắm bắt được sở thích, nhu cầu của khách.
- Kiến thức về văn hóa ẩm thực địa phương.
- Hiểu biết về tập quán và khẩu vị ăn uống của khách.
- Thẩm mỹ.
- Nghi thức giao tiếp.
- Cách thức phục vụ và tiến hành ăn uống.
- Quy tắc giao tiếp xã giao.
- Cách thức ghi, ký nhận hóa đơn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách khách mời.
- Chương trình/kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hợp đồng cung ứng dịch vụ ăn uống.
- Thực đơn đặt trước hoặc các mẫu thực đơn.
- Thông tin về sản phẩm của nhà hàng.
- Địa điểm, sơ đồ mặt bằng của nhà hàng/phòng ăn.
- Sổ ghi chép.
- Khu vực đón khách tham dự tiệc.
- Bài phát biểu khai mạc tiệc.
- Các trang thiết bị hỗ trợ.
- Thực đơn.
- Danh sách kiểm tra phục vụ tiệc (check list).
- Các bàn ăn.
- Món ăn.
- Dụng cụ ăn.
- Các mẫu biểu thanh toán.
- Phiếu xác nhận chất lượng, số lượng 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
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: LẬP KẾ HOẠCH TỰ TỔ CHỨC CÁC LOẠI TIỆC
Mã số công việc: H9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập kế hoạch tự tổ chức các loại tiệc phục vụ khách (không có các nhà cung ứng dịch vụ ăn uống tham gia).

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm hiểu các thông tin cần thiết cho tổ chức các loại tiệc

Tìm hiểu đầy đủ các thông tin cần thiết cho tổ chức các loại tiệc:

- Địa điểm phục vụ tiệc;
- Thời gian phục vụ tiệc;
- Hình thức tổ chức;
- Số lượng khách tham dự;
- Thực đơn và những yêu cầu về món ăn, đồ uống;
- Giá cả, phương thức thanh toán, người thanh toán, thời gian thanh toán;
- Các yêu cầu đặc biệt khác;
- Thỏa thuận trong việc giải quyết các tình huống phát sinh;
- Các yêu cầu đặc biệt khác.

2. Lập kế hoạch về nhân sự cho tổ chức tiệc cần xem xét các nội dung cơ bản như:

- Dự trù số lượng người phục vụ, các nhóm, các trưởng nhóm (nếu cần thiết), phân công công việc cụ thể;
- Thông thường nếu phục vụ tại khách sạn với hình thức tiệc ngồi, trung bình một người phục vụ 10 - 12 khách Âu hoặc 12 - 15 khách Á;
- Phục vụ tiệc buffet, một người trung bình phục vụ 30 khách;
- Phục vụ ngoài phạm vi cơ sở thì số người phục vụ sẽ được tăng cường cho các khâu đóng gói, vận chuyển;
- Đối với một số tiệc quan trọng, có các khách VIP, cần tăng cường thêm nhân viên phục vụ để tăng thêm mức độ chu đáo, trang trọng.

3. Kế hoạch về trang trí phòng tiệc, sắp xếp bàn tiệc, trang trí bàn tiệc.

Kế hoạch cần đảm bảo các yêu cầu cơ bản như:

- Kế hoạch về trang trí phòng tiệc theo yêu cầu của khách và đảm bảo tính thẩm mỹ, hợp lý của phòng tiệc. Chú ý hoa, phông biển, biểu ngữ, biểu tượng…;
- Diện tích phòng ăn trung bình cho một khách tiệc ngồi là 1,5m^2, cho một khách tiệc đứng là 1,2m^2;
- Kế hoạch sắp xếp bàn tiệc, trang trí bàn tiệc theo các yêu cầu của khách và tiêu chuẩn phục vụ;
- Xác định số lượng bàn, ghế, khăn bàn, khăn ăn, riềm quây…

4. Kế hoạch chuẩn bị dụng cụ phục vụ ăn uống và các trang thiết bị cần thiết khác

Cần xác định rõ số lượng, chủng loại của các loại dụng cụ như:

- Dụng cụ ăn cá nhân;
- Dụng cụ uống;
- Dụng cụ mở bia, rượu;
- Dụng cụ phục vụ các món ăn nóng, món ăn nguội;
- Dụng cụ đựng gia vị;
- Dụng cụ đựng đá, rác thải;
- Dụng cụ dự phòng.

5. Kế hoạch chuẩn bị món ăn, đồ uống

- Căn cứ vào danh sách khách mời.
- Thực đơn.
- Lập danh mục các món ăn đồ uống.

(Cần có chuyên gia trong lĩnh vực phục vụ ăn uống hỗ trợ)

6. Kế hoạch triển khai phục vụ

- Kế hoạch triển khai phục vụ, cần xác định rõ trách nhiệm, các bước tiến hành phục vụ tiệc, trách nhiệm của từng nhóm, từng bộ phận.
- Giao nhiệm vụ cho các nhóm trong việc triển khai phục vụ.

7. Kế hoạch giải quyết các vấn đề phát sinh

- Trong những bữa tiệc có tầm quan trọng khác nhau, việc lập kế hoạch giải quyết các vấn đề phát sinh cũng cần thiết để giúp người tổ chức, quản lý chủ động hơn, giải quyết nhanh hơn các vấn đề phát sinh trong quá trình phục vụ tiệc. Đặc biệt đối với những bữa tiệc quan trọng, công việc này được xem là một yêu cầu bắt buộc.

Các vấn đề phát sinh trong phục vụ tiệc như:

- Giải quyết các vấn đề về an toàn, vệ sinh;
- Giải quyết các vấn đề về an ninh;
- Giải quyết các sự cố, đổ vỡ;
- Giải quyết những sự vụ khác (mất điện, tai nạn).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tổng hợp.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng tìm hiểu thông tin.

2. Kiến thức

- Cách thức, quy trình tổ chức các loại tiệc.
- Nắm bắt được sở thích, nhu cầu của khách.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Chương trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Danh sách khách mời.
- Chương trình/kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Mẫu ghi chép thông tin cho các loại tiệc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch trong thực hiện	- Xem xét và so sánh các bước thực hiện công việc trong tiêu chuẩn với hoạt động thực tế
- Tính phù hợp và đầy đủ của các loại thông tin	- Theo dõi các hoạt động, các hành vi của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quá trình làm việc
- Quy trình tổ chức thực hiện	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quá trình làm việc
- Thời gian và mức độ hoàn thành công việc	- Theo dõi thời gian thực hiện công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình thực hiện công việc, đồng thời xem xét phiếu đánh giá của các bên liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: LẬP KẾ HOẠCH VỀ CUNG ỨNG VẬN CHUYỂN VÀ THAM QUAN DU LỊCH

Mã số công việc: I1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập kế hoạch về cung ứng dịch vụ vận chuyển và tham quan du lịch cho khách mời tham gia dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kế hoạch cung ứng dịch vụ lưu trú phải đảm bảo được các yêu cầu cơ bản sau:

- Dựa trên chương trình, mục tiêu, các ý tưởng chính của dịch vụ giải trí, thể thao;
- Dựa trên hợp đồng, dự toán kinh phí cũng như các thỏa thuận với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao;
- Dựa trên cơ sở khả năng và nguồn lực của nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao;
- Cần tính đến những tác động của các yếu tố ảnh hưởng đến quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao;
- Xem xét yếu tố thời gian;
- Kế hoạch được lập phải đảm bảo tính hệ thống, toàn diện và đầy đủ;
- Kế hoạch được lập phải tính đến yếu tố rủi ro, sự cố và các phương án dự phòng;
- Kế hoạch được lập phải đảm bảo tính khả thi.

2. Hệ thống hóa các hoạt động cung ứng dịch vụ vận chuyển và tham quan du lịch

- Lập danh mục chi tiết các hạng mục công việc trong cung ứng dịch vụ vận chuyển và tham quan du lịch.
- Hệ thống hóa các danh mục trong dịch vụ giải trí, thể thao.

3. Lập kế hoạch cung ứng dịch vụ vận chuyển và tham quan du lịch

- Xác định rõ mục tiêu của hoạt động quảng bá.
- Xác định các hình thức, phương tiện quảng bá.
- Có dự tính về thời gian chi tiết.
- Xác định được ngân sách cho cung ứng dịch vụ lưu trú.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân tích.
- Khái quát hóa, tổng hợp hóa.
- Kỹ năng thống kê.
- Kỹ năng mô tả.
- Lập kế hoạch.

2. Kiến thức

- Các yêu cầu cơ bản về lập kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Phương pháp lập kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các công việc khác trong nghiệp vụ quản trị dịch vụ giải trí, thể thao.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng danh mục các hoạt động/công việc trong dịch vụ giải trí, thể thao.
- Thiết bị truy cập Internet, máy tính.
- Sổ ghi chép.
- Giấy, bút.
- Các mẫu kế hoạch có sẵn.
- Bảng viết (khi thảo luận nhóm).

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch trong thực hiện	- Xem xét và so sánh các bước thực hiện công việc trong tiêu chuẩn với hoạt động thực tế
- Tính phù hợp và đầy đủ của các loại thông tin	- Theo dõi các hoạt động, các hành vi của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quá trình làm việc
- Quy trình tổ chức thực hiện	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quá trình làm việc
- Thời gian và mức độ hoàn thành công việc	- Theo dõi thời gian thực hiện công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình thực hiện công việc, đồng thời xem xét phiếu đánh giá của các bên liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: LỰA CHỌN CÁC NHÀ CUNG ỨNG DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN VÀ THAM QUAN DU LỊCH

Mã số công việc: I2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lựa chọn các nhà cung ứng dịch vụ vận chuyển và tham quan du lịch hợp lý cho mục tiêu và ngân sách tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân loại được các nhà cung ứng dịch vụ vận chuyển và tham quan du lịch theo các tiêu chí cơ bản

- Phân loại theo giá trị hàng mua (nhà cung ứng chính, nhà cung ứng phụ).
- Phân loại theo tính chất quan hệ (nhà cung ứng truyền thống, nhà cung ứng mới).
- Phân loại theo loại hình cơ sở lưu trú du lịch (khách sạn, resort, nhà nghỉ…).
- Phân loại theo chất lượng dịch vụ…

2. Tìm kiếm được các nhà cung ứng dịch vụ vận chuyển và tham quan du lịch qua các nguồn thông tin cơ bản như:

- Nguồn thông tin nội bộ: các mối quan hệ với các nhà cung ứng đã và đang triển khai; thông tin từ các nhân viên trong doanh nghiệp; thông tin từ việc nghiên cứu thị trường…;
- Nguồn thông tin từ phía các nhà cung ứng: Thông tin chào hàng trực tiếp; thư chào hàng; catalog quảng cáo; hội chợ; triển lãm và giới thiệu sản phẩm; hồ sơ dự thầu cung ứng dịch vụ của các nhà cung ứng dịch vụ bổ trợ…;
- Nguồn thông tin từ các phương tiện thông tin đại chúng: báo viết, tạp chí, truyền hình, đặc biệt là thông tin trên mạng Internet;
- Nguồn thông tin từ khảo sát trực tiếp.

3. Lập hồ sơ (file) về các nhà cung ứng dịch vụ vận chuyển và tham quan du lịch đảm bảo có đầy đủ các thông tin cơ bản sau:

- Tên hiệu của nhà cung cấp;
- Các thông tin cơ bản (địa chỉ, điện thoại, fax, email/website, mã số thuế, tài khoản ngân hàng, số giấy phép kinh doanh, người đại diện trước pháp luật);
- Chức năng, nhiệm vụ, ngành nghề kinh doanh, lĩnh vực kinh doanh;
- Khả năng về cung ứng dịch vụ (số lượng, loại hình, thời gian cung ứng…);
- Chất lượng, uy tín, nhãn hiệu thương hiệu của sản phẩm;
- Giá chào hàng của từng loại sản phẩm;
- Các điều kiện về cung ứng (điều kiện về thanh toán, thời gian, đặt hàng, ký kết hợp đồng…);
- Khả năng tài chính của nhà cung cấp;
- Các dịch vụ giải trí, thể thao mà nhà cung ứng đã tham gia (các hình ảnh, đánh giá… về công việc đó).

4. Lựa chọn nhà cung ứng dịch vụ vận chuyển và tham quan du lịch hợp lý cho dịch vụ giải trí, thể thao dựa trên các căn cứ sau:

- Giá cả của các hàng hóa dịch vụ (phù hợp với dự toán kinh phí dịch vụ giải trí, thể thao không);

- Chất lượng hàng hóa, dịch vụ;
- Thời gian cung ứng;
- Uy tín và những đảm bảo của nhà cung ứng;
- Những yêu cầu riêng của nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao mà nhà cung ứng có thể đáp ứng;
- Khả năng của nhà cung ứng: ví dụ một khách sạn liệu có thể cung ứng được các dịch vụ buồng vào thời điểm tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao hay không?;
- Điều kiện thanh toán.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân tích.
- Kỹ năng đánh giá.
- Kỹ năng phân loại.
- Kỹ năng tìm kiếm, chọn lọc thông tin.
- Kỹ năng lựa chọn.

2. Kiến thức

- Kiến thức về dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hiểu biết về quá trình cung ứng dịch vụ lưu trú.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thiết bị truy cập Internet.
- Các tập gấp, tài liệu chào hàng từ các nhà cung ứng.
- Các phiếu điều tra đánh giá.
- Hồ sơ dự thầu cung ứng dịch vụ.
- Mẫu biểu danh sách các nhà cung ứng dịch vụ lưu trú.
- Các tài liệu khác.
- Máy tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của thông tin tiếp nhận được hoặc thu thập, xử lý được	- Xem xét và so sánh các nội dung kiến thức trong tiêu chuẩn với kiến thức thực tế của người thực hiện
- Các kỹ năng thiết yếu khi tiếp nhận hoặc thu thập, xử lý thông tin	- Kiểm tra đánh giá các kỹ năng của người thực hiện và đối chiếu với yêu cầu về các kỹ năng thiết yếu được quy định trong tiêu chuẩn
- Mức độ đầy đủ, chính xác, cập nhật của các điều kiện thực hiện công việc	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn về các điều kiện thực hiện công việc trong tiêu chuẩn
- Thời gian và mức độ hoàn thành công việc	- Theo dõi thời gian thực hiện công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình thực hiện công việc, đồng thời xem xét phiếu đánh giá của các bên liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THƯƠNG LƯỢNG VÀ KÝ KẾT HỢP ĐỒNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN VÀ THAM QUAN DU LỊCH

Mã số công việc: I3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thương lượng và ký kết hợp đồng cung ứng dịch vụ vận chuyển và tham quan du lịch nhằm chuẩn bị cho quá trình phục vụ khách mời tham gia dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị thương lượng và ký kết hợp đồng với nhà cung ứng dịch vụ vận chuyển và tham quan du lịch

- Chuẩn bị hồ sơ về các nhà cung ứng dịch vụ lưu trú.
- Chuẩn bị các thông tin khác phục vụ cho quá trình thương lượng và ký kết hợp đồng.

2. Nhận biết rõ các điểm cần lưu ý khi tiến hành thương lượng

- Tìm hiểu thông tin về nhà cung ứng và thông tin về người tham gia đàm phán, người có ảnh hưởng quan trọng nhất đến việc đưa ra quyết định của nhà cung ứng.
- Nắm rõ các yêu cầu của mình: các yêu cầu về dịch vụ; các sản phẩm tương tự đã từng mua từ các nhà cung ứng.
- Nắm vững các tiêu chí cơ bản của cuộc thương lượng: mục tiêu, các điều khoản cơ bản, những điều khoản có thể hoặc không thể nhân nhượng.
- Biết dẫn dắt cuộc thương lượng: các thông tin đã chuẩn bị trước; thứ tự các điều khoản để tiến hành thương lượng cách đặt vấn đề; cách so sánh thuyết phục; các xử lý tình huống khi giao dịch bế tắc...

3. Thương lượng với các nhà cung ứng dịch vụ vận chuyển và tham quan du lịch

- Giao dịch, đàm phán một cách hiệu quả với các nhà cung ứng dịch vụ lưu trú.
- Thỏa thuận, thống nhất các nội dung cơ bản về cung ứng dịch vụ như:

+ Các mô tả về hàng hóa và dịch vụ: mẫu mã, chất lượng, các yêu cầu cụ thể khác về hàng hóa, dịch vụ;

+ Giá cả của nhà cung ứng và giá cả của các loại hàng hóa/dịch vụ đó trên thị trường;

+ Thời gian tiến hành cung ứng;

+ Điều kiện thanh toán...

4. Soạn thảo hợp đồng cung ứng dịch vụ vận chuyển và tham quan du lịch

- Chuẩn bị sẵn mẫu hợp đồng chi tiết về việc cung ứng dịch vụ lưu trú cho dịch vụ giải trí, thể thao.
- Điều chỉnh bổ sung các khoản mục (từ kết quả của quá trình thương lượng).

5. Ký kết hợp đồng cung ứng dịch vụ vận chuyển và tham quan du lịch

Các thông tin phải có trong hợp đồng cung ứng dịch vụ lưu trú:

- Tên, số lượng, quy cách, chất lượng, bao bì (nếu có) của hàng hóa, dịch vụ;
- Giá cả, điều kiện thanh toán;
- Điều kiện cung ứng;
- Thời gian cung ứng;
- Trách nhiệm của các bên khi vi phạm hợp đồng;
- Hiệu lực của các bên khi vi phạm hợp đồng;
- Các điều kiện khác mà hai bên đã thỏa thuận.

Sau khi đã thống nhất, tiến hành ký kết hợp đồng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng chuẩn bị.
- Kỹ năng xử lý thông tin và xử lý tình huống.
- Kỹ năng tìm hiểu, phân tích, đánh giá thông tin.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng xử lý thông tin và xử lý tình huống.
- Kỹ năng soạn thảo văn bản.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về đàm phán và thương lượng.
- Hiểu biết về quá trình cung ứng dịch vụ lưu trú.
- Kiến thức về dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hiểu biết về các nguyên tắc, chú ý trong đàm phán, thương lượng và ký kết hợp đồng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản mô tả về hàng hóa và dịch vụ.
- Chương trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hồ sơ/danh sách các nhà cung ứng dịch vụ vận chuyển và tham quan du lịch.
- Máy tính xách tay.
- Mẫu hợp đồng.
- Các tài liệu khác có liên quan đến hợp đồng và đàm phán.

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
- Mức độ đầy đủ, chính xác, cập nhật của các điều kiện thực hiện công việc	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn về các điều kiện thực hiện công việc trong tiêu chuẩn
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KIỂM SOÁT VÀ PHỐI HỢP CUNG ỨNG DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN VÀ THAM QUAN DU LỊCH

Mã số công việc: I4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm soát và phối hợp cung ứng dịch vụ vận chuyển và tham quan du lịch một cách hiệu quả cho khách mời tham gia dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tiến hành kiểm tra kỹ lưỡng sự chuẩn bị và sẵn sàng phục vụ của nhà cung ứng dịch vụ vận chuyển và tham quan du lịch trước khi diễn ra dịch vụ giải trí, thể thao.

2. Thanh toán phần ứng trước/đặt cọc cho nhà cung ứng dịch vụ vận chuyển và tham quan du lịch (nếu có trong hợp đồng).

3. Phối hợp trong quá trình cung ứng dịch vụ vận chuyển và tham quan du lịch.

4. Phát hiện và xử lý các sai phạm hoặc các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện hợp đồng cung ứng dịch vụ vận chuyển và tham quan du lịch.

5. Tổng kết và lập báo cáo về hoạt động cung ứng dịch vụ vận chuyển và tham quan du lịch.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá.
- Kỹ năng thanh toán.
- Kỹ năng phối hợp.
- Kỹ năng phát hiện và xử lý sai phạm.
- Kỹ năng phân tích.
- Kỹ năng tổng hợp.
- Kỹ năng lập báo cáo.

2. Kiến thức

- Kiến thức về dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hiểu biết về quá trình cung ứng dịch vụ vận chuyển và tham quan du lịch.
- Hiểu biết về thanh toán.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách kiểm tra dịch vụ vận chuyển và tham quan du lịch (check list).
- Phiếu thăm dò/bảng hỏi ý kiến khách hàng.
- Phụ lục/bản mô tả dịch vụ vận chuyển và tham quan du lịch.
- Mẫu xử lý các sai phạm và tình huống phát sinh.
- Hợp đồng cung ứng dịch vụ vận chuyển và tham quan du lịch.
- Mẫu báo cáo tổng kết về cung ứng dịch vụ vận chuyển và tham quan du lịch.
- Mẫu đánh giá chất lượng của nhà cung ứng dịch 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
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KẾT THÚC VÀ THU DỌN HIỆN TRƯỜNG
Mã số công việc: K1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kết thúc quá trình tổ chức dịch vụ giải trí và thu dọn hiện trường.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra, hoàn tất công tác chuẩn bị cho việc kết thúc quá trình phục vụ khách.

2. Tổ chức kết thúc dịch vụ giải trí, thể thao

- Phối hợp với ban tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao triển khai bế mạc dịch vụ giải trí, thể thao theo kế hoạch đã định.

- Tặng quà lưu niệm, phần thưởng, gửi tài liệu (kỷ yếu, báo cáo… về dịch vụ giải trí, thể thao hoặc thông tin mà khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao muốn truyền tải)…

- Hoàn tất những ấn tượng đốt đẹp mà dịch vụ giải trí, thể thao mang tới cho khách và các thành viên tham gia dịch vụ giải trí, thể thao.

3. Thu dọn hiện trường sau khi tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao đảm bảo hiện trường nguyên vẹn, vệ sinh

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng thu thập thông tin.
- Kỹ năng phân tích, tổng hợp.
- Kỹ năng viết báo cáo.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng phối hợp.
- Kỹ năng điều hành.
- Kỹ năng kiểm tra giám sát.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về nghiệp vụ tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

- Hiểu biết về các công việc có liên quan đến bế mạc trong dịch vụ giải trí, thể thao.

- Nắm vững quy trình chung trong xử lý tình huống.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản báo cáo về các nội dung đã tiến hành trong dịch vụ giải trí, thể thao.
- Máy tính.
- Chương trình/kịch bản dịch vụ giải trí, thể thao.
- Tài liệu, phần thưởng, quà lưu niệm.
- Quy trình xử lý tình huống.
- Các phương án dự phòng (nếu có).
- Phương tiện thông tin, liên lạc.
- Các trang thiết bị hỗ trợ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC TIỄN KHÁCH
Mã số công việc: K2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tiễn khách rời nơi tổ chức dịch vụ; chuẩn bị cho khách rời khỏi cơ sở lưu trú; chia tay khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tiễn khách rời nơi tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

- Phân công trách nhiệm cho các thành viên trong ban tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao và các nhân viên của nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao tham gia việc chào, cảm ơn, tiễn khách rời lễ bế mạc dịch vụ giải trí, thể thao.
- Đưa đón hoặc hướng dẫn, hỗ trợ khách về nơi lưu trú của khách/hoặc khu vực tổ chức liên hoan tổng kết (nếu có).
- Trường hợp khách rời lễ bế mạc để quay về công việc tiễn khách xem như kết thúc. Trường hợp khách còn quay về nơi lưu trú xem xét các bước tiếp theo.

2. Chuẩn bị tiễn khách rời cơ sở lưu trú

- Kiểm tra cẩn thận giấy tờ liên quan đến khách.
- Chuẩn bị phương tiện vận chuyển khách.
- Thông báo cho đoàn khách thông tin cần thiết khi rời khách sạn/cơ sở lưu trú.
- Thông báo thời gian chính xác làm thủ tục trả buồng và rời khỏi khách sạn/cơ sở lưu trú.
- Thông báo thời gian nhân viên lễ tân báo thức nếu rời khách sạn vào sáng sớm.
- Thông báo chính xác về thời gian và địa điểm xe đón đoàn.
- Nhắc khách kiểm tra cẩn thận giấy tờ, đồ đạc.

3. Tổ chức vận chuyển khách từ cơ sở lưu trú ra sân bay/nhà ga/bến xe/cửa khẩu…

- Nhân viên đưa tiễn khách (nếu có và theo sự phân công) nên có một số câu hỏi về hoạt động tham gia dịch vụ giải trí, thể thao của khách.
- Tuyên truyền quảng cáo về khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao và nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

4. Chia tay khách

- Giúp khách vận chuyển, sắp xếp hành lý.
- Giúp khách làm thủ tục xuất cảnh và gửi hành lý.
- Chúc khách thượng lộ bình an.
- Cảm ơn (nếu có yêu cầu); chào tạm biệt khách.
- Xử lý các tình huống phát sinh (nếu có).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng cung cấp thông tin.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng xử lý tình huống.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về nghiệp vụ tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hiểu biết về các công việc có liên quan đến bế mạc trong dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hiểu biết về quy trình kết thúc dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hiểu biết về các quy trình phục vụ tại khách sạn, nhà ga, sân bay, cửa khẩu.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các loại thông báo.
- Sổ ghi chép.
- Thông tin về khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao và nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các loại vé có liên quan.
- Phương tiện thông tin, liên lạc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THANH, QUYẾT TOÁN TRONG TỔ CHỨC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO

Mã số công việc: K3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổng hợp về các khoản chi phí trong dịch vụ giải trí, thể thao; thanh toán với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao; thanh toán với các nhà cung ứng dịch vụ bổ trợ và các đối tác có liên quan.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tổng hợp về các khoản chi phí trong dịch vụ giải trí, thể thao

Tập hợp và diễn giải đầy đủ tất cả các chi phí phát sinh thực tế trong dịch vụ giải trí, thể thao:

- Địa điểm;
- Ngày tháng;
- Tên người quản lý chi, người chi;
- Khoản tiền chi;
- Lý do chi.

2. Thanh toán với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao

- Kiểm tra lại chi tiết các điều khoản về thanh toán trong hợp đồng thuê dịch vụ giải trí, thể thao.
- Tập hợp đầy đủ các hóa đơn, chứng từ, giấy xác nhận dịch vụ đã sử dụng, hợp đồng cung ứng dịch vụ… có liên quan.
- Thương lượng giải quyết các khoản chi phí chưa thống nhất hoặc các khoản chi phí phát sinh ngoài dự toán ngân sách.
- Thanh toán với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao.

3. Thanh toán với các nhà cung ứng dịch vụ bổ trợ cho dịch vụ giải trí, thể thao (lưu trú, ăn uống, vận chuyển…) và các đối tác khác tham gia tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

- Kiểm tra lại chi tiết các điều khoản về thanh toán, chất lượng dịch vụ trong hợp đồng cung ứng dịch vụ.
- Xem xét kỹ lưỡng, chi tiết các hóa đơn, chứng từ, giấy xác nhận dịch vụ đã sử dụng, hợp đồng cung ứng dịch vụ… có liên quan.
- Thương lượng giải quyết các khoản chi phí chưa thống nhất hoặc các khoản chi phí phát sinh ngoài dự toán ngân sách.
- Thanh toán với các nhà cung ứng dịch vụ bổ trợ cho dịch vụ giải trí, thể thao (lưu trú, ăn uống, vận chuyển…) và các đối tác khác tham gia tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tính toán.
- Kỹ năng ghi chép, tổng hợp.
- Kỹ năng thương lượng, đàm phán.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về nghiệp vụ thanh toán.
- Hiểu được tầm quan trọng của một bản báo cáo chi tiêu.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng dự toán ngân sách tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Bản kê chi tiết các chi phí hợp lý.
- Bản kê chi tiết các khoản mục chi phí phát sinh.
- Hóa đơn, chứng từ.
- Bản tổng hợp về các khoản chi phí phát sinh (đã được phép của khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao).
- Bản tổng hợp các khoản chi phí phát sinh khác.
- Giấy xác nhận dịch vụ đã sử dụng.
- Hợp đồng cung ứng dịch vụ (của các nhà cung ứng dịch vụ trung gian).

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
- Mức độ đầy đủ, chính xác, cập nhật của các điều kiện thực hiện công việc	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn về các điều kiện thực hiện công việc trong tiêu chuẩn
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHỐI HỢP GIẢI QUYẾT CÁC CÔNG VIỆC CÒN LẠI SAU KHI TỔ CHỨC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO

Mã số công việc: K4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phối hợp, tham gia giải quyết những vấn đề tồn đọng liên quan đến khách hoặc của các đối tác sau dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận biết được các vấn đề tồn đọng sau dịch vụ giải trí, thể thao và sự mong đợi của họ để có thể đưa ra các giải pháp khắc phục hoặc cách thuyết phục hợp lý, có cơ sở.

2. Xử lý các khiếu nại của khách hoặc đối tác: cố gắng hiểu và tìm mọi cách để đáp ứng mong đợi của khách, đảm bảo khách hàng và đối tác hài lòng.

3. Xử lý các công việc khác

- Phân loại, lập báo cáo về các công việc còn lại sau chuyến đi (mất mát, thất lạc tài sản của khách, tai nạn, bảo hiểm…).

- Phối hợp xử lý các công việc nói trên.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tiếp nhận thông tin.
- Kỹ năng phân tích đánh giá.
- Kỹ năng ra quyết định.
- Kỹ năng giao tiếp và chinh phục khách hàng, đối tác.
- Kỹ năng xử lý tình huống.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về nghiệp vụ tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hiểu biết về quy trình giải quyết các vấn đề tồn đọng sau dịch vụ giải trí, thể thao.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản báo cáo về các nội dung còn tồn đọng sau dịch vụ giải trí, thể thao.
- Máy tính.
- Bảng bút (để thảo luận nhóm).
- Các trang thiết bị hỗ trợ.

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
- Mức độ đầy đủ, chính xác, cập nhật của các điều kiện thực hiện công việc	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn về các điều kiện thực hiện công việc trong tiêu chuẩn
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: LẬP CÁC BÁO CÁO VÀ TỔNG KẾT QUÁ TRÌNH TỔ CHỨC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO

Mã số công việc: K5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập các loại báo cáo có liên quan (theo hợp đồng, theo yêu cầu của khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao, theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước, báo cáo nội bộ, báo cáo cá nhân…) và tổng kết công tác tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập các báo cáo về dịch vụ giải trí, thể thao theo yêu cầu của hợp đồng tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao/của khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao

- Thu thập đầy đủ các thông tin có liên quan.

- Lập báo cáo chi tiết theo các yêu cầu hoặc mẫu báo cáo thông dụng.

- Gửi, giải trình, điều chỉnh báo cáo với các đối tác.

2. Lập các báo cáo về dịch vụ giải trí, thể thao để gửi cho cơ quan quản lý nhà nước, các cơ quan truyền thông, báo chí

- Thu thập đầy đủ các thông tin có liên quan.

- Lập báo cáo chi tiết theo các yêu cầu hoặc mẫu báo cáo thông dụng.

- Gửi, giải trình, điều chỉnh báo cáo với các đối tác.

3. Lập các báo cáo nội bộ (của nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao)

- Thu thập đầy đủ các thông tin có liên quan.

- Lập báo cáo chi tiết theo mẫu của doanh nghiệp tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao hoặc theo các yêu cầu cụ thể của lãnh đạo.

- Gửi, giải trình, điều chỉnh báo cáo với các đối tác.

4. Hoàn tất các mẫu báo cáo cá nhân (nếu có)

- Tập hợp các tài liệu, giấy tờ có liên quan đến công việc cá nhân.

- Lập báo cáo chi tiết theo mẫu của doanh nghiệp tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao hoặc theo các yêu cầu cụ thể của lãnh đạo.

- Gửi, giải trình, điều chỉnh báo cáo với các đối tác.

5. Tổng kết công tác tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao của ban tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

- Tập hợp các loại báo cáo, tài liệu… có liên quan.

- Đánh giá.
- Tổng kết công tác tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Rút kinh nghiệm.
- Khen thưởng.

6. Tổng kết công tác tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao của nội bộ nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

- Tập hợp các loại báo cáo, tài liệu… có liên quan.
- Đánh giá.
- Tổng kết công tác tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Rút kinh nghiệm.
- Khen thưởng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng thu thập, phân tích, xử lý và tổng hợp thông tin.
- Kỹ năng lập, giải trình và điều chỉnh báo cáo.
- Kỹ năng tổng hợp.
- Kỹ năng đánh giá.
- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Kiến thức văn phòng.
- Kiến thức về viết các loại báo cáo.
- Hiểu biết về các chuẩn mực báo cáo trong xã hội.
- Hiểu biết về cách thức tiến hành tổng kết.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính, máy in.
- Phương tiện liên lạc (fax, internet).
- Các mẫu báo cáo.
- Bản yêu cầu/hợp đồng tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Tài liệu ghi chép các thông tin có liên quan đến dịch vụ giải trí, thể thao.
- Kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Dự toán ngân sách tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Tài liệu ghi chép các thông tin có liên quan đến dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các trang thiết bị cho hội nghị tổng kết.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của thông tin tiếp nhận được hoặc thu thập, xử lý được	- Xem xét và so sánh các nội dung kiến thức trong tiêu chuẩn với kiến thức thực tế của người thực hiện
- Các kỹ năng thiết yếu khi tiếp nhận hoặc thu thập, xử lý thông tin	- Kiểm tra đánh giá các kỹ năng của của người thực hiện và đối chiếu với yêu cầu về các kỹ năng thiết yếu được quy định trong tiêu chuẩn
- Mức độ đầy đủ, chính xác, cập nhật của các điều kiện thực hiện công việc	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn về các điều kiện thực hiện công việc trong tiêu chuẩn
- Thời gian và mức độ hoàn thành công việc	- Theo dõi thời gian thực hiện công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình thực hiện công việc, đồng thời xem xét phiếu đánh giá của các bên liên quan

(Xem tiếp Công báo số 385 + 386)

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