VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT

BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

Thông tư số 25/2020/TT-BLĐTBXH ngày 30 tháng 12 năm 2020 ban hành quy định khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được khi tốt nghiệp trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng của 90 ngành, nghề đào tạo

(Tiếp theo Công báo số 1343 + 1344)

Phụ lục 52A

KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC MÀ NGƯỜI HỌC PHẢI ĐẠT ĐƯỢC KHI TỐT NGHIỆP TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG

NGÀNH/NGHỀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG

(Ban hành kèm theo Thông tư số 25/2020/TT-BLĐTBXH ngày 30 tháng 12 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội)

- Yêu cầu kỹ năng

+ Giới thiệu các tính năng và lợi ích của sản phẩm và dịch vụ của nhà hàng;

+ Bán sản phẩm, dịch vụ theo đúng quy trình với các đối tượng khách du lịch khác nhau về độ tuổi, giới tính, vùng miền, quốc gia...;

+ Xử lý khi khách từ chối mua hàng;

+ Hình thành kỹ năng giao tiếp, kỹ năng diễn thuyết trước đám đông trong quảng bá;

+ Chuẩn bị các dụng cụ trực quan cần thiết cho công việc quảng bá, bán sản phẩm, dịch vụ;

+ Trưng bày các sản phẩm của nhà hàng;

+ Thanh toán bằng nhiều hình thức khác nhau;

+ Báo cáo bán hàng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Vui tươi, thân thiện;

+ Làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn thận trong khi thực hiện công việc;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học.

(6). Kết thúc ca làm việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các bước trong quy trình kết thúc ca làm việc;

+ Xác định được các thủ tục cần chuẩn bị cho ca sau;

+ Xác định được các trang thiết bị cần tắt vào cuối ca;

+ Mô tả được quy trình bàn giao ca;

+ Phân tích được các thủ tục cần thiết bàn giao cho ca sau.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sắp xếp gọn gàng khu vực làm việc;

+ Kiểm tra số tiền mặt thu được trong ca làm việc;

+ Hoàn thành sổ bàn giao ca;

+ Bàn giao số tiền mặt cho ca sau;

+ Họp giao ca với nhân viên ca sau;

+ Bảo đảm các trang thiết bị nằm trong két an toàn;

+ Bảo đảm các trang thiết bị vẫn đang trong trạng thái hoạt động tốt;

+ Đóng tắt các trang thiết bị.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm;

+ Thực hiện công việc trung thực, nhanh nhẹn, cẩn thận và gọn gàng.

(7). Phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được những nguy cơ gây cháy, nổ;

+ Liệt kê được các thiết bị phòng cháy chữa cháy;

+ Mô tả được cách sử dụng các phương tiện cứu hỏa thông thường;

+ Giải thích được tầm quan trọng của nguyên tắc và nội quy phòng cháy chữa cháy;

+ Trình bày được các phương án sơ tán khách khi có cháy;

+ Thực hiện đúng thao tác kỹ thuật quy trình xử lý khi có cháy;

+ Áp dụng các nội quy phòng cháy chữa cháy để ngăn ngừa các nguy cơ cháy, nổ và đưa ra hành động xử lý thích hợp.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được kỹ năng giao tiếp;

+ Thực hiện được kỹ năng quan sát, nhận diện đám cháy, xem xét hiện trường;

+ Thu thập thông tin;

+ Phán đoán nhạy bén, nhận định nguy cơ tiềm ẩn có thể xảy ra;

+ Xử lý được thoát nạn, khả năng thoát hiểm khi có tình huống xảy ra.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ quy định, điều lệnh phòng cháy chữa cháy;

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Bình tĩnh tự tin trong quá trình giải quyết các tình huống khẩn cấp;

+ Rèn luyện được tác phong khẩn trương, cẩn thận, chính xác.

c) Các năng lực chuyên môn

(1). Chuẩn bị nhà hàng để phục vụ

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được quy trình làm vệ sinh và thu dọn khi đóng và mở cửa nhà hàng;

+ Mô tả được trình tự các bước lau bóng đồ kim loại, đồ thủy tinh và đồ sành sứ;

+ Tóm tắt được mục đích sử dụng của từng loại đồ kim loại, đồ thủy tinh và đồ sành sứ;

+ Chỉ ra được quy trình đảm bảo an toàn và vệ sinh thực phẩm khi chuẩn bị đồ gia vị;

+ Chỉ ra được quy trình trải và gấp nếp khăn trải bàn;

+ Phân biệt được các loại gia vị phù hợp cho từng loại món ăn;

+ Phân biệt được các cách bày bàn khác nhau;

+ Diễn đạt được các loại đồ dùng cần thiết tại khu vực phục vụ;

+ Diễn đạt được cách sử dụng thiết bị một cách an toàn và hiệu quả để giảm sự cố thiết bị;

+ Giải thích được lý do tại sao phải kiểm tra lại khi việc chuẩn bị nhà hàng đã hoàn thành.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được lau dọn và sắp xếp ngăn nắp nhà hàng;

+ Thực hiện được việc làm sạch và chuẩn bị đồ dùng dụng cụ;

+ Tuân thủ được quy trình chuẩn bị bàn và gấp khăn ăn;

+ Tuân thủ được quy trình chuẩn bị và đặt bàn ăn;

+ Tuân thủ các quy trình bảo dưỡng, ngăn ngừa và đề phòng cho các sự cố thiết bị;

+ Sắp xếp và chuẩn bị được các loại gia vị khác nhau.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Tuân thủ các nguyên tắc trong khi thực hiện công việc;

+ Thể hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học.

(2). Chào đón và tiếp nhận khách

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được các bước trong quy trình đón và nhận khách;

+ Liệt kê được các tiêu chí để chào đón và tiếp nhận các khách hàng khác nhau;

+ Diễn đạt được cách ứng xử chuyên nghiệp cần thiết để chào và đón khách.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được việc cập nhật thông tin của khách;

+ Thực hiện được quy trình chào và đón khách;

+ Xử lý được các yêu cầu của khách.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Hình thành tác phong giao tiếp chuyên nghiệp khi chào đón và tiếp nhận khách;

+ Tuân thủ cách ứng xử chuyên nghiệp cần thiết để giao tiếp trực tiếp với khách hàng;

+ Thể hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học.

(3). Tiếp nhận và chuyển yêu cầu gọi món của khách

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được quy trình tiếp nhận yêu cầu gọi món của khách;

+ Mô tả được trình tự chuyển tiếp yêu cầu gọi món cho các bộ phận;

+ Liệt kê được các thông tin chính thức cần lấy từ khách hàng;

+ Chỉ ra được tầm quan trọng của việc nhắc lại yêu cầu gọi món của khách;

+ Giải thích được cách duy trì mối quan hệ tích cực và lịch sự với khách hàng;

+ Giải thích được cách chuyển yêu cầu gọi món và cách thức nhân viên ghi lại yêu cầu gọi món của khách;

+ Diễn đạt được các thành phần chính của thực đơn món ăn bao gồm món khai vị, món chính, món tráng miệng;

+ Diễn đạt được các yếu tố chính của thực đơn đồ uống bao gồm cả các thông tin cơ bản về rượu vang.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được quy trình tiếp nhận yêu cầu đồ ăn/đồ uống;

+ Phối hợp được với các bộ phận liên quan trong việc chuyển yêu cầu gọi món của khách.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Liệt kê được các dụng cụ phục vụ rượu vang trắng, vang đỏ;

+ Mô tả được quy trình phục vụ rượu vang;

+ Phân biệt đặc điểm và hương vị của các loại vang trắng và vang đỏ phổ biến;

+ Giải thích được sự kết hợp món ăn với rượu vang;

+ Xác định được các cách thức tăng doanh thu bán hàng (up-selling)

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Hình thành thái độ vui vẻ, niềm nở khi giới thiệu thực đơn và tiếp nhận yêu cầu món ăn/đồ uống;

+ Tuân thủ cách ứng xử chuyên nghiệp cần thiết để tư vấn, giới thiệu món ăn/đồ uống đến với khách hàng;

+ Thể hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học để chuyển tiếp yêu cầu của khách với các bộ phận liên quan.

(4). Phục vụ đồ ăn tại bàn và thu dọn

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được quy trình trung chuyển và phục vụ đồ ăn tại bàn theo đúng tiêu chuẩn quy định;

+ Mô tả được quy trình tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách;

+ Mô tả được quy trình phục vụ đồ ăn trong nhà hàng và các khu vực dịch vụ khác;

+ Phân biệt được các dụng cụ đồ ăn phù hợp, gia vị và các đồ ăn kèm cho các món ăn khác nhau;

+ Phân biệt được các yêu cầu cần thiết khi dọn dẹp bữa ăn tự chọn;

+ Chỉ ra được quy trình dọn bàn ăn theo quy định của nhà hàng;

+ Phân loại được việc dọn sơ bàn ăn và phục vụ món ăn kế tiếp;

+ Giải thích được các tiêu chuẩn và quy trình dọn bàn khi thức ăn bị đổ ra ngoài;

+ Diễn đạt được cách thay gạt tàn;

+ Diễn đạt được quy trình dọn bàn ăn một cách an toàn và vệ sinh.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được quy trình phục vụ khách hàng tại bàn;

+ Tuân thủ các nguyên tắc khi phục vụ khách hàng;

+ Tuân thủ quy trình dọn sơ bàn ăn và phục vụ các món ăn kế tiếp;

+ Xử lý và dọn dẹp khi đồ ăn bị đổ ra bàn;

+ Xử lý và dọn dẹp khi làm rơi, vỡ dụng cụ trong quá trình phục vụ;

+ Thực hiện thu dọn bàn khi kết thúc bữa ăn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Hình thành kỹ năng bưng bê và thu dọn trong phục vụ và thu dọn tại bàn;

+ Hình thành cách ứng xử chuyên nghiệp cần thiết trong phục vụ và thu dọn tại bàn;

+ Ý thức được trách nhiệm về vệ sinh an toàn thực phẩm;

+ Thể hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học để phục vụ và thu dọn tại bàn ăn cho khách.

(5). Phục vụ đồ uống và thức ăn

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được kỹ thuật mở chai và cách sử dụng dụng cụ hợp lý;

+ Mô tả đúng kỹ thuật rót rượu và phục vụ đồ uống;

+ Mô tả đúng cách rót và phục vụ các loại đồ uống cùng với món ăn;

+ Giải thích được việc tại sao nhãn của chai phải quay về phía khách;

+ Phân biệt được các loại ly cốc để phục vụ các đồ uống khác nhau và loại nào được sử dụng theo tiêu chuẩn của nhà hàng hoặc theo yêu cầu của khách;

+ Phân biệt được các mức nhiệt độ thích hợp để phục vụ các loại đồ uống khác nhau;

+ Chỉ ra được các quy định của nhà hàng và quy trình phục vụ đồ uống;

+ Giải thích được kiến thức về an toàn và vệ sinh sạch sẽ trong khi chuẩn bị các dụng cụ, thiết bị và nguyên liệu;

+ Diễn đạt được cách thức đảm bảo sự an toàn và an ninh tại nơi làm việc.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được quy trình giới thiệu và phục vụ đồ uống cùng với các đồ ăn kèm theo;

+ Tuân thủ việc giữ gìn khu vực ăn uống của khách hàng và khu vực chuẩn bị trong khi phục vụ đồ uống.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Hình thành kỹ năng phục vụ đồ uống tại bàn cho khách;

+ Hình thành cách ứng xử chuyên nghiệp cần thiết trong phục vụ đồ uống cho khách;

+ Ý thức được trách nhiệm về vệ sinh an toàn thực phẩm;

+ Thể hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học để phục vụ đồ uống cho khách.

(6). Phục vụ ăn uống tại buồng khách

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được các thông tin cần thiết khi lấy yêu cầu phục vụ đồ ăn uống tại buồng của khách;

+ Liệt kê được các bước phục vụ theo đúng tiêu chuẩn và quy trình của phục vụ tại buồng;

+ Liệt kê được quy trình xử lý tình huống phát sinh hoặc các vấn đề trong việc phục vụ tại buồng;

+ Giải thích được việc xuất trình hóa đơn thanh toán cho khách và nơi lưu giữ hóa đơn có chữ ký của khách;

+ Diễn đạt được các yêu cầu đảm bảo duy trì các dụng cụ thiết bị phục vụ tại buồng.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được quy trình tiếp nhận yêu cầu của khách;

+ Thực hiện được các bước chuẩn bị và phục vụ tại buồng;

+ Tuân thủ việc đưa hóa đơn phục vụ tại buồng cho khách;

+ Thực hiện được việc dọn dẹp đồ ăn uống phục vụ tại buồng;

+ Duy trì các dụng cụ phục vụ để sẵn sàng phục vụ.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Hình thành kỹ năng nghe điện thoại và tiếp nhận yêu cầu của khách;

+ Tuân thủ cách ứng xử chuyên nghiệp cần thiết trong phục vụ tại buồng cho khách;

+ Ý thức được trách nhiệm về vệ sinh an toàn thực phẩm;

+ Thể hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học để phục vụ tại buồng cho khách.

(7). Phục vụ tiệc và hội nghị hội thảo

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các tiêu chuẩn và quy trình bày bàn tiệc hoặc hội nghị, hội thảo hoặc phục vụ lưu động bên ngoài nhà hàng (outside catering);

+ Liệt kê được những quy trình tiếp nối khi phục vụ tiệc;

+ Liệt kê được một số đồ uống và các loại đồ ăn nhẹ đặc trưng để dùng cho tiệc đứng;

+ Mô tả được tầm quan trọng của việc kiểm tra lại lần cuối việc hoàn thành bày bàn tiệc hoặc hội nghị, hội thảo;

+ Chỉ ra được thời điểm thích hợp để cung cấp thêm đồ uống và đồ ăn nhẹ;

+ Chỉ ra được các tiêu chuẩn và quy trình phục vụ trà và cà phê;

+ Chỉ ra được khi nào thì nên thông báo với giám sát viên hoặc giám đốc bộ phận;

+ Giải thích được các tiêu chuẩn phục vụ rượu vang và các đồ uống có cồn;

+ Diễn đạt được các công việc cần hoàn thành trong thời gian nghỉ của hội nghị, hội thảo.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được quy trình bày bàn tiệc hoặc hội nghị, hội thảo;

+ Thực hiện được phục vụ lưu động bên ngoài nhà hàng (outside catering);

+ Tuân thủ được các nguyên tắc phục vụ bàn tiệc hoặc hội nghị, hội thảo;

+ Dọn dẹp sau khi sự kiện kết thúc.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Tuân thủ cách ứng xử chuyên nghiệp cần thiết trong phục vụ tiệc và hội nghị cho khách hàng;

+ Ý thức được trách nhiệm về vệ sinh an toàn thực phẩm;

+ Thể hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học.

(8). Phục vụ rượu vang

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các dụng cụ phục vụ rượu vang trắng, vang đỏ;

+ Mô tả được quy trình phục vụ rượu vang;

+ Phân biệt đặc điểm và hương vị của các loại vang trắng và vang đỏ phổ biến;

+ Giải thích được sự kết hợp món ăn với rượu vang;

+ Xác định được các cách thức tăng doanh thu bán hàng (up-selling).

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được các bước trình danh mục rượu vang cho chủ tiệc;

+ Giới thiệu, gợi ý và tư vấn các loại rượu vang phù hợp với món ăn và lựa chọn của khách;

+ Tuân thủ quy trình tiếp nhận yêu cầu gọi rượu vang của khách đúng chuẩn của khách sạn;

+ Phục vụ rượu vang theo quy trình chuẩn của khách sạn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm;

+ Hình thành ý thức giữ gìn vệ sinh thực phẩm và an toàn lao động;

+ Thực hiện công việc cẩn thận, nhanh nhẹn trong thao tác mở và rót rượu vang cho khách;

+ Thể hiện thái độ tự tin, tích cực và thân thiện khi giao tiếp và phục vụ rượu vang cho khách.

(9). Chế biến và hoàn thiện một số món ăn sáng

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được nguyên liệu và dụng cụ chế biến và hoàn thiện một số món ăn sáng;

+ Xác định được cách chọn lựa nguyên liệu để chế biến một số món ăn sáng đúng yêu cầu về định lượng và chất lượng;

+ Mô tả được được quy trình chế biến và hoàn thiện một số món ăn sáng;

+ Trình bày được những yêu cầu về màu sắc, trạng thái, mùi vị, định lượng chuẩn sau khi được hoàn thiện của một số món ăn sáng;

+ Giải thích được các yêu cầu đối với nhiệt độ chuẩn để phục vụ và bảo quản một số món ăn sáng sau khi được hoàn thiện;

+ Xác định được các yêu cầu về vệ sinh trước, trong và sau khi chế biến;

+ Giải thích được các phương pháp bảo quản các loại nguyên liệu trước khi sơ chế;

+ Giải thích được cách bảo quản an toàn và vệ sinh một số món ăn sáng đã được chế biến nhưng chưa sử dụng ngay;

+ Phân tích được các phương pháp trình bày và trang trí một số món ăn sáng sau khi được chế biến hoàn chỉnh.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sơ chế được nguyên liệu để chế biến một số món ăn sáng;

+ Cắt thái được các nguyên liệu theo đúng kích cỡ và kiểu dáng;

+ Cân đong được tỉ lệ các loại xốt lạnh Âu - Á cơ bản;

+ Đánh được xốt các loại xốt Âu cơ bản như dầu dấm, xốt mayonnaise;

+ Phối trộn được các loại xốt Á cơ bản như nước mắm chua ngọt, xốt chua cay;

+ Nêm nếm được xốt;

+ Phối trộn được các nguyên liệu với nước xốt;

+ Chế biến và hoàn thiện được các món ăn từ trứng như trứng ốp la, trứng ốp lết, trứng khuấy theo đúng yêu cầu;

+ Chế biến được một số món ăn sáng địa phương phục vụ ở quầy buffet;

+ Đổ được bánh crêpe đúng yêu cầu về độ dày;

+ Cuộn được bánh crêpe;

+ Trang trí được các món ăn đơn giản trên các loại đĩa phục vụ;

+ Đảm bảo các yêu cầu về vệ sinh trước, trong và sau khi chế biến.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Tuân thủ nghiêm các quy định về an toàn an ninh và vệ sinh an toàn thực phẩm;

+ Trung thực, cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học;

+ Thể hiện tính tiết kiệm khi sử dụng nguyên liệu chế biến;

+ Có tinh thần giữ gìn vệ sinh trong suốt quá trình học thực hành và sau buổi học thực hành.

(10). Giao nhận đồ vải hằng ngày

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được quy trình giao, nhận đồ vải hàng ngày tại nhà hàng;

+ Liệt kê được các bước sắp xếp đồ vải sạch;

+ Chỉ ra được phương pháp bảo quản đồ vải sạch tại nhà hàng;

+ Giải thích được quy trình kiểm kê kho đồ vải hàng ngày.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Phân loại được các loại đồ vải bẩn tại nhà hàng;

+ Thực hiện được việc giao, nhận đồ vải theo đúng quy định tại nhà hàng;

+ Sắp xếp được đồ vải sạch vào kho;

+ Thực hiện được quy trình kiểm kê đồ vải trước khi bàn giao ca.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Tuân thủ các nguyên tắc trong khi thực hiện công việc;

+ Thể hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học.

(11). Thanh toán và tiễn khách

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được các hệ thống kiểm soát và các hệ thống thanh toán trên máy tính;

+ Mô tả được quy trình hóa đơn và nhận tiền khách thanh toán;

+ Liệt kê được một số phương thức thanh toán phổ biến;

+ Phân biệt được các loại tiền với các mệnh giá khác nhau;

+ Diễn đạt được quy trình tiễn khách tại nhà hàng;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Lấy hóa đơn tại quầy thu ngân và trình hóa đơn cho khách;

+ Nhận tiền thanh toán từ khách;

+ Ghi chép lại việc thanh toán;

+ Trình hóa đơn cho khách trong trường hợp khách có yêu cầu;

+ Xử lý các tình huống có thể xảy ra trong quá trình thanh toán;

+ Đưa tiễn khách ra về theo đúng quy trình chuẩn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ đúng quy trình và quy định của ngành nghề;

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học.

(12). Tiến hành các thủ tục kiểm kê tại nhà hàng

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các loại hàng hóa, dụng cụ và trang thiết bị cần kiểm kê;

+ Xác định được các biểu mẫu kiểm kê;

+ Xác định được vai trò quan trọng của việc kiểm kê;

+ Xác định được mức độ thường xuyên của việc kiểm kê hàng hóa, dụng cụ, trang thiết bị;

+ Mô tả được các bước trong quy trình kiểm kê;

+ Trình bày được nguyên tắc kiểm kê hàng hóa, dụng cụ và trang thiết bị;

+ Phân tích được tiêu chí chất lượng hàng hóa, dụng cụ và trang thiết bị.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện kiểm kê hàng hóa (mặt hàng, nguyên liệu thực phẩm, đồ uống, vật tư), dụng cụ, trang thiết bị;

+ Thực hiện được quy trình cân, đong, đo đếm hàng hóa, dụng cụ, trang thiết bị theo đúng hóa đơn nhập, xuất;

+ Thực hiện được kỹ năng sắp xếp kho;

+ Thực hiện được xuất, nhập hàng hóa;

+ Thực hiện quản lý kho hàng hóa;

+ Đánh giá chất lượng của các mặt hàng, dụng cụ và trang thiết bị;

+ Kiểm soát hàng hóa tồn kho;

+ Tiến hành làm báo cáo kiểm kê;

+ Tiến hành tổng hợp, xử lý số liệu kiểm kê, đối chiếu giữa bộ phận quản lý, bộ phận sử dụng và kế toán.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập và khả năng phối hợp với các bộ phận liên quan đến công tác kiểm kê;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Trung thực, cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học;

+ Tuân thủ nghiêm túc các biểu mẫu liên quan đến công tác kiểm kê;

+ Tuân thủ nghiêm các nguyên tắc trong công tác kiểm kê.

2. TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: PHA CHẾ ĐỒ UỐNG

2.1. Mô tả vị trí việc làm

Pha chế đồ uống là người chịu trách nhiệm về quầy bar và dịch vụ đồ uống. Nhân viên pha chế cần trang bị cho bản thân những kiến thức về đồ uống, kỹ năng pha chế thành thạo và chuyên nghiệp, mức độ tự chủ, trách nhiệm và hành vi thái độ mới có thể hoàn thành tốt công việc.

Nhân viên pha chế đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng hình ảnh và chất lượng dịch vụ ăn uống đối với khách hàng. Họ là người tiếp xúc trực tiếp hoặc gián tiếp với khách hàng, pha chế các loại đồ uống có sẵn trong danh mục và theo yêu cầu của khách. Người làm việc tại vị trí việc làm luôn thực hiện theo đúng công thức chuẩn, đúng quy trình, phương pháp pha chế để đảm bảo cung cấp cho khách hàng các đồ uống đạt tiêu chuẩn và đảm bảo vệ sinh và an toàn thực phẩm.

Phạm vi công việc: Làm nhân viên pha chế ở quán cà phê, quầy bar tại các cơ sở lưu trú du lịch hoặc các đơn vị kinh doanh dịch vụ ăn uống độc lập.

2.1.1. Kiến thức

- Liệt kê được các dụng cụ và trang thiết bị tại khu vực pha chế;

- Liệt kê được các dụng cụ phục vụ đồ uống không cồn và có cồn;

- Liệt kê được các tiêu chí để chào đón và tiếp nhận các khách hàng khác nhau;

- Xác định được tầm quan trọng của công tác kiểm kê tài sản tại quầy bar;

- Xác định được các cách thức tăng doanh thu bán hàng (up-selling);

- Mô tả đặc điểm và hương vị của các loại vang trắng và vang đỏ phổ biến;

- Mô tả được công thức pha chế các loại nước hoa quả trái cây, các loại cà phê Việt Nam và cà phê pha máy, cocktail, mocktail;

- Mô tả được quy trình phục vụ đồ uống không cồn và có cồn đúng chuẩn;

- Diễn đạt được sự kết hợp giữa rượu vang với món ăn;

- Giải thích được cách vận hành các trang thiết bị;

- Trình bày được nguyên tắc kiểm kê hàng hóa, dụng cụ và trang thiết bị;

- Trình bày được nguyên tắc đặt hàng và nhận hàng hóa cho quầy bar;

- Phân tích được tiêu chí chất lượng hàng hóa, dụng cụ và trang thiết bị;

- Diễn giải được công thức pha chế các loại nước hoa quả trái cây, các loại cà phê Việt Nam và cà phê pha máy, cocktail, mocktail;

- Diễn giải được đặc tính, xuất xứ của các loại xì gà (cigar), rượu khai vị, rượu mạnh, rượu mùi.

2.1.2. Kỹ năng

- Sắp xếp được các dụng cụ tại khu vực pha chế gọn gàng, ngăn nắp, hợp lý;

- Vận hành được các thiết bị tại khu vực pha chế;

- Chọn loại cà phê phù hợp với yêu cầu của khách;

- Giới thiệu và gợi ý khách hàng mua các loại đồ uống không cồn, có cồn, xì gà (cigar);

- Thực hiện pha chế đồ uống không cồn, cà phê, cocktails...;

- Thực hiện vệ sinh các dụng cụ, trang thiết bị;

- Thực hiện chuyên nghiệp các dịch vụ chào đón khách và phục vụ đồ uống;

- Hoàn thành việc kiểm kê hàng hóa (mặt hàng, nguyên liệu thực phẩm, đồ uống, vật tư), dụng cụ, trang thiết bị;

- Thực hiện được quy trình đặt hàng và nhận hàng hóa cho quầy bar hàng ngày, định kỳ theo quy định của khách sạn và bộ phận bar;

- Trình bày và trang trí đồ uống không cồn, đồ uống có cồn đẹp mắt;

- Phục vụ đồ uống đúng quy trình và tiêu chuẩn của khách sạn.

2.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Hình thành kỹ năng làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm;

- Hình thành ý thức giữ gìn vệ sinh thực phẩm và an toàn lao động;

- Thực hiện công việc trung thực, nhanh nhẹn, cẩn thận và gọn gàng

- Có ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn;

- Thực hiện công việc đúng quy trình, quy định.

2.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 450 giờ (tương đương 15 tín chỉ)

2.3. Các năng lực của vị trí việc làm

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN						
1.1	Giao tiếp hiệu quả tại nơi làm việc	X				
1.2	Làm việc hiệu quả trong nhóm	X				
1.3	Sử dụng tiếng anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản	X				
1.4	Duy trì kiến thức ngành nghề	X				
1.5	Cung cấp dịch vụ an toàn an ninh	X				
1.6	Thực hiện sơ cứu cơ bản	X				
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	Chuẩn bị làm việc	X				
2.2	Duy trì vệ sinh an toàn thực phẩm	X				
2.3	Áp dụng kinh doanh dịch vụ ăn uống có trách nhiệm		X			
2.4	Đặt hàng và nhận hàng mới vào kho	X				

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
2.5	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm dịch vụ		X			
2.6	Đối phó với người say bia, rượu và tình huống khác		X			
2.7	Kết thúc ca làm việc	X				
2.8	Phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy	X				
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Sắp đặt và chuẩn bị khu vực pha chế và phục vụ	X				
3.2	Chào đón và tiếp nhận khách tại quầy bar	X				
3.3	Phục vụ nước giải khát	X				
3.4	Pha chế và phục vụ các loại nước hoa quả trái cây	X				
3.5	Pha chế và phục vụ mocktail	X				
3.6	Pha chế và phục vụ cà phê	X				
3.7	Phục vụ bia	X				
3.8	Phục vụ rượu vang		X			
3.9	Phục vụ rượu khai vị, rượu mạnh, rượu mùi, xì gà (cigar)		X			
3.10	Pha chế và phục vụ cocktail		X			
3.11	Tiến hành các thủ tục kiểm kê tài sản tại quầy bar	X				
3.12	Đặt hàng và nhận hàng hóa cho quầy bar	X				

2.4. Yêu cầu về kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm cho từng năng lực

a) Các năng lực cơ bản

(1). Giao tiếp hiệu quả tại nơi làm việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được các hình thức, quá trình giao tiếp phù hợp với khách hàng nội bộ và bên ngoài;

+ Xác định được tầm quan trọng của giao tiếp có hiệu quả tại nơi làm việc;

+ Giải thích được cách thu thập, truyền đạt, tiếp nhận thông tin và ý tưởng một cách có hiệu quả;

+ Mô tả được cách trình bày văn bản, tài liệu và thư điện tử, sử dụng điện thoại theo chuẩn quy định tại nơi làm việc;

+ Giải thích được cách thức giao tiếp có hiệu quả trong môi trường đa văn hóa;

+ Thu thập được thông tin từ các nguồn tài liệu thích hợp để hoàn thành công việc.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng được các phương pháp và thiết bị phù hợp, hiệu quả để truyền đạt thông tin đến khách hàng;

+ Giải thích được các nguyên tắc giao tiếp hiệu quả liên quan đến kỹ năng lắng nghe, kỹ năng đặt câu hỏi và kỹ năng giao tiếp không bằng lời nói;

+ Giao tiếp được với khách hàng từ các nền tảng xã hội, văn hóa và dân tộc khác nhau;

+ Thực hành được thành thạo kỹ năng viết các thông điệp cơ bản;

+ Thực hiện được cuộc gọi với các mục đích khác nhau;

+ Diễn đạt được rõ ràng và xúc tích cả bằng lời nói và bằng văn bản;

+ Thực hiện được việc nhận và chuyển lời nhắn chính xác;

+ Thực hiện được những đoạn hội thoại cơ bản, đơn giản bằng ngoại ngữ và các câu chuẩn giao tiếp theo quy định tại nơi làm việc.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc thân thiện, giao tiếp hiệu quả với đồng nghiệp và khách hàng;

+ Lịch sự, thân thiện khi nghe và trả lời điện thoại;

+ Cẩn thận trong quá trình ghi chép, tiếp nhận và chuyển thông tin;

+ Trung thực;

+ Nhiệt tình.

(2). Làm việc hiệu quả trong nhóm

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân trong mối quan hệ với các thành viên trong nhóm/bộ phận;

+ Liệt kê những vấn đề và mâu thuẫn thường nảy sinh tại nơi làm việc;

+ Gợi ý cách chia sẻ thông tin liên quan tới công việc với thành viên trong nhóm/bộ phận nhằm đạt mục tiêu đã đề ra;

+ Mô tả cách thực hiện công việc theo hướng thúc đẩy hợp tác và quan hệ tốt;

+ Mô tả cách hỗ trợ các thành viên trong nhóm hay bộ phận đạt được mục tiêu đã đề ra;

+ Giải thích cách hành động dựa trên thông tin phản hồi của các thành viên khác trong nhóm/bộ phận;

+ Giải thích cách xử lý hiệu quả các vấn đề và mâu thuẫn;

+ Giải thích cách tôn trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin cá nhân;

+ Giải thích cách xử lý những khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp;

+ Giải thích cách tiếp nhận sự trợ giúp của các thành viên trong nhóm/bộ phận khi nảy sinh vấn đề hay mâu thuẫn.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đóng góp được vào hoạt động của nhóm hay bộ phận;

+ Xây dựng được mối quan hệ hiệu quả tại nơi làm việc;

+ Thể hiện được khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp và xử lý một cách thích hợp;

+ Thực hiện được công việc theo hướng thúc đẩy sự hợp tác và quan hệ tốt;

+ Xử lý hiệu quả các vấn đề và mâu thuẫn;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập và làm việc trong nhóm;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học.

(3). Sử dụng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các nội dung trong các hội thoại đơn giản;

+ Xác định được các chủ đề quen thuộc trong hội thoại giao tiếp;

+ Xác định những điều thích, điều không thích, lựa chọn ưu tiên và giải thích lý do tại sao;

+ Xác nhận đã hiểu được và đề nghị làm rõ các chỉ dẫn hay yêu cầu;

+ Mô tả các quy trình làm việc hàng ngày và giải thích trình tự các công việc hàng ngày.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đáp lại được những yêu cầu cơ bản với khách;

+ Thực hiện được các chỉ dẫn hoặc yêu cầu của khách;

+ Thực hiện được các hội thoại đơn giản;

+ Sử dụng câu yêu cầu đơn giản, lịch sự;

+ Thể hiện được điều thích và điều không thích và đưa ra lý do;

+ Thực hiện được những đoạn hội thoại đơn giản, các câu chuẩn giao tiếp cơ bản bằng tiếng Anh theo quy định tại nơi làm việc.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành thói quen sử dụng tiếng Anh giao tiếp với khách hàng;

+ Mạnh dạn, thể hiện sự tự tin, tự nhiên, hoạt bát trong giao tiếp tiếng Anh với khách hàng.

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc.

(4). Duy trì kiến thức ngành nghề

- Yêu cầu kiến thức

+ Xác định được sự khác biệt giữa các loại hình kinh doanh và ngành công nghiệp dịch vụ;

+ Xác định được các dịch vụ hỗ trợ và vai trò của chúng trong việc cung cấp dịch vụ cho khách hàng;

+ Trình bày được các lĩnh vực khác nhau của ngành công nghiệp dịch vụ và mối quan hệ của bộ phận kinh doanh dịch vụ ăn uống đối với các hoạt động du lịch có liên quan;

+ Giải thích được ý thức về trách nhiệm môi trường của ngành, bao gồm giảm thiểu chất thải, tái sử dụng và tái chế;

+ Trình bày được các kiến thức về pháp luật, quy định và hướng dẫn áp dụng cho từng cá nhân theo vị trí việc làm trong ngành công nghiệp dịch vụ và bộ phận kinh doanh ăn uống.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Nhận diện được thông tin liên quan;

+ Thu thập được thông tin ngành công nghiệp dịch vụ du lịch.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Không phân biệt đối xử trong môi trường đa văn hóa;

+ Tuân thủ việc duy trì, cập nhật kiến thức địa phương và sản phẩm kinh doanh ăn uống;

+ Không vượt thẩm quyền và phạm vi ủy quyền theo vị trí việc làm;

+ Tuân thủ chuẩn mực, quy định đạo đức nghề nghiệp để mang lại lợi ích cho các bên liên quan;

+ Biết và thực hiện trách nhiệm tại nơi làm việc;

+ Thể hiện hành vi đạo đức mọi lúc.

(5). Cung cấp dịch vụ an toàn an ninh

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các tình huống rủi ro tại nơi làm việc;

+ Mô tả được các phương thức báo cáo theo quy định trong trường hợp tai nạn hay gặp sự cố;

+ Kể ra được các hành động cần làm đối với các loại rủi ro khác nhau;

+ Xác định được trách nhiệm của cá nhân trong việc duy trì an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác tại nơi làm việc;

+ Giải thích lý do phải đánh giá và báo cáo các rủi ro;

+ Trình bày được vai trò của bạn trong việc duy trì sức khỏe, an toàn và an ninh tại nơi làm việc;

+ Diễn giải được các quy trình phải tuân theo trong các trường hợp khẩn cấp khác nhau.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Cung cấp được các thông tin về sức khỏe và an toàn;

+ Đánh giá và điều chỉnh được các quy trình kiểm soát rủi ro theo yêu cầu;

+ Giảm thiểu được rủi ro cho người và tài sản tại nơi làm việc;

+ Thực hiện hành động phù hợp khi xảy ra sự cố về an ninh và an toàn của bản thân và những người khác;

+ Vận hành được các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc các nơi khác;

+ Vận chuyển và lưu giữ được các đồ vật có giá trị;

+ Duy trì được môi trường an ninh và an toàn tại nhà hàng khách sạn;

+ Hoàn thành được hồ sơ chính xác theo yêu cầu của doanh nghiệp và pháp lý.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nghiêm túc trong quá trình thực hiện các quy định về an ninh, an toàn;

+ Cẩn thận trong quá trình làm việc.

(6). Thực hiện sơ cứu cơ bản

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các nguyên tắc xử trí cấp cứu ban đầu;

+ Mô tả được các cách xử trí cấp cứu ban đầu;

+ Kể ra được các hành động cần làm đối với các trường hợp cấp cứu ban đầu;

+ Xác định được trách nhiệm của cá nhân trong việc xử trí cấp cứu ban đầu;

+ Giải thích được dấu hiệu nhận biết, xử trí và chuyển lên tuyến trên kịp thời, an toàn cho những trường hợp cấp cứu;

+ Thực hiện đúng thao tác kỹ thuật cấp cứu;

+ Áp dụng được các nguyên tắc sơ cấp cứu ban đầu để cứu sống người khi cần thiết trong hoạt động an toàn an ninh khách sạn.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được kỹ năng giao tiếp;

+ Thực hiện được kỹ năng quan sát, xem xét hiện trường và thu thập thông tin;

+ Kiểm tra tình trạng của nạn nhân;

+ Nhận diện được vết thương, tác nhân có thể ảnh hưởng đến nạn nhân;

+ Thực hiện đúng thao tác kỹ thuật cấp cứu;

+ Phát hiện, xử lý và chuyển nạn nhân lên tuyến trên kịp thời và an toàn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Bình tĩnh tự tin trong quá trình giải quyết các tình huống khẩn cấp;

+ Rèn luyện được tác phong khẩn trương, cẩn thận, chính xác, khoa học.

b) Các năng lực chung

(1). Chuẩn bị làm việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các bước chuẩn bị bắt đầu ca làm việc;

+ Xác định các bước cần thực hiện trước khi bắt đầu ca làm việc.

+ Mô tả được các bước trình báo có mặt tại nơi làm việc;

+ Mô tả được quy trình chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân;

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Bảo đảm có mặt đúng giờ và đăng ký vào hệ thống chấm công;

+ Bảo đảm diện mạo cá nhân đạt chuẩn theo quy định của khách sạn;

+ Bảo đảm đồng phục sạch sẽ, gọn gàng;

+ Bảo đảm khu vực làm việc được chuẩn bị gọn gàng, đầy đủ;

+ Thực hiện các bước trong quy trình bắt đầu làm việc;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Bảo đảm hành vi cá nhân chuyên nghiệp;

+ Rèn luyện tác phong chuyên nghiệp, giữ gìn vệ sinh cá nhân và nơi làm việc;

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm;

+ Thực hiện công việc trung thực, nhanh nhẹn, cẩn thận và gọn gàng.

(2). Duy trì vệ sinh an toàn thực phẩm

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các nguyên nhân gây mất an toàn thực phẩm làm ảnh hưởng đến sức khỏe và sự an toàn của khách hàng, đồng nghiệp và bản thân;

+ Xác định được các quy định và quy trình về vệ sinh và an toàn thực phẩm;

+ Trình bày được các lý do dẫn đến nguy cơ ô nhiễm thực phẩm;

+ Trình bày được các phương pháp ngăn ngừa ô nhiễm thực phẩm;

+ Trình bày được cách tránh các thao tác vệ sinh không sạch có thể gây ra bệnh tật phát sinh từ thực phẩm;

+ Giải thích được cách phòng tránh tiếp xúc trực tiếp không cần thiết với thức ăn đã chế biến;

+ Giải thích được cách tránh sự tiếp xúc của những cá nhân không đảm bảo vệ sinh với thực phẩm hoặc bề mặt tiếp xúc với thực phẩm;

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc tách riêng khu vực bảo quản thực phẩm tươi sống và thực phẩm đã chế biến;

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc rửa tay;

+ Phân tích được việc cần làm khi khách hàng yêu cầu phải bảo đảm món ăn nào đó không gây dị ứng thực phẩm.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Áp dụng được quy trình vệ sinh và xác định các nguy cơ ô nhiễm thực phẩm;

+ Ngăn ngừa được nguy cơ ô nhiễm thực phẩm;

+ Thực hiện được việc báo cáo về bất kỳ vấn đề gì liên quan đến sức khỏe cá nhân;

+ Thực hiện được các quy định vệ sinh cá nhân đúng cách.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành được thói quen trong việc duy trì vệ sinh và an toàn thực phẩm.

(3). Áp dụng kinh doanh dịch vụ ăn uống có trách nhiệm

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các biện pháp tăng cường sử dụng sản phẩm tái chế trong quá trình pha chế, phục vụ thức uống và chế biến món ăn;

+ Xác định được các cách tiết kiệm năng lượng trong pha chế, phục vụ thức uống và chế biến món ăn;

+ Xác định được các cách tiết kiệm nước trong các hoạt động của bar và nhà hàng;

+ Xác định được các nguồn cung cấp nguyên liệu pha chế địa phương và nhập khẩu thân thiện với môi trường;

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc thực hiện các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong pha chế và phục vụ thức uống, chế biến món ăn;

+ Giải thích được các phương pháp được sử dụng trong khu vực bar hoặc nhà hàng nhằm tiết kiệm năng lượng, nước và quản lý rác thải;

+ Trình bày được cách hạn chế tối đa việc giảm thiểu xả rác và tăng cường việc tái sử dụng và tái chế.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng được hiệu quả các thiết bị nhằm giảm thiểu sự lãng phí năng lượng;

+ Sử dụng được các sản phẩm nguyên liệu pha chế và phục vụ thân thiện với môi trường.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành ý thức trách nhiệm cao trong áp dụng các biện pháp tiết kiệm.

(4). Đặt hàng và nhận hàng mới vào kho

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các loại hàng hóa và nguyên liệu thường được mua sắm sử dụng tại bộ phận ăn uống;

+ Liệt kê được trang thiết bị dụng cụ cần thiết khi tiến hành nhập, xuất và bảo quản nguyên liệu;

+ Xác định được các vị trí bảo quản hàng trong kho;

+ Mô tả quy trình đặt hàng và nhận hàng mới trong kho;

+ Mô tả được các loại chứng từ và quy trình hoàn thiện thủ tục thanh toán của quá trình đặt hàng và nhận hàng mới vào kho;

+ Trình bày được nguyên tắc đặt hàng và nhận hàng mới trong kho;

+ Xác định được quy trình nhận hàng và kiểm tra lượng hàng nhận được so với chi tiết trong đơn đặt hàng

+ Xác định được thời gian, hạn sử dụng, nơi sản xuất của nguyên liệu khi nhận hàng mới vào kho;

+ Xác định được các quy trình vệ sinh và sắp xếp nguyên liệu trong kho.

+ Phân tích được tiêu chí chất lượng nguyên liệu thực phẩm và hàng hoá khi nhập, xuất và bảo quản trong kho;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được quy trình đặt hàng và nhận hàng mới vào kho hàng ngày, định kỳ theo quy định tại nơi làm việc;

+ Thực hiện được quy trình cân, đong, đo đếm nguyên liệu thực phẩm khi nhập, xuất theo đúng hóa đơn nhập, xuất;

+ Thực hiện vệ sinh khu vực nhập, xuất và kho thường xuyên và định kỳ;

+ Thực hiện được quy trình xác nhận chứng từ của nhà cung cấp để xử lý và thanh toán;

+ Sắp xếp được các nguyên liệu trong kho theo nguyên tắc dễ nhìn, dễ thấy và dễ lấy;

+ Tuân thủ các quy trình về việc luân chuyển hàng hóa nội bộ theo đúng yêu cầu của đơn vị;

+ Xử lý được các vấn đề xảy ra liên quan đến đặt hàng và nhận hàng mới vào kho;

+ Làm việc được với nhà cung cấp liên quan đến các mặt hàng được xác định là không phù hợp;

+ Nhập được dữ liệu vào hệ thống kho để cập nhật hàng hóa lưu kho;

+ Phối hợp với bộ phận kế toán kiểm kê hàng hóa trong kho định kỳ theo quy định;

+ Đảm bảo an ninh và an toàn vệ sinh thực phẩm trong quá trình đặt hàng và nhận hàng mới vào kho.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập và khả năng phối hợp với các bộ phận liên quan đến công tác đặt hàng và nhận hàng mới vào kho;

+ Tuân thủ nghiêm các nguyên tắc về đặt hàng và nhận hàng mới vào kho;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Trung thực, cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học;

+ Tuân thủ nghiêm túc các biểu mẫu liên quan đến công tác đặt hàng và nhận hàng mới.

(5). Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm dịch vụ

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các tính năng và lợi ích của sản phẩm và dịch vụ của nhà hàng;

+ Giải thích được các nguyên tắc bán hàng và xúc tiến quảng bá;

+ Giải thích được các đặc điểm tâm lý khách du lịch theo độ tuổi, giới tính, quốc tịch, vùng miền...;

+ Giải thích được cách xử lý khi khách từ chối mua hàng;

+ Xác định được mục tiêu của các sự kiện xúc tiến quảng bá;

+ Giải thích được các cách thức sử dụng hiệu quả kỹ năng diễn thuyết trước đám đông trong quảng bá;

+ Liệt kê được các dụng cụ trực quan cần thiết cho công việc quảng bá, bán sản phẩm, dịch vụ;

+ Liệt kê được các tài liệu cần có trong hồ sơ xúc tiến quảng bá hoặc bán hàng;

+ Giải thích được các nguyên tắc trưng bày cơ bản liên quan đến việc sử dụng không gian, màu sắc, ngôn ngữ, trật tự và đồ họa;

+ Liệt kê được giá bán các sản phẩm và dịch vụ;

+ Xác định được các yêu cầu của quá trình thanh toán bằng nhiều hình thức khác nhau;

+ Liệt kê được các tài liệu báo cáo bán hàng và quy trình thực hiện.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Giới thiệu các tính năng và lợi ích của sản phẩm và dịch vụ của nhà hàng;

+ Bán sản phẩm, dịch vụ theo đúng quy trình với các đối tượng khách du lịch khác nhau về độ tuổi, giới tính, vùng miền, quốc gia...;

+ Xử lý khi khách từ chối mua hàng;

+ Hình thành kỹ năng giao tiếp, kỹ năng diễn thuyết trước đám đông trong quảng bá;

+ Chuẩn bị các dụng cụ trực quan cần thiết cho công việc quảng bá, bán sản phẩm, dịch vụ;

+ Trưng bày các sản phẩm của nhà hàng;

+ Thanh toán bằng nhiều hình thức khác nhau;

+ Báo cáo bán hàng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Vui tươi, thân thiện;

+ Làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn thận trong khi thực hiện công việc;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học.

(6). Đối phó với người say bia, rượu và tình huống khác

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các biểu hiện, hành vi của khách say bia, rượu và tình huống khác;

+ Mô tả được tâm lý của khách hàng say bia, rượu và tình huống khác;

+ Diễn giải được cách trợ giúp khách say bia, rượu;

+ Phân tích được mức độ say bia, rượu của khách hàng.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đánh giá đúng tình huống khi có khách say bia, rượu và tình huống khác;

+ Xác định được các thời điểm cần sự trợ giúp của đồng nghiệp hay quản lý;

+ Xử lý đúng quy trình đối phó với tình huống có khách say bia, rượu và tình huống khác;

+ Kiểm soát được hành động của khách say bia, rượu và tình huống khác để làm dịu tình huống;

+ Hỗ trợ người không có thẩm quyền/khách hàng say bia rượu rời khỏi nơi làm việc của bạn;

+ Hoàn thành được báo cáo sự việc.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Cẩn thận trong việc đối phó với các tình huống;

+ Ôn hoà, bình tĩnh, điềm đạm trong quá trình giải quyết với khách say bia, rượu và tình huống khác.

(7). Kết thúc ca làm việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các bước trong quy trình kết thúc ca làm việc;

+ Xác định được các thủ tục cần chuẩn bị cho ca sau;

+ Xác định được các trang thiết bị cần tắt vào cuối ca;

+ Mô tả được quy trình bàn giao ca;

+ Phân tích được các thủ tục cần thiết bàn giao cho ca sau.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sắp xếp gọn gàng khu vực làm việc;

+ Kiểm tra số tiền mặt thu được trong ca làm việc;

+ Hoàn thành sổ bàn giao ca;

+ Bàn giao số tiền mặt cho ca sau;

+ Họp giao ca với nhân viên ca sau;

+ Bảo đảm các trang thiết bị nằm trong két an toàn;

+ Bảo đảm các trang thiết bị vẫn đang trong trạng thái hoạt động tốt;

+ Đóng tắt các trang thiết bị.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm;

+ Thực hiện công việc trung thực, nhanh nhẹn, cẩn thận và gọn gàng.

(8). Phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được những nguy cơ gây cháy, nổ;

+ Liệt kê được các thiết bị phòng cháy chữa cháy;

+ Mô tả được cách sử dụng các phương tiện cứu hỏa thông thường;

+ Giải thích được tầm quan trọng của nguyên tắc và nội quy phòng cháy chữa cháy;

+ Trình bày được các phương án sơ tán khách khi có cháy;

+ Thực hiện đúng thao tác kỹ thuật quy trình xử lý khi có cháy;

+ Áp dụng các nội quy phòng cháy chữa cháy để ngăn ngừa các nguy cơ cháy, nổ và đưa ra hành động xử lý thích hợp.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được kỹ năng giao tiếp;

+ Thực hiện được kỹ năng quan sát, nhận diện đám cháy, xem xét hiện trường;

+ Thu thập thông tin;

+ Phán đoán nhạy bén, nhận định nguy cơ tiềm ẩn có thể xảy ra;

+ Xử lý được thoát nạn, khả năng thoát hiểm khi có tình huống xảy ra.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ quy định, điều lệnh phòng cháy chữa cháy;

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Bình tĩnh tự tin trong quá trình giải quyết các tình huống khẩn cấp.

+ Rèn luyện được tác phong khẩn trương, cẩn thận, chính xác.

c) Các năng lực chuyên môn

(1). Sắp đặt và chuẩn bị khu vực pha chế và phục vụ

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các dụng cụ và trang thiết bị tại khu vực pha chế;

+ Liệt kê được số lượng hàng hóa, thực phẩm cho ca làm việc;

+ Phân loại được các dụng cụ tại khu vực pha chế;

+ Xác định được cách thức vệ sinh dụng cụ và trang thiết bị tại khu vực pha chế;

+ Nhận biết được khu vực đặt dụng cụ, trang thiết bị tại khu vực pha chế;

+ Giải thích được cách vận hành các trang thiết bị.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sắp xếp được các dụng cụ tại khu vực pha chế gọn gàng, ngăn nắp, hợp lý;

+ Vận hành được các thiết bị tại khu vực pha chế;

+ Chuẩn bị được hàng hóa cho ca làm việc;

+ Sắp xếp hàng hóa theo quy tắc hàng nhập trước xuất trước, hàng nhập sau xuất sau;

+ Thực hiện vệ sinh các dụng cụ, trang thiết bị;

+ Thực hiện vệ sinh thực phẩm và hàng hóa;

+ Kiểm tra chất lượng hàng hóa trước khi phục vụ.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Hình thành tính gọn gàng, ngăn nắp, cẩn thận khi sử dụng các dụng cụ và trang thiết bị;

+ Hình thành ý thức giữ gìn vệ sinh thực phẩm và an toàn lao động;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao.

(2). Chào đón và tiếp nhận khách tại quầy bar

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các tiêu chí chào đón và tiếp nhận các khách hàng khác nhau tại quầy Bar;

+ Xác định được cách ứng xử chuyên nghiệp cần thiết để chào và đón và tiếp nhận khách tại quầy bar;

+ Mô tả được các bước trong quy trình đón và nhận khách.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Cập nhật các thông tin của khách;

+ Thực hiện quy trình chào và đón khách đúng tiêu chuẩn;

+ Giải quyết các yêu cầu của khách liên quan đến vị trí ngồi, số lượng khách.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Hình thành tác phong giao tiếp chuyên nghiệp khi chào đón và tiếp nhận khách;

+ Tuân thủ cách ứng xử chuyên nghiệp cần thiết để giao tiếp trực tiếp với khách hàng;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học.

(3). Phục vụ nước giải khát

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các loại nước giải khát trong quầy bar;

+ Xác định được nhiệt độ thích hợp phục vụ các loại nước giải khát;

+ Xác định được các loại ly phục vụ các loại nước giải khát.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng các loại ly đúng với các loại nước giải khát theo tiêu chuẩn;

+ Giới thiệu được các loại nước giải khát cho khách hàng và đưa ra đề xuất;

+ Tiếp nhận đúng các yêu cầu nước giải khát cho khách hàng;

+ Phục vụ nước giải khát đúng quy trình và tiêu chuẩn của khách sạn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm;

+ Hình thành ý thức giữ gìn vệ sinh thực phẩm và an toàn lao động;

+ Thực hiện công việc trung thực, nhanh nhẹn, cẩn thận và gọn gàng.

(4) Pha chế và phục vụ các loại nước hoa quả trái cây

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các loại nước hoa quả trái cây trong quầy bar;

+ Xác định được các loại ly phục vụ các loại nước hoa quả trái cây;

+ Xác định được tầm quan trọng về an toàn và vệ sinh khi chuẩn bị các thiết bị, dụng cụ và thực phẩm;

+ Mô tả được cách lựa chọn trái cây tươi ngon;

+ Diễn giải được quy trình pha chế nước hoa quả trái cây.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng các loại ly đúng với các loại nước hoa quả trái cây theo tiêu chuẩn;

+ Giới thiệu được các loại nước hoa quả trái cây cho khách hàng và đưa ra đề xuất;

+ Tiếp nhận đúng các yêu cầu nước hoa quả trái cây cho khách hàng;

+ Pha chế các loại nước hoa quả trái cây đúng kỹ thuật;

+ Phục vụ nước hoa quả trái cây đúng quy trình và tiêu chuẩn của khách sạn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm;

+ Hình thành ý thức giữ gìn vệ sinh thực phẩm và an toàn lao động;

+ Thực hiện công việc trung thực, nhanh nhẹn, khéo léo và gọn gàng.

(5) Pha chế và phục vụ mocktail

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các loại mocktail trong quầy bar;

+ Liệt kê được các phương pháp pha chế mocktail

+ Xác định được các loại ly phục vụ các loại mocktail;

+ Xác định được tầm quan trọng về an toàn và vệ sinh khi chuẩn bị các thiết bị, dụng cụ và thực phẩm;

+ Phân loại được các thiết bị, dụng cụ pha chế các loại mocktail;

+ Mô tả công thức các loại mocktail phổ biến;

+ Diễn giải được khái niệm mocktail;

+ Diễn giải được quy trình pha chế mocktail.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Giới thiệu được các loại mocktail cho khách hàng và đưa ra đề xuất;

+ Chọn lựa đúng các nguyên liệu và dụng cụ pha chế mocktail;

+ Pha chế được các loại mocktail đúng phương pháp;

+ Trình bày và trang trí mocktail theo đúng quy định của khách sạn;

+ Phục vụ mocktail đúng quy trình và tiêu chuẩn của khách sạn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm;

+ Hình thành ý thức giữ gìn vệ sinh thực phẩm và an toàn lao động;

+ Thực hiện công việc trung thực, nhanh nhẹn, khéo léo và gọn gàng.

(6). Pha chế và phục vụ cà phê

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các loại cà phê Việt Nam và cà phê pha máy;

+ Liệt kê được các lỗi thường gặp với máy pha và xay cà phê;

+ Phân loại được các dụng cụ và phụ gia uống kèm với cà phê Việt Nam và cà phê pha máy;

+ Mô tả được các nguyên tắc cơ bản khi pha chế cà phê Việt Nam và cà phê pha máy;

+ Mô tả được đặc tính và chức năng của máy pha và máy xay cà phê;

+ Giải thích được lịch sử và văn hóa của các loại cà phê;

+ Giải thích được quy trình pha chế cà phê Việt Nam và cà phê pha máy;

+ Diễn đạt được đặc điểm của các loại cà phê chính.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Giới thiệu, gợi ý, tư vấn và đưa ra các đề xuất về các loại cà phê cho khách;

+ Chọn loại cà phê phù hợp với yêu cầu của khách;

+ Pha chế các loại cà phê Việt Nam và cà phê pha máy đúng kỹ thuật và phương pháp;

+ Phục vụ cà phê đúng quy trình và tiêu chuẩn của khách sạn;

+ Vệ sinh và bảo trì máy pha cà phê đúng quy trình.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm;

+ Hình thành ý thức giữ gìn vệ sinh thực phẩm và an toàn lao động;

+ Thực hiện công việc trung thực, nhanh nhẹn, cẩn thận và gọn gàng.

(7). Phục vụ bia

- Yêu cầu kiến thức

+ Kể tên được các loại bia thông dụng trên thị trường;

+ Xác định được các dụng cụ phục vụ bia;

+ Giải thích được các thông tin trên nhãn mác chai bia và lon bia;

+ Liệt kê được các thành phần sản xuất bia;

+ Mô tả được các bước trong quy trình sản xuất bia;

+ Trình bày được quy trình phục vụ bia lon và bia chai.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Giới thiệu được các loại bia trong nhà hàng và đưa ra các đề xuất cho khách hàng;

+ Chọn đúng loại bia theo yêu cầu của khách;

+ Phục vụ bia theo đúng quy trình chuẩn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm;

+ Hình thành ý thức giữ gìn vệ sinh thực phẩm và an toàn lao động;

+ Thực hiện công việc cẩn thận, nhanh nhẹn trong thao tác phục vụ bia cho khách;

+ Thể hiện thái độ tự tin, tích cực và thân thiện khi giao tiếp và phục vụ bia cho khách.

(8). Phục vụ rượu vang

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các dụng cụ phục vụ rượu vang trắng, vang đỏ;

+ Phân biệt được thời gian phục vụ rượu vang trắng, vang hồng, vang đỏ, vang sủi tăm;

+ Xác định được định lượng chuẩn của ly rượu vang trắng, vang đỏ, vang hồng, vang sủi tăm;

+ Xác định được các cách thức tăng doanh thu bán hàng (up-selling);

+ Mô tả đặc điểm và hương vị của các loại vang trắng và vang đỏ phổ biến;

+ Giải thích được các bước phục vụ rượu vang cho khách;

+ Diễn đạt được sự kết hợp giữa rượu vang với món ăn.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được việc trình danh mục rượu vang cho chủ tiệc;

+ Giới thiệu, gợi ý và tư vấn các loại rượu vang phù hợp với món ăn và lựa chọn của khách;

+ Tiếp nhận yêu cầu rượu vang của khách đúng chuẩn của khách sạn;

+ Mở được chai rượu vang đúng kỹ thuật và đạt chuẩn;

+ Thực hiện được việc rót và phục vụ rượu vang cho khách đúng định lượng và đúng quy trình.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm;

+ Hình thành ý thức giữ gìn vệ sinh thực phẩm và an toàn lao động;

+ Thực hiện công việc cẩn thận, nhanh nhẹn trong thao tác mở và rót rượu vang cho khách;

+ Thể hiện thái độ tự tin, tích cực và thân thiện khi giao tiếp và phục vụ rượu vang cho khách.

(9). Phục vụ rượu khai vị, rượu mạnh, rượu mùi, xì gà (cigar)

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các loại xì gà (cigar), các loại rượu khai vị, rượu mạnh, rượu mùi;

+ Phân loại được các phụ gia đi kèm khi phục vụ rượu khai vị, rượu mạnh, rượu mùi;

+ Xác định được các loại ly để phục vụ các loại rượu khai vị, rượu mạnh, rượu mùi;

+ Mô tả được quy trình phục vụ xì gà (cigar); phục vụ rượu khai vị, rượu mạnh, rượu mùi;

+ Giải thích được sự khác nhau giữa các loại rượu khai vị, rượu mạnh, rượu mùi;

+ Diễn giải được đặc tính, xuất xứ của các loại xì gà (cigar), rượu khai vị, rượu mạnh, rượu mùi.

+ Phân tích được định lượng phục vụ rượu khai vị, rượu mạnh, rượu mùi.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Giới thiệu và gợi ý khách hàng mua các loại xì gà (cigar), rượu khai vị, rượu mạnh, rượu mùi;

+ Rót đúng định lượng rượu khai vị, rượu mạnh, rượu mùi theo tiêu chuẩn;

+ Phục vụ xì gà (cigar), rượu khai vị, rượu mạnh, rượu mùi đúng quy trình và tiêu chuẩn của khách sạn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm;

+ Hình thành ý thức giữ gìn vệ sinh thực phẩm và an toàn lao động;

+ Thực hiện công việc trung thực, nhanh nhẹn, cẩn thận và gọn gàng

(10). Pha chế và phục vụ cocktail

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các phương pháp pha chế cocktail;

+ Phân loại được các thiết bị, dụng cụ pha chế các loại cocktail;

+ Xác định được tầm quan trọng về an toàn và vệ sinh khi chuẩn bị các thiết bị, dụng cụ và thực phẩm;

+ Mô tả công thức các loại cocktail phổ biến;

+ Giải thích được các nguyên liệu, phụ gia dùng để pha chế cocktail.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Giới thiệu và gợi ý khách hàng mua các loại cocktail;

+ Chọn lựa đúng các nguyên liệu và dụng cụ pha chế cocktail;

+ Pha chế được các loại cocktail đúng phương pháp và kỹ thuật;

+ Trình bày và trang trí cocktail theo đúng quy định của khách sạn;

+ Phục vụ cocktail đúng quy trình và tiêu chuẩn của khách sạn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm;

+ Hình thành ý thức giữ gìn vệ sinh thực phẩm và an toàn lao động;

+ Thực hiện công việc trung thực, nhanh nhẹn, cẩn thận và gọn gàng.

(11). Tiến hành các thủ tục kiểm kê tài sản tại quầy bar

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các loại hàng hóa, dụng cụ và trang thiết bị cần kiểm kê;

+ Giải thích được các biểu mẫu kiểm kê;

+ Xác định được vai trò quan trọng của việc kiểm kê;

+ Xác định được mức độ thường xuyên của việc kiểm kê hàng hóa, dụng cụ, trang thiết bị;

+ Mô tả được các bước trong quy trình kiểm kê;

+ Trình bày được nguyên tắc kiểm kê hàng hóa, dụng cụ và trang thiết bị;

+ Phân tích được tiêu chí chất lượng hàng hóa, dụng cụ và trang thiết bị.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được quy trình cân, đong, đo đếm hàng hóa, dụng cụ, trang thiết bị theo đúng hóa đơn nhập, xuất;

+ Hoàn thành việc kiểm kê hàng hóa (mặt hàng, nguyên liệu thực phẩm, đồ uống, vật tư), dụng cụ, trang thiết bị;

+ Đánh giá chất lượng của các mặt hàng, dụng cụ và trang thiết bị;

+ Kiểm soát hàng hóa tồn kho;

+ Tiến hành tổng hợp, xử lý số liệu kiểm kê, đối chiếu giữa bộ phận quản lý, bộ phận sử dụng và kế toán.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập và khả năng phối hợp với các bộ phận liên quan đến công tác kiểm kê;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Trung thực, cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học;

+ Tuân thủ nghiêm túc các biểu mẫu liên quan đến công tác kiểm kê;

+ Tuân thủ nghiêm các nguyên tắc trong công tác kiểm kê.

(12) Đặt hàng và nhận hàng hóa cho quầy bar

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các loại hàng hóa và nguyên liệu thường được mua sắm sử dụng tại quầy bar;

+ Mô tả quy trình đặt hàng và nhận hàng hóa cho quầy bar;

+ Mô tả được các loại chứng từ cần thiết cho việc đặt hàng và nhận hàng hóa cho quầy bar;

+ Trình bày được nguyên tắc đặt hàng và nhận hàng hóa cho quầy bar;

+ Xác định được quy trình nhận hàng và kiểm tra lượng hàng nhận được so với chi tiết trong đơn đặt hàng

+ Xác định được thời gian, hạn sử dụng, nơi sản xuất của hàng hóa khi nhận hàng cho quầy bar.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được quy trình đặt hàng và nhận hàng hóa cho quầy bar hàng ngày, định kỳ theo theo quy định của khách sạn, nhà hàng, quầy bar, nơi làm việc;

+ Thực hiện được quy trình cân, đong, đo đếm hàng hóa khi nhận hàng hóa cho quầy bar theo đúng hóa đơn;

+ Thực hiện được quy trình xác nhận chứng từ của nhà cung cấp để xử lý và thanh toán;

+ Tuân thủ các quy trình về việc luân chuyển hàng hóa nội bộ theo đúng yêu cầu của đơn vị;

+ Xử lý được các vấn đề xảy ra liên quan đến đặt hàng và nhận hàng mới cho quầy bar;

+ Làm việc được với nhà cung cấp liên quan đến các mặt hàng được xác định là không phù hợp;

+ Đảm bảo an ninh và an toàn vệ sinh thực phẩm trong quá trình đặt hàng và nhận hàng cho quầy bar.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập và khả năng phối hợp với các bộ phận liên quan đến công tác đặt hàng và nhận hàng cho quầy bar;

+ Tuân thủ nghiêm các nguyên tắc về đặt hàng và nhận hàng cho quầy bar;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Trung thực, cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học;

+ Tuân thủ nghiêm túc các biểu mẫu liên quan đến công tác đặt hàng và nhận hàng mới.

3. TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: GIÁM SÁT NHÀ HÀNG

3.1. Mô tả vị trí việc làm

Giám sát nhà hàng là người hỗ trợ Giám đốc bộ phận các công việc hàng ngày và đảm bảo chất lượng dịch vụ trong nhà hàng cũng như điều hành và quản lý nhân viên. Giám sát nhà hàng có trách nhiệm theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc nhân viên làm tốt công tác phục vụ khách, giới thiệu món ăn, thức uống, bảo đảm việc phục vụ có chất lượng tốt, đúng tiêu chuẩn.

Giám sát nhà hàng tham gia, phối hợp phục vụ nhà hàng và hỗ trợ việc học tập, huấn luyện nghiệp vụ trong bộ phận ăn uống và báo cáo về tình hình hoạt động của nhà hàng trong ca làm việc, doanh thu, ghi nhận và giải quyết các ý kiến của khách hàng của nhân viên vào sổ giao ca cho Quản lý nhà hàng theo dõi; học tập, rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp.

Phạm vi công việc: Làm giám sát nhà hàng tại các cơ sở lưu trú du lịch hoặc tại các đơn vị kinh doanh ăn uống độc lập.

3.1.1. Kiến thức

- Liệt kê được quy trình phục vụ thức ăn và đồ uống cho khách;

- Xác định được các bước cần thực hiện trong quy trình chào đón và mời khách đến dự tiệc;

- Mô tả được các công việc cần thực hiện trong quy trình tiếp nhận yêu cầu thức ăn và đồ uống tại bàn tiệc;

- Mô tả được các công việc cần thực hiện trong việc đào tạo và huấn luyện nhân viên;

- Mô tả các quy trình hành động chính xác để giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình hoạt động;

- Giải thích được quy trình tư vấn thức ăn và đồ uống về cho khách;

- Giải thích cách khuyến khích các thành viên trong nhóm đưa ra vấn đề và tham gia giải quyết vấn đề;

- Giải thích các hệ thống lập kế hoạch công việc và phân công công việc;

- Phân loại được các loại hình tiệc tự chọn

- Xác định các loại hình thanh toán

- Phân biệt các loại thẻ thanh toán khác nhau

- Nhận biết được quy trình kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ ăn uống;

- Phân tích được quy trình giám sát hàng hóa tại nhà hàng, giám sát chất lượng dịch vụ ăn uống.

3.1.2. Kỹ năng

- Chuẩn bị được khu vực làm việc khi bắt đầu ca làm việc;

- Thực hiện được quy trình chào đón và mời khách ngồi vào bàn tiệc;

- Thực hiện được việc quy trình tiếp nhận yêu cầu thức ăn và đồ uống của khách;

- Thực hiện được việc tư vấn đồ uống kết hợp thức ăn cho khách;

- Thực hiện được quy trình phục vụ thức ăn và đồ uống cho khách;

- Thực hiện quy trình tổ chức và phục vụ tiệc tự chọn;

- Thực hiện quy trình thanh toán cho khách hàng

- Xây dựng được lịch kiểm kê tài sản, hàng hóa định kỳ hàng tháng, hàng quý, hàng năm, nhằm xác định tài sản, hàng hóa hư hỏng, thất lạc, mất mát, hao hụt;

- Lên kế hoạch đào tạo và đào tạo lại nhân viên.

- Kiểm tra, giám sát tiến độ, quá trình và chất lượng công việc;

- Thực hiện được việc kiểm tra, theo dõi thường xuyên về chất lượng, số lượng thức ăn, thức uống từ bếp, quầy pha chế đến khách hàng;

- Chuẩn bị được báo cáo về tình hình hoạt động của nhà hàng trong ca làm việc, doanh thu, ghi nhận và giải quyết các ý kiến của khách hàng của nhân viên vào sổ giao ca cho Quản lý.

3.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Thực hiện được kế hoạch làm việc, khả năng tổ chức công việc;

- Chịu trách nhiệm về các công việc được phân công;

- Làm việc độc lập;

- Có ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn;

- Thực hiện công việc đúng quy trình, quy định.

- Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học;

- Hình thành kỹ năng giám sát.

3.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 300 giờ (tương đương 13 tín chỉ)

3.3. Các năng lực của vị trí việc làm

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN						
1.1	Giao tiếp hiệu quả tại nơi làm việc	X				
1.2	Làm việc hiệu quả trong nhóm	X				
1.3	Sử dụng tiếng anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản	X				
1.4	Duy trì kiến thức ngành nghề	X				
1.5	Cung cấp dịch vụ an toàn an ninh	X				
1.6	Thực hiện sơ cứu cơ bản	X				
1.7	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp			X		
1.8	Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến		X			
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	Chuẩn bị làm việc	X				
2.2	Duy trì vệ sinh an toàn thực phẩm	X				
2.3	Áp dụng kinh doanh dịch vụ ăn uống có trách nhiệm		X			
2.4	Đặt hàng và nhận hàng mới vào kho	X				
2.5	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn		X			
2.6	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm dịch vụ		X			
2.7	Đối phó với người say bia, rượu và tình huống khác		X			
2.8	Phát triển mối quan hệ khách hàng		X			
2.9	Chuẩn bị và trình báo cáo		X			
2.10	Kết thúc ca làm việc	X				
2.11	Phòng tránh kiểm soát và chữa cháy	X				

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Tiếp nhận đặt bàn tiệc	X				
3.2	Chào đón và tiếp nhận khách đến dự tiệc	X				
3.3	Tiếp nhận yêu cầu thức ăn và đồ uống	X				
3.4	Phục vụ thức ăn và đồ uống	X				
3.5	Tư vấn về thức ăn và đồ uống			X		
3.6	Huấn luyện nhân viên tại chỗ			X		
3.7	Lập kế hoạch phân công công việc trong nhóm			X		
3.8	Giám sát chất lượng công việc trong nhóm			X		
3.9	Giám sát hàng hóa tài sản tại bộ phận nhà hàng			X		
3.10	Giám sát chất lượng dịch vụ nhà hàng			X		
3.11	Chế biến và phục vụ các món ăn tại bàn		X			
3.12	Giám sát công tác tại nơi nhà hàng			X		
3.13	Tổ chức phục vụ tiệc tự chọn			X		

3.4. Yêu cầu về kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm cho từng năng lực

a) Các năng lực cơ bản

(1). Giao tiếp hiệu quả tại nơi làm việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được các hình thức, quá trình giao tiếp phù hợp với khách hàng nội bộ và bên ngoài;

+ Xác định được tầm quan trọng của giao tiếp có hiệu quả tại nơi làm việc;

+ Giải thích được cách thu thập, truyền đạt, tiếp nhận thông tin và ý tưởng một cách có hiệu quả;

+ Mô tả được cách trình bày văn bản, tài liệu và thư điện tử, sử dụng điện thoại theo chuẩn quy định tại nơi làm việc;

+ Giải thích được cách thức giao tiếp có hiệu quả trong môi trường đa văn hóa;

+ Thu thập được thông tin từ các nguồn tài liệu thích hợp để hoàn thành công việc.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng được các phương pháp và thiết bị phù hợp, hiệu quả để truyền đạt thông tin đến khách hàng;

+ Giải thích được các nguyên tắc giao tiếp hiệu quả liên quan đến kỹ năng lắng nghe, kỹ năng đặt câu hỏi và kỹ năng giao tiếp không bằng lời nói;

+ Giao tiếp được với khách hàng từ các nền tảng xã hội, văn hóa và dân tộc khác nhau;

+ Thực hành được thành thạo kỹ năng viết các thông điệp cơ bản;

+ Thực hiện được cuộc gọi với các mục đích khác nhau;

+ Diễn đạt được rõ ràng và súc tích cả bằng lời nói và bằng văn bản;

+ Thực hiện được việc nhận và chuyển lời nhắn chính xác;

+ Thực hiện được những đoạn hội thoại cơ bản, đơn giản bằng ngoại ngữ và các câu chuẩn giao tiếp theo quy định tại nơi làm việc.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc thân thiện, giao tiếp hiệu quả với đồng nghiệp và khách hàng;

+ Lịch sự, thân thiện khi nghe và trả lời điện thoại;

+ Cẩn thận trong quá trình ghi chép, tiếp nhận và chuyển thông tin;

+ Trung thực;

+ Nhiệt tình.

(2). Làm việc hiệu quả trong nhóm

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân trong mối quan hệ với các thành viên trong nhóm/bộ phận;

+ Liệt kê những vấn đề và mâu thuẫn thường nảy sinh tại nơi làm việc;

+ Gợi ý cách chia sẻ thông tin liên quan tới công việc với thành viên trong nhóm/bộ phận nhằm đạt mục tiêu đã đề ra;

+ Mô tả cách thực hiện công việc theo hướng thúc đẩy hợp tác và quan hệ tốt;

+ Mô tả cách hỗ trợ các thành viên trong nhóm hay bộ phận đạt được mục tiêu đã đề ra;

+ Giải thích cách hành động dựa trên thông tin phản hồi của các thành viên khác trong nhóm/bộ phận;

+ Giải thích cách xử lý hiệu quả các vấn đề và mâu thuẫn;

+ Giải thích cách tôn trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin cá nhân;

+ Giải thích cách xử lý những khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp;

+ Giải thích cách tiếp nhận sự trợ giúp của các thành viên trong nhóm/bộ phận khi nảy sinh vấn đề hay mâu thuẫn.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đóng góp được vào hoạt động của nhóm hay bộ phận;

+ Xây dựng được mối quan hệ hiệu quả tại nơi làm việc;

+ Thể hiện được khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp và xử lý một cách thích hợp;

+ Thực hiện được công việc theo hướng thúc đẩy sự hợp tác và quan hệ tốt;

+ Xử lý hiệu quả các vấn đề và mâu thuẫn;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập và làm việc trong nhóm;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học.

(3). Sử dụng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các nội dung trong các hội thoại đơn giản;

+ Xác định được các chủ đề quen thuộc trong hội thoại giao tiếp;

+ Xác định những điều thích, điều không thích, lựa chọn ưu tiên và giải thích lý do tại sao;

+ Xác nhận đã hiểu được và đề nghị làm rõ các chỉ dẫn hay yêu cầu;

+ Mô tả các quy trình làm việc hàng ngày và giải thích trình tự các công việc hàng ngày.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đáp lại được những yêu cầu cơ bản với khách;

+ Thực hiện được các chỉ dẫn hoặc yêu cầu của khách;

+ Thực hiện được các hội thoại đơn giản;

+ Sử dụng câu yêu cầu đơn giản, lịch sự;

+ Thể hiện được điều thích và điều không thích và đưa ra lý do;

+ Thực hiện được những đoạn hội thoại đơn giản, các câu chuẩn giao tiếp cơ bản bằng tiếng Anh theo quy định tại nơi làm việc.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành thói quen sử dụng tiếng Anh giao tiếp với khách hàng;

+ Mạnh dạn, thể hiện sự tự tin, tự nhiên, hoạt bát trong giao tiếp tiếng Anh với khách hàng.

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc.

(4). Duy trì kiến thức ngành nghề

- Yêu cầu kiến thức

+ Xác định được sự khác biệt giữa các loại hình kinh doanh và ngành công nghiệp dịch vụ;

+ Xác định được các dịch vụ hỗ trợ và vai trò của chúng trong việc cung cấp dịch vụ cho khách hàng;

+ Trình bày được các lĩnh vực khác nhau của ngành công nghiệp dịch vụ và mối quan hệ của bộ phận kinh doanh dịch vụ ăn uống đối với các hoạt động du lịch có liên quan;

+ Giải thích được ý thức về trách nhiệm môi trường của ngành, bao gồm giảm thiểu chất thải, tái sử dụng và tái chế;

+ Trình bày được các kiến thức về pháp luật, quy định và hướng dẫn áp dụng cho từng cá nhân theo vị trí việc làm trong ngành công nghiệp dịch vụ và bộ phận kinh doanh ăn uống.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Nhận diện được thông tin liên quan;

+ Thu thập được thông tin ngành công nghiệp dịch vụ du lịch.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Không phân biệt đối xử trong môi trường đa văn hóa;

+ Tuân thủ việc duy trì, cập nhật kiến thức địa phương và sản phẩm kinh doanh ăn uống;

+ Không vượt thẩm quyền và phạm vi ủy quyền theo vị trí việc làm;

+ Tuân thủ chuẩn mực, quy định đạo đức nghề nghiệp để mang lại lợi ích cho các bên liên quan;

+ Biết và thực hiện trách nhiệm tại nơi làm việc;

+ Thể hiện hành vi đạo đức mọi lúc.

(5). Cung cấp dịch vụ an toàn an ninh

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các tình huống rủi ro tại nơi làm việc;

+ Mô tả được các phương thức báo cáo theo quy định trong trường hợp tai nạn hay gặp sự cố;

+ Kể ra được các hành động cần làm đối với các loại rủi ro khác nhau;

+ Xác định được trách nhiệm của cá nhân trong việc duy trì an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác tại nơi làm việc;

+ Giải thích lý do phải đánh giá và báo cáo các rủi ro;

+ Trình bày được vai trò của bạn trong việc duy trì sức khỏe, an toàn và an ninh tại nơi làm việc;

+ Diễn giải được các quy trình phải tuân theo trong các trường hợp khẩn cấp khác nhau.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Cung cấp được các thông tin về sức khỏe và an toàn;

+ Đánh giá và điều chỉnh được các quy trình kiểm soát rủi ro theo yêu cầu;

+ Giảm thiểu được rủi ro cho người và tài sản tại nơi làm việc;

+ Thực hiện hành động phù hợp khi xảy ra sự cố về an ninh và an toàn của bản thân và những người khác;

+ Vận hành được các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc các nơi khác;

+ Vận chuyển và lưu giữ được các đồ vật có giá trị;

+ Duy trì được môi trường an ninh và an toàn tại nhà hàng khách sạn;

+ Hoàn thành được hồ sơ chính xác theo yêu cầu của doanh nghiệp và pháp lý.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nghiêm túc trong quá trình thực hiện các quy định về an ninh, an toàn;

+ Cẩn thận trong quá trình làm việc.

(6). Thực hiện sơ cứu cơ bản

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các nguyên tắc xử trí cấp cứu ban đầu;

+ Mô tả được các cách xử trí cấp cứu ban đầu;

+ Kể ra được các hành động cần làm đối với các trường hợp cấp cứu ban đầu;

+ Xác định được trách nhiệm của cá nhân trong việc xử trí cấp cứu ban đầu;

+ Giải thích được dấu hiệu nhận biết, xử trí và chuyển lên tuyến trên kịp thời và an toàn cho những trường hợp cấp cứu;

+ Thực hiện đúng thao tác kỹ thuật cấp cứu;

+ Áp dụng được các nguyên tắc sơ cấp cứu ban đầu để cứu sống người khi cần thiết trong hoạt động an toàn an ninh khách sạn.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được kỹ năng giao tiếp;

+ Thực hiện được kỹ năng quan sát, xem xét hiện trường và thu thập thông tin;

+ Kiểm tra tình trạng của nạn nhân;

+ Nhận diện được vết thương, tác nhân có thể ảnh hưởng đến nạn nhân;

+ Thực hiện đúng thao tác kỹ thuật cấp cứu;

+ Phát hiện, xử lý và chuyển nạn nhân lên tuyến trên kịp thời và an toàn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Bình tĩnh tự tin trong quá trình giải quyết các tình huống khẩn cấp;

+ Rèn luyện được tác phong khẩn trương, cẩn thận, chính xác, khoa học.

(7). Ứng phó với trường hợp khẩn cấp

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các nhiệm vụ cụ thể mà nhân viên phải thực hiện trong các trường hợp khẩn cấp;

+ Mô tả được các trường hợp khẩn cấp;

+ Phân loại được các tình huống khẩn cấp;

+ Diễn giải được quy trình cần tuân theo khi nhận thông báo về các trường hợp khẩn cấp;

+ Cập nhật được các trường hợp khẩn cấp có thể xảy ra ở nhà hàng khách sạn.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được nguyên nhân và địa điểm xảy ra tình huống khẩn cấp;

+ Ứng phó được với các trường hợp khẩn cấp xảy ra tại nhà hàng khách sạn;

+ Xử lý được các trường hợp khẩn cấp tại nơi làm việc theo đúng quy trình của doanh nghiệp và pháp luật;

+ Hoàn thành báo cáo về các trường hợp khẩn cấp.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Cẩn thận trong quá trình ứng phó các tình huống khẩn cấp;

+ Bình tĩnh tự tin trong quá trình giải quyết các tình huống khẩn cấp.

(8). Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các công cụ, công nghệ kinh doanh phổ biến liên quan đến vị trí công việc;

+ Liệt kê được các công nghệ, công cụ tiên tiến trong ngành khách sạn bao gồm các phần mềm, phần cứng và các chức năng, khả năng của nó;

+ Mô tả được quy trình sử dụng các công cụ, công nghệ kinh doanh trong khách sạn;

+ Giải thích được các yếu tố then chốt để đạt được năng suất và hiệu quả công việc cao từ việc sử dụng các công cụ và công nghệ kinh doanh phổ biến, bao gồm công tác giám sát và báo cáo có hiệu quả về các sự cố cũng như bảo trì, bảo dưỡng định kỳ.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng được các công cụ kinh doanh, các công nghệ phổ biến để áp dụng nâng cao hiệu quả công việc;

+ Phát hiện được sự cố hỏng hóc của công cụ, công nghệ kinh doanh và có hướng xử lý phù hợp theo chỉ dẫn nhà sản xuất;

+ Thiết lập được kế hoạch bảo trì bảo dưỡng thiết bị phù hợp;

+ Sử dụng được các phần mềm, công cụ kinh doanh phổ biến như: Smile, Misa...

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ chính sách, quy định về sử dụng công nghệ và công cụ kinh doanh phù hợp với chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp và yêu cầu tại vị trí việc làm;

+ Cẩn thận, trách nhiệm và chuyên nghiệp trong sử dụng các công cụ, công nghệ đảm bảo hiệu quả và tiết kiệm.

b) Các năng lực chung

(1). Chuẩn bị làm việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các bước chuẩn bị bắt đầu ca làm việc;

+ Xác định các bước cần thực hiện trước khi bắt đầu ca làm việc.

+ Mô tả được các bước trình báo có mặt tại nơi làm việc;

+ Mô tả được quy trình chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân;

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Bảo đảm có mặt đúng giờ và đăng ký vào hệ thống chấm công;

+ Bảo đảm diện mạo cá nhân đạt chuẩn theo quy định của khách sạn;

+ Bảo đảm đồng phục sạch sẽ, gọn gàng;

+ Bảo đảm khu vực làm việc được chuẩn bị gọn gàng, đầy đủ;

+ Thực hiện các bước trong quy trình bắt đầu làm việc;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Bảo đảm hành vi cá nhân chuyên nghiệp;

+ Rèn luyện tác phong chuyên nghiệp, giữ gìn vệ sinh cá nhân và nơi làm việc;

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm;

+ Thực hiện công việc trung thực, nhanh nhẹn, cẩn thận và gọn gàng.

(2). Duy trì vệ sinh an toàn thực phẩm

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các nguyên nhân gây mất an toàn thực phẩm làm ảnh hưởng đến sức khỏe và sự an toàn của khách hàng, đồng nghiệp và bản thân;

+ Xác định được các quy định và quy trình về vệ sinh và an toàn thực phẩm;

+ Trình bày được các lý do dẫn đến nguy cơ ô nhiễm thực phẩm;

+ Trình bày được các phương pháp ngăn ngừa ô nhiễm thực phẩm;

+ Trình bày được cách tránh các thao tác vệ sinh không sạch có thể gây ra bệnh tật phát sinh từ thực phẩm;

+ Giải thích được cách phòng tránh tiếp xúc trực tiếp không cần thiết với thức ăn đã chế biến;

+ Giải thích được cách tránh sự tiếp xúc của những cá nhân không đảm bảo vệ sinh với thực phẩm hoặc bề mặt tiếp xúc với thực phẩm;

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc tách riêng khu vực bảo quản thực phẩm tươi sống và thực phẩm đã chế biến;

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc rửa tay;

+ Phân tích được việc cần làm khi khách hàng yêu cầu phải bảo đảm món ăn nào đó không gây dị ứng thực phẩm.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Áp dụng được quy trình vệ sinh và xác định các nguy cơ ô nhiễm thực phẩm;

+ Ngăn ngừa được nguy cơ ô nhiễm thực phẩm;

+ Thực hiện được việc báo cáo về bất kỳ vấn đề gì liên quan đến sức khỏe cá nhân;

+ Thực hiện được các quy định vệ sinh cá nhân đúng cách.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành được thói quen trong việc duy trì vệ sinh và an toàn thực phẩm.

(3). Áp dụng kinh doanh dịch vụ ăn uống có trách nhiệm

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các biện pháp tăng cường sử dụng sản phẩm tái chế trong quá trình pha chế, phục vụ thức uống và chế biến món ăn;

+ Xác định được các cách tiết kiệm năng lượng trong pha chế, phục vụ thức uống và chế biến món ăn;

+ Xác định được các cách tiết kiệm nước trong các hoạt động của bar và nhà hàng;

+ Xác định được các nguồn cung cấp nguyên liệu pha chế địa phương và nhập khẩu thân thiện với môi trường;

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc thực hiện các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong pha chế và phục vụ thức uống, chế biến món ăn;

+ Giải thích được các phương pháp được sử dụng trong khu vực bar hoặc nhà hàng nhằm tiết kiệm năng lượng, nước và quản lý rác thải;

+ Trình bày được cách hạn chế tối đa việc giảm thiểu xả rác và tăng cường việc tái sử dụng và tái chế.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng được hiệu quả các thiết bị nhằm giảm thiểu sự lãng phí năng lượng;

+ Sử dụng được các sản phẩm nguyên liệu pha chế và phục vụ thân thiện với môi trường.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành ý thức trách nhiệm cao trong áp dụng các biện pháp tiết kiệm.

(4). Đặt hàng và nhận hàng mới vào kho

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các loại hàng hóa và nguyên liệu thường được mua sắm sử dụng tại bộ phận ăn uống;

+ Liệt kê được trang thiết bị dụng cụ cần thiết khi tiến hành nhập, xuất và bảo quản nguyên liệu;

+ Xác định được các vị trí bảo quản hàng trong kho;

+ Mô tả quy trình đặt hàng và nhận hàng mới trong kho;

+ Mô tả được các loại chứng từ và quy trình hoàn thiện thủ tục thanh toán của quá trình đặt hàng và nhận hàng mới vào kho;

+ Trình bày được nguyên tắc đặt hàng và nhận hàng mới trong kho;

+ Xác định được quy trình nhận hàng và kiểm tra lượng hàng nhận được so với chi tiết trong đơn đặt hàng

+ Xác định được thời gian, hạn sử dụng, nơi sản xuất của nguyên liệu khi nhận hàng mới vào kho;

+ Xác định được các quy trình vệ sinh và sắp xếp nguyên liệu trong kho.

+ Phân tích được tiêu chí chất lượng nguyên liệu thực phẩm và hàng hoá khi nhập, xuất và bảo quản trong kho;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được quy trình đặt hàng và nhận hàng mới vào kho hàng ngày, định kỳ theo quy định tại nơi làm việc;

+ Thực hiện được quy trình cân, đong, đo đếm nguyên liệu thực phẩm khi nhập, xuất theo đúng hóa đơn nhập, xuất;

+ Thực hiện vệ sinh khu vực nhập, xuất và kho thường xuyên và định kỳ;

+ Thực hiện được quy trình xác nhận chứng từ của nhà cung cấp để xử lý và thanh toán;

+ Sắp xếp được các nguyên liệu trong kho theo nguyên tắc dễ nhìn, dễ thấy và dễ lấy;

+ Tuân thủ các quy trình về việc luân chuyển hàng hóa nội bộ theo đúng yêu cầu của đơn vị;

+ Xử lý được các vấn đề xảy ra liên quan đến đặt hàng và nhận hàng mới vào kho;

+ Làm việc được với nhà cung cấp liên quan đến các mặt hàng được xác định là không phù hợp;

+ Nhập được dữ liệu vào hệ thống kho để cập nhật hàng hóa lưu kho;

+ Phối hợp với bộ phận kế toán kiểm kê hàng hóa trong kho định kỳ theo quy định;

+ Đảm bảo an ninh và an toàn vệ sinh thực phẩm trong quá trình đặt hàng và nhận hàng mới vào kho.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập và khả năng phối hợp với các bộ phận liên quan đến công tác đặt hàng và nhận hàng mới vào kho;

+ Tuân thủ nghiêm các nguyên tắc về đặt hàng và nhận hàng mới vào kho;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Trung thực, cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học;

+ Tuân thủ nghiêm túc các biểu mẫu liên quan đến công tác đặt hàng và nhận hàng mới.

(5). Tiếp nhận và xử lý phàn nàn

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được tác động của phàn nàn đến quá trình kinh doanh dịch vụ ăn uống;

+ Liệt kê được các lý do phàn nàn của khách hàng;

+ Mô tả được quy trình xử lý phàn nàn;

+ Mô tả được các yếu tố cần xem xét khi xử lý phàn nàn của khách hàng đến từ các nền văn hóa khác nhau;

+ Giải thích được cách ghi lại lời phàn nàn bằng kỹ năng lắng nghe chủ động và thông cảm với khách;

+ Giải thích được cách ghi sổ hay cách lưu lời phàn nàn theo đúng quy trình;

+ Giải thích được quá trình giải quyết vấn đề cho khách và thông báo với khách về kết quả điều tra phàn nàn;

+ Giải thích được quy trình chuyển tiếp để giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Lắng nghe chủ động và thông cảm với khách;

+ Xử lý các phàn nàn từ đơn giản đến phức tạp hơn;

+ Xem xét và xử lý xử lý phàn nàn của khách hàng đến từ các nền văn hóa khác nhau;

+ Giải quyết vấn đề phàn nàn của khách và thông báo với khách về kết quả điều tra phàn nàn;

+ Ghi sổ và lưu lời phàn nàn theo đúng quy trình;

+ Chuyển tiếp đến cấp trên đối với những phàn nàn nghiêm trọng ngoài khả năng giải quyết của quản lý nhà hàng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Lắng nghe, thông cảm;

+ Phối hợp tốt với các nhân viên và các bộ phận liên quan;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học;

+ Làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn thận trong khi thực hiện công việc.

(6). Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm dịch vụ

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các tính năng và lợi ích của sản phẩm và dịch vụ của nhà hàng;

+ Giải thích được các nguyên tắc bán hàng và xúc tiến quảng bá;

+ Giải thích được các đặc điểm tâm lý khách du lịch theo độ tuổi, giới tính, quốc tịch, vùng miền...;

+ Giải thích được cách xử lý khi khách từ chối mua hàng;

+ Xác định được mục tiêu của các sự kiện xúc tiến quảng bá;

+ Giải thích được các cách thức sử dụng hiệu quả kỹ năng diễn thuyết trước đám đông trong quảng bá;

+ Liệt kê được các dụng cụ trực quan cần thiết cho công việc quảng bá, bán sản phẩm, dịch vụ;

+ Liệt kê được các tài liệu cần có trong hồ sơ xúc tiến quảng bá hoặc bán hàng;

+ Giải thích được các nguyên tắc trưng bày cơ bản liên quan đến việc sử dụng không gian, màu sắc, ngôn ngữ, trật tự và đồ họa;

+ Liệt kê được giá bán các sản phẩm và dịch vụ;

+ Xác định được các yêu cầu của quá trình thanh toán bằng nhiều hình thức khác nhau;

+ Liệt kê được các tài liệu báo cáo bán hàng và quy trình thực hiện.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Giới thiệu các tính năng và lợi ích của sản phẩm và dịch vụ của nhà hàng;

+ Bán sản phẩm, dịch vụ theo đúng quy trình với các đối tượng khách du lịch khác nhau về độ tuổi, giới tính, vùng miền, quốc gia...;

+ Xử lý khi khách từ chối mua hàng;

+ Hình thành kỹ năng giao tiếp, kỹ năng diễn thuyết trước đám đông trong quảng bá;

+ Chuẩn bị các dụng cụ trực quan cần thiết cho công việc quảng bá, bán sản phẩm, dịch vụ;

+ Trưng bày các sản phẩm của nhà hàng;

+ Thanh toán bằng nhiều hình thức khác nhau;

+ Báo cáo bán hàng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Vui tươi, thân thiện;

+ Làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn thận trong khi thực hiện công việc;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học.

(7). Đối phó với người say bia, rượu và tình huống khác

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các biểu hiện, hành vi của khách say bia, rượu và tình huống khác;

+ Mô tả được tâm lý của khách hàng say bia, rượu và tình huống khác;

+ Diễn giải được cách trợ giúp khách say bia, rượu;

+ Phân tích được mức độ say bia, rượu của khách hàng.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đánh giá đúng tình huống khi có khách say bia, rượu và tình huống khác;

+ Xác định được các thời điểm cần sự trợ giúp của đồng nghiệp hay quản lý;

+ Xử lý đúng quy trình đối phó với tình huống có khách say bia, rượu và tình huống khác;

+ Kiểm soát được hành động của khách say bia, rượu và tình huống khác để làm dịu tình huống;

+ Hỗ trợ người không có thẩm quyền/khách hàng say bia rượu rời khỏi nơi làm việc của bạn ;

+ Hoàn thành được báo cáo sự việc.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Cẩn thận trong việc đối phó với các tình huống;

+ Ôn hoà, bình tĩnh, điềm đạm trong quá trình giải quyết với khách say bia, rượu và tình huống khác.

(8). Phát triển mối quan hệ khách hàng

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được các yêu cầu trong việc gặp và chào đón khách;

+ Giải thích được các đặc điểm tâm lý du khách từ các đối tượng khách hàng khác nhau;

+ Giải thích được các điều kiêng kỵ đối với các đối tượng khách từ các nền văn hóa khác nhau;

+ Trình bày được cách giao tiếp có hiệu quả đối với các nhóm khách từ các nền văn hóa khác nhau, lứa tuổi và giới tính khác nhau;

+ Giải thích được các yếu tố liên quan đến nhu cầu và mong đợi của các đối tượng khách hàng hiện tại, khách hàng mục tiêu và khách hàng tiềm năng của khách sạn, của nhà hàng;

+ Giải thích được cách thu thập thông tin từ khách hàng, thiết kế phiếu khảo sát khách hàng để phát triển mối quan hệ tốt với khách hàng;

+ Trình bày được cách thống kê, tổng hợp và phân tích các số liệu khảo sát khách hàng để phát triển mối quan hệ với khách hàng tốt;

+ Giải thích cách sử dụng các phương pháp khác nhau khi trả lời câu hỏi và yêu cầu của khách.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thu thập được thông tin từ các nhóm khách hàng mục tiêu, khách hàng tiềm năng qua hình thức trực tiếp hoặc gián tiếp chú ý đến việc thu thập thông tin về nhu cầu và mong đợi của du khách;

+ Giao tiếp được một cách có hiệu quả đối với các nhóm khách hàng có độ tuổi, giới tính và nền văn hóa khác nhau;

+ Thiết kế được các phiếu khảo sát khách hàng để phát triển mối quan hệ tốt với khách hàng;

+ Thống kê, tổng hợp và phân tích được các số liệu khảo sát khách hàng để phát triển mối quan hệ với khách hàng tốt.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nhiệt tình, vui vẻ, tươi cười trong giao tiếp;

+ Năng động, sáng tạo trong tiếp cận và giải quyết vấn đề;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học;

+ Cẩn thận trong thực hiện công việc;

+ Làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Phối hợp tốt với các nhân viên và các bộ phận liên quan.

(9). Chuẩn bị và trình bày báo cáo

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được các loại báo cáo khác nhau được sử dụng trong đơn vị và mục đích của từng loại báo cáo;

+ Mô tả được các quy tắc an ninh và bảo mật liên quan đến các báo cáo và tài liệu nội bộ;

+ Mô tả được các cách vẽ sơ đồ, bảng biểu và đồ họa để báo cáo dễ đọc và dễ hiểu;

+ Giải thích được cách thức đảm bảo các báo cáo và tài liệu được rõ ràng và dễ đọc;

+ Giải thích được các bước cần làm để chuẩn bị và trình bày thuyết trình;

+ Trình bày được cách định dạng báo cáo và các tài liệu khác sử dụng trong đơn vị.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xây dựng được các báo cáo chi tiết theo yêu cầu;

+ Xử lý được dữ liệu để đưa vào báo cáo.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành ý thức cẩn thận khi xây dựng và xử lý các dữ liệu báo cáo.

(10). Kết thúc ca làm việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các bước trong quy trình kết thúc ca làm việc;

+ Xác định được các thủ tục cần chuẩn bị cho ca sau;

+ Xác định được các trang thiết bị cần tắt vào cuối ca;

+ Mô tả được quy trình bàn giao ca;

+ Phân tích được các thủ tục cần thiết bàn giao cho ca sau.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sắp xếp gọn gàng khu vực làm việc;

+ Kiểm tra số tiền mặt thu được trong ca làm việc;

+ Hoàn thành sổ bàn giao ca;

+ Bàn giao số tiền mặt cho ca sau;

+ Họp giao ca với nhân viên ca sau;

+ Bảo đảm các trang thiết bị nằm trong két an toàn;

+ Bảo đảm các trang thiết bị vẫn đang trong trạng thái hoạt động tốt;

+ Đóng tắt các trang thiết bị.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm;

+ Thực hiện công việc trung thực, nhanh nhẹn, cẩn thận và gọn gàng.

(11). Phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được những nguy cơ gây cháy, nổ;

+ Liệt kê được các thiết bị phòng cháy chữa cháy;

+ Mô tả được cách sử dụng các phương tiện cứu hỏa thông thường;

+ Giải thích được tầm quan trọng của nguyên tắc và nội quy phòng cháy chữa cháy;

+ Trình bày được các phương án sơ tán khách khi có cháy;

+ Thực hiện đúng thao tác kỹ thuật quy trình xử lý khi có cháy;

+ Áp dụng các nội quy phòng cháy chữa cháy để ngăn ngừa các nguy cơ cháy, nổ và đưa ra hành động xử lý thích hợp.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được kỹ năng giao tiếp;

+ Thực hiện được kỹ năng quan sát, nhận diện đám cháy, xem xét hiện trường;

+ Thu thập thông tin;

+ Phán đoán nhạy bén, nhận định nguy cơ tiềm ẩn có thể xảy ra;

+ Xử lý được thoát nạn, thoát hiểm khi có tình huống xảy ra.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ quy định, điều lệnh phòng cháy chữa cháy;

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Bình tĩnh tự tin trong quá trình giải quyết các tình huống khẩn cấp;

+ Rèn luyện được tác phong khẩn trương, cẩn thận, chính xác.

c) Các năng lực chuyên môn

***(1).* Tiếp nhận đặt bàn tiệc**

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các thông tin cần thiết về tiệc mà khách hàng muốn đặt;

+ Xác định được các việc nên và không nên làm khi nhận đặt bàn tiệc;

+ Mô tả được kỹ thuật trả lời điện thoại và trả lời trực tiếp khi khách đến đặt tiệc ăn;

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc ghi chép và không ngắt lời khách hàng khi khách đang nói;

+ Giải thích được tại sao việc đặt bàn tiệc phải được nhập vào hệ thống và thông báo cho các bộ phận liên quan.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Tiếp nhận đặt bàn tiệc qua điện thoại hoặc trực tiếp;

+ Trao đổi thông tin với đồng nghiệp hoặc giám sát viên;

+ Nhập thông tin vào hệ thống lưu trữ.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Hình thành tác phong giao tiếp chuyên nghiệp khi tiếp nhận đặt tiệc bàn qua điện thoại hay trực tiếp đúng chuẩn;

+ Tuân thủ cách ứng xử chuyên nghiệp cần thiết giao tiếp với khách hàng;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học.

(2). Chào đón và tiếp nhận khách dự tiệc

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các bước để chào đón và tiếp nhận các khách hàng khác đến dự tiệc;

+ Mô tả được các bước trong quy trình đón và nhận khách đến dự tiệc;

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc chào đón khách đến dự tiệc.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Cập nhật thông tin của khách;

+ Thực hiện quy trình chào và đón khách đến dự tiệc đúng quy trình và đạt chuẩn;

+ Giải quyết các yêu cầu của khách đến dự tiệc.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Hình thành tác phong giao tiếp chuyên nghiệp khi tiếp nhận đặt bàn qua điện thoại đúng chuẩn;

+ Tuân thủ cách ứng xử chuyên nghiệp cần thiết giao tiếp với khách hàng;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học.

(3). Tiếp nhận yêu cầu thức ăn và đồ uống cho bàn tiệc

- Yêu cầu kiến thức

+ Xác định được các thông tin chính thức cần lấy từ khách hàng;

+ Mô tả quy trình tiếp nhận yêu cầu thức ăn và đồ uống

+ Mô tả được trình tự chuyển tiếp yêu cầu gọi món cho các bộ phận;

+ Mô tả được cách chuyển yêu cầu gọi món ăn và đồ uống và cách thức nhân viên ghi lại yêu cầu gọi món của khách;

+ Giải thích các thành phần chính của thực đơn món ăn bao gồm món khai vị, món chính, món tráng miệng;

+ Mô tả các yếu tố chính của thực đơn đồ uống bao gồm cả các thông tin cơ bản về thức ăn và đồ uống;

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc nhắc lại yêu cầu gọi món của khách;

+ Giải thích được cách duy trì mối quan hệ tích cực và lịch sự với khách hàng.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được quy trình Tiếp nhận yêu cầu đồ ăn/đồ uống.

+ Thực hiện được quy trình mô tả và giải thích thức ăn và đồ uống cho khách.

+ Thực hiện được quy trình đề xuất và bán thức ăn và đồ uống sẵn có tại nhà hàng cho khách.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Hình thành thái độ vui vẻ, niềm nở khi giới thiệu thực đơn và tiếp nhận yêu cầu món ăn/đồ uống;

+ Tuân thủ cách ứng xử chuyên nghiệp cần thiết để tư vấn, giới thiệu món ăn/đồ uống đến với khách hàng;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học để chuyển tiếp yêu cầu của khách với các bộ phận liên quan.

(4) Phục vụ thức ăn và đồ uống cho bàn tiệc

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các bước trong quy trình phục vụ đồ ăn và thức uống tại bàn theo đúng tiêu chuẩn quy định;

+ Mô tả được quy trình phục vụ thức ăn cho khách;

+ Mô tả được quy trình phục vụ đồ uống trong nhà hàng;

+ Giải thích và đề xuất các món ăn và thức uống phù hợp

+ Phân biệt được các dụng cụ đồ ăn phù hợp, gia vị và các đồ ăn kèm cho các món ăn khác nhau;

+ Diễn đạt được các yếu tố chính của thực đơn đồ uống bao gồm cả các thông tin cơ bản về rượu vang.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được quy trình tiếp nhận yêu cầu đồ ăn/đồ uống;

+ Phối hợp được với các bộ phận liên quan trong việc chuyển yêu cầu gọi món của khách;

+ Thực hiện được qui trình phục vụ thức ăn và đồ uống cho khách.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Hình thành thái độ vui vẻ, niềm nở khi giới thiệu thực đơn và tiếp nhận yêu cầu món ăn/đồ uống;

+ Tuân thủ cách ứng xử chuyên nghiệp cần thiết để tư vấn, giới thiệu món ăn/đồ uống đến với khách hàng;

+ Thể hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học để chuyển tiếp yêu cầu của khách với các bộ phận liên quan.

(5). Tư vấn đồ uống cho bữa ăn

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các loại đồ uống mà khách yêu cầu;

+ Mô tả được các đặc tính của các loại đồ uống mà khách gọi;

+ Giải thích được các nguyên tắc kết hợp các loại đồ uống và thức ăn;

+ Xác định các xu hướng và thị hiếu của khách hàng về các loại đồ uống phổ biến trên thị trường;

+ Cập nhật được các loại đồ uống mới trên thị trường

- Yêu cầu kỹ năng

+ Cung cấp được thông tin chính xác về đồ uống;

+ Giới thiệu được cho khách hàng các loại đồ uống phù hợp với thức ăn;

+ Phục vụ được các loại đồ uống khác nhau theo đúng tiêu chuẩn;

+ Giải quyết được các vấn đề liên quan đến đồ uống trong quá trình phục vụ khách;

+ Xây dựng được danh mục đồ uống mới cho nhà hàng và quầy bar;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Hình thành thái độ vui vẻ, niềm nở khi giới thiệu đồ uống cho khách;

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Tuân thủ cách ứng xử chuyên nghiệp cần thiết để tư vấn, giới thiệu đồ uống đến với khách hàng.

(6). Huấn luyện nhân viên tại chỗ

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê khóa huấn luyện mà bạn sẽ cung cấp cho nhân viên;

+ Xác định các kỹ năng huấn luyện hiệu quả cần có và cách áp dụng các kỹ năng này;

+ Xác định các phần việc và công việc cụ thể cần đào tạo cho nhân viên;

+ Xác nhận khung thời gian huấn luyện, địa điểm, tần suất và độ dài các khóa huấn luyện;

+ Xác định các mốc thời gian đánh giá sự tiến bộ;

+ Mô tả cách giúp nhân viên nhận biết các kỹ năng cần phát triển và các hành vi cần thay đổi;

+ Mô tả các chính sách và thông lệ của đơn vị trong vấn đề huấn luyện, đào tạo tại chỗ;

+ Giải thích cách giúp nhân viên chuẩn bị kế hoạch phát triển các kỹ năng và/hoặc điều chỉnh hành vi của họ;

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

- Yêu cầu kỹ năng

+ Lên kế hoạch đào tạo và đào tạo lại nhân viên;

+ Lên lịch công việc cho nhân viên hàng tuần và điều chỉnh những phát sinh;

+ Xây dựng kế hoạch đào tạo;

+ Tổ chức hướng dẫn đào tạo nhân viên;

+ Áp dụng các kỹ thuật đào tạo cho từng phần việc và công việc cụ thể;

+ Đánh giá kết quả công việc và năng lực của nhân viên định kỳ.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học;

+ Hình thành kỹ năng giám sát, quan sát.

(7). Lập kế hoạch, phân công công việc trong nhóm

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê ra các ý kiến phản hồi kịp thời và mang tính xây dựng dành cho các thành viên của nhóm;

+ Liệt kê các tiêu chuẩn hoặc mức độ thực hiện công việc do bộ phận nhà hàng đề ra;

+ Mô tả quy trình và chính sách của đơn vị trong việc phát triển cá nhân và nghề nghiệp;

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

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

+ Giải thích cách thức lựa chọn và áp dụng các phương pháp khác nhau để ghi nhận thành tích của các thành viên trong nhóm;

+ Giải thích cách thức rà soát kế hoạch của nhóm để thực hiện các công việc theo yêu cầu;

+ Giải thích các chính sách và quy trình xử lý việc thực hiện công việc kém hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

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

+ Động viên, tuyên dương những điểm mạnh cần phát huy;

+ Nhắc nhở, phê bình những điểm cần khắc phục;

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng giám sát và làm việc trong nhóm;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học.

(8). Giám sát chất lượng công việc của nhóm

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê những cách hiệu quả nhất để kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm một cách thường xuyên và công bằng;

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

+ Liệt kê các loại vấn đề và các sự vụ không lường trước được có thể xảy ra và cách thức hỗ trợ các thành viên giải quyết chúng;

+ Xác định các thông tin phản hồi kịp thời và có tính xây dựng cho các thành viên trong nhóm;

+ Xác định và áp dụng đầy đủ các chính sách sức khỏe và an toàn trong việc lập kế hoạch, phân công và kiểm tra công việc;

+ Xác định phân công công việc trong nhóm một cách công bằng và cách thức thực hiện;

+ Mô tả cách khác nhau để giao tiếp hiệu quả với các thành viên của nhóm;

+ Giải thích tầm quan trọng của việc xác định/làm rõ những yêu cầu công việc của nhóm với người quản lý và cách thực hiện có hiệu quả;

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

+ Lập kế hoạch công việc cho nhóm;

+ Phân công công việc cho các thành viên trong nhóm;

+ Kiểm tra, giám sát tiến độ, quá trình và chất lượng công việc;

+ Đánh giá kết quả thực hiện công việc;

+ Động viên, tuyên dương những điểm mạnh cần phát huy;

+ Nhắc nhở, phê bình những điểm yếu cần khắc phục;

+ Tư vấn giải pháp khắc phục những điểm yếu;

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng quan sát, giám sát;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học.

(9). Giám Sát Hàng Hóa Tại Bộ Phận Nhà Hàng

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê các loại hàng hóa cần dự trữ bảo quản trong bộ phận nhà hàng về mặt hàng, số lượng;

+ Phân loại các loại hàng hóa cần được cung cấp cho nhà hàng;

+ Phân loại, lựa chọn nguồn hàng tốt nhất;

+ Mô tả quy chế hoạt động của nhà hàng;

+ Mô tả nguyên tắc, phương pháp xử lý hàng hóa hư hỏng, hao hụt;

+ Giải thích nguyên tắc, phương pháp kiểm kê hàng hóa.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Lập kế hoạch mua sắm các hàng hóa cần có cho nhà hàng, kế hoạch nhập thực phẩm và hàng hóa khác;

+ Giao nhận, kiểm kê hàng hóa;

+ Xử lý hàng hóa hư hỏng theo quy trình;

+ Sắp xếp, bố trí, bảo quản, theo dõi sự biến động của hàng hóa;

+ Xây dựng lịch kiểm kê hàng hóa định kỳ hàng tháng, hàng quý, hàng năm, nhằm xác định hàng hóa hư hỏng, thất lạc, mất mác, hao hụt...;

+ Tổng hợp, phân tích số liệu thống kê về hàng hóa, thiết bị.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học;

+ Hình thành kỹ năng giám sát, quan sát.

(10) Giám Sát Dịch Vụ chất lượng nhà hàng

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê các khái niệm cơ bản về đảm bảo chất lượng cũng như cách thức quản lý và thực hiện công việc này tại đơn vị của bạn;

+ Liệt kê các quy trình và hệ thống chất lượng tại đơn vị của bạn;

+ Mô tả cách xác định và xử lý các vấn đề liên quan đến chất lượng hoặc khách hàng;

+ Mô tả cách bạn hỗ trợ đồng nghiệp thực hiện công việc theo thứ tự ưu tiên;

+ Mô tả các quy trình hành động chính xác để giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình hoạt động;

+ Giải thích cách đảm bảo các cấp độ dịch vụ được duy trì liên tục;

+ Giải thích cách áp dụng các nguyên tắc quản lý thời gian vào công việc hằng ngày và các trách nhiệm của bạn;

+ Giải thích các hệ thống lập kế hoạch công việc và phân công công việc;

+ Giải thích cách khuyến khích các thành viên trong nhóm đưa ra vấn đề và tham gia giải quyết vấn đề.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định và phân tích được các vấn đề dịch vụ ăn uống trên quan điểm phục vụ khách hàng và hoạt động của doanh nghiệp;

+ Phát hiện các vấn đề liên quan đến chất lượng hoặc khách hàng và có những điều chỉnh tương ứng thích hợp;

+ Lên lịch làm việc để nâng cao hiệu quả và chất lượng dịch vụ khách hàng;

+ Phân công công việc một cách hợp lý và tạo điều kiện để người được giao việc làm việc hiệu quả;

+ Điều chỉnh các quy trình và hệ thống với sự tham vấn của đồng nghiệp để nâng cao chất lượng dịch vụ;

+ Triển khai hành động khắc phục để giải quyết vấn đề trước mắt nếu cần thiết;

+ Kiểm soát tính hiệu quả của các giải pháp về dịch vụ ăn uống;

+ Tuân theo các chính sách và hướng dẫn của khách sạn trong việc giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định;

+ Giám sát, duy trì và cải thiện được dịch vụ ăn uống.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng giám sát, quan sát;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học.

(11) Chế biến và phục vụ các món ăn tại bàn

- Yêu cầu kiến thức

+ Chỉ ra được các trang thiết bị sử dụng theo từng món ăn hay đồ uống cần chế biến và phục vụ;

+ Mô tả được trình tự các bước sắp xếp trên xe đẩy;

+ Mô tả được quy trình đảm bảo an toàn và vệ sinh thực phẩm khi chuẩn bị nguyên vật liệu;

+ Liệt kê được các công thức, quy trình chuẩn bị và chế biến;

+ Chỉ ra được các nội dung quan trọng cần giao tiếp trong trao đổi tiếp nhận yêu cầu của món ăn để chế biến và phục vụ theo đúng sở thích và nhu cầu của khách;

+ Tư vấn cách chế biến, chuẩn bị món ăn cho khách;

+ Giải thích được mục đích sử dụng của từng loại đồ dùng dao dĩa, đồ thủy tinh và đồ sứ;

+ Giải thích được các yếu tố kỹ thuật trong quá trình chế biến và phục vụ;

+ Phân tích được các giai đoạn quan trọng trong tạo màu, đốt flambe đối với các món đốt;

+ Phân tích được các lý do phải lọc rượu vang;

+ Phân biệt được các vị trí quan trọng trên gia cầm: các khớp nối, nhóm thịt để chia khẩu phần.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Cắt thái thành thạo rau củ, trái cây;

+ Trộn các loại sốt và nêm nếm gia vị theo khẩu vị của khách;

+ Tạo được màu Caramen;

+ Đốt cháy flambé rượu;

+ Tạo sánh xốt cho đốt hoa quả/bánh kẹp;

+ Chia đúng khẩu phần gà/vịt;

+ Lấy thành thạo xương cá;

+ Lọc được rượu vang lâu năm;

+ Cắt và chia khẩu phần pho mát theo đúng kỹ thuật và nhu cầu của khách;

+ Trình bày và trang trí món ăn hài hòa và phụ hợp;

+ Phục vụ chuyên nghiệp các món ăn chế biến trước mặt khách.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học.

(12) - Giám sát công tác thanh toán tại nhà hàng

- Yêu cầu kiến thức

+ Phân biệt được các loại tiền tệ, thẻ tín dụng và séc du lịch

+ Nhận định được Tỷ giá các loại tiền tệ

+ Giải thích được các chức năng của máy tính tiền

+ Mô tả quy trình thanh toán cho khách

+ Giải thích được các biểu mẫu hóa đơn, chứng từ thanh toán và báo cáo

+ Trình bày được cách tính thuế và phí phục vụ

+ Trình bày được các quy tắc an toàn, an ninh trong thanh toán, lưu trữ và di chuyển tiền mặt.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được quy trình nhập dữ liệu và xuất hóa đơn

+ Thực hiện được quy trình nhận tiền mặt của khách hàng

+ Xử lý được các giao dịch thanh toán trong trường hợp hệ thống thanh toán điện tử lỗi

+ Xử lý các khiếu nại của khách hàng khi thanh toán

+ Xử lý các hóa đơn bị sai

+ Quản lý tiền mặt dự phòng

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng kiểm tra, giám sát và hỗ trợ với các đồng nghiệp;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học.

(13) - Tổ chức phục vụ tiệc tự chọn

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các loại tiệc tự chọn;

+ Liệt kê các danh mục thiết bị, cơ sở vật chất phục vụ cho tiệc;

+ Liệt kê ra các công việc được phân chia trong việc tổ chức và phục vụ tiệc tự chọn;

+ Xác định được loại tiệc tự chọn;

+ Giải thích các loại tiệc tự chọn;

+ Giải thích được tiêu chuẩn và quy trình phục vụ tiệc tự chọn;

+ Mô tả được bản kế hoạch phục vụ tiệc tự chọn

- Yêu cầu kỹ năng

+ Lập kế hoạch tổ chức tiệc;

+ Vẽ sơ đồ bố trí tiệc;

+ Kết hợp với các bộ phận khác để hoàn thành việc bày trí phòng tiệc và bàn tiệc;

+ Giám sát các công việc và các dịch vụ trong tổ chức tiệc;

+ Giám sát các hoạt động và dọn dẹp sau khi kết thúc tiệc;

+ Tổ chức họp với đồng nghiệp và nhân viên sau sự kiện để đánh giá cách cải thiện công tác tổ chức tiệc;

+ Tiếp thu ý kiến phản hồi của tất cả những người tham gia trong sự kiện

+ Hoàn thành tất cả các hồ sơ và biểu mẫu cần thiết liên quan đến sự kiện

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng kiểm tra, giám sát và hỗ trợ với các đồng nghiệp;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học.

4. TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: QUẢN LÝ QUẦY BAR

4.1. Mô tả vị trí việc làm

Quản lý quầy bar là người chịu trách nhiệm toàn bộ các hoạt động pha chế và phục vụ đồ uống, món ăn có liên quan tại quầy bar.

Nhiệm vụ chính của Quản lý quầy bar là quản lý, điều hành và giám sát toàn bộ hoạt động của quầy bar; lập kế hoạch phân công nhiệm vụ cho các ca; quản lý nguyên, nhiên vật liệu, quản lý vệ sinh an toàn thực phẩm, quản lý thiết bị dụng cụ, đào tạo nhân viên mới; phát triển các loại đồ uống mới; sử dụng các trang thiết bị phòng chống cháy nổ và an toàn lao động; báo cáo công việc với cấp có thẩm quyền; học tập, rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp;

Phạm vi công việc: Quản lý các quầy bar các tại cơ sở lưu trú du lịch, các quán bar hoặc đơn vị kinh doanh dịch vụ ăn uống độc lập.

4.1.1. Kiến thức

- Liệt kê được các nhu cầu của nhân sự trong quầy bar;

- Diễn giải được quy trình chuẩn bị trước khi làm việc;

- Mô tả được các đặc tính của các loại thức uống trong quầy bar;

- Phân tích được xu hướng của thị trường đồ uống;

- Xác định được các khoản chi phí trong quầy bar;
- Dự đoán được các vấn đề phát sinh trong quá trình hoạt động của quầy bar.

4.1.2. Kỹ năng

- Vận hành được các thiết bị trong quầy bar;
- Hoàn thành được các báo cáo về tình trạng thiết bị trong quầy bar;
- Tư vấn được cho khách hàng các loại thức uống trong quầy bar;
- Phát triển được các loại đồ uống mới phù hợp với thị trường khách hàng;
- Giải quyết được các vấn đề phát sinh trong quá trình hoạt động của quầy bar;
- Lập kế hoạch nhân sự, phân công nhiệm vụ công việc cho các ca;
- Quản lý được các khoản chi phí trong quầy bar;
- Sử dụng được các trang thiết bị phòng chống cháy nổ và an toàn lao động;
- Lập được kế hoạch kinh doanh cho quầy bar.

4.1.3. Mức độ tự chủ và chịu trách nhiệm

- Tuân thủ quy định phòng chống cháy nổ và an toàn lao động;
- Thực hiện được kế hoạch làm việc, khả năng tổ chức công việc;
- Hướng dẫn, giám sát những người khác thực hiện nhiệm vụ xác định;
- Chịu trách nhiệm về công việc phụ trách, trách nhiệm với nhân viên dưới quyền, trách nhiệm đảm bảo quyền lợi của khách hàng;
- Hình thành kỹ năng lãnh đạo, thuyết phục, tập hợp nhân viên;
- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm;
- Hình thành ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn;
- Thực hiện công việc đúng quy trình, quy định.

4.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 300 giờ (tương đương 13 tín chỉ)

4.3. Các năng lực của vị trí việc làm

STT	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN						
1.1	Giao tiếp hiệu quả tại nơi làm việc	X				
1.2	Làm việc hiệu quả trong nhóm	X				
1.3	Sử dụng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản	X				

STT	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1.4	Duy trì kiến thức ngành nghề	X				
1.5	Thực hiện sơ cứu cơ bản	X				
1.6	Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh	X				
1.7	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp			X		
1.8	Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến		X			
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	Chuẩn bị làm việc	X				
2.2	Duy trì vệ sinh an toàn thực phẩm	X				
2.3	Áp dụng kinh doanh dịch vụ ăn uống có trách nhiệm		X			
2.4	Đặt hàng và nhận hàng mới vào kho	X				
2.5	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn		X			
2.6	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm dịch vụ		X			
2.7	Đối phó với người say bia rượu và tình huống khác		X			
2.8	Phát triển mối quan hệ khách hàng		X			
2.9	Chuẩn bị và trình bày báo cáo		X			
2.10	Kết thúc ca làm việc	X				
2.11	Phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy	X				
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Giám sát các công việc trong quầy bar			X		
3.2	Tư vấn rượu vang			X		

STT	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
3.3	Giám sát chất lượng đồ uống			X		
3.4	Xây dựng thực đơn đồ uống và rượu vang			X		
3.5	Lập kế hoạch tiếp thị cho quầy bar			X		
3.6	Kiểm soát chi phí trong quầy bar			X		
3.7	Quản lý nhân sự trong quầy bar			X		
3.8	Lập kế hoạch kinh doanh cho quầy bar				X	
3.9	Giám sát công tác thanh toán tại quầy bar			X		

4.4. Yêu cầu về kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm cho từng năng lực

a) Các năng lực cơ bản

(1). Giao tiếp hiệu quả tại nơi làm việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được các hình thức, quá trình giao tiếp phù hợp với khách hàng nội bộ và bên ngoài;

+ Xác định được tầm quan trọng của giao tiếp có hiệu quả tại nơi làm việc;

+ Giải thích được cách thu thập, truyền đạt, tiếp nhận thông tin và ý tưởng một cách có hiệu quả;

+ Mô tả được cách trình bày văn bản, tài liệu và thư điện tử, sử dụng điện thoại theo chuẩn quy định tại nơi làm việc;

+ Giải thích được cách thức giao tiếp có hiệu quả trong môi trường đa văn hóa;

+ Thu thập được thông tin từ các nguồn tài liệu thích hợp để hoàn thành công việc.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng được các phương pháp và thiết bị phù hợp, hiệu quả để truyền đạt thông tin đến khách hàng;

+ Giải thích được các nguyên tắc giao tiếp hiệu quả liên quan đến kỹ năng lắng nghe, kỹ năng đặt câu hỏi và kỹ năng giao tiếp không bằng lời nói;

+ Giao tiếp được với khách hàng từ các nền tảng xã hội, văn hóa và dân tộc khác nhau;

+ Thực hành được thành thạo kỹ năng viết các thông điệp cơ bản;

+ Thực hiện được cuộc gọi với các mục đích khác nhau;

+ Diễn đạt được rõ ràng và súc tích cả bằng lời nói và bằng văn bản;

+ Thực hiện được việc nhận và chuyển lời nhắn chính xác;

+ Thực hiện được những đoạn hội thoại cơ bản, đơn giản bằng ngoại ngữ và các câu chuẩn giao tiếp theo quy định tại nơi làm việc.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc thân thiện, giao tiếp hiệu quả với đồng nghiệp và khách hàng;

+ Lịch sự, thân thiện khi nghe và trả lời điện thoại;

+ Cẩn thận trong quá trình ghi chép, tiếp nhận và chuyển thông tin;

+ Trung thực;

+ Nhiệt tình.

(2). Làm việc hiệu quả trong nhóm

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân trong mối quan hệ với các thành viên trong nhóm/bộ phận;

+ Liệt kê những vấn đề và mâu thuẫn thường nảy sinh tại nơi làm việc;

+ Gợi ý cách chia sẻ thông tin liên quan tới công việc với thành viên trong nhóm/bộ phận nhằm đạt mục tiêu đã đề ra;

+ Mô tả cách thực hiện công việc theo hướng thúc đẩy hợp tác và quan hệ tốt;

+ Mô tả cách hỗ trợ các thành viên trong nhóm hay bộ phận đạt được mục tiêu đã đề ra;

+ Giải thích cách hành động dựa trên thông tin phản hồi của các thành viên khác trong nhóm/bộ phận

+ Giải thích cách xử lý hiệu quả các vấn đề và mâu thuẫn;

+ Giải thích cách tôn trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin cá nhân;

+ Giải thích cách xử lý những khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp;

+ Giải thích cách tiếp nhận sự trợ giúp của các thành viên trong nhóm/bộ phận khi nảy sinh vấn đề hay mâu thuẫn.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đóng góp được vào hoạt động của nhóm hay bộ phận;

+ Xây dựng được mối quan hệ hiệu quả tại nơi làm việc;

+ Thể hiện được khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp và xử lý một cách thích hợp;

+ Thực hiện được công việc theo hướng thúc đẩy sự hợp tác và quan hệ tốt;

+ Xử lý hiệu quả các vấn đề và mâu thuẫn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập và làm việc trong nhóm;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học.

(3). Sử dụng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các nội dung trong các hội thoại đơn giản;

+ Xác định được các chủ đề quen thuộc trong hội thoại giao tiếp;

+ Xác định những điều thích, điều không thích, lựa chọn ưu tiên và giải thích lý do tại sao;

+ Xác nhận đã hiểu được và đề nghị làm rõ các chỉ dẫn hay yêu cầu;

+ Mô tả các quy trình làm việc hàng ngày và giải thích trình tự các công việc hàng ngày.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đáp lại được những yêu cầu cơ bản với khách;

+ Thực hiện được các chỉ dẫn hoặc yêu cầu của khách;

+ Thực hiện được các hội thoại đơn giản;

+ Sử dụng câu yêu cầu đơn giản, lịch sự;

+ Thể hiện được điều thích và điều không thích và đưa ra lý do;

+ Thực hiện được những đoạn hội thoại đơn giản, các câu chuẩn giao tiếp cơ bản bằng tiếng Anh theo quy định tại nơi làm việc.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành thói quen sử dụng tiếng Anh giao tiếp với khách hàng;

+ Mạnh dạn, thể hiện sự tự tin, tự nhiên, hoạt bát trong giao tiếp tiếng Anh với khách hàng.

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc.

(4). Duy trì kiến thức ngành nghề

- Yêu cầu kiến thức

+ Xác định được sự khác biệt giữa các loại hình kinh doanh và ngành công nghiệp dịch vụ;

+ Xác định được các dịch vụ hỗ trợ và vai trò của chúng trong việc cung cấp dịch vụ cho khách hàng;

+ Trình bày được các lĩnh vực khác nhau của ngành công nghiệp dịch vụ và mối quan hệ của bộ phận kinh doanh dịch vụ ăn uống đối với các hoạt động du lịch có liên quan;

+ Giải thích được ý thức về trách nhiệm môi trường của ngành, bao gồm giảm thiểu chất thải, tái sử dụng và tái chế;

+ Trình bày được các kiến thức về pháp luật, quy định và hướng dẫn áp dụng cho từng cá nhân theo vị trí việc làm trong ngành công nghiệp dịch vụ và bộ phận kinh doanh ăn uống.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Nhận diện được thông tin liên quan;

+ Thu thập được thông tin ngành công nghiệp dịch vụ du lịch.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Không phân biệt đối xử trong môi trường đa văn hóa;

+ Tuân thủ việc duy trì, cập nhật kiến thức địa phương và sản phẩm kinh doanh ăn uống;

+ Không vượt thẩm quyền và phạm vi ủy quyền theo vị trí việc làm;

+ Tuân thủ chuẩn mực, quy định đạo đức nghề nghiệp để mang lại lợi ích cho các bên liên quan;

+ Biết và thực hiện trách nhiệm tại nơi làm việc;

+ Thể hiện hành vi đạo đức mọi lúc.

(5). Cung cấp dịch vụ an toàn an ninh

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các tình huống rủi ro tại nơi làm việc;

+ Mô tả được các phương thức báo cáo theo quy định trong trường hợp tai nạn hay gặp sự cố;

+ Kể ra được các hành động cần làm đối với các loại rủi ro khác nhau;

+ Xác định được trách nhiệm của cá nhân trong việc duy trì an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác tại nơi làm việc;

+ Giải thích lý do phải đánh giá và báo cáo các rủi ro;

+ Trình bày được vai trò của bạn trong việc duy trì sức khỏe, an toàn và an ninh tại nơi làm việc;

+ Diễn giải được các quy trình phải tuân theo trong các trường hợp khẩn cấp khác nhau.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Cung cấp được các thông tin về sức khỏe và an toàn;

+ Đánh giá và điều chỉnh được các quy trình kiểm soát rủi ro theo yêu cầu;

+ Giảm thiểu được rủi ro cho người và tài sản tại nơi làm việc;

+ Thực hiện hành động phù hợp khi xảy ra sự cố về an ninh và an toàn của bản thân và những người khác;

+ Vận hành được các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc các nơi khác;

+ Vận chuyển và lưu giữ được các đồ vật có giá trị;

+ Duy trì được môi trường an ninh và an toàn tại nhà hàng khách sạn;

+ Hoàn thành được hồ sơ chính xác theo yêu cầu của doanh nghiệp và pháp lý.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nghiêm túc trong quá trình thực hiện các quy định về an ninh, an toàn;

+ Cẩn thận trong quá trình làm việc.

(6). Thực hiện sơ cứu cơ bản

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các nguyên tắc xử trí cấp cứu ban đầu;

+ Mô tả được các cách xử trí cấp cứu ban đầu;

+ Kể ra được các hành động cần làm đối với các trường hợp cấp cứu ban đầu;

+ Xác định được trách nhiệm của cá nhân trong việc xử trí cấp cứu ban đầu;

+ Giải thích được dấu hiệu nhận biết, xử trí và chuyển lên tuyến trên kịp thời và an toàn cho những trường hợp cấp cứu;

+ Thực hiện đúng thao tác kỹ thuật cấp cứu;

+ Áp dụng được các nguyên tắc sơ cấp cứu ban đầu để cứu sống người khi cần thiết trong hoạt động an toàn an ninh khách sạn.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được kỹ năng giao tiếp;

+ Thực hiện được kỹ năng quan sát, xem xét hiện trường và thu thập thông tin;

+ Kiểm tra tình trạng của nạn nhân;

+ Nhận diện được vết thương, tác nhân có thể ảnh hưởng đến nạn nhân;

+ Thực hiện đúng thao tác kỹ thuật cấp cứu;

+ Phát hiện, xử lý và chuyển nạn nhân lên tuyến trên kịp thời và an toàn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Bình tĩnh tự tin trong quá trình giải quyết các tình huống khẩn cấp;

+ Rèn luyện được tác phong khẩn trương, cẩn thận, chính xác, khoa học.

(7). Ứng phó với trường hợp khẩn cấp

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các nhiệm vụ cụ thể mà nhân viên phải thực hiện trong các trường hợp khẩn cấp;

+ Mô tả được các trường hợp khẩn cấp;

+ Phân loại được các tình huống khẩn cấp;

+ Diễn giải được quy trình cần tuân theo khi nhận thông báo về các trường hợp khẩn cấp;

+ Cập nhật được các trường hợp khẩn cấp có thể xảy ra ở nhà hàng khách sạn.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được nguyên nhân và địa điểm xảy ra tình huống khẩn cấp;

+ Ứng phó được với các trường hợp khẩn cấp xảy ra tại nhà hàng khách sạn;

+ Xử lý được các trường hợp khẩn cấp tại nơi làm việc theo đúng quy trình của doanh nghiệp và pháp luật;

+ Hoàn thành báo cáo về các trường hợp khẩn cấp.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Cẩn thận trong quá trình ứng phó các tình huống khẩn cấp;

+ Bình tĩnh tự tin trong quá trình giải quyết các tình huống khẩn cấp.

(8). Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các công cụ, công nghệ kinh doanh phổ biến liên quan đến vị trí công việc;

+ Liệt kê được các công nghệ, công cụ tiên tiến trong ngành khách sạn bao gồm các phần mềm, phần cứng và các chức năng, khả năng của nó;

+ Mô tả được quy trình sử dụng các công cụ, công nghệ kinh doanh trong khách sạn;

+ Giải thích được các yếu tố then chốt để đạt được năng suất và hiệu quả công việc cao từ việc sử dụng các công cụ và công nghệ kinh doanh phổ biến, bao gồm công tác giám sát và báo cáo có hiệu quả về các sự cố cũng như bảo trì, bảo dưỡng định kỳ;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng được các công cụ kinh doanh, các công nghệ phổ biến để áp dụng nâng cao hiệu quả công việc.

+ Phát hiện được sự cố hỏng hóc của công cụ, công nghệ kinh doanh và có hướng xử lý phù hợp theo chỉ dẫn nhà sản xuất;

+ Thiết lập được kế hoạch bảo trì bảo dưỡng thiết bị phù hợp;

+ Sử dụng được các phần mềm, công cụ kinh doanh phổ biến như: Smile, Misa...;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ chính sách, quy định về sử dụng công nghệ và công cụ kinh doanh phù hợp với chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp và yêu cầu tại vị trí việc làm;

+ Cẩn thận, trách nhiệm và chuyên nghiệp trong sử dụng các công cụ, công nghệ đảm bảo hiệu quả và tiết kiệm.

b) Các năng lực chung

(1). Chuẩn bị làm việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các bước chuẩn bị bắt đầu ca làm việc;

+ Xác định các bước cần thực hiện trước khi bắt đầu ca làm việc.

+ Mô tả được các bước trình báo có mặt tại nơi làm việc;

+ Mô tả được quy trình chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân;

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Bảo đảm có mặt đúng giờ và đăng ký vào hệ thống chấm công;

+ Bảo đảm diện mạo cá nhân đạt chuẩn theo quy định của khách sạn;

+ Bảo đảm đồng phục sạch sẽ, gọn gàng;

+ Bảo đảm khu vực làm việc được chuẩn bị gọn gàng, đầy đủ;

+ Thực hiện các bước trong quy trình bắt đầu làm việc;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Bảo đảm hành vi cá nhân chuyên nghiệp;

+ Rèn luyện tác phong chuyên nghiệp, giữ gìn vệ sinh cá nhân và nơi làm việc;

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm;

+ Thực hiện công việc trung thực, nhanh nhẹn, cẩn thận và gọn gàng.

(2). Duy trì vệ sinh an toàn thực phẩm

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các nguyên nhân gây mất an toàn thực phẩm làm ảnh hưởng đến sức khỏe và sự an toàn của khách hàng, đồng nghiệp và bản thân;

+ Xác định được các quy định và quy trình về vệ sinh và an toàn thực phẩm;

+ Trình bày được các lý do dẫn đến nguy cơ ô nhiễm thực phẩm;

+ Trình bày được các phương pháp ngăn ngừa ô nhiễm thực phẩm;

+ Trình bày được cách tránh các thao tác vệ sinh không sạch có thể gây ra bệnh tật phát sinh từ thực phẩm;

+ Giải thích được cách phòng tránh tiếp xúc trực tiếp không cần thiết với thức ăn đã chế biến;

+ Giải thích được cách tránh sự tiếp xúc của những cá nhân không đảm bảo vệ sinh với thực phẩm hoặc bề mặt tiếp xúc với thực phẩm;

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc tách riêng khu vực bảo quản thực phẩm tươi sống và thực phẩm đã chế biến;

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc rửa tay;

+ Phân tích được việc cần làm khi khách hàng yêu cầu phải bảo đảm món ăn nào đó không gây dị ứng thực phẩm.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Áp dụng được quy trình vệ sinh và xác định các nguy cơ ô nhiễm thực phẩm;

+ Ngăn ngừa được nguy cơ ô nhiễm thực phẩm;

+ Thực hiện được việc báo cáo về bất kỳ vấn đề gì liên quan đến sức khỏe cá nhân;

+ Thực hiện được các quy định vệ sinh cá nhân đúng cách.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành được thói quen trong việc duy trì vệ sinh và an toàn thực phẩm.

(3). Áp dụng kinh doanh dịch vụ ăn uống có trách nhiệm

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các biện pháp tăng cường sử dụng sản phẩm tái chế trong quá trình pha chế, phục vụ thức uống và chế biến món ăn;

+ Xác định được các cách tiết kiệm năng lượng trong pha chế, phục vụ thức uống và chế biến món ăn;

+ Xác định được các cách tiết kiệm nước trong các hoạt động của bar và nhà hàng;

+ Xác định được các nguồn cung cấp nguyên liệu pha chế địa phương và nhập khẩu thân thiện với môi trường;

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc thực hiện các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong pha chế và phục vụ thức uống, chế biến món ăn;

+ Giải thích được các phương pháp được sử dụng trong khu vực bar hoặc nhà hàng nhằm tiết kiệm năng lượng, nước và quản lý rác thải;

+ Trình bày được cách hạn chế tối đa việc giảm thiểu xả rác và tăng cường việc tái sử dụng và tái chế.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng được hiệu quả các thiết bị nhằm giảm thiểu sự lãng phí năng lượng;

+ Sử dụng được các sản phẩm nguyên liệu pha chế và phục vụ thân thiện với môi trường.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành ý thức trách nhiệm cao trong áp dụng các biện pháp tiết kiệm.

(4). Đặt hàng và nhận hàng mới vào kho

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các loại hàng hóa và nguyên liệu thường được mua sắm sử dụng tại bộ phận ăn uống;

+ Liệt kê được trang thiết bị dụng cụ cần thiết khi tiến hành nhập, xuất và bảo quản nguyên liệu;

+ Xác định được các vị trí bảo quản hàng trong kho;

+ Mô tả quy trình đặt hàng và nhận hàng mới trong kho;

+ Mô tả được các loại chứng từ và quy trình hoàn thiện thủ tục thanh toán của quá trình đặt hàng và nhận hàng mới vào kho;

+ Trình bày được nguyên tắc đặt hàng và nhận hàng mới trong kho;

+ Xác định được quy trình nhận hàng và kiểm tra lượng hàng nhận được so với chi tiết trong đơn đặt hàng

+ Xác định được thời gian, hạn sử dụng, nơi sản xuất của nguyên liệu khi nhận hàng mới vào kho;

+ Xác định được các quy trình vệ sinh và sắp xếp nguyên liệu trong kho.

+ Phân tích được tiêu chí chất lượng nguyên liệu thực phẩm và hàng hoá khi nhập, xuất và bảo quản trong kho;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được quy trình đặt hàng và nhận hàng mới vào kho hàng ngày, định kỳ theo quy định tại nơi làm việc;

+ Thực hiện được quy trình cân, đong, đo đếm nguyên liệu thực phẩm khi nhập, xuất theo đúng hóa đơn nhập, xuất;

+ Thực hiện vệ sinh khu vực nhập, xuất và kho thường xuyên và định kỳ;

+ Thực hiện được quy trình xác nhận chứng từ của nhà cung cấp để xử lý và thanh toán;

+ Sắp xếp được các nguyên liệu trong kho theo nguyên tắc dễ nhìn, dễ thấy và dễ lấy;

+ Tuân thủ các quy trình về việc luân chuyển hàng hóa nội bộ theo đúng yêu cầu của đơn vị;

+ Xử lý được các vấn đề xảy ra liên quan đến đặt hàng và nhận hàng mới vào kho;

+ Làm việc được với nhà cung cấp liên quan đến các mặt hàng được xác định là không phù hợp;

+ Nhập được dữ liệu vào hệ thống kho để cập nhật hàng hóa lưu kho;

+ Phối hợp với bộ phận kế toán kiểm kê hàng hóa trong kho định kỳ theo quy định;

+ Đảm bảo an ninh và an toàn vệ sinh thực phẩm trong quá trình đặt hàng và nhận hàng mới vào kho.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập và khả năng phối hợp với các bộ phận liên quan đến công tác đặt hàng và nhận hàng mới vào kho;

+ Tuân thủ nghiêm các nguyên tắc về đặt hàng và nhận hàng mới vào kho;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Trung thực, cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học;

+ Tuân thủ nghiêm túc các biểu mẫu liên quan đến công tác đặt hàng và nhận hàng mới.

(5). Tiếp nhận và xử lý phàn nàn

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được tác động của phàn nàn đến quá trình kinh doanh dịch vụ ăn uống;

+ Liệt kê được các lý do phàn nàn của khách hàng;

+ Mô tả được quy trình xử lý phàn nàn;

+ Mô tả được các yếu tố cần xem xét khi xử lý phàn nàn của khách hàng đến từ các nền văn hóa khác nhau;

+ Giải thích được cách ghi lại lời phàn nàn bằng kỹ năng lắng nghe chủ động và thông cảm với khách;

+ Giải thích được cách ghi sổ hay cách lưu lời phàn nàn theo đúng quy trình;

+ Giải thích được quá trình giải quyết vấn đề cho khách và thông báo với khách về kết quả điều tra phàn nàn;

+ Giải thích được quy trình chuyển tiếp để giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Lắng nghe chủ động và thông cảm với khách;

+ Xử lý các phàn nàn từ đơn giản đến phức tạp hơn;

+ Xem xét và xử lý phàn nàn của khách hàng đến từ các nền văn hóa khác nhau;

+ Giải quyết vấn đề phàn nàn của khách và thông báo với khách về kết quả điều tra phàn nàn;

+ Ghi sổ và lưu lời phàn nàn theo đúng quy trình;

+ Chuyển tiếp đến cấp trên đối với những phàn nàn nghiêm trọng ngoài khả năng giải quyết của quản lý nhà hàng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Lắng nghe, thông cảm;

+ Phối hợp tốt với các nhân viên và các bộ phận liên quan;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học;

+ Làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn thận trong khi thực hiện công việc.

(6). Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm dịch vụ

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các tính năng và lợi ích của sản phẩm và dịch vụ của nhà hàng;

+ Giải thích được các nguyên tắc bán hàng và xúc tiến quảng bá;

+ Giải thích được các đặc điểm tâm lý khách du lịch theo độ tuổi, giới tính, quốc tịch, vùng miền...;

+ Giải thích được cách xử lý khi khách từ chối mua hàng;

+ Xác định được mục tiêu của các sự kiện xúc tiến quảng bá;

+ Giải thích được các cách thức sử dụng hiệu quả kỹ năng diễn thuyết trước đám đông trong quảng bá;

+ Liệt kê được các dụng cụ trực quan cần thiết cho công việc quảng bá, bán sản phẩm, dịch vụ;

+ Liệt kê được các tài liệu cần có trong hồ sơ xúc tiến quảng bá hoặc bán hàng;

+ Giải thích được các nguyên tắc trưng bày cơ bản liên quan đến việc sử dụng không gian, màu sắc, ngôn ngữ, trật tự và đồ họa;

+ Liệt kê được giá bán các sản phẩm và dịch vụ;

+ Xác định được các yêu cầu của quá trình thanh toán bằng nhiều hình thức khác nhau;

+ Liệt kê được các tài liệu báo cáo bán hàng và quy trình thực hiện.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Giới thiệu các tính năng và lợi ích của sản phẩm và dịch vụ của nhà hàng;

+ Bán sản phẩm, dịch vụ theo đúng quy trình với các đối tượng khách du lịch khác nhau về độ tuổi, giới tính, vùng miền, quốc gia...;

+ Xử lý khi khách từ chối mua hàng;

+ Hình thành kỹ năng giao tiếp, kỹ năng diễn thuyết trước đám đông trong quảng bá;

+ Chuẩn bị các dụng cụ trực quan cần thiết cho công việc quảng bá, bán sản phẩm, dịch vụ;

+ Trưng bày các sản phẩm của nhà hàng;

+ Thanh toán bằng nhiều hình thức khác nhau;

+ Báo cáo bán hàng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Vui tươi, thân thiện;

+ Làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn thận trong khi thực hiện công việc;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học.

(7). Đối phó với người say bia, rượu và tình huống khác

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các biểu hiện, hành vi của khách say bia, rượu và tình huống khác;

+ Mô tả được tâm lý của khách hàng say bia, rượu và tình huống khác;

+ Diễn giải được cách trợ giúp khách say bia, rượu;

+ Phân tích được mức độ say bia, rượu của khách hàng.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đánh giá đúng tình huống khi có khách say bia, rượu và tình huống khác;

+ Xác định được các thời điểm cần sự trợ giúp của đồng nghiệp hay quản lý;

+ Xử lý đúng quy trình đối phó với tình huống có khách say bia, rượu và tình huống khác;

+ Kiểm soát được hành động của khách say bia, rượu và tình huống khác để làm dịu tình huống;

+ Hỗ trợ người không có thẩm quyền/khách hàng say bia rượu rời khỏi nơi làm việc của bạn;

+ Hoàn thành được báo cáo sự việc.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Cẩn thận trong việc đối phó với các tình huống;

+ Ôn hoà, bình tĩnh, điềm đạm trong quá trình giải quyết với khách say bia, rượu và tình huống khác.

(8). Phát triển mối quan hệ khách hàng

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được các yêu cầu trong việc gặp và chào đón khách;

+ Giải thích được các đặc điểm tâm lý du khách từ các đối tượng khách hàng khác nhau;

+ Giải thích được các điều kiêng kỵ đối với các đối tượng khách từ các nền văn hóa khác nhau;

+ Trình bày được cách giao tiếp có hiệu quả đối với các nhóm khách từ các nền văn hóa khác nhau, lứa tuổi và giới tính khác nhau...;

+ Giải thích được các yếu tố liên quan đến nhu cầu và mong đợi của các đối tượng khách hàng hiện tại, khách hàng mục tiêu và khách hàng tiềm năng của khách sạn, của nhà hàng;

+ Giải thích được cách thu thập thông tin từ khách hàng, thiết kế phiếu khảo sát khách hàng để phát triển mối quan hệ tốt với khách hàng;

+ Trình bày được cách thống kê, tổng hợp và phân tích các số liệu khảo sát khách hàng để phát triển mối quan hệ với khách hàng tốt;

+ Giải thích cách sử dụng các phương pháp khác nhau khi trả lời câu hỏi và yêu cầu của khách.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thu thập được thông tin từ các nhóm khách hàng mục tiêu, khách hàng tiềm năng qua hình thức trực tiếp hoặc gián tiếp chú ý đến việc thu thập thông tin về nhu cầu và mong đợi của du khách;

+ Giao tiếp được một cách có hiệu quả đối với các nhóm khách hàng có độ tuổi, giới tính và nền văn hóa khác nhau;

+ Thiết kế được các phiếu khảo sát khách hàng để phát triển mối quan hệ tốt với khách hàng;

+ Thống kê, tổng hợp và phân tích được các số liệu khảo sát khách hàng để phát triển mối quan hệ với khách hàng tốt.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nhiệt tình, vui vẻ, tươi cười trong giao tiếp;

+ Năng động, sáng tạo trong tiếp cận và giải quyết vấn đề;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học;

+ Cẩn thận trong thực hiện công việc;

+ Làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Phối hợp tốt với các nhân viên và các bộ phận liên quan.

(9). Chuẩn bị và trình bày báo cáo

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được các loại báo cáo khác nhau được sử dụng trong đơn vị và mục đích của từng loại báo cáo;

+ Mô tả được các quy tắc an ninh và bảo mật liên quan đến các báo cáo và tài liệu nội bộ;

+ Mô tả được các cách vẽ sơ đồ, bảng biểu và đồ họa để báo cáo dễ đọc và dễ hiểu;

+ Giải thích được cách thức đảm bảo các báo cáo và tài liệu được rõ ràng và dễ đọc;

+ Giải thích được các bước cần làm để chuẩn bị và trình bày thuyết trình;

+ Trình bày được cách định dạng báo cáo và các tài liệu khác sử dụng trong đơn vị.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xây dựng được các báo cáo chi tiết theo yêu cầu;

+ Xử lý được dữ liệu để đưa vào báo cáo.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành ý thức cẩn thận khi xây dựng và xử lý các dữ liệu báo cáo.

(10). Kết thúc ca làm việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các bước trong quy trình kết thúc ca làm việc;

+ Xác định được các thủ tục cần chuẩn bị cho ca sau;

+ Xác định được các trang thiết bị cần tắt vào cuối ca;

+ Mô tả được quy trình bàn giao ca;

+ Phân tích được các thủ tục cần thiết bàn giao cho ca sau.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sắp xếp gọn gàng khu vực làm việc;

+ Kiểm tra số tiền mặt thu được trong ca làm việc;

+ Hoàn thành sổ bàn giao ca;

+ Bàn giao số tiền mặt cho ca sau;

+ Họp giao ca với nhân viên ca sau;

+ Bảo đảm các trang thiết bị nằm trong két an toàn;

+ Bảo đảm các trang thiết bị vẫn đang trong trạng thái hoạt động tốt;

+ Đóng tắt các trang thiết bị.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm;

+ Thực hiện công việc trung thực, nhanh nhẹn, cẩn thận và gọn gàng.

(11). Phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được những nguy cơ gây cháy, nổ;

+ Liệt kê được các thiết bị phòng cháy chữa cháy;

+ Mô tả được cách sử dụng các phương tiện cứu hỏa thông thường;

+ Giải thích được tầm quan trọng của nguyên tắc và nội quy phòng cháy chữa cháy;

+ Trình bày được các phương án sơ tán khách khi có cháy;

+ Thực hiện đúng thao tác kỹ thuật quy trình xử lý khi có cháy;

+ Áp dụng các nội quy phòng cháy chữa cháy để ngăn ngừa các nguy cơ cháy, nổ và đưa ra hành động xử lý thích hợp.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được kỹ năng giao tiếp;

+ Thực hiện được kỹ năng quan sát, nhận diện đám cháy, xem xét hiện trường;

+ Thu thập thông tin;

+ Phán đoán nhạy bén, nhận định nguy cơ tiềm ẩn có thể xảy ra;

+ Xử lý được thoát nạn, khả năng thoát hiểm khi có tình huống xảy ra.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ quy định, điều lệnh phòng cháy chữa cháy;

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Bình tĩnh tự tin trong quá trình giải quyết các tình huống khẩn cấp;

+ Rèn luyện được tác phong khẩn trương, cẩn thận, chính xác.

c) Các năng lực chuyên môn

(1). Giám sát các công việc trong quầy bar

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các thiết bị dụng cụ cần có trong quầy bar;

+ Mô tả được các nguyên tắc và quy trình mở cửa quầy bar;

+ Giải thích được các quy trình xử lý các sự cố trong quá trình làm việc;

+ Xác định được các nhu cầu và các tình huống phát sinh của khách hàng;

+ Diễn giải được các báo cáo trong quầy bar;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sắp xếp được các trang thiết bị trong quầy bar;

+ Giải quyết được các vấn đề phát sinh trong quá trình làm việc;

+ Kiểm soát được hàng hóa trong quầy bar;

+ Phân tích được các báo cáo trong ca làm việc;

+ Giải quyết các yêu cầu phát sinh hoặc các vấn đề khác theo đúng quy định của đơn vị;

+ Lập được kế hoạch và tổ chức thực hiện các quy trình công việc;

+ Xử lý được các vấn đề xảy ra trong quá trình hoạt động của quầy bar.

+ Hoàn thành được các báo cáo trong quầy bar;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Công bằng trong giao việc cho các thành viên;

(2). Tư vấn rượu vang

- Yêu cầu kiến thức

+ Phân tích được các loại rượu vang và các đặc tính của rượu vang;

+ Mô tả được các phương pháp sản xuất rượu vang trên thế giới;

+ Giải thích được các nguyên tắc kết hợp rượu vang và thức ăn;

+ Xác định các xu hướng và thị hiếu của khách hàng về rượu vang;

+ Cập nhật được các các loại rượu vang mới trên thị trường.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Phân tích được các loại rượu vang;

+ Giới thiệu được cho khách hàng các loại rượu vang phù hợp với thức ăn;

+ Tổ chức phục vụ rượu vang theo đúng tiêu chuẩn;

+ Giải quyết được các vấn đề liên quan đến rượu vang trong quá trình phục vụ khách;

+ Xây dựng được danh mục rượu vang mới cho nhà hàng và quầy bar;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Chủ động và trách nhiệm trong việc phục vụ rượu vang cho khách.

(3). Giám sát chất lượng đồ uống

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được các chức năng của dụng cụ trong quầy bar;

+ Mô tả được các quy trình pha chế và phục vụ đồ uống;

+ Giải thích được các quy tắc vệ sinh và an toàn lao động trong việc pha chế, phục vụ, bảo quản đồ uống;

+ Phân tích được chất lượng của đồ uống;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Lựa chọn được các nhà cung cấp đồ uống để đảm bảo việc mua nguyên liệu phù hợp với kế hoạch và chất lượng;

+ Đánh giá được chất lượng đồ uống, chuẩn đoán lỗi của đồ uống;

+ Đảm bảo được nguyên liệu pha chế và đồ ăn kèm luôn luôn tươi ngon đúng chuẩn;

+ Thực hiện được quy trình vận hành và bảo trì, bảo dưỡng trang thiết bị và dụng cụ;

+ Xây dựng được quy tắc vệ sinh, bảo trì, xử lý chất thải và tái chế trên cơ sở bảo vệ môi trường.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Chủ động và trách nhiệm trong việc giám sát chất lượng đồ uống;

+ Đảm bảo đồ uống được phục vụ đúng chất lượng.

(4). Xây dựng thực đơn đồ uống và rượu vang

- Yêu cầu kiến thức

+ Xác định được định lượng chuẩn cho các đơn vị đồ uống;

+ Phân nhóm được các loại đồ uống;

+ Viết được công thức đồ uống

+ Giải thích được giá cả của từng loại thức uống

+ Xác định được các yếu tố cần thiết khi xây dựng thực đơn đồ uống và rượu vang.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Cập nhật được xu hướng thị trường trong xây dựng thực đơn đồ uống

+ Xây dựng được danh mục rượu vang và đồ uống;

+ Thiết kế được thực đơn đồ uống và danh mục rượu vang;

+ Tính toán được giá mua và giá bán của các loại đồ uống;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Hạn chế dư thừa nguyên vật liệu liệu khi xây dựng công thức đồ uống.

(5). Lập kế hoạch tiếp thị cho quầy bar

- Yêu cầu kiến thức

- Giải thích được kế hoạch marketing, công tác hoạch định marketing và tầm quan trọng của "xây dựng kế hoạch marketing";

- Lựa chọn phương án xây dựng kế hoạch marketing và (nội dung) các bước thực hiện cụ thể trong qui trình này;

- Tóm tắt được kế hoạch marketing cho một doanh nghiệp;

- Phân tích, tổng hợp, đo lường, đánh giá được hoạt động "xây dựng - thực thi kế hoạch marketing" để có thể đề xuất/điều chỉnh giải pháp phù hợp;

- Thực hiện được chiến lược và kế hoạch marketing một cách thành thạo cho doanh nghiệp từ phân tích, hoạch định, triển khai và đo lường đánh giá.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Hệ thống được thông tin marketing và nghiên cứu marketing;

- Phân tích được cơ hội marketing: phân tích môi trường kinh doanh, phân tích điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và nguy cơ;

+ Phân đoạn thị trường và lựa chọn thị trường mục tiêu;

+ Xác lập các yếu tố chính Marketing Mix: Chiến lược sản phẩm, chiến lược giá, chiến lược phân phối, chiến lược truyền thông marketing.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm; tư duy sáng tạo trong công tác xây dựng kế hoạch marketing;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Lên kế hoạch một cách khoa học, chi tiết, dễ thực hiện.

(6). Kiểm soát chi phí trong quầy bar

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được tổng doanh thu trong quầy bar;

+ Liệt kê được các loại lợi nhuận trong quầy bar;

+ Phân loại được các chi phí trong quầy bar;

+ Xác định được các hình thức lợi nhuận trong quầy bar;

+ Giải thích được mối quan hệ giữa doanh số, chi phí và lãi trong quầy bar.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Tính toán được các loại chi phí trong quầy bar;

+ Phân tích được mối quan hệ giữa chi phí, lãi và doanh số;

+ Xây dựng được các giai đoạn trong kiểm soát chi phí đồ uống;

+ Kiểm soát được thức uống trong quầy bar.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn thận, tỉ mỉ trong tính toán chi phí trong quầy bar.

(7). Quản lý nhân sự trong quầy bar

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các chức danh và công việc trong quầy bar;

+ Giải thích được các yêu cầu cơ bản đối với nhân viên pha chế;

+ Mô tả được các kỹ năng và thái độ cần có của các vị trí nhân viên trong pha chế;

+ Xác định được trách nhiệm chính của từng chức danh của đội ngũ kinh doanh uống;

+ Đề xuất được nhu cầu nhân sự trong quầy bar.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Lên được lịch làm việc, lịch nghỉ phép, lịch nghỉ bù cho nhân viên;

+ Huấn luyện được nhân viên pha chế các loại đồ uống cơ bản;

+ Đánh giá được nhân viên pha chế theo các tiêu chí ở quầy bar;

+ Xây dựng được bảng mô tả công việc của nhân viên pha chế;

+ Tổ chức được đội ngũ nhân sự làm việc chuyên nghiệp trong quầy bar.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc;

+ Phân công công việc nhân sự một cách hợp lý.

(8). Lập kế hoạch kinh doanh cho quầy bar

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được tổng quan về kế hoạch kinh doanh quán bar;

+ Diễn giải được lý do thành lập quán bar;

+ Liệt kê được các công việc cần thực hiện khi lên kế hoạch kinh doanh quán bar;

+ Giải thích được các sản phẩm trong quầy bar;

+ Xác định được các loại trang thiết bị và dụng cụ cần trang bị cho quầy bar.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xây dựng được đội ngũ nhân sự cho quầy bar;

+ Lên được danh mục thực đơn đồ uống cho quầy bar ;

+ Tính được giá cả cho các trang thiết bị trong quầy bar;

+ Xác định được thị trường cho quán bar;

+ Dự tính được thời gian hoạt động cho quán bar;

+ Lập được dự toán ngân sách cho quầy bar.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có kỹ năng tự chủ, đưa ra quyết định độc lập

+ Cẩn thận tỉ mỉ, chi tiết trong việc lập kế hoạch kinh doanh cho quầy bar.

(9) Giám sát công tác thanh toán tại quầy bar

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các loại chứng từ sử dụng trong nghiệp vụ thanh toán qua ngân hàng;

+ Liệt kê được các loại hình thanh toán được chấp nhận tại quầy bar

+ Mô tả được các loại thẻ được chấp nhận tại quầy bar

+ Giải thích được kiến thức cơ bản tiền tệ;

+ Diễn giải được các loại sổ sách thu chi tại quầy bar;

+ Phân loại các loại tiền mặt vào đúng chủng loại;

+ Phân tích được các loại báo cáo thu chi tại quầy bar;

+ Trình bày được những quy định thanh toán bằng hình thức chuyển khoản;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Phân biệt được tiền thật, tiền giả;

+ In các loại hóa đơn của từng bàn chính xác;

+ Xử lý hóa đơn theo yêu cầu của khách và đúng quy định như: lập hóa đơn, tách hóa đơn, gộp hóa đơn, điền các thông tin trên hóa đơn, áp dụng các chương trình khuyến mãi của nhà hàng;

+ Quản lý được sự thất thoát tiền trong thanh toán;

+ Thực hiện được thanh toán tiền mặt, thanh toán bằng hình thức chuyển khoản và thanh toán bằng thẻ;

+ Xử lý hóa đơn theo yêu cầu của khách và đúng quy định như: lập hóa đơn, tách hóa đơn, gộp hóa đơn, điền các thông tin trên hóa đơn, áp dụng các chương trình khuyến mãi của nhà hàng;

+ Thực hiện tổng kết thanh toán bằng thẻ trên máy cà thẻ vào cuối ca.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập;

+ Chủ động và trách nhiệm trong công việc;

+ Cẩn thận trong khi thực hiện công việc giao dịch tài chính;

+ Duy trì và cập nhật các kiến thức liên quan đến thanh toán qua ngân hàng;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học;

+ Tuân thủ quy định liên quan đến xuất hóa đơn thanh toán và an toàn khi thanh toán bằng hình thức chuyển khoản.

5. TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: QUẢN LÝ NHÀ HÀNG

5.1. Mô tả vị trí việc làm

Quản lý nhà hàng là người chịu trách nhiệm điều hành toàn bộ hoạt động sản xuất, kinh doanh tại nhà hàng nên yêu cầu đối với vị trí việc làm này cần tư duy sáng tạo, thích ứng với nhu cầu khách hàng, kỹ năng giao tiếp tốt và có năng lực lãnh đạo, thuyết phục, tập hợp; có trách nhiệm với người lao động và đảm bảo quyền lợi của khách hàng, doanh nghiệp.

Nhiệm vụ chính của Quản lý nhà hàng là quản lý, điều hành và giám sát toàn bộ hoạt động của nhà hàng; lập kế hoạch phân công nhiệm vụ cho các ca; điều hành giám sát quá trình phục vụ theo thực đơn, tiệc và sự kiện có liên quan tại nhà hàng; quản lý chất lượng dịch vụ nhà hàng; quản lý vệ sinh an toàn thực phẩm; quản lý nguyên, nhiên, vật liệu trong nhà hàng; quản lý thiết bị dụng cụ; đào tạo nhân viên mới; xây dựng thực đơn; duy trì và phát triển quan hệ khách hàng; quản lý hiệu quả kinh doanh (lợi nhuận); sử dụng các trang thiết bị phòng chống cháy nổ và an toàn lao động; báo cáo công việc với cấp có thẩm quyền; học tập, rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp;

Phạm vi công việc: Làm quản lý nhà hàng tại các cơ sở lưu trú du lịch hoặc các nhà hàng, đơn vị kinh doanh ăn uống độc lập.

5.1.1. Kiến thức

- Xác định được tầm quan trọng của việc quản lý hoạt động ăn uống trong nhà hàng;

- Xác định được nhu cầu nhân sự trong nhà hàng để lập kế hoạch tuyển dụng và đào tạo;

- Chỉ ra được các biện pháp nhằm Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm dịch vụ;

- Liệt kê được các việc cần làm để giám sát hàng hóa, tài sản tại bộ phận nhà hàng;

- Nhận biết được các công việc cần thực hiện khi thiết lập các chính sách và quy trình;

- Kết hợp được với bếp để xây dựng và lên thực đơn cho nhà hàng;

5.1.2. Kỹ năng

- Xây dựng được hệ thống quản lý cho nhà hàng;

- Thiết kế được thực đơn cho nhà hàng;

- Lập được kế hoạch tuyển dụng, đào tạo và bố trí nhân sự trong nhà hàng;

- Quản lý được các hoạt động kinh doanh tại nhà hàng;

- Quản lý được thiết bị dụng cụ, nguồn tài sản và hàng hóa;

- Phát triển mối quan hệ khách hàng;

- Quản lý hiệu quả kinh doanh (lợi nhuận);

- Quản lý và sử dụng được các trang thiết bị phòng chống cháy nổ và an toàn lao động;

- Thiết lập hệ thống báo cáo công việc có liên quan;

- Quản lý được chất lượng dịch vụ nhà hàng.

5.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tuân thủ quy định phòng chống cháy nổ và an toàn lao động;

- Làm việc độc lập hoặc theo nhóm, giải quyết công việc, vấn đề phức tạp trong điều kiện làm việc thay đổi;

- Hình thành được kỹ năng quản lý hoạt động kinh doanh ăn uống tại nhà hàng;

- Hướng dẫn, giám sát những người khác thực hiện nhiệm vụ xác định;

- Chịu trách nhiệm về công việc phụ trách, trách nhiệm với nhân viên, trách nhiệm đảm bảo quyền lợi của khách hàng, doanh nghiệp;

- Hình thành kỹ năng lãnh đạo, thuyết phục, tập hợp nhân viên;

- Thể hiện được kỹ năng giải quyết vấn đề khéo léo và linh hoạt;

- Thể hiện được ý thức bảo vệ tài sản và hàng hóa của nhà hàng;

- Đối diện được với thách thức hiện tại và tìm kiếm giải pháp thay thế tốt hơn với tinh thần xây dựng;

- Đánh giá kế hoạch, tổ chức công việc, mức độ rủi ro và kết quả, chất lượng công việc.

5.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 280 giờ (tương đương 10 tín chỉ)

5.3. Các năng lực của vị trí việc làm

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN						
1.1	Giao tiếp hiệu quả tại nơi làm việc	X				
1.2	Làm việc hiệu quả trong nhóm	X				
1.3	Sử dụng tiếng anh ở cấp độ cơ bản	X				
1.4	Duy trì kiến thức ngành nghề	X				
1.5	Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh	X				
1.6	Thực hiện sơ cứu cơ bản	X				
1.7	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp		X			
1.8	Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến		X			
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	Chuẩn bị làm việc	X				
2.2	Duy trì vệ sinh an toàn thực phẩm	X				
2.3	Áp dụng kinh doanh dịch vụ ăn uống có trách nhiệm		X			
2.4	Đặt hàng và nhận hàng mới vào kho	X				
2.5	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn		X			
2.6	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm dịch vụ		X			
2.7	Đối phó với người say bia, rượu và tình huống khác		X			

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
2.8	Phát triển mối quan hệ khách hàng		X			
2.9	Chuẩn bị và trình bày báo cáo		X			
2.10	Kết thúc ca làm việc	X				
2.11	Phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy	X				
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Quản lý hoạt động phục vụ trong nhà hàng			X		
3.2	Thiết lập các chính sách và quy trình				X	
3.3	Lập kế hoạch nhân sự cho nhà hàng			X		
3.4	Huấn luyện nhân viên tại chỗ			X		
3.5	Giám sát hàng hóa, tài sản tại bộ phận nhà hàng			X		
3.6	Xây dựng và lên thực đơn cho nhà hàng			X		
3.7	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm dịch vụ trong nhà hàng				X	
3.8	Tổ chức phục vụ tiệc bên ngoài			X		
3.9	Thực hiện thủ tục kế toán trong dịch vụ ăn uống			X		

5.4. Yêu cầu về kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm cho từng năng lực

a) Các năng lực cơ bản

(1). Giao tiếp hiệu quả tại nơi làm việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được các hình thức, quá trình giao tiếp phù hợp với khách hàng nội bộ và bên ngoài;

+ Xác định được tầm quan trọng của giao tiếp có hiệu quả tại nơi làm việc;

+ Giải thích được cách thu thập, truyền đạt, tiếp nhận thông tin và ý tưởng một cách có hiệu quả;

+ Mô tả được cách trình bày văn bản, tài liệu và thư điện tử, sử dụng điện thoại theo chuẩn quy định tại nơi làm việc;

+ Giải thích được cách thức giao tiếp có hiệu quả trong môi trường đa văn hóa;

+ Thu thập được thông tin từ các nguồn tài liệu thích hợp để hoàn thành công việc.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng được các phương pháp và thiết bị phù hợp, hiệu quả để truyền đạt thông tin đến khách hàng;

+ Giải thích được các nguyên tắc giao tiếp hiệu quả liên quan đến kỹ năng lắng nghe, kỹ năng đặt câu hỏi và kỹ năng giao tiếp không bằng lời nói;

+ Giao tiếp được với khách hàng từ các nền tảng xã hội, văn hóa và dân tộc khác nhau;

+ Thực hành được thành thạo kỹ năng viết các thông điệp cơ bản;

+ Thực hiện được cuộc gọi với các mục đích khác nhau;

+ Diễn đạt được rõ ràng và súc tích cả bằng lời nói và bằng văn bản;

+ Thực hiện được việc nhận và chuyển lời nhắn chính xác;

+ Thực hiện được những đoạn hội thoại cơ bản, đơn giản bằng ngoại ngữ và các câu chuẩn giao tiếp theo quy định tại nơi làm việc.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Làm việc thân thiện, giao tiếp hiệu quả với đồng nghiệp và khách hàng;

+ Lịch sự, thân thiện khi nghe và trả lời điện thoại;

+ Cẩn thận trong quá trình ghi chép, tiếp nhận và chuyển thông tin;

+ Trung thực;

+ Nhiệt tình.

(2). Làm việc hiệu quả trong nhóm

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân trong mối quan hệ với các thành viên trong nhóm/bộ phận;

+ Liệt kê những vấn đề và mâu thuẫn thường nảy sinh tại nơi làm việc;

+ Gợi ý cách chia sẻ thông tin liên quan tới công việc với thành viên trong nhóm/bộ phận nhằm đạt mục tiêu đã đề ra;

+ Mô tả cách thực hiện công việc theo hướng thúc đẩy hợp tác và quan hệ tốt;

+ Mô tả cách hỗ trợ các thành viên trong nhóm hay bộ phận đạt được mục tiêu đã đề ra;

+ Giải thích cách hành động dựa trên thông tin phản hồi của các thành viên khác trong nhóm/bộ phận

+ Giải thích cách xử lý hiệu quả các vấn đề và mâu thuẫn;

+ Giải thích cách tôn trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin cá nhân;

+ Giải thích cách xử lý những khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp;

+ Giải thích cách tiếp nhận sự trợ giúp của các thành viên trong nhóm/bộ phận khi nảy sinh vấn đề hay mâu thuẫn.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đóng góp được vào hoạt động của nhóm hay bộ phận;

+ Xây dựng được mối quan hệ hiệu quả tại nơi làm việc;

+ Thể hiện được khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp và xử lý một cách thích hợp;

+ Thực hiện được công việc theo hướng thúc đẩy sự hợp tác và quan hệ tốt;

+ Xử lý hiệu quả các vấn đề và mâu thuẫn;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập và làm việc trong nhóm;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học.

(3). Sử dụng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các nội dung trong các hội thoại đơn giản;

+ Xác định được các chủ đề quen thuộc trong hội thoại giao tiếp;

+ Xác định những điều thích, điều không thích, lựa chọn ưu tiên và giải thích lý do tại sao;

+ Xác nhận đã hiểu được và đề nghị làm rõ các chỉ dẫn hay yêu cầu;

+ Mô tả các quy trình làm việc hàng ngày và giải thích trình tự các công việc hàng ngày.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đáp lại được những yêu cầu cơ bản với khách;

+ Thực hiện được các chỉ dẫn hoặc yêu cầu của khách;

+ Thực hiện được các hội thoại đơn giản;

+ Sử dụng câu yêu cầu đơn giản, lịch sự;

+ Thể hiện được điều thích và điều không thích và đưa ra lý do;

+ Thực hiện được những đoạn hội thoại đơn giản, các câu chuẩn giao tiếp cơ bản bằng tiếng Anh theo quy định tại nơi làm việc.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành thói quen sử dụng tiếng Anh giao tiếp với khách hàng;

+ Mạnh dạn, thể hiện sự tự tin, tự nhiên, hoạt bát trong giao tiếp tiếng Anh với khách hàng.

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc.

(4). Duy trì kiến thức ngành nghề

- Yêu cầu kiến thức

+ Xác định được sự khác biệt giữa các loại hình kinh doanh và ngành công nghiệp dịch vụ;

+ Xác định được các dịch vụ hỗ trợ và vai trò của chúng trong việc cung cấp dịch vụ cho khách hàng;

+ Trình bày được các lĩnh vực khác nhau của ngành công nghiệp dịch vụ và mối quan hệ của bộ phận kinh doanh dịch vụ ăn uống đối với các hoạt động du lịch có liên quan;

+ Giải thích được ý thức về trách nhiệm môi trường của ngành, bao gồm giảm thiểu chất thải, tái sử dụng và tái chế;

+ Trình bày được các kiến thức về pháp luật, quy định và hướng dẫn áp dụng cho từng cá nhân theo vị trí việc làm trong ngành công nghiệp dịch vụ và bộ phận kinh doanh ăn uống.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Nhận diện được thông tin liên quan;

+ Thu thập được thông tin ngành công nghiệp dịch vụ du lịch.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Không phân biệt đối xử trong môi trường đa văn hóa;

+ Tuân thủ việc duy trì, cập nhật kiến thức địa phương và sản phẩm kinh doanh ăn uống;

+ Không vượt thẩm quyền và phạm vi ủy quyền theo vị trí việc làm;

+ Tuân thủ chuẩn mực, quy định đạo đức nghề nghiệp để mang lại lợi ích cho các bên liên quan;

+ Biết và thực hiện trách nhiệm tại nơi làm việc;

+ Thể hiện hành vi đạo đức mọi lúc.

(5). Cung cấp dịch vụ an toàn an ninh

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các tình huống rủi ro tại nơi làm việc;

+ Mô tả được các phương thức báo cáo theo quy định trong trường hợp tai nạn hay gặp sự cố;

+ Kể ra được các hành động cần làm đối với các loại rủi ro khác nhau;

+ Xác định được trách nhiệm của cá nhân trong việc duy trì an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác tại nơi làm việc;

+ Giải thích lý do phải đánh giá và báo cáo các rủi ro;

+ Trình bày được vai trò của bạn trong việc duy trì sức khỏe, an toàn và an ninh tại nơi làm việc;

+ Diễn giải được các quy trình phải tuân theo trong các trường hợp khẩn cấp khác nhau.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Cung cấp được các thông tin về sức khỏe và an toàn;

+ Đánh giá và điều chỉnh được các quy trình kiểm soát rủi ro theo yêu cầu;

+ Giảm thiểu được rủi ro cho người và tài sản tại nơi làm việc;

+ Thực hiện hành động phù hợp khi xảy ra sự cố về an ninh và an toàn của bản thân và những người khác;

+ Vận hành được các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc các nơi khác;

+ Vận chuyển và lưu giữ được các đồ vật có giá trị;

+ Duy trì được môi trường an ninh và an toàn tại nhà hàng khách sạn;

+ Hoàn thành được hồ sơ chính xác theo yêu cầu của doanh nghiệp và pháp lý.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nghiêm túc trong quá trình thực hiện các quy định về an ninh, an toàn;

+ Cẩn thận trong quá trình làm việc.

(6). Thực hiện sơ cứu cơ bản

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các nguyên tắc xử trí cấp cứu ban đầu;

+ Mô tả được các cách xử trí cấp cứu ban đầu;

+ Kể ra được các hành động cần làm đối với các trường hợp cấp cứu ban đầu;

+ Xác định được trách nhiệm của cá nhân trong việc xử trí cấp cứu ban đầu;

+ Giải thích được dấu hiệu nhận biết, xử trí và chuyển lên tuyến trên kịp thời và an toàn cho những trường hợp cấp cứu;

+ Thực hiện đúng thao tác kỹ thuật cấp cứu;

+ Áp dụng được các nguyên tắc sơ cấp cứu ban đầu để cứu sống người khi cần thiết trong hoạt động an toàn an ninh khách sạn.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được kỹ năng giao tiếp;

+ Thực hiện được kỹ năng quan sát, xem xét hiện trường và thu thập thông tin;

+ Kiểm tra tình trạng của nạn nhân;

+ Nhận diện được vết thương, tác nhân có thể ảnh hưởng đến nạn nhân;

+ Thực hiện đúng thao tác kỹ thuật cấp cứu;

+ Phát hiện, xử lý và chuyển nạn nhân lên tuyến trên kịp thời và an toàn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Bình tĩnh tự tin trong quá trình giải quyết các tình huống khẩn cấp;

+ Rèn luyện được tác phong khẩn trương, cẩn thận, chính xác, khoa học.

(7). Ứng phó với trường hợp khẩn cấp

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các nhiệm vụ cụ thể mà nhân viên phải thực hiện trong các trường hợp khẩn cấp;

+ Mô tả được các trường hợp khẩn cấp;

+ Phân loại được các tình huống khẩn cấp;

+ Diễn giải được quy trình cần tuân theo khi nhận thông báo về các trường hợp khẩn cấp;

+ Cập nhật được các trường hợp khẩn cấp có thể xảy ra ở nhà hàng khách sạn.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được nguyên nhân và địa điểm xảy ra tình huống khẩn cấp;

+ Ứng phó được với các trường hợp khẩn cấp xảy ra tại nhà hàng khách sạn;

+ Xử lý được các trường hợp khẩn cấp tại nơi làm việc theo đúng quy trình của doanh nghiệp và pháp luật;

+ Hoàn thành báo cáo về các trường hợp khẩn cấp.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Cẩn thận trong quá trình ứng phó các tình huống khẩn cấp;

+ Bình tĩnh tự tin trong quá trình giải quyết các tình huống khẩn cấp.

(8). Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các công cụ, công nghệ kinh doanh phổ biến liên quan đến vị trí công việc;

+ Liệt kê được các công nghệ, công cụ tiên tiến trong ngành khách sạn bao gồm các phần mềm, phần cứng và các chức năng, khả năng của nó;

+ Mô tả được quy trình sử dụng các công cụ, công nghệ kinh doanh trong khách sạn;

+ Giải thích được các yếu tố then chốt để đạt được năng suất và hiệu quả công việc cao từ việc sử dụng các công cụ và công nghệ kinh doanh phổ biến, bao gồm công tác giám sát và báo cáo có hiệu quả về các sự cố cũng như bảo trì, bảo dưỡng định kỳ.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng được các công cụ kinh doanh, các công nghệ phổ biến để áp dụng nâng cao hiệu quả công việc;

+ Phát hiện được sự cố hỏng hóc của công cụ, công nghệ kinh doanh và có hướng xử lý phù hợp theo chỉ dẫn nhà sản xuất;

+ Thiết lập được kế hoạch bảo trì bảo dưỡng thiết bị phù hợp;

+ Sử dụng được các phần mềm, công cụ kinh doanh phổ biến như: Smile, Misa...

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

(Xem tiếp Công báo số 1347 + 1348)

VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ XUẤT BẢN

Địa chỉ: Số 1, Hoàng Hoa Thám, Ba Đình, Hà Nội
Điện thoại liên hệ:
- Nội dung: 080.44417; Fax: 080.44517
- Phát hành: 080.48543
Email: congbao@chinhphu.vn
Website: http://congbao.chinhphu.vn
In tại: Xí nghiệp Bản đồ 1- Bộ Quốc phòng