VĂN BẢN PHÁP LUẬT KHÁC

BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

Quyết định số 1385/QĐ-LĐTBXH ngày 31 tháng 8 năm 2017 về việc công bố Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Phục vụ buồng

(Tiếp theo Công báo số 745 + 746)

TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ QUỐC GIA

TÊN NGHỀ: PHỤC VỤ BUỒNG

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC

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: Theo dõi, kiểm soát và đặt hàng dự trữ mới

MÃ SỐ: CC28

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để phát triển và điều hành hệ thống quản lý kho hiệu quả, bao gồm việc mua hàng, nhận hàng, lưu kho và phân phối nội bộ cũng như quản lý kho hàng trong bối cảnh nơi làm việc là cơ sở lưu trú du lịch hoặc doanh nghiệp du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xây dựng và điều hành hệ thống mua hàng và/hoặc nguồn cung cấp

P1. Xác định các nhà cung cấp tiềm năng đối với các mặt hàng cần thiết

P2. Lựa chọn nhà cung cấp dựa trên các yêu cầu nội bộ đã được đề ra

P3. Xác định rõ các yêu cầu về mua hàng và nguồn cung cấp

P4. Xác định các điều khoản mua hàng có thể áp dụng để mua các mặt hàng dự trữ

P5. Thực hiện hệ thống đặt hàng với các nhà cung cấp đã được xác định

E2. Xây dựng và thực hiện các quy trình nhập hàng

P6. Giám sát việc giao hàng và hàng hóa được giao

P7. Kiểm tra hàng hóa được giao

P8. Trả lại các mặt hàng được giao thừa hoặc bị hư hỏng

P9. Từ chối nhận hàng hóa không phù hợp

P10. Hoàn thành giấy tờ giao nhận hàng phù hợp

E3. Xây dựng và thực hiện hệ thống lưu kho hàng hóa

P11. Thiết lập các điều kiện lưu kho thích hợp cho tất cả các hàng hóa cần lưu kho

P12. Bảo quản hàng hóa theo đúng yêu cầu về điều kiện lưu kho

P13. Nhập dữ liệu về hàng hóa vào hệ thống lưu kho nội bộ

P14. Đảm bảo an ninh cho hàng hóa, bảo vệ hàng hóa khỏi hư hỏng, xuống cấp và sự xâm nhập kho trái phép

E4. Xây dựng và thực hiện hệ thống xuất hàng hóa

P15. Xác định cơ sở để xuất hàng hoặc giao hàng theo nhu cầu nội bộ

P16. Xây dựng các chứng từ hỗ trợ việc xuất hàng từ kho

P17. Quản lý việc xuất kho trong nội bộ doanh nghiệp du lịch hay cơ sở lưu trú du lịch

P18. Theo dõi và lập hồ sơ quá trình di chuyển hàng hóa trong nội bộ doanh nghiệp du lịch hay cơ sở lưu trú du lịch

E5. Xây dựng và thực hiện hệ thống quản lý hàng hóa lưu kho

P19. Xây dựng và thực hiện hệ thống kiểm kê hàng hóa lưu kho

P20. Xây dựng và thực hiện hệ thống đánh giá hàng hóa lưu kho

P21. Xây dựng và thực hiện hệ thống báo cáo hàng hóa lưu kho

P22. Đưa ra kiến nghị để cải thiện cách vận hành hệ thống lưu kho hiện tại

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Xây dựng các chính sách, quy trình liên quan tới mua hàng, nhập hàng, lưu kho và xuất hàng

S2. Tính toán hàng hóa cần nhập, dự trữ và xuất

S3. Lựa chọn nhà cung cấp, hàng hóa

S4. Kiểm tra, kiểm soát chất lượng hàng hóa

S5. Giám sát việc mua hàng, nhập hàng, lưu kho và xuất hàng

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

S7. Tiếp thu và đưa thông tin phản hồi

S8. Quản lý hiệu quả nhu cầu và lợi ích của các bên có liên quan

S9. Nhập dữ liệu và lưu trữ tài liệu

S10. Ra quyết định

Kiến thức thiết yếu

K1. Các mặt hàng được kiểm soát và lưu trong hệ thống quản lý và kiểm soát kho

K2. Các bước trong chu trình quản lý kho

K3. Vai trò của các chứng từ trong quá trình kiểm soát và quản lý kho

K4. Các yêu cầu lưu kho theo luật định và theo khuyến nghị đối với các mặt hàng đang trong quá trình xem xét để lưu kho

K5. Các nguyên tắc về quản lý kho và luân chuyển hàng hóa

K6. Các chính sách và quy trình liên quan tới quản lý và kiểm soát kho

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các yêu cầu nội bộ:

• An ninh kho

• Các mức độ kiểm kê kho thực tế

• Giá trị bằng tiền của hàng tồn kho

• Các yêu cầu về giao hàng và thời gian

• Tính liên tục của việc cung ứng

• Chi phí, chất lượng và số lượng

• Các lựa chọn, bao gồm cả những lựa chọn liên quan tới các mặt hàng chất lượng khác nhau

• Dịch vụ hỗ trợ

• Các điều khoản thanh toán

• Các nhân tố về thời gian cung cấp hàng hóa

2. Các mặt hàng lưu kho:

• Thực phẩm và đồ uống

• Đồ vải và đồng phục nhân viên

• Các đồ cung cấp cho khách của bộ phận buồng

• Văn phòng phẩm

• Hàng hóa

• Đồ vật khuyến mại

• Các mặt hàng khác

3. Nhân sự liên quan tới các nhiệm vụ quản lý kho:

• Nhân viên mua hàng

• Nhân viên kho

• Giám đốc/Quản lý và chủ sở hữu

• Các trưởng bộ phận

4. Các chứng từ:

• Chứng từ nội bộ, bao gồm phiếu yêu cầu mua hàng, thẻ kho, đơn yêu cầu nhập hàng, chứng từ lưu chuyển hàng hóa nội bộ, các phiếu kiểm kê hàng, sổ cái

• Chứng từ bên ngoài đơn vị, bao gồm chứng từ giao hàng, hóa đơn, báo cáo, phiếu ghi nợ

5. Các yêu cầu mua hàng và cung cấp hàng:

• Xây dựng các thông số kỹ thuật mua hàng

• Tiến hành kiểm tra sản phẩm hoặc khảo sát thị trường

• Xây dựng quy trình mời thầu và đấu thầu (nếu cần)

• Kiểm soát giá và lập biểu đồ giá

• Chi tiết về chu trình sản phẩm

• Nhu cầu nội bộ đơn vị

• Xác định số lượng hàng cần đặt hợp lý/tiết kiệm

• Xác định mức dự trữ hàng tối đa và tối thiểu

6. Hệ thống đặt hàng:

• Đặt hàng thường xuyên

• Đặt hàng trực tuyến

• Đặt hàng bằng phiếu yêu cầu mua hàng

• Đặt hàng qua điện thoại

• Yêu cầu đặt hàng trực tiếp tại cửa hàng

7. Các điều kiện lưu kho:

• Các điều kiện lưu kho đối với đồ tươi, đồ lưu kho lạnh, đồ lưu kho đông lạnh và đồ khô

• Các điều kiện lưu kho đối với đồ uống có cồn và không có cồn

• Các điều kiện lưu kho đối với các mặt hàng khác, bao gồm đồ vải, đồng phục, hóa chất, văn phòng phẩm, trang thiết bị, hàng hóa và các tài liệu khuyến mại

8. Các chứng từ hỗ trợ cho việc xuất hàng lưu kho:

• Phiếu yêu cầu

• Phiếu luân chuyển nội bộ

9. Xuất hàng lưu kho trong phạm vi doanh nghiệp cơ sở lưu trú du lịch:

• Cung cấp hàng hóa cho các bộ phận trong đơn vị

• Xác minh hàng hóa theo yêu cầu xuất và được giao trong nội bộ đơn vị

• Đảm bảo an ninh cho các mặt hàng được cung cấp

• Sử dụng hệ thống tạm ứng hàng

10. Hệ thống đánh giá hàng dự trữ:

• Xây dựng các chỉ số hàng dự trữ để xác định kết quả thực hiện

• Tính toán các số liệu về hàng hóa hiện có

• So sánh các mức dự trữ hàng hóa theo lý thuyết và thực tế

• Điều tra những sai lệch và bất thường về lượng hàng lưu kho

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

• Nhận xét của cá nhân

• Thảo luận chuyên môn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp
MÃ SỐ: CC29

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: CC30

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: CC31

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 sáng 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: Duy trì an ninh cho khách sạn

MÃ SỐ: CC32

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết trong việc tạo dựng và duy trì an ninh và an toàn đối với cả trang thiết bị, tài sản bên trong khách sạn và môi trường xung quanh. Đơn vị năng lực này tập trung vào an ninh của tất cả các tài sản trong cơ sở lưu trú du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tuần tra cơ sở

P1. Chuẩn bị để thực hiện tuần tra cơ sở

P2. Thực hiện tuần tra một số bộ phận và khu vực được chỉ định

P3. Giám sát an ninh khu vực khách sạn và các tài sản

P4. Xác định các mối đe dọa, rủi ro tiềm ẩn và các tình huống đáng ngờ

E2. Phản ứng trong trường hợp hỏa hoạn và các báo động khác

P5. Xác định vị trí và tính chất các báo động

P6. Liên hệ với các dịch vụ khẩn cấp

P7. Liên hệ với cấp quản lý phù hợp

P8. Đảm bảo các lối ra vào và sự hỗ trợ cho các dịch vụ khẩn cấp khi cứu hộ đến cơ sở lưu trú du lịch

P9. Cung cấp sự hỗ trợ phản ứng nhanh

P10. Thiết lập lại các báo động theo quy định cho người được giao quyền

E3. Phản ứng trong các tình huống đe dọa an ninh

P11. Xử lý các khách hàng có hành vi không phù hợp

P12. Đảm bảo an ninh tại các khu vực chưa được an toàn

P13. Xử lý các kiện hàng đáng ngờ

P14. Xử lý các tình huống đe dọa đánh bom

E4. Phản ứng trong các tình huống khẩn cấp

P15. Xác định tính chất và phạm vi các tình huống khẩn cấp

P16. Liên hệ với các dịch vụ khẩn cấp

P17. Thực hiện kế hoạch quản lý tình huống khẩn cấp cho cơ sở lưu trú du lịch

P18. Cung cấp sự hỗ trợ phản ứng nhanh

P19. Đảm bảo tối đa an ninh khu vực cơ sở lưu trú du lịch và tài sản trong các tình huống khẩn cấp

E5. Giám sát các hệ thống an ninh

P20. Báo cáo, ghi lại các cảnh báo và trục trặc của hệ thống

P21. Xác nhận các nguy cơ cao có thể xảy ra trong môi trường cơ sở lưu trú du lịch và hiệu quả hoạt động của tất cả các hệ thống an ninh và hệ thống quản lý năng lượng

P22. Duy trì việc ghi sổ nhật ký hoạt động theo yêu cầu

E6. Hoàn tất các trách nhiệm hành chính

P23. Hoàn thành các báo cáo và biểu mẫu nội bộ cần thiết

P24. Phối hợp với các cấp quản lý trong việc đưa ra các khuyến nghị để cải tiến an ninh

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Tuần tra

S2. Giám sát việc thực hiện các chính sách, quy trình về an ninh

S3. Giải quyết các khách hàng có hành vi không phù hợp

S4. Giải quyết hành lý đáng ngờ

S5. Giải quyết các tình huống khẩn cấp

S6. Giao tiếp, truyền đạt các chính sách, quy trình về an ninh

S7. Giao tiếp với khách hàng

S8. Phòng thủ và bảo vệ tính mạng cá nhân

S9. Sơ tán và hướng dẫn mọi người sơ tán

S10. Kiểm tra, sử dụng các thiết bị an ninh

S11. Tiếp thu và đưa thông tin phản hồi

S12. Giải quyết vấn đề khi có khiếu nại và sự cố

S13. Ghi chép và báo cáo sự cố

S15. Ra quyết định

Kiến thức thiết yếu

K1. Các chính sách và quy trình của đơn vị về an ninh cơ sở lưu trú du lịch và yêu cầu báo cáo được áp dụng

K2. Các nguyên tắc quản lý an ninh tài sản và quản lý rủi ro của đơn vị

K3. Quy trình giám sát an ninh cơ sở lưu trú du lịch và toàn bộ tài sản

K4. Các phương pháp được sử dụng để nhận diện các mối đe dọa và rủi ro tiềm ẩn cũng như tình huống đáng ngờ

K5. Quy trình xử lý báo cháy và các trường hợp hỏa hoạn trong đơn vị

K6. Quy trình xử lý các mối đe dọa an ninh

K7. Quy trình xử lý các tình huống khẩn cấp

K8. Cách thức đảm bảo an ninh tối đa đối với cơ sở lưu trú du lịch và tất cả tài sản trong tình huống khẩn cấp

K9. Cách báo cáo và ghi lại các cảnh báo hoặc trục trặc hệ thống

K10. Các biểu mẫu và báo cáo nội bộ về các vấn đề an ninh được sử dụng tại đơn vị

K11. Cách thức phối hợp với cấp quản lý trong việc đưa ra các đề xuất cải tiến an ninh

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị thực hiện tuần tra:

• Xác định các nhiệm vụ tuần tra như quan sát, ứng phó, tuần tra địa điểm, hộ tống, yêu cầu sự hỗ trợ của khách, lịch làm việc và hướng dẫn phân công nhiệm vụ

• Đảm bảo trang phục nhân viên phù hợp

• Tiếp cận và kiểm tra các thiết bị bảo hộ và trang phục cá nhân, bao gồm cả các thiết bị liên lạc

• Báo cáo các trường hợp hỏng hóc, trục trặc, hư hại liên quan đến các thiết bị và vật dụng an ninh

2. Thực hiện tuần tra:

• Tôn trọng các quy tắc của đơn vị về thời gian, lộ trình và khu vực cần được tuần tra

• Tuân thủ các hướng dẫn phân công nhiệm vụ

• Có mặt trực tiếp để ngăn chặn các đối tượng vi phạm và trấn an khách hàng, nhân viên

• Sử dụng các kỹ năng giao tiếp hiệu quả để triển khai, hỗ trợ và đem lại cảm giác an toàn trong khu vực cơ sở lưu trú du lịch

• Duy trì liên lạc qua điện đàm theo yêu cầu

• Kiểm định các hệ thống an ninh theo yêu cầu

3. Giám sát an ninh khách sạn:

• Xử lý khi có báo động hệ thống

• Kiểm tra trực quan các thiết bị an ninh để phát hiện dấu hiệu giả mạo, xâm nhập, sử dụng và truy cập trái phép

• Giám sát hành động đã được thực hiện để xử lý các tình huống/rủi ro an ninh đã được báo cáo trước

• Sửa chữa các thiết bị an ninh trong phạm vi khả năng và quyền hạn của mình

• Báo cáo hoặc xử lý khi cần thiết các tình huống có thể gây nguy cơ mất an ninh

• Giám sát các điều kiện môi trường thay đổi có thể tác động đến an ninh

• Liên hệ với các nhân viên khác và cơ quan chính quyền bên ngoài

4. Các mối đe dọa và rủi ro tiềm ẩn, các trường hợp đáng ngờ:

• Lũ lụt, cháy và nổ

• Người xâm nhập, phá hoại và tấn công

• Khách say rượu

• Phương tiện, người và thiết bị tại các khu vực đáng ngờ

• Hành lý không có người nhận ở khu vực công cộng

• Đe dọa đánh bom

• Các vật liệu nhạy cảm trong tình trạng không được khóa hoặc để ở nơi công cộng

• Rò rỉ khí ga, bão, mất điện

• Tòa nhà bị hỏng, thiết bị lỗi hoặc hỏng, kính vỡ

• Người không có thẩm quyền có mặt tại các khu vực cấm

• Không có các biển cảnh báo và biển an toàn tại những nơi cần thiết

5. Tính chất và địa điểm báo động:

• Xác định nguyên nhân báo động như cháy, người xâm nhập, khói, nước, khí gas

• Xác định chính xác địa điểm báo động theo bộ phận, theo tầng hay buồng

• Xác định số lượng đèn báo động đang sáng

• Xác định loại hình báo động thông qua âm thanh phát ra

6. Liên hệ với các dịch vụ khẩn cấp:

• Gọi điện thoại liên hệ với các dịch vụ cứu hỏa, cảnh sát hay cứu thương tùy theo loại báo động đã được xác định trước đó

• Liên hệ với cấp quản lý

• Thông báo cho các đơn vị cung cấp an ninh bên ngoài có liên quan

7. Liên hệ với cấp quản lý:

• Thông báo loại hình và địa điểm báo động

• Tư vấn hành động cần thực hiện

• Yêu cầu chỉ đạo thực hiện hành động

8. Tiếp cận và hỗ trợ các dịch vụ khẩn cấp:

• Cử nhân viên chịu trách nhiệm đón đơn vị cung cấp dịch vụ khẩn cấp và hướng dẫn họ đến địa điểm có báo động

• Yêu cầu khách di dời các phương tiện vận tải của họ

• Mở khóa các cổng và rào chắn

• Làm thông thoáng các đường vào

• Tiếp nhận sơ đồ khu vực bị báo động

9. Hỗ trợ phản ứng ban đầu sẽ thay đổi tùy theo tính chất của từng sự cố:

• Bảo đảm an ninh cho các khu vực có nguy cơ

• Chữa cháy

• Di dời mọi người ra khỏi khu vực

• Bảo vệ tài sản

• Hạn chế thiệt hại

• Tắt các thiết bị điện, van và vòi nước, đóng cửa ra vào và cửa sổ

• Khóa hoặc mở khóa các cửa ra vào, cửa sổ… nếu phù hợp

• Tuân thủ sự hướng dẫn trợ giúp của các đơn vị cung cấp dịch vụ khẩn cấp

• Duy trì an toàn cá nhân và an toàn cho những người khác

10. Các hành vi không phù hợp:

• Hành vi hung hăng, thô lỗ và phản cảm, bao gồm cả việc tranh cãi với khách hàng hoặc nhân viên, khách có dấu hiệu bất ổn về tinh thần

• Từ chối rời khỏi hiện trường khi đã được yêu cầu

• Say xỉn

• Hăm dọa và bạo lực

• Chửi rủa

• Không đáp ứng quy định về trang phục

• Số khách ở trong buồng vượt quy định

• Khách gây ồn ào

11. Xử lý các kiện hàng đáng ngờ:

• Sơ tán khu vực có kiện hàng đáng ngờ

• Thông báo với các cơ quan chức năng

• Thẩm vấn một số khách và người qua lại

• Giữ nguyên kiện hàng tại chỗ cho đến khi được khuyến nghị di chuyển

12. Tính chất và phạm vi các tình huống khẩn cấp:

• Cháy

• Ẩu đả hay đánh nhau

• Thiệt hại tài sản

• Khủng bố hoặc cướp

• Rò rỉ khí gas hoặc nổ

• Các tình huống y tế như chấn thương, đột quỵ, nạn nhân bị tấn công

• Xác định vị trí của các trường hợp khẩn cấp, các con số liên quan và khả năng gia tăng

13. Liên hệ với các đơn vị cung cấp dịch vụ khẩn cấp:

• Liên hệ với cảnh sát, bao gồm cả các đơn vị cung cấp dịch vụ an ninh hợp đồng

• Liên hệ với nguồn hỗ trợ y tế, bao gồm xe cứu thương, bác sĩ tại cơ sở, bệnh viện

• Liên hệ với đơn vị cung cấp dịch vụ cứu hỏa

14. Đảm bảo tối đa an ninh cơ sở và tài sản:

• An toàn tính mạng được ưu tiên hơn an toàn tài sản

• Di chuyển khách ra khỏi khu vực, hoặc ngăn chặn mọi người vào khu vực

• Giảm thiểu thiệt hại ở mức có thể, đồng thời duy trì an toàn cá nhân

15. Thực hiện các hành động tiếp theo:

• Trực tiếp kiểm tra hệ thống báo động để xác nhận hay tắt tín hiệu báo động

• Thông báo tình trạng báo động nội bộ

• Thực hiện kiểm tra hệ thống chẩn đoán

• Cô lập các bộ phận trong hệ thống

• Báo cáo về việc báo động khi cần, bao gồm cả thông báo cho người tuần tra, nhân viên và các đơn vị cung cấp dịch vụ khẩn cấp bên ngoài đã được chỉ định

• Sắp xếp nơi lưu trú tạm thời cho khách hàng hiện tại, nếu cần

• Cho ngừng hoạt động các hệ thống, thiết bị và dịch vụ khác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

• 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

• Hồ sơ chứng cứ

• Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp

MÃ SỐ: CC33

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để đảm bảo an toàn và an ninh trong cơ sở lưu trú du lịch/doanh nghiệp du lịch thông qua việc quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp một cách chuyên nghiệp. Các sự cố và tình huống khẩn cấp có thể bao gồm hỏa hoạn, ngập lụt hay các sự cố thiên nhiên khác, các tình huống phạm tội, tai nạn, cấp cứu y tế, các vấn đề sức khỏe, an toàn và an ninh.

Điều quan trọng là phải có sẵn các quy trình đối phó với các sự cố và tình huống khẩn cấp và chúng cần được thông tin tới những người cần biết, bao gồm cái gì cần phải làm, sử dụng thiết bị khẩn cấp tương ứng như thế nào, cách liên hệ với các dịch vụ khẩn cấp và các nguồn hỗ trợ liên quan cũng như cách ghi chép và làm báo cáo chi tiết về các sự cố và tình huống khẩn cấp.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đảm bảo các quy trình được xây dựng và thông báo

P1. Đảm bảo các quy trình được xây dựng để đối phó với các sự cố và tình huống khẩn cấp

P2. Đảm bảo các quy trình được thông tin đến những người cần được biết

E2. Phản ứng với các sự cố hay tình huống khẩn cấp

P3. Chịu trách nhiệm khi có sự cố hay tình huống khẩn cấp xảy ra và phản ứng nhanh chóng bằng một loạt hành động đã được đề xuất

P4. Tìm kiếm và làm rõ thông tin về sự cố hay tình huống khẩn cấp

P5. Nơi nào cần thì gọi trợ giúp từ các dịch vụ khẩn cấp phù hợp hoặc các nguồn hỗ trợ liên quan khác, đồng thời cung cấp đầy đủ và chính xác các chi tiết về sự cố hay tình huống khẩn cấp

E3. Đảm bảo an toàn cho khách hàng và nhân viên

P6. Đảm bảo tất cả những người liên quan hoặc bị ảnh hưởng bởi sự cố hay tình huống khẩn cấp được cung cấp thông tin liên quan, bao gồm cả thông tin về các rủi ro tiềm ẩn

P7. Cung cấp sự hỗ trợ và các chỉ dẫn cho những người khác liên quan đến sự cố hay tình huống khẩn cấp

P8. Đảm bảo toàn bộ các chứng cứ được giữ nguyên vẹn tại những nơi cần thiết đối với các dịch vụ khẩn cấp hay các đơn vị khác như công ty bảo hiểm

P9. Duy trì an toàn cho chính bản thân trong khi xử lý sự cố hay tình huống khẩn cấp

E4. Đánh giá và báo cáo sự cố hay tình huống khẩn cấp

P10. Thu thập thông tin về sự cố hay tình huống khẩn cấp, góp phần xác định nguyên nhân và ngăn chặn sự cố lặp lại

P11. Đảm bảo tuân thủ quy trình ghi chép và báo cáo sự cố hay tình huống khẩn cấp, hoàn thành các văn bản được yêu cầu theo quy trình và khung thời gian quy định

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Truyền đạt thông tin

S2. Giám sát việc thực hiện các chính sách, quy trình về đối phó với các sự cố và tình huống khẩn cấp

S3. Sử dụng các trang thiết bị an ninh và phòng cháy, chữa cháy

S4. Trình bày

S5. Bảo vệ hiện trường

S6. Điều tra, thu thập thông tin

S7. Giao tiếp với khách hàng

S8. Phòng thủ và bảo vệ tính mạng cá nhân

S9. Ghi chép và báo cáo sự cố

S10. Sơ tán và hướng dẫn mọi người sơ tán

S11. Tiếp thu và đưa thông tin phản hồi

S12. Giải quyết vấn đề khi có khiếu nại và sự cố

S13. Ra quyết định

Kiến thức thiết yếu

K1. Các quy trình và hướng dẫn cụ thể để xử lý các sự cố và tình huống khẩn cấp, bao gồm cả quy trình sơ tán và kế hoạch dự phòng

K2. Các cách thức thích hợp để thông báo các quy trình và hướng dẫn đến những người cần được thông báo

K3. Tầm quan trọng của việc phản ứng nhanh trước một sự cố hay tình huống khẩn cấp và việc đưa ra hướng chỉ đạo

K4. Tầm quan trọng của việc làm rõ thông tin liên quan đến sự cố hay tình huống khẩn cấp để đưa ra các bước hành động

K5. Các quy trình liên hệ với các dịch vụ khẩn cấp hoặc các nguồn hỗ trợ liên quan cũng như thông tin cần cung cấp

K6. Tầm quan trọng của việc đảm bảo thông báo đầy đủ về tình huống cũng như các rủi ro tiềm ẩn cho những người liên quan hoặc bị ảnh hưởng trong sự cố hay tình huống khẩn cấp

K7. Tầm quan trọng của việc đảm bảo giữ gìn các chứng cứ một cách nguyên vẹn

K8. Các quy cách thực hành an toàn cần được áp dụng để đối phó với các tình huống khẩn cấp

K9. Tầm quan trọng của việc điều tra nguyên nhân các sự cố và tình huống khẩn cấp

K10. Các yêu cầu pháp lý liên quan đến việc ghi chép và báo cáo các sự cố và tình huống khẩn cấp cũng như quy trình hoàn thành các văn bản cần thiết

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các quy trình:

• Xử lý báo cháy

• Xử lý các trường hợp hỏa hoạn

• Thiệt hại tài sản

• Rò rỉ hoặc nổ khí ga

• Các tình huống y tế, như chấn thương, đột quỵ, nạn nhân bị hành hung

• Liên lạc với cảnh sát, bao gồm cả các dịch vụ an ninh được hợp đồng

• Liên lạc với nguồn trợ giúp y tế, bao gồm các xe cứu thương, bác sĩ tại cơ sở, bệnh viện

• Liên lạc với dịch vụ cứu hỏa

2. Xử lý các sự cố hay tình huống khẩn cấp:

• Xác định nguyên nhân và mức độ nghiêm trọng của sự cố hoặc trường hợp khẩn cấp

• Thông báo cho nhân viên và khách hàng

• Sơ tán toàn bộ cơ sở

• Gọi các dịch vụ khẩn cấp

• Đảo bảm an toàn của nhân viên, khách hàng và bản thân

3. Đảm bảo an toàn của khách hàng và nhân viên:

• Cung cấp thông tin liên quan, bao gồm bất kỳ thông tin nào về rủi ro tiềm ẩn

• Cung cấp sự hỗ trợ và hướng dẫn cho những người liên quan đến sự cố hoặc trường hợp khẩn cấp

• Đảm bảo giữ gìn các chứng cứ một cách nguyên vẹn để theo dõi về sau

• Duy trì sự an toàn của bản thân trong khi xử lý các sự cố hay tình huống khẩn cấp

4. Đánh giá và báo cáo về sự cố hay tình huống khẩn cấp:

• Thu thập thông tin về sự cố hoặc tình huống khẩn cấp nhằm góp phần xác định nguyên nhân và ngăn ngừa tái diễn sau này

• Đảm bảo tuân theo quy trình ghi chép và báo cáo sự cố hay các tình huống khẩn cấp

• Đảm bảo các hồ sơ yêu cầu được hoàn thành đúng quy trình thủ tục

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

• Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

• Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc bao gồm các biên bản họp, bản ghi lại thảo luận với những người khác và đồng nghiệp, chi tiết các hỗ trợ và lời khuyên dành cho các cá nhân, ghi chép các ý kiến phản hồi,… (không bao gồm tên cá nhân)

• Nhận xét của cá nhân

• Thảo luận chuyên môn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản

MÃ SỐ: CC34

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết trong việc lựa chọn và vận hành các trang thiết bị và nguồn lực an ninh để cung cấp dịch vụ an ninh cơ bản tại các cơ sở lưu trú hoặc doanh nghiệp du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn và chuẩn bị các thiết bị an ninh để sử dụng

P1. Nhận diện và tiếp cận các thiết bị an ninh phù hợp khi cần

P2. Thực hiện việc kiểm tra trước vận hành đối với thiết bị để đảm bảo thiết bị hoạt động đúng quy chuẩn

P3. Xác định, sửa chữa hoặc thay thế các thiết bị lỗi và hư hỏng

P4. Xác định và thông báo nhu cầu tập huấn cho người phù hợp

E2. Vận hành các thiết bị an ninh

P5. Lựa chọn, sử dụng và bảo trì thiết bị bảo hộ và trang phục cá nhân phù hợp

P6. Vận hành các thiết bị an ninh một cách an toàn và có kiểm soát

P7. Theo dõi các thiết bị giám sát

P8. Kiểm định/thử hệ thống báo động

P9. Tham gia diễn tập chữa cháy

E3. Duy trì các trang thiết bị và nguồn lực an ninh

P10. Đặt các thiết bị an ninh trở về trạng thái hoạt động

P11. Làm sạch, bảo trì và cất giữ các công cụ và trang thiết bị an ninh

P12. Báo cáo các vật dụng, thiết bị an ninh bị lỗi hoặc hư hỏng

P13. Khôi phục lại các hệ thống có các vật dụng và thiết bị an ninh bị lỗi hoặc hư hỏng

P14. Hoàn thành các ghi chép và báo cáo nội bộ về vấn đề an ninh

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Lựa chọn các thiết bị an ninh

S2. Kiểm tra các thiết bị an ninh

S3. Vận hành các thiết bị an ninh

S4. Trình bày

S5. Giám sát việc sử dụng, bảo trì các thiết bị an ninh

S6. Ghi chép và báo cáo nội bộ

S7. Tiếp thu và đưa thông tin phản hồi

S8. Ra quyết định

Kiến thức thiết yếu

K1. Các quy định pháp lý và quy chế của đơn vị về an toàn và an ninh đang được áp dụng

K2. Danh mục các quy trình được sử dụng để kiểm tra và chuẩn bị các vật dụng và thiết bị an ninh sẵn sàng cho việc sử dụng

K3. Loại vật dụng trong số các thiết bị an ninh nên được sử dụng vào những tình huống cụ thể tại nơi làm việc

K4. Cách theo dõi các thiết bị giám sát được chỉ định và cách xử lý phù hợp với các tình huống xảy ra

K5. Các chức năng sửa chữa cơ bản đối với các vật dụng trong số các thiết bị an ninh được chỉ định

K6. Danh mục các hồ sơ an ninh theo yêu cầu của đơn vị và yêu cầu pháp lý trong nước

K7. Các thủ tục và quy trình sơ tán hỏa hoạn hoặc tình trạng khẩn cấp

K8. Các nguyên tắc và quy trình sơ cứu của đơn vị

K9. Các giới hạn về trách nhiệm và quyền hạn của nhân viên

K10. Vị trí của các hệ thống an ninh và khẩn cấp

K11. Các loại nguy cơ và rủi ro về an toàn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các thiết bị an ninh:

• Thiết bị thông tin liên lạc như bộ đàm hai chiều, điện thoại, điện thoại di động, hệ thống loa truyền thanh, hệ thống địa chỉ công cộng

• Thiết bị văn phòng, như máy vi tính, máy ảnh hay máy sao chụp văn bản (photocopy)

• Thiết bị an ninh, như máy soi điện tử, máy quay phim và màn hình giám sát, chuông báo động và đèn tín hiệu, cảm biến chuyển động, thiết bị báo động quản thúc cá nhân, thiết bị báo động tĩnh

• Trang phục và thiết bị bảo hộ cá nhân

• Phương tiện vận chuyển, bao gồm xe ô tô, xe máy

• Bình chữa cháy và các thiết bị chữa cháy khác

• Bộ dụng cụ sơ cứu

2. Các nhiệm vụ:

• Giám sát an ninh thường xuyên tại cơ sở

• Kiểm soát đám đông

• Soi kiểm tra tài sản và người

• Hộ tống người và tài sản

• Kiểm soát hoạt động ra vào tại cơ sở

• Phản ứng với các trường hợp báo động

• Chuẩn bị các tài liệu và báo cáo

3. Các quy định của đơn vị:

• Chính sách và quy trình pháp lý và tổ chức

• Các quy định pháp lý liên quan đến việc vận hành, sự cố và/hoặc phản ứng

• Quyền hạn và trách nhiệm của người sử dụng lao động và người lao động

• Kế hoạch công việc và kế hoạch thực hiện

• Chính sách và quy trình đối với phương tiện vận chuyển

• Các chính sách và quy trình liên quan đến vai trò, trách nhiệm của từng cá nhân và đoàn khách

• Các tiêu chuẩn về chất lượng, các quá trình cải thiện chất lượng liên tục

• Các chính sách, quy trình và chương trình về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp

• Quy trình xử lý tình huống khẩn cấp và sơ tán

• Nhiệm vụ chăm sóc, quy tắc ứng xử, quy tắc đạo đức

• Các hệ thống và quy trình lưu giữ hồ sơ và thông tin

• Các kênh thông tin và quy trình báo cáo

4. Kiểm tra trước vận hành:

• Kiểm tra sổ ghi chép, đăng ký bảo trì

• Đọc hướng dẫn của nhà sản xuất

• Quan sát và giám sát độ nhiễu để đảm bảo vận hành chính xác

• Làm sạch, nạp đầy, làm chặt, sửa chữa cơ bản và điều chỉnh

• Xác định và tách biệt các thiết bị không an toàn hoặc bị lỗi để sửa chữa hoặc thay thế

5. Các thiết bị lỗi và hư hỏng:

• Thiếu một số chi tiết

• Hết pin

• Một số vật dụng chưa được cung cấp theo yêu cầu dịch vụ/bảo trì

• Một số vật dụng không hoạt động như dự kiến của nhà sản xuất

• Tìm được giải pháp về thay thế hoàn toàn vận hành

6. Thiết bị bảo hộ cá nhân:

• Mặt nạ

• Ủng/giày bảo hộ

• Mũ bảo vệ đầu

• Kính bảo hộ

• Găng tay

7. Vận hành thiết bị an ninh:

• Nhập thông tin vào hệ thống máy tính theo hướng dẫn của phần mềm và quy trình vận hành tiêu chuẩn

• Sử dụng các thiết bị như hệ thống cảnh báo xâm nhập, hệ thống chữa cháy và các thiết bị báo động/máy dò phát hiện

• Thực hiện kiểm soát cá nhân bằng các thiết bị an ninh tại những nơi phù hợp

• Chỉ sử dụng các thiết bị và vật dụng an ninh cho các mục đích cụ thể được chỉ định

8. Theo dõi các thiết bị giám sát:

• Thiết lập các thiết bị theo hướng dẫn của nhà sản xuất

• Lập kế hoạch các giai đoạn giám sát thường xuyên

• Tích cực theo dõi các thiết bị giám sát bằng việc tuân thủ lịch trình giám sát đã được phê chuẩn

• Ghi lại bằng chứng về các hoạt động giám sát theo lịch trình

• Kiểm tra và đánh giá độ tin cậy và độ chính xác của các thông tin và dữ liệu máy tính

• Cập nhật thông tin/dữ liệu theo yêu cầu một cách thường xuyên

9. Kiểm tra các khu vực báo động:

• Tiến hành các hoạt động kiểm tra phù hợp với lịch kiểm tra đã định

• Yêu cầu sự tham gia của các đơn vị hỗ trợ an ninh bên ngoài khi các lỗi đã được xác định trong quá trình kiểm tra

• Ghi lại bằng chứng về hoạt động kiểm tra

10. Các ghi chép và báo cáo nội bộ:

• Các chi tiết vận hành

• Các lỗi thiết bị và chuẩn đoán

• Các nguồn báo động

• Các hoạt động sửa chữa và/hoặc bảo trì đã được thực hiện

• Đề xuất sửa chữa hoặc loại bỏ các thiết bị

• Kết quả thử nghiệm và kiểm tra

• Vật liệu sử dụng, các bộ phận và cấu phần thay thế

• Chi phí của thiết bị an ninh, bảo trì và vận hành

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- 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
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Các bằng chứng xuất hiện một cách tự nhiên tại nơi làm việc

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Lập kế hoạch và thực hiện việc sơ tán khỏi địa bàn

MÃ SỐ: CC35

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để lập kế hoạch và thực hiện sơ tán ra khỏi khu vực làm việc, trong khi phải đảm bảo tối đa yêu cầu an ninh và an toàn cho bản thân và những người khác. Đơn vị năng lực này đòi hỏi phải có khả năng đóng góp vào việc triển khai chính sách sơ tán, sắp xếp và tham gia các bài tập luyện sơ tán, duy trì thông tin thường xuyên với các đơn vị liên quan cần thiết khác và thực hiện việc sơ tán.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đóng góp vào các chính sách và quy trình trong tình huống sơ tán

P1. Xác định các quy định của nhà nước, luật pháp và đơn vị liên quan tới việc lập kế hoạch và thực hiện sơ tán

P2. Xem xét các yêu cầu về "an toàn và sức khỏe lao động" trong các quy trình sơ tán

P3. Thảo luận các kịch bản sơ tán và hệ thống thông báo khẩn cấp có sự tham vấn những người liên quan

P4. Trình bày chính sách sơ tán với những người liên quan để cùng xem xét

E2. Tham gia thực hiện diễn tập sơ tán

P5. Phổ biến chính sách và quy trình sơ tán cho tất cả nhân viên

P6. Lên kế hoạch các buổi diễn tập sơ tán thường xuyên và đều đặn với sự tham vấn của những người liên quan

P7. Thực hiện diễn tập sơ tán theo các chính sách và quy trình về sơ tán

P8. Tập hợp các ý kiến phản hồi về việc thực hiện sơ tán, điều chỉnh các chính sách và quy trình sơ tán cho phù hợp

E3. Thực hiện sơ tán

P9. Xác nhận việc sơ tán và thông báo cho các cơ quan dịch vụ khẩn cấp thích hợp

P10. Nhận diện các nguy cơ và thực hiện các biện pháp kiểm soát rủi ro trong phạm vi trách nhiệm, năng lực và quyền hạn của mình

P11. Sơ tán toàn bộ người và tài sản ra khỏi địa bàn theo chính sách và quy trình sơ tán

P12. Sắp xếp và tiến hành sắp xếp đặc biệt để di chuyển những người khuyết tật

P13. Kiểm đếm tất cả những người đã được sơ tán phù hợp với chính sách và quy trình sơ tán

P14. Hoàn tất và bảo quản an toàn tất cả các tài liệu, hồ sơ liên quan phù hợp với quy trình của đơn vị

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Lập kế hoạch sơ tán trong các trường hợp khẩn cấp

S2. Tổ chức thực hiện sơ tán

S3. Kiểm đếm người tại địa điểm tập trung

S4. Trình bày

S5. Giám sát tiến độ và chất lượng công việc

S6. Ghi chép và báo cáo nội bộ

S7. Tiếp thu và đưa thông tin phản hồi

S8. Ra quyết định

Kiến thức thiết yếu

K1. Các điều luật và quy định có thể áp dụng, bao gồm cả các yêu cầu về cấp phép

K2. Các lý do chính cần sơ tán khỏi địa bàn và các yếu tố cần được xem xét khi lập kế hoạch sơ tán

K3. Các quy trình và quá trình chủ yếu về sơ tán

K4. Tình trạng khẩn cấp và các yêu cầu sơ tán đối với đơn vị

K5. Các nguyên tắc và quy trình sơ cứu của đơn vị

K6. Phạm vi trách nhiệm và quyền hạn của nhân viên

K7. Vị trí của các hệ thống an ninh và báo động

K8. Cách bố trí mặt bằng và các cửa ra vào của địa bàn

K9. Các nguyên tắc thông tin hiệu quả, bao gồm cả các kỹ thuật giao tiếp

K10. Các yêu cầu về làm báo cáo và lập hồ sơ sơ tán

K11. Các loại nguy cơ và rủi ro về an toàn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các yêu cầu pháp lý:

• Bắt giữ người và quyền hạn bắt giữ

• Chống khủng bố

• Kiểm soát đám đông và kiểm soát người đang bị ảnh hưởng của các chất kích thích

• Kiểm tra người và tài sản, khám xét và thu giữ hàng hóa

• Tính riêng tư và bảo mật

• Các vấn đề về môi trường

• Sự xâm phạm và việc bắt buộc người khác rời khỏi vị trí

2. Các yêu cầu của đơn vị:

• Tiếp cận bình đẳng, các chính sách và quy trình bình đẳng

• Các kế hoạch kinh doanh và thực hiện công việc

• Các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng

• Các kênh thông tin và các quy trình báo cáo

• Các hệ thống, quy trình và quá trình lập hồ sơ

• Tình trạng khẩn cấp và các quy trình sơ tán

• Quyền và trách nhiệm của người sử dụng lao động và người lao động

• Chính sách và quy trình của pháp luật và đơn vị, bao gồm cả việc định hướng và thực hành của nhân viên

• Chất lượng các tiêu chuẩn và quá trình liên tục cải thiện về chất lượng

3. Các tình huống khẩn cấp:

• Các tình huống khẩn cấp như hỏa hoạn, hiện trường vụ án, tai nạn

• Các tình huống nguy cơ, ví dụ liên quan đến vật lý, hóa học, điện, thời tiết (dông bão)

• Các mối đe dọa như đánh bom hay phá hoại

4. Những người liên quan:

• Quản lý tòa nhà

• Khách hàng

• Đồng nghiệp

• Nhân viên dịch vụ khẩn cấp, ví dụ lực lượng cứu hỏa, cảnh sát, cứu thương

• Quản lý cấp cao

• Đội ứng phó tình trạng khẩn cấp

5. Thông báo được thực hiện thông qua:

• Đường dây liên lạc đã được định trước

• Đường dây báo động trực tiếp

• Điện thoại và điện thoại di động

• Bộ đàm hai chiều (cầm tay và đã được lắp đặt)

6. Các nguy cơ:

• Lối ra vào cầu thang bộ đã bị chắn

• Các mảnh vỡ rơi

• Thông tin sai hoặc không đầy đủ về quy trình sơ tán

• Hít phải khói

7. Các biện pháp kiểm soát rủi ro:

• Sơ tán khỏi địa bàn

• Cô lập và loại bỏ các rủi ro

• Cô lập địa bàn có rủi ro tiềm ẩn

• Thông báo cho các cơ quan dịch vụ khẩn cấp liên quan

• Mở lối vào cho các dịch vụ khẩn cấp

• Thực hiện sơ cứu

• Yêu cầu được hỗ trợ

• Hạn chế người

• Sử dụng kỹ thuật thương lượng

8. Việc sơ tán khỏi địa bàn:

• Theo lộ trình thay thế đã định sẵn

• Theo lộ trình ban đầu đã định sẵn

• Tới điểm tập trung đã định sẵn

9. Tài liệu:

- Nhật ký hoạt động
- Báo cáo sự cố
- Phiếu yêu cầu giúp đỡ
- Xem xét và phản hồi về chính sách và quy trình sơ tán

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
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Chứng cứ về sự việc xảy ra tự nhiên tại nơi làm việc
- Xem xét hồ sơ chứng cứ

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Sắp xếp xe đẩy để chuẩn bị dọn buồng khách

MÃ SỐ: CM01

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để sắp xếp xe đẩy sẵn sàng cho ca làm việc với số lượng chính xác các đồ vải, các vật dụng cung cấp trong buồng khách, các loại hóa chất và dụng cụ dọn vệ sinh, đảm bảo an toàn và chuyên nghiệp.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị xe đẩy phục vụ vệ sinh buồng

P1. Tiếp nhận phân công công việc đầu ca

P2. Nhận xe đẩy từ phòng kho của bộ phận buồng

P3. Kiểm tra xe đẩy trước khi sử dụng

E2. Sắp xếp xe đẩy với các vật dụng cần thiết

P4. Tính toán và yêu cầu những vật dụng cần thiết

P5. Nhận tất cả các vật dụng cần thiết từ kho

P6. Sắp xếp tất cả các vật dụng vào các ngăn trên xe đẩy hoặc giỏ đựng hóa chất hay đồ vệ sinh

P7. Kiểm tra xe đẩy, đảm bảo đã sẵn sàng để sử dụng

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Tính toán số lượng, chủng loại các vật dụng được sắp xếp trên xe đẩy để chuẩn bị cho việc dọn buồng

S2. Sắp xếp các vật dụng trên xe đẩy theo trình tự, vị trí và chủng loại

S3. Kiểm tra xe đẩy trước khi sử dụng

Kiến thức thiết yếu

K1. Quy trình giao nhận xe đẩy và vật dụng tại kho

K2. Các loại buồng, các loại giường thông thường và kích cỡ của chúng

K3. Danh sách các loại hóa chất, các vật dụng trong buồng và vật dụng vệ sinh cá nhân/đồ cung cấp, đồ vải và khăn tắm dành cho khách, các thiết bị và vật dụng làm vệ sinh buồng

K4. Cách sử dụng xe đẩy và các thiết bị, vật dụng làm vệ sinh buồng

K5. Cách thức pha chế, sử dụng các loại hóa chất tẩy rửa và dung dịch làm vệ sinh buồng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. *Thiết bị trên xe đẩy:*

• Tất cả các vật dụng phục vụ công việc vệ sinh trong ngày

• Các đồ vệ sinh cá nhân/đồ cung cấp và các vật dụng cho buồng khách (hóa mỹ phẩm, văn phòng phẩm, các vật dụng cung cấp cho khách)

• Đồ vải sạch

2. *Thiết bị dọn vệ sinh:*

• Máy hút bụi

• Chổi

• Bàn chải

• Cây lau sàn

• Dụng cụ vắt giẻ lau

• Khăn làm vệ sinh

• Hót rác

• Găng tay

3. *Vật dụng vệ sinh cá nhân/đồ cung cấp dành cho khách:*

• Xà phòng

• Sữa tắm

• Dầu gội

• Dầu xả

• Kem dưỡng da

• Muối tắm

• Bộ kim chỉ

• Dép đi trong nhà tắm

• Mũ tắm

• Tăm bông

• Bàn chải đánh răng

• Dũa móng

• Kem đánh răng

• Dao cạo râu

4. *Các vật dụng trong buồng:*

• Văn phòng phẩm: bút/bút chì, giấy, phong bì, bản đồ, bưu thiếp chào đón khách

• Cuốn thông tin hướng dẫn sử dụng dịch vụ: thông tin của khách sạn, hướng dẫn sử dụng ti vi, biển hiệu "Không làm phiền/Yêu cầu vệ sinh buồng", thực đơn phục vụ ăn uống tại buồng, tài liệu thông tin khuyến mại, danh mục đồ ăn/uống nhẹ

• Các vật dụng phục vụ nhu cầu sinh hoạt hàng ngày của khách: ly và cốc, thìa/muỗng, móc áo, áo choàng tắm, áo ngủ, dép đi trong buồng ngủ của khách, bàn là, giấy ăn, giấy vệ sinh, túi vệ sinh,…

• Túi đựng đồ giặt là và bảng giá giặt là

5. *Các loại đồ vải:*

• Ga giường các cỡ

• Vỏ gối

• Khăn tắm

• Khăn mặt

• Khăn tay

• Thảm phòng tắm

• Vỏ chăn

6. *Khay đựng đồ dọn vệ sinh buồng:*

• Dung dịch tẩy rửa đa năng

• Dung dịch khử trùng

• Hóa chất đa năng làm sạch, hóa chất chuyên dụng

• Chất tẩy bồn cầu

• Dung dịch làm sạch thảm, dung dịch làm bóng đồ gỗ

• Dụng cụ vệ sinh: các loại bàn chải, các loại khăn lau,…

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
- Giải quyết vấn đề
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Chứng cứ về sự việc xảy ra tự nhiên tại nơi làm việc
- Hồ sơ chứng cứ
- Các công việc và dự án được giao

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Dọn buồng cho khách

MÃ SỐ: CM02

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết đối với nhân viên dọn buồng cho khách tại một cơ sở lưu trú du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Vào buồng

P1. Tuân thủ quy trình vào buồng để đảm bảo sự riêng tư của khách

P2. Buồng đang dọn vệ sinh luôn mở hoặc đóng cửa

E2. Dọn giường

P3. Tháo ga giường và kiểm tra đệm, gối và đồ vải

P4. Thay ga mới khi khách có yêu cầu thay ga mới

P5. Để riêng các đồ vải bẩn để chuyển đi giặt là

E3. Vệ sinh buồng và phòng tắm

P6. Lau chùi các bề mặt, đồ đạc nội thất, gương, kính và đồ nhựa

P7. Vệ sinh bồn tắm, vòi hoa sen, bồn rửa, bồn cầu, sàn phòng tắm

P8. Lau chùi/hút bụi sàn và các khu vực khác

E4. Kiểm tra buồng sẵn sàng phục vụ khách

P9. Kiểm tra tất cả các vật dụng và thiết bị điện tử, đảm bảo đã sẵn sàng hoạt động

P10. Bổ sung các vật dụng vệ sinh cá nhân trong phòng tắm

P11. Bổ sung các vật dụng phục vụ trong buồng ngủ và đồ uống, đồ ăn nhẹ trong tủ lạnh

E5. Đóng cửa và rời khỏi buồng

P12. Chuyển đồ vải bẩn và xe đẩy ra khỏi buồng đã dọn

P13. Thực hiện việc kiểm tra cuối cùng thông qua việc sử dụng bản danh mục kiểm tra/báo cáo tình trạng buồng

P14. Đóng các cửa sổ và khóa cửa buồng

E6. Cung cấp dịch vụ buồng bổ sung

P15. Cung cấp dịch vụ chỉnh trang buồng

P16. Thực hiện nhiệm vụ lau dọn luân phiên

P17. Cho khách thuê các trang thiết bị, nếu có yêu cầu

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Quan sát trước khi gõ cửa

S2. Gõ cửa vào buồng khách

S3. Tháo/thu đồ vải bẩn và thay đồ vải sạch

S4. Lau chùi/hút bụi các bề mặt, đồ đạc nội thất, bồn tắm, vòi hoa sen, bồn rửa, bồn cầu, sàn

S5. Sử dụng máy hút bụi

S6. Sắp xếp các vật dụng trong buồng và phòng tắm

S7. Kiểm tra các đồ vật và phát hiện dấu hiệu bất thường

S8. Kiểm tra tổng thể buồng theo quy định

Kiến thức thiết yếu

K1. Các bước khi nhân viên vào buồng khách

K2. Các bước dọn giường

K3. Các bước dọn phòng tắm

K4. Các bước dọn phòng ngủ

K5. Các vật dụng cung cấp cho khách trong buồng và vật dụng vệ sinh cá nhân trong phòng tắm dành cho khách

K6. Quy định về sức khỏe và an toàn trong việc dọn buồng cho khách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

• Công việc do trưởng bộ phận buồng phân công tại buổi giao ca đầu giờ

1. Vật dụng trong buồng:

• Văn phòng phẩm

• Các tài liệu khuyến mại của cơ sở lưu trú du lịch

• Thông tin du lịch địa phương

• Báo và tạp chí

• Các đồ ăn uống trong tủ lạnh

• Đồ thủy tinh

• Thìa dĩa

- Trà, cà phê, đường, sữa
- Bánh quy
- Các món quà và đồ cung cấp tùy từng trường hợp, như hoa quả, đồ uống, sôcôla
- Bộ kim chỉ
- Quy định về việc thuê và sử dụng buồng
- Dép đi trong phòng
- Đèn pin

2. Đồ đạc nội thất và trang trí:

- Các bề mặt sàn
- Gương kính và đồ thủy tinh
- Tủ quần áo
- Bàn
- Thiết bị chiếu sáng/đèn
- Điện thoại
- Vô tuyến
- Tủ lạnh
- Kệ để đồ
- Điều khiển điều hòa
- Đồng hồ báo thức

3. Vật dụng vệ sinh cá nhân trong phòng tắm:

- Dầu gội
- Dầu xả
- Xà phòng
- Kem dưỡng da
- Giấy vệ sinh
- Mũ tắm
- Bàn chải và kem đánh răng
- Lược
- Dao cạo râu

4. Những vật dụng sắp xếp lên xe đẩy:

• Hóa chất và chất tẩy rửa, bao gồm cả các lọ xịt

• Máy hút bụi

• Cây lau sàn, xô, bàn chải, miếng chà

• Vải lau và vải đánh bóng

• Vật dụng bảo vệ như găng tay

• Những vật dụng có thể sử dụng, bao gồm những vật dụng cung cấp cho khách như dầu gội, dầu xả, bộ kim chỉ, xà phòng, bút, văn phòng phẩm, mũ tắm, trà, cà phê, đường, sữa, bánh quy

• Tài liệu khuyến mại, thông tin du lịch địa phương, bổ sung văn phòng phẩm trong buồng khách

5. Đồ vải cung cấp trong buồng:

• Ga giường các cỡ

• Vỏ gối

• Tấm phủ đệm

• Khăn tắm, thảm phòng tắm, khăn mặt

• Chăn (mền), chăn lông và vỏ chăn lông

• Các túi đựng đồ vải

• Tấm bảo vệ đệm và gối

6. Quy trình xử lý đồ đạc cá nhân bị mất và được tìm thấy của khách đã trả buồng

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
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Chứng cứ về sự việc xảy ra tự nhiên tại nơi làm việc
- Xem xét hồ sơ chứng cứ
- Kiểm tra phần việc đã hoàn thành
- Các công việc và dự án được giao

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Dọn vệ sinh khu vực chung, các thiết bị và tiện nghi

MÃ SỐ: CM03

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để thực hiện dọn vệ sinh khu vực công cộng, các thiết bị và tiện nghi, bao gồm cả các khu vực bên ngoài đã được chỉ định.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn và chuẩn bị các thiết bị và vật liệu

P1. Lựa chọn các thiết bị theo loại công việc dọn vệ sinh được yêu cầu

P2. Đảm bảo rằng tất cả các thiết bị luôn sạch sẽ và đủ điều kiện an toàn lao động trước khi sử dụng

P3. Lựa chọn hóa chất và chất tẩy rửa khô, ướt phù hợp

E2. Vệ sinh khu vực chung

P4. Lau chùi tất cả các vật dụng có sẵn

P5. Đổ và làm sạch gạt tàn thuốc lá và thùng rác

P6. Lau bụi các đèn trang trí, tấm ván tường, gương và khung tranh

P7. Lau sàn nếu được yêu cầu

P8. Sắp xếp gọn gàng khu vực làm việc

E3. Áp dụng kỹ thuật vệ sinh đặc biệt

P9. Áp dụng kỹ thuật vệ sinh đặc biệt đối với các đồ da, vải, kính và đồ bọc vải

P10. Áp dụng kỹ thuật vệ sinh đặc biệt tại các khu vực nguy hiểm

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Các kỹ năng quan trọng

S1. Lựa chọn bộ dụng cụ, các hóa chất và chất tẩy rửa để làm vệ sinh

S2. Lau bụi các thiết bị và tiện nghi

S3. Vận hành thang máy và các trang thiết bị dọn vệ sinh

S4. Pha loãng và sử dụng hóa chất

Kiến thức thiết yếu

K1. Quy định khu vực chung cần thực hiện vệ sinh thường xuyên

K2. Các bộ dụng cụ vệ sinh khác nhau cần được sử dụng cho các khu vực khác nhau

K3. Các bước làm vệ sinh tại một khu vực công cộng

K4. Cách thức vệ sinh các thùng rác và gạt tàn thuốc lá

K5. Kỹ thuật vệ sinh đặc biệt đối với đồ da, vải, kính, bọc vải và bảo dưỡng sàn

K6. Kỹ thuật làm vệ sinh tại các khu vực nguy hiểm và những điểm cần lưu ý về vệ sinh an toàn

K7. Cách tính toán chính xác tỷ lệ pha loãng và sử dụng hóa chất

K8. Các chính sách và quy trình liên quan tới sức khỏe và an toàn lao động

K9. Kỹ thuật xử lý chất thải hiệu quả

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Làm vệ sinh các khu vực chung, các trang thiết bị và tiện nghi:

• Phòng nghỉ, hành lang, khu vực chờ và khu vực ra vào

• Khu vực đỗ xe, lối đi bộ và lối đi bên ngoài

• Khu vực giải trí bên trong và bên ngoài

• Các tiện nghi tại khu vực chung, như bàn ghế, đàn piano, thang máy và cầu thang cuốn, các cửa ra vào

• Các cửa sổ

• Khu vực giao nhận hàng hóa

• Khu vực bể bơi

• Khu vực sân vườn

2. Các thiết bị tại khu vực chung:

• Đồ nội thất, bàn, ghế,…

• Các đồ điện tử như vô tuyến, đầu đĩa DVD,…

• Điện thoại

• Các loại đèn

• Các loại gạt tàn thuốc lá và thùng rác

• Đàn piano

• Biển chỉ dẫn

• Khung bảng quảng cáo tại khu vực công cộng

3. Chuẩn bị khu vực làm vệ sinh:

• Che chắn bảo vệ các đồ vật

• Cố định các đồ vật để tránh dịch chuyển và gây hư hại

• Đặt các rào chắn và biển báo an toàn

• Xê dịch và tháo dỡ các đồ nội thất và trang trí

• Thông báo cho các nhân viên khác và những người làm công tác tuần tra

• Phối hợp với những người khác để giảm thiểu sự gián đoạn công việc hay nghỉ ngơi của khách

• Che phủ các thiết bị, vật dụng,... bằng chất liệu bảo vệ, vải phủ,...

• Xác định và tuân thủ các quy định, quy trình nội bộ có liên quan hay các nhu cầu cấp bách khác

4. Thu dọn gọn gàng khu vực làm vệ sinh:

• Xử lý rác và chất thải vừa thu gom

• Tuân thủ tất cả các quy định về môi trường

• Thay thế đồ nội thất và trang trí

• Thu dọn rào chắn và biển báo

5. Các tiện nghi tại khu vực chung:

• Bể bơi

• Sân tennis

• Các phương tiện vui chơi giải trí

• Các phòng chức năng

• Khu vực kho bãi

• Thang máy và cầu thang cuốn

6. Việc đánh giá đồ da/vải/bọc kính/sàn nhà/tường:

• Xác định chủng loại, tình trạng và màu sắc

• Xác định loại vết bẩn

• Lựa chọn phương pháp làm sạch phù hợp nhất, bao gồm cả việc thực hiện thử nghiệm trên một điểm

7. Việc làm sạch các đồ bọc vải:

• Loại bỏ vết bẩn

- Áp dụng cách xử lý từng phần theo yêu cầu
- Sử dụng quần áo bảo hộ và các thiết bị bảo vệ theo yêu cầu
- Tuân thủ các quy định làm việc nội bộ, các phiếu phân công công việc chi tiết và đào tạo
- Tuân thủ các quy định pháp lý của nhà nước
- Tuân thủ các hướng dẫn sử dụng hóa chất và thiết bị của nhà sản xuất

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
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Hồ sơ chứng cứ
- Các công việc và dự án được giao

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Vệ sinh và bảo trì các thiết bị và tiện nghi

MÃ SỐ: CM04

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để thực hiện nhiệm vụ vệ sinh chung; yêu cầu khả năng chuẩn bị các trang thiết bị vệ sinh, thực hiện dọn dẹp cơ sở và trang thiết bị một cách an toàn bằng cách sử dụng hiệu quả các nguồn lực để giảm thiểu tác động tiêu cực tới môi trường.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị thiết bị để làm vệ sinh các tiện nghi

P1. Xác định khu vực hoặc vật liệu cần vệ sinh và lựa chọn thiết bị phục vụ công việc vệ sinh

P2. Kiểm tra thiết bị để đảm bảo vệ sinh và an toàn lao động trước khi sử dụng

P3. Lựa chọn và chuẩn bị chất tẩy rửa khô và ướt phù hợp, tuân thủ hướng dẫn của nhà sản xuất, quy định về sức khỏe và an toàn cũng như yêu cầu về môi trường

P4. Lựa chọn và sử dụng đồ bảo hộ tại các khu vực cần thiết

E2. Vệ sinh các khu vực ướt và khô

P5. Lên lịch cho các công việc dọn dẹp để giảm thiểu sự bất tiện đối với khách

P6. Chuẩn bị các khu vực ướt và khô cần phải làm vệ sinh và xác định những mối nguy hiểm tiềm ẩn

P7. Đặt hàng rào tại khu vực làm việc hoặc đặt các biển cảnh báo theo quy định để giảm thiểu sự rủi ro đối với người khác

P8. Lựa chọn và sử dụng đúng cách các chất tẩy rửa hoặc hóa chất đối với các khu vực nhất định, các bề mặt và thiết bị, tuân thủ hướng dẫn của nhà sản xuất

E3. Thực hiện quy trình về sức khỏe và an toàn

P9. Tránh sự tiếp xúc cá nhân không đảm bảo vệ sinh với thực phẩm hoặc các bề mặt tiếp xúc thực phẩm hoặc tránh các thao tác lau dọn không đảm bảo vệ sinh có thể gây ra bệnh truyền nhiễm do thực phẩm

P10. Sử dụng thiết bị đúng cách và an toàn

P11. Giảm thiểu tác động tiêu cực tới môi trường thông qua việc sử dụng có hiệu quả năng lượng, nước và các nguồn lực khác

P12. Xử lý an toàn tất cả các chất thải và các chất độc hại

E4. Bảo dưỡng và cất giữ các hóa chất và thiết bị vệ sinh

P13. Làm sạch các thiết bị sau khi sử dụng theo quy định của đơn vị và hướng dẫn của nhà sản xuất

P14. Tiến hành hoặc bố trí bảo dưỡng thường xuyên

P15. Xác định và báo cáo các lỗi của thiết bị

P16. Cất giữ thiết bị tại khu vực quy định trong tình trạng sẵn sàng cho lần sử dụng tiếp theo

P17. Cất giữ hóa chất theo quy định về sức khỏe và an toàn

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Các kỹ năng quan trọng

S1. Lựa chọn thiết bị dọn vệ sinh và chất tẩy rửa phù hợp

S2. Lựa chọn và sử dụng đồ bảo hộ để đảm bảo an toàn

S3. Lập lịch dọn vệ sinh các khu vực công cộng để giảm thiểu sự bất tiện đối với khách

S4. Kiểm tra các thiết bị dọn vệ sinh trước khi sử dụng

S5. Sử dụng thiết bị dọn vệ sinh đúng cách và an toàn

S6. Xử lý chất thải an toàn

S7. Làm sạch thiết bị dọn vệ sinh sau khi sử dụng

S8. Bảo dưỡng, bảo quản thiết bị dọn vệ sinh sau khi sử dụng

Các kiến thức thiết yếu

K1. Các hóa chất và thiết bị vệ sinh cũng như mục đích sử dụng từng loại

K2. Các quy trình thực hiện vệ sinh các chất liệu cũng như các bề mặt khô và ướt

K3. Cách tránh nhiễm khuẩn cho thực phẩm

K4. Các cách giảm thiểu tác động tiêu cực tới môi trường trong quá trình thực hiện vệ sinh

K5. Hoạt động bảo dưỡng thường xuyên cũng như việc cất giữ các thiết bị và vật liệu

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các thiết bị được vệ sinh:

• Các thiết bị điện (máy đánh bóng, máy hút bụi, chà rửa sàn, máy chứa và xử lý rác)

• Các dụng cụ thủ công (bàn chải, chổi, cây lau sàn và giẻ lau)

2. Các loại trần nhà cần vệ sinh:

• Trần phẳng

• Trần treo

• Trần nghiêng

• Trần cứng

• Trần thấm nước

3. Các loại bề mặt cần vệ sinh:

• Bề mặt sơn

• Gỗ

• Gạch

• Kim loại

• Đá

• Gỗ dán

• Gốm

• Vải

4. Thiết bị cần vệ sinh:

• Máy quay an ninh

• Đèn chiếu

• Loa

• Vô tuyến

• Thiết bị thông hơi

• Lưới sắt

5. Kiểm tra hoạt động của các thiết bị:

• Thiết bị phát hiện khói

• Hệ thống phun nước

6. Các bề mặt ướt:

• Nhà vệ sinh

• Vách bồn rửa

• Ban công

• Sàn

7. Các bề mặt khô:

• Thảm

• Mặt gỗ dán

• Đồ nội thất mềm

• Đồ gỗ

• Giấy dán tường

8. Các chất vệ sinh:

• Chất tẩy vết bẩn dành cho các bề mặt đặc biệt (kính, gỗ, đá hoa cương)

• Chất khử mùi

• Thuốc khử trùng

• Chất tẩy điểm

• Thuốc diệt sinh vật gây hại

9. Các đồ bảo hộ:

• Tạp dề

• Khẩu trang

• Găng tay

• Kính bảo hộ và mặt nạ

• Mũ bảo hiểm

• Áo khoác

• Quần áo bảo hộ lao động

• Quần áo chống thấm nước và ủng

10. Những khu vực khô và ướt:

• Phòng tắm

• Phòng ngủ

• Phòng chức năng

• Bếp

• Khu vực phòng chờ riêng, khu vực công cộng

• Khu vực nhà kho

11. Thực hiện lau dọn không đảm bảo vệ sinh:

• Vệ sinh các bề mặt tiếp xúc thực phẩm bằng giẻ vải có thể đã nhiễm khuẩn từ các chất thải của con người (máu, dịch tiết cơ thể, phân)

• Sử dụng đồ bẩn (giẻ lau, khăn lau bát đĩa, lây lan vi khuẩn từ phòng tắm hoặc phòng ngủ đến khu vực quầy rượu nhỏ (bar) hoặc khu vực bếp)

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

• Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

• Hồ sơ chứng cứ

• Các công việc và dự án được giao

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Xử lý việc giặt là cho khách

MÃ SỐ: CM05

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để xử lý việc giặt là đồ vải và quần áo của khách trong một cơ sở lưu trú du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thu nhận đồ giặt là

P1. Tiếp nhận yêu cầu giặt là

P2. Thu gom đồ giặt là từ buồng khách

E2. Thực hiện công việc giặt là

P3. Phân loại và đếm số lượng đồ được yêu cầu giặt là

P4. Xem xét các vết bẩn và xử lý làm sạch các vết bẩn, nếu cần

P5. Xác định phương thức giặt thích hợp với các đồ giặt là

P6. Vận hành thiết bị để đạt được kết quả giặt là đã định

P7. Thực hiện việc sửa chữa theo yêu cầu

E3. Xử lý các đồ đã giặt là

P8. Thực hiện các hoạt động sau giặt là

P9. Kiểm tra kết quả giặt sạch và thực hiện hành động bổ sung phù hợp, nếu cần thiết

P10. Xử lý hồ sơ nội bộ và hướng dẫn thanh toán

P11. Làm các báo cáo nội bộ cần thiết về giặt là

E4. Trả đồ đã giặt là cho khách

P12. Chuyển đồ đã giặt là cho khách

P13. Hoàn thiện báo cáo giặt là

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Các kỹ năng quan trọng

S1. Kiểm đếm và điền vào phiếu yêu cầu giặt là khi thu nhận và khi trả đồ giặt cho khách

S2. Phân loại đồ giặt khô, giặt máy, giặt tay và dịch vụ giặt là nhanh, thường hay khẩn cấp

S3. Kiểm tra và xử lý các vết bẩn trước khi giặt

S4. Vận hành máy giặt, thiết bị và cầu là

S5. Ghi chép và lập báo cáo

Kiến thức thiết yếu

K1. Các bước thu nhận và trả đồ giặt là của khách

K2. Các cách khách đưa ra yêu cầu giặt là và các cách thu nhận đồ giặt là khách yêu cầu

K3. Các phương thức kiểm soát khi xử lý đồ giặt là của khách

K4. Những yêu cầu về việc tổ chức dịch vụ giặt là dành cho khách

K5. Những nội dung cần thể hiện trên bảng giá giặt là/giặt khô và những việc cần phải kiểm tra trước khi gửi đồ đến bộ phận giặt là

K6. Quy trình xử lý những trường hợp đặc biệt

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các thiết bị giặt là:

- Máy giặt/vắt
- Máy giặt/sấy
- Máy sấy
- Bàn là
- Thiết bị gấp
- Bàn là hơi nước
- Xô
- Dụng cụ tẩy điểm vết bẩn
- Giỏ và kệ phân loại đồ
- Thiết bị dán nóng và túi nhựa cuộn
- Mắc treo áo

2. Các yêu cầu về giặt là:

- Tất cả các loại quần áo của nam và nữ
- Các đồ được chuyển để giặt khô, giặt ướt, là, sửa chữa

3. Các văn bản liên quan đến việc giặt là:

- Bảng giá giặt là

• Bảng giá giặt khô

• Bảng giá là

• Phiếu yêu cầu giặt là của khách

• Phiếu yêu cầu sửa chữa

• Phiếu thông báo đồ giặt là hư hỏng

• Phiếu thanh toán để nhập dữ liệu thanh toán vào tài khoản của khách

• Phiếu thông báo cho khách về các vấn đề phát sinh với đồ giặt là mà khách đã gửi

• Yêu cầu mua hàng

• Chứng từ

4. Các chất tẩy rửa và hóa chất giặt là:

• Chất kiềm

• Xà phòng (các loại)

• Chất xả vải

• Chất tẩy trắng

• Dấm

• Chất nhũ hóa

• Chất làm mềm

• Các chất phụ gia tẩy rửa

• Chất dung môi để giặt khô

• Chất phun khi tiến hành là

• Chất tẩy điểm

5. Các phương pháp giặt là:

• Giặt máy

• Giặt tay

• Giặt khô

6. Các loại dịch vụ giặt là:

• Dịch vụ giặt là nhanh

• Dịch vụ giặt là bình thường

• Dịch vụ giặt là khẩn cấp

• Dịch vụ có sự tham gia của các đại lý/cửa hàng giặt là bên ngoài

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
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Hồ sơ chứng cứ
- Kiểm tra các sản phẩm sau khi giặt là
- Các công việc và dự án được giao

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Cung cấp dịch vụ về đồ vải tại khách sạn

MÃ SỐ: CM06

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để cung cấp dịch vụ về đồ vải trong khách sạn hoặc cơ sở lưu trú, bao gồm việc nhận đồ vải, kiểm tra khi tiếp nhận, nhập kho trong điều kiện phù hợp và áp dụng quy trình luân chuyển đồ vải.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tiếp nhận và kiểm tra đồ vải sạch

P1. Kiểm tra việc giao nhận đồ vải để đảm bảo phù hợp với các đơn đặt hàng và phiếu giao nhận

P2. Hoàn thiện giấy tờ giao nhận một cách chính xác

P3. Báo cáo bất kỳ sự sai khác nào trong khi tiếp nhận với nhân viên có trách nhiệm

P4. Vận chuyển đồ vải sạch một cách an toàn tới nơi cất giữ

P5. Kiểm tra đồ vải có đáp ứng những tiêu chuẩn đặt ra về nhận dạng hay không và báo cáo bất kỳ sự sai khác nào với nhân viên có trách nhiệm

P6. Đảm bảo các khu vực giao nhận luôn sạch sẽ, gọn gàng, vệ sinh và an toàn

E2. Nhập kho và cấp phát đồ vải sạch

P7. Nhập kho các đồ vải trong điều kiện tiêu chuẩn

P8. Tuân thủ các quy trình luân chuyển đồ trong kho

P9. Cấp đúng số lượng và chủng loại đồ vải cho nhân viên, bao gồm cả đồng phục

P10. Lưu giữ giấy tờ ghi đầy đủ và chính xác về số đồ đã nhận, nhập kho và cấp phát

P11. Báo cáo ngay lập tức các dấu hiệu mất mát đồ vải

P12. Đảm bảo khu vực nhà kho luôn sạch sẽ, khô ráo và an toàn

P13. Báo cáo ngay lập tức các dấu hiệu bị côn trùng phá hoại

E3. Cập nhật việc kiểm kê đồ vải và loại bỏ đồ vải đã cũ

P14. Cập nhật hàng quý việc kiểm kê đồ vải

P15. Loại bỏ đồ vải đã cũ theo các quy trình của khách sạn

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Các kỹ năng quan trọng

S1. Kiểm đếm đồ vải theo đơn đặt hàng và phiếu giao nhận

S2. Vận chuyển đồ vải an toàn vào nơi cất giữ

S3. Sắp xếp đồ vải gọn gàng và đúng vị trí trong kho

S4. Quản lý kho sạch sẽ, khô ráo và an toàn

S5. Cấp phát đồ vải theo đúng phiếu yêu cầu

S6. Kiểm kê và loại bỏ đồ vải cũ, hỏng

S7. Ghi chép và báo cáo kho

S8. Lưu giữ hồ sơ, chứng từ

Kiến thức thiết yếu

K1. Kiến thức về thực hiện công việc một cách an toàn khi giao nhận và nhập kho đồ vải

K2. Lý do không nên chấp nhận đồ đã hư hỏng

K3. Các quy trình cần tuân theo trong trường hợp đồ vải được giao không khớp với đơn đặt hàng và phiếu giao nhận

K4. Các quy trình cần tuân theo trong trường hợp đồ vải được giao không đáp ứng tiêu chuẩn đặt ra về nhận dạng

K5. Những việc cần làm nếu như phát hiện có bọ hoặc những loài vật gây hại khác trong đồ vải sạch

K6. Lý do cần đảm bảo khu vực giao nhận luôn sạch sẽ, gọn gàng và không có rác

K7. Tầm quan trọng của các điều kiện trong kho bảo quản và ảnh hưởng của chúng đối với việc lưu giữ đồ vải

K8. Các thủ tục, quy trình nhập kho đồ vải cần tuân theo

K9. Tầm quan trọng của quy trình luân chuyển đồ trong kho

K10. Các thủ tục, quy trình cần tuân thủ khi cấp phát đồ vải và/hoặc đồng phục cho nhân viên

K11. Lý do cần duy trì việc ghi chép chính xác chi tiết đồ vải được tiếp nhận, nhập kho và cấp phát

K12. Tầm quan trọng của việc ngăn chặn hành động ra vào kho đồ vải trái phép

K13. Các quy trình cần tuân theo để đảm bảo không có sự xâm hại của sinh vật gây hại

K14. Những việc cần làm nếu phát hiện sự phá hoại của các sinh vật gây hại

K15. Các loại vấn đề rắc rối có thể xảy ra khi nhập kho đồ vải và các cách giải quyết

K16. Các loại đồ vải và các loại sợi vải

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Tiếp nhận đồ vải:

- Nguồn cung cấp đồ vải nội bộ
- Nguồn cung cấp đồ vải bên ngoài

2. Những yêu cầu nhận dạng:

- Sạch
- Không có vết bẩn
- Không có sự hư hại mặt vải
- Được gấp đúng

3. Các điều kiện chuẩn:

- Ánh sáng
- Thông gió
- Nhiệt độ
- Sạch sẽ

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
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Hồ sơ chứng cứ
- Kiểm tra phần việc đã hoàn thành
- Các công việc và dự án được giao

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

MÃ SỐ: CM07

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để có thể cung cấp các dịch vụ phục vụ buồng theo các nhu cầu phát sinh của khách trong thời gian họ nghỉ tại cơ sở lưu trú du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tiếp nhận các yêu cầu dịch vụ buồng

P1. Trả lời câu hỏi của khách một cách nhanh chóng và lịch sự, đồng thời tiếp nhận yêu cầu của khách

P2. Tiếp nhận yêu cầu về dịch vụ phục vụ buồng từ các nhân viên

P3. Ghi chép yêu cầu phục vụ buồng theo quy định tiêu chuẩn

P4. Thông báo thời gian đáp ứng các dịch vụ hay cung cấp vật dụng theo yêu cầu tới buồng khách

E2. Thực hiện các yêu cầu dịch vụ buồng

P5. Liên hệ với những nhân viên khác để chuẩn bị cung cấp dịch vụ theo yêu cầu hoặc nhận những vật dụng cần thiết

P6. Cung cấp dịch vụ buồng theo yêu cầu hoặc chuyển những vật dụng theo yêu cầu tới buồng khách

P7. Sắp xếp thiết bị trong buồng khách theo yêu cầu

P8. Cất dọn các vật dụng trong buồng khách theo yêu cầu

E3. Hướng dẫn, tư vấn cho khách

P9. Hướng dẫn khách về các dịch vụ và vật dụng sẵn có mà bộ phận buồng có thể cung cấp

P10. Hướng dẫn khách sử dụng những vật dụng được cung cấp tại buồng khách, nếu khách yêu cầu

P11. Làm mẫu cách sử dụng những vật dụng được cung cấp tới buồng khách, nếu khách yêu cầu

P12. Liên hệ với những nhân viên và bộ phận khác để có thêm các hướng dẫn, tư vấn bổ sung trong trường hợp cần thiết

E4. Liên hệ với những bộ phận khác

P13. Báo cáo những sự cố theo quy định

P14. Thông báo và tư vấn cho cán bộ quản lý về những tình huống nguy hiểm hoặc đáng ngờ

P15. Tham gia lập kế hoạch để nâng cao các tiêu chuẩn cung cấp dịch vụ và mua sắm thiết bị phục vụ buồng

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Các kỹ năng quan trọng

S1. Giao tiếp trực tiếp và giao tiếp qua điện thoại để tiếp nhận các yêu cầu dịch vụ buồng

S2. Hướng dẫn, làm mẫu cách sử dụng các vật dụng cung cấp cho khách

S3. Ghi chép và báo cáo sự cố

S4. Giải quyết phàn nàn

Kiến thức thiết yếu

K1. Những tiêu chuẩn và quy trình cung cấp dịch vụ buồng cho khách

K2. Những tình huống nguy hiểm hoặc đáng ngờ có thể xảy ra

K3. Những nguyên tắc để giải quyết vấn đề

K4. Tất cả các vật dụng và dịch vụ do bộ phận buồng cung cấp

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. *Những yêu cầu dịch vụ buồng đối với nhân viên:*

• Dọn vệ sinh buồng

• Giặt là/ủi đồ

• Giao nhận hành lý

• Bảo trì, bảo dưỡng

2. *Các dịch vụ hoặc vật dụng:*

• Cung cấp thêm ga trải giường, chăn, gối

• Cung cấp thêm khăn tắm, thảm sàn phòng tắm và khăn mặt

• Bàn là/ủi quần áo

• Cung cấp vật dụng cá nhân trong buồng/các vật dụng vệ sinh cá nhân trong phòng tắm

• Thay thế pin cho các thiết bị điều khiển từ xa

• Các thiết bị điện nhỏ: ấm và bình, máy sấy tóc, bàn là, đồng hồ báo thức

• Bản tóm tắt dịch vụ trong cơ sở lưu trú du lịch

• Tạo điều kiện cho việc sửa chữa và bảo dưỡng

• Tài liệu quảng bá khuyến mãi trong buồng

• Xử lý tình huống tài sản, vật dụng cá nhân của khách bị thất lạc và tìm thấy

• Sơ cứu

3. *Việc ghi chép những yêu cầu dịch vụ buồng:*

• Ghi chép, xác nhận tên khách và số buồng

• Thời gian yêu cầu, thời gian thực hiện, người gọi và người nhận cuộc gọi

• Xác nhận chi tiết các dịch vụ/vật dụng đã được yêu cầu

• Xin lỗi khi thích hợp

4. *Những yêu cầu về dịch vụ buồng của khách:*

• Lau dọn chất lỏng bị đổ

• Cung cấp các vật dụng trong buồng ngủ/buồng tắm

• Mượn các thiết bị

• Các vật dụng thay thế

• Chuyển ra khỏi buồng những vật dụng không cần hoặc bị lỗi

• Yêu cầu cung cấp thông tin liên quan đến các sản phẩm và dịch vụ trong cơ sở lưu trú du lịch

• Yêu cầu cung cấp thông tin liên quan đến các dịch vụ tại địa phương, các điểm thăm quan, phương tiện đi lại, các cửa hàng, dịch vụ vui chơi giải trí

• Chăm sóc sức khỏe, bác sĩ hoặc dược phẩm

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
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Hồ sơ chứng cứ
- Giải quyết vấn đề
- Bài tập đóng vai
- Các công việc và dự án được giao

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Vận hành bộ phận giặt là của khách sạn

MÃ SỐ: CM08

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để tiến hành giặt là trong khách sạn hoặc một hình thức cơ sở lưu trú khác.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hiện việc giặt là cơ bản

P1. Phân loại các đồ giặt/giặt khô và đảm bảo nhãn mác, số phòng và tên khách có trên các đồ giặt

P2. Xử lý trước các vết bẩn và những chỗ bị bẩn nhiều, sửa chữa các đồ giặt nếu có yêu cầu

P3. Vận hành máy giặt/máy sấy

P4. Thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến công đoạn là quần áo

E2. Thực hiện việc giặt khô

P5. Chuẩn bị các đồ giặt khô

P6. Vận hành và điều khiển máy giặt khô

E3. Kiểm tra và đóng gói đồ giặt là

P7. Kiểm tra các đồ đã được hoàn thành theo yêu cầu của khách hàng

P8. Đóng gói đồ giặt là để chuyển đi

P9. Hoàn thành hồ sơ theo quy định

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Các kỹ năng quan trọng

S1. Phân loại đồ giặt theo phương thức giặt; mức độ cấp bách; độ bền màu; độ bẩn; chất vải

S2. Kiểm tra túi quần, áo để xem có đồ để quên trong túi không

S3. Dán nhãn mác, số phòng và tên khách trên đồ giặt

S4. Xử lý các vết bẩn trước khi giặt

S5. Vận hành và điều khiển máy giặt, mấy sấy và cầu là hơi

S6. Giám sát hoạt động của máy giặt, máy sấy

S7. Sửa chữa và khâu vá cơ bản

S8. Là và đóng gói đồ giặt trước khi chuyển đi

S9. Kiểm tra đồ giặt lần cuối trước khi chuyển đi

S10. Nhập hệ thống và ghi hóa đơn

Kiến thức thiết yếu

K1. Kiến thức về việc thực hiện an toàn lao động trong bộ phận giặt là của khách sạn

K2. Các bước cần tuân thủ trong trường hợp đồ giặt là chuyển đến không khớp với phiếu giặt

K3. Kiến thức về nhận dạng các vết bẩn và trình bày cách xử lý vết bẩn

K4. Các nhãn hiệu "cẩn thận", nhãn hiệu về vải dệt và cách giặt là các chất liệu khác nhau

K5. Các nguyên tắc xử lý hóa chất và nguyên tắc an toàn

K6. Kiến thức về việc bảo trì cơ bản các thiết bị giặt là

K7. Những nguyên tắc kiểm soát lây nhiễm

K8. Các loại vải, sợi khác nhau và cách giặt từng loại

K9. Lý do cần đảm bảo các hồ sơ chính xác về các đồ giặt là được giao nhận

K10. Các bước cần tuân thủ để chắc chắn không có sự phá hoại của sinh vật gây hại

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Phân loại đồ giặt:

• Chú ý đọc cẩn thận các nhãn hiệu hướng dẫn

• Thu thập thông tin từ khách hàng/tìm thông tin về loại vết bẩn, các yêu cầu

• Phân loại theo dịch vụ giặt được yêu cầu

• Phân loại theo nguồn

• Phân loại theo mức độ cấp bách

• Phân loại theo màu sắc/độ bền màu

• Phân loại theo loại đồ giặt

• Phân loại theo độ bẩn và vết bẩn khó sạch

• Phân loại theo chất vải và sợi

• Phân loại theo phương thức giặt sẽ áp dụng

• Tách riêng các đồ bị hư hỏng

• Kiểm tra túi quần áo để xem có đồ để quên hay không

• Kiểm tra quần áo có trang sức

2. Xử lý trước các vết bẩn:

• Xem xét kỹ để xác định vị trí và loại vết bẩn

• Lựa chọn chất tẩy thích hợp dựa theo loại vết bẩn, độ bẩn và chất vải

• Sử dụng đúng kỹ thuật tẩy tại chỗ để làm sạch vết bẩn và bảo vệ đồ trang trí cùng phụ kiện

• Nhận dạng bằng mắt (về màu sắc, vẻ bề ngoài và vị trí) và nhận dạng vết bẩn

• Xem xét vết bẩn bằng cảm giác và mùi

3. Sửa chữa đồ giặt:

• Thực hiện sửa chữa cơ bản và khâu vá

• Loại bỏ các đồ hỏng ra khỏi quy trình giặt là

4. Vận hành máy giặt:

• Tuân theo các hướng dẫn của nhà sản xuất

• Tuân thủ những yêu cầu về sức khỏe và an toàn lao động

• Lựa chọn chương trình giặt chính xác

• Kiểm tra các máy đo trong quá trình vận hành

• Giặt lại

1. Vận hành máy giặt khô:

• Lựa chọn trình tự giặt dựa theo mức độ cấp bách và những yêu cầu của khách

• Lựa chọn nhiệt độ chính xác cho mỗi lần giặt

• Lựa chọn thời gian cho chu trình giặt

• Nhóm những đồ giặt giống nhau cho một chu trình giặt khô

6. Là đồ vải:

• Gấp

• Là phẳng, là cuộn/hình trụ và là nhiều cuộn

• Là hơi

• Xếp thành chồng gọn gàng

7. Giám sát hoạt động của máy móc:

• Kiểm tra hoạt động chính xác của máy móc

• Báo cáo lỗi

• Khắc phục lỗi

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

• Kiểm tra viết

• Câu hỏi vấn đáp

• Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

• Hồ sơ chứng cứ

• Giải quyết vấn đề

• Bài tập đóng vai

• Các công việc và dự án được giao

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Áp dụng thực hành có trách nhiệm trong bộ phận buồng

MÃ SỐ: CM09

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để áp dụng các quy tắc du lịch trách nhiệm trong bộ phận buồng tại các cơ sở lưu trú du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Cung cấp thông tin cho khách

P1. Để biển báo trong các phòng của khách, khuyến nghị khách tái sử dụng khăn tắm và đồ vải để giảm việc tiêu thụ hóa chất, nước và năng lượng

P2. Mời những khách nghỉ dài ngày tham gia chương trình tái sử dụng khăn tắm và đồ vải

P3. Cung cấp các đồ vệ sinh cá nhân theo yêu cầu của khách thay vì để sẵn các vật dụng dùng một lần trong mỗi buồng

P4. Nhắc nhở khách hành động theo cách tiết kiệm nước và năng lượng trong khách sạn khi có thể

E2. Tiết kiệm năng lượng trong buồng khách và khu vực chung

P5. Đảm bảo tắt các loại đèn và điều hòa không cần thiết trong các buồng khách

P6. Duy trì máy điều hòa ở nhiệt độ tối thiểu là 25 độ tại các khu vực chung

P7. Tắt hết các loại đèn ở khu vực chung trong các phòng không có người và vào ban ngày

E3. Tiết kiệm nước trong buồng khách

P8. Đảm bảo các vòi trong phòng tắm đã được khóa chặt để tránh rò rỉ nước

P9. Đảm bảo nước xả bồn cầu, thời gian bật vòi hoa sen và các vòi nước được giữ ở mức tối thiểu

P10. Kiểm tra thường xuyên các vòi nước xem có rò rỉ và cần sửa chữa không

E4. Tiết kiệm nước và năng lượng trong giặt là

P11. Để đồ vào máy giặt và máy sấy theo công suất khuyến nghị cho mỗi lần giặt để tiết kiệm nước và năng lượng

P12. Sử dụng nước dành cho máy giặt và máy sấy ở nhiệt độ thấp nhất

CÁC KỸ NĂNG CƠ BẢN VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Các kỹ năng cơ bản

S1. Kỹ năng giao tiếp để khuyến khích khách tiết kiệm điện, nước và tái sử dụng khăn và đồ vải

S2. Kiểm tra các thiết bị điện, nước

S3. Vận hành các thiết bị điện, nước

Kiến thức thiết yếu

K1. Các cách khách sạn hoặc nhà khách cung cấp thông tin cho khách về việc tiết kiệm năng lượng, nước và quản lý chất thải

K2. Các quy trình tiết kiệm năng lượng tại đơn vị

K3. Các cách tiết kiệm nước của đơn vị

K4. Cách tiết kiệm năng lượng và nước tại bộ phận giặt là

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Cung cấp thông tin cho khách:

• Khuyến nghị khách tái sử dụng khăn tắm và đồ vải để giảm việc tiêu thụ nước và năng lượng

• Mời những khách nghỉ dài ngày tham gia chương trình tái sử dụng khăn tắm và đồ vải đồng thời chỉ cung cấp những đồ vệ sinh cá nhân trong phòng tắm cho khách nếu có yêu cầu

• Để biển báo nhắc nhở khách giảm tiêu thụ năng lượng và tắt tất cả các loại đèn, điều hòa khi ra khỏi phòng

2. Kiểm soát năng lượng:

• Tắt đèn ở các khu vực không sử dụng và sử dụng ánh sáng tự nhiên khi có thể

• Sử dụng ánh sáng tự nhiên, để đèn ở mức sáng tối thiểu trong ngày tại các khu vực được mặt trời chiếu sáng

• Thường xuyên làm sạch hệ thống đèn

• Cài đặt chương trình tự động điều chỉnh nhiệt độ theo nhu cầu trong ngày, chẳng hạn giảm đáng kể nhiệt độ sưởi ấm và làm mát tại các khu vực chung (sảnh, hành lang và cầu thang) trong thời gian ít người qua lại (từ nửa đêm đến 5 giờ sáng)

• Tận dụng ánh sáng mặt trời và sử dụng rèm cửa để giảm thiểu sử dụng điều hòa lạnh quá hoặc nóng quá

• Khi trời nóng, điều chỉnh nhiệt độ trong khoảng 23° - 25°C

• Dán nhãn các công tắc đèn để chỉ rõ vị trí công tắc, giúp thực hiện việc tắt đèn khi không cần dùng

• Đảm bảo điều hòa nhiệt độ được duy trì ở các mức tối ưu

• Đảm bảo tất cả các thiết bị được tắt khi khách rời khỏi phòng

3. Tiết kiệm nước trong buồng khách:

• Đảm bảo các vòi trong phòng tắm được khóa chặt để tránh thất thoát nước và giảm thiểu xả nước trong bồn cầu, giảm thiểu thời gian bật vòi hoa sen và các vòi nước khi làm vệ sinh

• Kiểm tra thường xuyên các vòi nước xem có rò rỉ và cần sửa chữa không

4. Đảm bảo hoạt động giặt là có hiệu quả:

• Tiết kiệm nước và năng lượng trong giặt là bằng cách sử dụng tối ưu máy giặt

• Chỉ vận hành máy khi máy đã đầy

• Tuân thủ các hướng dẫn của nhà sản xuất khi sử dụng và thường xuyên kiểm tra mức nước có chính xác trong khi vận hành

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

• Mô phỏng tình huống, đóng vai

• Quan sát ứng viên thực hiện công việc

• Nghiên cứu tình huống

- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Hồ sơ chứng cứ
- Giải quyết vấn đề
- Bài tập đóng vai
- Các công việc và dự án được giao
- Nhận xét của cá nhân

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Giám sát hoạt động của bộ phận buồng

MÃ SỐ: CM10

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết trong việc giám sát, duy trì và cải thiện hoạt động của bộ phận buồng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giám sát, duy trì và cải thiện hoạt động của bộ phận buồng

P1. Giám sát các mức độ dịch vụ thường xuyên thông qua việc tiếp xúc chặt chẽ với các hoạt động hàng ngày

P2. Xác định kịp thời các vấn đề về chất lượng hay khách hàng để đưa ra các điều chỉnh phù hợp

P3. Tham vấn đồng nghiệp trong việc điều chỉnh quy trình và hệ thống để nâng cao chất lượng dịch vụ

P4. Tư vấn và khuyến khích đồng nghiệp có các cách thức để nâng cao mức độ dịch vụ

E2. Lên kế hoạch và sắp xếp thứ tự công việc

P5. Xây dựng lịch trình công việc để nâng cao hiệu quả và chất lượng dịch vụ khách hàng

P6. Giao việc cho đối tượng phù hợp trên các nguyên tắc phân công lao động

P7. Đánh giá tiến trình thực hiện dựa trên các mục tiêu và mốc thời gian đã định

P8. Hỗ trợ đồng nghiệp theo trình tự ưu tiên khối lượng công việc thông qua các phản hồi mang tính xây dựng và huấn luyện

E3. Giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định

P9. Xác định và phân tích các vấn đề của bộ phận buồng từ khía cạnh hoạt động và dịch vụ khách hàng

P10. Đưa ra sáng kiến về các hành động khắc phục để giải quyết vấn đề cấp bách khi cần thiết

P11. Khuyến khích các thành viên trong bộ phận nêu ra vấn đề và khuyến khích họ tham gia giải quyết vấn đề

P12. Giám sát mức độ hiệu quả của các giải pháp trong hoạt động của bộ phận buồng

P13. Tuân thủ các chính sách và hướng dẫn của cơ sở lưu trú du lịch trong việc giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Xếp lịch và phân công công việc

S2. Giám sát chất lượng công việc và tiến độ theo kế hoạch

S3. Giám sát chi phí trong ngân sách cho phép

S4. Giám sát sự hài lòng của khách hàng

S5. Đánh giá thực hiện công việc

S6. Tiếp thu và đưa ra ý kiến phản hồi

S7. Khuyến khích đồng nghiệp nêu ra và tham gia giải quyết vấn đề

S8. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu

S9. Giải quyết vấn đề

S10. Ra quyết định

Kiến thức thiết yết

K1. Các khái niệm chính về đảm bảo chất lượng và cách quản lý, thực hiện công việc này tại đơn vị

K2. Cách thức đảm bảo duy trì liên tục các mức độ dịch vụ

K3. Cách xác định và xử lý các vấn đề của khách hàng hoặc vấn đề về chất lượng

K4. Các hệ thống và quy trình chất lượng đang được áp dụng tại đơn vị

K5. Cách áp dụng các nguyên tắc quản lý thời gian vào công việc và trách nhiệm hàng ngày

K6. Các hệ thống phân công và xếp lịch công việc

K7. Cách hỗ trợ đồng nghiệp trong việc đặt ưu tiên cho các công việc

K8. Các vấn đề trong hoạt động và dịch vụ khách hàng đã từng được xử lý và giải quyết

K9. Quy trình hành động chính xác để giải quyết các vấn đề trong hoạt động

K10. Cách khuyến khích các thành viên trong nhóm nêu ra vấn đề và tham gia xử lý vấn đề

K11. Quy trình giải quyết tình trạng đặt buồng quá tải

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Mức độ hiệu quả và dịch vụ:

• Giám sát và đánh giá việc thực hiện công việc

• Giám sát mức độ hài lòng của khách hàng

• Giám sát chi phí

2. *Các đề xuất đảm bảo chất lượng:*

• Các hệ thống chất lượng

• Các tiêu chuẩn chất lượng

3. Các vấn đề về chất lượng:

• Các tình huống khó trong dịch vụ khách hàng

• Thiết bị hư hỏng/lỗi kỹ thuật

• Không thể cung cấp dịch vụ đã hứa tới khách hàng

• Phân công công việc không hợp lý dẫn đến mức độ bố trí nhân viên không tương xứng hoặc không phù hợp

• Sự chậm trễ và khó khăn về mặt thời gian

• Hành vi và thái độ nhân viên chưa tốt

• Thiếu sự hỗ trợ/kiểm soát/giao tiếp từ phía người quản lý hoặc thiếu hoạt động đào tạo

• Thiếu tinh thần làm chủ

4. Các quy trình và hệ thống:

• Chất lượng dịch vụ

• Các tình huống khẩn cấp

• Lau dọn và giặt đồ

• An ninh

• Thực hiện an toàn trong lao động

• Lưu trữ tư liệu

5. Lên lịch làm việc:

• Nghỉ ăn trưa/ăn tối

• Phân ca

• Nghỉ phép và nghỉ lễ

• Lịch phân công nhân viên

6. Các nguyên tắc phân bổ công việc:

• Xác định trách nhiệm từng nhân viên

• Giao quyền

• Làm rõ yêu cầu kết quả công việc

7. Thông tin phản hồi mang tính xây dựng và huấn luyện:

• Các phản hồi chính thức và không chính thức

• Nhận xét thực hiện công việc

• Các lời khuyên/chỉ dẫn

• Phân tích nhu cầu đào tạo

• Đào tạo

• Áp dụng các nguyên tắc

8. *Các vấn đề tại nơi làm việc:*

• Khách hàng

• Nhà cung cấp

• Các trang thiết bị

• Hành chính

• Tổ chức

• Người lao động

• Thời tiết

• Các vấn đề tự nhiên

9. Các hành động khắc phục:

• Các quy trình và/hoặc quá trình mới

• Thay đổi bản mô tả công việc hoặc hợp đồng làm việc

• Các thay đổi quy trình và/hoặc quá trình tại nơi làm việc

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Nghiên cứu tình huống
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Hồ sơ chứng cứ
- Giải quyết vấn đề
- Bài tập đóng vai
- Các công việc và dự án được giao
- Nhận xét của cá nhân

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý dịch vụ đồ vải trong khách sạn

MÃ SỐ: CM11

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết trong việc quản lý và giám sát dịch vụ đồ vải trong khách sạn, bao gồm quản lý mức dự trữ kho đồ vải, duy trì chất lượng cao của đồ vải, đào tạo đội ngũ nhân viên đạt được các tiêu chuẩn này.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Quản lý hoạt động thường nhật

P1. Duy trì mức dự trữ kho đồ vải cho cơ sở lưu trú du lịch đủ để phục vụ các mùa cao điểm và dự phòng các trường hợp đột xuất như hội thảo và hội họp

P2. Quản lý hoạt động hàng ngày của nhà cung cấp dịch vụ giặt là, kho đồ vải hay các dịch vụ giặt là khác bên trong cơ sở lưu trú du lịch

P3. Đảm bảo các nhân viên được đào tạo cách sử dụng an toàn máy móc, thiết bị và hóa chất tẩy rửa một cách phù hợp

P4. Giám sát chất lượng đồ vải theo tiêu chuẩn của đơn vị

P5. Thực hiện và đánh giá thường xuyên việc kiểm kê đồ vải trong kho

P6. Quản lý hiệu quả chi phí mua sắm các đồ vải thay thế hay các vật dụng liên quan, tuân theo hướng dẫn mua sắm của đơn vị

E2. Giám sát chất lượng cơ sở vật chất và dịch vụ đồ vải

P7. Đảm bảo tất cả các nhân viên dọn buồng có thể nhận biết dấu hiệu nhiễm bẩn và/hoặc nhiễm khuẩn và xử lý vấn đề theo cách phù hợp

P8. Xây dựng quy trình xử lý đồ vải nhiễm bẩn

P9. Đảm bảo có đủ nhân viên buồng để quản lý việc cung cấp đồ vải tại đơn vị

P10. Đảm bảo nhân viên buồng có tiêu chí rõ ràng khi chấp nhận hoặc từ chối các loại đồ vải được giao

P11. Giám sát tỷ lệ 'từ chối', có hành động phù hợp để giảm tỷ lệ này khi nó vượt quá các tỷ lệ đã thỏa thuận và/hay hướng dẫn của đơn vị

P12. Đảm bảo nhân viên bộ phận buồng kiểm tra số lượng và chất lượng đồ vải khi nhận hàng, báo cáo các sai lệch trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ hoặc bộ phận giặt là của cơ sở lưu trú du lịch

E3. Phối hợp với các nhà cung cấp và bộ phận khác

P13. Can thiệp trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ giặt là hoặc bộ phận giặt là khi phát hiện các vấn đề hoặc sai lệch lớn trong dịch vụ đồ vải

P14. Liên hệ với các bộ phận khác để đánh giá nhu cầu sử dụng đồ vải

P15. Liên hệ với bộ phận kế toán hoặc các nhóm tài chính khác khi quản lý hợp đồng giặt là

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Tính toán số lượng, chủng loại đồ vải cần sử dụng và dự trữ cho mùa cao điểm và các sự kiện đột xuất

S2. Kiểm đếm số lượng và chất lượng đồ vải

S3. Giám sát chất lượng đồ vải và tỷ lệ từ chối nhận do lỗi

S4. Hướng dẫn, đào tạo nhân viên về chính sách và quy trình quản lý đồ vải

S5. Ghi chép và báo cáo sự cố

Kiến thức thiết yếu

K1. Các mức dự trữ trong kho đồ vải của đơn vị và chi phí giặt là điển hình của từng loại đồ vải

K2. Các điều kiện và điều khoản của hợp đồng dịch vụ đồ vải mà bạn phụ trách

K3. Các quy định sử dụng hóa chất an toàn trong giặt là và các hướng dẫn sử dụng của đơn vị

K4. Các phương pháp làm việc của nhà cung cấp giặt là và bộ phận đồ vải hay các dịch vụ giặt là trong cơ sở lưu trú du lịch

K5. Cách thương thuyết hiệu quả với các nhà cung cấp

K6. Các tiêu chuẩn chất lượng của đơn vị đối với việc cung cấp đồ vải

K7. Các phương pháp an toàn khi xử lý đồ vải bị nhiễm bẩn

K8. Các mức độ chấp nhận được khi ‘từ chối’ hàng được giao dựa trên các thỏa thuận về mức độ dịch vụ/theo tiêu chuẩn của đơn vị và cách đảm bảo đạt được các mức độ này

K9. Thời gian quay vòng của dịch vụ đồ vải để đáp ứng nhu cầu của đơn vị, bao gồm cả giặt khô

K10. Cách quản lý dịch vụ đồ vải trong phạm vi ngân sách đề ra, đáp ứng các mục tiêu về lãi - lỗ

K11. Cách thực hiện và đánh giá việc kiểm kê kho đồ vải

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Đồ vải có thể được cung cấp:

- Cho buồng của khách
- Cho nhà hàng
- Cho các khu vực khác

2. Dịch vụ giặt là:

- Giặt là tại đơn vị
- Hợp đồng dịch vụ giặt là

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
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Hồ sơ chứng cứ
- Giải quyết vấn đề
- Bài tập đóng vai
- Các công việc và bài tập/dự án được giao
- Nhận xét của cá nhân

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý hoạt động của bộ phận buồng

MÃ SỐ: CM12

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để quản lý hoạt động của bộ phận buồng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giám sát và cải thiện hoạt động của bộ phận buồng

P1. Giám sát thường xuyên tính hiệu quả và các mức độ dịch vụ bằng cách liên hệ sát sao với hoạt động hàng ngày của bộ phận

P2. Đảm bảo bộ phận buồng hỗ trợ các đề xuất về quản lý chất lượng

P3. Nhận biết kịp thời các vấn đề về chất lượng để có những điều chỉnh phù hợp và đạt được sự chấp thuận liên quan

P4. Điều chỉnh quy trình và hệ thống nhằm cải thiện hiệu suất và hiệu quả công việc với sự tham vấn của đồng nghiệp

P5. Tham vấn đồng nghiệp về các cách cải thiện hiệu quả và mức độ dịch vụ

P6. Giám sát ngân sách và quản lý các chi phí

E2. Lập kế hoạch và tổ chức công việc

P7. Lên lịch làm việc nhằm nâng cao hiệu quả và chất lượng dịch vụ khách hàng

P8. Giao công việc cho những người thích hợp theo lịch trình và kế hoạch công tác

P9. Đánh giá tiến độ so với mục tiêu và thời gian đề ra

P10. Hỗ trợ đồng nghiệp trong việc lập ưu tiên khối lượng công việc bằng cách phản hồi tích cực và huấn luyện

P11. Xác định nhu cầu đào tạo, tổ chức đào tạo và phát triển cho nhân viên

E3. Duy trì các hồ sơ tại nơi làm việc

P12. Hoàn thành chính xác các báo cáo tại nơi làm việc và nộp báo cáo trong khoảng thời gian yêu cầu

P13. Phân công và giám sát việc hoàn thành báo cáo trước khi nộp

E4. Giải quyết vấn đề và ra quyết định

P14. Kịp thời nhận biết và phân tích các vấn đề tại nơi làm việc từ góc độ điều hành và dịch vụ khách hàng

P15. Đưa ra các hành động khắc phục để giải quyết vấn đề tại chỗ nếu có thể

P16. Khuyến khích các thành viên trong nhóm tham gia giải quyết các vấn đề họ đã đưa ra

P17. Giám sát hiệu quả của các giải pháp trong hoạt động của bộ phận buồng

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Lập kế hoạch

S2. Tổ chức thực hiện

S3. Giám sát tiến độ và chất lượng công việc

S4. Giám sát chi phí trong ngân sách cho phép

S5. Giải quyết vấn đề

S6. Huấn luyện và sửa sai cho nhân viên

S7. Đánh giá thực hiện công việc

S8. Khuyến khích, động viên nhân viên tự giải quyết vấn đề

S9. Ra quyết định

Kiến thức thiết yếu

K1. Các tiêu chuẩn sức khỏe và an toàn cần được tuân theo liên quan đến các dịch vụ buồng

K2. Cách bộ phận buồng kết hợp với các bộ phận khác trong cơ sở lưu trú du lịch

K3. Cách thức giao công việc cho nhân viên

K4. Cách giám sát trách nhiệm để đảm bảo duy trì được các tiêu chuẩn

K5. Cách xác định nhu cầu đào tạo

K6. Cách đảm bảo nhân viên có kỹ năng và kiến thức để thực hiện công việc một cách hiệu quả

K7. Cách thức hướng dẫn nhân viên, như hướng dẫn trực tiếp, hướng dẫn bằng văn bản, làm mẫu hoặc sơ đồ

K8. Cách đưa ra phản hồi cho nhân viên theo cách có thể tạo động lực, khuyến khích nhân viên

K9. Cách điều chỉnh việc phân bổ công việc để cải thiện dịch vụ

K10. Cách giám sát việc phân bổ và sử dụng nguồn lực của bộ phận buồng

K11. Các loại vấn đề có thể xảy ra trong các dịch vụ buồng

K12. Cách giải quyết các vấn đề liên quan tới dịch vụ buồng

K13. Cách báo cáo vấn đề liên quan tới dịch vụ buồng

K14. Các giới hạn về quyền hạn của cá nhân khi giải quyết các vấn đề

K15. Tầm quan trọng của việc xem xét các quy trình

K16. Cách xác định và đề xuất các giải pháp có thể thực hiện để cải thiện dịch vụ buồng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các mức độ dịch vụ:

• Dịch vụ xuất sắc

• Dịch vụ có thể chấp nhận được

• Dịch vụ kém

2. Hướng dẫn nhân viên về công việc của bộ phận buồng:

• Các quy trình

• Trình tự công việc

• Các sự kiện không theo trình tự

• Tiêu chuẩn hành vi

• Sức khỏe, an toàn và an ninh

3. Các phương pháp hướng dẫn nhân viên về nhiệm vụ của bộ phận buồng:

• Hướng dẫn trực tiếp

• Hướng dẫn bằng văn bản

• Làm mẫu

• Sơ đồ

4. Các tiêu chuẩn về sức khỏe và an toàn:

• Khách hàng

• Nhân viên

• Đơn vị

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Nghiên cứu tình huống
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Hồ sơ chứng cứ
- Giải quyết vấn đề
- Bài tập đóng vai
- Các công việc và bài tập/dự án được giao
- Nhận xét của cá nhân

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