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 1345 + 1346)

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)

+ 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). Quản lý hoạt động phục vụ trong nhà hàng

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được các quy tắc về sức khỏe và an toàn cần phải tuân theo trong hoạt động dịch vụ ăn uống;

+ Mô tả được cách thức báo cáo các sự cố về dịch vụ ăn uống;

+ Nhận diện được các vấn đề có thể xảy ra trong dịch vụ ăn uống;

+ Giải thích được cách thức phân công công việc cho nhân viên;

+ Giải thích được cách thức đảm bảo nhân viên có đầy đủ kỹ năng và kiến thức để tiến hành công việc hiệu quả;

+ Giải thích được cách thức hướng dẫn nhân viên, ví dụ hướng dẫn bằng lời, bằng văn bản, làm mẫu hoặc sơ đồ;

+ Giải thích được cách thức nhận xét nhân viên theo hướng khuyến khích họ;

+ Giải thích được cách thức thay đổi việc phân công công việc để cải thiện dịch vụ;

+ Giải thích được cách thức phục vụ ăn uống kết hợp với các bộ phận khác;

+ Giải thích được cách thức giám sát trách nhiệm để đảm bảo các tiêu chuẩn được duy trì;

+ Giải thích được cách thức giám sát việc phân công và sử dụng nguồn thực phẩm và đồ uống;

+ Giải thích được cách thức giải quyết các vấn đề đối với dịch vụ ăn uống;

+ Giải thích được giới hạn thẩm quyền khi xử lý vấn đề phát sinh;

+ Giải thích được vì sao xem xét lại quy trình là việc làm quan trọng;

+ Giải thích được cách thức nhận diện và đề xuất những cách thức khả thi để cải thiện dịch vụ ăn uống.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đảm bảo được những đề xuất liên quan đến chất lượng phục vụ là một phần của kế hoạch phục vụ ăn uống;

+ Hỗ trợ được đồng nghiệp trong việc thực hiện công việc theo thứ tự ưu tiên thông qua các phản hồi có tính hỗ trợ và tập huấn, kèm cặp, duy trì các ghi chép ở môi trường làm việc;

+ Tham vấn được đồng nghiệp về cách cải thiện hiệu quả và cấp độ dịch vụ;

+ Nhận ra được các vấn đề về chất lượng và có sự điều chỉnh phù hợp, đồng thời nhận được sự đồng thuận;

+ Phân công được đúng người đúng việc bằng cách sử dụng thời khóa biểu và kế hoạch làm việc;

+ Phân tích được nhu cầu đào tạo để cải thiện việc cung cấp dịch vụ;

+ Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện các quy trình công việc;

+ Lập được kế hoạch làm việc theo hướng thúc đẩy năng suất và chất lượng phục vụ khách hàng;

+ Điều chỉnh được quy trình và hệ thống với sự tham vấn của đồng nghiệp để cải thiện hiệu quả;

+ Đánh giá được tiến độ thực hiện so với mục tiêu và khung thời gian đã thống nhất và tiến hành điều chỉnh cho phù hợp;

+ Giải quyết được vấn đề và đưa ra quyết định kịp thời;

+ Giám sát và cải thiện được dịch vụ ăn uống;

+ Giám sát được tính hiệu quả của các giải pháp trong dịch vụ ăn uống.

- *Mức độ tự chủ và trách nhiệm*

+ Tạo ra được ý thức vì mục đích và sứ mệnh chung của đơn vị;

+ Thể hiện được kỹ năng trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu;

+ Hình thành được ý thức chịu trách nhiệm cá nhân trong triển khai công việc;

+ Đối diện được với thách thức hiện tại và tìm kiếm giải pháp thay thế tốt hơn với tinh thần xây dựng;

+ Thể hiện được tinh thần làm việc theo nhóm.

(2). Thiết lập các chính sách và quy trình

- *Yêu cầu kiến thức*

+ Giải thích được các khái niệm và nguyên tắc cơ bản khi tiến hành xây dựng các nội quy, quy định và chính sách;

+ Chỉ ra được các yếu tố bên trong và bên ngoài có thể liên quan đến việc thiết lập các chính sách và quy trình;

+ Liệt kê được các chính sách và quy trình hoạt động trong bộ phận nhà hàng;

+ Phối hợp được với các bộ phận liên quan để xây dựng bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng món ăn thức uống, quy trình phục vụ, vệ sinh trong nhà hàng.

- *Yêu cầu kỹ năng*

+ Xây dựng được các chính sách và quy trình hoạt động trong bộ phận nhà hàng;

+ Tổ chức thực hiện được các quy định, nội quy, quy trình, chính sách được ban hành;

+ Thực hiện được việc cải tiến các quy trình để nâng cao hiệu quả hoạt động cho nhà hàng;

+ Quản lý và giám sát được các chính sách và quy trình hoạt động trong bộ phận nhà hàng;

+ Thực hiện được việc đánh giá thường xuyên các chính sách và quy trình hoạt động đó.

- *Mức độ tự chủ và trách nhiệm*

+ Tạo ra được ý thức vì mục đích và sứ mệnh chung của đơn vị;

+ Thể hiện được kỹ năng trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu;

+ Hình thành được ý thức chịu trách nhiệm cá nhân trong triển khai công việc;

+ Đối diện được với thách thức hiện tại và tìm kiếm giải pháp thay thế tốt hơn với tinh thần xây dựng;

+ Chấp nhận được việc đi đầu cho thử nghiệm phương pháp làm việc mới.

(3). Lập các kế hoạch cho bộ phận nhà hàng

- *Yêu cầu kiến thức*

+ Giải thích được tầm quan trọng của kế hoạch nhân sự; kế hoạch về trang thiết bị cơ sở vật chất, kế hoạch về nguyên vật liệu, kế hoạch đào tạo và quảng bá nhà hàng…;

+ Xác định được các văn bản pháp lý liên quan đến việc làm, quyền lợi và nhiệm vụ của người lao động;

+ Xác định được các thông tin cần thiết để thực hiện kế hoạch nhân sự; kế hoạch về trang thiết bị cơ sở vật chất, kế hoạch về nguyên vật liệu, kế hoạch đào tạo và quảng bá nhà hàng…;

+ Liệt kê được các phương án khác nhau nhằm đáp ứng các yêu cầu nhân sự, yêu cầu về mua sắm trang thiết bị cơ sở vật chất, yêu cầu về nguyên vật liệu, về đào tạo, về quảng bá... bao gồm các mặt ưu và nhược điểm và chi phí liên quan;

+ Chỉ ra được các cách thức thu hút người lao động và các bên liên quan khác vào việc lập kế hoạch nhân sự;

+ Chỉ ra được dự báo nhu cầu nguồn nhân lực, nhu cầu về trang thiết bị, nhu cầu về nguyên vật liệu, về đào tạo và quảng bá tiếp thị;

- *Yêu cầu kỹ năng*

+ Xem xét và xác định được các năng lực cần thiết của nhân sự;

+ Đánh giá được nhu cầu nhân sự cho tương lai; nhu cầu về trang thiết bị, nguyên vật liệu, nhu cầu đào tạo, nhu cầu quảng bá nhà hàng;

+ Xây dựng được kế hoạch nhân sự, kế hoạch mua sắm trang thiết bị, nguyên vật liệu, kế hoạch đào tạo, quảng bá và kế hoạch dự phòng;

+ Đánh giá được việc thực hiện kế hoạch nhân sự; trang thiết bị, nguyên vật liệu, đào tạo, quảng bá;

+ Trao đổi và đánh giá được các kế hoạch nêu trên với các bên liên quan.

- *Mức độ tự chủ và trách nhiệm*

+ Thể hiện được kỹ năng nắm bắt cơ hội từ nhiều đối tượng khác nhau;

+ Thể hiện được các cách giao tiếp phù hợp với từng tình huống khác nhau;

+ Hình thành được kỹ năng ra quyết định kịp thời.

(4). 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.

(5). Giám sát hàng hóa, tài sản 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;

+ Giải thích nguyên tắc, phương pháp kiểm kê hàng hóa;

+ Mô tả quy chế hoạt động của nhà hàng;

+ Phân loại, lựa chọn nguồn hàng tốt nhất;

+ Mô tả nguyên tắc, phương pháp xử lý hàng hóa hư hỏng, hao hụt.

- 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 mát, hao hụt...;

+ Tổng hợp, phân tích số liệu thống kê về hàng hóa, thiết bị.

- 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.

(6). Xây dựng và lên thực đơn cho nhà hàng

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các nguyên lý xây dựng và lên thực đơn cho nhà hàng;

+ Liệt kê được các nhà cung cấp nguyên vật liệu có năng lực;

+ Xác định được số lượng món ăn và thứ tự món ăn tùy theo từng loại thực đơn;

+ Xác định được các loại nguyên liệu theo mùa có sẵn tại địa phương đưa vào thực đơn;

+ Giải thích được các cách thức tính định mức thực phẩm;

+ Phân tích được tình hình biến động của giá cả thị trường;

+ Phân tích được sự tác động của thị trường lên giá thành khi tính toán thực đơn.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Lập được dự trù nguyên liệu và nguồn cung cấp phù hợp với kế hoạch thực đơn;

+ Thiết lập được các tiêu chuẩn xây dựng thực đơn;

+ Xây dựng được các hướng dẫn cụ thể việc tính giá thực đơn;

+ Xây dựng được thực đơn cân bằng và mang tính sáng tạo cao;

+ Giám sát được việc thu thập thông tin về nhu cầu của khách hàng;

+ Giám sát được công tác cập nhật thay đổi thực đơn thường xuyên nhằm phù hợp với yêu cầu và thị hiếu của khách hàng;

+ Sử dụng hiệu quả bảng danh mục giám sát quy trình xây dựng và phát triển thực đơn;

+ Tính toán chi phí dựa trên tỷ lệ lãi ròng đúng theo chính sách của khách sạn;

+ Kiểm soát quá trình chế biến món ăn theo định lượng dinh dưỡng và ngang giá vốn quy định của khách sạn;

+ Kiểm soát việc nhập nguyên vật liệu từ các nguồn đảm bảo có thể đáp ứng tiêu chuẩn chất lượng của khách sạn và ở mức giá mang lại lợi nhuận cao nhất.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ nghiêm các nguyên tắc về xây dựng và phát triển thực đơn;

+ 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.

(7). Xúc tiến, quảng bá và bán các sản phẩm và dịch vụ trong nhà hàng

- Yêu cầu kiến thức

+ 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;

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

+ 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 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;

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

+ Giới thiệu được 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 được khi khách từ chối mua hàng;

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

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

+ Trưng bày được các sản phẩm của nhà hàng;

+ Thanh toán được bằng nhiều hình thức khác nhau;

+ Báo cáo được việc bán hàng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành được thái độ vui tươi, thân thiện;

+ Hình thành kỹ năng điều hành 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.

(8). Tổ chức phục vụ tiệc bên ngoài

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được các loại hình tiệc phổ biến được tổ chức bên ngoài;

+ Mô tả được các công việc cần tiến hành khi tổ chức tiệc bên ngoài;

+ Liệt kê được danh mục trang thiết bị và dụng cụ cần thiết;

+ Xác định được các nội dung cơ bản liên quan đến tài chính.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Tiến hành được việc khảo sát hiện trường diễn ra tiệc;

+ Lập được kế hoạch phục vụ tiệc bên ngoài theo đơn đặt hàng;

+ Triển khai được kế hoạch tổ chức tiệc bên ngoài;

+ Vận chuyển đến địa điểm tổ chức tiệc và tổ chức tiệc;

+ Thực hiện được việc dọn dẹp sau tiệc theo quy trình.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ đúng quy trình và quy định về an ninh và an toàn trong khi diễn ra tiệc;

+ 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.

(9). Thực hiện các thủ tục kế toán trong dịch vụ ăn uống

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được các thủ tục để điều hành ngân sách hoạt động;

+ Mô tả được cách thực hiện các phần mềm về kế toán;

+ Chỉ ra được các mẫu thuế khác nhau;

+ Giải thích được các báo cáo tài chính và lập kế hoạch cho giai đoạn tài chính tiếp theo.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Diễn giải ngân sách hoạt động;

+ Đọc và diễn giải báo cáo lãi và lỗ;

+ Dự báo doanh thu và chi phí ngắn hạn và dài hạn;

+ Xác định các biện pháp tăng lãi, giảm lỗ.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng xem xét và lập kế hoạch tài chính;

+ 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.

6. TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: QUẢN LÝ BỘ PHẬN ĂN UỐNG

6.1. Mô tả vị trí việc làm

Quản lý bộ phận ăn uống là người chịu trách nhiệm điều hành toàn bộ những hoạt động sản xuất, kinh doanh liên quan đến dịch vụ ăn uống nên yêu cầu đối với vị trí việc làm này cần tư duy sáng tạo, xác định, phân tích, đánh giá nhu cầu khách hàng; có kỹ năng giao tiếp tốt và 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 bộ phận ăn uống là quản lý, điều hành và giám sát toàn bộ hoạt động sản xuất, kinh doanh ăn uống; lập kế hoạch phân công nhiệm vụ phối hợp giữa bộ phận nhà hàng và bộ phận chế biến món ăn; điều hành giám sát quá trình phục vụ, chế biến món ăn theo thực đơn, tiệc và sự kiện có liên quan tại bộ phận ăn uống; quản lý chất lượng dịch vụ ăn uống; quản lý vệ sinh an toàn thực phẩm; quản lý nguyên, nhiên, vật liệu; quản lý thiết bị dụng cụ; đào tạo nhân viên mới; xây dựng và phát triển 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 bộ phận ăn uống tại các cơ sở lưu trú du lịch hoặc các nhà hàng, đơn vị kinh doanh ăn uống độc lập.

6.1.1. Kiến thức

- Xác định được tầm quan trọng của việc quản lý hoạt động ẩm thực của các bộ phận trong khách sạn;

- Xác định được nhu cầu nhân sự trong nhà hàng để lập kế hoạch tuyển dụng và đào tạo nghiệp vụ phát sinh liên quan đến ẩm thực;

- Xác định được các nhu cầu về tài chính và ngân sách của hoạt động kinh doanh ẩm thực;

- Nhận biết được các nhu cầu về tổ chức sự kiện của các đối tượng khách hàng;

- Nhận biết được tầm quan trọng của quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng;

- Kết hợp được với bếp trưởng để xây dựng và lên thực đơn cho các bộ phận ẩm thực;

- Chỉ ra được các biện pháp nhằm Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm dịch vụ.

6.1.2. Kỹ năng

- Xây dựng được hệ thống quản lý cho bộ phận ẩm thực;

- Quản lý được các hoạt động kinh doanh ăn uống;

- Thiết kế và phát triển thực đơn cho bộ phận ăn uống;

- Lập được kế hoạch quản lý và dự toán ngân sách;

- Lập được kế hoạch kinh doanh cho bộ phận ẩm thực;

- Lập được kế hoạch tuyển dụng, đào tạo và bố trí nhân sự trong bộ phận ăn uống;

- Lập được kế hoạch tổ chức các sự kiện liên quan đến dịch vụ kinh doanh ẩm thực.

- 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 ăn uống và sự hài lòng của khách hàng.

6.1.3. 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;

- 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 bộ phận ẩm thực;

- 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.

6.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 220 giờ tương đương (tương đương 9 tín chỉ)

6.3. 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 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			

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
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	Quản lý hoạt động ăn uống				X	
3.2	Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng			X		
3.3	Điều hành phục vụ tiệc sự kiện			X		
3.4	Xây dựng và lên thực đơn cho bộ phận ăn uống			X		
3.5	Giám sát hàng hóa, tài sản tại bộ phận ăn uống			X		
3.6	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm dịch vụ của bộ phận ăn uống			X		
3.7	Quản lý và dự toán ngân sách				X	
3.8	Lập kế hoạch kinh doanh bộ phận ăn uống				X	
3.9	Đánh giá hiệu quả của hoạt động dịch vụ ăn uống			X		

6.4. 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 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). Quản lý hoạt động ăn uống

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được các quy tắc về sức khỏe và an toàn cần phải tuân theo trong hoạt động dịch vụ ăn uống;

+ Mô tả được cách thức báo cáo các sự cố về dịch vụ ăn uống;

+ Nhận diện được các vấn đề có thể xảy ra trong dịch vụ ăn uống;

+ Giải thích được cách thức phân công công việc cho nhân viên;

+ Giải thích được cách thức đảm bảo nhân viên có đầy đủ kỹ năng và kiến thức để tiến hành công việc hiệu quả;

+ Giải thích được cách thức hướng dẫn nhân viên, ví dụ hướng dẫn bằng lời, bằng văn bản, làm mẫu hoặc sơ đồ;

+ Giải thích được cách thức nhận xét nhân viên theo hướng khuyến khích họ;

+ Giải thích được cách thức thay đổi việc phân công công việc để cải thiện dịch vụ;

+ Giải thích được cách thức phục vụ ăn uống kết hợp với các bộ phận khác;

+ Giải thích được cách thức giám sát trách nhiệm để đảm bảo các tiêu chuẩn được duy trì;

+ Giải thích được cách thức giám sát việc phân công và sử dụng nguồn thực phẩm và đồ uống;

+ Giải thích được cách thức giải quyết các vấn đề đối với dịch vụ ăn uống;

+ Giải thích được giới hạn thẩm quyền khi xử lý vấn đề phát sinh;

+ Giải thích được vì sao xem xét lại quy trình là việc làm quan trọng;

+ Giải thích được cách thức nhận diện và đề xuất những cách thức khả thi để cải thiện dịch vụ ăn uống.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đảm bảo được những đề xuất liên quan đến chất lượng phục vụ là một phần của kế hoạch phục vụ ăn uống;

+ Hỗ trợ được đồng nghiệp trong việc thực hiện công việc theo thứ tự ưu tiên thông qua các phản hồi có tính hỗ trợ và tập huấn, kèm cặp, duy trì các ghi chép ở môi trường làm việc;

+ Tham vấn được đồng nghiệp về cách cải thiện hiệu quả và cấp độ dịch vụ;

+ Nhận ra được các vấn đề về chất lượng và có sự điều chỉnh phù hợp, đồng thời nhận được sự đồng thuận;

+ Phân công được đúng người đúng việc bằng cách sử dụng thời khóa biểu và kế hoạch làm việc;

+ Phân tích được nhu cầu đào tạo để cải thiện việc cung cấp dịch vụ;

+ Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện các quy trình công việc;

+ Lập được kế hoạch làm việc theo hướng thúc đẩy năng suất và chất lượng phục vụ khách hàng;

+ Điều chỉnh được quy trình và hệ thống với sự tham vấn của đồng nghiệp để cải thiện hiệu quả;

+ Đánh giá được tiến độ thực hiện so với mục tiêu và khung thời gian đã thống nhất và tiến hành điều chỉnh cho phù hợp;

+ Giải quyết được vấn đề và đưa ra quyết định kịp thời;

+ Giám sát và cải thiện được dịch vụ ăn uống;

+ Giám sát được tính hiệu quả của các giải pháp trong dịch vụ ăn uống.

- *Mức độ tự chủ và trách nhiệm*

+ Tạo ra được ý thức vì mục đích và sứ mệnh chung của đơn vị;

+ Thể hiện được kỹ năng trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu;

+ Hình thành được ý thức chịu trách nhiệm cá nhân trong triển khai công việc;

+ Đối diện được với thách thức hiện tại và tìm kiếm giải pháp thay thế tốt hơn với tinh thần xây dựng;

+ Thể hiện được tinh thần làm việc theo nhóm.

(2). Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

- *Yêu cầu kiến thức*

+ Mô tả được cách xác định và quản lý những nguy cơ trước khi chúng thực sự trở thành vấn đề;

+ Mô tả được cách thức thường thực hiện để giải quyết những yêu cầu hoặc vấn đề của khách hàng;

+ Mô tả được cách thức, phương pháp thiết lập những tiêu chuẩn rõ ràng và phù hợp về dịch vụ khách hàng, có tính đến sự mong đợi của khách hàng và các nguồn lực của bộ phận ẩm thực;

+ Giải thích được các khoảng cách và lỗ hổng trong quản lý chất lượng dịch vụ;

+ Giải thích được cách xác định nguồn lực bền vững và cách đảm bảo sử dụng có hiệu quả các nguồn lực khi tổ chức cung cấp dịch vụ khách hàng;

+ Giải thích được cho nhân viên hiểu được những tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng mà họ cần thực hiện và mức độ tự chủ của họ trong việc đáp ứng yêu cầu cũng như xử lý vấn đề của khách hàng;

+ Giải thích được về việc chịu trách nhiệm việc giải quyết các yêu cầu và vấn đề của khách hàng liên quan;

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc thông báo cho khách hàng biết những hành động đang thực hiện để giải quyết yêu cầu hoặc vấn đề của họ;

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc nhân viên và khách hàng cho ý kiến phản hồi về tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng;

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

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc Thu thập, thống kê được các loại dữ liệu dịch vụ khách hàng có sẵn và trình bày cách thức phân tích các dữ liệu đó để xác định nguyên nhân của các vấn đề và tìm cách cải thiện dịch vụ khách hàng.

- *Yêu cầu kỹ năng*

+ Thiết lập được những tiêu chuẩn rõ ràng và phù hợp về dịch vụ khách hàng, có tính đến sự mong đợi của khách hàng và các nguồn lực của bộ phận ẩm thực;

+ Xác định được khoảng cách và lỗ hổng trong quản lý chất lượng dịch vụ;

+ Xác định được nguồn lực bền vững và cách đảm bảo sử dụng có hiệu quả các nguồn lực khi tổ chức cung cấp dịch vụ khách hàng;

+ Xác định và quản lý được những nguy cơ trước khi chúng thực sự trở thành vấn đề;

+ Giải quyết được những yêu cầu hoặc vấn đề của khách hàng;

+ Theo dõi, giám sát được các tiêu chuẩn phục vụ khách hàng, những yêu cầu và vấn đề của khách hàng, những ý kiến phản hồi của khách hàng và nhân viên;

+ Thu thập, thống kê và phân tích được các dữ liệu từ khách hàng để cải tiến chất lượng dịch vụ ăn uống tại bộ phận.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Năng động, linh hoạt trong tiếp cận và giải quyết vấn đề;

+ Phối hợp tốt với các nhân viên và các bộ phận liên quan;

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

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

***(3).* Điều hành phục vụ tiệc sự kiện**

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được chính sách chăm sóc khách hàng của đơn vị và mối liên quan giữa chính sách và sự kiện;

+ Mô tả được việc chuẩn bị sẵn thực phẩm và đồ uống để hỗ trợ sự kiện;

+ Mô tả được các yêu cầu về an toàn và sức khỏe/yêu cầu pháp lý có ảnh hưởng đến sự kiện và cách thức thông báo cho tất cả mọi người về các yêu cầu đó;

+ Mô tả được các kỹ thuật được áp dụng để dọn dẹp có hiệu quả các địa điểm diễn ra sự kiện;

+ Mô tả được các yêu cầu của đơn vị/quy định pháp lý liên quan đến dọn dẹp địa điểm sau sự kiện;

+ Liệt kê được danh mục các chính sách của đơn vị liên quan tới sự kiện;

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc tổ chức các kênh thông tin liên lạc rõ ràng và minh bạch đối với sự kiện;

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc dự báo những khó khăn và thách thức có thể xảy ra trước, trong và sau sự kiện;

+ Giải thích được cách kiểm tra địa điểm trước và trong quá trình chuẩn bị để đảm bảo tất cả mọi việc liên quan đến yêu cầu của khách hàng/của đơn vị đều được đáp ứng;

+ Giải thích được cách giám sát sự kiện có hiệu quả tại các điểm quan trọng;

+ Giải thích được cách liên lạc có hiệu quả với các cá nhân chủ chốt trong quá trình diễn ra sự kiện;

+ Giải thích được cách tiến hành kiểm tra thiết bị và cơ sở vật chất khi sự kiện kết thúc;

+ Giải thích được cách tiếp nhận những yêu cầu cụ thể của khách hàng đối với sự kiện, như thực phẩm, đồ uống, chế độ ăn uống đặc biệt, sơ đồ bố trí bàn, chương trình giải trí;

+ Xác định được người đưa ra yêu cầu/người chịu trách nhiệm tổ chức sự kiện;

+ Lựa chọn được danh mục thiết bị, cơ sở vật chất và sức chứa của địa điểm tổ chức để hỗ trợ sự kiện;

+ Xác định được người có trách nhiệm báo cáo thiệt hại/mất mát và bảo quản thiết bị sau sự kiện;

+ Xác định được người chịu trách nhiệm sắp xếp và giao nhiệm vụ cho nhân viên.

- *Yêu cầu kỹ năng*

+ Thu thập được thông tin về sự kiện, yêu cầu và trách nhiệm của khách hàng;

+ Tổ chức được việc thông báo với đồng nghiệp và nhân viên về chức năng và trách nhiệm của họ;

+ Lập được kế hoạch chuẩn bị sự kiện;

+ Giám sát được sự kiện với tất cả các dịch vụ theo trình tự;

+ Giữ được liên lạc với đồng nghiệp, nhân viên và khách hàng trong suốt quá trình diễn ra sự kiện;

+ Đảm bảo được các điều khoản thỏa thuận dàn xếp phù hợp với luật pháp và quy định của đơn vị;

+ Giải quyết được các vấn đề có thể phát sinh trong quá trình tổ chức sự kiện;

+ Giám sát được các hoạt động kết thúc sự kiện và dọn dẹp sau khi sự kiện kết thúc;

+ Tổ chức được cuộc họp với đồng nghiệp và nhân viên sau sự kiện để đánh giá cách cải thiện công tác tổ chức sự kiện;

+ Tổng hợp được các ý kiến phản hồi của tất cả những người tham gia trong sự kiện;

+ Hoàn thành được tất cả các hồ sơ và biểu mẫu cần thiết liên quan đến sự kiện.

- *Mức độ tự chủ và trách nhiệm*

+ Tạo ra được ý thức làm việc theo nhóm;

+ Thể hiện được kỹ năng ứng xử mềm dẻo và hợp lý tại nơi làm việc;

+ Hình thành được ý thức tuân thủ các quy định pháp lý về duy trì môi trường làm việc an toàn và an ninh cho bản thân, khách hàng và những người xung quanh;

+ Đối diện được với thách thức hiện tại và tìm kiếm giải pháp thay thế tốt hơn với tinh thần xây dựng;

+ Hình thành được kỹ năng xử lý tình huống linh hoạt và phù hợp đối với các khách hàng khó tính.

(4). Xây dựng và lên thực đơn cho bộ phận ăn uống

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các nguyên lý xây dựng và lên thực đơn cho nhà hàng;

+ Liệt kê được các nhà cung cấp nguyên vật liệu có năng lực;

+ Xác định được số lượng món ăn và thứ tự món ăn tùy theo từng loại thực đơn;

+ Xác định được các loại nguyên liệu theo mùa có sẵn tại địa phương đưa vào thực đơn;

+ Giải thích được các cách thức tính định mức thực phẩm;

+ Phân tích được tình hình biến động của giá cả thị trường;

+ Phân tích được sự tác động của thị trường lên giá thành khi tính toán thực đơn.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Lập được dự trù nguyên liệu và nguồn cung cấp phù hợp với kế hoạch thực đơn;

+ Thiết lập được các tiêu chuẩn xây dựng thực đơn;

+ Xây dựng được các hướng dẫn cụ thể việc tính giá thực đơn;

+ Xây dựng được thực đơn cân bằng và mang tính sáng tạo cao;

+ Giám sát được việc thu thập thông tin về nhu cầu của khách hàng;

+ Giám sát được công tác cập nhật thay đổi thực đơn thường xuyên nhằm phù hợp với yêu cầu và thị hiếu của khách hàng;

+ Sử dụng hiệu quả bảng danh mục giám sát quy trình xây dựng và phát triển thực đơn;

+ Tính toán chi phí dựa trên tỷ lệ lãi ròng đúng theo chính sách của khách sạn;

+ Kiểm soát quá trình chế biến món ăn theo định lượng dinh dưỡng và ngang giá vốn quy định của khách sạn;

+ Kiểm soát việc nhập nguyên vật liệu từ các nguồn đảm bảo có thể đáp ứng tiêu chuẩn chất lượng của khách sạn và ở mức giá mang lại lợi nhuận cao nhất.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tuân thủ nghiêm các nguyên tắc về xây dựng và phát triển thực đơn;

+ 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.

(5). Giám sát hàng hóa, tài sản tại bộ phận ăn uống

- Yêu cầu kiến thức

+ Xác định các kế hoạch sửa chữa, bổ sung, mua sắm hàng hóa tài sản mới theo nhu cầu công việc phát sinh, khuyến nghị thanh lý các tài sản hư hỏng, đã quá hạn sử dụng… theo quy định của bộ phận ăn uống;

+ Phân loại các loại tài sản, thiết bị tại bộ phận ăn uống;

+ Mô tả được các công việc cần thực hiện trong việc xử lý thất lạc tài sản của khách, mất mát tài sản, hàng quá hạn sử dụng và các tình huống khác;

+ Mô tả công việc cần làm khi làm báo cáo định kỳ và đột xuất những công việc mua sắm hay sửa chữa, bổ sung, mua sắm hàng hóa tài sản mới theo nhu cầu công việc phát sinh, khuyến nghị thanh lý các tài sản hư hỏng, đã quá hạn sử dụng… theo quy định của bộ phận ẩm thực;

+ Giải thích các nguyên tắc, phương pháp kiểm kê tài sản, hàng hóa;

+ Nhận định phân tích, lựa chọn nguồn hàng tốt nhất;

+ Giải thích nguyên tắc, phương pháp xử lý tài sản hư hỏng, hao hụt hàng hóa tại bộ phận ẩm thực.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Lập được kế hoạch mua sắm trang thiết bị dụng cụ cho bộ phận ẩm thực, kế hoạch nhập thực phẩm và hàng hóa khác;

+ Xử lý được tài sản, hàng hóa hư hỏng, đổ vỡ theo quy trình;

+ Sắp xếp, bố trí, bảo quản, theo dõi sự biến động được của hàng hóa, tài sản;

+ Tổng hợp, phân tích số liệu thống kê được về hàng hóa, thiết bị;

+ 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;

+ Phân công trách nhiệm cho người quản lý hàng hóa, tài sản kiểm tra và ký phiếu xuất kho, nhập kho;

+ Giám sát quy trình đặt hàng và nhận hàng.

- 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.

(6). Xúc tiến, quảng bá và bán các sản phẩm và dịch vụ của bộ phận ăn uống

- Yêu cầu kiến thức

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

+ Xác định được mục tiêu của các sự kiện 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;

+ 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 bán hàng và xúc tiến quảng bá;

+ 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 toàn bộ giá 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;

+ 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). Quản lý và dự toán ngân sách

- *Yêu cầu kiến thức*

+ Liệt kê được các thành phần của dự toán;

+ Mô tả được khái niệm, mục đích và cách phân loại dự toán;

+ Mô tả được quy trình lập dự toán trong doanh nghiệp;

+ Xác định được mối quan hệ giữa dự toán và định mức chi phí;

+ Trình bày được cách lập các Báo cáo kết quả kinh doanh và Bảng cân đối kế toán dự kiến trên cơ sở các dự toán;

+ Giải thích được vì sao dự toán sẽ thúc đẩy việc liên kết và hợp tác giữa các bộ phận, đơn vị trong một doanh nghiệp.

- *Yêu cầu kỹ năng*

+ Lập kế hoạch;

+ Phối hợp kỹ năng làm việc nhóm;

+ Phân bổ các nguồn lực, kiểm soát hoạt động, lợi nhuận và đánh giá hiệu quả thực hiện công việc;

+ Xây dựng định mức chi phí cho các danh mục công việc khác nhau;

+ Thống kê thông tin từ kết quả hoạt động thực tế và dự toán của kỳ trước;

+ Phân tích, phán đoán những biến động về giá của các yếu tố liên quan đến chi phí;

+ Lưu trữ số liệu, sắp xếp gọn gàng, biết tái sử dụng.

- *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.

(8). Lập kế hoạch kinh doanh bộ phận ăn uống

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được các quy tắc về sức khỏe và an toàn cần phải tuân theo trong hoạt động kinh doanh dịch vụ ăn uống;

+ Giải thích được cách thức phối hợp công việc giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận khác;

+ Giải thích được cách thức phân công nhiệm vụ cho nhân viên;

+ Giải thích được cách thức giám sát trách nhiệm để đảm bảo các tiêu chuẩn được duy trì;

+ Xác định được vấn đề, mục tiêu kinh doanh cần đạt được;

+ Chỉ ra được những phương án, cách thức để thực hiện được mục tiêu đã đề ra;

+ Xem xét và đánh giá được tính khả thi và rủi ro của các phương án;

+ Lựa chọn được mô hình kinh doanh ăn uống phù hợp;

+ Nghiên cứu được thị trường và khách hàng mục tiêu;

+ Xác định được các nguồn lực cần thiết cho việc kinh doanh;

+ Mô tả được các phần mềm quản lý nhà hàng nhằm kiểm soát vận hành tối ưu;

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

+ Xác định được các chính sách tuyên truyền và quảng bá xúc tiến bán hàng của bộ phận.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Áp dụng được các phương án khả thi để thực hiện kế hoạch kinh doanh đã đề ra;

+ Đánh giá được tiến độ thực hiện mục tiêu đã đề ra và nghiệm thu;

+ Theo dõi và phân tích được tình hình kinh doanh, thiết lập báo cáo theo thời gian quy định;

+ Quản lý được chất lượng dịch vụ trong kinh doanh ăn uống;

+ Theo dõi và kiểm soát được các chỉ tiêu về doanh số, lợi nhuận bán hàng;

+ Quản lý và giám sát được tài sản và hàng hóa để đảm bảo việc kinh doanh diễn ra thuận lợi;

+ Lập được ngân sách cho bộ phận Sales, mua hàng và phát triển nhân sự;

+ Giải quyết được các tình huống và khiếu nại của khách hàng;

+ Tổ chức được cuộc họp với đồng nghiệp và nhân viên để tham vấn ý kiến;

+ Thiết lập được các mối quan hệ với khách hàng mới;

+ Phân tích và lập được kế hoạch quảng bá, tổ chức các sự kiện Marketing và kế hoạch quảng cáo phù hợp nhằm thúc đẩy hoạt động kinh doanh của nhà hàng ngày càng phát triển;

+ Duy trì và đảm bảo được các tiêu chí về sức khỏe cũng như an toàn thực phẩm đối với các món ăn của nhà hàng.

- *Mức độ tự chủ và trách nhiệm*

+ Tạo ra được ý thức làm việc theo nhóm;

+ Thể hiện được kỹ năng ứng xử mềm dẻo và hợp lý tại nơi làm việc;

+ Hình thành được kỹ năng giao tiếp khéo léo, thành thạo, có vốn kiến thức xã hội sâu rộng để đàm phán với khách hàng;

+ Đối diện được với thách thức hiện tại và tìm kiếm giải pháp thay thế tốt hơn với tinh thần xây dựng;

+ Hình thành được kỹ năng xử lý tình huống linh hoạt và phù hợp đối với các khách hàng khó tính.

(9). Đánh giá hiệu quả của hoạt động dịch vụ ăn uống

- *Yêu cầu kiến thức*

+ Mô tả được cách thức hiệu quả nhất để kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của bộ phận;

+ Mô tả được cách thức đưa ra ý kiến phản hồi kịp thời và mang tính xây dựng dành cho đội ngũ nhân viên;

+ Mô tả được các tiêu chuẩn hoặc mức độ thực hiện công việc do bộ phận đề ra;

+ Liệt kê được các chính sách và quy trình của bộ phận trong việc phát triển và hoàn thiện nghề nghiệp;

+ Chỉ ra được các nguồn lực bổ sung và hỗ trợ mà nhân viên cần có để hoàn thành công việc đúng thời hạn và đáp ứng yêu cầu công việc đề ra;

+ Chỉ ra được các chính sách và quy trình xử lý đối với việc hoàn thành công việc kém hiệu quả.

- *Yêu cầu kỹ năng*

+ Thu thập được thông tin về kết quả thực hiện công việc của các thành viên trong bộ phận;

+ Cung cấp được các nguồn lực bổ sung và hỗ trợ mà nhân viên cần có để hoàn thành công việc đúng thời hạn và tiêu chuẩn đặt ra;

+ Xây dựng được hệ thống đảm bảo chất lượng;

+ Giám sát và kiểm tra được tiến độ và chất lượng công việc yêu cầu;

+ Khắc phục và điều chỉnh được các tiêu chuẩn và quy trình nhằm đáp ứng yêu cầu công việc.

- *Mức độ tự chủ và trách nhiệm*

+ Hình thành được tư duy nhất quán và công bằng trong quản lý và điều hành công việc;

+ Hình thành được ý thức luôn tìm kiếm cơ hội để cải thiện kết quả thực hiện một cách tốt nhất.

DANH SÁCH BAN CHỦ NHIỆM

1. ThS. Phạm Bá Hùng - Phó Hiệu trưởng - Trường Cao đẳng Du lịch Huế - *Chủ nhiệm*;

2. ThS. Lê Thị Hoài Hương - Trưởng khoa - Trường Cao đẳng Du lịch Huế - *Phó chủ nhiệm*;

3. ThS. Hoàng Thị Như Hồng - Phó Giám đốc - Trường Cao đẳng Du lịch Huế - *Thư ký*;

4. ThS. Huỳnh Thị Anh Đào - Trưởng khoa - Trường Cao đẳng Du lịch Huế - *Thành viên*;

5. ThS. Trương Phước Tài Phó - Trưởng khoa - Trường Cao đẳng Du lịch Huế - *Thành viên*;

6. ThS. Đặng Xuân Thu - Quản lý trung tâm - Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội - *Thành viên*;

7. ThS. Nguyễn Hữu Nghĩa - Giảng viên - Trường Trung cấp du lịch và khách sạn Saigontourist - *Thành viên;*

8. ThS. Nguyễn Thị Minh Thư - Giám đốc nhân sự - Khu nghĩ dưỡng Sheraton Grand Đà Nẵng - *Thành viên;*

9. ThS. Trần Văn Lâm - Tổng Giám đốc - Khách sạn Morin Huế - *Thành viên.*

DANH SÁCH HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

1. ThS. Phạm Văn Long - Trường Cao đẳng Du lịch Hải Phòng - Chủ tịch;

2. ThS. Nguyễn Thanh Bình - Tổng cục Du lịch - Phó chủ tịch;

3. ThS. Vũ Thu Hà - Trường Cao đẳng Du lịch Hải Phòng - Thư ký;

4. ThS. Nguyễn Thị Hợp - Trường Cao đẳng Du lịch Hải Phòng - Ủy viên;

5. ThS. Mai Hồng Vân - Trường CĐ Kinh tế Kỹ thuật Thương mại - Ủy viên;

6. ThS. Lê Thị Bích Thủy - Hiệp hội Du lịch Việt Nam - Ủy viên;

7. ThS. Mai Thị Huệ - Trường Cao đẳng Du lịch Hải Phòng - Ủy viên;

8. ThS. Nguyễn Tuấn Dũng - Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội - Ủy viên;

9. ThS. Nguyễn Thị Trang - Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp - Ủy viên./.

Phụ lục 52B

KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC MÀ NGƯỜI HỌC PHẢI ĐẠT ĐƯỢC KHI TỐT NGHIỆP TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP NGÀNH/NGHỀ NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG, KHÁCH SẠN

(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)

I. Quy định chung

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn trình độ trung cấp là ngành, nghề trực tiếp tham gia hoạt động nghiệp vụ ăn uống tại nhà hàng, khách sạn, các đơn vị kinh doanh dịch vụ ăn uống độc lập và các cơ sở lưu trú khác; thường xuyên giao tiếp, chăm sóc và đảm bảo yêu cầu vệ sinh, an toàn, an ninh trong phục vụ khách đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Người lao động có thể làm việc tại các nhà hàng, khách sạn, cơ sở lưu trú du lịch khác hoặc các nhà hàng, đơn vị kinh doanh ăn uống độc lập như căn - tin, khu vực ăn uống tại sân bay, siêu thị… với các vị trí việc làm từ nhân viên phục vụ, nhân viên pha chế và phục vụ đồ uống, quản lý quầy bar, giám sát nhà hàng và các vị trí khác có liên quan.

Để hành nghề người lao động làm phải đáp ứng các yêu cầu về sức khỏe, có ngoại hình phù hợp, đủ kiến thức và hiểu biết chuyên môn, có khả năng giao tiếp ứng xử trong quá trình phục vụ, rèn luyện, nâng cao trình độ ngoại ngữ, đặc biệt tiếng Anh và các ngoại ngữ khác phù hợp nhu cầu khách hàng tại địa phương, có đạo đức nghề nghiệp, có khả năng tổ chức thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến dịch vụ ăn uống của nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1.400 giờ tương đương 50 tín chỉ.

2. Kiến thức

- Phân loại được cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các vị trí việc làm trong lĩnh vực ăn uống;

- Chỉ ra được cách sử dụng những trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu của nghề;

- Kết hợp được các kiến thức chuyên môn về lĩnh vực ăn uống và phục vụ khách hàng;

- Giải thích được các quy trình nghiệp vụ tại những vị trí công việc: phục vụ nhà hàng, pha chế và phục vụ đồ uống, quản lý quầy bar và giám sát nhà hàng; Mô tả được các nguyên tắc bảo đảm an ninh, an toàn và nhận diện các nguy cơ và biện pháp phòng ngừa;

- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ tại những vị trí công việc: phục vụ nhà hàng, pha chế và phục vụ đồ uống, quản lý quầy bar và giám sát nhà hàng;

- Lựa chọn được các cấu trúc thực đơn món ăn và đồ uống để xây dựng thực đơn cho bộ phận ăn uống;

- Lựa chọn được các kênh công cụ trong xúc tiến, quảng bá và tiếp thị cho bộ phận ăn uống;

- Mô tả được quy trình công việc giám sát, quản lý tại vị trí việc làm;

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

3. Kỹ năng

- Sử dụng thành thạo trang thiết bị, dụng cụ tại vị trí việc làm đảm bảo đúng qui trình và tuân thủ các qui tắc an toàn;

- Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn tự chọn (buffet), theo thực đơn chọn món (à la carte) và theo thực đơn đặt trước (set menu);

- Tổ chức và phục vụ tiệc (banquet), phục vụ teabreak, phục vụ hội nghị, hội thảo và phục vụ các hình thức ăn uống khác như ăn uống tại buồng (room service), tổ chức phục vụ ngoài trời (catering)…;

- Pha chế và phục vụ các loại thức uống như nước hoa quả, mocktail, cocktail, trà, cà phê, rượu vang, rượu mạnh, rượu mùi…;

- Xây dựng đơn ăn uống cho các loại hình ăn uống khác nhau;

- Tổ chức kinh doanh ăn uống có trách nhiệm;

- Áp dụng và duy trì các nguyên tắc về vệ sinh, an toàn và an ninh;

- Chăm sóc và phát triển các mối quan hệ khách hàng;

- Giải quyết được các phàn nàn khách hàng, các yêu cầu và tình huống cơ bản trong quá trình phục vụ khách;

- Áp dụng được các kế hoạch hoạt động trong nhà hàng: kế hoạch phân công công việc, kế hoạch phục vụ, kế hoạch mua sắm trang thiết bị, dụng cụ và hàng hóa, kế hoạch kinh doanh nhà hàng và quán bar, kế hoạch quảng bá và tiếp thị cho bộ phận ăn uống;

- Giám sát kết quả công việc đảm bảo đúng quy trình và tiêu chuẩn theo vị trí việc làm;

- Sử dụng được công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam; ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

4. Mức độ tự chủ và chịu trách nhiệm

- Chấp hành nghiêm túc nội quy, quy định của nơi làm việc;
- Tuân thủ các quy định về an ninh, an toàn và vệ sinh an toàn thực phẩm;
- Hợp tác làm việc theo nhóm và làm việc độc lập trong điều kiện làm việc thay đổi;
- Chia sẻ và có trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;
- Cập nhật được kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp trong công việc;
- Hướng dẫn, giám sát người khác thực hiện công việc đã định sẵn;
- Đánh giá hoạt động của nhóm và kết quả thực hiện.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Phục vụ nhà hàng;
- Pha chế đồ uống;
- Giám sát nhà hàng;
- Quản lý quầy bar.

6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ

- Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn trình độ trung cấp có thể tiếp tục phát triển ở các trình độ cao hơn;

- Người học sau tốt nghiệp có năng lực tự học, tự cập nhật những tiến bộ khoa học công nghệ trong phạm vi ngành, nghề để nâng cao trình độ hoặc học liên thông lên trình độ cao hơn trong cùng ngành, nghề hoặc trong nhóm ngành nghề hoặc trong cùng lĩnh vực đào tạo.

II. Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực cho từng vị trí việc làm

1. TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

1.1. Mô tả vị trí việc làm

Phục vụ nhà hàng là công việc mà người nhân viên phải tiếp xúc nhiều nhất với khách hàng trong nhà hàng hoặc khu vực ăn uống tại các cơ sở lưu trú, các nhà hàng hoặc các đơn vị ăn uống độc lập.

Phục vụ nhà hàng có các nhiệm vụ chính là: đón khách, tiếp nhận yêu cầu ăn uống, phục vụ khách hàng trong suốt quá trình cung cấp dịch vụ và thanh toán, tiễn khách, bàn giao kết thúc ca làm việc. Với môi trường công việc thường xuyên tiếp xúc với khách hàng nên đòi hỏi người làm việc ở vị trí này có thái độ cẩn thận, chu đáo và chính xác. Có năng lực chuyên môn nghề, chú trọng kỹ năng giao tiếp, ứng xử và tuân thủ, phục vụ theo quy trình của đơn vị; học tập, rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp.

Phạm vi công việc: Phục vụ nhà hàng có thể làm theo hai hình thức là toàn thời gian và bán thời gian. Làm nhân viên phục vụ trong nhà hàng tại các cơ sở lưu trú, các nhà hàng hoặc các đơn vị ăn uống độc lập.

1.1.1. Kiến thức

- Mô tả được quy trình chuẩn bị trước khi làm việc;
- Mô tả được quy trình chuẩn bị khu vực làm việc;
- Liệt kê được các công việc của nhà hàng: chuẩn bị làm việc, đặt bàn, đón khách;
- Giải thích được các công việc phục vụ: đồ uống không cồn, có cồn, khách chọn món, khách đặt trước, khách sử dụng dịch vụ tại buồng và khách tiệc;
- Diễn đạt được quy trình tiếp nhận và xử lý thông tin trong quá trình nhận bàn giao ca;
- Diễn đạt được quy trình phục vụ, thu dọn bàn ăn và bàn giao ca.

1.1.2. Kỹ năng

- Áp dụng được các bước chuẩn bị trước khi làm việc, nhận bàn giao ca, chuẩn bị khu vực làm việc;
- Thực hiện được các bước trong quy trình đặt bàn ăn;
- Thực hiện chuyên nghiệp các dịch vụ chào đón khách, phục vụ đồ uống và thức ăn;
- Phục vụ chuyên nghiệp khách ăn chọn món, đặt trước, khách ăn tại buồng, khách tiệc;
- Thực hiện thành thạo quy trình dọn bàn ăn và bàn giao ca;
- Sử dụng được ít nhất 1 hệ thống đặt bàn, tiếp nhận yêu cầu gọi món trực tuyến;
- Cung cấp được dịch vụ điện thoại và công nghệ thông tin cho khách.

1.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tuân thủ được kế hoạch làm việc, khả năng tổ chức công việc;
- Hình thành trách nhiệm về công việc phụ trách;
- Hình thành được ý thức làm việc độc lập, làm việc theo nhóm;

- Hình thành được ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn;
- Thực hiện công việc đúng quy trình, quy định.

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

1.3. 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				
2.5	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm dịch vụ		X			
2.6	Kết thúc ca làm việc	X				
2.7	Phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy	X				
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Chuẩn bị nhà hàng để phục vụ	X				
3.2	Chào đón và tiếp nhận khách	X				
3.3	Tiếp nhận và chuyển yêu cầu gọi món của khách	X				

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
3.4	Phục vụ đồ ăn tại bàn và thu dọn	X				
3.5	Phục vụ đồ uống và thức ăn	X				
3.6	Phục vụ ăn uống tại buồng	X				
3.7	Phục vụ tiệc và hội nghị hội thảo	X				
3.8	Giao nhận đồ vải hàng ngày	X				
3.9	Thanh toán và tiễn khách		X			
3.10	Tiến hành các thủ tục kiểm kê tài sản tại nhà hàng.		X			

1.4. 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.

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 ẩm thực;

+ 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 của khách sạn và bộ phận nhà hàng;

+ 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). 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;

+ 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 khi rót ví dụ rượu mạnh với đồ uống kèm;

+ 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;

+ 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;

+ 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). 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.

(9). 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 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.

(10). 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 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;

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 tự chịu 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
- Hình thành 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 (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				

STT	TÊN 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	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				
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, cocktail	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	Tiến hành các thủ tục kiểm kê tài sản tại quầy bar	X				
3.10	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 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.

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 ẩm thực;

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

+ Liệt kê 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 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 của khách sạn;

+ 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;

+ Xác định được cách ứng xử chuyên nghiệp cần thiết để chào và đón khách;

+ 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, cocktail

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các loại mocktail, cocktail trong quầy bar;

+ Liệt kê được các phương pháp pha chế mocktail, mocktail;

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

+ 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, cocktail;

+ Mô tả công thức các loại mocktail, cocktail phổ biến;

+ Diễn giải được khái niệm mocktail, cocktail;

+ Diễn giải được quy trình pha chế mocktail, cocktail.

- 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, cocktail;

+ Pha chế được các loại mocktail, cocktail đúng phương pháp;

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

+ Phục vụ mocktail, 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, 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). 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.

(10) 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 quy định của khách sạn và bộ phận bar;

+ 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;

- Mô tả được các công việc cần thực hiện trong quy trình chào đón và mời khách ngồi;

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

- 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 về rượu vang 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;

- 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;

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

- Thực hiện được việc tư vấn rượu vang cho khách;

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

- 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 tự chịu 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: 250 (tương đương 10 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 nhôm	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			

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
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				
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Tiếp nhận đặt bàn tiệc	X				
3.2	Chào đón và tiếp nhận khách dự tiệc	X				
3.3	Tiếp nhận yêu cầu thức ăn và đồ uống cho bàn tiệc	X				
3.4	Phục vụ thức ăn và đồ uống cho bàn tiệc	X				
3.5	Tư vấn đồ uống cho bữa ăn		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			

3.4. 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;

(Xem tiếp Công báo số 1349 + 1350)

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