VĂN BẢN PHÁP LUẬT KHÁC

BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

Quyết định số 1383/QĐ-LĐTBXH ngày 31 tháng 8 năm 2017 về việc công bố Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Lễ tân

(Tiếp theo Công báo số 729 + 730)

TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ QUỐC GIA

TÊN NGHỀ: LỄ TÂN

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Xử lý các giao dịch tài chính

MÃ SỐ: CC04

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để xử lý các giao dịch tài chính trong một đơn vị kinh doanh lữ hành hay lưu trú du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xử lý hóa đơn và thanh toán

P1. Nhận và kiểm tra các khoản thanh toán từ khách hàng và trả lại tiền thừa, nếu có

P2. Chuẩn bị và xuất hóa đơn chính xác, bao gồm tất cả các chi tiết về thuế liên quan

P3. Xử lý và ghi lại các giao dịch theo quy trình của đơn vị

P4. Thực hiện giao dịch bằng các phần mềm phù hợp

P5. Thực hiện giao dịch theo tiêu chuẩn của đơn vị về tốc độ và dịch vụ khách hàng

E2. Đối chiếu các khoản thu

P6. Thực hiện quy trình cân đối thu chi tại các thời điểm theo quy định của đơn vị, với sự tham vấn của đồng nghiệp

P7. Tách biệt số tiền mặt dự phòng và số tiền thu được khi thực hiện quy trình cân đối và đảm bảo tuân theo quy trình của đơn vị

P8. Xác định rõ việc ghi chép chứng từ trên máy tính hay đọc chứng từ vào cuối ca hoặc in chứng từ

P9. Lấy phần tiền thanh toán đã thu được và chuyển đi theo quy trình bảo mật của đơn vị

P10. Thực hiện việc cân đối chính xác giữa tổng số tiền theo ghi chép trên máy tính hay chứng từ vào cuối ca và tổng số tiền thực tế đã thu được

P11. Xem xét hoặc báo cáo sự khác biệt khi đối chiếu các khoản tiền theo phạm vi trách nhiệm cá nhân

P12. Thực hiện việc ghi chép theo đúng quy trình của đơn vị

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Đọc và xác định rõ nội dung ghi trên hóa đơn và chứng từ tài chính

S2. Kiểm đếm tiền mặt, tính toán trả lại tiền thừa một cách chính xác

S3. Viết hóa đơn, chứng từ chính xác hoặc nhập liệu chính xác trên phần mềm điện tử

S4. Áp dụng được các quy tắc an toàn, an ninh trong thanh toán, lưu trữ và di chuyển tiền mặt

S5. Viết, chuẩn bị báo cáo thu chi chính xác

Kiến thức thiết yếu

K1. Quy trình xử lý các loại giao dịch khác nhau trong bối cảnh ngành nghề liên quan

K2. Các nguyên tắc cơ bản của quy trình đối chiếu và cân đối

K3. Các phần mềm liên quan, như cho điểm bán hàng

K4. Vai trò và ý nghĩa của quy trình đối chiếu và cân đối theo nghĩa rộng của quản trị tài chính

K5. Quy trình an ninh đối với tiền mặt và các chứng từ tài chính khác

K6. Ảnh hưởng của các khoản thuế (liên quan đến hàng hóa/dịch vụ và bán hàng) đến các giao dịch tài chính trong bối cảnh cụ thể của ngành

K7. Cách thức thực hiện đồng thời nhiều giao dịch khác nhau trong các tình huống và bối cảnh khác nhau

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các loại hình thanh toán:

- Tiền mặt
- Thẻ tín dụng
- Séc du lịch
- Thanh toán điện tử trực tiếp không sử dụng tiền mặt tại các điểm bán hàng EFTPOS (Electronic Funds Transfer at Point of Sale)
- Đặt cọc
- Thanh toán trước
- Phiếu thanh toán
- Thanh toán qua công ty
- Hoàn lại tiền
- Ngoại tệ

2. Quy trình, hướng dẫn

- Quy trình nhận tiền mặt từ khách hàng
- Quản lý tiền mặt dự phòng
- Hướng dẫn lượng tiền mặt có sẵn
- Quy định thời điểm và cách thức kiểm tiền
- Hướng dẫn xử lý các khiếu nại của khách hàng
- Quy trình an ninh di chuyển tiền mặt
- Quy trình xử lý trong trường hợp bị hệ thống thanh toán điện tử lỗi
- Kiểm soát các tài khoản hạn mức tín dụng

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc giao dịch tài chính và cân đối các khoản thanh toán
- Mô phỏng tình huống
- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Bài tập kiểu dự án
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc, rà soát lại các tài liệu đối chiếu do ứng viên thực hiện và xem xét báo cáo của các bộ phận khác trong đơn vị về công việc do ứng viên thực hiện

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm và dịch vụ

MÃ SỐ: CC05

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để xúc tiến quảng bá và bán sản phẩm và dịch vụ trong các doanh nghiệp du lịch và cơ sở lưu trú du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xúc tiến quảng bá trực tiếp các sản phẩm và dịch vụ

P1. Xác định các nhu cầu của khách hàng

P2. Lựa chọn sản phẩm/dịch vụ hiện có phù hợp với nhu cầu của khách hàng và đưa ra các gợi ý

P3. Giới thiệu đầy đủ các đặc tính và lợi ích của các sản phẩm/dịch vụ đến từng cá nhân hay nhóm khách hàng

P4. Giải thích với khách hàng cách thức mua và thanh toán sản phẩm

E2. Lên kế hoạch sự kiện xúc tiến quảng bá

P5. Chào đón khách hàng ngay khi họ đến và tiếp đón theo cách thức phù hợp

P6. Cung cấp cho khách hàng tập thông tin đã chuẩn bị trước

P7. Xử lý các tình huống hay vướng mắc chưa lường trước với các nguồn lực hiện có

E3. Thực hiện sự kiện xúc tiến quảng bá

P8. Quan sát và xác định mức độ quan tâm của người tham gia và phản ứng một cách tích cực

P9. Giới thiệu tài liệu với khách một cách rõ ràng và đầy đủ thông tin

P10. Kiểm soát thời gian chương trình để đạt mục đích của sự kiện với sự linh hoạt cần thiết

P11. Sử dụng các dụng cụ trực quan

P12. Khuyến khích các câu hỏi và trả lời các câu hỏi

P13. Tư vấn khách hàng cách mua các sản phẩm được quảng bá

P14. Đảm bảo các hoạt động quảng bá tuân thủ pháp luật và quy định về sức khỏe và an toàn

E4. Lên kế hoạch trưng bày quảng bá

P15. Xác định mục đích trưng bày và đảm bảo phù hợp với nhu cầu của đơn vị cũng như khách hàng

P16. Lên kế hoạch thiết kế và nội dung trưng bày để phù hợp với nhu cầu và tiêu chuẩn của đơn vị cũng như khách hàng

P17. Sắp xếp địa điểm trưng bày với tiêu chí an toàn và đúng mục đích

P18. Thu thập và chế tạo các vật liệu cho buổi trưng bày

E5. Thiết lập và duy trì phòng trưng bày

P19. Trưng bày các vật liệu một cách hợp lý và đầy đủ thông tin, bao gồm tất cả những gì cần thiết để đáp ứng mục đích của sự kiện và không gian phòng trưng bày

P20. Đảm bảo nội dung trưng bày được ổn định và tránh khỏi tác động của thời tiết, đảm bảo an toàn cho người dùng

P21. Thường xuyên duy trì sự ngăn nắp và sạch sẽ của phòng trưng bày

P22. Thay đổi, cập nhật nội dung trưng bày, nếu cần thiết

P23. Thay đổi nội dung trưng bày ngay sau khi việc trưng bày không còn hữu ích và hấp dẫn

E6. Hoàn tất việc bán hàng

P24. Tiếp nhận thanh toán

P25. Áp dụng tỷ giá chính xác cho việc thanh toán

P26. Xuất vé/phiếu dịch vụ và các chứng từ thanh toán khác

P27. Làm báo cáo bán hàng rõ ràng và kịp thời

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Giao tiếp bằng lời hiệu quả để giới thiệu sản phẩm, dịch vụ với khách hàng

S2. Nhận biết mức độ quan tâm của khách hàng đến sản phẩm và dịch vụ thông qua quan sát

S3. Tư vấn cho khách hàng bao gồm cả sử dụng dụng cụ trực quan và trả lời câu hỏi của khách

S4. Viết, lập kế hoạch trưng bày và báo cáo bán hàng

S5. Thực hiện thanh toán bán hàng một cách chính xác

Kiến thức thiết yếu

K1. Các nguyên tắc bán hàng và xúc tiến quảng bá

K2. Các tính năng và lợi ích của sản phẩm và dịch vụ do đơn vị cung cấp

K3. Cách xử lý khi khách từ chối mua hàng

K4. Mục tiêu của các sự kiện xúc tiến quảng bá

K5. Các thiết bị và tài liệu thông tin cần chuẩn bị cho sự kiện

K6. Các cách thức sử dụng hiệu quả kỹ năng diễn thuyết trước đám đông trong các sự kiện quảng bá

K7. Các dụng cụ trực quan cần chuẩn bị cho sự kiện

K8. Các kỹ năng giao tiếp cần thiết cho tổ chức sự kiện

K9. Các tình huống bất ngờ dễ xảy ra cũng như cách dự đoán và phòng tránh chúng

K10. Các tài liệu cần có trong hồ sơ xúc tiến quảng bá hoặc bán hàng

K11. Thông tin cần trình bày trên bảng thông tin

K12. Các tiêu chuẩn trưng bày theo sản phẩm của đơn vị

K13. Các nguồn tài liệu liên quan

K14. Các nguyên tắc trưng bày cơ bản liên quan đến việc sử dụng không gian, màu sắc, ngôn ngữ, trật tự và đồ họa

K15. Hậu quả của việc công bố thông tin đã cũ

K16. Toàn bộ giá các sản phẩm và dịch vụ

K17. Các yêu cầu của quá trình thanh toán bằng nhiều hình thức khác nhau

K18. Các tài liệu báo cáo bán hàng và quy trình thực hiện

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các công cụ xúc tiến quảng bá:

- Chương trình du lịch
- Bảng thông tin
- Bảng trưng bày và đèn chiếu sáng
- Các tài liệu trưng bày
- Các tài liệu viết tay, đánh máy hay in sẵn

- Tranh ảnh, đồ họa
- Các hình thức khác

2. Các hình thức quảng bá:

- Điện thoại
- Mẫu báo cáo của đơn vị
- Thư điện tử
- Trực tiếp

3. Các hình thức thanh toán:

- Tiền mặt
- Séc du lịch
- Thẻ tín dụng và thẻ thanh toán
- Chuyển khoản ngân hàng

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống
- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Bài tập kiểu dự án
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin

MÃ SỐ: CC06

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết trong việc sử dụng các hệ thống thông tin khác nhau để lưu trữ và khôi phục thông tin.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xử lý thông tin

P1. Thu thập thông tin theo yêu cầu

P2. Thực hiện các quy trình của đơn vị để duy trì bảo mật và an toàn thông tin

P3. Lưu trữ thông tin tại các nơi cho phép và theo chuẩn đặt ra

P4. Cập nhật thông tin theo yêu cầu

E2. Khôi phục thông tin

P5. Xác nhận thông tin cần khôi phục

P6. Tuân theo quy trình tiếp cận hệ thống thông tin của đơn vị

P7. Xác định vị trí và khôi phục thông tin theo yêu cầu

P8. Báo cáo các vấn đề gặp phải với cấp quản lý phù hợp

E3. Duy trì hệ thống ghi chép và lưu trữ sẵn có

P9. Duy trì hệ thống ghi chép và lưu trữ thông tin

P10. Sắp xếp tài liệu mới vào đúng vị trí và thư mục quy định

P11. Lưu trữ, loại bỏ và cập nhật các tài liệu cũ để có chỗ cho các tài liệu hiện thời

P12. Ghi chép thông tin theo dõi mỗi lần di chuyển tài liệu

P13. Đảm bảo tài liệu được lưu trữ trong điều kiện tốt và ở đúng vị trí

P14. Tách biệt tài liệu mật với tài liệu thông thường và việc tiếp cận tài liệu chỉ áp dụng với những người được chỉ định

P15. Đảm bảo bất cứ lúc nào đều có thể tìm thấy tập tin tài liệu đã được phát ra

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Đọc và xác định rõ các hướng dẫn và quy trình kỹ thuật

S2. Sử dụng máy tính và các hệ thống lưu trữ, bảo mật thông tin

S3. Lập kế hoạch

S4. Thu thập thông tin và sắp xếp các tài liệu hiện hành

S5. Cập nhật hệ thống thông tin, tài liệu, loại bỏ các tài liệu cũ theo quy định

S6. Ghi chép, làm báo cáo về xử lý khôi phục thông tin và thống kê tài liệu

Kiến thức thiết yếu

K1. Mục đích của lưu trữ và khôi phục thông tin được yêu cầu

K2. Các hệ thống thông tin khác nhau và tính năng của chúng

K3. Quy định về đặt tên tài liệu, sắp xếp, bảo quản, duy trì tài liệu

K4. Yêu cầu bảo mật và an ninh thông tin của đơn vị

K5. Các phương pháp được sử dụng để thu thập thông tin được yêu cầu

K6. Quy trình phải tuân theo khi tiếp cận hệ thống thông tin

K7. Vấn đề hay gặp với hệ thống thông tin và người cần được báo cáo

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Tài liệu, thông tin, dữ liệu:

- Fax, bản ghi nhớ, thư báo, thư điện tử
- Hồ sơ khách hàng
- Hồ sơ bán hàng, bao gồm các dự báo hàng tháng, các mục tiêu đạt được
- Các biểu mẫu
- Hóa đơn
- Hồ sơ nhân sự
- Thông tin về nhu cầu đào tạo
- Báo cáo marketing/kế hoạch/ngân quỹ
- Số liệu tài chính

2. Quy trình, quy định:

- Hướng dẫn về an ninh và bảo mật
- Quy tắc ứng xử/quy tắc đạo đức
- Các quy trình cập nhật thông tin
- Cập nhật tập tin đăng ký

- Cập nhật hệ thống quản lý hồ sơ
- Di chuyển tạm thời hay vĩnh viễn các báo cáo ghi chép
- Quyền truy cập
- Các tập tin/tủ có thể khóa được
- Các thông tin thương mại cần bảo mật

3. Hệ thống tham khảo và chú dẫn:

- Theo thứ tự bảng chữ cái
- Theo số thứ tự
- Kết hợp số và chữ cái
- Theo chủ đề
- Theo đề tài
- Theo ngày và giờ

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc
- Mô phỏng tình huống
- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Phát triển mối quan hệ khách hàng

MÃ SỐ: CC07

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để bắt đầu thiết lập và phát triển mối quan hệ tốt với khách hàng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Gặp và chào khách

P1. Chào đón khách theo cách phù hợp

P2. Giới thiệu bản thân và những người khác với khách

P3. Đặt câu hỏi để làm quen với khách

E2. Xử lý các câu hỏi hoặc yêu cầu của khách

P4. Trả lời câu hỏi một cách rõ ràng và trung thực

P5. Nhắc lại hoặc làm rõ câu hỏi hoặc yêu cầu của khách

P6. Sẵn sàng giải quyết kịp thời yêu cầu của khách

P7. Đưa ra lời giải thích và xin lỗi nếu không thể trả lời câu hỏi hoặc đáp ứng ngay yêu cầu của khách và hứa sẽ trả lời vào thời gian nhất định

P8. Tìm kiếm sự trợ giúp từ các nguồn khác nếu không thể đáp ứng yêu cầu hoặc không trả lời được câu hỏi của khách

E3. Tham gia cuộc nói chuyện ngắn và cởi mở với khách

P9. Bắt đầu câu chuyện bằng các chủ đề phù hợp

P10. Thể hiện kỹ năng nói luân phiên, ngừng hay tiếp tục nói khi tới lượt mình

P11. Thể hiện sự quan tâm đến những gì khách đang nói

P12. Cắt ngang cuộc nói chuyện một cách lịch sự

P13. Kết thúc cuộc nói chuyện một cách lịch sự

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Giao tiếp bằng lời một cách hiệu quả

S2. Xác định và trả lời câu hỏi của khách một cách rõ ràng

S3. Xử lý các câu hỏi hoặc yêu cầu khó của khách hàng

S4. Quan sát, phát hiện các mối quan tâm của khách hàng

Kiến thức thiết yếu

K1. Tầm quan trọng của việc gặp và chào đón khách nồng nhiệt

K2. Cách nói chuyện ngắn với khách dùng kỹ năng nói luân phiên

K3. Cách sử dụng đúng các dạng câu hỏi mở và câu hỏi đóng để lôi cuốn khách vào câu chuyện

K4. Cách thức bàn luận nhiều chủ đề

K5. Cách nói chuyện về các sự kiện quá khứ, hiện tại và tương lai

K6. Cách nhận biết các chủ đề cấm kỵ có khả năng xúc phạm hoặc gây khó chịu đối với khách

K7. Cách sử dụng các phương pháp khác nhau khi trả lời câu hỏi và yêu cầu của khách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Nội dung, hướng dẫn:

- Quy định của đơn vị về việc cung cấp thông tin cho khách hàng
- Tiêu chuẩn khi chào đón khách của đơn vị
- Các hướng dẫn xử lý, trả lời yêu cầu và câu hỏi của khách

2. Quy định về hành vi và ứng xử phù hợp liên quan tới:

- Thông tin thực tế được cung cấp đầy đủ
- Các tư vấn, gợi ý, định hướng, chỉ dẫn, giải thích
- Lời đồng ý và không đồng ý một cách lịch sự
- Lời "xin lỗi" và "cám ơn" phù hợp
- Các cam kết sẽ theo dõi kết quả xử lý yêu cầu của khách
- Cân nhắc về sự khác biệt văn hóa

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống
- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Bài tập kiểu dự án
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị và trình bày báo cáo

MÃ SỐ: CC08

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để xây dựng, hoàn thành và trình bày các báo cáo khác nhau trong cơ sở lưu trú du lịch hoặc doanh nghiệp du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị các loại báo cáo

P1. Xây dựng khung báo cáo chi tiết theo yêu cầu

P2. Xác định nguồn dữ liệu và truy cập dữ liệu báo cáo để làm cơ sở cho các mục tiêu của báo cáo cuối cùng

P3. Xử lý dữ liệu để đưa vào báo cáo

P4. Soạn thảo báo cáo

E2. Chuyển tải nội dung các loại báo cáo

P5. Chuyển phát các báo cáo theo yêu cầu nội bộ

P6. Thuyết trình để hỗ trợ làm rõ nội dung báo cáo

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Đọc, phân tích và xử lý thông tin, dữ liệu

S2. Viết hoặc sử dụng máy tính để biên soạn các nội dung của báo cáo

S3. Thuyết trình bằng lời để hỗ trợ, làm rõ cho báo cáo

S4. Lập kế hoạch để chuyển phát báo cáo đúng nơi và kịp thời

Kiến thức thiết yếu

K1. Các loại báo cáo khác nhau được sử dụng trong đơn vị và mục đích của từng loại báo cáo

K2. Cách định dạng báo cáo và các tài liệu khác sử dụng trong đơn vị

K3. Các quy tắc an ninh và bảo mật liên quan đến các báo cáo và tài liệu nội bộ

K4. Cách thức đảm bảo các báo cáo và tài liệu được rõ ràng và dễ đọc

K5. Các cách vẽ sơ đồ, bảng biểu và đồ họa để báo cáo dễ đọc và dễ hiểu

K6. Các bước cần làm để chuẩn bị và trình bày thuyết trình

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các nguồn thông tin, dữ liệu:

- Thực địa
- Tài liệu nghiên cứu
- Các sách đã xuất bản
- Báo cáo học thuật
- Báo cáo trong ngành
- Tài liệu của đồng nghiệp
- Cơ sở dữ liệu lưu trong máy tính
- Tra cứu trên Internet và các trang mạng cụ thể
- Báo và tạp chí
- Các ấn phẩm trong ngành
- Các chuyên gia trong ngành

2. Trang thiết bị:

- Tài liệu hệ thống máy tính
- Cơ sở dữ liệu
- Mạng internet
- Các mẫu báo cáo
- Máy in
- Máy scan

3. Quy trình, quy định:

- Hướng dẫn bằng lời hoặc văn bản cho các hoạt động liên quan đến phân tích dữ liệu
- Hướng dẫn kiểm soát nội bộ
- Quyền phát hành thông tin và/hoặc dữ liệu
- Thời hạn thỏa thuận với các giám sát viên và ban quản lý
- Thời hạn được đề xuất theo quy định cụ thể, theo các điều bắt buộc liên quan đến hoạt động và theo thông lệ của đơn vị
- Thời hạn được thỏa thuận với cá nhân người sử dụng và/hoặc người yêu cầu báo cáo

• Quy định về chuyển phát báo cáo liên quan tới: Giao nộp trực tiếp báo cáo cho các cá nhân đã được chỉ định; Đặt báo cáo đã in ra tại những nơi quy định như hòm thư,...; Chuyển tiếp bản điện tử của báo cáo đến danh sách những người cần nhận báo cáo; Tuân thủ các yêu cầu về an ninh và bảo mật; Lấy chữ ký xác nhận việc giao và nhận báo cáo; Đảm bảo báo cáo được giao sớm để người nhận có đủ thời gian đọc và hiểu kỹ tài liệu trước buổi họp hay các dịp ra quyết định

• Quy trình nhập dữ liệu cần thiết vào báo cáo; chỉnh sửa dữ liệu theo yêu cầu; lưu, sắp xếp, đóng báo cáo, gửi và in báo cáo; trình bày báo cáo với người duyệt phù hợp trước khi in báo cáo; lưu trữ hồ sơ báo cáo gốc và bản sao lưu dự phòng của các tập tin và bản in (nếu cần) theo yêu cầu của đơn vị

• Quy trình về kỹ thuật soạn văn bản liên quan tới: Tạo hệ thống gõ tự động; Sử dụng định dạng mẫu; Lập mục lục; Lập danh mục bảng chú dẫn; Lập bảng thuật ngữ; Lọc dữ liệu; Nhập dữ liệu như bảng, sơ đồ và biểu đồ từ phần mềm bảng biểu; Bổ sung thông tin từ các tập tin khác khi cần, bao gồm lọc và nhập dữ liệu; Kiểm tra lỗi chính tả, lỗi ngữ pháp và dữ liệu số trong báo cáo

• Quy trình về thuyết trình báo cáo liên quan tới: Chuẩn bị các bản sao báo cáo đã được in ra dưới dạng đầy đủ hoặc thu gọn tại buổi thuyết trình; Tổ chức buổi thuyết trình có kết cấu hợp lý, cân đối về mục tiêu, khán giả và bối cảnh; Tổng hợp và/hoặc thu thập các nguồn tư liệu hiện hữu để sử dụng bổ trợ và/hoặc minh họa cho bài thuyết trình; Tuân theo các tiêu chuẩn của ngành và/hoặc đơn vị về trình bày báo cáo

4. Thông tin về nội dung chính của báo cáo:

• Mục tiêu báo cáo

• Kế hoạch cho nội dung

• Định dạng cho báo cáo, trừ khi đã có định dạng chuẩn cần tuân theo

• Yêu cầu cân đối giữa nội dung báo cáo với mục tiêu báo cáo đã đề ra

• Các nguồn thông tin, dữ liệu có thể tiếp cận được

• Tính chính xác và cập nhật của dữ liệu

• Các hệ thống để thiết lập giới hạn dữ liệu

• Các dữ liệu báo cáo được phân tích theo quy trình đáp ứng các mục đích và yêu cầu của đơn vị

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Thu thập chứng cứ tại nơi làm việc, phân tích hồ sơ tài liệu do ứng viên chuẩn bị
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống
- Đánh giá bài thuyết trình bổ trợ cho báo cáo
- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Bài tập kiểu dự án
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm

MÃ SỐ: CC09

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong cơ sở lưu trú du lịch hoặc doanh nghiệp du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Áp dụng các nguyên tắc doanh nghiệp xanh

P1. Thực hiện tiết kiệm năng lượng

P2. Giảm thiểu việc in ấn và sử dụng giấy

P3. Tăng cường tái sử dụng bất cứ khi nào có thể

P4. Áp dụng các quy trình của đơn vị về tiết kiệm nước và giảm thiểu/phân loại/tách biệt rác thải

E2. Đóng góp cho các hoạt động du lịch có trách nhiệm

P5. Ủng hộ các hoạt động du lịch có trách nhiệm tại nơi làm việc

P6. Quảng bá và tuyên truyền các hoạt động du lịch có trách nhiệm đến khách hàng

P7. Khuyến khích các nhà cung cấp áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm

E3. Cập nhật các kiến thức du lịch có trách nhiệm

P8. Tiếp nhận thông tin từ các tổ chức liên quan một cách chủ động

P9. Lưu trữ và chia sẻ thông tin mới

P10. Kết hợp kiến thức mới vào các hoạt động hiện tại

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Đọc, nghiên cứu, tổng hợp và cập nhật thông tin

S2. Áp dụng thực hiện các nguyên tắc 3R (giảm thiểu, tái sử dụng và tái chế)

S3. Nói trước đám đông, giao tiếp hiệu quả

S4. Tuyên truyền, quảng bá, khuyến khích đồng nghiệp, khách hàng, nhà cung cấp và cộng đồng cùng thực hiện hoạt động du lịch có trách nhiệm

Kiến thức thiết yếu

K1. Tầm quan trọng của việc áp dụng các nguyên tắc văn phòng xanh

K2. Các quy trình giảm thiểu tiêu thụ năng lượng trong đơn vị

K3. Tầm quan trọng của tiết kiệm nước và giảm thiểu/phân loại/tách biệt rác thải ở phạm vi đơn vị

K4. Cách áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong thực tiễn

K5. Các nguồn thông tin về du lịch có trách nhiệm

K6. Các kênh và công cụ xúc tiến quảng bá các hoạt động du lịch có trách nhiệm

K7. Các cách tương tác với khách hàng qua các hoạt động quảng bá du lịch có trách nhiệm

K8. Các cách mà các nhà cung cấp có thể thực hành du lịch có trách nhiệm

K9. Cách tổ chức và sử dụng thông tin du lịch có trách nhiệm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Bộ nguyên tắc và áp dụng du lịch có trách nhiệm liên quan tới:

- Tối ưu hóa các nguồn tự nhiên
- Các giá trị văn hóa - xã hội đích thực được tôn trọng và bảo tồn
- Lợi ích kinh tế bền vững và có thể đạt được cho các bên liên quan
- Sử dụng năng lượng tái tạo và giảm thiểu sử dụng các tài nguyên không tái tạo được
- Giảm thiểu khí thải nhà kính và giảm tiêu thụ các vật liệu
- Sử dụng hiệu quả hơn các nguồn tài nguyên, năng lượng và nước
- Tối đa hóa cơ hội tái sử dụng, tái chế và phục hồi các vật liệu
- Bảo tồn năng lượng
- Giảm sử dụng các chất hóa học, từ bỏ việc sử dụng các vật liệu độc hại, nguy hiểm
- Bảo vệ và giới hạn tác động nguy hiểm tới thiên nhiên.

2. Thông tin xúc tiến và quảng bá các hoạt động du lịch có trách nhiệm:

- Các thông tin du lịch có trách nhiệm, như việc tái sử dụng các loại khăn lau, tiết kiệm nước, sự khan hiếm của các tài nguyên vật chất
- Các ấn phẩm quảng cáo, các gói thông tin và chương trình du lịch có trách nhiệm hiện tại và tương lai

• Các bảng, biển chỉ dẫn để hỗ trợ hoạt động

• Các thông báo về hoạt du lịch có trách nhiệm với các đồng nghiệp và nhà cung cấp

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

• Quan sát ứng viên thực hiện công việc

• Mô phỏng tình huống

• Câu hỏi vấn đáp

• Kiểm tra viết

• Nghiên cứu tình huống

• Bài tập kiểu dự án

• Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

• Thu thập và xem xét hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc: hồ sơ về các hoạt động du lịch có trách nhiệm như tài liệu, tờ rơi, bài bình luận, hay những tài liệu khác; phản hồi của những người đã tham gia hoạt động du lịch có trách nhiệm;...

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Giám sát các phương tiện và hoạt động để đảm bảo an toàn cho trẻ em

MÃ SỐ: CC10

Đơn vị năng lực này dựa trên *"Nguyên tắc ứng xử bảo vệ trẻ em khỏi lạm dụng tình dục trong hoạt động du lịch và lữ hành"* là một sáng kiến của ngành với sự tham gia của nhiều bên liên quan nhằm cung cấp kiến thức, các công cụ và sự hỗ trợ cho ngành Du lịch đối phó với nạn lạm dụng tình dục trẻ em trong môi trường du lịch và lữ hành (xem thêm tại trang web http://www.thecode.org). Đơn vị năng lực này bao quát chủ đề lạm dụng lao động trẻ em như trong các doanh nghiệp sản xuất hàng thủ công liên quan đến du lịch,…

Lợi ích và trách nhiệm của những người hoạt động trong lĩnh vực Du lịch gắn với cộng đồng trong việc bảo vệ trẻ em dễ bị tổn thương nhằm tránh khỏi những hậu quả tai hại bắt nguồn từ/hoặc thông qua hoạt động du lịch. Lợi ích tốt nhất của ngành là thực hiện du lịch có trách nhiệm kết hợp bảo vệ chính cộng đồng mà ngành phụ thuộc trong hoạt động kinh doanh.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hiện các quy trình làm việc để ngăn chặn việc lạm dụng trẻ em theo luật hiện hành

P1. Tuân theo các chính sách và quy trình của đơn vị về bảo vệ trẻ em

P2. Giới thiệu với khách về luật bảo vệ trẻ em và ngăn chặn lạm dụng tình dục trẻ em hiện hành

E2. Giám sát các phương tiện và hoạt động để đảm bảo trẻ em được bảo vệ

P3. Xác định các trường hợp có thể lạm dụng tình dục trẻ em khi khách làm thủ tục nhận buồng tại cơ sở lưu trú du lịch hay khi khách đi vào phạm vi cơ sở lưu trú du lịch.

P4. Thông báo về khách hàng đáng ngờ với quản lý cơ sở lưu trú du lịch để có hành động cần thiết

P5. Nhận biết việc bóc lột lao động trẻ em trong các cơ sở kinh doanh liên quan đến du lịch và thông báo với chính quyền liên quan

E3. Duy trì nhận thức về các vấn đề bảo vệ trẻ em

P6. Tham gia tập huấn tại chỗ về các vấn đề bảo vệ trẻ em

P7. Cập nhật kiến thức về các chính sách bảo vệ trẻ em của đơn vị theo luật hiện hành

P8. Nhận biết các cơ quan bảo vệ trẻ em tại địa phương để liên hệ khi cần thiết

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Đọc và xác định nội dung cần áp dụng trong các chính sách, quy định về bảo vệ trẻ em

S2. Quan sát, phát hiện những trường hợp khả nghi liên quan đến bóc lột, lạm dụng trẻ em

S3. Báo cáo bằng lời và văn bản tới cấp có thẩm quyền về các phát hiện liên quan đến bóc lột/lạm dụng trẻ em

S4. Sử dụng các máy móc, phương tiện hỗ trợ giám sát hình ảnh, âm thanh để phát hiện và lưu giữ bằng chứng

Kiến thức thiết yếu

K1. Các điểm chính trong quy định và quy trình của đơn vị về bảo vệ trẻ em theo luật hiện hành

K2. Cách kiểm soát các phương tiện và hoạt động để đảm bảo trẻ em được bảo vệ khỏi lạm dụng tình dục

K3. Các quy trình bảo vệ trẻ em cần thực hiện khi khách làm thủ tục nhận buồng hay khi khách vào cơ sở lưu trú du lịch

K4. Cách thức báo cáo bộ phận quản lý về các trường hợp khách hàng đáng ngờ

K5. Các cơ quan bảo vệ trẻ em tại địa phương để liên hệ khi cần thiết

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Chính sách và quy trình:

- Chính sách của đơn vị về bảo vệ trẻ em theo luật hiện hành
- Quy trình để nhân viên xử lý việc lạm dụng tình dục trẻ em và bảo vệ trẻ em
- Các thông báo công khai cho khách hàng về pháp luật, hình thức xử phạt và các quy định của đơn vị về bảo vệ trẻ em
- Thông tin về luật quy định và các hình thức xử phạt liên quan đến lạm dụng tình dục trẻ em

• Kế hoạch cập nhật kiến thức về các chính sách bảo vệ trẻ em của đơn vị theo luật hiện hành

• Các khóa đào tạo về bảo vệ trẻ em của đơn vị

• Các dấu hiệu liên quan đến lạm dụng tình dục và bóc lột sức lao động của trẻ em

• Hướng dẫn quan sát và quy trình thông báo về biểu hiện khách đáng ngờ

• Kiểm tra các khách hàng đặt chương trình hoặc chuyến du lịch cùng trẻ em

2. Thông tin về các cơ quan bảo vệ trẻ em:

• Các cơ quan chức năng có thẩm quyền

• Các tổ chức phi chính phủ tại địa phương

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Có thể khó đánh giá đơn vị năng lực này nếu không có những tình huống thực tế, vì vậy có thể áp dụng kiểm tra qua hình thức mô phỏng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực. Nếu cơ sở lưu trú du lịch hay công ty du lịch có khóa đào tạo về vấn đề này, cần sử dụng các hình thức đóng vai và mô phỏng đồng thời phải có báo cáo về nhân viên tham gia do đào tạo viên hay giám sát viên cung cấp làm chứng cứ để đánh giá.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

• Quan sát ứng viên thực hiện công việc

• Mô phỏng tình huống và đóng vai

• Nghiên cứu tình huống

• Câu hỏi vấn đáp

• Kiểm tra viết

• Bài tập kiểu dự án

• Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Đối phó với người say rượu và người không có thẩm quyền

MÃ SỐ: CC11

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để đối phó với các cá nhân không có thẩm quyền hoặc người say rượu trong nhà hàng, trong cơ sở lưu trú du lịch và các cơ sở khác về du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đánh giá tình huống

P1. Phân tích kỹ tình huống để đánh giá mức độ say rượu của khách hàng

P2. Giám sát các hành vi đáng ngờ theo nhóm hoặc cá nhân tại nơi làm việc

E2. Đối phó với tình huống

P3. Đề nghị trợ giúp với khách đang say rượu

P4. Sử dụng câu hỏi để xác định mục đích cá nhân đáng ngờ xuất hiện tại nơi làm việc của bạn

E3. Yêu cầu trợ giúp từ những người phù hợp

P5. Báo cáo tình huống khó khăn đến người phù hợp ở trong hoặc ngoài đơn vị

P6. Tìm kiếm sự hỗ trợ từ những người phù hợp trong tình huống có thể đe dọa an ninh hoặc an toàn của đồng nghiệp, khách hàng và đơn vị

E4. Hành động để làm dịu tình huống

P7. Xử lý người say rượu đúng cách và hỗ trợ họ rời khỏi nơi làm việc của bạn, nếu cần

P8. Yêu cầu các cá nhân không có thẩm quyền phải rời khỏi khu vực làm việc của bạn và sắp xếp đưa họ ra khỏi khu vực này

E5. Hoàn thành báo cáo sự việc

P9. Hoàn thành báo cáo sự việc đối phó với người say hoặc người vào đơn vị trái phép

P10. Ghi chép nội dung chính của sự việc để rút kinh nghiệm chung

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Quan sát, phân tích và phán đoán tình huống

S2. Sử dụng câu hỏi để xác định đối tượng đáng ngờ

S3. Giao tiếp khéo léo và cương quyết

S4. Ứng phó và yêu cầu trợ giúp của đơn vị trong các trường hợp cần thiết

S5. Viết, soạn báo cáo sự việc

Kiến thức thiết yếu

K1. Cách nhận biết các biểu hiện của hành vi say rượu

K2. Cách có thể trợ giúp khách say rượu

K3. Các tình huống khó khăn cần liên hệ, tìm kiếm trợ giúp từ các cá nhân phù hợp bên trong hoặc bên ngoài đơn vị

K4. Thời điểm cần sự hỗ trợ từ những người phù hợp trong các tình huống có thể đe dọa an ninh hoặc an toàn của tổ chức, đồng nghiệp và khách hàng

K5. Cách thức hỗ trợ phù hợp để khách/khách hàng say rượu rời khỏi nơi làm việc của bạn

K6. Các phương pháp được sử dụng để kiểm soát hành vi đáng ngờ của các cá nhân hoặc nhóm người tại nơi làm việc của bạn

K7. Các loại câu hỏi có thể dùng để xác định mục đích có mặt của đối tượng đáng ngờ tại nơi làm việc của bạn

K8. Cách xử lý để đưa các cá nhân không có thẩm quyền rời khỏi nơi làm việc của bạn

K9. Định dạng và nội dung của báo cáo sự việc theo yêu cầu

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Cá nhân/đơn vị hỗ trợ:

- Quản lý, trưởng bộ phận
- Nhân viên an ninh tại chỗ
- Cảnh sát
- Đơn vị cấp cứu

2. Hướng dẫn về biểu hiện liên quan tới:

- Thay đổi thái độ của khách
- Hành vi say rượu
- Hành vi bạo lực hoặc thiếu kiểm soát

- Hành vi đáng ngờ
- Độ tuổi được sử dụng đồ uống có cồn

3. Hướng dẫn về cách thức ứng phó:

- Kiểm soát mức độ ồn ào
- Kiểm soát mức độ yêu cầu đồ uống của khách
- Làm chậm quá trình phục vụ
- Từ chối phục vụ đồ uống có cồn
- Cảnh báo miệng
- Yêu cầu/hỗ trợ khách rời đi
- Kêu gọi hỗ trợ cần thiết

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá dựa trên nghiên cứu tình huống và các sự cố thực tế. Các báo cáo sự việc thường cung cấp đủ bằng chứng, kèm theo báo cáo của giám sát viên hay xác nhận của nhân chứng. Đánh giá cũng có thể thực hiện trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Thu thập hồ sơ chứng cứ, các báo cáo sự việc tại nơi làm việc
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Bài tập kiểu dự án

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị các tài liệu kinh doanh bằng tiếng Anh

MÃ SỐ: CC12

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để soạn thảo và thiết kế các tài liệu, ấn phẩm kinh doanh bằng tiếng Anh, bao gồm việc lựa chọn và sử dụng các chức năng trên các ứng dụng máy tính để đảm bảo ngôn ngữ và nội dung văn bản đạt tiêu chuẩn chất lượng cao.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn và chuẩn bị các nguồn tài liệu

P1. Lựa chọn và sử dụng các phần mềm/ứng dụng máy tính phù hợp để soạn thảo các tài liệu kinh doanh theo yêu cầu bằng tiếng Anh

P2. Lựa chọn bố cục và phong cách của ấn phẩm dựa trên yêu cầu về thông tin và yêu cầu của đơn vị

P3. Lựa chọn thiết kế văn bản đồng nhất với yêu cầu của công ty và/hoặc khách hàng, sử dụng các nguyên tắc thiết kế cơ bản

P4. Thảo luận và làm rõ định dạng và phong cách của ấn phẩm với người yêu cầu

E2. Thiết kế văn bản

P5. Tổng hợp các tập tài liệu, hồ sơ theo yêu cầu, nhiệm vụ và quy định của đơn vị

P6. Thiết kế văn bản đảm bảo nhập hiệu quả các thông tin và nâng cao hiệu quả trình bày

P7. Sử dụng nhiều chức năng để đảm bảo tính nhất quán trong thiết kế và bố cục

E3. Soạn thảo văn bản

P8. Hoàn thành văn bản trong thời gian quy định theo yêu cầu của đơn vị

P9. Kiểm tra văn bản đảm bảo đáp ứng yêu cầu về phong cách và bố cục

P10. Đảm bảo văn bản không có lỗi tiếng Anh

P11. Sử dụng tài liệu hướng dẫn hoặc dịch vụ hỗ trợ từ nhà cung cấp để khắc phục những khó khăn cơ bản trong khi thiết kế và soạn thảo văn bản

P12. Lưu trữ văn bản, dữ liệu một cách phù hợp và an toàn

E4. Hoàn thiện văn bản

P13. Đọc soát lỗi để kiểm tra tính dễ đọc, độ chính xác và nhất quán trong ngôn ngữ, phong cách và bố cục của văn bản

P14. Sửa chữa văn bản nếu cần, để đáp ứng các yêu cầu

P15. Đặt tên và lưu văn bản theo yêu cầu của đơn vị và thoát khỏi các ứng dụng mà không làm mất dữ liệu

P16. In và nộp văn bản theo yêu cầu

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Đọc và viết tiếng Anh thành thạo

S2. Sử dụng máy tính và soạn thảo văn bản thành thạo

S3. Đọc và phân loại, nhận biết mẫu các loại văn bản khác nhau

S4. Soát lỗi, chỉnh sửa và kiểm tra văn bản

S5. Lưu trữ, khôi phục tệp tin văn bản trên máy tính

Kiến thức thiết yếu

K1. Cách lựa chọn phần mềm ứng dụng và công nghệ phù hợp để soạn thảo tài liệu kinh doanh theo yêu cầu

K2. Các lựa chọn thiết kế văn bản để đảm bảo tính hiệu quả cho việc nhập thông tin và trình bày văn bản

K3. Yêu cầu thiết kế của đơn vị về phong cách và bố cục văn bản

K4. Các cách lưu trữ văn bản và tránh mất thông tin

K5. Cách khắc phục những khó khăn cơ bản về thiết kế và soạn thảo văn bản

K6. Các công cụ chỉnh sửa cơ bản và đọc kiểm tra để đảm bảo chất lượng ngôn ngữ tiếng Anh

K7. Cách đảm bảo chất lượng văn bản sử dụng tiếng Anh

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Thiết bị, tài liệu, phần mềm ứng dụng:

- Máy tính
- Máy photocopy
- Máy in
- Máy chụp (scan)
- Gói phần mềm về kế toán
- Gói phần mềm về dữ liệu

• Gói phần mềm về thuyết trình

• Gói phần mềm lập bảng tính

• Gói phần mềm về soạn thảo văn bản

• Các chính sách, hướng dẫn và yêu cầu của đơn vị và các quy định pháp lý

• Các chính sách về sức khỏe và an toàn lao động, các quy trình và chương trình liên quan

• Tài liệu đảm bảo chất lượng và/hoặc hướng dẫn quy trình

• Quy trình đăng nhập

• Hướng dẫn sử dụng của nhà sản xuất

• Chính sách của đơn vị về việc sao lưu bản dự phòng

• Chính sách của đơn vị về các bản sao tập tin được in ấn/bản cứng

• An ninh

2. Các loại văn bản kinh doanh:

• Báo cáo tài khoản

• Dữ liệu khách hàng

• Bản tin

• Phê duyệt dự án

• Ngân sách/tài chính

• Đề xuất

• Báo cáo

3. Hướng dẫn soạn thảo văn bản liên quan tới:

• Tìm và mở đúng tài liệu

• Tìm kiếm dữ liệu

• Thay đổi định dạng đầu và cuối trang

• Chỉnh sửa

• Sáp nhập các văn bản

• Định dạng bảng biểu

• Sử dụng cột

• Sử dụng kiểu/loại văn bản

• Đặt tên tập tin theo quy trình của đơn vị. Tên tập tin cần dễ nhận biết và liên quan đến nội dung tập tin

• Kiểm tra lỗi chính tả

• Lưu và đóng tài liệu

4. Hướng dẫn lưu giữ văn bản:

• Lưu các thư mục và thư mục con

• Lưu đĩa CD-ROMs, đĩa cứng hay các hệ thống sao lưu

• Lưu/phân loại bản cứng của các văn bản tạo lập từ máy tính

• Lưu/phân loại bản cứng của văn bản fax gửi đi và gửi đến

• Lưu/phân loại các thư từ đến và đi

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

• Quan sát ứng viên thực hiện công việc

• Mô phỏng tình huống

• Nghiên cứu tình huống

• Câu hỏi vấn đáp

• Kiểm tra viết

• Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

• Thu thập hồ sơ, chứng cứ, rà soát văn bản được in ra chính thức tại nơi làm việc

• Bài tập kiểu dự án

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Xác định nhu cầu phát triển của nhân viên

MÃ SỐ: CC13

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết giúp nhân viên nhận biết để đáp ứng các yêu cầu công việc hiện tại và tương lai cũng như các nguyện vọng cá nhân.

Các tiêu chuẩn trong đơn vị năng lực này liên quan đến các giám sát viên và người quản lý chịu trách nhiệm nhận báo cáo từ cấp dưới.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thống nhất nhu cầu phát triển của từng nhân viên

P1. Thống nhất với từng nhân viên về kiến thức, kỹ năng và thái độ cần thiết để đáp ứng yêu cầu đối với vị trí, vai trò công việc của họ trong hiện tại và tương lai

P2. Khuyến khích từng nhân viên thu nhận sự phản hồi về kết quả thực hiện công việc của họ từ những người có khả năng đưa ra thông tin phản hồi khách quan, cụ thể và có giá trị

P3. Tạo cơ hội cho từng nhân viên tự đánh giá chính xác cấp độ kiến thức, kỹ năng và năng lực hiện tại cũng như tiềm năng của họ

P4. Đánh giá cùng với từng nhân viên về kiến thức, kỹ năng, thái độ cần được bổ sung hoặc nâng cao đối với vị trí, vai trò công việc của họ trong hiện tại, tiềm năng trong tương lai cũng như các nguyện vọng cá nhân

P5. Nhận biết và đánh giá mọi khó khăn trong đào tạo hoặc nhu cầu cụ thể của từng nhân viên

E2. Hỗ trợ nhân viên xác định mục tiêu đào tạo cho bản thân

P6. Hỗ trợ từng nhân viên xác định nhu cầu theo thứ tự ưu tiên và xác định rõ các mục tiêu đào tạo

P7. Khuyến khích từng nhân viên tập trung vào các nhu cầu đào tạo ưu tiên, chú ý cách thức học tập khi lựa chọn các hoạt động đào tạo và lập kế hoạch phát triển bản thân

P8. Tìm kiếm sự hỗ trợ và tư vấn của chuyên gia đào tạo và phát triển nhân lực khi cần

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Giao tiếp để cung cấp các phản hồi về nhu cầu đào tạo và phát triển

S2. Đánh giá về kiến thức, kỹ năng và năng lực của nhân viên

S3. Tư vấn về phát triển cá nhân

S4. Khuyến khích nhân viên tham gia đào tạo và phát triển cá nhân

Kiến thức thiết yếu

K1. Sự khác nhau giữa kiến thức, kỹ năng và năng lực

K2. Tầm quan trọng của phản hồi khách quan, cụ thể và có giá trị đối với việc xác định nhu cầu đào tạo

K3. Cách phân tích khoảng cách giữa mức độ kiến thức, kỹ năng và năng lực hiện có với mức độ cần đạt được

K4. Cách xác định thứ tự ưu tiên cho các nhu cầu đào tạo

K5. Cách thiết lập các mục tiêu đào tạo SMART (Specific, Measurable, Agreed, Realistic, Time bound) - cụ thể, đo lường được, khả thi, thực tế và khung thời gian

K6. Các cách thức học tập và nhận biết cách thức được cá nhân ưa thích

K7. Các công cụ được sử dụng trong đơn vị để xác định nhu cầu đào tạo và cách thức học tập của nhân viên

K8. Các kiểu hoạt động học tập phù hợp với các cách thức học tập khác nhau

K9. Cách lập kế hoạch đào tạo và phát triển dựa trên phân tích kỹ lưỡng nhu cầu và cách thức học tập

K10. Các yêu cầu về kiến thức, kỹ năng và thái độ cho các vị trí, vai trò công việc khác nhau trong phạm vi trách nhiệm của mình

K11. Các chính sách và thực tiễn phát triển chuyên môn và phát triển cá nhân của đơn vị

K12. Các cơ hội đào tạo sẵn có trong đơn vị

K13. Các nguồn hỗ trợ và tư vấn chuyên gia trong đơn vị

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Kiến thức, kỹ năng và năng lực cần có để đáp ứng yêu cầu công việc hiện tại và tương lai:

• Các kiến thức liên quan đến nghề, bao gồm cả kiến thức chuyên môn và kiến thức ngành

• Phát triển kỹ năng, bao gồm cả các kỹ năng chuyên môn

• Phát triển kiến thức, kỹ năng giám sát hoặc quản lý

2. Những người có thể đưa ra thông tin phản hồi khách quan, cụ thể và có giá trị về kết quả công việc của nhân viên:

• Người quản lý

• Đồng nghiệp

• Bộ phận nhân sự

• Khách hàng

3. Những khó khăn trong đào tạo hoặc nhu cầu cụ thể của cá nhân:

• Khả năng tham gia các khóa đào tạo và phát triển do nhu cầu của công việc

• Trình độ ngôn ngữ, hạn chế về kinh nghiệm hoặc kỹ thuật liên quan

4. Các cách thức học tập:

• Học chủ động (activist learner) - ưu tiên học thực hành trước khi học lý thuyết

• Học và trải nghiệm (reflective learner) - ưu tiên học và đối chiếu qua các trải nghiệm

• Học lý thuyết (theorist learner) - ưu tiên học và hiểu nội dung trước, sau đó vận dụng lý thuyết vào thực tiễn

• Học thực dụng (pragmatist learner) - ưu tiên học lý thuyết đi đôi với học thực hành

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

• Nghiên cứu tình huống

• Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

• Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc. Hồ sơ chứng cứ bao gồm biên bản các cuộc họp, ghi chép các cuộc thảo luận với các cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết về sự hỗ trợ và tư vấn dành cho các cá nhân, ghi chép các ý kiến phản hồi,… (không đề tên cá nhân)

• Nhận xét của cá nhân

• Thảo luận chuyên môn

• Bài tập kiểu dự án

• Mô phỏng tình huống, đóng vai

• Kiểm tra viết

• Câu hỏi vấn đáp

• Quan sát ứng viên thực hiện công việc

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Tiến hành đánh giá năng lực làm việc của nhân viên

MÃ SỐ: CC14

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để theo dõi kết quả thực hiện công việc của nhân viên trong khung hệ thống quản lý thực hiện công việc đã được thiết lập. Đơn vị năng lực này yêu cầu khả năng giám sát hiệu suất làm việc hàng ngày của nhân viên, khả năng đánh giá kết quả thực hiện công việc theo quy định và tổ chức các buổi họp tư vấn chính thức.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Theo dõi năng lực làm việc của nhân viên

P1. Tư vấn và thông báo cho nhân viên về các tiêu chuẩn thực hiện công việc cần đạt được thông qua việc sử dụng các công cụ giao tiếp phù hợp

P2. Theo dõi kết quả thực hiện công việc hiện tại bằng cách duy trì mối liên hệ chặt chẽ với các thành viên khác tại nơi làm việc

E2. Hướng dẫn, hỗ trợ và tuyên dương

P3. Thường xuyên cung cấp phản hồi đúng và chắc chắn cho nhân viên

P4. Hướng dẫn và hỗ trợ nhân viên

P5. Tuyên dương và khen thưởng các thành viên đạt kết quả công việc tốt và nổi trội

E3. Xác định nhu cầu và đưa ra giải pháp

P6. Xác định nhu cầu đào tạo, tập huấn nâng cao và tổ chức đào tạo theo chính sách của đơn vị

P7. Nhận biết và giải quyết các vấn đề liên quan đến kết quả thực hiện công việc

P8. Xác định và điều tra các vấn đề liên quan đến kết quả thực hiện công việc

P9. Sử dụng phản hồi và tập huấn để giải quyết các vấn đề liên quan đến kết quả thực hiện công việc

P10. Thảo luận và thống nhất các giải pháp khả thi với nhân viên

E4. Tiến hành đánh giá việc thực hiện công việc

P11. Theo dõi kết quả tư vấn không chính thức thông qua đánh giá tại nơi làm việc

P12. Tổ chức và thực hiện các buổi tư vấn chính thức khi cần theo quy trình chuẩn

P13. Thực hiện đánh giá kết quả thực hiện công việc của cá nhân một cách cởi mở và công bằng

P14. Hoàn tất và lưu lại hồ sơ liên quan đến quản lý kết quả thực hiện công việc của nhân viên

P15. Thống nhất kế hoạch hoạt động cùng với nhân viên và theo dõi tại nơi làm việc

KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Giao tiếp để cung cấp các phản hồi về hiệu quả làm việc

S2. Động viên, tuyên dương những điểm mạnh cần phát huy

S3. Nhắc nhở, phê bình những điểm cần khắc phục

S4. Tư vấn giải pháp khắc phục những điểm yếu

S5. Giải quyết vấn đề bất đồng

S6. Làm việc nhóm để theo dõi kết quả thực hiện công việc

Kiến thức thiết yếu

K1. Vai trò và tầm quan trọng của việc theo dõi kết quả thực hiện công việc của nhân viên, cung cấp phản hồi và tập huấn nhân viên

K2. Kiến thức về đánh giá kết quả thực hiện công việc, bao gồm:

• Lý do của buổi đánh giá kết quả công việc

• Hình thức và nội dung các tài liệu đánh giá kết quả thực hiện công việc

K3. Các phương pháp đánh giá kết quả thực hiện công việc tại đơn vị

K4. Các quy trình đánh giá kết quả thực hiện công việc bằng cách phỏng vấn

K5. Các quy trình tổ chức các buổi tư vấn chính thức

K6. Quy trình, thủ tục khiếu nại

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các tiêu chuẩn thực hiện công việc và các vấn đề về thực hiện công việc:

• Tuân thủ các quy trình thủ tục

• Giảm thiểu chi phí

- Các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng
- Mức độ chính xác trong công việc
- Cách thể hiện của cá nhân
- Năng suất
- Sự đúng giờ
- Thời gian đáp ứng
- Tương tác trong nhóm
- Giảm thiểu rác thải
- Thái độ và hành vi
- Tinh thần trách nhiệm
- Nghĩa vụ pháp lý
- Các tiêu chuẩn khác

2. Hướng dẫn và trợ giúp:

- Tư vấn các cơ hội đào tạo và phát triển
- Xác nhận mục tiêu của đơn vị, các yêu cầu chính về thực hiện công việc
- Đảm bảo đầy đủ các nguồn lực
- Cơ hội thảo luận về thách thức trong công việc
- Đại diện cho lợi ích của nhân viên trong các diễn đàn khác
- Hỗ trợ trong các tình huống giao tiếp khó khăn giữa các nhân viên

3. Tuyên dương và khen thưởng:

- Ghi nhận kết quả tốt của một cá nhân trước toàn bộ phận
- Công nhận không chính thức
- Trao giải thưởng
- Gửi báo cáo bằng văn bản đến giám đốc

4. Các giải pháp nâng cao hiệu suất làm việc:

- Đào tạo và tập huấn bổ sung
- Điều chỉnh khối lượng công việc
- Thống nhất mục tiêu cải thiện trong ngắn hạn

• Hỗ trợ giải quyết các vấn đề ngoài công việc

• Tổ chức lại các cách thức làm việc

5. Thủ tục yêu cầu cho các buổi tư vấn chính thức:

• Chuẩn bị:

o Thông báo chính thức đến nhân viên và người quản lý

o Mời các đối tượng phù hợp tham gia

o Tổ chức địa điểm phù hợp cho buổi tư vấn

• Tiến hành xem xét đánh giá năng lực công việc:

o Bắt đầu và giới thiệu mục tiêu

o Thảo luận các kết quả đã đạt được, các yêu cầu cần được cải thiện

o Đề ra mục tiêu

o Các kết luận đạt được

• Hoàn thiện văn bản

6. Hệ thống quản lý kết quả thực hiện công việc:

• Các phương pháp thu thập dữ liệu về kết quả thực hiện công việc

• Các phương pháp diễn giải kết quả thực hiện công việc

• Quá trình phỏng vấn đánh giá kết quả thực hiện công việc

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

• Nghiên cứu tình huống

• Quan sát ứng viên thực hiện công việc

• Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

• Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc. Hồ sơ chứng cứ bao gồm biên bản các buổi họp, bản ghi chép các buổi thảo luận với từng cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết về sự hỗ trợ và tư vấn dành cho từng nhân viên, ghi chép lại các buổi nhận xét kết quả công việc,… (không đề tên của các cá nhân), các nhận xét của cá nhân, thảo luận chuyên môn,…

• Bài tập kiểu dự án

• Mô phỏng tình huống, đóng vai

• Kiểm tra viết

• Câu hỏi vấn đáp

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Tiến hành và tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật

MÃ SỐ: CC15

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để giúp các thành viên trong bộ phận hiểu rõ những vấn đề ảnh hưởng đến kết quả thực hiện công việc của họ. Các vấn đề có thể liên quan đến công việc hoặc phát sinh từ hoàn cảnh cá nhân.

Đơn vị năng lực này đề cập việc nhận biết các vấn đề ảnh hưởng đến kết quả làm việc của mỗi người và kịp thời thảo luận các vấn đề đó với những người liên quan trong bộ phận để giúp họ tìm ra giải pháp cho vấn đề. Đôi lúc bạn cần tham khảo ý kiến của bộ phận nhân sự hoặc quản lý cấp cao để có những hành động tiếp theo.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giao tiếp với cấp dưới và đồng nghiệp

P1. Thông báo thường xuyên và đầy đủ với nhân viên về các tiêu chuẩn đạo đức và kết quả thực hiện công việc mà họ phải đạt được cũng như các thủ tục hiện hành mà đơn vị áp dụng để xử lý các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc việc thực hiện công việc không đạt yêu cầu

P2. Tìm kiếm sự trợ giúp của đồng nghiệp hoặc chuyên gia nhân sự về bất kỳ khía cạnh nào mà cá nhân chưa nắm rõ liên quan đến thực hiện quy trình kỷ luật

E2. Tiến hành điều tra và thực hiện các biện pháp phòng ngừa

P3. Tiến hành điều tra kịp thời để tìm ra nguyên nhân của các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu

P4. Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giải quyết các vấn đề và xử lý các trường hợp vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng. Trong một số trường hợp, có thể sử dụng phương pháp tiếp cận mềm dẻo để giải quyết tình hình một cách hiệu quả

E3. Tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật và lưu trữ hồ sơ

P5. Tuân theo các quy trình kỷ luật chính thức của đơn vị trong việc xử lý các vi phạm nghiêm trọng liên quan đến chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu

P6. Lưu giữ đầy đủ và chính xác các tài liệu trong suốt quá trình xử lý kỷ luật và lưu trữ thông tin bảo mật trong khoảng thời gian cần thiết

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Giao tiếp để đảm bảo các bên hiểu nhau

S2. Điều tra để tìm ra nguyên nhân và hành vi vi phạm

S3. Điều hành cuộc họp

S4. Ra quyết định dựa trên nội quy lao động của công ty

S5. Giám sát việc thực thi

Kiến thức thiết yếu

K1. Tầm quan trọng của việc thông báo đầy đủ cho các nhân viên về chuẩn mực hành vi và kết quả công việc mà họ cần đạt được cũng như các thủ tục hiện hành mà đơn vị áp dụng để xử lý các trường hợp vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu

K2. Cách tiến hành điều tra nguyên nhân dẫn đến các vi phạm chuẩn mực hành vi, thực hiện công việc không đạt yêu cầu

K3. Biện pháp xử lý mềm dẻo đối với các trường hợp vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng và khi nào thì phương pháp này có thể xử lý tình huống một cách hiệu quả

K4. Điểm khác nhau giữa việc vi phạm chuẩn mực hành vi, các hành vi sai trái nói chung và thực hiện công việc không đạt yêu cầu và đưa ra cách giải quyết từng trường hợp

K5. Tầm quan trọng của các việc tuân thủ quy trình kỷ luật trong đơn vị khi xử lý các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức độ nghiêm trọng

K6. Tầm quan trọng của việc truyền đạt thông tin rõ ràng, chính xác, khách quan và cách thức thực hiện

K7. Cách lưu trữ dữ liệu đầy đủ và chính xác trong toàn bộ quy trình kỷ luật và đảm bảo tính bảo mật của tài liệu này trong thời gian cần thiết

K8. Các thủ tục của đơn vị trong việc xử lý vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu

K9. Các chuẩn mực hành vi và tiêu chuẩn thực hiện công việc được quy định cho nhân viên

K10. Các nguồn tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn từ đồng nghiệp, bộ phận nhân sự và các bộ phận khác

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Liên lạc với cấp dưới và đồng nghiệp thông qua:

• Thư điện tử, điện thoại, tin nhắn SMS, gặp trực tiếp, tin nhắn khẩn hoặc các phương thức khác

2. Hỗ trợ của đồng nghiệp hoặc chuyên gia nhân sự:

• Tư vấn các thủ tục pháp lý

• Tư vấn về các quy trình của đơn vị

• Hỗ trợ lên kế hoạch các buổi tập huấn

• Hỗ trợ nguồn lực cần thiết cho các buổi tập huấn

3. Các phương thức điều tra:

• Phối hợp điều tra cùng bộ phận nhân sự, quản lý cấp cao hoặc các bộ phận khác trong việc tìm hiểu nguyên nhân các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu

4. Các phương pháp phòng ngừa và giải quyết vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc xử lý việc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng:

• Trao đổi mềm dẻo với nhân viên

• Đánh giá hoặc rà soát kết quả thực hiện công việc

• Gửi thư cảnh cáo nếu các vi phạm lặp lại thường xuyên

• Chuyển giao cho bộ phận nhân sự

5. Các quy trình kỷ luật:

• Khiển trách bằng lời nói

• Khiển trách bằng văn bản

• Kéo dài thời gian nâng lương không quá 6 tháng; cắt chức

• Sa thải

6. Các hồ sơ mật:

• Biên bản các cuộc họp

- Mẫu đánh giá công việc
- Mẫu báo cáo tình huống
- Thư viết và thư điện tử
- Các văn bản khác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Đánh giá kiến thức thông qua kiểm tra vấn đáp hoặc viết
- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án
- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc. Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc bao gồm biên bản họp, báo cáo cá nhân, ghi chép ý kiến thảo luận với các cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết về sự hỗ trợ và tư vấn và hỗ trợ dành cho nhân viên, các buổi họp xem xét kết quả công việc… (không đề tên của các cá nhân), các nhận xét của cá nhân, thảo luận chuyên môn,…

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên

MÃ SỐ: CC16

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết trong việc tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để thực hiện các hoạt động hay chức năng công việc trong phạm vi quyền hạn cho phép.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lên kế hoạch tuyển dụng nhân sự phù hợp

P1. Thường xuyên rà soát khối lượng công việc thuộc bộ phận cá nhân chịu trách nhiệm, nhận biết sự thiếu hụt về nhân sự, về kiến thức, kỹ năng hay năng lực của nhân viên

P2. Xác định và đánh giá các lựa chọn để giải quyết bất kỳ sự thiếu hụt nào đã được xác định và quyết định thực hiện lựa chọn tốt nhất

P3. Thu hút cán bộ nhân sự chuyên nghiệp phù hợp trong đơn vị tham gia vào việc tuyển dụng và lựa chọn nhân viên

P4. Đảm bảo tuân thủ các quy trình và chính sách tuyển dụng và lựa chọn của đơn vị

E2. Chuẩn bị tuyển dụng và lựa chọn

P5. Đảm bảo có sẵn bản cập nhật mô tả vị trí công việc và tiêu chuẩn nhân viên khi có nhu cầu tuyển dụng

P6. Thiết lập các bước trong quy trình tuyển dụng và lựa chọn các vị trí tuyển dụng, các phương pháp sẽ được sử dụng, khoảng thời gian và nhân sự cần tham gia tuyển dụng và lựa chọn

P7. Đảm bảo nội dung thông tin về vị trí tuyển dụng được công bằng, rõ ràng và chính xác trước khi gửi tới các ứng viên tiềm năng

P8. Xây dựng các tiêu chí công bằng, rõ ràng và phù hợp để đánh giá và lựa chọn ứng viên, có tính đến kiến thức, kỹ năng, năng lực và khả năng hợp tác hiệu quả với đồng nghiệp của các ứng viên

P9. Đảm bảo quá trình tuyển dụng và lựa chọn được thực hiện công bằng, nhất quán và hiệu quả

E3. Quản lý quá trình lựa chọn

P10. Thông báo cho các ứng viên đầy đủ thông tin về quá trình xử lý hồ sơ của họ theo quy định của đơn vị

P11. Cung cấp vị trí công việc cho ứng viên đáp ứng tốt nhất các tiêu chí đề ra

P12. Cung cấp ý kiến phản hồi chính xác, rõ ràng và có tính xây dựng cho các ứng viên không được lựa chọn, theo đúng chính sách của đơn vị

P13. Đánh giá mức độ thành công của quá trình tuyển dụng và lựa chọn, xác định những điểm cần cải thiện

E4. Tối ưu hóa các hoạt động giữ nhân viên

P14. Tìm kiếm và đưa ra các cơ hội thử thách trong công việc cho từng nhân viên nhằm tận dụng hiệu quả kiến thức, kỹ năng và năng lực của nhân viên cũng như phát huy tiềm năng của họ

P15. Xem xét một cách hệ thống các kết quả công việc và tiến trình phát triển công việc của nhân viên, đưa ra phản hồi, nhận xét thích hợp để cải thiện kết quả làm việc của họ

P16. Ghi nhận kết quả thực hiện trong công việc cũng như thành tích của từng nhân viên theo chính sách của đơn vị

P17. Nhận biết khi nào nhân viên không hài lòng với công việc hay với tiến trình phát triển công việc của họ, tìm kiếm giải pháp sao cho đáp ứng được nhu cầu của cả nhân viên và đơn vị

P18. Nhận biết khi nào các giá trị, động lực và nguyện vọng của nhân viên không phù hợp với tầm nhìn, mục tiêu và giá trị của đơn vị, và cùng với nhân viên đó tìm kiếm giải pháp thay thế

P19. Trao đổi, tìm hiểu các nguyên nhân khiến nhân viên dự định thôi việc và tìm cách giải quyết các vấn đề hoặc bất đồng

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Tính toán, rà soát lại khối lượng công việc

S2. Viết bản mô tả công việc

S3. Lập kế hoạch tuyển dụng

S4. Phỏng vấn

S5. Đưa thông tin phản hồi

S6. Đàm phán để thống nhất về chế độ và mức lương

S7. Động viên, ủy quyền, khen thưởng để giữ nhân viên

S8. Giải quyết vấn đề bất đồng

Kiến thức thiết yếu

K1. Cách thức thu hút nhân viên và các bên liên quan tham gia vào các hoạt động tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên

K2. Các cách thức rà soát khối lượng công việc thuộc lĩnh vực cá nhân phụ trách để phát hiện sự thiếu hụt về nhân sự cũng như kiến thức, kỹ năng và năng lực

K3. Các nội dung của bản mô tả công việc và tiêu chuẩn nhân viên, tầm quan trọng của việc tham vấn các bộ phận khác trong việc xây dựng và cập nhật các tài liệu này

K4. Các bước khác nhau của quá trình tuyển dụng và lựa chọn ứng viên, tầm quan trọng của việc tham vấn các bộ phận khác về các bước, các phương pháp tuyển dụng và lựa chọn, khung thời gian tương ứng và nhân sự tham gia vào quá trình

K5. Các phương pháp khác nhau về tuyển dụng và lựa chọn ứng viên, các ưu điểm và nhược điểm của từng phương pháp

K6. Tầm quan trọng của việc phổ biến thông tin công bằng, rõ ràng và chính xác về các vị trí tuyển dụng tới các ứng viên tiềm năng

K7. Cách thức đo lường năng lực và khả năng của ứng viên, đánh giá khả năng đáp ứng của họ với các yêu cầu đặt ra cho vị trí tuyển dụng

K8. Cách thức cân nhắc các khía cạnh về công bằng, đa dạng và bao trùm, bao gồm cả khía cạnh pháp lý và bất kỳ quy tắc thực hành nào liên quan khi tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên

K9. Tầm quan trọng của việc luôn cập nhật thông tin về tiến trình tuyển dụng cho ứng viên và cách thức thực hiện công việc này

K10. Tầm quan trọng của việc tạo cơ hội cho nhân viên cùng tham gia thảo luận các vấn đề, các giải pháp thay thế có thể được triển khai khi giá trị, động cơ và nguyện vọng của nhân viên không phù hợp với công việc của họ hoặc không phù hợp với tầm nhìn, mục tiêu và giá trị của đơn vị

K11. Tầm quan trọng của việc hiểu được nguyên nhân vì sao nhân viên dự định rời bỏ đơn vị

K12. Các nguồn chuyên gia hiện có để hỗ trợ quá trình tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên cũng như cách thức sử dụng nguồn lực này

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các chính sách và quy trình liên quan tới tuyển dụng và lựa chọn:

• Chi tiết thông tin có thể hoặc không thể sử dụng trong quảng cáo việc làm

• Chính sách thăng tiến cho nhân viên, đặc biệt là thăng tiến trong nội bộ đơn vị

• Đào tạo nhân viên

• Mức lương, thưởng

• Giai đoạn thử việc

• Điều kiện và điều khoản lao động

• Các lợi ích

• Các quy định đối với nhân viên, như đồng phục, ngoại hình, hút thuốc, cách ứng xử, nghỉ ốm, sự chuyên cần và đúng giờ, sử dụng tài sản của đơn vị

• Thành phần ban phỏng vấn và tuyển dụng

2. Các yêu cầu công việc liên quan đến:

• Toàn bộ thông tin về mẫu hình nhân viên cần thiết để thực hiện hiệu quả một vị trí công việc cụ thể

3. Bản mô tả công việc liên quan đến:

• Toàn bộ thông tin về nhiệm vụ của một vị trí công việc cụ thể

4. Các tiêu chí lựa chọn chính:

• Kinh nghiệm

• Năng lực

• Bằng cấp

• Tính phù hợp

• Thông tin tham chiếu

• Thái độ

5. Các nguồn tuyển dụng nhân viên:

• Quảng cáo trên phương tiện truyền thông

• Các cơ quan giới thiệu việc làm và tuyển dụng

• Tuyển dụng trực tuyến

• Quảng cáo nội bộ, bao gồm cả thăng tiến nội bộ

• Các trường dạy nghề và đại học

• Mạng lưới liên lạc trong ngành

• Các chủ doanh nghiệp khác

6. Phỏng vấn tuyển chọn:

• Một người phỏng vấn trực tiếp từng ứng viên

• Phỏng vấn theo hội đồng

• Phỏng vấn nhóm

• Phỏng vấn qua điện thoại

• Phỏng vấn lần một, lần hai và/hoặc lần ba

• Áp dụng các kỹ năng đặt câu hỏi và lắng nghe phù hợp

• Ghi lại câu trả lời của ứng viên

• Trả lời các câu hỏi của ứng viên

• Các vấn đề về công bằng và tuân thủ quy định

• Phân chia các câu hỏi cho tất cả ứng viên

7. Quá trình lựa chọn:

• Đánh giá ứng viên và cho điểm theo tiêu chí lựa chọn

• Tiếp nhận phản hồi và sự đồng thuận của những người phỏng vấn

• Cân nhắc kết quả bài kiểm tra

• Xếp hạng các ứng viên được phỏng vấn

8. Theo dõi các ứng viên đủ điều kiện:

• Yêu cầu ứng viên nộp các tài liệu gốc đã được trình bày trong buổi phỏng vấn

• Giải thích các chi tiết của thư mời làm việc, hợp đồng hoặc các công cụ lao động

• Xác nhận đồng ý chấp thuận công việc

• Chuyển thư mời làm việc cho ứng viên khác nếu ứng viên lựa chọn đầu tiên từ chối

9. Các chính sách giữ nhân viên:

• Cung cấp các cơ hội nghề nghiệp để thử thách nhân viên nhằm tận dụng hiệu quả kỹ năng, kiến thức và khả năng cũng như phát huy tiềm năng của họ

• Xem xét kết quả công việc và tiến trình phát triển công việc của nhân viên một cách hệ thống

• Các phương pháp phản hồi được đề ra để hoàn thiện việc thực hiện công việc của nhân viên

• Ghi nhận kết quả thực hiện công việc và thành tích của nhân viên theo chính sách của đơn vị

• Nhận biết các vị trí công việc đáp ứng nhu cầu của cả cá nhân và đơn vị

• Phát hiện sự không phù hợp của nhân viên với vị trí công việc được giao

• Các chính sách chấm dứt lao động

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

• Nghiên cứu tình huống

• Quan sát ứng viên thực hiện công việc

• Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

• Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

• Nhận xét của cá nhân

• Thảo luận chuyên môn

• Bài tập kiểu dự án

• Mô phỏng tình huống, đóng vai

• Kiểm tra viết

• Câu hỏi vấn đáp

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Xử lý khiếu kiện của nhân viên và giải quyết vấn đề

MÃ SỐ: CC17

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết trong việc xây dựng và tuân thủ quy trình khiếu nại của đơn vị để xử lý các vấn đề, giải quyết các mối bận tâm hay phàn nàn của nhân viên trong bộ phận.

Đơn vị năng lực này mô tả tiêu chuẩn tối thiểu đối với các nhà quản lý trong thực hiện quy trình giải quyết khiếu nại theo yêu cầu pháp lý và yêu cầu của đơn vị. Để đáp ứng tiêu chuẩn, các nhà quản lý cần có kiến thức, kỹ năng chuyên sâu về quy trình này cũng như kỹ năng giao tiếp tốt và kinh nghiệm phong phú.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thông báo với nhân viên về các quy trình thủ tục khiếu nại

P1. Cung cấp thông tin đầy đủ về quy trình, thủ tục hiện hành của đơn vị liên quan đến việc đưa ra khiếu nại/khiếu kiện

P2. Tìm kiếm sự hỗ trợ từ đồng nghiệp hoặc chuyên gia nhân sự hay chuyên gia pháp lý về bất kỳ khía cạnh nào của quy trình khiếu nại chưa nắm rõ

E2. Thực hiện quy trình khiếu nại

P3. Xác định các khiếu nại tiềm ẩn và đưa ra các biện pháp phòng ngừa để giải quyết vấn đề khi có thể

P4. Xử lý các phàn nàn, vấn đề khó khăn và lo lắng của nhân viên, tìm kiếm các giải pháp mềm dẻo để xử lý vấn đề nếu có thể

P5. Tuân theo các quy trình chính thức của đơn vị về xử lý khiếu nại nếu có nhân viên gửi khiếu nại bằng văn bản

E3. Duy trì các hồ sơ chính xác

P6. Lưu giữ đầy đủ và chính xác hồ sơ trong suốt quá trình khiếu nại và đảm bảo sự bảo mật trong thời gian cần thiết

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Giao tiếp để các bên hiểu nhau

S2. Điều tra để xác định nguyên nhân và sự việc

S3. Giải quyết vấn đề bất đồng

S4. Tư vấn luật pháp, nội quy lao động của cở sở

S5. Ra quyết định theo nội quy lao động của cơ sở

S6. Giám sát quá trình thực thi

S7. Lưu giữ hồ sơ

Kiến thức thiết yếu

K1. Tầm quan trọng của việc thông tin cho các nhân viên đầy đủ các quy trình, thủ tục hiện tại của đơn vị về việc đưa ra khiếu nại

K2. Các cách tiếp cận mềm dẻo để xử lý các lo lắng, vấn đề khó khăn, phàn nàn và khi nào thì cách tiếp cận này có thể giải quyết tình huống một cách hiệu quả

K3. Tầm quan trọng của việc tuân theo các quy trình, thủ tục khiếu nại chính thức của đơn vị và khi nào thì áp dụng chúng

K4. Cách tiến hành cuộc họp với nhân viên để thảo luận về khiếu nại của họ

K5. Cách điều tra khiếu nại một cách thấu đáo

K6. Tầm quan trọng của thông tin rõ ràng, ngắn gọn, khách quan và cách thức thực hiện việc này

K7. Cách lưu giữ hồ sơ đầy đủ và chính xác trong suốt quá trình khiếu nại và đảm bảo sự bảo mật trong thời gian cần thiết

K8. Quy trình xử lý khiếu nại của đơn vị

K9. Nguồn tư vấn, hướng dẫn và hỗ trợ từ đồng nghiệp, bộ phận nhân sự và các chuyên gia pháp lý

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Thông tin cho nhân viên về quy trình khiếu nại:

- Đảm bảo nhân viên được thông tin đầy đủ về quy trình khiếu nại hiện hành
- Tìm kiếm sự hỗ trợ từ đồng nghiệp, bộ phận nhân sự và các chuyên gia pháp lý

2. Thực hiện quy trình khiếu nại:

- Nhận biết các khiếu nại tiềm ẩn trước khi chúng trở thành vấn đề lớn
- Có các biện pháp phòng ngừa để giải quyết vấn đề khi có thể
- Phản hồi một cách mềm dẻo với các lo lắng, vấn đề khó khăn và phàn nàn của nhân viên để xử lý tình huống nếu có thể

• Cân nhắc khi nào có thể sử dụng cách tiếp cận mềm dẻo để giải quyết tình huống một cách hiệu quả

• Tuân theo các quy trình khiếu nại chính thức của đơn vị nếu nhân viên gửi khiếu nại bằng văn bản

3. Lưu giữ hồ sơ đầy đủ và chính xác:

• Đảm bảo các hồ sơ được lưu giữ đầy đủ trong suốt quá trình khiếu nại

• Đảm bảo hồ sơ được lưu trữ bảo mật trong thời gian cần thiết

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

• Nghiên cứu tình huống

• Quan sát ứng viên thực hiện công việc

• Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

• Bài tập kiểu dự án

• Mô phỏng tình huống, đóng vai

• Kiểm tra viết

• Câu hỏi vấn đáp

• Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Huấn luyện nhân viên tại chỗ

MÃ SỐ: CC18

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để giúp các nhân viên trong và ngoài bộ phận triển khai và duy trì việc thực hiện công việc thông qua hình thức huấn luyện tại chỗ.

Huấn luyện tại chỗ giúp các cá nhân hoàn thiện việc thực hiện công việc bằng cách:

• Nhận biết thế mạnh của họ và tìm cách phát huy thế mạnh theo cách hiệu quả nhất

• Phân tích các khía cạnh công việc của họ chưa đạt được hiệu quả tối ưu và lập kế hoạch huấn luyện tập trung vào các điểm yếu và các khoảng trống

• Huấn luyện từng cá nhân về các kỹ năng chuyên môn và kỹ năng thực hành, dịch vụ khách hàng, kỹ năng giao tiếp hoặc các lĩnh vực khác của hoạt động kinh doanh

Tiêu chuẩn này liên quan đến các giám sát viên và người quản lý là những người có trách nhiệm cụ thể trong việc huấn luyện nhân viên.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Nhận diện yêu cầu huấn luyện

P1. Làm việc với nhân viên để nhận diện và ưu tiên các nhu cầu huấn luyện của họ

P2. Đảm bảo các yêu cầu huấn luyện của họ phù hợp với mục tiêu của đơn vị

P3. Cùng với nhân viên xác định mục tiêu mà họ mong đợi từ khóa huấn luyện

P4. Cùng với nhân viên xác nhận phương pháp huấn luyện sẽ được sử dụng

P5. Cùng với nhân viên tìm hiểu để phát hiện các nhu cầu kiến thức và kỹ năng cần phát triển và các hành vi cần được thay đổi của từng cá nhân nhằm đáp ứng tiêu chuẩn thực hiện công việc

P6. Cùng với nhân viên tìm hiểu những trở ngại có thể ảnh hưởng đến quá trình tiến bộ của họ và cách loại bỏ các trở ngại này

E2. Chuẩn bị và thực hiện các buổi huấn luyện

P7. Cùng với nhân viên lập kế hoạch cách thức phát triển các kỹ năng và hành vi mới theo trình tự các bước hợp lý

P8. Chuẩn bị các buổi huấn luyện, xác nhận nội dung và kết quả mong muốn

P9. Thực hiện các buổi huấn luyện về chuyên môn, thực hành hoặc các kỹ năng khác để giúp nhân viên phát triển các kỹ năng và hành vi mới hoặc hoàn thiện các kỹ năng và hành vi hiện tại

E3. Giám sát tiến trình và cung cấp phản hồi

P10. Giám sát sự tiến bộ của nhân viên một cách có hệ thống

P11. Đưa ra phản hồi cụ thể nhằm hoàn thiện các kỹ năng của nhân viên, tăng cường các hành vi hiệu quả và thúc đẩy động lực của họ nhằm đạt được tiêu chuẩn thực hiện công việc

P12. Thống nhất với nhân viên khi họ đã đạt được tiêu chuẩn thực hiện công việc, hoặc khi họ không cần huấn luyện thêm

P13. Khuyến khích và trao quyền cho nhân viên để họ có trách nhiệm phát triển nghề nghiệp lâu dài của chính họ

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Giao tiếp và nhận diện yêu cầu huấn luyện

S2. Tư vấn nội dung các khóa huấn luyện

S3. Lập kế hoạch huấn luyện

S4. Biên soạn, phát triển các tài liệu huấn luyện

S5. Triển khai huấn luyện

S6. Khuyến khích và trao quyền để nhân viên phát triển

S7. Đo lường và đánh giá sự tiến bộ

Kiến thức thiết yếu

K1. Các mô hình, công cụ và kỹ thuật huấn luyện liên quan, cách thức áp dụng các mô hình, công cụ và kỹ thuật đó

K2. Các kỹ năng huấn luyện hiệu quả cần có và cách áp dụng các kỹ năng này

K3. Cách thiết lập thỏa thuận huấn luyện với nhân viên và nội dung của thỏa thuận

K4. Cách giúp nhân viên nhận biết các kỹ năng cần phát triển và các hành vi cần thay đổi

K5. Cách giúp nhân viên nhận biết và tháo gỡ những khó khăn có thể ảnh hưởng đến sự tiến bộ của họ

K6. Cách giúp nhân viên chuẩn bị kế hoạch phát triển các kỹ năng và/hoặc điều chỉnh hành vi của họ

K7. Cách giúp nhân viên thử thực hiện các kỹ năng và hành vi mới và cách thể hiện sự tiến bộ của họ

K8. Tầm quan trọng của việc giám sát sự tiến bộ của từng nhân viên trong việc phát triển kỹ năng và hành vi mới và cách thực hiện việc giám sát

K9. Cách đưa ra các ý kiến phản hồi cụ thể cho nhân viên nhằm hoàn thiện các kỹ năng của họ, tăng cường các hành vi hiệu quả và thúc đẩy động lực làm việc

K10. Cách trao quyền cho nhân viên để họ có trách nhiệm với chính quá trình phát triển của bản thân

K11. Các yêu cầu của ngành để hỗ trợ nhân viên nâng cao hiệu suất công việc

K12. Các nguồn thông tin, nguồn lực và tư vấn trong đơn vị

K13. Các chính sách và thông lệ của đơn vị trong huấn luyện, đào tạo tại chỗ

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Xác định các yêu cầu huấn luyện:

- Xây dựng các lĩnh vực cụ thể mà nhân viên muốn tăng hiệu suất công việc
- Xây dựng các tiêu chuẩn hiện hành về thực hiện công việc
- Xây dựng các tiêu chuẩn thực hiện công việc mà nhân viên muốn đạt được
- Xác định các lý do nhân viên muốn tăng hiệu suất công việc
- Làm rõ các hình thức hỗ trợ mà nhân viên mong đợi từ giám sát viên/người quản lý và những cam kết mong đợi từ nhân viên
- Xác nhận khóa huấn luyện sẽ cung cấp cho nhân viên
- Xác nhận khung thời gian huấn luyện
- Xác nhận địa điểm, tần suất và độ dài các khóa huấn luyện
- Xác nhận các mốc thời gian đánh giá sự tiến bộ
- Xác nhận cách thức đo lường và đánh giá sự tiến bộ

2. Các trở ngại có nguy cơ ảnh hưởng đến sự tiến bộ của nhân viên:

- Áp lực công việc
- Cách sắp xếp ca làm việc
- Phản ứng với thay đổi
- Thiếu thiết bị, tiện nghi hoặc các nguồn lực
- Thiếu sự hỗ trợ của đồng nghiệp hoặc từ những người khác
- Thiếu cách đào tạo phù hợp

3. Thiếu hụt kỹ năng có thể được khắc phục thông qua huấn luyện:

- Các kỹ năng không đòi hỏi các khóa đào tạo chính thức hoặc kéo dài như:
  - Kỹ năng dịch vụ khách hàng hoặc kỹ năng giao tiếp
  - Các kỹ năng thực hành hoặc kỹ năng chuyên môn như vận hành các thiết bị
  - Bán hoặc quảng bá sản phẩm và dịch vụ

4. Thời gian và địa điểm phù hợp:

- Tại nơi làm việc trong thời gian làm việc
- Trước hoặc sau giờ làm việc
- Tại địa điểm mô phỏng ngoài nơi làm việc thực tế

5. Các kỹ năng nghề nghiệp cụ thể có thể liên quan đến:

- Các kỹ năng cần để hỗ trợ việc giới thiệu các thiết bị mới
- Các kỹ năng cần để hỗ trợ việc giới thiệu các quy trình mới
- Các kỹ năng cần để hỗ trợ việc giới thiệu các thủ tục mới
- Các kỹ năng cần để hoàn thành công việc hoặc nhiệm vụ một cách hiệu quả

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Thực hiện bài đào tạo nhóm

MÃ SỐ: CC19

Đơn vị năng lực này tập trung vào các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để tổ chức và triển khai đào tạo nhân viên/học viên trong nhóm, hài hòa giữa các nhu cầu phát triển của từng cá nhân với các kỹ năng và kiến thức mà mỗi thành viên cần có để hoàn thành vai trò của họ tại đơn vị.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thiết lập các yêu cầu đào tạo và phát triển

P1. Xác định năng lực hiện tại của học viên/nhân viên

P2. Xác định năng lực cần có đối với học viên/nhân viên

P3. Xác nhận khoảng trống về nhu cầu đào tạo đã được xác định đối với từng cá nhân liên quan

P4. Xác định sự hỗ trợ hiện có để triển khai đào tạo

E2. Chuẩn bị đào tạo

P5. Lập kế hoạch yêu cầu đào tạo

P6. Xây dựng nội dung đào tạo

P7. Phát triển các tài liệu và học liệu phục vụ đào tạo

E3. Triển khai khóa đào tạo

P8. Chuẩn bị địa điểm đào tạo

P9. Giới thiệu các hoạt động đào tạo và kiểm tra đánh giá

P10. Tiến hành đào tạo

P11. Tạo các cơ hội cho học viên/nhân viên thực hành

P12. Nhận xét phản hồi quá trình học tập của học viên/nhân viên

E4. Đánh giá và theo dõi sau khóa học

P13. Hoàn thành việc đánh giá học viên/nhân viên

P14. Thu thập ý kiến phản hồi để rút kinh nghiệm cho các khóa đào tạo tiếp theo

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Giao tiếp để xác nhận khoảng trống về nhu cầu đào tạo

S2. Lập kế hoạch và xây dựng tài liệu đào tạo

S3. Triển khai đào tạo theo nhóm

S4. Tiếp thu và đưa ra ý kiến phản hồi để rút kinh nghiệm cho các khóa tiếp theo

S5. Sử dụng các phương tiện trực quan trong đào tạo

Kiến thức thiết yếu

K1. Cách thức kết hợp hài hòa giữa nhu cầu đào tạo của cá nhân và nhóm với nhu cầu của đơn vị

K2. Cách thức tiến hành phân tích nhu cầu đào tạo

K3. Cách xác định loại hình đào tạo phù hợp và kết quả đạt được thông qua các loại hình đào tạo khác nhau

K4. Cách thức đảm bảo các kết quả đào tạo đáp ứng nhu cầu đào tạo đã xác định

K5. Các loại ý kiến phản hồi về đào tạo cần nhận được từ mỗi cá nhân học viên/nhân viên và cách thức đánh giá hiệu quả của đào tạo

K6. Tầm quan trọng của việc xác định các mục tiêu dài hạn cũng như lợi ích trước mắt

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Trong một đơn vị năng lực, đây là phần quy định không thể tách rời, đề cập các môi trường và tình huống làm việc khác nhau có thể ảnh hưởng đến quá trình thực hiện của nhân viên.

1. Việc xác định năng lực hiện tại:

• Quan sát thực tế công việc của người lao động

• Xem xét dữ liệu thuộc hệ thống/cơ sở dữ liệu việc thực hiện công việc của nhân viên tại nơi làm việc

• Tìm kiếm thông tin từ người quản lý, giám sát viên và đồng nghiệp

• Thu thập thông tin phản hồi từ khách hàng

• Kiểm tra hệ thống văn bằng, chứng chỉ của nhân viên

• Xác định sở thích của cá nhân học viên/nhân viên về cách thức đào tạo phù hợp

2. Việc xác định năng lực cần có đối với học viên/nhân viên:

• Rà soát các chương trình đào tạo liên quan

• Xác nhận lại các kế hoạch kinh doanh

• Rà soát các quy trình và chính sách có liên quan

• Rà soát các bảng phân tích công việc hiện có

• Cụ thể hóa các tiêu chí về sản phẩm và dịch vụ

• Mô tả bối cảnh tại nơi làm việc, bao gồm cả các điều kiện để thực hiện công việc

3. Việc mô tả khoảng trống cần đào tạo:

• Cụ thể hóa sự khác biệt giữa mong muốn của đơn vị và kết quả thực hiện công việc của học viên/nhân viên

• Mức độ thực hiện công việc thực tế tại nơi làm việc của mỗi học viên/nhân viên

• Xác nhận khoảng trống cần đào tạo đã xác định đối với từng học viên/nhân viên

4. Sự hỗ trợ cần thiết cho quá trình đào tạo:

• Thời gian

• Nguồn lực vật chất

• Nguồn nhân lực

• Nguồn lực tài chính

• Địa điểm đào tạo

• Tài liệu và học liệu phục vụ đào tạo, trang thiết bị và phương tiện trực quan

• Sự hỗ trợ về quản lý

• Lộ trình phát triển nghề nghiệp cá nhân đã được xác lập trong đơn vị dựa trên việc triển khai đào tạo nội bộ

5. Việc phát triển nội dung đào tạo:

• Đảm bảo tính chính xác và sự bao quát của các nội dung đã đề xuất

• Xác định các chủ đề và các tiểu đề cần đào tạo

• Xác định các kiến thức, kỹ năng và thái độ nền tảng trong mỗi nội dung đã đề xuất

• Lập sơ đồ nội dung đào tạo đối chiếu với các năng lực đã xác định cần có của từng học viên/nhân viên

• Nhấn mạnh vấn đề an toàn tại nơi làm việc trong tất cả các giai đoạn triển khai đào tạo và trong tất cả các nội dung đào tạo

6. Việc phát triển các tài liệu và học liệu phục vụ đào tạo:

• Cân đối các tài liệu và học liệu phục vụ đào tạo với nhu cầu đã xác định tại nơi làm việc

• Xác định các tài liệu và học liệu cụ thể, bao gồm cả cẩm nang hướng dẫn, sách học, sách bài tập, hướng dẫn thảo luận, tài liệu phát tay, quy trình nghiệp vụ tiêu chuẩn, áp phích, các đoạn video minh họa, các vật mẫu,...

• Chuẩn bị xây dựng các tài liệu và học liệu phục vụ đào tạo nhằm đáp ứng nhu cầu đã xác định tại nơi làm việc

7. Việc triển khai khóa đào tạo:

• Bám sát kế hoạch đào tạo/kế hoạch triển khai đã chuẩn bị, bao gồm cả mức độ bao quát của nội dung/mục tiêu và việc thực hiện các hoạt động trong đào tạo

• Điều chỉnh kế hoạch triển khai đã chuẩn bị để đáp ứng hiệu quả nhất các vấn đề nảy sinh trong khóa đào tạo

• Áp dụng các kỹ năng tương tác thích hợp giữa các cá nhân để thúc đẩy hoạt động đào tạo

• Sử dụng các kỹ năng giao tiếp bằng lời hiệu quả để truyền tải nội dung đào tạo, cung cấp thông tin bổ trợ và giám sát khóa đào tạo

• Sử dụng các hình thức đào tạo phù hợp: trình bày lý thuyết nghề hoặc thực hành nghề

8. Việc nhận xét phản hồi học viên/nhân viên:

• Đảm bảo ý kiến phản hồi được đưa ra một cách cẩn trọng

• Sử dụng ý kiến phản hồi tích cực nhằm tạo động lực và khuyến khích nhân viên/học viên

• Ghi nhận cả nỗ lực cũng như kết quả

• Chân thành trong việc đưa ra ý kiến nhận xét

• Luôn cởi mở với cương vị đào tạo viên khi tiếp nhận ý kiến phản hồi từ học viên/nhân viên

• Sử dụng các kỹ thuật giao tiếp bằng lời và không lời trong việc đưa ra ý kiến phản hồi

9. Việc hoàn thành đánh giá học viên:

• Đưa ra các mẫu phiếu đánh giá, đảm bảo mục tiêu đánh giá khách quan về nội dung đào tạo, quá trình triển khai đào tạo, cơ sở vật chất phục vụ đào tạo và các kết quả đào tạo đạt được

• Đảm bảo ý kiến phản hồi về khóa đào tạo được rút kinh nghiệm cho các khóa đào tạo tiếp theo

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Nghiên cứu tình huống
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Đảm bảo chất lượng công việc trong nhóm

MÃ SỐ: CC20

Đơn vị năng lực này tập trung vào các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để kiểm tra tiến trình và chất lượng công việc của thành viên trong nhóm nhằm đảm bảo đạt được tiêu chuẩn thực hiện công việc theo yêu cầu. Đơn vị năng lực này áp dụng cho các giám đốc, giám sát viên và trưởng nhóm chịu trách nhiệm kiểm soát tiến độ công việc của nhóm và kiểm tra chất lượng kết quả đầu ra.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giám sát tiến độ và chất lượng công việc

P1. Thường xuyên kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm so với tiêu chuẩn thực hiện công việc đã đề ra

P2. Đưa ra ý kiến phản hồi kịp thời, cụ thể để các thành viên trong nhóm duy trì và cải thiện kết quả thực hiện công việc

E2. Hỗ trợ các thành viên trong nhóm

P3. Hỗ trợ các thành viên trong nhóm xác định và giải quyết các vấn đề và sự vụ không lường trước

P4. Khuyến khích các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được giao đúng thời hạn và tiêu chuẩn đề ra

P5. Cung cấp sự hỗ trợ và/hoặc nguồn lực bổ sung mà các thành viên trong nhóm cần có để hoàn thành công việc đúng thời hạn và tiêu chuẩn đề ra

E3. Giải quyết các vấn đề liên quan đến thực hiện công việc

P6. Xác định các việc thực hiện không đạt yêu cầu, thảo luận nguyên nhân và thống nhất giải pháp khắc phục với các thành viên trong nhóm

P7. Ghi nhận những phần việc quan trọng đã được các thành viên trong nhóm thực hiện tốt

P8. Khuyến khích các thành viên trong nhóm duy trì và thường xuyên cải thiện kết quả thực hiện công việc

P9. Sử dụng thông tin thu thập được về kết quả thực hiện của các thành viên trong nhóm vào việc đánh giá chính thức kết quả thực hiện công việc, nếu có thể

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Kiểm tra, giám sát tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm

S2. Đánh giá thực hiện công việc

S3. Đưa thông tin phản hồi

S4. Động viên, tuyên dương những điểm mạnh cần phát huy

S5. Nhắc nhở, phê bình những điểm cần khắc phục

S6. Tư vấn giải pháp khắc phục những điểm yếu

S7. Giải quyết vấn đề bất đồng

S8. Làm việc nhóm để theo dõi kết quả thực hiện công việc

Kiến thức thiết yếu

K1. Cách thức hiệu quả nhất để kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm một cách thường xuyên và công bằng

K2. Cách thức đưa ra ý kiến phản hồi kịp thời và mang tính xây dựng dành cho các thành viên của nhóm

K3. Cách thức lựa chọn và áp dụng các phương pháp khác nhau để thúc đẩy, hỗ trợ và khuyến khích các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được giao và thường xuyên nâng cao kết quả thực hiện

K4. Cách thức lựa chọn và áp dụng các phương pháp khác nhau để ghi nhận thành tích của các thành viên trong nhóm

K5. Sự hỗ trợ và/hoặc nguồn lực bổ sung mà các thành viên trong nhóm cần có để hoàn thành công việc đúng thời hạn và tiêu chuẩn đề ra cũng như cách thức hỗ trợ họ thực hiện công việc

K6. Cách thức rà soát kế hoạch của nhóm để thực hiện các công việc theo yêu cầu

K7. Quy trình và chính sách của đơn vị trong việc phát triển cá nhân và nghề nghiệp

K8. Quy trình báo cáo trong đơn vị mà cá nhân đang làm việc và phạm vi quyền hạn của cá nhân

K9. Các tiêu chuẩn hoặc mức độ thực hiện công việc do đơn vị đề ra

K10. Các chính sách và quy trình xử lý việc thực hiện công việc kém hiệu quả

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Mức độ dịch vụ và hiệu quả:

- Giám sát và đánh giá kết quả thực hiện công việc
- Theo dõi mức độ hài lòng của khách
- Giám sát chi phí

2. Các nội dung đảm bảo chất lượng:

- Hệ thống chất lượng
- Tiêu chuẩn chất lượng

3. Các vấn đề về chất lượng:

- Các tình huống phục vụ khách hàng khó tính
- Sự cố kỹ thuật/hỏng thiết bị
- Sự cố trong việc cung cấp dịch vụ đã hứa với khách hàng
- Sự cố hay bất cập về quy trình làm việc
- Phân công công việc không hợp lý gây ra tình trạng thiếu/thừa nhân viên
- Không đủ nguồn lực tài chính
- Sự chậm trễ và những khó khăn về thời gian
- Những vấn đề khác

4. Các quy trình và hệ thống:

- Dịch vụ khách hàng
- Hoạt động của nhà hàng và quầy bar
- Bếp
- Bộ phận hành chính
- Quy trình đặt giữ chỗ
- Hệ thống phục vụ buồng
- Kiểm soát kho hàng
- An ninh
- Thực hành an toàn lao động
- Hệ thống ghi chép dữ liệu
- Các thủ tục tài chính
- Những hoạt động khác

5. Việc huấn luyện và phản hồi tích cực:

- Rà soát đánh giá hoạt động
- Tư vấn
- Nhận xét của khách

6. Các hồ sơ lưu tại nơi làm việc:

- Hồ sơ nhân viên
- Báo cáo thực hiện công việc
- Hồ sơ về tiền lương và thời gian làm việc
- Hồ sơ tài chính
- Hồ sơ nhận tiền mặt
- Các tài liệu, phiếu dịch vụ (voucher) và chứng từ giao dịch tại bộ phận lễ tân
- Hồ sơ khách hàng
- Hồ sơ kiểm toán
- Hồ sơ kho hàng
- Những hồ sơ khác

7. Các vấn đề tại nơi làm việc:

- Kỹ thuật nghề
- Khách hàng
- Nhà cung cấp
- Trang thiết bị
- Sự tuân thủ
- Thủ tục hành chính
- Tổ chức
- Người lao động
- Những vấn đề khác

8. Hoạt động sửa sai:

- Quy trình và/hoặc thủ tục mới
- Thay đổi về quy trình và/hoặc thủ tục tại nơi làm việc
- Những hoạt động khác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc
- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án
- Mô phỏng tình huống, đóng vai

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Lập kế hoạch, phân công và giám sát công việc của nhóm

MÃ SỐ: CC21

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để đảm bảo công việc yêu cầu của nhóm được phân công hiệu quả và công bằng, đồng thời cũng liên quan đến việc giám sát tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên nhóm nhằm đảm bảo đáp ứng mức độ hay tiêu chuẩn thực hiện công việc đã đề ra.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lập kế hoạch công việc của nhóm

P1. Xác nhận với người quản lý về công việc mà nhóm cần làm và đề nghị làm rõ những điểm và vấn đề nổi bật khi cần thiết

P2. Lập kế hoạch về cách thức nhóm thực hiện công việc, xác định các vấn đề ưu tiên hay các hoạt động quan trọng, đồng thời tận dụng tối đa các nguồn lực sẵn có

E2. Phân công công việc cho các thành viên của nhóm

P3. Phân công công việc cho các thành viên của nhóm một cách công bằng, có tính đến các kỹ năng, kiến thức và sự hiểu biết, kinh nghiệm và khối lượng công việc của họ cũng như cơ hội phát triển

P4. Giới thiệu tóm tắt với các thành viên của nhóm về công việc mà họ được phân công và tiêu chuẩn hoặc mức độ thực hiện được mong đợi

P5. Khuyến khích các thành viên của nhóm đặt câu hỏi, đưa ra gợi ý và tìm cách làm rõ hơn các công việc mà họ được phân công

E3. Giám sát tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm

P6. Kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm một cách thường xuyên và công bằng dựa trên tiêu chuẩn hoặc cấp độ thực hiện được mong đợi

P7. Cung cấp thông tin phản hồi kịp thời và mang tính xây dựng

P8. Hỗ trợ các thành viên trong nhóm xác định và xử lý các loại vấn đề và các sự vụ không lường trước được

P9. Thúc đẩy các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được phân công và cung cấp bất kỳ sự hỗ trợ và/hoặc nguồn lực bổ sung nào để giúp họ hoàn thành công việc

P10. Giám sát mâu thuẫn trong nhóm, xác định nguyên nhân xảy ra và xử lý một cách nhanh chóng và hiệu quả

E4. Xem xét kết quả thực hiện công việc của các thành viên trong nhóm

P11. Xác định việc thực hiện công việc kém hiệu quả hoặc không thể chấp nhận được, thảo luận với các thành viên trong nhóm về nguyên nhân và thống nhất giải pháp cải thiện hiệu quả thực hiện

P12. Ghi nhận việc hoàn thành xuất sắc những phần việc cơ bản hoặc các hoạt động đã được từng thành viên trong nhóm và cả nhóm thực hiện, thông báo cho người quản lý

P13. Sử dụng thông tin thu thập được về kết quả thực hiện công việc của các thành viên trong nhóm vào việc đánh giá chính thức về quá trình thực hiện

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Lập kế hoạch công việc cho nhóm

S2. Phân công công việc cho các thành viên trong nhóm

S3. Kiểm tra, giám sát tiến độ, quá trình và chất lượng công việc

S4. Đánh giá kết quả thực hiện công việc

S5. Động viên, tuyên dương những điểm mạnh cần phát huy

S6. Nhắc nhở, phê bình những điểm yếu cần khắc phục

S7. Tư vấn giải pháp khắc phục những điểm yếu

S8. Làm việc nhóm để theo dõi kết quả thực hiện công việc

Kiến thức thiết yếu

K1. Những cách khác nhau để giao tiếp hiệu quả với các thành viên của nhóm

K2. Tầm quan trọng của việc xác định/làm rõ những yêu cầu công việc của nhóm với người quản lý và cách thực hiện có hiệu quả

K3. Cách lập kế hoạch công việc của nhóm, bao gồm cả cách thức xác định các vấn đề ưu tiên hoặc các hoạt động quan trọng cũng như các nguồn lực sẵn có

K4. Cách xác định và áp dụng đầy đủ các chính sách sức khỏe và an toàn trong việc lập kế hoạch, phân công và kiểm tra công việc

K5. Tầm quan trọng của việc phân công công việc trong nhóm một cách công bằng và cách thức thực hiện

K6. Tầm quan trọng của việc giới thiệu tóm tắt với các thành viên trong nhóm về công việc mà họ được phân bổ và tiêu chuẩn hoặc cấp độ thực hiện được mong đợi và cách thức thực hiện

K7. Cách thức khuyến khích các thành viên trong nhóm đặt câu hỏi và/hoặc tìm cách làm rõ hơn và đưa ra những gợi ý liên quan đến công việc mà họ được phân công

K8. Những cách hiệu quả nhất để kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm một cách thường xuyên và công bằng

K9. Cách thức cung cấp thông tin phản hồi kịp thời và có tính xây dựng cho các thành viên trong nhóm

K10. Cách thức lựa chọn và áp dụng nhiều phương pháp khác nhau để thúc đẩy, hỗ trợ và khuyến khích các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được phân công, cải thiện kết quả thực hiện công việc của họ và ghi nhận những thành quả họ đạt được

K11. Sự hỗ trợ và/hoặc nguồn lực bổ sung mà các thành viên trong nhóm cần có để hoàn thành công việc và cách thức hỗ trợ

K12. Tầm quan trọng của việc giám sát mâu thuẫn trong nhóm, cách xác định nguyên nhân của mâu thuẫn và giải quyết mâu thuẫn một cách nhanh chóng và hiệu quả

K13. Tầm quan trọng của việc xác định thành viên trong nhóm thực hiện công việc kém hiệu quả hoặc không thể chấp nhận được, thảo luận để tìm ra các nguyên nhân, đồng thời thống nhất giải pháp cải thiện hiệu quả thực hiện công việc trong nhóm

K14. Các loại vấn đề và các sự vụ không lường trước được có thể xảy ra và cách thức hỗ trợ các thành viên giải quyết chúng

K15. Cách thức ghi chép thông tin về quá trình thực hiện của các thành viên trong nhóm và sử dụng thông tin này vào mục đích đánh giá kết quả hoạt động.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Quản lý thực hiện công việc có thể được định nghĩa như sau:

• Một quá trình hoặc một số quá trình thiết lập sự hiểu biết chung về mục tiêu mà một cá nhân hoặc một nhóm cần đạt được và quản lý các cá nhân theo cách làm tăng khả năng đạt được mục tiêu ngắn hạn và dài hạn

2. Tiêu chuẩn thực hiện công việc:

• Các chỉ số thực hiện cơ bản được sử dụng để đánh giá việc thực hiện công việc trong thực tế so với mục tiêu đã đề ra

• Các tiêu chuẩn thực hiện cho biết mức độ thực hiện công việc được yêu cầu đối với từng cá nhân hoặc cả nhóm, thường được thể hiện dưới dạng định tính hoặc định lượng và có thể liên quan tới:

o Năng suất

o Sự đúng giờ

o Ngoại hình của cá nhân

o Mức độ chính xác trong công việc

o Sự tuân thủ các quy trình

o Các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng

o Tương tác trong nhóm

o Thời gian đáp ứng

o Giảm thiểu rác thải

o Giảm thiểu chi phí

o Các tiêu chuẩn khác

3. Các hệ thống đảm bảo giám sát việc thực hiện công việc của nhân viên:

• Tất cả các hệ thống chính thức và được áp dụng thường xuyên, trong đó tất cả các nhân viên đều được đánh giá kết quả công việc thực tế tại nơi làm việc theo các mục tiêu đã đề ra để xác định mức độ hoặc thành tích thực hiện của từng cá nhân

• Đánh giá dựa trên các chứng cứ thực tế

• Phản hồi về việc thực hiện công việc đã định

• Hỗ trợ cá nhân tiếp tục thực hiện công việc đã được chấp nhận và điều chỉnh những kết quả thực hiện chưa được chấp nhận

• Khuyến cáo và có hình thức kỷ luật đối với nhân viên không thể hoặc không sẵn sàng thực hiện công việc đúng tiêu chuẩn và sự mong đợi

4. Việc đánh giá nhân viên:

• Tiến hành đánh giá theo định kỳ và thường xuyên

• Áp dụng hình thức đánh giá chéo giữa các nhân viên, bao gồm cả cán bộ quản lý, nhân viên làm việc toàn thời gian hoặc bán thời gian và nhân viên thời vụ

• Thiết lập các mục tiêu ban đầu để thực hiện công việc và thông báo để từng nhân viên được biết

• Tập hợp các chứng cứ về thực tế thực hiện công việc của nhân viên, trong đó cân nhắc tới:

o Hình thức đánh giá, có thể bao gồm cả đánh giá đồng cấp và tự đánh giá

o Đánh giá nhóm, sử dụng các chỉ số năng suất, bao gồm cả các ý kiến phản hồi từ những người hỗ trợ

o Các phương pháp thu thập dữ liệu về thực hiện công việc nhằm đảm bảo dữ liệu đáng tin cậy, phù hợp và chính xác

o Các phương pháp diễn giải dữ liệu thực hiện công việc, bao gồm cả các kết quả ưu tiên và sự hiểu biết

o Dữ liệu trong từng bối cảnh cụ thể

5. Tư vấn cho nhân viên về kết quả:

• Cung cấp ý kiến phản hồi dựa vào chứng cứ thực hiện công việc của nhân viên

• Thống nhất về mức độ trùng khớp giữa thực tế thực hiện và yêu cầu thực hiện

• Xác định hành động cần điều chỉnh, khung thời gian và các mục tiêu cho giai đoạn/chu trình tiếp theo của quá trình đánh giá nhân viên

6. Hành động cần thực hiện để củng cố việc đạt được mục tiêu đã điều chỉnh:

• Cung cấp sự hỗ trợ cần thiết như giám sát, huấn luyện, đào tạo, các nguồn lực, thông tin

• Cung cấp sự hỗ trợ đối với các vấn đề ngoài công việc mà nhân viên gặp phải

• Tái phân công công việc và điều chỉnh khối lượng công việc

• Tái tổ chức thực hiện công việc

• Thống nhất các mục tiêu ngắn hạn để cải thiện kết quả thực hiện công việc

• Xem xét lại các tiêu chuẩn và/hoặc khối lượng công việc yêu cầu

• Tư vấn

7. Hỗ trợ và thúc đẩy các thành viên trong nhóm:

• Thảo luận cởi mở nhưng có nội dung rõ ràng giữa người quản lý và nhân viên

• Hỗ trợ đúng lúc để giảm thiểu tác động tiêu cực của việc chậm trễ và tạo điều kiện gắn kết giữa việc thảo luận và các kết quả thực hiện công việc gần đây đã được xác định

• Áp dụng các chiến lược thích hợp nhằm thỏa mãn nhu cầu của cá nhân và đơn vị

• Hỗ trợ ở mức độ phù hợp trong suốt quá trình tư vấn tương xứng với các vấn đề đang được xử lý

• Giới thiệu cho nhân viên các dịch vụ chuyên nghiệp bên ngoài nếu thấy phù hợp

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

• Quan sát ứng viên thực hiện công việc

• Mô phỏng tình huống, đóng vai

• Bài tập kiểu dự án

• Nghiên cứu tình huống

• Kiểm tra viết

• Câu hỏi vấn đáp

• Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

• Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp

MÃ SỐ: CC22

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để quản lý toàn bộ quá trình an toàn và sức khỏe trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân. Đơn vị năng lực này không dừng lại ở các quy định pháp lý về sức khỏe và an toàn lao động mà còn hướng tới các tình huống có tính đến sức khỏe và an toàn lao động trong quá trình lập kế hoạch, ra quyết định và thuộc về "văn hóa" phạm vi trách nhiệm của cá nhân. "Phạm vi trách nhiệm" có thể giới hạn ở một bộ phận chuyên môn, một khu vực chức năng hay một điểm kinh doanh như một văn phòng công ty du lịch hay cơ sở lưu trú du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hiện chính sách về sức khỏe và an toàn

P1. Xác định trách nhiệm và nghĩa vụ cá nhân trong quy định pháp lý về sức khỏe và an toàn

P2. Đảm bảo mọi văn bản chính sách về sức khỏe và an toàn của đơn vị được thông báo rõ ràng tới tất cả mọi người trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân và những bên liên quan khác

P3. Đảm bảo chính sách sức khỏe và an toàn được đưa vào thực hiện trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân, được xem xét lại khi tình huống thay đổi vào những thời điểm nhất định, kết luận sẽ được chuyển cho những người có trách nhiệm xem xét, giải quyết

E2. Đảm bảo tham vấn nhân viên về sức khỏe và an toàn

P4. Đảm bảo có sự tham vấn thường xuyên với những người trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân hoặc những người đại diện về vấn đề sức khỏe và an toàn

P5. Tìm kiếm và sử dụng các ý kiến của chuyên gia liên quan đến vấn đề sức khỏe và an toàn

E3. Đảm bảo có sẵn các hệ thống để xác định và giám sát rủi ro

P6. Đảm bảo có sẵn hệ thống tại chỗ để nhận biết nguy cơ và đánh giá rủi ro trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân; hành động kịp thời và hiệu quả để loại bỏ hoặc kiểm soát các nguy cơ và rủi ro đó

P7. Đảm bảo có sẵn hệ thống tại chỗ để giám sát, đánh giá và báo cáo một cách hiệu quả việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân

E4. Triển khai và cải tiến thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn

P8. Chứng minh sự cải tiến liên tục việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân

P9. Đặt sức khỏe và an toàn vào vị trí ưu tiên khi thông tin về việc lập kế hoạch và ra quyết định trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân

P10. Chứng minh những hành động của các cá nhân củng cố các thông điệp về chính sách sức khỏe và an toàn của đơn vị

P11. Đảm bảo các nguồn lực đầy đủ được phân bổ rộng khắp trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân để giải quyết các vấn đề sức khỏe và an toàn

P12. Phát triển văn hóa đặt "sức khỏe và an toàn" lên hàng đầu trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Đọc hiểu các chính sách về sức khỏe và an toàn

S2. Triển khai các chính sách về sức khỏe và an toàn cho nhân viên dưới quyền

S3. Tư vấn kinh nghiệm về sức khỏe và an toàn

S4. Sử dụng các thiết bị về an toàn

S5. Ghi chép và lập biên bản

Kiến thức thiết yếu

K1. Tầm quan trọng của sức khỏe và an toàn ở nơi làm việc

K2. Cách thức và địa điểm cần xác định nghĩa vụ và trách nhiệm cá nhân dưới góc độ pháp luật về sức khỏe và an toàn

K3. Cách cập nhật các quy định và văn bản pháp lý liên quan tới sức khỏe và an toàn

K4. Yêu cầu dành cho các đơn vị là phải có thông báo bằng văn bản các chính sách về sức khỏe và an toàn

K5. Cách thức phổ biến văn bản chính sách về sức khỏe và an toàn tới người lao động trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân và những bên liên quan khác

K6. Cách thức và thời điểm phải xem xét lại việc áp dụng văn bản về chính sách sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân và đưa ra kết luận để thông báo tình hình

K7. Cách thức và thời điểm cần hỏi ý kiến những người trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân hay các đại diện của họ về các vấn đề sức khỏe và an toàn lao động

K8. Các nguồn ý kiến chuyên gia liên quan đến sức khỏe và an toàn lao động

K9. Các cách thức phát triển văn hóa "đặt sức khỏe và an toàn lên hàng đầu" trong phạm vi quyền hạn của cá nhân

K10. Các loại nguy cơ và rủi ro có thể nảy sinh đối với sức khỏe và an toàn - cách thức thiết lập và sử dụng các hệ thống phát hiện nguy cơ và đánh giá rủi ro cũng như loại hành động cần triển khai để kiểm soát hoặc loại bỏ chúng

K11. Cách thức thiết lập các hệ thống theo dõi, đánh giá và báo cáo về thực hiện sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân

K12. Lý do và cách thức mà những thông tin về sức khỏe và an toàn được tính đến khi lập kế hoạch và ra quyết định

K13. Tầm quan trọng của việc xây dựng điển hình tốt liên quan đến sức khỏe và an toàn

K14. Các loại nguồn lực cần có để giải quyết các vấn đề về sức khỏe và an toàn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các thông tin liên quan về sức khỏe và an toàn:

• Vai trò, trách nhiệm của nhân viên

• Các quy định pháp lý

• Sắp xếp việc kiểm tra sức khỏe và an toàn

• Định vị vai trò của thông tin, quy trình, chính sách liên quan đến sức khỏe và an toàn

• Các rủi ro cụ thể và các biện pháp kiểm soát cần thiết

• Các luật hiện hành

2. Các nguy cơ và rủi ro:

• Hỏa hoạn và trường hợp khẩn cấp

• Các rủi ro liên quan đến đám đông

• Đe dọa đánh bom

• Trộm cắp, cướp có vũ khí

• Hỏng trang thiết bị

• Sinh vật gây hại

• Các nguy cơ xuất phát từ trang thiết bị

• Công việc thực hiện bằng tay

• Trơn trượt, vấp ngã

• Sử dụng chất kích thích/ma túy và chất có cồn tại nơi làm việc

• Bạo lực tại nơi làm việc

• Các chất độc hại

• Các nguy cơ, rủi ro khác

3. Các ghi chép/hồ sơ:

• Hồ sơ các trường hợp chấn thương về sức khỏe và an toàn

• Số trường hợp tai nạn có nguy cơ xảy ra

• Các ý tưởng cải thiện điều kiện sức khỏe và an toàn do các thành viên nhóm đề xuất

• Hồ sơ y tế

• Hồ sơ tập huấn về sức khỏe và an toàn

• Báo cáo về nguy cơ của các thành viên nhóm

• Các ghi chép/hồ sơ khác

4. Triển khai và cải tiến thực hiện quy định về sức khỏe và an toàn:

• Hội thảo

• Các buổi trao đổi thông tin

• Các tờ tóm tắt thông tin và các ấn phẩm khác

• Tư vấn kinh nghiệm

• Bài giảng

• Làm mẫu thực hành

• Các cuộc họp nhóm về sức khỏe và an toàn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Áp dụng du lịch có trách nhiệm trong các dịch vụ lưu trú

MÃ SỐ: CC23

Đơn vị năng lực này đề cập các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm vào các cơ sở lưu trú du lịch như khách sạn, nhà nghỉ hoặc cơ sở kinh doanh lưu trú tại nhà dân.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thông báo cho khách hàng về các nội dung liên quan đến du lịch có trách nhiệm

P1. Thông báo cho khách các chính sách bảo vệ môi trường và nguồn nước của cơ sở lưu trú du lịch

P2. Thông báo cho khách những hành động tiết kiệm năng lượng trong cơ sở lưu trú du lịch

P3. Thông báo cho khách về chương trình giảm thiểu chất thải

P4. Đặt các lưu ý trong sổ thông tin tại phòng nghỉ để giúp khách ý thức được về vấn đề bảo vệ trẻ em và lạm dụng trẻ em

P5. Đặt các bảng lưu ý trong sổ thông tin tại phòng nghỉ để khuyến khích khách sử dụng lại khăn tắm, đồ vải nhằm giảm thiểu việc tiêu thụ hóa chất, nước và năng lượng

E2. Thực hành tiết kiệm năng lượng

P6. Xem xét lịch bảo trì các thiết bị điện để tối ưu hóa hiệu quả sử dụng

P7. Xem xét việc tiết kiệm năng lượng bằng cách lắp đặt máy móc/thiết bị hoạt động hiệu quả và tối ưu hóa cách sử dụng

E3. Thực hành sử dụng nước hiệu quả

P8. Cùng nhân viên kiểm tra công tác vệ sinh để đảm bảo nước xả bồn cầu, thời gian nước chảy qua vòi hoa sen và vòi nước được điều chỉnh ở mức tối thiểu

P9. Kiểm tra việc tiết kiệm năng lượng trong giặt là bằng cách tối ưu hóa việc sử dụng và lắp đặt hệ thống máy móc sử dụng nước hiệu quả

P10. Giám sát việc sử dụng nước cho bể bơi, sân vườn và đất để bảo vệ nguồn nước

E4. Tránh lãng phí trong điều hành cơ sở lưu trú

P11. Xem xét phương án tái chế trong nhà bếp, nhà hàng, khu văn phòng, tiện nghi dành cho khách và buồng ngủ

P12. Theo dõi và đánh giá mức độ rác thải và tái chế

E5. Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong mua sắm và cung ứng

P13. Thiết lập chính sách mua sắm theo hướng ưu tiên những sản phẩm thân thiện với môi trường và những sản phẩm giảm thiểu năng lượng, nước và rác thải trong quá trình sử dụng

P14. Thiết lập chính sách mua sắm để ủng hộ những nhà cung ứng địa phương, nếu như có thể

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Xây dựng chính sách, quy trình ưu tiên hàng hóa, dịch vụ và nhà cung cấp địa phương

S2. Kiểm tra các trang thiết bị điện, nước

S3. Giám sát việc thực hiện các chính sách và quy trình về du dịch có trách nhiệm

S4. Khuyến khích đồng nghiệp có liên quan đưa ra sáng kiến tiết kiệm điện, nước và nguyên liệu

S5. Đánh giá mức độ rác thải và tái chế

S6. Tuyên truyền, quảng bá và truyền đạt thông tin hiệu quả

S7. Giải quyết các trở ngại

S8. Ra quyết định

Kiến thức thiết yếu

K1. Cách xây dựng bộ quy tắc ứng xử của đơn vị dành cho khách hàng liên quan đến việc thực hiện du lịch có trách nhiệm

K2. Những phương pháp đã được sử dụng trong cơ sở lưu trú du lịch để tiết kiệm năng lượng, nước và quản lý rác thải

K3. Tầm quan trọng của việc áp dụng nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong điều hành cơ sở lưu trú du lịch

K4. Quy trình giảm thiểu tiêu thụ năng lượng sử dụng trong điều hành cơ sở lưu trú du lịch

K5. Những cách tiết kiệm nước trong điều hành cơ sở lưu trú du lịch

K6. Các cách tăng cường sử dụng đồ tái chế trong vận hành cơ sở lưu trú du lịch

K7. Tầm quan trọng của việc tiết kiệm năng lượng và giảm thiểu chất thải

K8. Cách nâng cao nhận thức và xây dựng năng lực của nhân viên về các nguyên tắc du lịch bền vững liên quan tới trách nhiệm hàng ngày của họ

K9. Cách thiết lập các mục tiêu cải thiện tính bền vững đối với các nhà cung cấp

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Những nguyên tắc du lịch có trách nhiệm:

• Sử dụng nguồn tài nguyên thiên nhiên một cách tối ưu

• Tôn trọng và bảo tồn các giá trị văn hóa - xã hội

• Đảm bảo lợi ích kinh tế lâu dài và khả thi cho tất cả các bên liên quan

2. Kiểm soát năng lượng:

• Lắp đặt những bộ kiểm soát công suất để tiết kiệm năng lượng trong các buồng khách nghỉ

• Giữ bể bơi và khu chăm sóc sức khỏe ở mức nhiệt độ tối thiểu cần thiết cho sự thoải mái của khách

• Tắt đèn tại khu vực không sử dụng và sử dụng ánh sáng tự nhiên khi có thể

• Đảm bảo các máy điều hòa được duy trì nhiệt độ ở mức tối ưu

• Đảm bảo bảo dưỡng định kỳ các thiết bị điện để tối ưu hóa hiệu quả sử dụng

• Xem xét việc tiết kiệm năng lượng trong khu giặt là và các khu vực khác trong đơn vị bằng cách lắp đặt các máy móc/thiết bị hiệu suất cao và tối ưu hóa hiệu quả sử dụng

• Đảm bảo tắt các thiết bị không cần thiết khi khách rời khỏi phòng

• Thay thế bóng đèn sợi đốt bằng bóng đèn tiết kiệm năng lượng CFL

• Đặt các biển thông báo nhắc nhở khách về việc tiết kiệm năng lượng, tắt đèn, tắt điều hòa nhiệt độ khi họ rời khỏi phòng

• Lắp đặt vòi nước và vòi hoa sen tiết kiệm nước có thiết bị sục khí sẽ làm giảm tiêu thụ nước trong khi vẫn duy trì được sự thoải mái cho khách

3. Sử dụng nước hiệu quả trong điều hành cơ sở lưu trú du lịch:

• Bảo trì phòng tắm thường xuyên để tránh rò rỉ nước

• Cùng nhân viên kiểm tra công tác vệ sinh để đảm bảo nước xả bồn cầu, thời gian nước chảy ra vòi hoa sen và vòi nước được điều chỉnh ở mức tối thiểu

• Kiểm tra việc tiết kiệm năng lượng trong hoạt động giặt là bằng cách tối ưu hóa việc sử dụng và lắp đặt thiết bị sử dụng nước hiệu quả

• Giám sát việc sử dụng nước cho bể bơi, sân vườn và đất để bảo vệ nguồn nước

4. Giảm thiểu rác thải trong điều hành cơ sở lưu trú du lịch:

• Thực hiện tái chế ở tất cả các khu vực như nhà bếp, khu văn phòng, tiện nghi cho khách và buồng ngủ

• Cung cấp nhiều thùng tái chế và ít thùng rác thải, khuyến khích nhân viên và khách tái sử dụng thay vì vứt bỏ thành rác thải

• Thay thế các đồ vật dùng một lần bằng các đồ vật có thể dùng nhiều lần như hộp đựng xà phòng hay dầu gội đầu

• Sử dụng các vật dụng làm vệ sinh và làm vườn thân thiện với môi trường

• Theo dõi và xác định mức độ rác thải và tái chế

5. Kiểm soát công suất sử dụng:

• Nhiệt kế điện tử

• Bàn điều khiển tại quầy lễ tân, có thể bật điện trong các buồng khách

• Thẻ chìa khóa mỗi buồng cho phép khách kích hoạt hệ thống điện khi đặt chìa khóa vào và tắt nguồn điện khi khách rút chìa khóa và rời khỏi buồng cũng như tự động điều chỉnh nhiệt độ buồng tùy theo công suất sử dụng buồng

6. Giữ nhiệt độ khu vực chăm sóc sức khỏe và phòng tập thể dục ở mức tối thiểu mà vẫn đảm bảo sự thoải mái:

• Cài đặt giờ trong phòng xông khô và xông hơi để tắt nhiệt khi không sử dụng

• Đặt biển báo yêu cầu khách tắt các thiết bị điện sau khi sử dụng

• Mua sắm các loại máy tập thể dục có thể nạp năng lượng từ hoạt động của người sử dụng thay vì phải sử dụng năng lượng điện

• Tắt máy điều nhiệt ở các khu vực bể bơi, phòng tập thể dục và vui chơi giải trí sau giờ hoạt động

7. Duy trì ánh sáng để giảm thiểu sử dụng năng lượng:

• Tắt đèn ở các khu vực không sử dụng

• Tận dụng ánh sáng tự nhiên, bật đèn ở mức tối thiểu trong ngày tại các khu vực có ánh sáng mặt trời

• Thường xuyên làm sạch các thiết bị chiếu sáng

• Lắp đặt bộ cảm biến ánh sáng ban ngày hoặc "tế bào quang điện" để có thể tự động điều chỉnh giảm ánh sáng nhân tạo khi có đủ ánh sáng tự nhiên

• Lắp đặt bộ cảm biến thân nhiệt để có thể tự động tắt đèn khi không có người

• Dán nhãn tại các công tắc đèn để mô tả vị trí các bóng đèn và hỗ trợ tắt đèn khi không cần thiết

8. *Tối ưu hóa việc sử dụng điều hòa nhiệt độ để tiết kiệm năng lượng:*

• Cài đặt chương trình cho máy điều nhiệt để điều chỉnh tự động theo sự thay đổi nhu cầu nhiệt độ trong ngày, ví dụ giảm nhiệt độ ấm hoặc mát tại khu vực công cộng (sảnh, hành lang, cầu thang) trong khoảng thời gian ít người qua lại, như từ nửa đêm đến 5h sáng

• Tận dụng ánh sáng mặt trời và sử dụng bóng mát/rèm cửa để giảm thiểu sử dụng điều hòa ở nhiệt độ quá cao hoặc quá thấp

• Điều chỉnh nhiệt độ từ 23° - 25°C vào mùa hè

• Lên lịch kiểm tra bảo dưỡng thường xuyên các thiết bị điều hòa không khí

9. Tiết kiệm nước trong buồng của khách:

• Lắp đặt bồn cầu xả kép

• Sửa chữa những chỗ rò rỉ nhỏ vì một chỗ rò rỉ nhỏ sẽ trở thành rò rỉ lớn

• Lắp đặt hệ thống vòi pha trộn nước hiệu quả (pha nóng và lạnh) ở bồn rửa với tốc độ chảy 6 lít/phút và dòng chảy có sục khí

• Lắp đặt vòi hoa sen sục khí sử dụng nước hiệu quả với tốc độ chảy 9 lít/phút ở khu vực vòi tắm sen

• Cùng nhân viên kiểm tra công tác vệ sinh để đảm bảo nước xả nhà bồn cầu, thời gian nước chảy qua vòi hoa sen và vòi nước được điều chỉnh ở mức tối thiểu

10. Đảm bảo giặt là hiệu quả:

• Chỉ vận hành máy khi đã đủ công suất giặt

• Tuân thủ các chế độ thiết lập của nhà sản xuất và thường xuyên kiểm tra xem mực nước đã đủ trong quá trình vận hành

• Lên lịch bảo dưỡng thường xuyên để đảm bảo các van nước và van xả không bị rò rỉ

• Ngắt và tắt nguồn cung cấp hơi cho các thiết bị khi không sử dụng

• Khi nâng cấp thiết bị giặt là, cân nhắc việc lắp đặt các máy giặt theo quy trình nối tiếp, sử dụng ít nước và hơi nóng

11. Đảm bảo sử dụng hiệu quả hồ bơi:

• Làm sạch và bảo dưỡng định kỳ các bộ lọc hồ bơi

• Cân nhắc việc lắp đặt hệ thống làm nóng bằng năng lượng mặt trời cho bể bơi

• Theo dõi và ghi chép đồng hồ đo mức nước của bể bơi để xác định các rò rỉ hoặc việc sử dụng nước nhiều bất thường

12. Đảm bảo sử dụng hiệu quả khu vực ngoài trời:

• Lựa chọn trồng những cây bản địa yêu cầu tưới nước tối thiểu

• Hạn chế lượng và tần suất tưới nước cho cây và cỏ, trồng cỏ để giúp cây chịu được khô hạn tốt hơn, giúp rễ cây đâm sâu hơn trong đất

• Tưới nước vào gốc cây, không tưới vào lá

• Sử dụng ống nhỏ giọt thay cho vòi phun

• Tưới nước vào buổi sáng sớm và cuối buổi chiều, không tưới vào buổi trưa

13. Sử dụng các sản phẩm làm sạch thân thiện với môi trường:

• Sử dụng những sản phẩm phân hủy sinh học, không độc hại và không chứa phốt phát

• Sử dụng sản phẩm làm sạch cô đặc, sử dụng ít bao bì và đỡ tốn diện tích lưu kho

• Sử dụng các bình đựng xà phòng và dầu gội có thể sử dụng lại thay vì sử dụng một lần

• Nhân viên vệ sinh được tham gia vào tất cả các diễn đàn và thảo luận trong đơn vị về chủ đề bền vững

• Cung cấp thùng đựng rác tái chế trong mỗi buồng khách

14. Xây dựng và thực hiện chính sách mua sắm gắn với du lịch có trách nhiệm:

• Sử dụng các vật liệu xanh trong phục vụ buồng (sử dụng những chất làm sạch tự nhiên thay vì sử dụng hóa chất)

• Mua và sử dụng các vật liệu, đồ vải và thiết bị xanh (sản xuất tại địa phương, là sản phẩm tự nhiên và có thể tái chế)

• Xây dựng một chính sách mua hàng theo hướng ưu tiên các sản phẩm thân thiện với môi trường

• Đặt mua những sản phẩm giảm thiểu việc sử dụng năng lượng, nước và thải rác trong quá trình sản xuất

• Thiết lập một chính sách mua sắm theo hướng ưu tiên các nhà sản xuất địa phương nếu có thể để đem lại lợi ích cho cộng đồng địa phương

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

• Bài tập kiểu dự án

• Quan sát ứng viên thực hiện công việc

• Nghiên cứu tình huống

• Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

• Mô phỏng tình huống, đóng vai

• Kiểm tra viết

• Câu hỏi vấn đáp

• Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Dự toán ngân sách

MÃ SỐ: CC24

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết đối với các nhà quản lý chịu trách nhiệm chuẩn bị ngân sách cho một bộ phận.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị thông tin về ngân sách

P1. Xác định và giải thích nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị ngân sách

P2. Xem xét và phân tích dữ liệu

P3. Tiếp nhận thông tin về đầu vào của kế hoạch ngân sách từ các bên liên quan

P4. Tạo cơ hội cho các đồng nghiệp có liên quan đóng góp vào quá trình lập kế hoạch ngân sách

E2. Dự thảo ngân sách

P5. Dự thảo ngân sách, dựa trên kết quả phân tích tất cả các thông tin có sẵn

P6. Dự tính các khoản thu và chi bằng cách sử dụng thông tin liên quan hợp lệ và đáng tin cậy

P7. Rà soát lại các khoản thu và chi của các kỳ trước để hỗ trợ việc dự toán ngân sách

E3. Trình bày các đề xuất về ngân sách

P8. Trình bày các đề xuất một cách rõ ràng, ngắn gọn và theo hình thức thích hợp

P9. Chuyển dự thảo ngân sách cho các đồng nghiệp có liên quan đóng góp ý kiến

P10. Điều chỉnh ngân sách và hoàn thiện bản ngân sách cuối cùng trong khung thời gian được xác định

P11. Thông báo cho các đồng nghiệp về quyết định ngân sách cuối cùng

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Đọc hiểu các số liệu

S2. Phân tích các dữ liệu

S3. Tính toán, cân đối thu chi và các rủi ro có thể xảy ra

S4. Khuyến khích đồng nghiệp có liên quan tham gia quá trình dự toán ngân sách

S5. Trình bày

S6. Truyền đạt thông tin

S7. Giải quyết các trở ngại

S8. Ra quyết định

Kiến thức thiết yếu

K1. Cách thức thu hút các bên liên quan vào việc xác định và đánh giá các yêu cầu về nguồn lực tài chính

K2. Cách thức xác định và giải thích nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị ngân sách

K3. Cách tạo cơ hội cho các đồng nghiệp có liên quan đóng góp vào quá trình lập kế hoạch ngân sách

K4. Cách trình bày các đề xuất ngân sách với những người khác

K5. Cách tính toán chi phí cố định và chi phí biến đổi của các hoạt động

K6. Kỹ thuật phân tích chi phí - lợi ích

K7. Tầm quan trọng của việc đưa ra các giải pháp thay thế như phương án dự phòng

K8. Tầm quan trọng của việc thu thập thông tin phản hồi để thuyết trình về ngân sách và cách sử dụng thông tin phản hồi này nhằm cải thiện các đề xuất trong tương lai

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Dữ liệu và các nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị ngân sách:

- Dữ liệu thực hiện của các kỳ trước
- Đề xuất tài chính từ các bên liên quan quan trọng
- Thông tin tài chính từ các nhà cung cấp
- Kết quả nghiên cứu khách hàng và nhà cung cấp
- Kết quả nghiên cứu đối thủ cạnh tranh
- Các chính sách và quy trình quản lý
- Hướng dẫn chuẩn bị ngân sách của đơn vị

2. Vấn đề nội bộ và vấn đề khách quan ảnh hưởng đến việc xây dựng ngân sách:

- Tái cơ cấu tổ chức và quản lý
- Mục tiêu của đơn vị/doanh nghiệp
- Luật pháp hoặc quy định mới

- Sự tăng trưởng hay suy giảm của nền kinh tế
- Biến động đáng kể về giá của một số hàng hóa
- Sự thay đổi xu hướng thị trường
- Phạm vi của dự án
- Sự sẵn sàng của địa điểm (dành cho các sự kiện)
- Yêu cầu về nguồn nhân lực
- Các vấn đề khác

3. Kế hoạch ngân sách:

- Kế hoạch tiền mặt
- Kế hoạch chi của các bộ phận/phòng ban
- Kế hoạch tiền lương
- Kế hoạch chi cho dự án
- Kế hoạch chi cho các sự kiện
- Kế hoạch doanh thu bán hàng
- Kế hoạch dòng tiền
- Kế hoạch tài trợ vốn
- Các loại kế hoạch khác

4. Thông tin đầu vào

- Hạn chế về ngân sách
- Kỳ vọng của khách hàng
- Kỳ vọng của chủ sở hữu/các bên liên quan
- Các thông tin khác

5. Đề xuất:

- Hạn chế về ngân sách
- Ngân sách hoạt động
- Kế hoạch dự phòng

6. Quyết định ngân sách:

- Tăng/giảm phân bổ ngân sách

• Quyết định cắt giảm chi phí, chẳng hạn giảm số lượng nhân viên không cần thiết, đóng cửa các phòng, ban hoặc các điểm bán hàng,…

• Quyết định mở rộng, như thuê thêm nhân viên, mở thêm các điểm bán hàng/ phòng, ban,…

7. Cam kết tài chính:

• Hợp đồng liên quan đến chi phí

• Hợp đồng liên quan đến thu nhập

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

• Quan sát ứng viên thực hiện công việc

• Mô phỏng tình huống, đóng vai

• Nghiên cứu tình huống

• Bài tập kiểu dự án

• Kiểm tra viết

• Câu hỏi vấn đáp

• Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

• Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

(Xem tiếp Công báo số 733 + 734)

VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ XUẤT BẢN

Địa chỉ: Số 01, Hoàng Hoa Thám, Ba Đình, Hà Nội
Điện thoại liên hệ:
- Nội dung: 080.44417
- 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