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 383 + 384)

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TẠO LẬP, DUY TRÌ VÀ PHÁT TRIỂN CÁC MỐI QUAN HỆ VỚI KHÁCH HÀNG
Mã số công việc: L1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao (đối tác đi thuê tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao).

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm hiểu thông tin về các nhà đầu tư dịch vụ giải trí, thể thao

- Nắm được những thông tin cơ bản về khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao.

- Tìm hiểu khả năng, nhu cầu của khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao.

2. Tạo lập các mối quan hệ ban đầu

- Trao đổi những thông tin ban đầu (tên tuổi, số điện thoại, địa chỉ…).

- Tạo sự thân thiện, tin tưởng, hợp tác với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao.

3. Phát triển mối quan hệ trong quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

- Duy trì, phát triển mối quan hệ trong quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

- Thực hiện tốt các cam kết đã thỏa thuận với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao.

4. Giải quyết thỏa đáng các bất đồng xảy ra

- Tiến hành thảo luận thẳng thắn và nghiêm túc.
- Vận dụng hiệu quả các kỹ năng giải quyết mâu thuẫn.
- Tìm sự hỗ trợ khách quan khi không giải quyết được mâu thuẫn.
- Không để mâu thuẫn tích tụ trong công việc.
- Báo cáo với lãnh đạo những trường hợp bất đồng nghiêm trọng, hoặc không tự giải quyết được.

5. Duy trì và phát triển mối quan hệ với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao sau khi dịch vụ giải trí, thể thao kết thúc

- Duy trì liên lạc ở mức cần thiết.
- Chăm sóc khách hàng.
- Phát triển các ý tưởng, xây dựng các dịch vụ giải trí, thể thao mới cho khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tìm kiếm thông tin.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng phối hợp và làm việc theo nhóm.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng đàm phán.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về sản phẩm.
- Hiểu biết về đối tác và dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hiểu biết về tâm lý.
- Hiểu biết về quy trình giải quyết bất đồng.
- Hiểu biết về mục tiêu và lĩnh vực hoạt động của khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thiết bị truy cập Internet.
- Các tài liệu có liên quan.
- Sổ ghi chép.
- Card visit.
- Sổ ghi chép thông tin về khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các thông tin về dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các văn bản quy định của doanh nghiệp.
- Các văn bản hướng dẫn khác.
- Hợp đồng cung cấp 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
- 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: TẠO LẬP, DUY TRÌ VÀ PHÁT TRIỂN CÁC MỐI QUAN HỆ TRONG NỘI BỘ DOANH NGHIỆP

Mã số công việc: L2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ tốt đẹp trong nội bộ doanh nghiệp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ và các mối quan hệ cần có của các chức danh trong doanh nghiệp

- Nắm vững đường lối, mục đích, phương châm, nội quy… của doanh nghiệp.
- Nắm vững vị trí, vai trò của nhân viên tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao trong doanh nghiệp.
- Nắm vững công việc, trách nhiệm của bản thân và thực hiện theo đúng các yêu cầu của doanh nghiệp.
- Nắm vững các mối quan hệ có liên quan với hướng dẫn viên trong doanh nghiệp.

2. Thích nghi với tập thể

- Hòa mình vào công việc chung của doanh nghiệp.
- Thích nghi với môi trường của doanh nghiệp.

3. Tạo lập các mối quan hệ trong công việc

- Nắm vững vị trí, mối quan hệ với các đồng nghiệp có liên quan trong công việc.
- Tìm hiểu những đặc điểm cá nhân của đồng nghiệp.
- Tìm hiểu cách phối hợp, hỗ trợ, học hỏi, hợp tác với đồng nghiệp trong công việc.
- Tạo lập quan hệ.

4. Giải quyết thỏa đáng các mâu thuẫn với đồng nghiệp

- Tiến hành thảo luận tế nhị, thẳng thắn và nghiêm túc với đồng nghiệp.
- Vận dụng hiệu quả các kỹ năng giải quyết mâu thuẫn.
- Tìm sự hỗ trợ khách quan khi không giải quyết được mâu thuẫn.
- Không để mâu thuẫn tích tụ trong công việc.
- Báo cáo với lãnh đạo những trường hợp bất đồng nghiêm trọng, hoặc không tự giải quyết được.

5. Phối hợp, hỗ trợ đồng nghiệp trong công việc

- Phối hợp, hỗ trợ đồng nghiệp theo yêu cầu của công việc và quy định của doanh nghiệp.
- Yêu cầu trợ giúp một cách cầu thị, lịch sự.

- Thẳng thắn và cầu thị học hỏi đồng nghiệp.

- Động viên, giúp đỡ, đóng góp ý kiến cho đồng nghiệp vì mục đích xây dựng.

6. Phổ biến thông tin trong doanh nghiệp

- Phổ biến các thông tin chính xác, có cơ sở rõ ràng.

- Phổ biến thông tin nhằm hỗ trợ, giúp đỡ đồng nghiệp.

- Phổ biến thông tin nhằm tạo bầu không khí vui vẻ, lành mạnh, tích cực trong doanh nghiệp.

- Không phổ biến những thông tin vượt quá trách nhiệm của bản thân gây ảnh hưởng tiêu cực đến doanh nghiệp, đồng nghiệp, khách hàng.

7. Duy trì phát triển các mối quan hệ trong doanh nghiệp, phát triển các mối quan hệ trong cuộc sống (ngoài công việc)

- Duy trì các mối quan hệ tốt đẹp trong doanh nghiệp.

- Quan tâm tới đồng nghiệp, phát triển các mối quan hệ trong cuộc sống.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng làm việc theo nhóm.

- Kỹ năng giao tiếp ứng xử (thiết lập mối quan hệ: làm quen, giới thiệu bản thân, chào hỏi, gây ấn tượng ban đầu…).

- Kỹ năng thu thập và xử lý thông tin.

- Kỹ năng giải quyết mâu thuẫn.

- Kỹ năng giao tiếp.

- Kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ.

2. Kiến thức

- Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử.

- Kiến thức lĩnh vực chuyên môn.

- Kiến thức của các lĩnh vực liên quan.

- Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp.

- Hiểu biết về giao tiếp.

- Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các văn bản, nội quy… của doanh nghiệp.

- Các tài liệu nghề nghiệp 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
- 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: TẠO LẬP, DUY TRÌ VÀ PHÁT TRIỂN CÁC MỐI QUAN HỆ VỚI CÁC CỘNG TÁC VIÊN THAM GIA TỔ CHỨC CÁC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO

Mã số công việc: L3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ với các cộng tác viên tham gia tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm hiểu thông tin về cộng tác viên tham gia tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

- Hiểu được những đặc điểm cá nhân cơ bản của cộng tác viên tham gia tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hiểu biết về tính chất nghề nghiệp của cộng tác viên tham gia tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

2. Tạo lập mối quan hệ ban đầu

- Trao đổi những thông tin ban đầu (tên tuổi, số điện thoại, địa chỉ…).
- Quan tâm đến cộng tác viên tham gia tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Tạo sự thân thiện, tin tưởng.

3. Thống nhất với cộng tác viên tham gia tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao về công việc

- Trao đổi với cộng tác viên về nội dung công việc.
- Truyền đạt các yêu cầu trong thực hiện chương trình/kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Thảo luận, thống nhất những nội dung cần thiết.
- Cung cấp đầy đủ những thông tin về đoàn khách cho cộng tác viên.

4. Phối hợp, hỗ trợ công việc

5. Giải quyết các bất đồng với cộng tác viên

- Giải quyết thỏa đáng các bất đồng với cộng tác viên tham gia tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Tiến hành thảo luận thẳng thắn và nghiêm túc.
- Vận dụng hiệu quả các kỹ năng giải quyết mâu thuẫn.
- Tìm sự hỗ trợ khách quan khi không giải quyết được mâu thuẫn.
- Không để mâu thuẫn tích tụ trong công việc.
- Báo cáo với lãnh đạo những trường hợp bất đồng nghiêm trọng, hoặc không tự giải quyết được.

6. Duy trì và phát triển mối quan hệ với cộng tác viên sau khi kết thúc dịch vụ giải trí, thể thao:

- Duy trì liên lạc ở mức cần thiết.
- Góp ý kiến khuyến khích cộng tác viên (nếu xứng đáng).
- Trao đổi, góp ý với đồng nghiệp về chuyên môn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ.
- Kỹ năng tìm kiếm, phân tích thông tin.
- Kỹ năng làm việc theo nhóm.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng đàm phán.
- Kỹ năng giao tiếp, ứng xử.

2. Kiến thức

- Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử.
- Kiến thức lĩnh vực chuyên môn.
- Hiểu biết về chương trình/kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hiểu biết về quy trình giải quyết bất đồng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các văn bản quy định của doanh nghiệp.
- Các văn bản hướng dẫn khác.
- Chương trình/kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Phương tiện thông tin, liên lạc.
- Sổ ghi chép.
- Tài liệu, mẫu biểu của doanh nghiệp tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

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: TẠO LẬP, DUY TRÌ VÀ PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ VỚI CÁC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ TRUNG GIAN

Mã số công việc: L4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tạo lập, duy trì và phát triển mối quan hệ với các nhà cung cấp dịch vụ trung gian.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm hiểu thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ trung gian

- Nắm được những thông tin cơ bản về nhà cung cấp dịch vụ trung gian (địa điểm, điện thoại, lãnh đạo, người liên hệ…).

- Nắm được những nội dung cơ bản về loại hình, chất lượng, giá cả sản phẩm của các nhà cung ứng du lịch.

2. Tạo lập các mối quan hệ ban đầu

- Trao đổi những thông tin ban đầu (tên tuổi, số điện thoại, địa chỉ…).

- Tạo sự thân thiện, tin tưởng, hợp tác với các nhà cung ứng.

3. Thống nhất với các nhà cung cấp dịch vụ trung gian về quá trình phục vụ khách hàng tham gia dịch vụ giải trí, thể thao

4. Phối hợp, hỗ trợ trong việc phục vụ khách

5. Kiểm tra đánh giá chất lượng sản phẩm

- Kiểm tra đánh giá chất lượng sản phẩm của các nhà cung ứng trung gian theo hợp đồng cung cấp đã thống nhất.

- Phối hợp với nhà cung ứng giải quyết các vấn đề về chất lượng sản phẩm.

6. Giải quyết thỏa đáng các bất đồng xảy ra

- Tiến hành thảo luận thẳng thắn và nghiêm túc.

- Vận dụng hiệu quả các kỹ năng giải quyết mâu thuẫn.

- Tìm sự hỗ trợ khách quan khi không giải quyết được mâu thuẫn.

- Không để mâu thuẫn tích tụ trong công việc.

- Báo cáo với lãnh đạo những trường hợp bất đồng nghiêm trọng, hoặc không tự giải quyết được.

7. Duy trì và phát triển mối quan hệ với các nhà cung ứng trung gian sau khi kết thúc dịch vụ giải trí, thể thao

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ.

- Kỹ năng phối hợp và làm việc theo nhóm.

- Kỹ năng truyền đạt thông tin.

- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá.

- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng đàm phán.
- Kỹ năng giao tiếp, ứng xử

2. Kiến thức

- Hiểu biết về sản phẩm.
- Các mối quan hệ trong việc tổ chức thực hiện chương trình/kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hiểu biết về nội dung hợp đồng.
- Hiểu biết về thông lệ trong phục vụ khách.
- Hiểu biết về thị trường tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hiểu biết về các tiêu chuẩn phục vụ.
- Hiểu biết về cách thức tổ chức đánh giá chất lượng.
- Hiểu biết về quy trình giải quyết bất đồng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Chương trình/kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Mẫu biểu, ghi chép ý kiến khách.
- Các văn bản quy định của doanh nghiệp.
- Các văn bản hướng dẫn khác.
- Hợp đồng cung cấp dịch vụ.
- Sổ ghi chép.
- Tài liệu, mẫu biểu của doanh nghiệp.

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: TẠO LẬP, DUY TRÌ VÀ PHÁT TRIỂN CÁC MỐI QUAN HỆ VỚI CHÍNH QUYỀN VÀ CÁC CƠ QUAN QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH

Mã số công việc: L5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ với chính quyền và các cơ quan quản lý hành chính.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm hiểu thông tin về chính quyền và các cơ quan hữu quan tại nơi tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

- Nắm được những thông tin cơ bản về kinh tế văn hóa của địa phương.

- Nắm được thông tin về chính quyền và các cơ quan hữu nơi tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao (địa chỉ, điện thoại, người lãnh đạo, các mối quan hệ có liên quan…).

- Xác định các thủ tục hành chính có liên quan đến tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

2. Tạo lập các mối quan hệ ban đầu

- Tạo ấn tượng ban đầu tốt đẹp khi tiếp xúc.

- Tự giới thiệu rõ ràng các thông tin cần thiết về bản thân và doanh nghiệp.

- Sử dụng hợp lý giấy giới thiệu, tập gấp, card visit…

- Trao đổi những thông tin ban đầu (tên tuổi, số điện thoại, địa chỉ…).

- Tạo sự thân thiện, hợp tác…

3. Thiết lập quan hệ khi tiến hành xin các thủ tục hành chính có liên quan để tiến hành tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

- Xác định các thủ tục cần thiết.

- Tạo mối quan hệ.

- Thực hiện đầy đủ các yêu cầu của các cơ quan hữu quan theo luật pháp và các định chế của địa phương.

4. Duy trì và phát triển mối quan hệ với chính quyền và các cơ quan hữu quan sau dịch vụ giải trí, thể thao

- Cám ơn, tặng quà, giao lưu… (theo điều kiện của nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao hoặc khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao).

- Duy trì liên lạc ở mức cần thiết.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tổng hợp, phân tích, tìm kiếm xử lý thông tin.
- Kỹ năng giao tiếp ứng xử.
- Kỹ năng xử lý tình huống.

2. Kiến thức

- Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử.
- Thông tin về các cơ quan chính quyền sở tại (điện thoại, địa chỉ…).
- Phong tục tập quán của địa phương.
- Kiến thức về pháp luật.
- Hiểu biết về cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ của chính quyền và các cơ quan hữu quan.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Trang thiết bị làm việc (giấy phép, giấy giới thiệu, hồ sơ thủ tục khác theo quy định…).
- Giấy giới thiệu, tập gấp, card visit…
- Sổ ghi chép.
- Phương tiện 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: NHẬN THỨC VỀ LAO ĐỘNG TRONG NGHỀ QUẢN TRỊ DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO

Mã số công việc: M1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nhận thức về lao động trong nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận thức rõ được các đặc điểm cơ bản về lao động trong nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao

- Tính chuyên môn hóa cao và đa dạng về ngành nghề, công việc, máy móc khó có thể thay thế con người.

- Lao động trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao là lao động dịch vụ đặc thù, rất khó tự động hóa và cơ giới hóa.

- Tính tổ chức, khả năng phối hợp công việc của các bộ phận trong một dịch vụ giải trí, thể thao đòi hỏi phải đồng bộ, nhịp nhàng nhằm đảm bảo các mục tiêu của dịch vụ giải trí, thể thao.

- Cường độ làm việc tương đối nặng (về mặt trí óc), mang tính sự vụ, phụ thuộc rất nhiều vào tiến độ, kế hoạch của dịch vụ giải trí, thể thao.

- Lao động trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao phải chịu một sức ép tâm lý tương đối lớn.

2. Nắm bắt được các mô hình tổ chức lao động trong nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao

- Mô hình tổ chức đơn giản.

- Mô hình chức năng.

- Mô hình theo kiểu ma trận.

- Mô hình theo cấu trúc hỗn hợp.

3. Nhận biết được (Hiểu được, phân biệt được, nắm được vai trò, công việc…) của các chức danh trong nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao

- Nhà quản lý dịch vụ giải trí, thể thao.

- Các cán bộ quản lý trung gian.

- Nhân viên tác nghiệp chuyên môn.

- Nhân viên cung ứng dịch vụ trực tiếp trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

4. Nhận thức rõ về nội dung quản trị nhân lực trong quản trị dịch vụ giải trí, thể thao

- Hoạch định nhu cầu nhân lực.

- Phân tích công việc.
- Tuyển chọn nhân lực.
- Bố trí sắp xếp nhân lực.
- Đào tạo và phát triển chuyên môn.
- Kiểm soát và đánh giá thực hiện công việc.
- Khen thưởng và kỷ luật đối với người lao động trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng so sánh.
- Kỹ năng phân tích, đánh giá, tổng hợp.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về nghiệp vụ tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các kiến thức kinh tế xã hội tổng hợp.
- Hiểu biết về lao động nói chung và lao động trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao nói riêng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các tài liệu nghiệp vụ về quản trị, tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các trang website về dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các tài liệu nước ngoài về tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

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: LÀM VIỆC THEO NHÓM TRONG TỔ CHỨC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO

Mã số công việc: M2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Làm việc theo nhóm trong quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao một cách hiệu quả, đạt được mục tiêu của dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận thức ý nghĩa của làm việc theo nhóm trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

- Hiểu rõ ý nghĩa của các công việc cần thực hiện theo nhóm.
- Hiểu rõ vai trò, vị trí, quyền hạn của từng người trong doanh nghiệp và trong từng dịch vụ giải trí, thể thao.
- Nhận thức được các yêu cầu cơ bản trong làm việc theo nhóm.

2. Tổ chức lao động theo nhóm trong từng dịch vụ giải trí, thể thao

- Xác định và phổ biến mục tiêu của cả nhóm và của từng vị trí.
- Phân công trách nhiệm, vai trò vị trí một cách rõ ràng trong nhóm.
- Chỉ rõ các công việc cần sự hỗ trợ, phối hợp.

3. Làm việc theo trách nhiệm và các chỉ dẫn của doanh nghiệp và của nhóm

- Làm việc theo đúng trách nhiệm và các chỉ dẫn của doanh nghiệp và của nhóm.
- Đóng góp ý kiến vì mục tiêu xây dựng và vì mục tiêu chung của nhóm.

4. Hòa đồng với các đồng nghiệp

- Hòa đồng với mọi người trong công việc.
- Hòa đồng trong giao tiếp xã hội.

5. Phối hợp, hỗ trợ đồng nghiệp trong công việc

- Phối hợp hiệu quả với đồng nghiệp theo yêu cầu của công việc.
- Tìm kiếm sự hỗ trợ của đồng nghiệp khi cần thiết và đề nghị hỗ trợ một cách lịch sự.
- Chủ động, vui vẻ khi hỗ trợ đồng nghiệp trong điều kiện cho phép.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân tích, tổng hợp.
- Kỹ năng tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Kiến thức về văn hóa công sở nói chung và văn hóa doanh nghiệp nói riêng.
- Hiểu biết về các quy định của doanh nghiệp.
- Hiểu biết về mục tiêu, hoạt động của doanh nghiệp (nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao).
- Tâm lý, văn hóa ứng xử của đồng nghiệp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các văn bản, nội quy.
- Kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao/kế hoạch chi tiết cho nhóm.
- Sổ ghi chép.
- Bảng, bút (để tiến hành thảo luận nhóm).
- Các tài liệu khác 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
- 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 VÀ THỰC HIỆN CÁC CÔNG VIỆC TẠI VĂN PHÒNG

Mã số công việc: M3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức và thực hiện các công việc tại văn phòng một cách hiệu quả.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận thức đầy đủ, chính xác về các quy trình, hệ thống trong văn phòng

- Xử lý công văn tài liệu, thư đến.
- Soạn thảo văn bản và các mẫu biểu.
- Lập hồ sơ, báo cáo và lưu trữ tài liệu.
- Quản lý trang thiết bị văn phòng và văn phòng phẩm.

2. Tổ chức các công việc tại văn phòng

- Phân công trách nhiệm, vai trò vị trí một cách rõ ràng của các thành viên trong văn phòng.
- Kiểm tra giám sát một cách hiệu quả các hoạt động văn phòng.

3. Sử dụng hệ thống điện thoại tại văn phòng (có máy chủ và nhiều máy con)

Hiểu biết và vận dụng thành thạo các nội dung cơ bản sau:

- Trả lời điện thoại;
- Ghi chép tin nhắn, thông tin khi nói chuyện;
- Chuyển cuộc gọi;
- Đặt cuộc gọi ở chế độ chờ;
- Trả lời nhiều cuộc gọi cùng một lúc;
- Quay số các cuộc gọi trong nước và quốc tế;
- Những chức năng khác (ghi lại lời nhắn, hiện số điện thoại).

4. Sử dụng Internet

Hiểu biết và vận dụng thành thạo các nội dung cơ bản sau:

- Truy cập Internet theo quy trình, quy định của văn phòng;
- Sử dụng công cụ tìm kiếm để tìm những thông tin cần thiết;
- Xác định tính cập nhật, chính xác của thông tin;
- Tải, lưu trữ, xử lý thông tin trên Internet;
- Thực hiện các công việc cho trang web của nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao (nếu có);
- Thực hiện đúng các quy định về thư điện tử (mở hộp thư theo định kỳ; Nghiên cứu, hồi đáp; Lưu các thư điện tử theo chỉ dẫn…).

5. Sử dụng máy chủ

Hiểu biết và vận dụng thành thạo các nội dung cơ bản sau:

- Tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của doanh nghiệp khi sử dụng máy chủ;
- Lưu trữ các tác nghiệp trên máy chủ.

6. Sử dụng máy tính cá nhân/hoặc máy tính xách tay của doanh nghiệp

- Tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của doanh nghiệp về sử dụng máy tính.
- Vận dụng thành thạo các phần mềm tin học văn phòng phổ biến (ví dụ Microsoft word, excell…).

7. Sử dụng các trang thiết bị văn phòng khác (máy in, phô tô, máy fax, máy quét ảnh, máy chiếu…)

- Tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của doanh nghiệp về sử dụng trang thiết bị văn phòng.
- Nghiên cứu kỹ và đầy đủ các hướng dẫn sử dụng.
- Tìm sự hỗ trợ hoặc hướng dẫn của đồng nghiệp hoặc nhân viên kỹ thuật.
- Vận hành thành thạo các thiết bị văn phòng (máy in, phô tô, máy fax, máy quét ảnh, máy chiếu…).
- Tiết kiệm văn phòng phẩm.

8. Giao dịch với khách tại văn phòng

- Vận dụng chuyên nghiệp các hình thức giao tiếp phổ biến (giao tiếp qua điện thoại, thư tín, giao tiếp trực tiếp…).
- Thực hiện đúng các yêu cầu, quy định, quy trình của doanh nghiệp trong việc giao dịch với khách.
- Thân thiện, nhiệt tình, cẩn trọng trong giao dịch với khách.
- Luôn chú ý tìm kiếm các cơ hội kinh doanh cho doanh nghiệp khi giao tiếp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tổ chức, điều hành.
- Kỹ năng phân tích, tổng hợp.
- Kỹ năng sử dụng máy tính và truy cập Internet.
- Kỹ năng viết thư, soạn thảo văn bản (để sử dụng email).
- Kỹ năng sử.
- Kỹ năng sử dụng các phương tiện kỹ thuật.
- Kỹ năng sử dụng các thiết bị văn phòng.
- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về các quy định của doanh nghiệp.
- Nghiệp vụ văn phòng.
- Hiểu biết về mục tiêu, hoạt động của doanh nghiệp.

- Kiến thức về văn hóa công sở nói chung và văn hóa doanh nghiệp nói riêng.
- Hiểu biết về giao tiếp qua điện thoại.
- Cách thức sử dụng các phương tiện thông tin, liên lạc.
- Kiến thức về Internet.
- Kiến thức tin học văn phòng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các văn bản, nội quy của doanh nghiệp.
- Máy tính, máy chủ.
- Thiết bị truy cập Internet.
- Máy tính, máy chủ.
- Điện thoại.
- Giấy, bút.
- Các thiết bị hỗ trợ khác (máy ghi âm, máy tính…).
- Các loại máy in, phô tô, máy fax, máy quét ảnh, máy chiếu…
- Các tài liệu hướng dẫn có liên quan.
- Văn phòng phẩm.
- Các tài liệu hướng dẫn có liên quan.
- Sổ ghi chép.
- 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 BỘ MÁY LAO ĐỘNG
Mã số công việc: M4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Bao gồm các công việc: xác định loại hình doanh nghiệp, xây dựng cơ cấu tổ chức bộ máy và chức năng nhiệm vụ của bộ máy tổ chức, xác định quy trình phối hợp hoạt động giữa các bộ phận.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định loại hình doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao

- Xác định loại hình doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao theo Luật doanh nghiệp Việt Nam (doanh nghiệp chuyên tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao, doanh nghiệp kinh doanh du lịch, doanh nghiệp quảng cáo, marketing…).
- Các giấy phép cần có trong hoạt động.

2. Xây dựng cơ cấu tổ chức bộ máy doanh nghiệp

- Lập sơ đồ tổ chức bộ máy phù hợp với công việc của từng loại hình doanh nghiệp (doanh nghiệp chuyên tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao, doanh nghiệp kinh doanh du lịch, doanh nghiệp quảng cáo, marketing…) và quy mô của doanh nghiệp.
- Xác lập những liên kết phối hợp theo nhiệm vụ, theo chức năng.

3. Xây dựng chức năng nhiệm vụ của bộ máy tổ chức

Quy định đúng chức năng, nhiệm vụ cụ thể cho từng bộ phận và chức danh chủ chốt.

4. Xác định quy trình phối hợp hoạt động giữa các bộ phận

- Thống nhất mục tiêu chung của doanh nghiệp và cách làm.
- Xây dựng được quy trình và nội dung phối hợp hoạt động giữa các bộ phận có hiệu quả.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân biệt được lĩnh vực kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao với các lĩnh vực khác.
- Phân định rõ ràng quyền hạn, trách nhiệm các chức danh.
- Kỹ năng điều hành, lãnh đạo.
- Kỹ năng tổ chức.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về luật doanh nghiệp, luật du lịch.
- Hiểu biết về nghiệp vụ tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Kiến thức thực tiễn và quản lý.
- Hiểu các quy định của pháp luật.
- Hiểu biết về nghiệp vụ tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Luật doanh nghiệp, Luật du lịch.
- Tài liệu văn bản về kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao.
- Quy định về chức năng nhiệm vụ của từng bộ phận, từng vị trí công việc.
- Điều lệ hoạt động của doanh nghiệp.
- Quy chế hoạt động nội bộ.

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: HOẠCH ĐỊNH NHU CẦU NHÂN LỰC
Mã số công việc: M5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Bao gồm các công việc như: xác định nhu cầu về nhân lực, cân đối nguồn nhân lực, lập kế hoạch về nhân lực.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định nhu cầu về nhân lực

Xác định chính xác nhu cầu nhân lực căn cứ vào kế hoạch tổng thể của dịch vụ giải trí, thể thao xác định nhu cầu nhân lực từ việc phân tích các công việc có liên quan từ khâu chuẩn bị cho đến khâu kết thúc dịch vụ giải trí, thể thao.

2. Cân đối giữa nguồn nhân lực hiện có và nhu cầu

- So sánh đánh giá giữa nguồn nhân lực hiện có và nhu cầu.

- Tiến hành cân đối (thiếu hoặc thừa…).

3. Lập kế hoạch về nhân lực cho dịch vụ giải trí, thể thao: kế hoạch về nhân lực cho dịch vụ giải trí, thể thao cần đảm bảo các yêu cầu sau: ngoài việc chỉ ra các chức danh, vị trí, số lượng cần bổ sung; còn phải quan tâm đến các nội dung khác như tính toán thời gian cho công tác tuyển dụng hoặc thuê ngoài; thời gian cho đào tạo, hội nhập; thời gian cho diễn tập (nếu có) cuối cùng, cần quan tâm đến chi phí để đảm bảo nguồn nhân lực cho dịch vụ giải trí, thể thao.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân tích, đánh giá.

- Kỹ năng tổng hợp.

2. Kiến thức

- Kiến thức về nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao, quản trị nhân lực.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản phân tích công việc.

- Máy tính.

- Kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

- Mục tiêu, kế hoạch phát triển của doanh nghiệp.

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: PHÂN TÍCH CÔNG VIỆC
Mã số công việc: M6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phân tích các công việc trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao để phục vụ cho công tác quản trị nhân lực.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định mục đích của phân tích công việc

Các mục đích cơ bản của phân tích công việc:

- Là cơ sở cho việc tuyển dụng nhân viên;
- Hỗ trợ cho việc đào tạo, huấn luyện;
- Cơ sở cho việc đánh giá năng lực thực hiện công việc;
- Là nội dung hướng dẫn cụ thể, chi tiết cho người lao động trong công việc;
- Là cơ sở cho việc trả công, khen thưởng, kỷ luật đối với nhân viên...

2. Thu thập các thông tin sẵn có liên quan đến phân tích công việc: thu thập các thông tin sẵn có trên cơ sở của các sơ đồ tổ chức, các văn bản về mục đích, yêu cầu, chức năng quyền hạn của các chức danh trong dịch vụ giải trí, thể thao hoặc sơ đồ quy trình công nghệ và bản mô tả công việc cũ (nếu có)

3. Chọn lựa các phần việc đặc trưng, các điểm then chốt để thực hiện phân tích công việc nhằm giảm bớt thời gian và tiết kiệm hơn trong thực hiện phân tích các công việc tương tự như nhau

4. Áp dụng hiệu quả các phương pháp thu thập thông tin trong phân tích công việc (phỏng vấn, bản câu hỏi, quan sát nơi làm việc, phương pháp chuyên gia…)

5. Xử lý sơ bộ các thông tin: Kiểm tra, xác minh tính chính xác của thông tin. Những thông tin thu thập để phân tích công việc cần được kiểm tra lại về mức độ chính xác và đầy đủ thông qua chính các nhân viên thực hiện công việc, các giám sát thực hiện công việc và những người quản lý

6. Xây dựng bản mô tả công việc và bản tiêu chuẩn công việc theo yêu cầu và điều kiện cụ thể của doanh nghiệp

7. Tìm kiếm các bản phân tích công việc có liên quan (nếu tìm kiếm được có thể tiết kiệm thời gian công sức, cho các bước nói trên)

8. Hoàn thiện bản phân tích công việc (dựa trên các bản phân tích sẵn có do doanh nghiệp tìm kiếm được hoặc do doanh nghiệp tự xây dựng ở bước 6)

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng thu thập thông tin.
- Kỹ năng phân tích, đánh giá.
- Kỹ năng phân loại, chọn lựa.
- Kỹ năng phân tích, tổng hợp.

2. Kiến thức

- Kiến thức về nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao, quản trị nhân lực.
- Hiểu biết về phân tích công việc.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính.
- Thiết bị truy cập Internet.
- Kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Mục tiêu, kế hoạch phát triển của doanh nghiệp.
- Mẫu câu hỏi.
- Mẫu phỏng vấn.
- Các tài liệu hồ sơ về nhân lực có liên quan.
- Các bản phân tích công việc.

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: TUYỂN CHỌN NHÂN LỰC
Mã số công việc: M7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tuyển chọn nhân lực đáp ứng nhu cầu về nhân lực trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị tuyển chọn

- Thành lập hội đồng tuyển chọn.
- Nghiên cứu kỹ các loại văn bản, quy định của Nhà nước và của nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao liên quan đến quá trình tuyển chọn.
- Xác định nhu cầu tuyển chọn.
- Xác định tiêu chuẩn tuyển chọn (trên cơ sở phân tích công việc).

2. Thông báo tuyển chọn

Áp dụng hiệu quả các hình thức thông báo:

- Quảng cáo trên báo, đài, tivi;
- Thông qua các trung tâm giới thiệu việc làm;
- Yết thị tại văn phòng hoặc địa điểm tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao;
- Liên hệ với các nhà cung ứng nhân lực trung gian (ví dụ các công ty chuyên cung cấp về người mẫu, nhân viên tiếp thị, quảng cáo, người dẫn chương trình...).

3. Thu nhận, nghiên cứu hồ sơ

- Đưa ra các mẫu hồ sơ.
- Thu nhận hồ sơ.
- Xác định các hồ sơ đủ điều kiện.
- Thông báo thời gian phỏng vấn/kiểm tra với các ứng viên.

4. Tuyển chọn

Áp dụng một cách hiệu quả và hợp lý các phương pháp sau:

- Phỏng vấn, thử nghiệm, thi, test, kiểm tra kết quả sản phẩm quá khứ của ứng viên.

5. Xác minh, điều tra về ứng viên

- Làm sáng tỏ và kiểm tra lại những thông tin về các ứng viên có triển vọng tốt.

6. Ra quyết định tuyển chọn và ký kết hợp đồng lao động

- Kiểm tra đánh giá lần cuối về các ứng viên.
- Ra quyết định tuyển chọn.
- Ký kết hợp đồng lao động.

7. Hòa nhập với tổ chức (công việc sau khi ký hợp đồng tuyển dụng)

- Cung cấp các thông tin cơ bản về dịch vụ giải trí, thể thao này (chủ đề, mục tiêu, khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao, địa điểm, thời gian, chi tiết chương trình…).

- Giới thiệu một số thông tin về doanh nghiệp tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao, nhà quản lý dịch vụ giải trí, thể thao, các cán bộ quản lý trung gian (trực tiếp quản lý nhân viên mới).

- Tiến hành tham quan trực tiếp địa điểm tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao, các nhà cung cấp…

- Giới thiệu nhân viên mới cho các thành viên khác trong tổ chức. Giới thiệu với bộ phận quản lý trực tiếp nhân viên và sắp xếp công việc.

- Giới thiệu tổng quan về chương trình đào tạo có liên quan.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tổ chức.
- Kỹ năng phân tích, tổng hợp.
- Kỹ năng đánh giá, lựa chọn.

2. Kiến thức

- Kiến thức về nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao, quản trị nhân lực.
- Kiến thức về áp dụng các hình thức quảng cáo.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các loại văn bản, quy định của Nhà nước và của nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao liên quan đến quá trình tuyển chọn.
- Kế hoạch nhân lực của doanh nghiệp.
- Các phương tiện thông tin đại chúng.
- Bản ghi chép thông tin về tiêu chuẩn tuyển dụng.
- Hồ sơ tuyển dụng.
- Bản phân tích công việc.
- Phiếu xác minh ứng viên.
- Mẫu hợp đồng lao động.
- Mẫu quyết định tuyển chọn.
- Tài liệu ghi chép thông tin về doanh nghiệp.
- Tài liệu chuyên môn.
- Các văn bản quy định của doanh nghiệp.
- Trang thiết bị, mũ áo, thẻ ra vào… của doanh nghiệp.

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: BỐ TRÍ SẮP XẾP NHÂN LỰC
Mã số công việc: M8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Bố trí sắp xếp nhân lực phù hợp với yêu cầu của doanh nghiệp và phẩm chất, năng lực… của người lao động.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Sắp xếp công việc, chức danh cho người lao động phù hợp với yêu cầu của doanh nghiệp và phẩm chất, năng lực… của người lao động

2. Phân công người hướng dẫn, giám sát

- Phân công người hướng dẫn, giám sát có kinh nghiệm và có thể đảm nhiệm được trọng trách này.

- Đưa ra các yêu cầu cho người được phân công hướng dẫn, giám sát.

3. Đánh giá kết quả của việc bố trí, sắp xếp nhân lực:

- Bố trí sắp xếp công việc cần đảm bảo các yêu cầu: sử dụng đúng người, đúng việc; đảm bảo sự hợp lý của cơ cấu nhân lực tránh tình trạng dư thừa hoặc thiếu hụt nhân lực. Đồng thời phải giải quyết tốt bài toán nhân lực đó là lao động dư thừa về số lượng nhưng lại thiếu hụt về chất lượng.

- Đánh giá và điều chỉnh kịp thời, hợp lý việc bố trí sắp xếp nhân lực.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tổ chức.

- Kỹ năng điều hành giám sát.

2. Kiến thức

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

- Quản trị nhân lực.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tài liệu ghi chép thông tin về doanh nghiệp.

- Mẫu đánh giá, nhận xét về lao động thử việc.

- Các tiêu chuẩn trong việc đánh giá công việc.

- Các văn bản quy định của doanh nghiệp.

- Sơ đồ cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp.

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: ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN CHUYÊN MÔN
Mã số công việc: M9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đào tạo và phát triển chuyên môn của người lao động phù hợp với yêu cầu phát triển của doanh nghiệp

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập kế hoạch cho đào tạo và phát triển chuyên môn trong doanh nghiệp

- Căn cứ vào mục tiêu, điều kiện của doanh nghiệp, trình độ của đội ngũ lao động để đưa ra kế hoạch hợp lý về đào tạo và phát triển chuyên môn trong doanh nghiệp.

2. Đào tạo ban đầu

Trang bị cho nhân viên các kiến thức chung như:

- Văn hóa doanh nghiệp;
- Kỹ năng làm việc theo nhóm;
- Quan hệ trong công việc; các kỹ năng giao tiếp cơ bản;
- Chăm sóc khách hàng;
- Các vấn đề về cung cấp thông tin; an ninh, an toàn, vệ sinh…

3. Kèm cặp, hướng dẫn tại chỗ

- Phân công người hướng dẫn có năng lực.
- Yêu cầu tay nghề kiến thức bằng năng lực thực tế.

4. Luân phiên thay đổi công việc

5. Bồi dưỡng và đào tạo lại

- Đáp ứng yêu cầu phát triển của doanh nghiệp.
- Lựa chọn chương trình đào tạo hợp lý.
- Xác định đúng đối tượng cần đào tạo.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng tổ chức.
- Hướng dẫn thực hành, truyền đạt.
- Lựa chọn được lĩnh vực và đối tượng cần luân chuyển.
- Kỹ năng thực hành nghề.
- Cập nhật kiến thức mới và kinh nghiệm đã đạt được.

2. Kiến thức

- Kiến thức về nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao, quản trị nhân lực.
- Năng lực chuyên môn, thực hành công việc.
- Nghiệp vụ tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Kiến thức về các phương pháp đào tạo.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các tài liệu ghi chép về mục tiêu, điều kiện của doanh nghiệp.
- Mẫu kế hoạch nhân lực của doanh nghiệp.
- Tài liệu ghi chép về văn hóa doanh nghiệp, chuyên môn nghiệp vụ.
- Các trang thiết bị phục vụ huấn luyện đào tạo.
- Quy hoạch và chương trình phát triển doanh nghiệp.
- Chương trình đào tạo
- Danh sách đối tượng đào tạo.

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: ĐÁNH GIÁ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC
Mã số công việc: M10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đánh giá quá trình thực hiện công việc của người lao động để đáp ứng các nội dung của quản trị nhân lực.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Cần xác định các lĩnh vực, kỹ năng, kết quả nào cần đánh giá, và những yếu tố này liên hệ với thực hiện các mục tiêu của doanh nghiệp như thế nào.

2. Lựa chọn phương pháp đánh giá thích hợp.

3. Huấn luyện chi tiết cho các nhà lãnh đạo và những người làm công tác đánh giá về kỹ năng đánh giá thực hiện công việc của nhân viên.

4. Trước khi thực hiện đánh giá, cần thảo luận với nhân viên về nội dung, phạm vi đánh giá. Các cuộc thảo luận này sẽ chỉ rõ lĩnh vực cần đánh giá, đánh giá như thế nào, chu kỳ thực hiện đánh giá và tầm quan trọng của kết quả đánh giá đối với cả tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao lẫn nhân viên.

5. Thực hiện so sánh, phân tích kết quả thực hiện công việc của nhân viên với tiêu chuẩn mẫu. Chú ý tránh để các tình cảm, ấn tượng của nhà lãnh đạo ảnh hưởng đến kết quả đánh giá.

6. Nhà lãnh đạo nên thảo luận với nhân viên về kết quả đánh giá, tìm hiểu những điều nhất trí và những điều chưa nhất trí trong các đánh giá, chỉ ra những điểm tốt cũng như những điểm cần khắc phục, sửa chữa trong thực hiện công việc của nhân viên.

7. Xác định mục tiêu và kết quả mới cho nhân viên

Điều quan trọng trong đánh giá thực hiện công việc là cần vạch ra các phương hướng, cách thức cải tiến thực hiện công việc, đề ra các chỉ tiêu mới cho nhân viên.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng lựa chọn.
- Kỹ năng phân tích, đánh giá.
- Kỹ năng làm chủ tình cảm.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng huấn luyện, đào tạo.

2. Kiến thức

- Kiến thức về nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao, quản trị nhân lực.
- Nghiệp vụ tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Kiến thức về các phương pháp đào tạo.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Mục tiêu của doanh nghiệp.
- Bản phân tích công việc.
- Các mẫu biểu đánh giá.
- Sổ ghi chép.
- Bản ghi chép các mục tiêu mới cho nhân viên.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- 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: TẠO ĐỘNG LỰC VÀ KỶ LUẬT ĐỐI VỚI NGƯỜI LAO ĐỘNG

Mã số công việc: M11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tạo động lực và kỷ luật đối với người lao động để đáp ứng các nội dung của quản trị nhân lực.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Khuyến khích về vật chất

Thực hiện hợp lý việc khuyến khích về vật chất cho người lao động như:

- Tiền lương và các khoản trích theo lương;

- Tiền thưởng (tiền thưởng cho năng suất, sáng tạo, hiệu quả, theo kết quả công việc, đảm bảo thời gian lao động, lòng trung thành, tận tâm cho doanh nghiệp…);

- Phúc lợi (bảo hiểm, hưu trí, nghỉ phép, nghỉ lễ, tiền ăn, trợ cấp, quà tặng cho nhân viên…).

2. Khuyến khích về tinh thần

Thực hiện hợp lý việc khuyến khích về tinh thần cho người lao động:

- Tạo môi trường công việc thuận lợi;

- Xây dựng các chính sách, hình thức khuyến khích về mặt tinh thần cho người lao động (tạo cơ hội thăng tiến; xây dựng các danh hiệu thi đua; tổ chức tiệc sinh nhật; tổ chức tiệc vui chơi, giải trí; du lịch…).

3. Kỷ luật người lao động

- Thực hiện kỷ luật người lao động một cách công bằng, nghiêm minh, hợp tình hợp lý nhằm đảm bảo hiệu quả công việc trong doanh nghiệp.

- Thực hiện đúng các bước, các mức độ về kỷ luật người lao động theo quy định của pháp luật; các thỏa ước công đoàn; các quy định của doanh nghiệp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân tích, tổng hợp.

- Kỹ năng tổ chức.

- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Kiến thức về nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao, quản trị nhân lực.

- Hiểu biết về tâm lý và giao tiếp ứng xử.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các quy định của nhà nước về tiền lương, tiền thưởng, phúc lợi xã hội.
- Các quy định của doanh nghiệp.
- Các thỏa ước công đoàn, thỏa ước tập thể, thỏa ước với người lao động.
- Các mẫu biểu đánh giá.
- Các tiêu chuẩn đánh giá.
- Sổ ghi chép.

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 KẾ HOẠCH TÀI CHÍNH
Mã số công việc: N1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm soát việc lập và điều chỉnh dự toán kinh phí tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao một cách hiệu quả dưới góc độ quản trị tài chính.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân tích đầy đủ các yêu cầu cơ bản trong việc lập kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

- Lập dự toán bám sát với chương trình đã được thỏa thuận với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao.

- Dự kiến và tính toán một cách tương đối chính xác các chi phí cần chi trả cho các hàng hóa, dịch vụ cần có để thực hiện chương trình.

- Đưa ra những đề xuất, điều chỉnh theo yêu cầu của khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao hoặc nhằm mục đích đảm bảo đạt được các mục tiêu của dịch vụ giải trí, thể thao.

- Giao việc lập dự toán cho người có kinh nghiệm trong việc lập chương trình, kế hoạch, lập dự toán của dịch vụ giải trí, thể thao. Nếu có thể nên giao công việc này cho một nhóm chuyên gia có chuyên môn dưới sự điều hành của một trưởng nhóm có năng lực, kinh nghiệm cao nhất.

2. Kiểm soát chi tiết, đặc biệt dưới góc độ kế toán tài chính các khoản mục chi phí sau trong lập dự toán ngân sách tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

- Thống kê, tính toán các hạng mục chi phí trực tiếp cho tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

- Thống kê, tính toán các hạng mục chi phí chi trả cho nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

- Thống kê, tính toán các loại thuế, lệ phí phải nộp cho nhà nước.

- Thống kê, tính toán các khoản chi phí dự phòng liên quan đến sự thay đổi chương trình.

3. Kiểm tra dự toán ngân sách tổng hợp (để làm việc với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao)

- Kiểm tra chi tiết dự toán ngân sách tổng hợp.

- Kiểm tra về giá cả.

- Kiểm tra về tính toán.

4. Lập dự toán ngân sách tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao nội bộ (để báo cáo với lãnh đạo doanh nghiệp tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao):

- Xem xét dự toán báo cáo bên ngoài, điều chỉnh các khoản mục (về giá cả, số lượng…) theo thực tế nội bộ.

- Tổng hợp dự toán ngân sách tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao nội bộ.

5. Tính toán lợi nhuận dự tính thu được từ dịch vụ giải trí, thể thao

- Dự tính lợi nhuận báo cáo.

- Dự tính lợi nhuận nội bộ (theo nhiều phương án khác nhau).

6. Đánh giá hiệu quả kinh tế thu được từ dịch vụ giải trí, thể thao

- Đánh giá hiệu quả kinh tế thu được từ dịch vụ giải trí, thể thao dựa trên các chỉ tiêu tài chính phổ biến (lợi nhuận thực tế, doanh thu, hiệu quả sử dụng vốn, tỉ suất lợi nhuận với vốn, tỷ suất lợi nhuận với doanh thu…).

- Kiến nghị một số biện pháp điều chỉnh dự toán nhằm đạt được lợi nhuận cao hơn.

7. Kiểm soát việc điều chỉnh ngân sách tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

- Lập bảng theo dõi các chi phí phát sinh thực tế.

- Tính toán kết quả, kiểm soát tính hợp lý tài chính của các khoản phát sinh.

- Đề xuất điều chỉnh ngân sách hợp lý.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân tích.

- Khái quát hóa, tổng hợp hóa.

- Kỹ năng kiểm tra, kiểm toán.

- Kỹ năng lập dự toán.

- Kỹ năng thống kê, tổng hợp.

- Kỹ năng tính toán.

- Kỹ năng phân tích tài chính.

- Kỹ năng đánh giá.

- Kỹ năng đề xuất giải pháp.

2. Kiến thức

- Kiến thức về quản trị tài chính.

- 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.

- Tài chính, kế toán.

- Phương pháp thống kê chi phí.
- Phương pháp tổng hợp, tính toán chi phí.
- Phương pháp lập dự toán ngân sách tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Phương pháp đánh giá hiệu quả kinh tế.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản chương trình, kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Thiết bị truy cập Internet, máy tính.
- Sổ ghi chép.
- Giấy bút.
- Bảng viết (khi thảo luận nhóm).
- Các tài liệu có liên quan.
- Các phần mềm tính toán thông dụng (phần mềm kế toán, Microsoft Excell…).
- Bảng thống kê chi phí các loại.
- Mẫu biểu dự toán dự toán kinh phí tổng hợp.
- Máy tính.
- Bảng báo giá nội bộ.
- Bảng dự toán ngân sách.
- Bảng/file ghi chép các mức lợi nhuận.
- Hệ thống chỉ tiêu tài chính.

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: QUẢN TRỊ NGUỒN VỐN TRONG KINH DOANH DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO

Mã số công việc: N2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập kế hoạch về nguồn vốn; xác định chi phí sử dụng vốn; quản trị vốn cố định và vốn lưu động cho tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập kế hoạch về nguồn vốn cho dịch vụ giải trí, thể thao

- Xác định chi tiết nhu cầu về vốn (khối lượng, thời gian…) cho từng giai đoạn trong quá trình tiến hành dịch vụ giải trí, thể thao.

- Xác định cơ cấu về nguồn vốn cho dịch vụ giải trí, thể thao (từ khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao, doanh nghiệp tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao, các nhà tài trợ, đi vay…).

- Lập kế hoạch đảm bảo về vốn cho dịch vụ giải trí, thể thao.

2. Xác định chi phí sử dụng vốn

Tính toán đầy đủ chi phí sử dụng vốn từ các nguồn như:

- Chi phí cho lãi và các chi phí khác để được vay tiền (nếu có);

- Lợi tức huy động vốn;

- Chi phí cho nguồn lợi nhuận trích lại;

- Trong quản trị nguồn vốn cần phải lượng hóa chi phí sử dụng vốn của tất cả các nguồn vốn để có sự tính toán điều chỉnh hợp lý trong kinh doanh.

3. Quản trị vốn cố định trong kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao

- Khai thác và tạo lập nguồn vốn cố định đảm bảo năng lực kinh doanh.

- Bảo toàn và nâng cao hiệu quả sử dụng vốn cố định.

- Phân cấp quản lý vốn cố định một cách hợp lý.

4. Quản trị vốn lưu động trong kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao

- Quản trị hiệu quả vốn vật tư hàng hóa của dịch vụ giải trí, thể thao (trang thiết bị, vật dụng, hàng hóa cho dịch vụ giải trí, thể thao).

- Quản trị hiệu quả vốn lưu động bằng tiền của dịch vụ giải trí, thể thao (tiền mặt, các khoản phải thu, phải trả…).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân tích, tổng hợp.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng tính toán.
- Kỹ năng quản trị.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về quản trị tài chính.
- Hiểu biết về nghiệp vụ tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản kế hoạch/chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- File thông tin về lãi suất, mức lợi tức…
- Kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Bảng dự toán ngân sách tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hợp đồng tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các quy định về tài chính của nhà nước.
- Các quy định tài chính của doanh nghiệp.

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: QUẢN TRỊ GIÁ BÁN, THANH TOÁN VÀ DOANH THU TRONG KINH DOANH DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO

Mã số công việc: N3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Quản trị giá bán; quản lý hình thức, phương tiện thanh toán; quản trị doanh thu trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng cho việc ra quyết định về giá của dịch vụ giải trí, thể thao

- Nghiên cứu dự toán ngân sách tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao (giá thành của dịch vụ).

- Nghiên cứu đầy đủ mức giá của các đối thủ cạnh tranh và của thị trường dịch vụ giải trí, thể thao.

- Nghiên cứu việc định giá để đạt được mục tiêu về doanh thu, lợi nhuận của doanh nghiệp tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

2. Định giá dịch vụ giải trí, thể thao

- Định giá dịch vụ giải trí, thể thao một cách hợp lý (đảm bảo đạt được các mục tiêu cơ bản về lợi nhuận, đảm bảo lợi thế cạnh tranh trên thị trường).

- Thuyết phục một cách hiệu quả về giá cả với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao.

3. Quản lý thanh toán bằng tiền mặt và các hình thức thanh toán khác

- Thanh toán đúng thời hạn với các đối tác.

- Đảm bảo mọi khoản thu, chi qua các hình thức: (tiền mặt, sộc du lịch, thẻ tín dụng, phiếu thanh toán...) theo quy định hiện hành.

4. Quản lý phương thức thanh toán

- Lựa chọn phương thức thanh toán hợp pháp, hợp lệ theo quy định chung khi ký kết hợp đồng với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao hoặc các đối tác trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

- Áp dụng phương thức thanh toán theo quy định.

5. Hoàn thiện thủ tục thanh toán

- Tuân thủ theo quy định của doanh nghiệp.

- Đảm bảo thu, chi qua tài khoản hoặc quỹ của doanh nghiệp đúng địa chỉ, tài khoản.

6. Hoàn thiện hồ sơ thanh toán

- Đáp ứng các tiêu chuẩn của doanh nghiệp và quy định kế toán thống kê.

- Phải được sử dụng, quản lý, lưu trữ theo chế độ quy định.

7. Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến doanh thu dịch vụ giải trí, thể thao

- Nghiên cứu hệ thống các yếu tố ảnh hưởng đến doanh thu dịch vụ giải trí, thể thao (khối lượng chương trình được thuê; giá chương trình; thị trường, phương thức tiêu thụ và thanh toán tiền sản phẩm với khách hàng…).

8. Kiểm soát doanh thu

- Các khoản thu của doanh nghiệp phải được kiểm soát và thể hiện trên sổ kế toán.

9. Tổng hợp, lập báo cáo và nộp các loại thuế có liên quan đến tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

- Các khoản chi phí đều phải cố gắng có được hóa đơn VAT (để khấu trừ thuế VAT đầu vào).
- Với các hóa đơn VAT đầu ra (cho dịch vụ giải trí, thể thao) cần chú ý trong việc lập hóa đơn, mức thuế suất áp dụng, các khoản giảm trừ…
- Lập báo cáo thuế định kỳ theo quy định của Nhà nước.
- Nộp thuế VAT (nếu mức thuế VAT đầu ra > mức thuế VAT đầu vào) theo đúng quy định của pháp luật.
- Giải quyết các vấn đề khác liên quan đến thuế theo quy định của pháp luật (thuế thu nhập cá nhân, thuế thu nhập doanh nghiệp…).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thuần thục về nghiệp vụ thanh toán và quy đổi tỷ giá.
- Đối chiếu với ngân hàng hoặc khách hàng.
- Biết cách tổ chức, kiểm tra, phân loại và lưu trữ hồ sơ.
- Kỹ năng phân tích.
- Khái quát hóa, tổng hợp hóa.
- Thành thạo nghiệp vụ kế toán và các chế độ chi tiêu.
- Kỹ năng lập báo cáo và kê khai thuế.
- Kỹ năng xếp hàng nộp báo cáo thuế.
- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Kiến thức về quản trị tài chính.
- Nghiệp vụ tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hiểu được quy trình lập chứng từ thu, chi.
- Kiến thức kế toán, kiến thức quản trị tài chính.
- Hiểu biết về thủ tục thanh toán các loại tiền mặt.
- Kiến thức kế toán.
- Am hiểu về các hình thức thanh toán.
- Hiểu biết về các tỷ giá ngoại hối.
- Hiểu biết các loại hồ sơ giao dịch tài chính theo quy định.
- Chế độ về sử dụng, quản lý, lưu trữ hồ sơ.
- Nắm vững luật kế toán.
- Chế độ chi tiêu của Nhà nước và của doanh nghiệp.
- Hiểu được các quy định về các luật thuế, luật doanh nghiệp, luật đầu tư.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hợp đồng kinh tế và các chứng từ hợp lệ.
- Tủ, sổ sách kế toán, phiếu thu chi.
- Các file lưu trữ tài liệu.
- Dự toán ngân sách tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Tài liệu có liên quan đến thị trường dịch vụ giải trí, thể thao và đối thủ cạnh tranh.
- Thiết bị truy cập Internet, máy tính.
- Sổ ghi chép.
- Giấy bút.
- Các chứng từ thu theo quy định (thu tiền mặt, chuyển khoản).
- Các quy định về chế độ tài chính.
- Các loại hóa đơn, chứng từ.
- Các hợp đồng cung cấp dịch vụ (của các nhà cung cấp dịch vụ bổ trợ).
- Tài liệu quy định về tài chính (thuế) của nhà nước.
- Hệ thống báo cáo kế toán, tài chính của doanh nghiệp.
- Phần mềm hỗ trợ kê khai thuế phiên bản mới nhất.
- Máy tính, máy in.
- Phương tiện đi lại, 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 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: XÂY DỰNG CÁC BIỆN PHÁP TIẾT KIỆM CHI PHÍ TRONG KINH DOANH DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO

Mã số công việc: N4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng và vận dụng các biện pháp tiết kiệm chi phí trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tiết kiệm chi phí đầu tư cho tài sản cố định (giảm chi phí khấu hao)

- Tiết kiệm chi phí đầu tư cho tài sản cố định, để giảm chi phí khấu hao.

- Cân nhắc lựa chọn việc đầu tư hợp lý, hoặc lựa chọn các biện pháp hiệu quả nhất trong việc đầu tư tài sản cố định (chẳng hạn việc đi thuê có thể rẻ hơn là mua mới tài sản cố định chẳng hạn).

- Tận dụng tối đa cơ sở vật chất kỹ thuật để tiết kiệm chi phí cho việc đầu tư về quy mô.

2. Vận dụng các tiến bộ khoa học kỹ thuật: chú trọng việc vận dụng các tiến bộ khoa học, công nghệ vào kinh doanh tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao đặc biệt trong khâu quản lý, lập kế hoạch…

3. Không ngừng hoàn thiện và nâng cao trình độ tổ chức lao động trong dịch vụ giải trí, thể thao nâng cao năng suất lao động, tiết kiệm chi phí nguyên liệu, chi phí quản lý, hạn chế những chi phí không đáng có

4. Tăng cường việc kiểm tra, giám sát tài chính đối với việc sử dụng chi phí trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

- Tăng cường việc kiểm tra, giám sát tài chính đối với việc sử dụng chi phí trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

- Xác định rõ nội dung, phạm vi sử dụng của từng loại chi phí để có biện pháp quản lý phù hợp.

- Lập được kế hoạch chi phí, dùng hình thức tiền tệ tính toán mọi chi phí trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

- Xây dựng cho người lao động ý thức tiết kiệm chi phí.

5. Tiết kiệm chi phí từ việc kiểm soát chi phí về hàng hóa, vật tư trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

- Tìm nguồn cung ứng hàng hóa ổn định, giá cả hợp lý.
- Kiểm tra giám sát chặt chẽ về đơn giá, số lượng hàng hóa cung ứng.
- Có định mức (nếu có thể) đối với một số hạng mục trong dịch vụ giải trí, thể thao.

6. Tiết kiệm chi phí về lao động

- Xác định chính xác nhu cầu lao động.
- Xây dựng định mức lao động (nội bộ doanh nghiệp).
- Xây dựng các phương án sử dụng lao động hợp lý.
- Khuyến khích người lao động phải gắn với hiệu quả công việc.

7. Tiết kiệm các khoản chi phí khác: tiết kiệm các khoản chi phí khác (như chi phí giao dịch, tiếp khách, chi phí hoa hồng, tiêu cực phí…)

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tổ chức.
- Kỹ năng phân tích tài chính.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng quản trị.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về quản trị tài chính.
- Hiểu biết về nghiệp vụ tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Nghiệp vụ thanh toán.
- Nắm vững các quy định về kế toán thống kê.
- Nắm vững chế độ chi tiêu của Nhà nước và của doanh nghiệp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản kế hoạch/chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- File thông tin về lãi suất, mức lợi tức…
- Kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Bảng dự toán ngân sách tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hợp đồng tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các quy định về tài chính của nhà nước.
- Các quy định tài chính của doanh nghiệp.

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: KIỂM SOÁT CHI PHÍ TRONG KINH DOANH DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO

Mã số công việc: N5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đưa ra các quy định, yêu cầu liên quan đến kiểm soát chi phí; kiểm tra kiểm soát các khoản chi phí và hoàn thiện chứng từ thanh toán.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đưa ra các quy định yêu cầu liên quan đến kiểm soát chi phí trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

- Phân cấp và quy định chi tiêu nội bộ.
- Quy định về tính hợp lý, hợp pháp của các khoản chi phí.
- Quy định về xử phạt, thời hạn, thanh toán…

2. Kiểm tra tính hợp lệ của các chứng từ thanh toán

- Nắm vững được nội dung thanh toán của chứng từ.
- Nắm vững trình tự xử lý chứng từ thanh toán.
- Xác định tính hợp pháp, hợp lệ của các loại chứng từ thanh toán.

3. Kiểm soát chi phí

- Đảm bảo các chi phí hợp lý, phù hợp với quy định của doanh nghiệp và chế độ chi tiêu của nhà nước.
- Mọi khoản chi tiêu đều phải được kế toán kiểm soát.

4. Hoàn thiện chứng từ thanh toán

- Nắm vững tính hợp pháp, hợp lệ của các loại chứng từ thanh toán.
- Bổ sung hoàn thiện chứng từ và ghi sổ kế toán.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân tích, tổng hợp.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng quản trị.
- Phân biệt được tính hợp pháp và không hợp pháp của các loại chứng từ thanh toán.
- Thành thạo nghiệp vụ kế toán và các chế độ chi tiêu.
- Kỹ năng kiểm tra, kiểm soát.
- Kỹ năng tổng hợp.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về quản trị tài chính.
- Hiểu biết về nghiệp vụ tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Nghiệp vụ thanh toán.
- Nắm vững các quy định về kế toán thống kê.
- Nắm vững chế độ chi tiêu của Nhà nước và của doanh nghiệp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản kế hoạch/chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- File thông tin về lãi suất, mức lợi tức…
- Kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Bảng dự toán ngân sách tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hợp đồng tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các quy định về tài chính của nhà nước.
- Các quy định tài chính của doanh nghiệp.

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: QUẢN TRỊ LỢI NHUẬN TRONG KINH DOANH DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO

Mã số công việc: N6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định ý nghĩa, tính toán, đánh giá và phân phối lợi nhuận của doanh nghiệp tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định rõ ý nghĩa của lợi nhuận trong kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao

Cần xác định rõ ràng các ý nghĩa sau trong công tác quản trị lợi nhuận:

- Lợi nhuận là mục tiêu và là chỉ tiêu tài chính cơ bản, là đòn bẩy kinh tế quan trọng trong kinh doanh tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao;

- Tác động đến mọi hoạt động của doanh nghiệp tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao;

- Là nguồn tích lũy cơ bản để phát triển kinh doanh.

2. Tính toán lợi nhuận

- Xác định chính xác lợi nhuận kế toán (lợi nhuận báo cáo của doanh nghiệp).

- Xác định chính xác lợi nhuận thực tế của doanh nghiệp tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

3. Đánh giá lợi nhuận của dịch vụ giải trí, thể thao

- Đánh giá về mặt tuyệt đối (mặt lượng).

- Đánh giá các chỉ tiêu tương đối (tỷ suất lợi nhuận vốn; tỷ suất lợi nhuận doanh thu; tỷ suất lợi nhuận thực tế và lợi nhuận báo cáo…).

4. Phân phối và sử dụng lợi nhuận của doanh nghiệp tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

- Phân phối hợp lý lợi nhuận đảm bảo các quy định của Nhà nước, của doanh nghiệp.

- Thực hiện phân phối hợp lý cho các hoạt động sau:

+ Nộp thuế thu nhập doanh nghiệp cho nhà nước;

+ Bù các khoản lỗ kỳ trước;

+ Trừ các khoản tiền phạt và các chi phí bất hợp lệ, hợp lý;

+ Trích các quỹ (như quỹ dự phòng tài chính, quỹ đầu tư phát triển, quỹ trợ cấp khó khăn, quỹ khen thưởng và phúc lợi);

+ Chia lãi cho các chủ sở hữu.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân tích.
- Khái quát hóa, tổng hợp hóa.
- Kỹ năng tính toán.
- Kỹ năng ra quyết định.
- Kỹ năng tổng hợp.

2. Kiến thức

- Kiến thức về quản trị tài chính.
- Nghiệp vụ tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Kiến thức về quản trị tài chính.
- Kiến thức kế toán.
- Nghiệp vụ tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tài liệu quy định về tài chính của doanh nghiệp.
- Tài liệu nghiệp vụ có liên quan.
- Bảng tổng hợp chi phí, doanh thu cho tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Máy tính.
- Hệ thống sổ sách (phần mềm) kế toán.

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: BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG VÀ TÀI NGUYÊN DU LỊCH
Mã số công việc: O1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Bảo vệ môi trường và tài nguyên du lịch trong quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định các yếu tố ảnh hưởng của môi trường đối với hoạt động du lịch

- Liệt kê đầy đủ, chính xác các tác động của môi trường đối với hoạt động du lịch.
- Phân tích tầm quan trọng của môi trường đối với hoạt động du lịch.

2. Chỉ ra tầm quan trọng của công tác bảo vệ môi trường trong phát triển du lịch bền vững

- Xác định được tầm quan trọng của bảo vệ môi trường trong phát triển du lịch bền vững.
- Nắm vững các quy định về bảo vệ môi trường hiện hành.

3. Nắm được thực trạng về môi trường trong du lịch

- Chỉ ra được tình hình của môi trường du lịch hiện nay.
- Nắm được các quy định về môi trường trong du lịch.
- Chỉ ra được những yêu cầu đặc thù của du lịch đối với môi trường.
- Tiêu chuẩn về môi trường áp dụng cho du lịch tại các khu, tuyến, điểm du lịch.

4. Xác định được các yếu tố ảnh hưởng đến môi trường của hoạt động du lịch

- Xác định chính xác, đầy đủ các yếu tố ảnh hưởng đến môi trường của hoạt động du lịch.
- Phân tích được mức độ ảnh hưởng.
- Nắm được các quy định về môi trường trong du lịch.
- Chỉ ra được những yêu cầu đặc thù của du lịch đối với môi trường.
- Tiêu chuẩn về môi trường áp dụng cho du lịch tại các khu, tuyến, điểm du lịch.

5. Khai thác hợp lý các giá trị tài nguyên nhằm phát triển du lịch bền vững

- Khảo sát thực trạng các nguồn tài nguyên đã khai thác và tiềm năng.
- Xây dựng tiêu chuẩn đảm bảo khai thác hợp lý, khoa học các giá trị tài nguyên.

6. Bảo tồn và tôn tạo các nguồn tài nguyên để phát triển du lịch bền vững

- Xây dựng các quy định về bảo tồn.
- Tuyên truyền, giáo dục cộng đồng trong công tác bảo tồn, tôn tạo.
- Đảm bảo đúng các nguyên tắc trong quá trình khai thác tài nguyên.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xác định các tác động của du lịch đến môi trường.
- Phân tích, đánh giá.
- Xác định các tác động của du lịch đến môi trường tự nhiên, xã hội nhân văn.
- Vận dụng, thực hiện các quy định trong công việc của mình.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về môi trường sinh thái.
- Hiểu biết về hoạt động du lịch.
- Kiến thức về các lĩnh vực kinh tế, văn hóa, xã hội.
- Hiểu biết về các tác động của du lịch đến môi trường.
- Hiểu biết về các nguyên tắc quản lý giá trị tài nguyên.
- Luật và các quy định có liên quan.
- Hiểu biết về giá trị và tầm quan trọng của các nguồn tài nguyên.
- Hiểu biết về công tác bảo tồn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Kết quả nghiên cứu khảo sát về ảnh hưởng của hoạt động du lịch đối với môi trường.
- Các tiêu chuẩn.
- Kết quả khảo sát.
- Các quy định.
- Các quy định về bảo tồn.
- Danh sách các giá trị tài nguyên bảo tồn và tôn tạo.

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: ĐẢM BẢO VỆ SINH
Mã số công việc: O2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đảm bảo vệ sinh trong quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Vệ sinh cá nhân

- Tắm gội sạch sẽ.
- Móng tay, chân cắt ngắn, sạch sẽ.
- Đầu tóc gọn gàng, phù hợp.
- Răng, miệng sạch sẽ.

2. Kiểm tra các điều kiện vệ sinh trên các phương tiện vận chuyển

- Kiểm tra vệ sinh vỏ, sàn, không khí, rèm, cửa kính, vải bọc ghế… của phương tiện.
- Kiểm tra mức độ vệ sinh các trang thiết bị trên phương tiện (micrô, điều hòa, ghế, rèm...).
- Kiểm tra thùng rác trong xe.
- Chuẩn bị các thiết bị vệ sinh dự phòng (túi đựng chất thải…).

3. Kiểm tra vệ sinh an toàn thực phẩm

- Ký kết hợp đồng có đầy đủ các điều khoản về vệ sinh an toàn thực phẩm đối với nhà cung cấp.
- Đảm bảo vệ sinh dụng cụ ăn uống.
- Đảm bảo vệ sinh trong quá trình chế biến.
- Đảm bảo vệ sinh trong quá trình ăn uống.
- Đảm bảo vệ sinh của người phục vụ và chế biến món ăn.
- Nhắc nhở khách đảm bảo vệ sinh trong quá trình ăn uống.
- Đánh giá việc đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

4. Đảm bảo vệ sinh lưu trú

- Ký kết hợp đồng có đầy đủ các điều khoản về vệ sinh đối với các nhà cung cấp dịch vụ lưu trú.
- Đảm bảo vệ sinh theo các điều khoản đã ký kết trong hợp đồng.
- Đảm bảo vệ sinh phòng ở của khách.
- Nhắc nhở khách đảm bảo vệ sinh trong quá trình lưu trú.
- Đánh giá việc đảm bảo vệ sinh của các nhà cung cấp dịch vụ lưu trú.

5. Nhắc nhở các thành phần tham gia dịch vụ giải trí, thể thao đảm bảo vệ sinh tại nơi tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao (không vứt rác bừa bãi, không vi phạm các quy định về vệ sinh tại nơi tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng vệ sinh cá nhân.
- Kỹ năng kiểm tra vệ sinh.
- Kỹ năng quản lý.
- Kỹ năng kiểm tra, giám sát, đánh giá.

2. Kiến thức

- Những hiểu biết về vệ sinh và chăm sóc cơ thể.
- Tiêu chuẩn vệ sinh.
- Tiêu chuẩn về các loại phương tiện, trang thiết bị.
- Hiểu biết về tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép.
- Các tài liệu, tập gấp về vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Hợp đồng cung cấp dịch vụ.
- Các văn bản quy định về tiêu chuẩn chất lượng, vệ sinh 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: ĐẢM BẢO AN NINH, AN TOÀN
Mã số công việc: O3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phối hợp đảm bảo an toàn, an ninh trong quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. An toàn, an ninh cho hướng dẫn viên trong quá trình phục vụ

- Nắm vững các quy tắc về an toàn an ninh trong phục vụ.
- Chuẩn bị đầy đủ các trang thiết bị về an toàn.
- Thực hiện các công việc đảm bảo theo quy trình an toàn an ninh lao động.
- Giải quyết hiệu quả, nhanh chóng các sự cố về an toàn, an ninh.
- Nhanh chóng tìm sự hỗ trợ để giải quyết các vấn đề về an toàn.
- Tuyệt đối không giải quyết các vấn đề về an toàn an ninh theo cảm tính chủ quan, không đặt bản thân vào các tình huống mất an toàn.

2. Phối hợp đảm bảo an toàn, an ninh trên các phương tiện vận chuyển

- Kiểm tra về số lượng, chất lượng, cách sử dụng, thời hạn… của các trang thiết bị an toàn an ninh trên phương tiện.
- Nhắc nhở khách về việc sử dụng các trang thiết bị an toàn.
- Nhắc khách các quy tắc đảm bảo an toàn an ninh trên phương tiện vận chuyển.
- Giải quyết một cách hiệu quả các sự cố về an toàn an ninh trên phương tiện vận chuyển.

3. Kiểm tra các điều kiện an toàn ăn uống

- Nắm vững các quy định, các điểm chú ý, thông tin về an toàn an ninh trong ăn uống.
- Kiểm tra mức độ an toàn về các trang thiết bị tại nhà hàng (an toàn về sàn nhà, lối đi, lối thoát hiểm, phòng cháy chữa cháy…).
- Nhắc nhở khách các vấn đề về an toàn trong ăn uống.
- Giải quyết một cách hiệu quả các sự cố về an toàn an ninh trong ăn uống.

4. Đảm bảo an toàn an ninh trong lưu trú

- Nắm vững các quy định, các điểm chú ý, thông tin về an toàn an ninh trong lưu trú.
- Kiểm tra mức độ an toàn về các trang thiết bị tại cơ sở lưu trú (an toàn về sàn nhà, lối đi, lối thoát hiểm, phòng cháy chữa cháy…).
- Nhắc nhở khách các vấn đề về an toàn an ninh trong lưu trú.
- Giải quyết một cách hiệu quả các sự cố về an toàn an ninh trong lưu trú.

5. Đảm bảo an toàn an ninh tại nơi đón tiễn và điểm tham quan

- Nắm vững các quy định, các điểm chú ý, thông tin về an toàn an ninh tại điểm tham quan.
- Đánh giá chính xác mức độ an toàn an ninh tại điểm tham quan.
- Nhắc nhở khách các vấn đề về an toàn an ninh tại điểm tham quan.
- Giải quyết một cách hiệu quả các sự cố về an toàn an ninh tại điểm tham quan.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng ghi nhớ thông tin.
- Kỹ năng giải quyết tình huống.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về an toàn lao động.
- Hiểu biết về các quy trình xử lý sự cố an toàn.
- Tiêu chuẩn an toàn an ninh về các loại phương tiện vận chuyển.
- Cách vận hành của các trang thiết bị an toàn an ninh trên phương tiện.
- Hiểu biết về an toàn an ninh trong ăn uống.
- Hiểu biết về an toàn an ninh trong lưu trú.
- Hiểu biết về an toàn an ninh tại điểm tham quan.
- Hiểu biết về an toàn an ninh tại nơi đón tiễn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép.
- Các tài liệu, tập gấp về an toàn an ninh của cơ sở lưu trú.
- Hợp đồng cung cấp dịch vụ.
- Các văn bản quy định về an toàn.

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: GIẢI QUYẾT CÁC SỰ CỐ CÓ LIÊN QUAN ĐẾN Y TẾ VÀ SỨC KHỎE

Mã số công việc: O4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giải quyết hiệu quả các sự cố có liên quan đến y tế và sức khỏe trong quá trình tổ chức tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm hiểu các vấn đề có liên quan đến sức khỏe và y tế trong quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

- Nắm vững các quy định về sức khỏe và y tế.
- Nắm vững quy trình sơ cứu, cấp cứu tai nạn.

2. Phòng tránh tai nạn và các vấn đề ảnh hưởng đến sức khỏe

- Thực hiện đúng những cảnh báo phòng tránh tai nạn.
- Thực hiện đầy đủ các quy định về phòng chống dịch bệnh, đảm bảo sức khỏe cho hướng dẫn viên và cho khách.
- Cảnh báo cho khách.
- Chuẩn bị túi cứu thương.
- Dự tính các vấn đề có thể.

3. Phát hiện và xử lý các vấn đề có liên quan đến lây nhiễm và sức khỏe

- Phát hiện các vấn đề có liên quan đến sức khỏe.
- Thực hiện đúng các quy định, quy trình về phòng chống lây nhiễm và xử lý các vấn đề có liên quan đến lây nhiễm và sức khỏe.
- Báo cáo, cảnh báo các vấn đề về sức khỏe.

4. Sơ cứu tai nạn

- Tuyệt đối bình tĩnh.
- Gọi cấp cứu.
- Yêu cầu sự hỗ trợ.
- Đề nghị người khác không ảnh hưởng đến nạn nhân (không vây quá đông quanh nạn nhân, không sơ cứu sai phương pháp...).
- Thực hiện sơ cứu ngay lập tức theo đúng các hướng dẫn.

5. Báo cáo về sự cố có liên quan đến sức khỏe và y tế trong quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

- Lập báo cáo đầy đủ các nội dung về sự cố (thời điểm, nội dung, các đối tượng có liên quan, cách xử lý, hậu quả…).
- Thông báo cho các bên có liên quan.
- Ghi chép rút kinh nghiệm về giải quyết sự cố.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng quan sát.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng chuyên môn về y tế.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng tổng hợp, lập báo cáo.

2. Kiến thức

- Tâm lý khách.
- Hiểu biết về y tế.
- Hiểu biết về các sự cố liên quan đến y tế và sức khỏe trong hoạt động hướng dẫn du lịch.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các tài liệu hướng dẫn, quy định có liên quan.
- Sổ ghi chép.
- Bảng cảnh báo.
- Túi đựng dụng cụ y tế, thuốc.
- Các mẫu biểu báo cáo.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

Mã số công việc: O5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giải quyết hiệu quả các sự cố có liên quan đến pháp luật trong quá trình tổ chức tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm hiểu các quy định của pháp luật có liên quan đến quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao:

- Nắm vững các quy định của luật pháp.
- Nắm vững các quy định về quản lý nhà nước trong du lịch.
- Ghi chép các nội dung cần thiết.

2. Cảnh báo khách các vấn đề liên quan đến pháp luật và quản lý nhà nước, địa phương về tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

3. Phát hiện và xử lý các vấn đề có liên quan đến luật pháp

- Phát hiện các vấn đề có liên quan đến pháp luật.
- Xử lý theo đúng quy định của pháp luật, của doanh nghiệp và văn hóa ứng xử.
- Báo cáo, cảnh báo các vấn đề về sức khỏe.

4. Báo cáo về sự cố có liên quan đến pháp luật trong quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

- Lập báo cáo đầy đủ các nội dung về sự cố (thời điểm, nội dung, các đối tượng có liên quan, cách xử lý, hậu quả…).
- Thông báo cho các bên có liên quan.
- Ghi chép rút kinh nghiệm về giải quyết sự cố.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Quan sát.
- Phân tích.
- Hòa giải.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng tổng hợp, lập báo cáo.

2. Kiến thức

- Tâm lý khách.
- Hiểu biết về các sự cố trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Tâm lý khách.
- Hiểu biết về luật pháp.
- Hiểu biết về quản lý nhà nước trong kinh doanh tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hiểu biết các quy định của công ty.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các văn bản pháp quy.
- Các tài liệu hướng dẫn, quy định có liên quan.
- Sổ ghi chép.
- Các mẫu biểu báo cáo.
- Các phương tiện hỗ trợ khác.

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: GIẢI QUYẾT CÁC SỰ CỐ KHÁC VỀ VỆ MÔI TRƯỜNG, AN TOÀN, AN NINH TRONG QUÁ TRÌNH TỔ CHỨC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO

Mã số công việc: O6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giải quyết hiệu quả các sự cố về vệ sinh, an toàn, an ninh khác trong quá trình tổ chức tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phát hiện và nhận biết các dấu hiệu sự cố

Quan sát, nhận biết các biểu hiện xảy ra sự cố.

2. Ngăn ngừa sự cố

- Tìm hiểu nguyên nhân.
- Đưa ra các biện pháp khắc phục hợp lý.

3. Phối hợp giải quyết sự cố

- Yêu cầu sự hỗ trợ cần thiết.
- Ưu tiên hàng đầu cho các vấn đề về an toàn và sức khỏe của khách.
- Bình tĩnh, tránh gây sự hoảng loạn đám đông cho đoàn khách.

4. Báo cáo về sự cố

- Lập báo cáo đầy đủ các nội dung về sự cố (thời điểm, nội dung, các đối tượng có liên quan, cách xử lý, hậu quả…).
- Thông báo cho các bên có liên quan.
- Ghi chép rút kinh nghiệm về giải quyết sự cố.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Quan sát.
- Phân tích.
- Hòa giải.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng tổng hợp, lập báo cáo.

2. Kiến thức

- Tâm lý khách.
- Hiểu biết về các sự cố trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hiểu biết về sự cố.
- Hiểu biết các quy định về vệ sinh an toàn, an ninh.
- Hiểu biết các quy định của công ty.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép.
- Các tài liệu hướng dẫn nhận diện sự cố.
- Các mẫu biểu báo cáo.
- Các phương tiện hỗ trợ khác.
- Các quy định về vệ sinh, an toàn, an ninh.

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: GIAO TIẾP HIỆU QUẢ, LỊCH SỰ VỚI KHÁCH
Mã số công việc: P1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Sử dụng hiệu quả các phương pháp giao tiếp trong chăm sóc khách hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giao tiếp trực tiếp

- Sử dụng ngôn ngữ chuẩn mực.
- Tư thế, tác phong, thái độ phải chuyên nghiệp.
- Giao tiếp hiệu quả.

2. Giao tiếp qua điện thoại

- Sử dụng các mẫu câu thoại phù hợp.
- Đảm bảo về thời gian.
- Thể hiện tính chuyên nghiệp.

3. Giao tiếp bằng văn bản

- Giao tiếp theo đúng các quy định về hành chính và của doanh nghiệp.
- Nội dung rõ ràng, chính xác.
- Mang lại hiệu quả cho quá trình giao tiếp.

4. Giao tiếp bằng các phương tiện thông tin khác

- Sử dụng thành thạo các phương tiện thông tin.
- Đảm bảo thời gian và đạt hiệu quả.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thu nhận và xử lý thông tin một cách hiệu quả.
- Giao tiếp đúng cách và xử lý thông tin hiệu quả.
- Lắng nghe và thuyết phục.
- Kỹ năng về tin học văn phòng.
- Quy trình, cách thức soạn thảo văn bản.
- Sử dụng ngoại ngữ.
- Sử dụng thành thạo các phương tiện.
- Thuyết phục một cách có hiệu quả.

2. Kiến thức

- Văn hóa ứng xử.
- Phương pháp thuyết phục khách hàng.
- Ngoại ngữ.
- Văn hóa giao tiếp.
- Quy trình cơ bản về nghe và trả lời điện thoại.
- Hiểu biết về quy trình, phương pháp soạn thảo văn bản.
- Sử dụng hiệu quả các phương tiện hỗ trợ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép.
- Nhật ký Chương trình du lịch.
- Các phương tiện, vật dụng phù hợp và cần thiết (máy tính, giấy, bút).

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: CUNG CẤP VÀ TƯ VẤN THÔNG TIN THEO YÊU CẦU CỦA KHÁCH

Mã số công việc: P2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Cung cấp và giải thích đầy đủ các thông tin theo yêu cầu của khách hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị các thông tin cần thiết

- Chuẩn bị đầy đủ, chính xác các thông tin về sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp.
- Chuẩn bị các thông tin khác có liên quan để đáp ứng nhu cầu thông tin của khách.

2. Cung cấp thông tin cho khách hàng

- Chuẩn bị đầy đủ, chính xác các thông tin.
- Cung cấp thông tin một cách phù hợp.

3. Giải thích thông tin cho khách hàng

- Đáp ứng đầy đủ và phù hợp các yêu cầu của khách.
- Giải thích và hướng dẫn một cách rõ ràng chính xác các thông tin cho khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Biết phân tích và chọn lọc thông tin.
- Kỹ năng thu thập, tổng hợp thông tin.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về các dịch vụ.
- Kiến thức về thức ăn, đồ uống.
- Hiểu biết về văn hóa địa phương, các thông tin cơ bản về địa phương (các địa chỉ quan trọng, giao thông, du lịch).

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tờ rơi, tập gấp về sản phẩm dịch vụ.
- Chương trình du lịch.
- Tài liệu có liên quan.
- Các thông báo của quản lý, bộ phận marketing.

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: TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT VÀ PHỤC VỤ CÁC YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG
Mã số công việc: P3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện quy trình tiếp nhận, giải quyết và phục vụ các yêu cầu của khách hàng một cách hiệu quả.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tiếp nhận yêu cầu của khách hàng

- Ghi nhận đầy đủ, chính xác các yêu cầu của khách.

- Đảm bảo về thời gian.

2. Lựa chọn cách thức và tiến hành giải quyết các yêu cầu của khách hàng

- Hướng dẫn, giải thích và xử lý nhanh gọn, hiệu quả các yêu cầu.

- Đảm bảo tính chuyên nghiệp.

- Đảm bảo các yêu cầu về quy trình phục vụ.

3. Phục vụ theo yêu cầu của khách hàng

- Phục vụ và đáp ứng các yêu cầu hợp lý của khách.

- Đảm bảo thời gian, thể hiện tính chuyên nghiệp.

- Đảm bảo các yêu cầu về quy trình phục vụ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thực hiện tốt các kỹ thuật cơ bản khi tiếp nhận yêu cầu của khách hàng.

- Tiếp nhận thông tin một cách chủ động và chuyên nghiệp.

- Xử lý thông tin và giải quyết một cách chủ động.

- Biết cách thuyết phục khách hàng.

- Thực hiện tốt các kỹ thuật phục vụ.

- Xử lý hiệu quả các tình huống xảy ra.

- Phục vụ một cách hoàn hảo.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về các sản phẩm du lịch kèm theo.
- Nắm được đặc điểm, tính chất của các sản phẩm đặc biệt.
- Biết sử dụng thành thạo các phương tiện hỗ trợ.
- Có kiến thức về chuyên môn nghiệp vụ.
- Nắm vững đặc điểm và tính cách của các đối tượng khách hàng.
- Nắm vững các phương pháp phục vụ cơ bản.
- Hiểu rõ các quy trình và các kiểu phục vụ trong nhà hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép.
- Nhật ký chương trình du lịch.
- Các phương tiện, vật dụng phù hợp và cần thiết (máy tính, giấy, bút).

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: TIẾP THU Ý KIẾN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC PHÀN NÀN CỦA KHÁCH

Mã số công việc: P4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện tốt việc tiếp thu ý kiến và giải quyết các phàn nàn của khách hàng.

I. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tiếp thu ý kiến của khách hàng

- Lắng nghe và ghi nhận đầy đủ, chính xác.
- Thể hiện thái độ cầu thị, tôn trọng và lịch sự.

2. Giải quyết các phàn nàn và yêu cầu của khách hàng

- Trường hợp các phàn nàn và yêu cầu của khách thuộc phạm vi, quyền hạn của hướng dẫn viên:

+ Giải quyết hợp lý, hiệu quả các phàn nàn;

+ Thể hiện tính chuyên nghiệp.

- Trường hợp các phàn nàn và yêu cầu của khách vượt quá phạm vi, quyền hạn của hướng dẫn viên: báo cáo với người có trách nhiệm.

3. Báo cáo thông tin cho người có trách nhiệm

- Thông báo đầy đủ, chính xác, trung thực các thông tin.
- Đề xuất biện pháp giải quyết và tiết kiệm thời gian.

4. Thông báo cho khách hàng

- Liên lạc và phản hồi lại thông tin cho khách trong thời gian sớm nhất.
- Thông báo một cách cụ thể, trung thực.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Biết lắng nghe và thông cảm với ý kiến của khách hàng.
- Chủ động và sáng tạo trong mọi tình huống.
- Biết cách xử lý hiệu quả các tình huống.
- Chủ động và tự tin trong mọi tình huống, trường hợp.

2. Kiến thức

- Văn hóa ứng xử, phương pháp thuyết phục khách hàng.
- Ngoại ngữ.
- Văn hóa giao tiếp.
- Có kiến thức về văn hóa giao tiếp.
- Hiểu được các nguyên tắc cơ bản về tâm lý.
- Hiểu được phong tục tập quán và đặc điểm của các đối tượng khách hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép, nhật ký chương trình du lịch.
- Các phương tiện, vật dụng phù hợp và cần thiết (máy tính, giấy, bút).

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: HỌC TẬP NÂNG CAO KIẾN THỨC CHUYÊN NGÀNH VÀ KỸ NĂNG NGHỀ NGHIỆP

Mã số công việc: Q1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Học tập, rèn luyện, nâng cao các kiến thức chuyên ngành để đáp ứng các yêu cầu phát triển nghề nghiệp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đọc và nghiên cứu tài liệu chuyên ngành

- Tìm kiếm tài liệu.
- Đọc và nghiên cứu các tài liệu để bổ sung kiến thức chuyên môn.

2. Hiểu và ghi nhớ kiến thức: hiểu đúng và ghi nhớ chính xác các kiến thức đã thu nhận được

3. Vận dụng kiến thức đã thu nhận được vào công việc thực tế: vận dụng chính xác, linh hoạt, sáng tạo các kiến thức đã thu nhận được vào công việc thực tế

4. Tham gia các lớp học chuyên ngành

5. Tham dự các cuộc hội thảo, hội nghị, đàm thoại chuyên ngành

- Tham gia các lớp bồi dưỡng kiến thức chuyên ngành theo yêu cầu của công việc.
- Viết thu hoạch, báo cáo kết quả sau các khóa học.
- Tham dự các cuộc hội thảo, hội nghị đàm thoại chuyên ngành góp phần nâng cao trình độ chuyên môn.

6. Đánh giá kết quả: Tự kiểm tra đánh giá kiến thức đã học và áp dụng

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng khai thác tài liệu.
- Kỹ năng đọc và nghiên cứu.
- Khả năng tư duy và ghi nhớ.
- Kỹ năng vận dụng.
- Kỹ năng đọc, viết.
- Kỹ năng tổng hợp kiến thức.
- Kỹ năng suy luận.
- Kỹ năng tìm hiểu.
- Kỹ năng phân tích.
- Kỹ năng thuyết trình.
- Kỹ năng đánh giá.

2. Kiến thức

- Kiến thức chuyên ngành.
- Kiến thức đã tiếp thu.
- Kiến thức đã kiểm tra.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tài liệu các nguồn.
- Sổ ghi chép.

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: HỌC TẬP, RÈN LUYỆN NÂNG CAO TRÌNH ĐỘ NGOẠI NGỮ
Mã số công việc: Q2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Học tập ngoại ngữ để nâng cao khả năng sử dụng ngoại ngữ vào công việc.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập kế hoạch học tập ngoại ngữ phù hợp

2. Lựa chọn chương trình phù hợp với công việc đang làm và trình độ bản thân

3. Rèn luyện kỹ năng thực hành ngoại ngữ

- Lựa chọn các phương pháp rèn luyện kỹ năng thực hành ngoại ngữ.

- Vận dụng hợp lý các phương pháp theo đối tượng, trình độ, thời gian và điều kiện tiến hành.

4. Tự kiểm tra đánh giá kết quả học tập và rèn luyện nâng cao trình độ ngoại ngữ

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng sắp xếp.

- Kỹ năng lập kế hoạch.

- Kỹ năng nhận xét, đánh giá chương trình.

- Kỹ năng đọc viết, nói ngoại ngữ.

- Kỹ năng đánh giá.

2. Kiến thức

- Kiến thức chuyên môn.

- Ngoại ngữ.

- Kiến thức đã kiểm tra.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tài liệu về các khóa học.

- Kế hoạch của doanh nghiệp.

- Trang thiết bị hỗ trợ học tập.

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: HỌC TẬP, RÈN LUYỆN NÂNG CAO KỸ NĂNG GIAO TIẾP

Mã số công việc: Q3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Học tập, rèn luyện nâng cao kỹ năng giao tiếp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập kế hoạch học tập rèn luyện nâng cao kỹ năng giao tiếp phù hợp.

2. Lựa chọn chương trình phù hợp với công việc đang làm và trình độ bản thân.

3. Rèn luyện kỹ năng giao tiếp thực tế

- Lựa chọn các phương pháp rèn luyện kỹ năng thực hành kỹ năng giao tiếp.

- Vận dụng hợp lý các phương pháp theo đối tượng, trình độ, thời gian và điều kiện tiến hành.

4. Tự kiểm tra đánh giá kết quả học tập và rèn luyện nâng cao kỹ năng giao tiếp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng lập kế hoạch.

- Kỹ năng giao tiếp, ứng xử.

- Kỹ năng giao tiếp, ứng xử.

- Kỹ năng đánh giá.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về cách thức phát triển khả năng giao tiếp.

- Tâm lý ứng xử.

- Nghệ thuật giao tiếp.

- Kiến thức đã kiểm tra.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tài liệu về các khóa học.

- Kế hoạch của doanh nghiệp.

- Trang thiết bị hỗ trợ học tập.

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: PHÁT TRIỂN TÀI NĂNG TRONG NGHỀ QUẢN TRỊ DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO
Mã số công việc: Q4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phát triển tài năng trong nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đánh giá và nhận định chính xác về các năng lực đặc biệt của bản thân trong nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao để có định hướng phát huy.

2. Tiến hành kiểm tra năng lực bản thân qua các hình thức khác nhau để đánh giá chính xác năng lực của mình.

3. Rèn luyện và phát triển tài năng trong nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng rèn luyện.
- Kỹ năng tự đánh giá.

2. Kiến thức

- Kiến thức chuyên môn.
- Kỹ năng thực hành.
- Hiểu biết về cách kiểm tra năng lực.
- Hiểu biết về phương pháp phát triển năng lực cá nhân.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép.
- Các trang thiết bị hỗ trợ khác.
- Các bảng test.
- Bảng mô tả công việc.

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: TRAO ĐỔI KINH NGHIỆM VÀ HỌC TẬP TỪ ĐỒNG NGHIỆP

Mã số công việc: Q5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Trao đổi và học tập kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp với đồng nghiệp để nâng cao trình độ nghiệp vụ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận định bản thân và nhận định đồng nghiệp

- So sánh với đồng nghiệp để xác định những thế mạnh và khiếm khuyết của bản thân.

- Phát hiện điểm mạnh và khiếm khuyết nghề nghiệp của đồng nghiệp.

2. Trao đổi, học hỏi lẫn nhau

- Góp ý cho đồng nghiệp.

- Phối hợp công việc.

- Hướng dẫn, học hỏi đồng nghiệp.

3. Rút kinh nghiệm

- Cùng nhau đánh giá và rút kinh nghiệm.

- Cùng hoàn thiện kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng đánh giá.

- Kỹ năng thực hành.

- Kỹ năng giao tiếp.

- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá.

2. Kiến thức

- Kiến thức chuyên môn.

- Kỹ năng thực hành.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép.

- Các trang thiết bị hỗ trợ khác.

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

Mục lục

GIỚI THIỆU CHUNG
MÔ TẢ NGHỀ
DANH MỤC CÁC CÔNG VIỆC
TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC
1_A. Nhận thức chung về nghề Quản trị dịch vụ giải trí, thể thao.
2_B. Thiết kế chương trình, lập kế hoạch và xây dựng chính sách giá cho dịch vụ giải trí, thể thao.
3_C. Quảng bá và xúc tiến bán dịch vụ giải trí, thể thao.
4_D. Chuẩn bị tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
5_E. Tổ chức điều hành các hoạt động của dịch vụ giải trí, thể thao.
6_F. Xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
7_G Tổ chức dịch vụ lưu trú.
8_H. Tổ chức dịch vụ ăn uống.
9_I. Tổ chức dịch vụ vận chuyển và tham quan du lịch.
10_K. Kết thúc và hoàn tất quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
11_L. Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ trong nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao.
12_M. Quản trị nhân lực trong nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao.
13_N. Quản trị tài chính trong kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao.
14_O. Bảo vệ môi trường, tài nguyên du lịch và đảm bảo an ninh, an toàn trong quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
15_P. Chăm sóc khách hàng.
16_Q. Học tập, rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

(Xem tiếp Công báo số 387 + 388)

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