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 731 + 732)

TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ QUỐC GIA

TÊN NGHỀ: LỄ TÂN

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị và phân tích báo cáo tài chính

MÃ SỐ: CC25

Đơn vị năng lực này tập trung vào các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần có để lập các báo cáo tài chính cần thiết nhằm theo dõi kết quả thực hiện hoạt động kinh doanh cũng như chuẩn bị và phân tích các báo cáo tài chính và báo cáo tình hình tài chính tổng hợp.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị các báo cáo tài chính riêng biệt

P1. Lập báo cáo doanh thu

P2. Lập bảng cân đối kế toán

P3. Lập báo cáo kết quả kinh doanh (lỗ - lãi)

P4. Lập các báo cáo chuyên biệt khác theo các yêu cầu của bộ phận

E2. Phân tích các báo cáo tài chính và báo cáo tình hình tài chính

P5. Phân tích các báo cáo tài chính

P6. Phân tích các báo cáo tình hình tài chính

P7. Liên kết nội dung các báo cáo tài chính đáp ứng các yêu cầu nội bộ, đảm bảo tuân thủ yêu cầu của luật pháp, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và quy tắc nghề nghiệp

P8. Xác nhận tính hợp lệ của các báo cáo tài chính đã được chuẩn bị

E3. Phát hành các hồ sơ cập nhật

P9. Cập nhật các hồ sơ nội bộ

P10. Phát hành các báo cáo tài chính và báo cáo tình hình tài chính

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Nhận dạng số liệu tài chính và các loại báo cáo cần sử dụng

S2. Tổng hợp số liệu tài chính

S3. Diễn giải, phân tích số liệu tài chính

S4. Tính toán

S5. Lập các báo cáo theo các chính sách, quy tắc, quy định về nội dung thông tin và định dạng mà hệ thống tài chính, kế toán của đơn vị, ngành và quốc gia yêu cầu

S6. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu

Kiến thức thiết yếu

K1. Các quy trình và quy định của đơn vị liên quan đến việc chuẩn bị, trình bày và phát hành các báo cáo tài chính, bao gồm cả việc xác định loại báo cáo cần được soạn thảo

K2. Những thuật ngữ kế toán và tài chính liên quan. Xác định những báo cáo tài chính cần được thiết lập

K3. Các điều khoản kế toán liên quan theo luật định áp dụng tại nước sở tại

K4. Các chuẩn mực và nguyên tắc đã được chấp nhận trong việc chuẩn bị và trình bày tài khoản

K5. Tần suất cần phải lập các báo cáo tài chính

K6. Trách nhiệm và quyền hạn gắn với việc chuẩn bị các báo cáo tài chính

K7. Những yêu cầu nội bộ liên quan đến các báo cáo tài chính

K8. Mẫu định dạng để chuẩn bị báo cáo tài chính

K9. Những yêu cầu phát hành báo cáo tài chính

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Báo cáo tài chính:

- Bảng cân đối kế toán
- Báo cáo kết quả kinh doanh (lỗ - lãi)
- Báo cáo doanh thu
- Bản đối chiếu số dư tại các ngân hàng

2. Báo cáo doanh thu:

- Phản ánh lợi nhuận hoạt động trong kỳ báo cáo
- Tuân thủ các quy trình và chính sách của đơn vị
- Phù hợp với những yêu cầu kế toán đã quy định

3. Bảng cân đối kế toán:

- Phản ánh tình hình tài chính của đơn vị tại thời điểm cuối kỳ báo cáo

• Tuân thủ các quy trình và chính sách của đơn vị

• Phù hợp với những yêu cầu kế toán đã quy định

4. Báo cáo kết quả kinh doanh (lỗ - lãi):

• Phản ánh tất cả các giao dịch trong một khoảng thời gian và kết quả hoạt động kinh doanh

• Tuân thủ các quy trình và chính sách của đơn vị

• Phù hợp với những yêu cầu kế toán đã quy định

5. Các báo cáo tài chính chuyên biệt theo yêu cầu của bộ phận:

• Báo cáo luân chuyển tiền tệ

• Các báo cáo doanh thu hàng ngày, hàng tuần và hàng tháng

• Báo cáo doanh thu và công suất sử dụng buồng

• Tóm tắt tình hình kinh doanh của bộ phận Nhà hàng và Tiệc

• Báo cáo doanh thu kinh doanh ăn uống

• Báo cáo các khoản thu từ hoạt động lữ hành

• Báo cáo tiền đặt cọc

• Báo cáo dư nợ của khách

• Báo cáo chứng từ hoàn trả tiền

• Báo cáo giao dịch tiền mặt

• Báo cáo giao dịch không sử dụng tiền mặt

• Báo cáo tài khoản giao dịch các khoản phải thu và phải trả

• Báo cáo thanh toán bằng phiếu hoặc bằng các công cụ thay thế

• Báo cáo thanh toán bằng thẻ tín dụng

6. Quy định về tính hợp lệ của bản báo cáo tài chính liên quan tới:

• Đảm bảo các báo cáo, bảng kê, số liệu và những ghi chú thuyết minh không sai sót

• Đảm bảo tất cả các thông tin đã cung cấp đều rõ ràng, chính xác, dễ hiểu và đầy đủ

• Đảm bảo các báo cáo tài chính đáp ứng được các yêu cầu cần thiết đối với việc lập báo cáo

• Tiến hành bổ sung và/hoặc sửa chữa khi cần thiết

7. Hướng dẫn cập nhật hồ sơ nội bộ:

- Nhập dữ liệu để phản ánh hiện trạng của các báo cáo tài chính
- In và lưu trữ bản sao của các báo cáo tài chính

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. Nếu việc đánh giá thông qua quan sát có thể khó thực hiện được do tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc,…, thì có thể đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về tài chính trong môi trường kinh doanh du lịch và cơ sở lưu trú du lịch, dựa trên thực tế kết quả công việc. Ứng viên cần thể hiện được khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá hành động có thể thực hiện để đối phó với tình huống và thách thức có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

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

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Tối ưu hóa hiệu quả sử dụng công nghệ

MÃ SỐ: CC26

Đơn vị năng lực này tập trung vào các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để đảm bảo những người đang làm tại đơn vị hoặc phạm vi trách nhiệm được giao có thể sử dụng công nghệ, như công nghệ thông tin và truyền thông, thiết bị, máy móc nhằm nâng cao kết quả thực hiện hoạt động kinh doanh.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xác định cơ hội sử dụng công nghệ hiệu quả

P1. Thu hút các đồng nghiệp liên quan tham gia xác định và xây dựng các cách thức sử dụng hiệu quả công nghệ tại cơ sở lưu trú du lịch hoặc công ty du lịch/lữ hành

P2. Tìm kiếm và sử dụng kinh nghiệm chuyên môn của các chuyên gia để hỗ trợ việc xây dựng, thực hiện và xem xét lại chiến lược về sử dụng công nghệ và giám sát việc thực hiện các hoạt động liên quan tới sử dụng công nghệ

P3. Xác định các cách tiếp cận hiện tại đối với việc sử dụng công nghệ tại đơn vị hoặc trong phạm vi trách nhiệm được phân công cũng như các kế hoạch loại bỏ hoặc giới thiệu công nghệ hay sử dụng công nghệ hiện có cho các mục đích khác nhau

P4. Xác định những cơ hội để giới thiệu công nghệ mới, điều chỉnh công nghệ hiện tại hoặc sử dụng công nghệ hiện tại cho các mục đích khác nhau

E2. Đưa công nghệ mới vào hoạt động của đơn vị

P5. Phổ biến chiến lược sử dụng công nghệ cho đồng nghiệp và các bên liên quan quan trọng

P6. Kiểm tra xem công nghệ mới có tương thích với công nghệ hiện tại không

P7. Giám sát một cách thận trọng việc đưa công nghệ mới vào sử dụng hoặc điều chỉnh công nghệ hiện tại, hành động kịp thời và có hiệu quả để xử lý các vấn đề phát sinh

E3. Đảm bảo hỗ trợ sử dụng công nghệ mới

P8. Đảm bảo cung cấp mọi nguồn lực và sự hỗ trợ cần thiết để giúp đồng nghiệp có khả năng sử dụng hiệu quả công nghệ sẵn có

P9. Đảm bảo có kế hoạch dự phòng trong trường hợp ứng dụng công nghệ không thành công

P10. Duy trì các hệ thống giám sát quá trình triển khai thực hiện chiến lược và báo cáo về kết quả thực hiện hoạt động công nghệ tại đơn vị hoặc lĩnh vực chịu trách nhiệm

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Xây dựng các cách thức sử dụng công nghệ hiệu quả

S2. Tính toán, cân bằng giữa rủi ro và lợi ích có thể có được từ sự chấp nhận rủi ro đó

S3. Kiểm tra độ tương thích của công nghệ mới

S4. Giám sát việc đưa công nghệ mới vào sử dụng

S5. Lập kế hoạch dự phòng trong trường hợp ứng dụng công nghệ mới không thành công

S6. Trình bày

S7. Ra quyết định

Kiến thức thiết yếu

K1. Các loại công nghệ khác nhau phù hợp với một cơ sở lưu trú du lịch hay đơn vị du lịch

K2. Những yếu tố cơ bản cần xem xét khi đánh giá việc sử dụng và/hoặc giới thiệu công nghệ mới, bao gồm đầy đủ các chi phí và lợi ích

K3. Tầm quan trọng của việc tham vấn đồng nghiệp và các bên liên quan về vấn đề công nghệ

K4. Các nội dung cần thiết của một chiến lược sử dụng công nghệ hiệu quả

K5. Tầm quan trọng của kế hoạch dự phòng trong quá trình sử dụng công nghệ và/hoặc giới thiệu công nghệ mới, giải thích cách thức thực hiện hiệu quả công việc này

K6. Những phương pháp và kỹ thuật khác nhau để phổ biến cách tiếp cận công nghệ và chiến lược sử dụng công nghệ của đơn vị

K7. Cách thức kiểm tra sự tương thích giữa công nghệ mới và công nghệ hiện có

K8. Cách thiết lập các hệ thống để rà soát việc triển khai chiến lược sử dụng công nghệ và xác định các nội dung lĩnh vực cần cải thiện

K9. Các loại nguồn lực và hỗ trợ cần thiết để giúp các đồng nghiệp có khả năng sử dụng tốt nhất công nghệ có sẵn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các cơ hội sử dụng công nghệ hiệu quả:

• Phân tích nhu cầu của đơn vị nhằm xác định những lĩnh vực mà công nghệ có thể hỗ trợ để tăng năng suất và tiết kiệm chi phí

• Phân tích các lĩnh vực dịch vụ nhằm xác định các lĩnh vực mà công nghệ có thể hỗ trợ để tăng hiệu quả và tiết kiệm thời gian

2. Tìm kiếm và sử dụng các chuyên gia sử dụng công nghệ:

• Các nhân viên công nghệ thông tin của đơn vị

• Các nhà cung cấp bên ngoài

• Các chuyên gia tư vấn

3. Phổ biến chiến lược sử dụng công nghệ cho đồng nghiệp và các bên liên quan quan trọng:

• Các buổi thuyết trình hoặc cuộc họp

• Thư điện tử hoặc nhắn tin nội bộ

• Những cách khác

4. Giám sát việc giới thiệu công nghệ mới hoặc điều chỉnh công nghệ hiện tại:

• Liên kết với bộ phận công nghệ thông tin

• Liên kết với người sử dụng và bộ phận sử dụng công nghệ

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
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Nghiên cứu tình huống
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc, có thể là các biên bản hoặc ghi chép về các cuộc họp, các báo cáo hoặc đề xuất của những người khác, nhận xét của cá nhân, thảo luận chuyên môn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Thiết lập các chính sách và quy trình

MÃ SỐ: CC27

Đơn vị năng lực này tập trung vào các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để thiết lập các chính sách và quy trình liên quan đến các yêu cầu pháp lý, quy chuẩn đạo đức và xã hội, đồng thời phổ biến các chính sách và quy trình này tới những người liên quan.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xây dựng các chính sách hoạt động

P1. Xây dựng các chính sách và chiến lược hoạt động trên cơ sở theo dõi nhu cầu tại nơi làm việc và xác định cơ hội để cải tiến và đổi mới

P2. Xác định phạm vi và các mục tiêu của sáng kiến cần thiết trên cơ sở các mục tiêu của doanh nghiệp cũng như phản hồi của nhân viên và khách hàng

P3. Xác định và phân tích những yếu tố bên trong và bên ngoài có thể tác động đến chính sách

P4. Tham khảo ý kiến của các bên liên quan phù hợp trong quá trình xây dựng chính sách

P5. Xây dựng các chiến lược nguồn lực phù hợp và khả thi về tài chính

P6. Phát triển các hệ thống và cơ chế hành chính đủ khả năng hỗ trợ sáng kiến đã có trong kế hoạch

P7. Xác định và truyền đạt rõ ràng tất cả các ưu tiên, trách nhiệm và khung thời gian

P8. Phát triển các hệ thống đánh giá với sự tư vấn của các đồng nghiệp liên quan

E2. Quản lý và giám sát chính sách hoạt động

P9. Thực hiện và đánh giá những hoạt động đã xác định phù hợp với thứ tự ưu tiên đã được thống nhất

P10. Theo dõi các chỉ số thực hiện

P11. Cung cấp báo cáo tiến độ và những báo cáo khác theo yêu cầu

P12. Đánh giá sự cần thiết phải có những yêu cầu nguồn lực bổ sung và tiến hành những hoạt động thích hợp

E3. Thực hiện đánh giá thường xuyên

P13. Xem xét chính sách hoạt động để đánh giá hiệu quả tại nơi làm việc

P14. Giám sát việc thực hiện

P15. Xác định vấn đề khó khăn và có sự điều chỉnh phù hợp

P16. Sử dụng kết quả đánh giá cho việc xây dựng kế hoạch tiếp theo

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Xây dựng các chính sách, quy trình, hệ thống đánh giá

S2. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến các chính sách, quy trình

S3. Tính toán, cân bằng giữa rủi ro và lợi ích có thể có được từ sự chấp nhận rủi ro đó

S4. Trình bày

S5. Tiếp thu và đưa thông tin phản hồi

S6. Tổ chức thực hiện các chính sách, quy trình

S4. Giám sát việc thực hiện các chính sách, quy trình

S5. Đánh giá hiệu quả của các chính sách, quy trình

S6. Ra quyết định

Kiến thức thiết yếu

K1. Các khái niệm và nguyên tắc cơ bản trong lập kế hoạch bao gồm cả cơ cấu các chính sách hoạt động giải pháp thực hiện trong quá trình lập kế hoạch

K2. Cách thức, phương pháp xây dựng các chính sách và chiến lược hoạt động dựa trên việc theo dõi các nhu cầu tại nơi làm việc

K3. Yếu tố bên trong và bên ngoài có thể tác động đến chính sách

K4. Các yếu tố ảnh hưởng đến việc xây dựng các chiến lược nguồn lực phù hợp và khả thi về tài chính

K5. Hệ thống và cơ chế hành chính đủ khả năng hỗ trợ sáng kiến đã được lên kế hoạch

K6. Những kênh tốt nhất để phổ biến các ưu tiên, trách nhiệm và khung thời gian

K7. Báo cáo tiến độ và những báo cáo khác được sử dụng để giám sát việc thực hiện chính sách

K8. Cách đánh giá chính sách hoạt động nhằm xác định hiệu quả tại nơi làm việc

K9. Cách sử dụng kết quả đánh giá vào việc lập kế hoạch tiếp theo

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các chính sách cần xây dựng:

• Môi trường làm việc

• Sản phẩm và dịch vụ

• Đào tạo

• Các mối quan hệ tại nơi làm việc

• Tài chính

• Quản lý tài sản

2. Các chiến lược:

• Phát triển khách hàng

• Mở rộng địa bàn

• Phát triển tổ chức

• Phát triển dịch vụ

• Giảm các khoản nợ

• Tăng thu nhập

3. Các mục tiêu:

• Số liệu bán hàng

• Doanh thu

• Thời gian giao hàng

• Tiêu chuẩn dịch vụ

• Số lượng khách hàng

• Mục tiêu và doanh số bán hàng

• Mức độ đặt hàng

• Ý kiến phản hồi của khách hàng hoặc nhân viên

• Năng suất lao động đạt được

• Sự hài lòng của khách hàng

4. Phân tích các yếu tố bên trong và bên ngoài:

• Khả năng và nguồn lực

• Xu hướng và diễn biến của thị trường

• Thông tin thị trường so sánh

• Những hạn chế về pháp lý và đạo đức

5. Các bên liên quan:

• Khách hàng

• Người lao động

• Các cơ quan chính phủ

• Chủ sở hữu

• Nhà cung cấp

• Các đối tác liên minh chiến lược

6. Việc đánh giá:

• Các chỉ số cơ bản về kết quả thực hiện

• Phân tích sự khác biệt

• Phản hồi của khách hàng

• Các báo cáo về sự tuân thủ

• Phản hồi của nhân viên

7. Các chỉ số về kết quả thực hiện:

• Doanh số bán hàng

• Lợi nhuận đầu tư

• Dịch vụ khách hàng

• Chi phí dịch vụ nợ

8. Rà soát lại kế hoạch hoạt động:

• Rà soát hàng quý

• Chu kỳ kế hoạch kinh doanh

• Những sự kiện chính cần được rà soát lại, ví dụ việc thay đổi thị trường

9. Kết quả thực hiện công việc:

• Thị phần

• Doanh số bán hàng

• Sự hài lòng của khách hàng

• Chính sách giữ nhân viên

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
- Bài tập kiểu dự án
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Nghiên cứu tình huống
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc, có thể là các biên bản hoặc ghi chép về các cuộc họp, các báo cáo hoặc đề xuất của những người khác, nhận xét của cá nhân, thảo luận chuyên môn,…
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp

MÃ SỐ: CC28

Đơn vị năng lực này tập trung vào các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp nhằm đạt được các mục tiêu đã định, có thể là giải quyết các vướng mắc, ra quyết định và tham vấn ý kiến của những người khác hoặc trao đổi thông tin và kiến thức.

Đơn vị năng lực này phù hợp với đội ngũ quản lý và giám sát viên là những người có nhiệm vụ điều hành các cuộc họp nhằm đạt được các mục tiêu nhất định.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lập kế hoạch và chuẩn bị cho cuộc họp

P1. Xác định mục đích và các mục tiêu của cuộc họp

P2. Xác nhận cuộc họp là cách tốt nhất để đạt được các mục tiêu

P3. Chuẩn bị kỹ lưỡng cách chủ trì cuộc họp và xác định thành phần cần tham gia cuộc họp

P4. Mời các thành viên tham dự, cung cấp đầy đủ thông tin để các thành viên sắp xếp tham gia, trong đó nêu rõ tầm quan trọng của cuộc họp, vai trò của họ trong cuộc họp và những việc họ cần chuẩn bị

P5. Cung cấp trước các thông tin liên quan và nếu cần trao đổi ngắn gọn với từng cá nhân tham dự về nội dung và mục đích của cuộc họp cũng như vai trò của họ trong cuộc họp

P6. Xác định thời gian bắt đầu và kết thúc cuộc họp, phân bổ thời gian thích hợp cho từng nội dung chương trình

E2. Tiến hành cuộc họp

P7. Thông báo mục đích của cuộc họp ngay khi mở đầu và xác nhận rằng, tất cả những người tham dự đều hiểu rõ lý do họ dự họp và những mong đợi mà cuộc họp đặt ra đối với họ

P8. Làm rõ những mục tiêu cụ thể mỗi khi bắt đầu một nội dung trong chương trình họp

P9. Khuyến khích tất cả các thành viên tham gia đóng góp ý kiến một cách rõ ràng, súc tích và mang tính xây dựng trên cơ sở quan điểm của họ, đồng thời tiếp nhận và tiếp tục khuyến khích những người tham dự khác đóng góp ý kiến

P10. Không khuyến khích những bình luận vô ích và lạc đề, lôi cuốn sự tập trung trở lại vào mục tiêu của cuộc họp

P11. Quản lý thời gian một cách linh hoạt, có thể kéo dài thời gian đối với những nội dung cần thiết nhất định trong chương trình, nếu cần, trong khi vẫn đảm bảo đáp ứng được mục tiêu chính và những người tham dự nắm được những thay đổi của chương trình so với ban đầu

P12. Tóm tắt các vấn đề đã thảo luận vào thời điểm thích hợp và phân công công việc cho các thành viên khi kết thúc mỗi nội dung trong chương trình

P13. Ra quyết định trong phạm vi quyền hạn được giao tại cuộc họp, được ủy quyền, hoặc theo các điều khoản tham chiếu

E3. Triển khai sau cuộc họp

P14. Đảm bảo ghi chép chính xác các quyết định và nội dung công việc được giao để thông báo kịp thời cho những người liên quan

P15. Đánh giá xem cuộc họp có đạt được mục đích và các mục tiêu đã đề ra hay không

P16. Xác định cách thức tiến hành các cuộc họp khác

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Lập kế hoạch cho cuộc họp

S2. Trình bày

S3. Quản lý thời gian

S4. Kiểm tra độ chính xác và hiệu lực của thông tin

S5. Tiếp thu và đưa thông tin phản hồi

S6. Giải quyết vấn đề khi có bất đồng

S7. Điều hành cuộc họp

S8. Ra quyết định

Kiến thức thiết yếu

K1. Tầm quan trọng của việc đề ra mục đích và các mục tiêu của cuộc họp và cách thức thực hiện

K2. Mục đích của việc thông báo với người tham dự về vai trò mà họ cần thực hiện trong cuộc họp, những chuẩn bị cần thiết và tầm quan trọng của cuộc họp

K3. Cách điều hành cuộc họp để đảm bảo đáp ứng được những mục tiêu cụ thể ngay từ đầu mỗi phần của cuộc họp

K4. Cách khuyến khích tất cả các thành viên tham gia đóng góp ý kiến một cách rõ ràng, súc tích và mang tính xây dựng trên cơ sở quan điểm của họ, đồng thời tiếp nhận và tiếp tục khuyến khích những người tham dự khác đóng góp ý kiến, giải thích cách thức thực hiện việc đó

K5. Cách không khuyến khích những bình luận vô ích và lạc đề cũng như giải thích cách lôi cuốn sự tập trung trở lại vào mục tiêu của cuộc họp

K6. Tầm quan trọng của việc tóm tắt các vấn đề đã thảo luận vào thời điểm thích hợp và phân công công việc cho các thành viên khi kết thúc mỗi nội dung trong chương trình và cách thức thực hiện việc đó

K7. Cách đánh giá mức độ đạt được mục đích và các mục tiêu đề ra của cuộc họp và cách tiến hành các cuộc họp khác một cách hiệu quả hơn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các cuộc họp:

- Họp bất thường
- Họp thường xuyên
- Họp nhóm
- Họp trực tuyến qua điện thoại
- Họp trực tuyến qua video
- Họp ủy ban
- Họp hội đồng
- Họp nhân viên
- Họp khách hàng
- Các loại khác

2. Các dạng cuộc họp:

- Chính thức
- Không chính thức

3. Hoạt động chuẩn bị tổ chức cuộc họp:

- Bố trí địa điểm
- Bố trí giải khát giữa giờ

• Sắp xếp việc đi lại cho đại biểu

• Thuê các phương tiện nghe - nhìn

• Thông tin hỗ trợ và một số nội dung chương trình được thảo luận như thư từ, tham luận và báo cáo

• Các việc khác

4. Tài liệu cuộc họp:

• Chương trình họp

• Biên bản

• Bài tham luận

• Các tài liệu khác liên quan đến mục đích của cuộc họp

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

• 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: Quản lý các hoạt động hàng ngày

MÃ SỐ: CC29

Đơn vị năng lực này tập trung vào các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để thực hiện các hoạt động hàng ngày trong một cơ sở lưu trú du lịch hay doanh nghiệp du lịch, lữ hành.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Kiểm tra các khu vực chính và trang thiết bị

P1. Đảm bảo các khu vực chính sạch sẽ và sẵn sàng phục vụ

P2. Đảm bảo tất cả các trang thiết bị và tài liệu đã ở vị trí sẵn sàng sử dụng

E2. Thực hiện các quy trình kiểm kê hàng ngày

P3. Kiểm kê tất cả các hàng hóa trong kho và nguồn cung cấp

P4. Đảm bảo các yêu cầu kiểm kê được thực hiện

P5. Lập các yêu cầu mua hàng

E3. Rà soát lại lịch làm việc

P6. Đảm bảo lịch làm việc của nhân viên đã được cập nhật

P7. Kiểm tra lịch làm việc cho mọi hoạt động

P8. Nhập dữ liệu và sao lưu

E4. Giám sát việc thực hiện các tiêu chuẩn

P9. Xem lại các báo cáo hàng ngày

P10. Giải thích các số liệu

P11. Dự đoán các vấn đề

E5. Giám sát thực hiện các tiêu chuẩn về hiệu quả

P12. Xem lại các phản hồi của khách hàng

P13. Rà soát lại các báo cáo tài chính

E6. Duy trì an ninh đối với cơ sở và nhân sự

P14. Đảm bảo duy trì các hồ sơ an ninh

P15. Đảm bảo cập nhật hồ sơ nhân sự

P16. Rà soát lại các báo cáo về an ninh và an toàn

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Kiểm tra độ sạch sẽ và sự sẵn sàng phục vụ khách ở các khu vực chính, của nhân viên và các trang thiết bị

S2. Kiểm đếm hàng hóa, vật dụng,…

S3. Trình bày, thuyết trình

S4. Tiếp thu và đưa thông tin phản hồi

S5. Giải quyết vấn đề khi có bất đồng

S6. Giám sát chất lượng công việc và đảm bảo an ninh, an toàn

S7. Nhập dữ liệu và sao lưu

S8. Cân đối nhu cầu và lợi ích của các bên liên quan

S9. Ra quyết định

Kiến thức thiết yếu

K1. Phương pháp tiến hành kiểm tra hàng ngày các khu vực chính và trang thiết bị

K2. Quy trình kiểm kê hàng ngày

K3. Cách sử dụng ý kiến của khách hàng để cải tiến chất lượng công việc

K4. Các cách sắp xếp để đảm bảo an ninh cho cơ sở và nhân sự

K5. Cách sử dụng dữ liệu về hiệu quả và kết quả thực hiện để lập kế hoạch và cải tiến chất lượng công việc

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Kiểm tra các khu vực chính:

- Khu vực sảnh lễ tân
- Nhà hàng, quầy bar và các thiết bị tại quầy bar
- Nơi trang trí hoa
- Khu vực trưng bày, giới thiệu đồ ăn uống
- Đèn chiếu sáng
- Các cửa sổ, gương và các bề mặt được đánh bóng
- Mức độ sạch sẽ của các khu vực phục vụ

- Quạt thông gió
- Hầm rượu
- Bếp và khu vực chế biến
- Kho, khu vực chứa thực phẩm và phục vụ ăn uống tại buồng
- Các kho phục vụ hội thảo và tiệc
- Khu vực chứa rác
- Phòng thay đồ, tủ của nhân viên và phòng vệ sinh
- Lối thoát hiểm và thang bộ
- Thang máy phục vụ khách
- Các khu vực khác

2. Kiểm kê hàng ngày:

- Đồ vải
- Hóa chất
- Văn phòng phẩm
- Các đồ cung cấp cho các dịch vụ
- Các loại thức ăn và đồ uống

3. Lịch trình:

- Lịch trực quản lý
- Lịch trực giám đốc
- Lịch tuần tra an ninh
- Lịch phân công nhân viên

4. Các tiêu chuẩn thực hiện công việc:

- Chuẩn bị các báo cáo tài chính
- Tính toán mức trung bình, tỷ số và tỷ lệ phần trăm
- Giải thích những kết quả cụ thể
- Xác định sự khác biệt giữa các báo cáo
- Dự đoán những nguyên nhân có thể
- Tính toán và theo dõi chỉ số doanh thu bình quân của một buồng

5. Các tiêu chuẩn về năng suất:

- Sổ tay hướng dẫn kiểm soát chất lượng
- Ý kiến của khách hàng
- Đánh giá trực tuyến
- Ý kiến của nhân viên

6. Duy trì an ninh đối với cơ sở và nhân sự:

- Bảo vệ cơ sở dữ liệu và các tài liệu
- Hồ sơ dữ liệu nguồn nhân lực và số lượng nhân viên
- Kiểm soát các lối ra vào cơ sở lưu trú du lịch
- Đảm bảo hệ thống phòng cháy, chữa cháy hoạt động tốt

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
- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- 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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

MÃ SỐ: CC30

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để quản lý việc cung cấp dịch vụ khách hàng có chất lượng trong khách sạn, công ty du lịch hoặc lữ hành.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Truyền đạt các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng

P1. Thu hút các thành viên trong đơn vị cũng như các bên liên quan quan trọng vào việc quản lý dịch vụ khách hàng

P2. Thiết lập những tiêu chuẩn rõ ràng và phù hợp về dịch vụ khách hàng, có hướng đến sự mong đợi của khách hàng, các nguồn lực của đơn vị và tất cả những quy định, hoặc yêu cầu pháp lý có liên quan

E2. Đảm bảo nhân lực và các nguồn lực cung cấp chất lượng dịch vụ khách hàng

P3. Tổ chức nhân lực và các nguồn lực khác đáp ứng tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, có tính đến các cấp độ nhu cầu khác nhau và các yếu tố bất ngờ

P4. Đảm bảo nhân lực cung cấp dịch vụ khách hàng có đủ năng lực thực hiện nhiệm vụ của họ, cung cấp cho họ những khóa đào tạo cần thiết, có sự hỗ trợ và giám sát họ

P5. Đảm bảo mọi nhân viên hiểu được các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng mà họ cần thực hiện và mức độ tự chủ của họ trong việc đáp ứng yêu cầu cũng như xử lý vấn đề của khách hàng

E3. Xử lý yêu cầu và vấn đề của khách hàng

P6. Chịu trách nhiệm xử lý các yêu cầu và vấn đề của khách hàng thuộc thẩm quyền trách nhiệm của cá nhân, tìm kiếm lời khuyên từ các chuyên gia và/hoặc người quản lý cấp trên khi cần thiết

P7. Đảm bảo khách hàng được thông báo về hành động nhân viên sẽ thực hiện để xử lý các yêu cầu hoặc vấn đề của họ

E4. Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng

P8. Khuyến khích nhân viên và khách hàng cho ý kiến phản hồi về tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng

P9. Thường xuyên theo dõi việc đáp ứng tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, những yêu cầu và vấn đề của khách hàng cũng như những ý kiến phản hồi của nhân viên và khách hàng

P10. Phân tích dữ liệu về dịch vụ khách hàng để xác định nguyên nhân của các vấn đề và cơ hội cải thiện dịch vụ khách hàng

P11. Thực hiện hoặc đề nghị thay đổi quy trình, hệ thống hoặc các tiêu chuẩn để nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Xây dựng các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng

S2. Giao tiếp, truyền đạt các tiêu chuẩn, quy trình về chất lượng dịch vụ khách hàng

S3. Điều hành cuộc họp về chất lượng dịch vụ khách hàng

S4. Giám sát việc thực hiện dịch vụ khách hàng

S5. Phát triển mối quan hệ với khách hàng

S6. Tiếp thu và đưa thông tin phản hồi

S7. Giải quyết vấn đề khi có khiếu nại và sự cố

S8. Ủy quyền và khuyến khích nhân viên đưa ra sang kiến và chủ động giải quyết các vấn đề liên quan đến chất lượng dịch vụ khách hàng

S9. Ra quyết định

Kiến thức thiết yếu

K1. Cách thuyết phục mọi thành viên trong đơn vị và các bên liên quan tham gia vào việc quản lý dịch vụ khách hàng

K2. Cách thức, phương pháp thiết lập những tiêu chuẩn rõ ràng và phù hợp về dịch vụ khách hàng, có tính đến sự mong đợi của khách hàng và các nguồn lực của đơn vị

K3. Cách tổ chức nhân sự và các nguồn lực khác để đáp ứng các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, tầm quan trọng của việc tính đến các cấp độ nhu cầu khác nhau và các tình huống bất ngờ

K4. Cách xác định những tình huống bất ngờ có thể xảy ra khi tổ chức nhân sự và các nguồn lực khác

K5. Cách xác định nguồn lực bền vững và cách đảm bảo sử dụng có hiệu quả các nguồn lực khi tổ chức cung cấp dịch vụ khách hàng

K6. Tầm quan trọng của việc đảm bảo các nhân viên phục vụ khách hàng có đủ năng lực thực hiện nhiệm vụ của họ, cung cấp cho họ những hỗ trợ cần thiết và giải thích cách thực hiện

K7. Tầm quan trọng của việc đảm bảo các nhân viên hiểu được những tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng mà họ cần thực hiện và mức độ tự chủ của họ trong việc đáp ứng yêu cầu cũng như xử lý vấn đề của khách hàng

K8. Tầm quan trọng của việc chịu trách nhiệm việc giải quyết các yêu cầu và vấn đề của khách hàng liên quan đến nhân viên

K9. Tầm quan trọng của việc thông báo cho khách hàng biết những hành động đang thực hiện để giải quyết yêu cầu hoặc vấn đề của họ

K10. Cách xác định và quản lý những nguy cơ trước khi chúng thực sự trở thành vấn đề

K11. Cách thức thường thực hiện để giải quyết những yêu cầu và/hoặc vấn đề của khách hàng

K12. Tầm quan trọng của việc khuyến khích nhân viên và khách hàng cho ý kiến phản hồi về tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng

K13. Cách theo dõi, giám sát các tiêu chuẩn phục vụ khách hàng, những yêu cầu và vấn đề của khách hàng, những ý kiến phản hồi của khách hàng và nhân viên cũng như tầm quan trọng của việc liên tục tiến hành công việc đó

K14. Các loại dữ liệu dịch vụ khách hàng có sẵn và trình bày cách thức phân tích các dữ liệu đó để xác định nguyên nhân của các vấn đề và tìm cách cải thiện dịch vụ khách hàng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Phổ biến tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng:

- Các cuộc họp thảo luận về việc quản lý dịch vụ khách hàng
- Các cuộc họp giao ban với nhân viên
- Các cuộc thảo luận về các vấn đề dịch vụ khách hàng

2. Việc đảm bảo nhân lực và các nguồn lực có sẵn để cung cấp chất lượng dịch vụ khách hàng:

- Lập kế hoạch và dự báo nguồn nhân lực

• Lập kế hoạch và dự báo nhu cầu của khách hàng theo mùa hoặc theo các biến số khác

• Lập ngân sách cho các nguồn lực khác

3. Khảo sát ý kiến:

• Phỏng vấn đồng nghiệp và khách hàng

• Thảo luận các nhóm mục tiêu

• Phân tích dữ liệu

• Thử sản phẩm

• Xem xét dữ liệu bán hàng

• Các phương pháp khác

4. Dữ liệu dịch vụ khách hàng:

• Lấy mẫu dữ liệu

• Phân tích thống kê

• So sánh công tác khảo sát hiện tại quá khứ

5. Các cấp độ dịch vụ:

• Chất lượng dịch vụ

• Sự hài lòng của khách hàng

• Thái độ của nhân viên

• Diện mạo của nơi cung cấp dịch vụ, ngoại hình của nhân viên,…

• Bầu không khí của nơi cung cấp dịch vụ

• Sự đáp ứng của nhân viên đối với những yêu cầu của khách hàng

• Thời gian phục vụ

• Giá cả/chi phí

• Dịch vụ/sản phẩm hiện có

• Sự nhã nhặn/lịch sự

• Các vấn đề khác

6. Nhu cầu của khách hàng:

• Tư vấn hoặc thông tin chung

• Thông tin cụ thể

- Phàn nàn
- Việc mua sản phẩm và dịch vụ của đơn vị
- Việc trả lại dịch vụ và sản phẩm của đơn vị
- Độ chính xác của thông tin
- Sự công bằng/lịch sự
- Giá bán/giá trị
- Các nhu cầu khác

7. Những phương pháp thích hợp để theo dõi sự hài lòng của khách hàng:

- Khách bí mật
- Khảo sát sự hài lòng của khách hàng
- Phỏng vấn khách hàng
- Lấy mẫu đại diện
- Lập thang đo chuẩn của ngành
- Nhận xét trên trang thông tin điện tử
- Nhận xét trực tiếp
- Các phương pháp khác

8. Đánh giá và báo cáo dịch vụ khách hàng:

- Đánh giá chất lượng dịch vụ
- Đánh giá sự hài lòng của khách hàng
- Đánh giá theo thang đo chuẩn của ngành

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

• Bài tập kiểu dự án

• Kiểm tra viết

• Câu hỏi vấn đáp

• Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc: Dữ liệu về dịch vụ khách hàng; Nhận xét của cá nhân (phản ánh quá trình và lý do ẩn sau các hoạt động liên quan đến chất lượng dịch vụ); Ghi chép, báo cáo, khuyến nghị đối với người quản lý về các vấn đề liên quan đến dịch vụ khách hàng hoặc các tình huống nghiêm trọng; Ghi chép, thư điện tử, biên bản thông báo nội bộ hoặc các văn bản khác về cải thiện dịch vụ khách hàng; Nhận xét của cá nhân (phản ánh vai trò cá nhân của người tham dự đánh giá trong giải quyết các thách thức liên quan đến dịch vụ khách hàng)

• Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Nhận và xử lý các yêu cầu đặt giữ buồng

MÃ SỐ: CM01

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để đặt giữ buồng một cách chính xác, cập nhật tình trạng buồng cho cơ sở lưu trú du lịch, chỉnh sửa, hủy bỏ đặt buồng và bố trí buồng thích hợp với thông tin chính xác về mức giá buồng, chính sách đảm bảo, hướng dẫn quy trình và thông tin khách hàng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Nhận đặt buồng

P1. Lấy thông tin chi tiết yêu cầu đặt buồng một cách chính xác và đầy đủ

P2. Xác nhận buồng được đặt còn trống hay đã hết

P3. Hoàn thành thủ tục đặt buồng và ghi lại thông tin

E2. Thay đổi yêu cầu đặt buồng

P4. Truy cập chính xác đặt buồng gốc

P5. Chấp nhận hoặc từ chối yêu cầu thay đổi

P6. Xử lý tiếp yêu cầu thay đổi bằng thư xác nhận chính thức

E3. Hủy đặt buồng

P7. Truy cập chính xác đặt buồng gốc

P8. Chấp nhận yêu cầu hủy và thông báo cho khách hàng những khoản phí phát sinh do thay đổi điều kiện đặt buồng

P9. Xử lý tiếp yêu cầu hủy buồng bằng thông báo chính thức

E4. Bố trí buồng cho khách hàng

P10. Quyết định bố trí hoặc không bố trí buồng cho khách hàng

P11. Bố trí buồng theo số thứ tự, theo yêu cầu đặc biệt, tiện lợi trong việc cung cấp dịch vụ hoặc đồ dùng cho khách hàng

P12. Sắp xếp thay đổi buồng, nâng hạng buồng và gia hạn thời gian lưu trú

P13. Tạo một bản in cho buồng đã bố trí để tiện tham khảo khi khách hàng nhận buồng

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Nói và viết chính xác các thuật ngữ, mã hiệu sản phẩm và hệ thống đặt buồng sử dụng tại cơ sở kinh doanh

S2. Nói và viết chính xác theo hệ thống thời gian 24 giờ và chuyển đổi thông tin của khách sang hệ thống này

S3. Tiếp nhận và xử lý các thông tin đặt buồng, sửa đổi hoặc hủy đặt buồng của khách, bao gồm thông tin về khách, yêu cầu thuê buồng cụ thể, thông tin về mức giá và về các loại dịch vụ của khách sạn,…

S4. Tạo hồ sơ đầy đủ (thủ công hoặc trên máy tính) về yêu cầu đặt buồng của khách và các điều kiện cụ thể áp dụng cho đặt buồng mà khách đã chọn

S5. Tìm kiếm và xác định dữ liệu trên phần mềm quản lý khách sạn (hoặc hệ thống văn bản tương đương) để xác định được số buồng có khả năng cho khách thuê tại thời điểm họ yêu cầu, các số liệu thống kê về đặt buồng hiện tại của khách sạn và các thông tin về đặt buồng của khách

Kiến thức thiết yếu

K1. Quy trình, các thuật ngữ và quy định của khách sạn liên quan đến tiếp nhận yêu cầu đặt buồng, thay đổi yêu cầu đặt buồng, hủy đặt buồng trong các trường hợp khác nhau

K2. Quy trình, các thuật ngữ và quy định liên quan đến xử lý yêu cầu đặt buồng không đảm bảo, đặt buồng có đảm bảo

K3. Đặc điểm và thông tin về các loại buồng, sơ đồ bố trí buồng trong khách sạn và các sản phẩm liên quan dịch vụ cho thuê buồng của khách sạn

K4. Các cân nhắc khi chọn và bố trí buồng cho khách hàng

K5. Sự khác nhau giữa việc chọn buồng tự động trên máy và chọn buồng theo phương pháp thủ công

K6. Đặc điểm và cách sử dụng phần mềm quản lý đặt buồng của khách sạn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các phương thức nhận đặt buồng:

- Qua điện thoại
- Qua máy fax
- Qua thư
- Trực tiếp tại quầy lễ tân
- Trực tuyến thông qua trang điện tử hoặc trang đặt buồng trực tuyến (Ví dụ www.booking.com)

• Qua đại lý

• Thư điện tử

2. Khách hàng yêu cầu đặt buồng:

• Khách lẻ

• Khách đoàn

• Khách công ty

• Khách cơ quan chính phủ

• Khách hội thảo

• Khách quan trọng (VIP)

• Khách công ty lữ hành

• Khách hàng không

• Khách công ty điều hành du lịch

3. Thông tin đặt buồng:

• Ngày lưu trú theo yêu cầu

• Số lượng buồng theo yêu cầu, loại buồng và giá buồng tương ứng; Các chi tiết yêu cầu đặt buồng khác

• Số khách hàng và yêu cầu sắp xếp khách trong các buồng

• Phương thức đảm bảo

• Tình trạng có sẵn hay không có sẵn các buồng được yêu cầu

• Danh sách chờ và theo dõi các thay đổi

• Tên cho yêu cầu đặt buồng, có thể là tên công ty hay tên cá nhân

• Thông tin hồ sơ của khách hàng nếu khách đã lưu trú từ trước (số tham chiếu của lần lưu trú trước, danh sách "đen", danh sách thành viên)

• Các chi tiết đặt buồng bổ sung của khách hàng

• Số tham chiếu đặt buồng

• Các câu chào phù hợp

• Hệ thống lưu thông tin đặt buồng (theo phương pháp thủ công hoặc bằng máy tính)

4. Các thay đổi:

• Gia hạn/rút ngắn thời gian lưu trú

• Thay đổi loại buồng

• Thay đổi ngày

• Các yêu cầu đặc biệt

5. Quy trình xử lý yêu cầu thay đổi đặt buồng liên quan tới:

• Tìm lại đặt buồng gốc và xác nhận yêu cầu đặt buồng đó trùng với buồng yêu cầu thay đổi của khách hàng

• Xác định yêu cầu thay đổi

• Kiểm tra xem thay đổi có thực hiện được hay không

• Chấp nhận thay đổi nếu được và thông báo các thay đổi trong điều kiện đặt buồng

• Giải thích rõ với khách hàng nếu không thể thực hiện thay đổi

• Lấy số tham chiếu (tên và quyền hạn) của người thay đổi đặt buồng

• Xử lý tiếp thay đổi đặt buồng bằng thông báo chính thức

6. Quy trình xử lý yêu cầu hủy đặt buồng bao gồm:

• Tìm lại đặt buồng gốc và xác nhận yêu cầu đặt buồng đó trùng với buồng yêu cầu hủy của khách hàng

• Xác định lý do hủy nếu có thể

• Chấp nhận hủy và thông báo các khoản phí phát sinh (nếu có) do thay đổi điều kiện đặt buồng

• Lấy số tham chiếu (tên và quyền hạn) của người thay đổi đặt buồng

• Theo dõi việc thay đổi đặt buồng bằng thông báo chính thức trong từng trường hợp

• Lập danh sách các đặt buồng không bảo đảm trong ngày

• Xác minh các tình tiết giảm nhẹ như thời tiết khắc nghiệt, chuyến bay bị hoãn, đặt buồng qua công ty hay khách hàng thường xuyên

• Nhờ người giám sát hướng dẫn nếu không chắc chắn

• Gỡ danh sách khách đến khỏi hệ thống đặt buồng và lưu yêu cầu hủy đặt buồng vào tệp hồ sơ thích hợp

• Liên lạc với khách đặt buồng không bảo đảm nhưng không đến

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 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
- Các bài tập thực hành phản ánh việc sử dụng các hệ thống đặt buồng thủ công hoặc bằng máy tính tại nơi làm việc
- Mô phỏng tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Cung cấp dịch vụ đăng ký và nhận buồng

MÃ SỐ: CM02

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để làm thủ tục đăng ký những khách đến khách sạn (có thể đã có đặt buồng trước hoặc chưa) vào hệ thống quản lý của khách sạn và giúp họ nhận buồng nghỉ theo yêu cầu. Đơn vị năng lực này xử lý các công việc như đăng ký khách vào cơ sở lưu trú du lịch và đăng ký với chính quyền địa phương, bố trí buồng và bảo đảm thanh toán cho khách lẻ, khách quan trọng (VIP) hay khách đoàn một cách lịch sự và chuyên nghiệp.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Làm thủ tục nhận buồng cho khách và bảo đảm thanh toán

P1. Chào đón các khách đến quầy lễ tân

P2. Tìm lại thông tin đặt buồng và xác nhận lại với khách các chi tiết liên quan

P3. Hoàn thành chi tiết đăng ký cho khách và xác nhận phương thức thanh toán

P4. Bố trí buồng phù hợp theo các yêu cầu đặt buồng

P5. Giao chìa khóa buồng cho khách và giới thiệu về csác trang thiết bị, dịch vụ trong khách sạn hay các thông tin thêm

P6. Bố trí nhân viên hành lý phục vụ khách, nếu cần

P7. Hoàn thành quá trình nhận buồng của khách

E2. Đón khách quan trọng (VIP)

P8. Quan sát và phân tích báo cáo về khách quan trọng (VIP)

P9. Bố trí sẵn buồng cho khách quan trọng (VIP) và chuẩn bị công việc giấy tờ, sắp xếp buồng

P10. Thông báo cho các nhân viên và bộ phận liên quan

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Sử dụng chính xác các thuật ngữ (viết, nói) liên quan tình trạng buồng, yêu cầu đặt buồng của khách theo hệ thống quản lý của cơ sở lưu trú

S2. Xác định đúng ý nghĩa các thông tin đặt buồng đã lưu trong hệ thống quản lý cơ sở lưu trú, hồ sơ đặt buồng của khách

S3. Giao tiếp trực tiếp thành thạo trong việc cung cấp dịch vụ đón tiếp, đăng ký khách sạn với các đối tượng khách khác nhau

S4. Thực hiện việc đảm bảo lưu trú theo phương thức thanh toán phù hợp

S5. Chuẩn bị và hoàn thiện hồ sơ lưu trú và các văn bản liên quan của các đối tượng khách khác nhau phù hợp hệ thống quản lý mà khách sạn đang sử dụng

S6. Phối hợp với các nhân viên khác trong nhóm trong phục vụ khách làm thủ tục đăng ký khách sạn

Kiến thức thiết yếu

K1. Đặc điểm và thuật ngữ về tình trạng buồng, các loại buồng và vị trí của chúng trong khách sạn

K2. Quy trình đăng ký cho khách lẻ, khách đoàn đã đặt buồng trước, khách chưa đặt buồng trước, khách quan trọng (VIP) từ khi họ bước vào khách sạn cho tới khi họ vào buồng

K3. Các phương thức thanh toán, các tiêu chí quyết định từng phương thức và các bước cần thực hiện thủ tục đảm bảo thanh toán khi khách đăng ký và nhận buồng

K4. Các loại thẻ tín dụng của ngân hàng và quá trình hoàn thành một giao dịch thanh toán bằng cách thủ công hoặc bằng máy tính

K5. Các loại phiếu, mẫu biểu, văn bản và báo cáo cần sử dụng trong quá trình phục vụ khách đăng ký khách sạn và nhận buồng

K6. Các hệ thống an ninh liên quan quá trình phục vụ khách đăng ký và nhận buồng, bao gồm cả hệ thống khóa truyền thống, khóa điện tử, đảm bảo thanh toán

K7. Đặc điểm tâm lý cơ bản và kỳ vọng của các khách khác nhau trong quá trình làm thủ tục đăng ký khách sạn và nhận buồng và các chú ý khi thực hiện xếp buồng cho khách

K8. Mối quan hệ của lễ tân với các bộ phận khác của khách sạn trong phối hợp phục vụ khách đăng ký và nhận buồng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Quầy lễ tân

2. Các thiết bị công nghệ thông tin và truyền thông như: máy vi tính, máy điện thoại hoặc bộ đàm

3. Hệ thống quản lý buồng (theo phương pháp thủ công hoặc bằng máy vi tính)

4. Các loại phiếu, mẫu biểu, văn bản và báo cáo cần sử dụng trong quá trình phục vụ khách đăng ký khách sạn và nhận buồng

5. Các thuật ngữ liên quan tình trạng buồng, yêu cầu đặt buồng của khách theo hệ thống quản lý của cơ sở lưu trú

6. Chìa khóa buồng

7. Thiết bị thanh toán thẻ tín dụng

8. Quy trình làm thủ tục nhận buồng cho khách liên quan tới:

• Chào đón tất cả các khách tiến đến quầy lễ tân và nếu khách đang mang theo hành lý, hỏi xem có cần nhân viên hỗ trợ hành lý hay không

• Xác nhận tên khách, tìm lại đặt buồng nếu khách đã đặt trước, xác nhận loại buồng, số tham chiếu đặt buồng và thời gian lưu trú

• Yêu cầu khách điền đầy đủ và ký vào phiếu đăng ký theo quy định, đề nghị khách xuất trình hộ chiếu hoặc chứng minh thư

• Kiểm tra xem có tin nhắn nào gửi cho khách không

• Bố trí buồng phù hợp cho khách theo yêu cầu đặt buồng và mở một tài khoản thanh toán nội bộ tại khách sạn cho khách

• Xử lý vấn đề khi khách đặt buồng đã đến nhưng buồng chưa được dọn xong

• Xác định xem khách có là thành viên của chương trình khách hàng thường xuyên hay của hãng hàng không. Nếu họ chưa là thành viên thì hỏi xem họ có muốn trở thành thành viên chương trình khách hàng thường xuyên không

• Xác định phương thức thanh toán cuối cùng và đảm bảo thanh toán

• Cung cấp thông tin về khách sạn và thời gian lưu trú của khách, các trang thiết bị và điều kiện sử dụng

• Kiểm tra phiếu đăng ký của khách, giao chìa khóa và gọi nhân viên hành lý nếu cần

• Gợi ý hỗ trợ việc chuyển sang khách sạn khác nếu không còn buồng trống

• Thông báo cho các bộ phận liên quan như bộ phận Buồng, Nhà hàng, An ninh, và các bộ phận khác

9. Quy trình đảm bảo thanh toán liên quan tới:

• Xác định phương thức thanh toán với khách

• Thực hiện được các phương thức thanh toán

• Bảo đảm các tiêu chí thanh toán

10. Quy định xử lý thanh toán bằng thẻ tín dụng liên quan tới:

• Kiểm tra tính hợp lệ của thẻ

• Nhận diện các loại thẻ tín dụng, thẻ thanh toán và thẻ ghi nợ

• Giao dịch bằng thẻ, sử dụng máy thanh toán kiểu thủ công hoặc qua hệ thống điện tử

11. Quy trình đón tiếp khách quan trọng (VIP) liên quan tới:

• Đọc và phân tích báo cáo về danh sách khách VIP sẽ đến để có thể chuẩn bị đón tiếp

• Bố trí buồng trên hệ thống cho khách VIP ngay sau khi có yêu cầu để đảm bảo còn buồng trống và chuẩn bị tốt

• Thông báo sớm cho tất cả các bộ phận có liên quan

• Chuẩn bị trước các giấy tờ cần thiết, các chi tiết nhận buồng

• Thông báo Tổng Giám đốc hoặc quản lý ca trực tùy theo hạng VIP của khách để chuẩn bị phối hợp đón tiếp

• Chào đón khách VIP bằng tên của khách và đề nghị họ ký vào phiếu đăng ký nhận buồng

• Giao chìa khóa cho khách

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 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

• Bài tập kiểu dự án

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Cung cấp dịch vụ khách hàng

MÃ SỐ: CM03

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ mà nhân viên lễ tân cần có để tương tác với khách hàng trong nhiều tình huống khác nhau với tác phong chuyên nghiệp và sự nhạy cảm văn hóa nhằm thỏa mãn được các nhu cầu và mong đợi của khách hàng trong thời gian lưu trú tại cơ sở và giải quyết được các vấn đề.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Trả lời câu hỏi và đáp ứng yêu cầu

P1. Trả lời câu hỏi và đáp ứng yêu cầu của khách một cách kịp thời, lịch sự và chịu trách nhiệm tìm ra câu trả lời

P2. Hỗ trợ khách đặt chỗ trong nhà hàng, phòng hội thảo hay dịch vụ tiệc, phương tiện vận chuyển, thay đổi buồng,…

P3. Lập danh mục những thông tin thường được yêu cầu hoặc có thể được hỏi

P4. Lập danh sách số điện thoại và chi tiết liên hệ của các cơ sở, doanh nghiệp địa phương để khách sử dụng

P5. Sử dụng các công cụ tìm kiếm thông dụng và đánh dấu một số trang mạng liên quan để tham khảo trong tương lai

E2. Thực hiện sử dụng tủ gửi đồ an toàn của khách sạn

P6. Đưa phiếu yêu cầu sử dụng tủ gửi đồ để khách điền thông tin

P7. Chọn một ngăn tủ gửi đồ phù hợp và hướng dẫn khách cất các vật có giá trị để giữ an toàn

P8. Khóa ngăn tủ và đưa chìa khóa cho khách

P9. Lưu phiếu yêu cầu sử dụng tủ gửi đồ vào chỗ quy định

P10. Cho phép khách mở ngăn tủ an toàn cần thiết khi có chìa khóa và đối chiếu chữ ký trên phiếu yêu cầu

E3. Hỗ trợ đổi ngoại tệ (nếu được phép)

P11. Liệt kê các loại ngoại tệ được chấp nhận và niêm yết rõ ràng tỷ giá hối đoái

P12. Kiểm tra xem khách có lưu trú trong cơ sở lưu trú du lịch không trước khi đổi ngoại tệ

P13. Tính toán giá trị quy đổi

P14. Giao cho khách hóa đơn đổi ngoại tệ và lấy chữ ký của khách

P15. Giao cho khách một liên của hóa đơn

P16. Giao cho khách số tiền tương ứng

E4. Xử lý các khoản chi tiền mặt cho khách

P17. Đáp ứng các yêu cầu tạm ứng tiền mặt của khách bằng cách ghi nợ vào tài khoản của khách đã được thiết lập trong hệ thống của cơ sở lưu trú du lịch

P18. Xác định mức tín dụng của khách bằng thẻ tín dụng đã được bảo đảm và được ủy quyền, bằng tiền mặt trả trước hoặc bảo đảm bằng địa vị của khách quan trọng (VIP)

P19. Điền và xuất chứng từ tiền mặt, lấy chữ ký của khách và giữ lại trong tủ hồ sơ của khách

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Giao tiếp với khách chu đáo, ân cần trong cung cấp dịch vụ

S2. Tìm kiếm thông tin dịch vụ của khách sạn và ngoài khách sạn thông qua các tài liệu của khách sạn, mạng internet và các công cụ khác nhằm đáp ứng đúng yêu cầu của khách

S3. Lập và lưu trữ các phiếu, biểu mẫu, văn bản, chứng từ liên quan dịch vụ cung cấp cho khách

S4. Tính chính xác số tiền dịch vụ trong giao dịch với khách và ghi/lưu số liệu vào đúng các khoản mục theo quy định của khách sạn

Kiến thức thiết yếu

K1. Đặc điểm chi tiết về các dịch vụ của khách sạn cung cấp cho khách; các dịch vụ tại địa phương, đất nước mà du khách thường quan tâm

K2. Tên, địa chỉ, cách dùng một số công cụ tìm kiếm thông dụng trên mạng Internet

K3. Lợi ích và các phương án du lịch bằng máy bay cũng như các phương tiện khác như tàu hỏa, xe buýt và taxi

K4. Các thủ tục khi đặt chỗ, lấy xác nhận và cách yêu cầu thông tin về tình trạng chuyến bay khi đi du lịch

K5. Quy trình mở, sử dụng và đóng tủ gửi đồ an toàn; đổi ngoại tệ cho khách; đặt chỗ trong nhà hàng, phòng hội thảo hay dịch vụ tiệc, phương tiện vận chuyển; thay đổi buồng; xử lý tiền mặt, đổi ngoại tệ và các khoản đặt cọc trước; các điều kiện phải đảm bảo khi chi tiền mặt cho khách

K6. Các chính sách của cơ sở lưu trú du lịch liên quan tới các vấn đề về an ninh, quyền riêng tư và tính bảo mật

K7. Các chính sách và quy trình về tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng

K8. Quy trình xử lý thay đổi buồng cho khách đang lưu trú tại cơ sở khi có yêu cầu của khách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các câu hỏi và yêu cầu của khách:

• Các câu hỏi về sở thích và các hoạt động liên quan đến du lịch, xác định các công ty phù hợp để đáp ứng yêu cầu

• Những yêu cầu về chuyến bay hay các hình thức du lịch khác và hỗ trợ về thông tin hay lịch trình du lịch

• Các yêu cầu về thông tin liên quan tới các dịch vụ của khách sạn và các doanh nghiệp địa phương

• Các yêu cầu về thay đổi buồng của khách đang lưu trú tại cơ sở lưu trú du lịch

• Các yêu cầu khác

2. Các điều kiện đổi ngoại tệ:

• Tỷ giá thu đổi ngoại tệ do người có thẩm quyền của cơ sở lưu trú quyết định và được niêm yết tại khu vực lễ tân

• Sự hỗ trợ của giám sát viên hoặc bộ phận kế toán nếu cần đổi những tờ ngoại tệ mệnh giá lớn hay những tờ tiền giá trị cao

• Quy định đổi ngoại tệ tại Việt Nam và tại cơ sở lưu trú, trong đó việc đổi ngoại tệ thường chỉ là đổi từ ngoại tệ sang nội tệ (tiền đồng Việt Nam) mà không được đổi ngược lại

• Quy định các loại ngoại tệ được chấp nhận đổi

3. Tủ gửi đồ an toàn và các quy định của cơ sở lưu trú về phục vụ khách gửi đồ:

• Phiếu yêu cầu sử dụng tủ gửi đồ: phải bao gồm đầy đủ thông tin về các điều kiện sử dụng, xử lý mất chìa khóa, các trách nhiệm tài chính,... và khách sẽ ký tên

sau khi đọc kỹ các điều khoản. Chữ ký của khách phải trùng với chữ ký trên phiếu đăng ký khách sạn (khi nhận buồng)

• Khu vực đặt tủ gửi đồ của khách và các tủ gửi đồ an toàn. Các ngăn tủ phải có hai chìa khóa dùng đồng thời - một chìa khóa đưa khách giữ và một chìa khóa do bộ phận được phân công của khách sạn bảo quản. Cả hai chìa khóa cần phải được dùng đồng thời nếu muốn mở ngăn tủ gửi đồ

• Phiếu yêu cầu: phải được ký khi có người chứng kiến và được lưu giữ ở nơi quy định của mỗi cơ sở lưu trú du lịch

• Hình thức gửi an toàn khác: một phong bì được khách dán kín, ký niêm phong và gửi tại quầy lễ tân

4. Quy định về chi tiền mặt:

• Chi tiền dưới hình thức lấy tiền mặt trả trước cho khách và trừ vào tài khoản của khách

• Chứng từ tiền mặt có chữ ký của khách và lưu lại trong tập hồ sơ của khách

• Quy định của cơ sở lưu trú du lịch nhất định về việc giám sát (với các điều kiện hạn chế) đối với loại giao dịch này

5. Quy trình xử lý thay đổi buồng cho khách:

• Bố trí buồng trong hệ thống quản lý cơ sở lưu trú phù hợp với các yêu cầu của khách, đảm bảo buồng trống và sạch vào thời điểm chuyển buồng

• Yêu cầu nhân viên buồng kiểm tra kỹ buồng mới

• Chuẩn bị và kiểm tra chìa khóa buồng mới trước khi giao cho khách, yêu cầu nhân viên hỗ trợ hành lý giúp khách chuyển hành lý

• Chuyển khách trong hệ thống quản lý cơ sở lưu trú

• Hoàn thành chuyển buồng với các thông tin như tên khách, ngày tháng, giờ chuyển buồng, số buồng cũ, số buồng mới, lý do đổi buồng, giá buồng mới và cũ,...

• Thông báo cho các bộ phận liên quan như nhà hàng, buồng, tổng đài điện thoại,...

• Chuyển chứng từ, giấy tờ của khách sang hồ sơ của buồng mới

• Yêu cầu khách trả lại chìa khóa buồng cũ

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 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
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Thu thập tài liệu từ nơi làm việc
- Giải quyết vấn đề
- Mô phỏng tình huống
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Cung cấp dịch vụ trả buồng

MÃ SỐ: CM04

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để làm thủ tục cho khách trả buồng, đảm bảo thanh toán tất cả các khoản chi phí và giải quyết một cách thỏa đáng tất cả các khoản phí tranh chấp.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Làm thủ tục trả buồng cho khách

P1. Xác định đối tượng khách trả buồng

P2. Chuẩn bị hóa đơn, in hồ sơ tài khoản của khách hoặc hiển thị tài khoản của khách lên màn hình

P3. Thông báo cho bộ phận buồng kiểm tra buồng xem có hư hỏng, mất mát và khách có dùng đồ ăn uống trong mini-bar hay không

P4. Đưa hồ sơ tài khoản cho khách xem, khách thanh toán và đóng hồ sơ, in hóa đơn cho khách

P5. Thu lại chìa khóa, các thiết bị khách mượn, trả lại giấy tờ tùy thân cho khách và hỗ trợ khách rời khỏi cơ sở lưu trú du lịch, nếu cần

P6. Hoàn thiện hồ sơ thanh toán, thay đổi tình trạng buồng khách vừa trả

E2. Xử lý các khoản phí phát sinh hoặc tranh chấp

P7. Xác định rõ khoản phí phát sinh hay phí tranh chấp với khách

P8. Điều chỉnh khoản chi phí trong hồ sơ tài khoản (khi được yêu cầu) bằng cách giảm trừ tiền hoặc hủy chứng từ theo đúng quy trình kế toán và lập hóa đơn theo quy định của bộ phận kế toán

P9. Trình bày để khách xem hồ sơ tài khoản đã được chỉnh sửa và tiếp tục thực hiện phần còn lại của quá trình trả buồng

E3. Đóng quầy thu ngân

P10. Tập hợp tất cả các chứng từ giao dịch trong ca

P11. Cân đối các chứng từ giao dịch với số tổng của cả bộ phận trên hệ thống kế toán (bằng cách thủ công hoặc sử dụng máy vi tính)

P12. Điền vào báo cáo thu ngân và cân đối tiền mặt, thẻ tín dụng, séc hoặc các phương thức thanh toán khác kèm theo các giấy tờ cần thiết

P13. Cất tiền vào két an toàn hoặc nộp cho bộ phận kế toán

P14. Đếm lại tiền trong quầy, sắp xếp, bàn giao cho ca kế tiếp và đăng xuất khỏi hệ thống nếu sử dụng Hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch (PMS)

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Tập hợp đầy đủ số liệu, chuẩn bị và in hồ sơ thanh toán, trả buồng phù hợp đối tượng khách

S2. Giao tiếp hiệu quả với các bộ phận liên quan đảm bảo việc phục vụ khách trả buồng, thanh toán diễn ra chính xác, kịp thời trôi chảy

S3. Giải thích chính xác, đầy đủ các nội dung và số liệu thanh toán của khách

S4. Lập các chứng từ, báo cáo liên quan quá trình khách trả buồng và thanh toán; Chỉnh sửa các số liệu về các khoản chi phí của khách theo phát sinh thực tế

S5. Đếm, sắp xếp, bảo quản tiền trong quầy lễ tân và giao nộp an toàn cho bộ phận chức năng do khách sạn phân công

S6. Đăng nhập, đăng xuất và sử dụng Hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch (PMS) với các chức năng thanh toán, trả buồng, đóng quầy thu ngân cuối ca

Kiến thức thiết yếu

K1. Các phương thức thanh toán khác nhau

K2. Quy trình phục vụ khách lẻ và/hoặc khách đoàn trả buồng với các phương thức thanh toán khác nhau, với các hồ sơ tài khoản khác nhau

K3. Quy trình nhập chi phí của khách vào hồ sơ tài khoản

K4. Quá trình xử lý phí tranh chấp khi trả buồng cho tới khi cả khách và khách sạn đều thấy thỏa đáng

K5. Các bước cần làm để xử lý các chi phí phát sinh sau khi khách đã trả buồng và đóng hồ sơ tài khoản

K6. Quá trình chuẩn bị và xử lý trả buồng nhanh

K7. Quy trình đăng xuất và đóng quầy thu ngân cuối ca làm việc

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Quầy lễ tân

2. Các thiết bị công nghệ thông tin và truyền thông như: máy vi tính, máy điện thoại hoặc bộ đàm

3. Hệ thống quản lý buồng (theo phương pháp thủ công hoặc bằng máy vi tính)

4. Các loại phiếu, mẫu biểu, văn bản và báo cáo cần sử dụng trong quá trình phục vụ khách trả buồng

5. Các thuật ngữ liên quan tình trạng buồng, yêu cầu đặt buồng của khách theo hệ thống quản lý của cơ sở lưu trú

6. Chìa khóa buồng

7. Hồ sơ, chứng từ thanh toán của khách

8. Thiết bị thanh toán thẻ tín dụng

9. Quy trình phục vụ trả buồng của khách lẻ liên quan tới:

• Kiểm tra danh sách khách rời cơ sở lưu trú du lịch

• Chuẩn bị hóa đơn, in hồ sơ tài khoản của khách hoặc hiển thị tài khoản của khách lên màn hình và kiểm tra để đảm bảo tất cả các khoản chi phí đều được nhập vào tài khoản của khách

• Chào khách, kiểm tra tên và số buồng của khách

• Kết hợp kiểm tra với bộ phận nhà hàng, buồng và/hoặc nhân viên thông tin và hỗ trợ hành lý

• Xác định các khoản chi phí bổ sung và đưa vào tài khoản của khách

• Cho khách xem hóa đơn nháp

• Xác nhận phương thức thanh toán với khách

• Thanh toán và đóng tài khoản, in hóa đơn chính thức để khách ký, đưa khách giữ một liên

• Nhận lại chìa khóa và các thiết bị khách mượn, hỗ trợ khách rời khỏi cơ sở lưu trú du lịch, nếu cần

• Đề nghị giám sát viên giúp đỡ khi gặp trường hợp nghi ngờ có trộm cắp hay hư hỏng

• Đảm bảo các hồ sơ, tài khoản của cá nhân hay của khách đoàn đã được đóng và thanh toán đầy đủ

10. Quy trình phục vụ trả buồng của khách đoàn liên quan tới:

• Chuẩn bị hồ sơ tài khoản của đoàn

• Chuẩn bị hỗ trợ hành lý cho đoàn khách

• Chuẩn bị kiểm tra buồng và mini-bar

• Chuẩn bị sẵn sàng các hồ sơ tài khoản cá nhân của khách

• Thanh toán và đóng tài khoản

11. Quy định về trả buồng của khách có các hồ sơ tài khoản khác nhau liên quan tới:

• Thực hiện trả buồng bình thường

• Xác định các hồ sơ tài khoản thứ hai hay các hồ sơ tài khoản khác

• Xác định phương thức thanh toán

• Thanh toán như thỏa thuận lúc đăng ký nhận buồng

12. Các cách xử lý phí tranh chấp đơn giản:

• Điều chỉnh khoản chi phí trong hồ sơ tài khoản bằng cách giảm trừ tiền hoặc hủy chứng từ theo đúng quy trình kế toán và lập hóa đơn do bộ phận kế toán quy định

• Trình bày để khách xem hồ sơ tài khoản đã được chỉnh sửa và tiếp tục thực hiện phần còn lại của quá trình trả buồng

• Xác định rõ khoản phí tranh chấp với khách

• Tìm bằng chứng chứng minh khoản phí trong ngăn tủ đựng hóa đơn

• Lưu ý khi khách phản đối và xử lý các tình huống này như xử lý phàn nàn của khách

13. Quy trình kiểm tra buồng và mini bar liên quan tới:

• Gọi cho nhân viên của bộ phận được yêu cầu để kiểm tra buồng

• Nhập các khoản chi phí phát sinh vào tài khoản theo thông báo

• Nhờ sự hỗ trợ của giám sát viên khi nghi ngờ có trộm cắp hoặc hư hỏng

14. Cách xử lý các khoản phí phát sinh liên quan tới:

• Xác định rõ với khách các khoản phí phát sinh hay phí tranh chấp

• Tìm minh chứng các khoản phí trong hộp đựng hóa đơn

• Tập trung lưu ý khi khách phản đối và xử lý các tình huống này như xử lý phàn nàn của khách

• Điều chỉnh khoản phí trong hồ sơ tài khoản (khi được yêu cầu) bằng cách giảm trừ tiền hoặc hủy chứng từ theo đúng quy trình kế toán và lập hóa đơn do bộ phận kế toán quy định

• Cho khách xem hồ sơ tài khoản đã được chỉnh sửa và tiếp tục thực hiện phần còn lại của quá trình trả buồng

• Kiểm tra để đảm bảo các khoản chi phí được nhập đúng vào tài khoản của khách đã trả buồng

• Làm rõ phương thức thanh toán

• Quyết định các phương thức thanh toán theo chi tiết thanh toán đã thỏa thuận từ trước

15. Quy trình đóng quầy thu ngân liên quan tới:

• Xác nhận với giám sát viên để có thể đóng chức năng thu ngân

• Tập hợp các chứng từ giao dịch trong ca với mã đăng nhập của cá nhân

• Cân đối các chứng từ giao dịch với số tổng của cả bộ phận trong hệ thống kế toán

• Điền vào báo cáo thu ngân và cân đối tiền mặt, thẻ tín dụng, séc và các phương thức thanh toán khác kèm theo các giấy tờ cần thiết

• Cho tiền mặt vào phong bì thu ngân kèm báo cáo để cất vào két an toàn hoặc nộp cho bộ phận kế toán

• Đếm lại tiền trong quỹ dự phòng tại quầy và bàn giao cho ca kế tiếp

• Đăng xuất khỏi hệ thống nếu sử dụng Hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch

16. Quy trình trả buồng nhanh liên quan tới:

• Giải thích cách sử dụng các thiết bị hỗ trợ trả buồng nhanh

• Phiếu trả buồng nhanh phát cho khách

• Hoàn tất thanh toán

• Chuyển tiếp hóa đơn và các giấy tờ kèm theo cho khách

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 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

• Bài tập kiểu dự án

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Cung cấp dịch vụ hành lý và trợ giúp cá nhân

MÃ SỐ: CM05

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để cung cấp cho khách các dịch vụ hành lý và trợ giúp cá nhân trong khách sạn hoặc các cơ sở lưu trú du lịch khác.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Vận chuyển và lưu giữ hành lý của khách

P1. Nhận dạng và gắn thẻ hành lý cẩn thận, chính xác

P2. Sắp xếp, di chuyển hành lý an toàn và giao phát hành lý đúng địa điểm trong phạm vi thời gian cho phép để tránh gây thất lạc, hư hỏng hành lý và tài sản của khách, đảm bảo không tạo ra các mối nguy hiểm về vệ sinh và không gây ảnh hưởng đến sức khỏe của bản thân

P3. Sử dụng các thiết bị di chuyển phù hợp để vận chuyển nhiều hành lý hoặc hành lý nặng

P4. Tìm kiếm các hành lý, tài sản của khách bị thất lạc tại cơ sở lưu trú và bàn giao lại cho khách

P5. Cung cấp các dịch vụ lưu giữ hành lý tại cơ sở lưu trú du lịch

E2. Hướng dẫn và hỗ trợ khách khi đến và rời đi

P6. Chuẩn bị kế hoạch làm việc dựa trên số lượng khách sẽ đến, sẽ rời đi và các yêu cầu đặc biệt của khách

P7. Chào đón, hỗ trợ khách về hành lý và hướng dẫn họ tới khu vực đón tiếp của cơ sở lưu trú

P8. Đưa khách tới buồng họ thuê và hướng dẫn, giới thiệu các dịch vụ của cơ sở lưu trú

P9. Thu nhận hành lý của khách từ các buồng hoặc các địa điểm khác theo yêu cầu

P10. Sắp xếp và hỗ trợ về hành lý đối với các khách sắp rời khỏi cơ sở lưu trú du lịch

P11.E3. Cung cấp các dịch vụ trợ giúp cá nhân và phương tiện vận chuyển Mở cửa xe cho khách khi khách đến hoặc rời đi

P12. Phục vụ các yêu cầu về phương tiện vận chuyển của khách

P13. Phối hợp với các đồng nghiệp và bộ phận liên quan trong việc đáp ứng các yêu cầu trợ giúp cá nhân của khách

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Đọc hiểu dữ liệu đặt buồng, danh sách khách đến và đi trong ngày, danh sách dự kiến xếp buồng của cơ sở và các tài liệu tương tự để chuẩn bị đón khách

S2. Nhận dạng các loại hành lý, các nhãn nhận dạng có sẵn trên hành lý và đối chiếu với danh sách khách hoặc các tài liệu khác của cơ sở lưu trú liên quan đến nhận dạng khách

S3. Đếm các gói, kiện, túi,… và phân loại hành lý

S4. Nâng, xách, nhấc, vác, kéo, đẩy và dịch chuyển hành lý, vật nặng một cách an toàn (đối với cá nhân và hành lý)

S5. Sắp xếp và lưu giữ bảo quản hành lý của khách một cách an toàn

S6. Sử dụng các thiết bị di chuyển/vận chuyển hành lý trong cơ sở lưu trú

S7. Ghi chép, hoàn thiện các thẻ đánh dấu hành lý và biểu mẫu bảo quản hành lý ký gửi theo quy định của cơ sở lưu trú

S8. Lập kế hoạch và tổ chức việc tiếp nhận, di chuyển, bảo quản hành lý của khách một cách logic và hiệu quả khi khách đến và rời cơ sở lưu trú

S9. Làm việc nhóm và phối hợp với các đồng nghiệp

S10. Giao tiếp với các khách đến từ các môi trường văn hóa và xã hội khác nhau

S11. Mở, đóng cửa lối ra vào và các loại phương tiện vận chuyển phục vụ khách

Kiến thức thiết yếu

K1. Các dịch vụ hành lý và các dịch vụ khác có trong cơ sở lưu trú du lịch

K2. Các đặc điểm, tính cách cần có, tiêu chuẩn vệ sinh và diện mạo cá nhân và các nhiệm vụ của một nhân viên hành lý, nhân viên trực cửa; trách nhiệm và thói quen vệ sinh của nhân viên trong việc giảm thiểu các nguy cơ vệ sinh

K3. Các phương pháp, trình tự xử lý hành lý (của khách lẻ, khách đoàn); xử lý hành lý khi khách đến và khách rời cơ sở lưu trú) để giúp cho khách hài lòng mà vẫn đảm bảo sự an toàn cho nhân viên hành lý

K4. Các quy trình, trang thiết bị và hệ thống tiếp nhận, phân loại, sắp xếp, di chuyển và bảo quản hành lý tại cơ sở lưu trú, gồm: đánh dấu; sắp xếp (tại sảnh, tại buồng khách, tại kho bảo quản hành lý); thứ tự di chuyển hành lý; tuyến đường vận chuyển hành lý trong cơ sở lưu trú

K5. Các chú ý trong đảm bảo an toàn hành lý; an toàn đối với cá nhân trong nâng, xách, nhấc, vác, kéo, đẩy và di chuyển hành lý, vật nặng

K6. Các mối nguy hiểm về an toàn vệ sinh tiềm tàng trong xử lý hành lý, bao gồm cả nhiễm khuẩn chéo thực phẩm và các bệnh truyền qua vận chuyển hàng không và các phương thức vận chuyển khác

K7. Quan hệ giữa nhân viên hành lý và các bộ phận khác trong phục vụ khách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các phương tiện, thiết bị, cơ sở vật chất để vận chuyển, bảo quản hành lý, trợ giúp cá nhân:

- Xe đẩy có bánh (2 bánh, 4 bánh) hoặc thiết bị chuyên chở hành lý chuyên dụng theo đặc thù của cơ sở lưu trú
- Giá hoặc kệ kê hành lý tại buồng khách
- Lưới, xích, khóa bảo vệ hành lý
- Khu vực lưu giữ hành lý khách gửi
- Cửa ra vào cơ sở lưu trú, các loại phương tiện vận chuyển
- Ô che nắng, mưa
- Hành lý và nhãn hành lý các loại

2. Thông tin và các tài liệu để lập kế hoạch công việc, đánh dấu và bảo quản hành lý của khách:

- Các báo cáo về số lượng khách, danh sách khách, đoàn khách,…
- Thẻ hành lý
- Mẫu biểu: phiếu giao nhận hành lý lưu giữ, phiếu hành lý thất lạc và tìm thấy,...
- Sơ đồ đường vận chuyển hành lý trong cơ sở lưu trú du lịch
- Thông tin về kích thước, tải trọng xe đẩy hành lý, thang máy,…

3. Cơ cấu tổ chức của các bộ phận nghiệp vụ trong cơ sở lưu trú và số điện thoại của các cá nhân, nhóm cần phối hợp

4. Quy trình và điều kiện trong xử lý hành lý liên quan tới:

• Dự tính trọng lượng trước khi cố gắng nhấc toàn bộ lên bằng cách kéo nhẹ tay cầm để đánh giá trọng lượng của khối hành lý

• Nhấc hành lý lên mà không kéo căng người, giữ lưng thẳng và giữ trọng tâm hành lý gần với cơ thể

• Tìm sự giúp đỡ trong trường hợp trọng lượng hành lý quá lớn

• Hành lý có thể được mang vác bằng tay hoặc thiết bị chuyên chở. Các thiết bị này bao gồm xe đẩy tay hai bánh và xe đẩy bốn bánh cho nhiều hành lý hoặc các thiết bị chuyên dụng khác theo điều kiện làm việc tại cơ sở. Tất cả các thiết bị phải sạch sẽ và vận hành tốt, bánh xe không được dính hay kêu cót két

• Hành lý phải được xếp chồng lên nhau đảm bảo các hành lý nặng không đè bẹp các túi, vali hay gói đồ dễ vỡ

• Túi bọc bộ vét (com lê) phải được treo lên, không để chồng lên hoặc bị đè bẹp giữa các vali

• Vận hành xe đẩy đảm bảo tránh chà xước tường, các bề mặt hoặc đâm vào khách

• Trước khi di chuyển hành lý xuống xe, nhìn kỹ thẻ hành lý và/hoặc hỏi khách để đảm bảo hành lý lấy xuống không bị nhầm lẫn

• Dùng thẻ hành lý của khách để xác nhận rõ tên khách và sử dụng tên đó để chào khách

• Khi để lại hành lý trong buồng của khách, đặt đúng chỗ hoặc đặt trên giá/kệ, sắp xếp đúng cách để khách dễ mở

• Phải luôn nhẹ nhàng và cẩn trọng với hành lý của khách

5. Các hướng dẫn và hỗ trợ khách đến hoặc rời đi khỏi cơ sở lưu trú du lịch liên quan tới:

• Khi khách đã vào bên trong cơ sở lưu trú du lịch và làm thủ tục đăng ký tại quầy lễ tân, nhân viên hỗ trợ hành lý phải chất hành lý của khách lên xe đẩy phù hợp để sẵn sàng di chuyển nếu cần thiết

• Trong lúc này, nếu chưa biết tên khách, nhân viên hành lý cần tìm cách để biết tên khách bằng cách nhìn vào thẻ hành lý hoặc nghe đối thoại của khách tại quầy lễ tân

• Đưa khách tới thang máy hay tới cửa dẫn đến buồng khách, nhường cho khách vào hoặc đi qua trước

• Chọn tầng trong thang máy

• Lịch sự bắt chuyện với khách và lịch sự hỏi chìa khóa của khách nếu như có thể làm

• Khi tới buồng khách, lấy chìa khóa mở cửa, bật đèn (nếu cần) và mời khách vào

• Đặt hành lý của khách xuống và treo các túi đựng bộ com lê vào tủ

• Kiểm tra hoạt động của các thiết bị cơ bản, giải thích các thiết bị, vật dụng cơ bản cho khách, có thể là những vật dụng đặc thù trong buồng khách sạn, như các vật dụng cất trong tủ, các loại điều khiển, các thiết bị an toàn, an ninh, hay các dịch vụ đặc biệt

• Rời khỏi buồng nhanh chóng, chúc khách có thời gian lưu trú tốt đẹp

6. Quy định về lưu giữ hành lý gửi của khách liên quan tới:

• Lưu giữ ở nơi an toàn và theo quy định

• Khi nhận hành lý để lưu giữ, phải đảm bảo là khách đang hoặc sẽ là khách thực sự lưu trú trong cơ sở lưu trú du lịch, nếu cần có thể xác nhận với quầy lễ tân

• Xác nhận khoảng thời gian lưu giữ hành lý cho khách trong kho

• Gắn thẻ có số lên hành lý và đưa cho khách phiếu có số trùng với số trên thẻ hành lý

• Nhập thông tin của khách vào sổ gửi hành lý, ghi rõ số kiểm soát (trên thẻ), tên khách, ngày gửi, ngày dự kiến khách lấy lại hành lý và mô tả hành lý

• Đảm bảo hành lý được an toàn bằng cách sử dụng khóa xích và/hoặc để trong phòng được khóa cẩn thận

• Quy định về giữ hành lý cho khách phải được đặt ở chỗ khách có thể nhìn thấy để báo cho khách biết những khuyến cáo về trách nhiệm pháp lý, tránh các món đồ bất hợp pháp, dễ hỏng hay nguy hiểm

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 với các dịch vụ hành lý và hoạt động hỗ trợ 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
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Vận hành hệ thống đặt buồng trực tuyến

MÃ SỐ: CM06

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết cho việc sử dụng hệ thống đặt buồng trực tuyến để thiết lập việc đặt buồng, sử dụng dữ liệu trên hệ thống, thay đổi đặt buồng, hủy, tìm lại thông tin đặt buồng và trao đổi về thông tin đặt buồng với các bên khác nhau trong hệ thống.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đáp ứng yêu cầu đặt buồng trực tuyến

P1. Truy cập vào hệ thống đặt buồng trực tuyến

P2. Xác định các chi tiết đặt buồng cần thiết

P3. Thông báo cho khách về tình trạng buồng theo yêu cầu đặt buồng của khách

P4. Gợi ý các giải pháp thay thế nếu loại buồng khách yêu cầu không còn trống

P5. Tư vấn và thông tin cho khách về các sản phẩm, dịch vụ và trang thiết bị có trong cơ sở lưu trú du lịch

P6. Trả lời các câu hỏi khách đặt ra

E2. Nhập chi tiết đặt buồng vào hệ thống

P7. Ghi lại các chi tiết đặt buồng

P8. Cập nhật và sử dụng các thông tin sẵn có trong hồ sơ khách hàng

P9. Xác nhận chi tiết đặt buồng với khách sau khi hoàn thành nhập dữ liệu

P10. Chấp nhận thanh toán đặt buồng

P11. Lưu hồ sơ đặt buồng

P12. Tạo lập các tài liệu liên quan đến việc đặt buồng

E3. Duy trì đặt buồng

P13. Sửa đổi các đặt buồng đã có theo yêu cầu

P14. Hủy đặt buồng

P15. Theo dõi các yêu cầu đặt buồng chưa được xác nhận

P16. Cập nhật các giấy tờ nội bộ, tài liệu và hồ sơ theo yêu cầu

E4. Trao đổi thông tin chi tiết đặt buồng với các bên liên quan

P17. Thông báo cho các nhân sự và các bộ phận liên quan về thông tin đặt buồng

P18. Thông báo với các tổ chức ngoài cơ sở lưu trú du lịch liên quan đến yêu cầu đặt buồng

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Sử dụng máy tính để truy cập, cập nhật, lưu thông tin chi tiết trong hệ thống đặt buồng trực tuyến

S2. Đọc và diễn giải chính xác các mã hệ thống, chữ viết tắt về thông tin sản phẩm do hệ thống đặt buồng trực tuyến quy định, bao gồm cả các thông tin về giá, điều khoản đặt buồng và thanh toán

S3. Nhập dữ liệu khách hàng hoặc chi tiết giao dịch đặt buồng, các chú ý dành cho các đặt buồng đặc biệt trên hệ thống

S4. Tính toán trong thực hiện các quá trình mang tính kế toán đối với các yêu cầu đặt buồng cụ thể và diễn giải các dữ liệu thống kê sử dụng trong các báo cáo mà hệ thống đặt buồng quy định

S5. Lập kế hoạch và tổ chức công việc chấp nhận và thực hiện thanh toán theo thời hạn mà hệ thống đã quy định, phát hành các loại chứng từ, tài liệu liên quan giao dịch

S6. Cung cấp thông tin tư vấn, giải thích với khách về dịch vụ của cơ sở lưu trú đối qua hệ thống trực tuyến; thông báo các bộ phận chức năng trong cơ sở, các cơ quan ngoài cơ sở về yêu cầu đặt buồng

S7. Báo cáo và giải quyết vấn đề khi xảy ra các sự cố của máy tính và hệ thống đặt buồng trực tuyến

S8. Lập, cập nhật và lưu các tài liệu liên quan

Kiến thức thiết yếu

K1. Sự khác nhau giữa hệ thống đặt buồng thủ công và hệ thống đặt buồng trực tuyến

K2. Lợi ích và hạn chế của việc sử dụng hệ thống đặt buồng trực tuyến và tính năng dịch vụ cơ bản, yêu cầu của mỗi hệ thống

K3. Các loại đặt dịch vụ có thể xử lý được

K4. Các cách thức tiếp nhận đặt buồng

K5. Các hệ thống máy tính khác nhau; các địa chỉ internet thông dụng sử dụng cho việc đặt buồng trực tuyến

K6. Các thuật ngữ, chữ viết tắt, mã hệ thống thông dụng trong đặt buồng trực tuyến

K7. Các biểu mẫu, báo cáo thường dùng

K8. Các sự cố thường gặp trong vận hành đặt buồng trực tuyến và cách giải quyết

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các loại đặt dịch vụ:

• Buồng cơ sở lưu trú du lịch

• Đặt chỗ nhà hàng

• Dịch vụ của các công ty cho thuê xe

• Giải trí

• Các địa điểm du lịch

• Các sự kiện

2. Các cách thức nhận đặt dịch vụ:

• Internet/thư điện tử

• Các hệ thống đặt chỗ tập trung (CRS)

• Các hệ thống phân phối toàn cầu (GDS)

3. Khách hàng yêu cầu đặt giữ chỗ (buồng):

• Khách lẻ

• Khách đoàn

• Khách công ty

• Khách chính phủ

• Khách hội thảo

• Khách VIP

• Các đối tượng khách khác

4. Các chi tiết đặt buồng cần có:

• Tên

• Số lượng buồng và loại buồng

• Số khách

• Số ngày/số lần

• Thời điểm khách đến và rời cơ sở lưu trú du lịch

• Các yêu cầu dịch vụ của khách

• Phương thức thanh toán, bao gồm cả khoản đặt cọc, ngày hoàn tất thanh toán,...

• Hình thức đảm bảo

• Các yêu cầu đặc biệt

• Các chi tiết liên hệ

• Các điều khoản đặt buồng, chính sách hoàn tiền và thay đổi

• Xác nhận đặt buồng

5. Các lựa chọn thay thế:

• Tư vấn khách về danh sách chờ nếu có thể áp dụng

• Gợi ý khách lựa chọn thời gian, số ngày, loại phương tiện, điểm tổ chức khác,...

• Gợi ý các lựa chọn thay thế phù hợp

6. Hồ sơ khách hàng liên quan đến:

• Nâng cấp mức độ dịch vụ khách hàng

• Chi tiết các yêu cầu đặc biệt

• Chia sẻ dữ liệu với các bộ phận liên quan

• Xác nhận các dữ liệu đã có

7. Các bước lập hồ sơ đặt buồng liên quan đến:

• Nhập dữ liệu vào sổ sách đơn giản

• Đặt tên các hồ sơ điện tử

8. Các giấy tờ, báo cáo liên quan tới đặt buồng:

• Các hóa đơn, phiếu giao dịch thẻ tín dụng và giấy biên nhận

• Phiếu xác nhận đặt buồng

• Phiếu đặt buồng, tài khoản của khách và các tài liệu cụ thể khác của doanh nghiệp

• Phiếu thanh toán dịch vụ

• Tập thông tin

• Báo cáo kế toán

• Dự báo tình hình kinh doanh

• So sánh mức giá giữa các dịch vụ, giữa các hệ thống, sử dụng các mức giá theo thỏa thuận, đàm phán

• Báo cáo tình trạng hệ thống, thông tin được xử lý trọng hệ thống

9. Thông tin điều chỉnh các đặt buồng hiện tại liên quan đến:

• Thay đổi độ dài thời gian lưu trú, ngày, số lượng buồng, số khách

• Thay đổi các chi tiết về chuyến bay hoặc hành trình của chuyến đi

10. Các thông báo cần gửi cho nhân sự nội bộ liên quan đến:

• Thông báo các yêu cầu khẩn, các yêu cầu đặc biệt, khách VIP và các đặt buồng sát giờ đến (phút chót)

• Quy định về chuyển thông tin tới các bộ phận và nhân sự liên quan

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

• Mô phỏng tình huống

• Bài tập đóng vai

• 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: Cung cấp dịch vụ điện thoại và công nghệ thông tin

MÃ SỐ: CM07

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để xử lý các yêu cầu của khách thông qua điện thoại nội bộ hay hệ thống tổng đài (nếu có), cung cấp các dịch vụ công nghệ thông tin (IT) và dịch vụ Internet cho khách một cách chính xác, chuyên nghiệp và lịch sự.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xử lý các yêu cầu của khách qua điện thoại nội bộ hoặc hệ thống tổng đài

P1. Trả lời các cuộc gọi nội bộ yêu cầu gọi quốc tế

P2. Nối máy cho khách đến các bộ phận hay dịch vụ khác

P3. Xác nhận các cuộc gọi báo thức khách theo yêu cầu và đặt báo thức trên hệ thống tổng đài

P4. Xử lý các yêu cầu khác của khách qua điện thoại

E2. Cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin cho khách

P5. Cung cấp cho khách mật khẩu hay thông tin truy cập vào Internet

P6. Cho khách sử dụng máy tính tại các khu vực sảnh hay trong trung tâm dịch vụ văn phòng

P7. Hỗ trợ khách về công nghệ thông tin khi khách gặp các vấn đề về truy cập hay đăng nhập

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Tiếp nhận cuộc gọi điện thoại nội bộ và kết nối với hệ thống gọi điện thoại quốc tế

S2. Sử dụng các tính năng của hệ thống tổng đài điện thoại tại cơ sở lưu trú để trả lời, giữ cuộc gọi, chuyển tiếp cuộc gọi, báo thức theo giờ khách đã yêu cầu trước

S3. Xác định đúng nhu cầu của khách và cung cấp thông tin phù hợp về dịch vụ điện thoại và công nghệ thông tin liên quan

S4. Hướng dẫn khách và hỗ trợ cơ bản để khách có thể sử dụng các thiết bị máy tính truy cập Internet hoặc các phần mềm văn phòng thông dụng khác

Kiến thức thiết yếu

K1. Các đặc điểm khác nhau về hệ thống điện thoại và cách sử dụng

K2. Các thủ tục phải tuân thủ của đơn vị khi gọi hay nhận điện thoại

K3. Các thông tin cần đưa ra khi chuyển cuộc gọi hay để lại lời nhắn

K4. Cách xác nhận cuộc gọi nội bộ yêu cầu thực hiện cuộc gọi quốc tế

K5. Các bước để nối máy cho khách đến các bộ phận hay dịch vụ khác qua điện thoại

K6. Quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu gọi báo thức của khách

K7. Quy trình tiếp nhận yêu cầu đặt dịch vụ và các yêu cầu khác của khách qua hệ thống tổng đài điện thoại

K8. Các bước để cung cấp cho khách mật khẩu và thông tin đăng nhập vào Internet

K9. Các quy định, hướng dẫn cơ bản trong việc tạo điều kiện cho khách sử dụng máy tính trong khu vực sảnh hay trung tâm dịch vụ văn phòng

K10. Các bước hỗ trợ khách về công nghệ thông tin khi gặp các vấn đề về đăng nhập hay truy cập mạng

K11. Quy trình báo cáo các lỗi trong hệ thống điện thoại hay Internet

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Hệ thống tổng đài bao gồm (nhưng không giới hạn ở) các chức năng sau:

• Trả lời điện thoại

• Chuyển cuộc gọi

• Đặt điện thoại ở chế độ chờ

• Nhận lại cuộc gọi đang ở chế độ chờ

• Đặt cuộc gọi quốc tế/trong nước

• Nối cuộc gọi

• Lập trình cuộc gọi báo thức

• Nhập tự động các thông tin sau: Các số điện thoại đã gọi; Điểm đến của các cuộc gọi đã thực hiện; Thời điểm gọi; Thời gian cuộc gọi; Chi phí cuộc gọi cơ sở lưu trú du lịch phải trả; Chi phí cuộc gọi khách phải trả,…

2. Các bộ phận và dịch vụ khác cần phối hợp:

• Bộ phận buồng

• Bộ phận đặt buồng

• Quầy thông tin và hỗ trợ hành lý

• Nhà hàng

• Bộ phận hội thảo và tiệc

• Bộ phận bán hàng và Marketing

• Dịch vụ chăm sóc sức khỏe và làm đẹp (spa)

• Bộ phận bảo trì

• Phòng kế toán/tài chính

• Dịch vụ khẩn cấp

• Dịch vụ vận chuyển

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

• Câu hỏi vấn đáp

• Kiểm tra viết

• Nghiên cứu tình huống

• Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

• Bài tập kiểu dự án

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Sử dụng các hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch

MÃ SỐ: CM08

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để sử dụng hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch tại bộ phận lễ tân.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Kiểm soát thông tin trên hiển thị trực tuyến

P1. Làm thủ tục nhận buồng cho khách bằng cách sử dụng chức năng phân buồng tự động

P2. Đọc và phân tích tài khoản của khách bằng hồ sơ của khách trên máy hoặc bằng bảng kê tổng hợp

P3. Làm thủ tục trả buồng cho khách có nhiều hồ sơ tài khoản với nhiều phương thức thanh toán khác nhau

P4. Đánh giá kiểm kê buồng sử dụng màn hình kỹ thuật số hoặc sơ đồ

P5. Truy cập và xem lịch sử khách hàng

P6. Theo dõi, giám sát tình trạng buồng, buồng đã bố trí, thay đổi tình trạng và chú thích các tình trạng đặc biệt của buồng

E2. Chuẩn bị và báo cáo

P7. Chuẩn bị các báo cáo nội bộ

P8. In và tổng hợp các báo cáo khác nhau trên màn hình và gửi tới máy in để in ra phân phát

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Đăng nhập và đăng xuất hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch

S2. Lựa chọn và khai thác tính năng của các mô đun thuộc hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch phù hợp để phục vụ yêu cầu của khách

S3. Đọc và diễn giải các thông tin tình trạng buồng, thông tin về khách và các thông tin khác do phần mềm máy tính của hệ thống hiển thị

S4. Nhập dữ liệu vào phần mềm hệ thống để cập nhật

S5. Truy xuất dữ liệu từ phần mềm hệ thống để lập và in các báo cáo theo yêu cầu công việc và của cơ sở

Kiến thức thiết yếu

K1. Năng lực/chức năng của một hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch hiện đại

K2. Chức năng của mô-đun Đặt buồng

K3. Chức năng của mô-đun Quản lý hiệu suất buồng

K4. Chức năng của mô-đun Đăng ký

K5. Chức năng của mô-đun Tình trạng buồng

K6. Chức năng của mô-đun Tính cước điện thoại

K7. Chức năng của mô-đun Nhập chi phí

K8. Chức năng của mô-đun Trả buồng

K9. Chức năng của mô-đun Kiểm toán đêm

K10. Chức năng của mô-đun Yêu cầu/báo cáo

K11. Chức năng của mô-đun Bộ phận hành chính văn phòng

K12. Chức năng của mô-đun Bộ phận buồng

K13. Chức năng của mô-đun Bộ phận nhà hàng

K14. Chức năng của mô-đun Bộ phận bảo trì

K15. Chức năng của mô-đun Bộ phận an ninh

K16. Chức năng của mô-đun Bộ phận marketing và bán hàng

K17. Chức năng của mô-đun Bộ phận Nhân sự

K18. Chức năng của mô-đun Thư điện tử

K19. Các hiển thị chung, thông thường trên màn hình và các báo cáo của một hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch điển hình

K20. Hệ thống lưu chuyển báo cáo và mục đích của báo cáo trong một hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch điển hình

K21. Những ứng dụng mà sử dụng hồ sơ khách hàng có thể giúp tăng doanh số và làm tăng sự hài lòng của khách

K22. Từng loại báo cáo, nội dung và mục đích của báo cáo

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. *Chức năng trong mô-đun "Đặt buồng":*

• Dữ liệu về khách

• Kiểm kê buồng
• Các khoản đặt cọc
• Các yêu cầu đặc biệt
• Bố trí buồng
• Khách đến - nhận buồng
• Khách đi - trả buồng
• Khách VIP
• Công suất buồng dự kiến
• Đại lý du lịch
• Tin nhắn cho khách
• Báo cáo

2. Chức năng trong mô-đun "Đăng ký":

• Các yêu cầu đặt buồng
• Dữ liệu về khách/phiếu đăng ký
• Kiểm kê buồng
• Tình trạng buồng
• An ninh
• Báo cáo
• Nhận buồng tự động
• Mạng nội bộ

3. Chức năng trong mô-đun "Quản lý hiệu suất buồng":

• Bảng giá chung/tổng
• Thu nhập trên mỗi khách
• Thu nhập theo loại khách
• Quản lý doanh thu

4. Chức năng trong mô-đun "Tình trạng buồng":

• Thông tin buồng
• Thông tin buồng trống
• Các báo cáo
• Mạng nội bộ

5. Chức năng trong mô-đun "Nhập chi phí":

- Điểm bán hàng
- Buồng
- Thuế
- Kết chuyển chi phí
- Chỉnh sửa
- Khoản thanh toán
- Chi phí nhỏ khác
- Điện thoại
- Hiển thị hồ sơ
- Các báo cáo

6. Chức năng trong mô-đun "Tính phí điện thoại":

- Thông tin khách
- Thông tin nhân viên
- Chi phí điện thoại
- Tin nhắn
- Báo thức
- Các báo cáo
- Cổng

7. Chức năng trong mô-đun "Trả buồng":

- Hồ sơ tài khoản khách
- Chỉnh sửa
- Thu ngân
- Chuyển cho bộ phận hành chính văn phòng
- Các báo cáo
- Lịch sử khách hàng

8. Chức năng trong mô-đun "Kiểm toán đêm":

- Chi phí của khách
- Tổng thu của các bộ phận

- Tài khoản ghi sổ nợ công ty
- Thu ngân
- Báo cáo tài chính
- Bộ phận buồng
- Mạng nội bộ

9. Chức năng trong mô-đun "Yêu cầu/báo cáo":

- Đặt buồng
- Đăng ký
- Trả buồng
- Bộ phận buồng
- Cân đối tín dụng

10. Chức năng trong mô-đun "Bộ phận hành chính văn phòng":

- Tài khoản phải trả
- Tài khoản phải thu
- Lương
- Ngân sách
- Sổ cái/Tài khoản cơ sở lưu trú du lịch
- Báo cáo
- Mạng nội bộ

11. Chức năng trong mô-đun "Bộ phận buồng":

- Buồng trống
- Phân công công việc cho nhân viên
- Phân tích
- Báo cáo của Bộ phận buồng
- Kiểm kê thiết bị/đồ dùng
- Yêu cầu bảo dưỡng/bảo trì
- Mạng nội bộ

12. Chức năng trong mô-đun "Bộ phận nhà hàng":

- Điểm bán hàng

- Nhập chi phí
- Báo cáo thu ngân
- Kiểm kê dự trữ đồ ăn uống
- Công thức chế biến
- Quản lý bán hàng
- Phân tích năng suất bán hàng
- Phân tích về lao động

13. Chức năng trong mô-đun "Bộ phận Bảo trì":

- Rà soát yêu cầu công việc
- Tình trạng buồng
- Phân tích chi phí (tính trên một nhân viên)
- Kiểm kê dự trữ
- Phân tích chi phí sửa chữa
- Phân tích sử dụng tình trạng khẩn cấp
- Khởi động sử dụng năng lượng trong buồng khách

14. Chức năng trong mô-đun "Bộ phận an ninh":

- Khóa
- Báo cháy
- Báo chống trộm
- Chuyển đổi các mã an toàn

15. Chức năng trong mô-đun "Bộ phận marketing và bán hàng":

- Lịch sử khách hàng
- Soạn thảo văn bản
- Hồ sơ khách hàng
- Hồ sơ tiệc
- Chế bản điện tử (in ấn tại văn phòng)
- Các báo cáo
- Đại lý du lịch
- Tình trạng buồng - phòng họp

16. Chức năng trong mô-đun "Bộ phận nhân sự":

- Hồ sơ nhân viên
- Danh mục quản lý công việc
- Soạn thảo văn bản
- Phân tích
- Báo cáo

17. Chức năng trong mô-đun "Thư điện tử":

- Mã an toàn
- Thư
- Bản cứng
- Mạng nội bộ

18. Chức năng trong mô-đun "Tính giờ làm việc":

- Mã an toàn
- Số nhận diện cá nhân
- Giờ đến
- Giờ về
- Phân tích
- Báo cáo

19. Một số báo cáo (ngoài ra có thể còn có các báo cáo khác):

- Báo cáo khách đến
- Báo cáo khách đi
- Báo cáo tình trạng buồng
- Báo cáo nhận buồng và trả buồng
- Báo cáo danh sách khách đặt buồng
- Báo cáo khách không đến
- Báo cáo tình hình bán buồng
- Báo cáo tình trạng tiền mặt tại quầy thu ngân
- Báo cáo tổng hợp tình hình bán hàng
- Các yêu cầu đặc biệt

• Dự báo công suất buồng

• Báo cáo giá buồng, bao gồm chi tiết thông tin về giá buồng bình quân theo ngày và theo phân khúc thị trường

• Báo cáo công suất buồng đôi

• Danh sách tài khoản của khách theo số buồng

• Danh sách kênh đặt buồng

• Báo cáo nguồn khách và phân khúc thị trường, bao gồm chi tiết thông tin về phân khúc thị trường (khách lẻ, khách đoàn, khách hàng không, khách du lịch,...) và nguồn khách (kênh đặt qua Internet, đại lý du lịch, tự do, hoặc các loại khác)

• Báo cáo doanh thu buồng

• Báo cáo doanh thu theo tuần, tháng, năm

• Các loại báo cáo khác

20. Lịch sử khách hàng gồm ít nhất những thông tin sau:

• Tên khách

• Địa chỉ và thông tin liên lạc

• Ngày lưu trú

• Loại buồng và mức giá

• Số tiền chi trả và các bộ phận đã cung cấp dịch vụ

• Quốc tịch và phân khúc thị trường

• Kênh đặt buồng

• Sở thích

• Phương thức thanh toán

• Loại thành viên

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
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Nghiên cứu tình huống
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Cung cấp dịch vụ tại quầy hỗ trợ thông tin và hành lý

MÃ SỐ: CM09

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để cung cấp dịch vụ tại quầy hỗ trợ thông tin và hành lý, bao gồm việc cho thuê, mượn thiết bị, hỗ trợ về kỹ thuật hay công nghệ thông tin, hỗ trợ tổ chức du lịch và phương tiện vận chuyển, xử lý thư, tin nhắn cho khách và sắp xếp các cuộc gọi báo thức.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Cho thuê, mượn đồ dùng, trang thiết bị bổ sung

P1. Đáp ứng yêu cầu mượn hay thuê đồ của khách một cách tích cực và lịch sự

P2. Xác định xem khách có phải trả một khoản phí hoặc đặt cọc nào theo quy định của cơ sở lưu trú du lịch hay không

P3. Nhập thông tin món đồ đó vào sổ thiết bị của nhân viên hành lý, bao gồm tên, số buồng, ngày cho thuê và xuất chứng từ cho thuê có chữ ký của khách

P4. Chứng từ cho thuê được lưu giữ trong tập hồ sơ khách hàng tại quầy lễ tân để làm chứng cứ đối chiếu khi khách trả đồ cùng với trả buồng

E2. Hỗ trợ kỹ thuật hay công nghệ thông tin

P5. Hỗ trợ khách một cách tích cực khi khách có thắc mắc về các vấn đề công nghệ thông tin hay xử lý các hư hỏng trong cơ sở lưu trú du lịch, như không thể kết nối Internet qua mạng không dây (wifi) hay các thiết bị không hoạt động

P6. Tư vấn về các quy trình kết nối Internet qua mạng không dây hay qua mạng nội bộ để hỗ trợ khách khi cần thiết

P7. Cung cấp mật khẩu khi khách có yêu cầu truy cập mạng internet

P8. Đảm bảo có một bộ dây nối và phích cắm điện để cho khách mượn khi cần

P9. Có thể truy cập hoặc có thông tin liên lạc của các chuyên gia địa phương khi khách cần sự hỗ trợ của chuyên gia

E3. Hỗ trợ tổ chức du lịch

P10. Đảm bảo có một bộ tài liệu quảng cáo chương trình du lịch để bày trên quầy hoặc cất trong tủ của nhân viên hành lý và lễ tân

P11. Tư vấn sâu có hiểu biết về các chương trình du lịch, bao gồm những nơi cần đến, các điểm du lịch chính, có thể là danh lam thắng cảnh hoặc các điểm du lịch lịch sử, văn hóa, sức khỏe hay những điểm du lịch khác

P12. Cung cấp thông tin về cách đặt chương trình du lịch, thông tin chi tiết về các chuyến du lịch như độ dài, thời gian đi và về,…

P13. Hỗ trợ khách sắp xếp đặt chỗ, không chỉ để quảng bá du lịch mà còn để hỗ trợ khách vì khó khăn về ngôn ngữ

P14. Sắp xếp để khách trả tiền thông qua quầy thu ngân của cơ sở lưu trú du lịch, không phải tại quầy thông tin và hành lý

P15. Hỗ trợ khách mang hành lý và nhắc nhở khách mang theo các đồ dùng cần thiết khi đi du lịch như hộ chiếu, kem chống nắng, bình nước,…

E4. Hỗ trợ sắp xếp phương tiện vận chuyển

P16. Liên hệ đội ngũ taxi có uy tín chuyên chở và "thân thiện với khách du lịch"

P17. Xác nhận điểm đến với lái xe taxi và xác định trước mức giá tiền cho khách nếu không tính theo đồng hồ

P18. Liên hệ với công ty cho thuê có uy tín nếu khách yêu cầu thuê xe tự lái (theo chính sách quy định của cơ sở lưu trú du lịch)

P19. Gợi ý khách về các công ty cho thuê xe máy hay xe đạp có uy tín (theo chính sách quy định của cơ sở lưu trú du lịch)

P20. Đảm bảo tiếp cận được các quy trình đặt vé máy bay và có số điện thoại liên hệ của các hãng hàng không

E5. Xử lý thư và tin nhắn cho khách

P21. Xác nhận rằng tin nhắn, thư, fax, thư điện tử hay bưu kiện thuộc về khách đang lưu trú hay sắp lưu trú trong cơ sở lưu trú du lịch

P22. Để tin nhắn ở nơi thích hợp, có thể ở hộc chìa khóa, trong danh sách khách đến hay tủ hồ sơ của khách, và để bưu kiện tại nơi quy định

P23. Thông báo với khách về thư đến

P24. Kiểm tra giấy chứng minh của khách trước khi giao thư hay tin nhắn cho khách

P25. Hủy tất cả các thông báo sau khi khách đã nhận được thư

P26. Chuyển tiếp thư cho khách nếu khách đã rời khách sạn và ghi lại việc này vào sổ công tác

E6. Sắp xếp các cuộc gọi báo thức

P27. Ghi lại thời gian khách yêu cầu báo thức tại nơi quy định

P28. Nhắc lại với khách thời gian, tên và số buồng của khách để kiểm tra chính xác các chi tiết

P29. Cài đặt giờ báo thức cho khách vào hệ thống, tùy thuộc vào hệ thống được sử dụng

P30. Gọi điện thoại cho khách đúng giờ yêu cầu nếu sử dụng hệ thống báo thức thủ công hoặc chuyển yêu cầu cho tổng đài điện thoại

E7. Phân phát phiếu thăm dò ý kiến cho khách

P31. Giao phiếu thăm dò ý kiến khách hàng cho một nhân viên quầy lễ tân để phát cho khách vào ngày họ sắp rời đi

P32. Đề nghị khách đặt phiếu thăm dò ý kiến đã điền (được dán kín) không đề tên vào thùng thư

P33. Chuyển tiếp các phiếu thăm dò ý kiến đến bộ phận quản lý theo đúng kênh quy định

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Tiếp nhận thông tin yêu cầu dịch vụ của khách

S2. Giải thích, tư vấn cho khách về các dịch vụ của cơ sở lưu trú liên quan đến cho thuê, mượn thiết bị, hỗ trợ về kỹ thuật hay công nghệ thông tin, hỗ trợ tổ chức du lịch và phương tiện vận chuyển, xử lý thư, tin nhắn cho khách và sắp xếp các cuộc gọi báo thức

S3. Đọc hiểu (các dữ liệu đặt buồng, danh sách khách đến và đi trong ngày, danh sách dự kiến xếp buồng của cơ sở, các nhãn nhận dạng trên hành lý và các tài liệu tương tự…), đối chiếu với danh sách khách hoặc các tài liệu khác của cơ sở lưu trú liên quan đến nhận dạng khách hoặc chuẩn bị đón khách

S4. Di chuyển hành lý đảm bảo an toàn, vệ sinh

S5. Làm việc nhóm và phối hợp với các đồng nghiệp

S6. Giao tiếp với các khách đến từ các môi trường văn hóa và xã hội khác nhau

S7. Xác định điểm đến và ước tính chi phí thuê phương tiện vận chuyển mà khách cần thuê

S8. Đặt thuê xe, đặt mua vé máy bay và các phương tiện vận chuyển khác

S9. Vận hành hệ thống nhận và lưu thư, fax, thư điện tử, bưu kiện, đặt hẹn giờ báo thức theo yêu cầu của cá nhân khách

S10. Khảo sát ý kiến của khách

Kiến thức thiết yếu

K1. Các đồ dùng cần có sẵn để cho khách mượn và mô tả các quy trình kiểm soát để đảm bảo khách sẽ trả lại đồ dùng đã mượn

K2. Vai trò của nhân viên hỗ trợ thông tin khi hướng dẫn khách về các vấn đề liên quan tới công nghệ thông tin

K3. Các bước cần làm khi giới thiệu cho khách các lựa chọn về chương trình du lịch trong thời gian lưu trú tại cơ sở lưu trú du lịch

K4. Sự hỗ trợ của nhân viên hỗ trợ thông tin để có thể hướng dẫn khách sắp xếp đi du lịch

K5. Mục đích của phiếu thăm dò ý kiến khách hàng, cách phát phiếu, cách điền thông tin và thu phiếu vì lợi ích tối đa cho cơ sở lưu trú du lịch

K6. Quy trình xử lý thư và tin nhắn gửi cho khách

K7. Quy trình và hành động cần thực hiện khi nhận, ghi chú và thực hiện yêu cầu gọi báo thức cho khách

K8. Đặc điểm của các loại hành lý phổ biến mà khách thường mang theo khi đi du lịch; các trang thiết bị, phương tiện vận chuyển hành lý sẵn có tại cơ sở lưu trú và cách vận hành an toàn

K9. Các địa điểm tham quan, du lịch phổ biến tại địa phương, các hãng hàng không, taxi và quy trình hỗ trợ khách đặt giữ chỗ

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các đồ dùng, trang thiết bị bổ sung để cho mượn hoặc cho thuê:

- Những món đồ mà khách có thể cần đến trong quá trình lưu trú nhưng để quên hoặc không thể mang theo
- Bàn là (thường do bộ phận buồng giữ)
- Phích cắm điện
- Biến áp
- Máy sấy, máy cuốn tóc

• Áo mưa, ô dù

• Sạc pin

• Bản đồ,….

2. Quy định về điều kiện cho mượn hay cho thuê liên quan tới:

• Quy định về cho thuê, cho mượn đồ dùng của cơ sở lưu trú

• Bảng giá cho thuê

• Các mức phí trả cho chuyên gia công nghệ thông tin bên ngoài khách sạn để thỏa thuận trực tiếp giữa chuyên gia và khách, ngoại trừ trường hợp đã có những thỏa thuận đặc biệt từ trước giữa quản lý khách sạn và chuyên gia

3. Quy trình xử lý tin nhắn và thư liên quan tới:

• Từ chối nhận thư hay bưu kiện cho các cá nhân đã không còn, không phải hoặc sẽ không phải là khách của cơ sở lưu trú du lịch

• Các bưu kiện ký gửi đảm bảo phải do khách ký, chứ không phải nhân viên

• Khi thư hay tin nhắn được gửi tới từ bất cứ nguồn nào, phải đặt thư hoặc tin nhắn tại nơi an toàn và dễ nhận biết như tủ hồ sơ của khách, hộc chìa khóa hay hộc thư

• Thông báo với khách về thư, tin nhắn qua điện thoại tại buồng, nút đèn sáng thông báo tin nhắn trên điện thoại hoặc hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch hay đặt thông báo xuống dưới khe cửa buồng khách

• Vì lý do an toàn, không nên đặt tin nhắn hay thư dưới khe cửa buồng khách

• Cần ghi thông tin nhận thư/tin nhắn của khách vào sổ nhận thư, nếu có

• Nếu không tìm được thông tin về khách đã từng lưu trú, hiện tại hay tương lai thì gửi lại thư/tin nhắn cho người gửi và ghi chép lại

4. Các hỗ trợ về tham quan và phương tiện vận chuyển:

• Chỉ cung cấp cho khách các công ty du lịch chuyên nghiệp và có uy tín, không bao giờ thực hiện giao dịch không chính thức qua đối tác hay bạn bè

• Thông thường các chương trình du lịch sẽ được đặt trực tiếp với công ty du lịch

• Việc thanh toán phụ thuộc vào công ty du lịch, nếu thanh toán qua khách sạn thì phải chuyển đến quầy thu ngân khách sạn, không thực hiện tại quầy hỗ trợ thông tin và hành lý

5. Phiếu thăm dò ý kiến khách hàng và cách xử lý liên quan tới:

• Để lại Phiếu trong buồng khách để khách điền vào

• Gửi cho khách qua thư hoặc thư điện tử sau khi khách đã lưu trú tại khách sạn

• Cuối thời gian lưu trú của khách, nhân viên có thể đề nghị khách điền vào phiếu thăm dò ý kiến. Tuy nhiên, đề nghị như vậy khi khách sắp rời khỏi cơ sở lưu trú du lịch có thể không phù hợp với các ưu tiên thời gian của khách và dẫn tới những câu trả lời không có trách nhiệm.

• Không được để khách cảm thấy rằng, họ sẽ bị nhận biết thông qua phiếu thăm dò ý kiến và câu trả lời của họ sẽ bị các nhân viên xem xét kỹ lưỡng

• Nên lịch sự nhờ khách hỗ trợ cơ sở lưu trú du lịch điền vào phiếu thăm dò ý kiến khi khách rảnh rỗi và gửi lại phiếu đã trả lời (dán kín hoặc cho vào phong bì) không đề tên vào hòm thư

• Nhân viên không được trực tiếp đọc câu trả lời, mà phải chuyển tất cả phiếu thăm dò ý kiến đã điền tới bộ phận quản lý thông qua kênh quy định

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

• Bài tập kiểu dự án

• Câu hỏi vấn đáp

• Kiểm tra viết

• Nghiên cứu tình huống

• Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

• Quan sát ứng viên thực hiện công việc

• Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Tiến hành kiểm toán đêm

MÃ SỐ: CM10

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết khi thực hiện các quy trình cuối ngày làm việc, đóng và cân đối tài khoản của tất cả các bộ phận, đảm bảo toàn bộ các giao dịch đã được lưu trữ một cách chuẩn xác và đều được quyết toán, khởi động lại các thiết bị và máy tính trước khi tất toán tài chính của ngày trong báo cáo.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Hoàn thành các quy trình cuối ngày

P1. Nhập các khoản chi phí chưa quyết toán từ tất cả các bộ phận vào tài khoản của khách

P2. Kiểm tra giá buồng với các thông tin đặt buồng nhằm đảm bảo giá đưa ra là phù hợp, sau đó tính doanh thu bán buồng

P3. Đánh giá lượng khách chưa đến trong ngày và xác định có đưa vào danh sách khách không đến hay không, áp dụng phí đặt buồng có bảo đảm, nếu cần, hoặc hủy nếu là đặt buồng không có bảo đảm

P4. Xem xét báo cáo bộ phận buồng mới cập nhật và báo cáo tình trạng buồng của bộ phận lễ tân nhằm phát hiện bất kỳ sự khác biệt nào

E2. Đóng tất cả các điểm giao dịch

P5. Đóng điểm giao dịch thông qua việc thực hiện quy trình kết thúc giao dịch cuối ngày nhằm thống kê tất cả các giao dịch, các khoản thanh toán và thống kê tiêu dùng

P6. Thiết lập các thiết bị POS (điểm bán hàng) sẵn sàng cho ngày hôm sau, đưa tổng về 0 và chỉnh ngày tháng

P7. Nhập khoản thu từ các bộ phận vào đúng nơi quy định

P8. Khởi động lại các thiết bị và hệ thống máy tính, mở trang tài khoản mới của khách trong hệ thống thủ công

E3. Chuẩn bị báo cáo của nhân viên kiểm toán đêm

P9. Tính các số liệu thống kê buồng trong ngày theo phân khúc thị trường

P10. Tính các số liệu thống kê tương tự từ đầu tháng tới thời điểm tính

P11. Trình bày các số liệu thống kê từ đầu tháng tới thời điểm tính so sánh với doanh thu kế hoạch và doanh thu của cùng kỳ năm trước

P12. In hoặc chuẩn bị các báo cáo về danh sách khách đến/được yêu cầu cho ngày hôm sau và chuyển tới các bộ phận liên quan

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Vận hành và thao tác chính xác trên phần mềm kế toán hoặc phần mềm quản lý lễ tân/khách sạn

S2. Đọc và diễn giải và các thông tin chi tiết về giá buồng, tình trạng buồng, các khoản thu, các khoản phí dịch vụ thể hiện trên chứng từ, hóa đơn và trên phần mềm máy tính

S3. Làm việc với số lượng lớn các con số

S4. So sánh, đối chiếu và xác định các sai lệch giữa các thông số thể hiện trên phần mềm máy tính và chứng từ, hóa đơn

S5. Cân đối các tài khoản giao dịch của cá nhân khách tại cơ sở lưu trú và toàn bộ các giao dịch tài chính trong ngày

S6. Giải quyết các vấn đề tiềm tàng phát sinh trong các giao dịch tài chính phức tạp để phát hiện và khắc phục các sai lệch

S7. Thống kê, lập báo cáo và xác định ưu tiên công việc cần làm để kịp cung cấp các báo cáo cần thiết tới đúng các cá nhân, bộ phận

Kiến thức thiết yếu

K1. Các quy trình chính kết thúc ngày làm việc của kiểm toán đêm trước khi thực hiện công việc kiểm toán đêm

K2. Quy trình đóng các điểm giao dịch trước khi hoàn thành bản cân đối sơ bộ kiểm toán đêm

K3. Những công việc và trách nhiệm của nhân viên kiểm toán đêm

K4. Những chính sách và quy trình áp dụng thực hiện chức năng của nhân viên kiểm toán đêm

K5. Vai trò của thông tin trong hoạt động của nhân viên kiểm toán đêm

K6. Các loại báo cáo và quy trình lập báo cáo cuối ngày

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các quy trình kết thúc ngày làm việc liên quan tới:

• Nhập các khoản chi phí đã được hoàn tất thủ công

• Kiểm tra để đảm bảo rằng giá buồng chính xác với các chi tiết đặt buồng cũng như đăng ký gốc/ban đầu và nhập doanh thu buồng

• Xem lại các đặt buồng khách chưa đến và đánh giá xem các đặt buồng này là khách đặt buồng nhưng không đến được hay đặt buồng không bảo đảm

• Đối với các trường hợp khách đặt buồng nhưng không đến có bảo đảm của công ty, qua thẻ tín dụng hoặc có đặt cọc, phải tính phí và ghi chép lại trong hồ sơ là khách đặt buồng nhưng không đến

• Các yêu cầu đặt buồng không bảo đảm không thể được thanh toán do vậy không được thể hiện là khách đặt buồng nhưng không đến

• Bất kỳ sự bất thường nào về buồng cũng cần được xem xét kỹ lưỡng trước khi bắt đầu quy trình kiểm toán đêm

2. Quy định về khởi động lại thiết bị liên quan tới:

• Khởi động lại hệ thống máy tính, các hệ thống thủ công hay bán tự động

• Các chứng từ kiểm toán đã sử dụng phải được nộp cho bộ phận kế toán khách sạn, thay vào đó các chứng từ kiểm toán mới và lắp đặt cuộn giấy in hóa đơn mới cho giao dịch ngày hôm sau

3. Danh sách khách đến và các báo cáo theo yêu cầu khác:

• Danh sách khách đến

• Báo cáo về bất kỳ yêu cầu đặc biệt nào, đặc biệt là yêu cầu đối với bộ phận buồng cũng như yêu cầu của khách VIP hay những yêu cầu khác được chuyển tới các bộ phận liên quan (trừ khi các bộ phận đã kết nối máy tính)

4. Quy trình đóng các điểm giao dịch liên quan tới:

• Đóng điểm giao dịch do quản lý bộ phận đó thực hiện hoặc do nhân viên kiểm toán đêm làm

• Mỗi máy POS (hoặc hệ thống thủ công) cần được cài đặt cho ngày hôm sau bằng việc đưa tất cả các tài khoản về 0 và điều chỉnh ngày tháng phù hợp

• Tất cả các khoản thanh toán của các bộ phận phải được xử lý qua hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch tại bộ phận lễ tân

• Các hóa đơn thanh toán bằng tiền mặt cần được nhập vào mục thanh toán tiền mặt ở bộ phận liên quan

• Các hóa đơn thanh toán bằng các hình thức thanh toán khác cần được nhập chung vào bộ phận liên quan

• Tất cả những biến động về tài khoản tiền mặt, tín dụng, thanh toán công ty cần được lưu để chuyển tới phòng kế toán cơ sở lưu trú du lịch vào ngày hôm sau

5. Báo cáo của nhân viên kiểm toán đêm liên quan tới:

• Lập bảng doanh số bán hàng và buồng, cùng với công suất buồng và mức giá bình quân cho mỗi đêm

• Các số liệu lũy kế từ đầu tháng cho tới thời điểm báo cáo, dự toán ngân sách và các số liệu của cùng kỳ năm trước

• Số lượng khách không đến, khách gia hạn, trả buồng sớm và khách vãng lai

• Doanh thu của bộ phận nhà hàng, số khách ăn và mức thanh toán trung bình cho mỗi bữa ăn tại từng điểm giao dịch

• Dự báo cho mười ngày tới về lượng khách đến, lượng khách trả buồng, số buồng có khách lưu trú và công suất buồng

• Công suất buồng và giá buồng bình quân so sánh với các đối thủ cạnh tranh chính của cơ sở lưu trú du lịch

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

• Bài tập kiểu dự án

• Câu hỏi vấn đáp

• Kiểm tra viết

• Nghiên cứu tình huống

• Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

• Quan sát ứng viên thực hiện công việc

• Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Giám sát hoạt động bộ phận lễ tân

MÃ SỐ: CM11

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để giám sát, duy trì và hoàn thiện hoạt động lễ tân.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Theo dõi, duy trì và hoàn thiện hoạt động lễ tân

P1. Theo dõi các cấp độ dịch vụ một cách liên tục bằng cách thường xuyên giám sát các hoạt động thường nhật

P2. Phát hiện kịp thời các vấn đề về khách hàng hoặc chất lượng dịch vụ và đưa ra những điều chỉnh phù hợp

P3. Điều chỉnh các quy trình và hệ thống có sự tham vấn của đồng nghiệp để nâng cao chất lượng dịch vụ

P4. Tham vấn đồng nghiệp về các biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ

E2. Lập kế hoạch và tổ chức công việc

P5. Lập lịch làm việc để nâng cao hiệu quả và chất lượng phục vụ khách hàng

P6. Giao việc phù hợp với từng người theo nguyên tắc về ủy quyền

P7. Đánh giá tiến độ theo các mục tiêu và khung thời gian đã định

P8. Trợ giúp đồng nghiệp theo trình tự ưu tiên khối lượng công việc thông qua phản hồi mang tính hỗ trợ và hướng dẫn, kèm cặp

E3. Giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định

P9. Xác định và phân tích các vấn đề về hoạt động lễ tân từ khía cạnh hoạt động và dịch vụ khách hàng

P10. Đưa ra giải pháp khắc phục để giải quyết vấn đề trước mắt khi cần thiết

P11. Khuyến khích các thành viên nhóm nêu vấn đề và tham gia vào việc giải quyết vấn đề

P12. Giám sát tính hiệu quả của các giải pháp trong hoạt động lễ tân

P13. Tuân thủ quy định và hướng dẫn của khách sạn trong giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định

E4. Giải quyết vấn đề nhận đặt buồng vượt mức cho phép

P14. Xem danh sách khách đến, tính toán lượng khách đến và số buồng trống

P15. Sắp xếp chuyển cơ sở lưu trú du lịch và đặt buồng sang cơ sở lưu trú du lịch khác

P16. Trao đổi với khách một cách chân thành và thân thiện, đưa ra những giải pháp thay thế linh hoạt

P17. Sắp xếp giúp khách chuyển sang cơ sở lưu trú du lịch khác

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Lập kế hoạch làm việc cho nhóm/tổ lễ tân theo thứ tự ưu tiên và giao việc đúng người, đúng việc

S2. Theo dõi, đánh giá tiến độ công việc và điều chỉnh công việc của bộ phận hướng tới mục tiêu đã định, đảm bảo chất lượng dịch vụ

S3. Phát hiện và giải quyết vấn đề

S4. Ra quyết định trong phạm vi được giao

S5. Làm việc nhóm (với đồng nghiệp, với cấp trên)

Kiến thức thiết yếu

K1. Những khái niệm cơ bản về đảm bảo chất lượng, cách thức quản lý và thực hiện điều này trong cơ sở lưu trú du lịch

K2. Cách thức duy trì các cấp độ dịch vụ một cách liên tục

K3. Cách thức xác định và xử lý các vấn đề về chất lượng và khách hàng

K4. Các quy trình và hệ thống chất lượng hiện có trong cơ sở lưu trú du lịch

K5. Cách thức áp dụng các nguyên tắc quản lý thời gian trong công việc và trách nhiệm hàng ngày

K6. Hệ thống lên lịch làm việc và phân công công việc

K7. Cách thức trợ giúp đồng nghiệp lập thứ tự công việc ưu tiên

K8. Các vấn đề nảy sinh trong vận hành và chăm sóc khách hàng mà cá nhân đã xử lý và giải quyết

K9. Những quy trình điều chỉnh hoạt động để giải quyết các vấn đề về vận hành trong bộ phận

K10. Cách thức khuyến khích các thành viên nhóm nêu vấn đề và tham gia giải quyết vấn đề

K11. Quy trình xử lý vấn đề đặt buồng quá tải

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các quy trình và hệ thống xác định hiệu quả và các cấp độ dịch vụ liên quan tới:

• Chăm sóc khách hàng

• Hành chính văn phòng

• Quy trình đặt chỗ

• An ninh

• Những quy định về làm việc an toàn

• Lưu trữ hồ sơ

• Các thủ tục tài chính

• Quy trình nhận đặt buồng quá tải

• Theo dõi và đánh giá thực hiện công việc

• Giám sát sự hài lòng của khách

• Giám sát chi phí

• Các giải pháp đảm bảo chất lượng dịch vụ: Hệ thống chất lượng; Tiêu chuẩn chất lượng

• Thông tin về các vấn đề liên quan đến chất lượng dịch vụ: Những tình huống phục vụ khách khó tính; Sự cố về kỹ thuật/thiết bị hỏng; Không thể cung cấp dịch vụ như đã hứa cho khách; Lịch phân công nhân viên chưa phù hợp khiến lượng nhân viên không đủ hay không phù hợp; Sự chậm trễ và các vấn đề về thời gian; Thái độ làm việc/hành vi của nhân viên không tốt; Thiếu sự hỗ trợ và kiểm soát của bộ phận quản lý; Thiếu tinh thần làm chủ

• Thông tin về các nhóm vấn đề xảy ra tại nơi làm việc: Khách hàng; Nhà cung cấp; Thiết bị; Hành chính; Tổ chức; Nhân viên; Thời tiết; Các hiện tượng thiên nhiên

2. Lịch làm việc:

• Nghỉ ăn giữa ca

• Phân ca làm việc

• Nghỉ lễ và nghỉ phép

• Phân công nhân viên

3. Các nguyên tắc về giao việc liên quan tới:

• Xác định trách nhiệm của nhân viên

• Liên lạc với cấp trên

• Làm rõ yêu cầu về kết quả công việc

4. Quy định về phản hồi mang tính hỗ trợ và huấn luyện liên quan tới:

• Phản hồi chính thức và không chính thức

• Nhận xét việc thực hiện công việc

• Tư vấn/hướng dẫn

• Áp dụng các nguyên tắc

5. Quy định về hành động, biện pháp điều chỉnh liên quan tới:

• Quy trình và/hoặc quá trình mới

• Thay đổi mô tả công việc hay hợp đồng lao động

6. Thay đổi quy trình và/hoặc quá trình áp dụng tại nơi làm việc *Quy trình xử lý đặt buồng quá tải liên quan tới:*

• Xem xét danh sách khách đến, tính toán số khách đến và số buồng trống. Khi thiếu buồng cần phải theo dõi tình hình

• Xem xét các số liệu đã lưu trước đây như khả năng khách gia hạn, khách trả buồng sớm, lượng khách vãng lai, khách hủy đặt buồng ngay trong ngày và lượng khách đặt buồng nhưng không đến để đánh giá lại tình hình

• Quyết định sẽ chuyển khách nào sang cơ sở khác và chia sẻ thông tin cho nhóm có liên quan

• Sắp xếp giúp khách chuyển cơ sở lưu trú du lịch và đặt buồng sang cơ sở lưu trú du lịch khác

• Trao đổi với khách một cách chân thành và mềm mỏng, đưa ra những lựa chọn thực hiện được

• Lắng nghe những ý kiến phản đối của khách như khi giải quyết phàn nàn

• Sửa đổi và đạt được sự đồng thuận với khách

• Thực hiện sắp xếp cần thiết để khách chuyển tới cơ sở lưu trú du lịch khác

• Nhận thức rằng sự quá tải về đặt chỗ có thể ảnh hưởng đến tài chính cũng như uy tín của cơ sở lưu trú du lịch

• Viết thư xin lỗi khách ngay hoặc sớm nhất có thể

• Báo cáo trực tiếp với trưởng bộ phận, thông báo cho cấp trên và nhân viên để có sự lưu tâm

Những hành vi quan trọng đối với giám sát viên/người quản lý bao gồm:

1. Cung cấp thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu

2. Phản hồi thông tin cho những người khác nhằm giúp họ duy trì và nâng cao hiệu quả làm việc

3. Liên tục cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ

4. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và quy tắc nghề nghiệp

5. Giám sát chất lượng và tiến độ công việc so với kế hoạch và có hành động khắc phục phù hợp khi cần thiết

6. Xây dựng hệ thống thu thập, quản lý thông tin và kiến thức hiệu quả và phù hợp với đạo đức nghề nghiệp

7. Sử dụng nhiều chiến thuật và chiến lược phù hợp để tạo ảnh hưởng với nhân viên

8. Sử dụng hiệu quả những nguồn lực sẵn có

9. Nhận biết nhu cầu và mối quan tâm của các bên liên quan để có cách giải quyết hiệu quả

10. Cụ thể hóa những giả định được xác định và rủi ro liên quan đến việc xem xét, tìm hiểu tình huống

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. Đánh giá cần bao gồm bài thực hành thể hiện khả năng quản lý hoạt động hoặc bao gồm các dự án hay hoạt động thực tế cho phép người tham dự xử lý nhiều vấn đề, nhiều hoạt động khác nhau liên quan tới phạm vi công việc, vị trí, vai trò công việc và phạm vi trách nhiệm nhằm giúp họ thể hiện được kiến thức và

nhận thức về những nguyên tắc giám sát hoạt động tại nơi làm việc và cách quản lý những vấn đề đó

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
- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- 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
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý doanh thu

MÃ SỐ: CM12

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để dự báo, quản lý công suất buồng, giá buồng bình quân hàng ngày và quản lý lợi nhuận nhằm tối đa hóa doanh thu.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đặt ra mục đích và mục tiêu quản lý doanh thu

P1. Đặt ra mục đích

P2. Đặt ra mục tiêu

E2. Dự báo doanh thu

P3. Dự báo công suất buồng

P4. Dự báo giá buồng bình quân hàng ngày

P5. Dự báo doanh thu tính trên một buồng (Rev PAR)

P6. Dự báo doanh thu

E3. Tối ưu hóa doanh thu

P7. Tối ưu hóa công suất buồng

P8. Tối ưu hóa mức giá buồng hỗn hợp (Rate Mix)

P9. Phân tích hiệu quả thời gian lưu trú

P10. Sử dụng nhiều kênh phân phối khác nhau

P11. Xem xét doanh thu phụ thuộc

P12. Xem xét chi phí biên

P13. Kiểm soát chiến lược và chiến thuật

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Xác định mục đích và mục tiêu

S2. Dự báo các chỉ số kinh doanh

S3. Phát hiện và sử dụng các nguồn lực phù hợp để tối ưu hóa các chỉ số kinh doanh, đạt mục tiêu doanh thu

S4. Ra quyết định nhằm tối đa hóa doanh thu buồng trên cơ sở cân đối hài hòa các chỉ số kinh doanh buồng khác, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

S5. Tính toán các chỉ số kinh doanh buồng

Kiến thức thiết yếu

K1. Cách đặt ra mục đích và mục tiêu để quản lý doanh thu

K2. Nguồn thu thập dữ liệu để lập dự báo

K3. Cách thức và nguồn thu thập dữ liệu để lập dự báo

K4. Cách thức lập dự báo doanh thu bán buồng chính xác

K5. Cách xác định khi nào nên và không nên sử dụng việc giám sát giá và giám sát lưu trú

K6. Chính sách đặt buồng quá tải và lý do cho những chính sách đó

K7. Cách sử dụng những dữ liệu lưu trữ để ra quyết định về quản lý doanh thu trong tương lai

K8. Mục tiêu và cơ chế quản lý doanh thu khi bán buồng

K9. Những nguyên tắc chính trong quản lý doanh thu

K10. Cách thức tối đa hóa doanh thu buồng mà không ảnh hưởng tới công suất buồng hay sự hài lòng của khách

K11. Cách tính các chỉ số liên quan đến doanh thu

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Thông tin về mục đích quản lý doanh thu:

• Tối đa hóa doanh thu bình quân tính trên một buồng

• Tối đa hóa doanh thu

• Tối đa hóa lợi nhuận của từng phân khúc thị trường

2. Thông tin về mục tiêu quản lý doanh thu:

• Đảm bảo tất cả các buồng được đặt trước và được bán cho những khách hàng những người sẽ tiếp tục đóng góp doanh thu nhiều nhất cho cơ sở lưu trú du lịch ở bất cứ thời điểm kinh doanh nào

3. Dữ liệu để dự báo bao gồm:

• Số lượng buồng đã bán cho đến thời điểm dự báo

• Khả năng cung cấp buồng của cơ sở lưu trú du lịch/Tổng số buồng hiện có

- Số buồng không đủ tiêu chuẩn sử dụng mỗi ngày
- Công suất buồng theo từng ngày trong tuần
- Tính thời vụ
- Tốc độ đặt buồng
- Những sự kiện đặc biệt

4. Quy định về tần suất dự báo bao gồm liên quan tới:

- 90 ngày
- 30 ngày
- 14 ngày
- 7 ngày

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 sau có thể được sử dụng kết hợp 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:

- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án
- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- 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
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý hoạt động bộ phận lễ tân

MÃ SỐ: CM13

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để quản lý hoạt động của bộ phận lễ tân.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giám sát và cải thiện hoạt động lễ tân

P1. Giám sát hiệu quả và các cấp độ dịch vụ một cách liên tục bằng cách thường xuyên giám sát các hoạt động thường nhật

P2. Đảm bảo hoạt động của bộ phận lễ tân hỗ trợ các sáng kiến đảm bảo chất lượng

P3. Phát hiện kịp thời những vấn đề về chất lượng, có sự điều chỉnh phù hợp và đạt được sự chấp thuận của những người liên quan

P4. Điều chỉnh quy trình và hệ thống với sự tham vấn của đồng nghiệp để nâng cao hiệu quả và hiệu suất

P5. Tham vấn đồng nghiệp về phương thức nâng cao hiệu quả và cấp độ dịch vụ

E2. Lập kế hoạch và tổ chức công việc

P6. Lập kế hoạch làm việc nhằm nâng cao hiệu quả và chất lượng dịch vụ khách hàng

P7. Phân công công việc phù hợp với từng người thông qua việc lên lịch và kế hoạch công việc

P8. Đánh giá tiến độ theo mục tiêu và thời gian đã thống nhất

P9. Trợ giúp đồng nghiệp theo trình tự ưu tiên trong công việc thông qua phản hồi mang tính hỗ trợ và hướng dẫn kèm cặp

E3. Duy trì báo cáo tại nơi làm việc

P10. Hoàn thành báo cáo tại nơi làm việc một cách chính xác và nộp báo cáo đúng thời hạn yêu cầu

P11. Phân công và giám sát việc hoàn thành báo cáo trước khi gửi đi

E4. Giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định

P12. Kịp thời phát hiện những vấn đề nảy sinh tại nơi làm việc và phân tích từ khía cạnh điều hành và dịch vụ khách hàng

P13. Đưa ra giải pháp khắc phục để giải quyết ngay vấn đề trước mắt nếu phù hợp

P14. Khuyến khích các thành viên nhóm tham gia giải quyết vấn đề mà họ nêu ra

P15. Giám sát tính hiệu quả của các giải pháp trong hoạt động lễ tân

CÁC KỸ NĂNG CƠ BẢN VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng cơ bản

S1. Lập kế hoạch làm việc của bộ phận theo các mốc thời gian

S2. Giao tiếp hiệu quả nhằm giao nhiệm vụ, tổ chức thực hiện và đánh giá thực hiện công việc theo kế hoạch

S3. Giám sát thực hiện công việc hàng ngày

S4. Suy nghĩ tích cực và phản biện nhằm phát hiện, đánh giá và ứng phó, đàm phán giải quyết các yếu tố xung đột tiềm tàng, các tình huống phức tạp trong các hoạt động quản lý bộ phận

S5. Viết và trình bày các kế hoạch, báo cáo, tiêu chí đánh giá hoạt động của bộ phận

S6. Đọc và diễn giải các số liệu tài chính, ngân sách liên quan đến hoạt động của bộ phận

S7. Giải quyết vấn đề và điều chỉnh các yếu tố liên quan hoạt động của bộ phận để đạt mục tiêu

S8. Làm việc nhóm nhằm thu thập và phản hồi ý kiến với các nhân sự liên quan trong các công việc quản lý bộ phận; động viên, khuyến khích, tạo động lực để các thành viên liên quan làm việc theo định hướng mục tiêu của bộ phận; dẫn dắt hoạt động đạt mục tiêu kế hoạch

S9. Đào tạo, huấn luyện nhân viên

S10. Sử dụng máy tính và các phương tiện, thiết bị, phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý hoạt động của bộ phận

Kiến thức thiết yếu

K1. Những tiêu chuẩn an toàn và sức khỏe lao động, các tiêu chí đánh giá hoạt động (cả định tính và định lượng) cần tuân thủ tại bộ phận lễ tân

K2. Vai trò, cách thức bộ phận lễ tân kết nối với các bộ phận khác

K3. Các loại kế hoạch và mục tiêu thường liên quan đến bộ phận lễ tân và các phương pháp xác định mức độ hoàn thành mục tiêu, kế hoạch

K4. Cách thức phân công công việc cho nhân viên và thay đổi sự phân công công việc để cải thiện dịch vụ

K5. Cách thức giám sát trách nhiệm nhằm đảm bảo duy trì các tiêu chuẩn

K6. Cách thức xác định nhu cầu, kế hoạch đào tạo và thực hiện đào tạo, chỉ dẫn cho nhân viên, ví dụ thông qua lời nói, văn bản, làm mẫu hay sơ đồ

K7. Cách thức đảm bảo nhân viên có kỹ năng và kiến thức để thực hiện công việc hiệu quả

K8. Cách đưa ra ý kiến phản hồi cho nhân viên và cách thức khuyến khích động viên họ

K9. Cách giám sát sự phân bổ và sử dụng các nguồn lực của bộ phận lễ tân

K10. Các loại vấn đề có thể phát sinh trong hoạt động lễ tân

K11. Cách xử lý vấn đề về hoạt động và dịch vụ của bộ phận lễ tân

K12. Các loại báo cáo, các cấp tiếp nhận và xử lý báo cáo và cách báo cáo vấn đề về hoạt động và dịch vụ của bộ phận lễ tân

K13. Những giới hạn về thẩm quyền của bản thân khi giải quyết vấn đề

K14. Tầm quan trọng của việc xem xét lại quy trình

K15. Cách phát hiện và gợi ý những cách thức có thể áp dụng để cải thiện dịch vụ lễ tân

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Quy định về các cấp độ dịch vụ liên quan tới:

- Dịch vụ hoàn hảo
- Dịch vụ có thể chấp nhận được
- Dịch vụ kém

2. Chỉ dẫn nhân viên về hoạt động lễ tân liên quan tới:

- Các quy trình, thủ tục
- Những công việc hàng ngày
- Tiêu chuẩn về hành vi ứng xử
- Tiêu chuẩn về cách thức làm việc

3. Những cách thức chỉ dẫn nhân viên về hoạt động lễ tân liên quan tới:

- Chỉ dẫn bằng lời nói
- Chỉ dẫn bằng văn bản
- Làm mẫu
- Sơ đồ

4. Tiêu chuẩn về an toàn và sức khỏe lao động liên quan tới:

- Khách hàng
- Nhân viên
- Tổ chức

5. Các yêu cầu của việc đánh giá lại quy trình liên quan tới:

- Xây dựng đội ngũ nhân viên có trình độ
- Thực hiện công việc theo các tiêu chuẩn định trước
- Giảm thiểu sai sót

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

Các bằng chứng cần thể hiện được:

• Khả năng giám sát hoạt động lễ tân

• Khả năng giao tiếp hiệu quả với nhân viên và khách hàng về bất cứ khía cạnh nào trong dịch vụ của bộ phận lễ tân

• Khả năng phát hiện và xử lý bất cứ vấn đề nào đe dọa làm ngưng trệ hoạt động lễ tân

• Khả năng điều chỉnh các quy trình lễ tân có sự tham vấn đồng nghiệp

• Khả năng lên lịch làm việc và phân công công việc cho đúng người

• Khả năng hoàn thành các báo cáo công việc chính xác và đúng thời hạn

• Khả năng khuyến khích các thành viên trong nhóm tham gia giải quyết vấn đề

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