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 1347 + 1348)

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)

+ 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 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). Tiếp nhận và xử lý phàn nàn

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được tác động của phàn nàn đến quá trình kinh doanh dịch vụ ăn uống;

+ Liệt kê được các lý do phàn nàn của khách hàng;

+ Mô tả được quy trình xử lý phàn nàn;

+ Mô tả được các yếu tố cần xem xét khi xử lý phàn nàn của khách hàng đến từ các nền văn hóa khác nhau;

+ Giải thích được cách ghi lại lời phàn nàn bằng kỹ năng lắng nghe chủ động và thông cảm với khách;

+ Giải thích được cách ghi sổ hay cách lưu lời phàn nàn theo đúng quy trình;

+ Giải thích được quá trình giải quyết vấn đề cho khách và thông báo với khách về kết quả điều tra phàn nàn;

+ Giải thích được quy trình chuyển tiếp để giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Lắng nghe chủ động và thông cảm với khách;

+ Xử lý các phàn nàn từ đơn giản đến phức tạp hơn;

+ Xem xét và xử lý xử lý phàn nàn của khách hàng đến từ các nền văn hóa khác nhau;

+ Giải quyết vấn đề phàn nàn của khách và thông báo với khách về kết quả điều tra phàn nàn;

+ Ghi sổ và lưu lời phàn nàn theo đúng quy trình;

+ Chuyển tiếp đến cấp trên đối với những phàn nàn nghiêm trọng ngoài khả năng giải quyết của quản lý nhà hàng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Lắng nghe, thông cảm;

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

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

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

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

+ Cẩn thận trong khi thực hiện công việc.

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

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

+ Xử lý khi khách từ chối mua hàng;

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

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

+ Trưng bày các sản phẩm của nhà hàng;

+ Thanh toán bằng nhiều hình thức khác nhau;

+ Báo cáo bán hàng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Vui tươi, thân thiện;

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

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

+ Cẩn thận trong khi thực hiện công việc;

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

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

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

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

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

+ Hoàn thành được báo cáo sự việc.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

(8). Phát triển mối quan hệ khách hàng

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được các yêu cầu trong việc gặp và chào đón khách;

+ Giải thích được các đặc điểm tâm lý du khách từ các đối tượng khách hàng khác nhau;

+ Giải thích được các điều kiêng kỵ đối với các đối tượng khách từ các nền văn hóa khác nhau;

+ Trình bày được cách giao tiếp có hiệu quả đối với các nhóm khách từ các nền văn hóa khác nhau, lứa tuổi và giới tính khác nhau...;

+ Giải thích được các yếu tố liên quan đến nhu cầu và mong đợi của các đối tượng khách hàng hiện tại, khách hàng mục tiêu và khách hàng tiềm năng của khách sạn, của nhà hàng;

+ Giải thích được cách thu thập thông tin từ khách hàng, thiết kế phiếu khảo sát khách hàng để phát triển mối quan hệ tốt với khách hàng;

+ Trình bày được cách thống kê, tổng hợp và phân tích các số liệu khảo sát khách hàng để phát triển mối quan hệ với khách hàng tốt;

+ Giải thích cách sử dụng các phương pháp khác nhau khi trả lời câu hỏi và yêu cầu của khách.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thu thập được thông tin từ các nhóm khách hàng mục tiêu, khách hàng tiềm năng qua hình thức trực tiếp hoặc gián tiếp chú ý đến việc thu thập thông tin về nhu cầu và mong đợi của du khách;

+ Giao tiếp được một cách có hiệu quả đối với các nhóm khách hàng có độ tuổi, giới tính và nền văn hóa khác nhau;

+ Thiết kế được các phiếu khảo sát khách hàng để phát triển mối quan hệ tốt với khách hàng;

+ Thống kê, tổng hợp và phân tích được các số liệu khảo sát khách hàng để phát triển mối quan hệ với khách hàng tốt.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nhiệt tình, vui vẻ, tươi cười trong giao tiếp;

+ Năng động, sáng tạo trong tiếp cận và giải quyết vấn đề;

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

+ Cẩn thận trong thực hiện công việc;

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

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

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

(9). Chuẩn bị và trình bày báo cáo

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được các loại báo cáo khác nhau được sử dụng trong đơn vị và mục đích của từng loại báo cáo;

+ Mô tả được các quy tắc an ninh và bảo mật liên quan đến các báo cáo và tài liệu nội bộ;

+ Mô tả được các cách vẽ sơ đồ, bảng biểu và đồ họa để báo cáo dễ đọc và dễ hiểu;

+ Giải thích được cách thức đảm bảo các báo cáo và tài liệu được rõ ràng và dễ đọc;

+ Giải thích được các bước cần làm để chuẩn bị và trình bày thuyết trình;

+ Trình bày được cách định dạng báo cáo và các tài liệu khác sử dụng trong đơn vị.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xây dựng được các báo cáo chi tiết theo yêu cầu;

+ Xử lý được dữ liệu để đưa vào báo cáo.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành ý thức cẩn thận khi xây dựng và xử lý các dữ liệu báo cáo.

(10). Kết thúc ca làm việc

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

+ Mô tả được quy trình bàn giao ca;

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

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sắp xếp gọn gàng khu vực làm việc;

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

+ Hoàn thành sổ bàn giao ca;

+ Bàn giao số tiền mặt cho ca sau;

+ Họp giao ca với nhân viên ca sau;

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

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

+ Đóng tắt các trang thiết bị.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được kỹ năng giao tiếp;

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

+ Thu thập thông tin;

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

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

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

c) Các năng lực chuyên môn

***(1).* Tiếp nhận đặt bàn tiệc**

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các thông tin cần thiết về tiệc mà khách hàng muốn đặt;

+ Xác định được các việc nên và không nên làm khi nhận đặt bàn tiệc;

+ Mô tả được kỹ thuật trả lời điện thoại và trả lời trực tiếp khi khách đến đặt tiệc ăn;

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc ghi chép và không ngắt lời khách hàng khi khách đang nói;

+ Giải thích được tại sao việc đặt bàn tiệc phải được nhập vào hệ thống và thông báo cho các bộ phận liên quan.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Tiếp nhận đặt bàn tiệc qua điện thoại hoặc trực tiếp;

+ Trao đổi thông tin với đồng nghiệp hoặc giám sát viên;

+ Nhập thông tin vào hệ thống lưu trữ.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

+ Hình thành tác phong giao tiếp chuyên nghiệp khi tiếp nhận đặt tiệc bàn qua điện thoại hay trực tiếp đúng chuẩn;

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

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

(2). Chào đón và tiếp nhận khách dự tiệc

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các tiêu chí để 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 đến dự tiệc;

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

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc chào đón khách đến dự tiệc.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Cập nhật thông tin của khách;

+ Thực hiện quy trình chào và đón khách đến dự tiệc đúng quy trình và đạt chuẩn;

+ Giải quyết các yêu cầu của khách đến dự tiệc.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

+ Hình thành tác phong giao tiếp chuyên nghiệp khi tiếp nhận đặt bàn qua điện thoại đúng chuẩn;

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

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

(3). Tiếp nhận yêu cầu thức ăn và đồ uống cho bàn tiệc

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê các bước trong quy trình tiếp nhận yêu cầu gọi món ăn và đồ uống của khách;

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

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

+ Mô tả được cách chuyển yêu cầu gọi món ăn và đồ uống và cách thức nhân viên ghi lại yêu cầu gọi món của khách;

+ Giải thích các thành phần chính của thực đơn món ăn bao gồm món khai vị, món chính, món tráng miệng;

+ Mô tả các yếu tố chính của thực đơn đồ uống bao gồm cả các thông tin cơ bản về thức ăn và đồ uống;

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc nhắc lại yêu cầu gọi món của khách;

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

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được quy trình Tiếp nhận yêu cầu đồ ăn/đồ uống.

+ Thực hiện được quy trình mô tả và giải thích thức ăn và đồ uống cho khách.

+ Thực hiện được quy trình đề xuất và bán thức ăn và đồ uống sẵn có tại nhà hàng cho khách.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

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

(4) Phục vụ thức ăn và đồ uống cho bàn tiệc.

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các bước trong quy trình phục vụ đồ ăn và thức uống tại bàn theo đúng tiêu chuẩn quy định;

+ Mô tả được quy trình phục vụ thức ăn cho khách;

+ Mô tả được quy trình phục vụ đồ uống trong nhà hàng;

+ Giải thích và đề xuất các món ăn và thức uống phù hợp

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

+ Thực hiện được qui trình phục vụ thức ăn và đồ uống cho khách.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

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

(5). Tư vấn đồ uống cho bữa ăn

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các loại đồ uống mà khách yêu cầu;

+ Mô tả được các đặc tính của các loại đồ uống mà khách gọi;

+ Giải thích được các nguyên tắc kết hợp các loại đồ uống và thức ăn;

+ Xác định các xu hướng và thị hiếu của khách hàng về các loại đồ uống phổ biến trên thị trường;

+ Cập nhật được các loại đồ uống mới trên thị trường

- Yêu cầu kỹ năng

+ Cung cấp được thông tin chính xác về đồ uống;

+ Giới thiệu được cho khách hàng các loại đồ uống phù hợp với thức ăn;

+ Phục vụ được các loại đồ uống khác nhau theo đúng tiêu chuẩn;

+ Giải quyết được các vấn đề liên quan đến đồ uống trong quá trình phục vụ khách;

+ Xây dựng được danh mục đồ uống mới cho nhà hàng và quầy bar;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

+ Hình thành thái độ vui vẻ, niềm nở khi giới thiệu đồ uống cho khách;

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

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

(6). Huấn luyện nhân viên tại chỗ

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê khóa huấn luyện mà bạn sẽ cung cấp cho nhân viên;

+ Xác định các kỹ năng huấn luyện hiệu quả cần có và cách áp dụng các kỹ năng này;

+ Xác định các phần việc và công việc cụ thể cần đào tạo cho nhân viên;

+ Xác nhận khung thời gian huấn luyện, địa điểm, tần suất và độ dài các khóa huấn luyện;

+ Xác định các mốc thời gian đánh giá sự tiến bộ;

+ Mô tả cách giúp nhân viên nhận biết các kỹ năng cần phát triển và các hành vi cần thay đổi;

+ Mô tả các chính sách và thông lệ của đơn vị trong vấn đề huấn luyện, đào tạo tại chỗ;

+ Giải thích cách giúp nhân viên chuẩn bị kế hoạch phát triển các kỹ năng và/hoặc điều chỉnh hành vi của họ;

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

- Yêu cầu kỹ năng

+ Lên kế hoạch đào tạo và đào tạo lại nhân viên;

+ Lên lịch công việc cho nhân viên hàng tuần và điều chỉnh những phát sinh;

+ Xây dựng kế hoạch đào tạo;

+ Tổ chức hướng dẫn đào tạo nhân viên;

+ Áp dụng các kỹ thuật đào tạo cho từng phần việc và công việc cụ thể;

+ Đánh giá kết quả công việc và năng lực của nhân viên định kỳ.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

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

+ Hình thành kỹ năng giám sát, quan sát.

(7). Lập kế hoạch, phân công công việc trong nhóm

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê ra các ý kiến phản hồi kịp thời và mang tính xây dựng dành cho các thành viên của nhóm;

+ Liệt kê các tiêu chuẩn hoặc mức độ thực hiện công việc do bộ phận nhà hàng đề ra;

+ Mô tả quy trình và chính sách của đơn vị trong việc phát triển cá nhân và nghề nghiệp;

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

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

+ Giải thích cách thức lựa chọn và áp dụng các phương pháp khác nhau để ghi nhận thành tích của các thành viên trong nhóm;

+ Giải thích cách thức rà soát kế hoạch của nhóm để thực hiện các công việc theo yêu cầu;

+ Giải thích các chính sách và quy trình xử lý việc thực hiện công việc kém hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

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

+ Động viên, tuyên dương những điểm mạnh cần phát huy;

+ Nhắc nhở, phê bình những điểm cần khắc phục;

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành kỹ năng giám sát và làm việc trong nhóm;

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

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

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

(8). Giám sát chất lượng công việc của nhóm

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê những cách hiệu quả nhất để kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm một cách thường xuyên và công bằng;

+ Liệt kê cách thức lựa chọn và áp dụng nhiều phương pháp khác nhau để thúc đẩy, hỗ trợ và khuyến khích các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được

phân công, cải thiện kết quả thực hiện công việc của họ và ghi nhận những thành quả họ đạt được;

+ Liệt kê các loại vấn đề và các sự vụ không lường trước được có thể xảy ra và cách thức hỗ trợ các thành viên giải quyết chúng;

+ Xác định các thông tin phản hồi kịp thời và có tính xây dựng cho các thành viên trong nhóm;

+ Xác định và áp dụng đầy đủ các chính sách sức khỏe và an toàn trong việc lập kế hoạch, phân công và kiểm tra công việc;

+ Xác định phân công công việc trong nhóm một cách công bằng và cách thức thực hiện;

+ Mô tả cách khác nhau để giao tiếp hiệu quả với các thành viên của nhóm;

+ Giải thích tầm quan trọng của việc xác định/làm rõ những yêu cầu công việc của nhóm với người quản lý và cách thực hiện có hiệu quả;

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

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

- *Yêu cầu kỹ năng*

+ Lập kế hoạch công việc cho nhóm;

+ Phân công công việc cho các thành viên trong nhóm;

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

+ Đánh giá kết quả thực hiện công việc;

+ Động viên, tuyên dương những điểm mạnh cần phát huy;

+ Nhắc nhở, phê bình những điểm yếu cần khắc phục;

+ Tư vấn giải pháp khắc phục những điểm yếu;

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

- *Mức độ tự chủ và trách nhiệm*

+ Hình thành kỹ năng quan sát, giám sát;

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

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

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

(9). Giám sát hàng hóa tại bộ phận nhà hàng

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê các loại hàng hóa cần dự trữ bảo quản trong bộ phận nhà hàng về mặt hàng, số lượng;

+ Phân loại các loại hàng hóa cần được cung cấp cho nhà hàng;

+ Phân loại, lựa chọn nguồn hàng tốt nhất;

+ Mô tả quy chế hoạt động của nhà hàng;

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

+ Lập kế hoạch mua sắm các hàng hóa cần có cho nhà hàng, kế hoạch nhập thực phẩm và hàng hóa khác;

+ Giao nhận, kiểm kê hàng hóa;

+ Xử lý hàng hóa hư hỏng theo quy trình;

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

+ Xây dựng lịch kiểm kê hàng hóa định kỳ hàng tháng, hàng quý, hàng năm, nhằm xác định hàng hóa hư hỏng, thất lạc, mất mác, hao hụt...;

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

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

+ Hình thành kỹ năng giám sát, quan sát.

4. TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: QUẢN LÝ QUẦY BAR

4.1. Mô tả vị trí việc làm

Quản lý quầy bar là người chịu trách nhiệm toàn bộ các hoạt động pha chế và phục vụ đồ uống, món ăn có liên quan tại quầy bar.

Nhiệm vụ chính của Quản lý quầy bar là quản lý, điều hành và giám sát toàn bộ hoạt động của quầy bar; lập kế hoạch phân công nhiệm vụ cho các ca; quản lý nguyên, nhiên vật liệu, quản lý vệ sinh an toàn thực phẩm, quản lý thiết bị dụng cụ, đào tạo nhân viên mới; phát triển các loại đồ uống mới; sử dụng các trang thiết bị phòng chống cháy nổ và an toàn lao động; báo cáo công việc với cấp có thẩm quyền; học tập, rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp;

Phạm vi công việc: Quản lý các quầy bar các tại cơ sở lưu trú du lịch, các quán bar hoặc đơn vị kinh doanh dịch vụ ăn uống độc lập.

4.1.1. Kiến thức

- Liệt kê được các nhu cầu của nhân sự trong quầy bar;
- Diễn giải được quy trình chuẩn bị trước khi làm việc;
- Mô tả được các đặc tính của các loại thức uống trong quầy bar;
- Phân tích được xu hướng của thị trường đồ uống;
- Xác định được các khoản chi phí trong quầy bar.
- Dự đoán được vấn đề phát sinh trong quá trình hoạt động của quầy bar;

4.1.2. Kỹ năng

- Vận hành được các thiết bị trong quầy bar;
- Hoàn thành được các báo cáo về tình trạng thiết bị trong quầy bar;
- Tư vấn được cho khách hàng các loại thức uống trong quầy bar;
- Giải quyết được vấn đề phát sinh trong quá trình hoạt động của quầy bar;
- Xây dựng được đội ngũ nhân sự tốt cho quầy bar;
- Quản lý được các khoản chi phí trong quầy bar;
- Lập được kế hoạch kinh doanh cho quầy bar.

4.1.3. Mức độ tự chủ và chịu trách nhiệm

- Thực hiện được kế hoạch làm việc, khả năng tổ chức công việc;
- Chịu trách nhiệm về công việc phụ trách;
- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm;
- Có ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn;
- Thực hiện công việc đúng quy trình, quy định.

4.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 250 (tương đương 10 tín chỉ)

4.3. Các năng lực của vị trí việc làm

STT	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN						
1.1	Giao tiếp hiệu quả tại nơi làm việc	X				
1.2	Làm việc hiệu quả trong 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				

STT	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1.5	Thực hiện sơ cứu cơ bản	X				
1.6	Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh	X				
1.7	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp		x			
1.8	Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến		X			
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	Chuẩn bị làm việc	X				
2.2	Duy trì vệ sinh an toàn thực phẩm	X				
2.3	Áp dụng kinh doanh dịch vụ ăn uống có trách nhiệm		X			
2.4	Đặt hàng và nhận hàng mới vào kho	X				
2.5	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn		X			
2.6	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm dịch vụ		X			
2.7	Đối phó với người say rượu và người không có thẩm quyền		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	Pha chế và phục vụ đồ uống không cồn	X				
3.2	Pha chế và phục vụ cà phê	X				
3.3	Phục vụ rượu vang		X			

STT	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
3.4	Pha chế và phục vụ cocktail		X			
3.5	Giám sát các công việc trong quầy bar		X			
3.6	Tư vấn rượu vang		X			
3.7	Giám sát công tác thanh toán trong quầy bar		X			
3.8	Giám sát chất lượng đồ uống		X			
3.9	Xây dựng thực đơn đồ uống và rượu vang		X			

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

a) Các năng lực cơ bản

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

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

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

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

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

+ Trung thực;

+ Nhiệt tình.

(2). Làm việc hiệu quả trong nhóm

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

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

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

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

+ Thực hiện được các hội thoại đơn giản;

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc.

(4). Duy trì kiến thức ngành nghề

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

+ Nhận diện được thông tin liên quan;

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

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

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

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

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

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

+ Thể hiện hành vi đạo đức mọi lúc.

(5). Cung cấp dịch vụ an toàn an ninh

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

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

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

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

+ Cẩn thận trong quá trình làm việc.

(6). Thực hiện sơ cứu cơ bản

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

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

+ Thực hiện đúng thao tác kỹ thuật cấp cứu;

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

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được kỹ năng giao tiếp;

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

+ Kiểm tra tình trạng của nạn nhân;

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

+ Thực hiện đúng thao tác kỹ thuật cấp cứu;

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

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

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

(7). Ứng phó với trường hợp khẩn cấp

- Yêu cầu kiến thức

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

+ Mô tả được các trường hợp khẩn cấp;

+ Phân loại được các tình huống khẩn cấp;

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

b) Các năng lực chung

(1). Chuẩn bị làm việc

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

+ Bảo đảm đồng phục sạch sẽ, gọn gàng;

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Bảo đảm hành vi cá nhân chuyên nghiệp;

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

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

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

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

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

+ Ngăn ngừa được nguy cơ ô nhiễm thực phẩm;

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các loại hàng hóa và nguyên liệu thường được mua sắm sử dụng tại bộ phận 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). 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, 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 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 được các tính năng và lợi ích của sản phẩm và dịch vụ của nhà hàng;

+ Thực hiện được việc 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 các tình huống khi khách từ chối mua hàng;

+ Giao tiếp được một cách hiệu quả và diễn thuyết được trước đám đông trong hoạt động 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;

+ Thực hiện được 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). Pha chế và phục vụ đồ uống không cồn

- Yêu cầu kiến thức

+ Lựa chọn được các loại ly sử dụng trong quầy bar

+ Phân biệt được các thiết bị, dụng cụ pha chế đồ uống;

+ Xác định được nhiệt độ thích hợp cho các loại đồ uống khác nhau;

+ Mô tả được tầm quan trọng của việc giữ gìn vệ sinh thực phẩm và an toàn lao động trong quá trình pha chế

+ Chọn lựa đúng các phụ gia đi kèm với đồ uống;

+ Diễn giải được công thức pha chế các loại đồ uống không cồn.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng các loại ly đúng với các loại đồ uống theo tiêu chuẩn

+ Giới thiệu được các loại đồ uống không cồn cho khách hàng;

+ Pha chế đồ uống không cồn theo quy trình chuẩn;

+ Trang trí đồ uống không cồn đẹp mắt;

+ Phục vụ đồ uống 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.

(2). ***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

+ Sắp xếp và chuẩn bị được khu vực làm việc;

+ Giới thiệu, gợi ý, tư vấn và đưa ra các đề xuất;

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

+ Pha chế các loại cà phê Việt Nam và cà phê pha máy;

+ Phục vụ cà phê pha máy 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.

(3). 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.

(4). Pha chế và phục vụ cocktail

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các phương pháp pha chế cocktail;

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

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

+ Mô tả công thức các loại cocktail phổ biến;

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

+ Pha chế được các loại cocktail đúng phương pháp;

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

(5). Giám sát các công việc trong quầy bar

- Yêu cầu kiến thức

+ Chỉ ra được các công việc trong quầy bar;

+ Phân loại các thiết bị dụng cụ trong quầy bar;

+ Mô tả được các nguyên tắc và quy trình mở cửa quầy bar;

+ Giải thích được các quy trình xử lý các sự cố trong quá trình làm việc;

+ Xác định được các nhu cầu và các tình huống phát sinh của khách hàng;

+ Diễn giải được các báo cáo trong quầy bar.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sửa chữa và vận hành được các trang thiết bị trong quầy bar;

+ Xử lý được các vấn đề xảy ra trong quá trình làm việc;

+ Giám sát được việc mất mát hàng hóa trong quầy bar;

+ Viết được các báo cáo trong ca làm việc;

+ Giải quyết các yêu cầu phát sinh hoặc các vấn đề khác theo đúng quy định của đơn vị;

+ Hoàn thành được các báo cáo trong quầy bar;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

+ Công bằng trong giao việc cho các thành viên;

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

(6). Tư vấn rượu vang

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các loại rượu vang;

+ Phân loại được hiếu của khách hàng về rượu vang;

+ Tóm tắt được các phương pháp sản xuất rượu vang trên thế giới;

+ Giải thích được các nguyên tắc kết hợp rượu vang và thức ăn;

+ Cập nhật được các các loại rượu vang mới trên thị trường.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Cung cấp được thông tin chính xác về rượu vang;

+ Giới thiệu được cho khách hàng các loại rượu vang phù hợp với thức ăn;

+ Phục vụ được các loại rượu vang khác nhau theo đúng tiêu chuẩn;

+ Giải quyết được các vấn đề liên quan đến rượu vang trong quá trình phục vụ khách;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

+ Chủ động và trách nhiệm trong việc phục vụ rượu vang cho khách.

(7) Giám sát công tác thanh toán tại quầy bar

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các loại chứng từ sử dụng trong nghiệp vụ thanh toán qua ngân hàng;

+ Liệt kê được các loại hình thanh toán được chấp nhận tại quầy bar

+ Mô tả được các loại thẻ được chấp nhận tại quầy bar

+ Giải thích được kiến thức cơ bản tiền tệ;

+ Diễn giải được các loại sổ sách thu chi tại quầy bar;

+ Phân loại các loại tiền mặt vào đúng chủng loại;

+ Phân tích được các loại báo cáo thu chi tại quầy bar;

+ Trình bày được những quy định thanh toán bằng hình thức chuyển khoản;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Phân biệt được tiền thật, tiền giả;

+ In các loại hóa đơn của từng bàn chính xác;

+ Xử lý hóa đơn theo yêu cầu của khách và đúng quy định như: lập hóa đơn, tách hóa đơn, gộp hóa đơn, điền các thông tin trên hóa đơn, áp dụng các chương trình khuyến mãi của nhà hàng;

+ Quản lý được sự thất thoát tiền trong thanh toán;

+ Thực hiện được thanh toán tiền mặt, thanh toán bằng hình thức chuyển khoản và thanh toán bằng thẻ;

+ Xử lý hóa đơn theo yêu cầu của khách và đúng quy định như: lập hóa đơn, tách hóa đơn, gộp hóa đơn, điền các thông tin trên hóa đơn, áp dụng các chương trình khuyến mãi của nhà hàng;

+ Thực hiện tổng kết thanh toán bằng thẻ trên máy cà thẻ vào cuối ca.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập;

+ Chủ động và trách nhiệm trong công việc;

+ Cẩn thận trong khi thực hiện công việc giao dịch tài chính;

+ Duy trì và cập nhật các kiến thức liên quan đến thanh toán qua ngân hàng;

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

+ Tuân thủ quy định liên quan đến xuất hóa đơn thanh toán và an toàn khi thanh toán bằng hình thức chuyển khoản

(8). Giám sát chất lượng đồ uống

- Yêu cầu kiến thức

+ Lựa chọn được các dụng cụ trong quầy bar để pha chế;

+ Trình bày được các quy trình pha chế và phục vụ đồ uống;

+ Giải thích được các quy tắc vệ sinh và an toàn lao động trong việc pha chế, phục vụ, bảo quản đồ uống;

+ Chỉ ra được chất lượng của đồ uống;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Lựa chọn đúng các loại đồ uống cho khách hàng;

+ Phân loại các nhóm đồ uống khác nhau

+ Đánh giá được chất lượng đồ uống, chuẩn đoán lỗi của đồ uống;

+ Đảm bảo được nguyên liệu pha chế và đồ ăn kèm luôn luôn tươi ngon đúng chuẩn;

+ Thực hiện được quy trình vận hành và bảo trì, bảo dưỡng trang thiết bị và dụng cụ;

+ Xây dựng được quy tắc vệ sinh, bảo trì, xử lý chất thải và tái chế trên cơ sở bảo vệ môi trường.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

+ Chủ động và trách nhiệm trong việc giám sát chất lượng đồ uống;

+ Đảm bảo đồ uống được phục vụ đúng chất lượng.

(9). Xây dựng thực đơn đồ uống và rượu vang

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được định lượng chuẩn cho các đơn vị đồ uống;

+ Phân nhóm được các loại đồ uống;

+ Viết được công thức đồ uống;

+ Xác định được các yếu tố cần thiết khi xây dựng thực đơn đồ uống và rượu vang.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được xu hướng thị trường trong xây dựng thực đơn đồ uống

+ Tập hợp được danh mục rượu vang và đồ uống;

+ Thiết kế được thực đơn đồ uống và danh mục rượu vang;

+ Tính toán được giá mua và giá bán của các loại đồ uống;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

+ Hạn chế dư thừa nguyên vật liệu khi xây dựng công thức đồ uống.

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 nghỉ 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 53A

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 SẢN XUẤT CÁC CHẤT VÔ CƠ

(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

Sản xuất các chất vô cơ trình độ cao đẳng là ngành, nghề mà người hành nghề trực tiếp thực hiện các công việc vận hành sản xuất, kiểm soát và đảm bảo chất lượng từ khâu chuẩn bị nguyên, phụ liệu, thực hiện các công đoạn trong quá trình sản xuất đến đóng bao và bảo quản sản phẩm, để sản xuất ra các chất vô cơ như: các oxit kim loại, axit, bazơ và muối, đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Người lao động trong ngành, nghề Sản xuất các chất vô cơ làm việc tại các vị trí khác nhau trong các công ty, nhà máy sản xuất các chất vô cơ, các cơ sở kinh doanh chất vô cơ, các viện nghiên cứu về chất vô cơ.

Các vị trí việc làm chủ yếu của ngành, nghề Sản xuất các chất vô cơ là: Sản xuất các oxit kim loại, sản xuất axit H_2SO_4, sản xuất axit H_3PO_4 bằng phương pháp nhiệt và phương pháp trích ly, sản xuất axit HNO_3, sản xuất axit HCl, sản xuất NaOH, Cl_2, H_2 bằng điện phân dung dịch NaCl, sản xuất muối MX_n, $M_2(SO_4)_n$, M_2SiO_3, sản xuất sôđa Na_2CO_3 và sản xuất ammoniac.

Điều kiện làm việc của nghề thường xuyên tiếp xúc với hóa chất, với nhiệt độ cao, bụi, tiếng ồn, sử dụng, vận hành các máy, thiết bị,... đòi hỏi người làm nghề phải đáp ứng yêu cầu về sức khỏe, có kiến thức chuyên môn và năng lực thực hành các công việc của nghề, tuân thủ các quy định về tiêu chuẩn chất lượng và an toàn lao động. Bên cạnh đó, người làm nghề phải thường xuyên rèn luyện nâng cao kỹ năng nghề, cập nhật công nghệ, làm chủ thiết bị đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa và hiện đại hóa.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 2.285 giờ (tương đương 82 tín chỉ).

2. Kiến thức

- Trình bày được cơ sở hoá lý của các quá trình sản xuất các chất vô cơ;

- Trình bày được các tiêu chuẩn chất lượng về nguyên liệu/sản phẩm các chất vô cơ;

- Trình bày được quy trình công nghệ, các thông số kỹ thuật trong từng dây chuyền sản xuất các chất vô cơ như sản xuất các oxit, các axit, bazơ và các muối;

- Mô tả được nguyên lý đo lường, điều khiển và tự động hóa của máy, thiết bị trong các quy trình sản xuất các chất vô cơ;

- Trình bày được quá trình đóng bao, quy định nhập kho và bảo quản sản phẩm;

- Trình bày được các kiến thức về an toàn lao động, an toàn hóa chất, phòng chống cháy nổ và vệ sinh môi trường;

- Nêu được những sự cố, nguyên nhân và biện pháp xử lý sự cố trong quá trình sản xuất các chất vô cơ;

- 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

- Vận dụng được cơ sở lý thuyết hoá lý vào các quá trình sản xuất các chất vô cơ;

- Áp dụng được các tiêu chuẩn chất lượng về nguyên liệu/sản phẩm vào các quá trình sản xuất các oxit, axit, bazơ và các muối;

- Kiểm tra được các thông số kỹ thuật của hệ thống thiết bị sản xuất các chất vô cơ đảm bảo an toàn, chính xác;

- Vận hành được máy, thiết bị trong các dây truyền sản xuất các oxit, axit, bazơ và các muối theo đúng yêu cầu kỹ thuật;

- Thực hiện đóng bao, nhập kho và bảo quản sản phẩm đúng quy định;

- Thực hiện đúng các quy định về vệ sinh công nghiệp, an toàn lao động, an toàn hóa chất, phòng chống cháy nổ;

- Phát hiện nguyên nhân gây ra sự cố và xử lý kịp thời, chính xác, hiệu quả;

- Sử dụng được công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc chuyên môn của ngành, nghề;

- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam; ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề.

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có tác phong công nghiệp, tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

- Làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm, có thể giải quyết công việc và các vấn đề phức tạp trong điều kiện làm việc thay đổi;

- Hướng dẫn, giám sát những người khác thực hiện nhiệm vụ xác định, chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với nhóm;

- Thực hành tiết kiệm và sử dụng nguyên, phụ liệu, hóa chất một cách bền vững với môi trường;

- Tuân thủ các quy định về đảm bảo an toàn cho người, máy, thiết bị và vệ sinh môi trường trong quá trình sản xuất;

- Đánh giá chất lượng công việc sau khi hoàn thành và kết quả thực hiện của các thành viên trong nhóm.

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:

- Sản xuất các oxit kim loại M_xO_y: CaO, ZnO…;

- Sản xuất axit H_2SO_4;

- Sản xuất axit H_3PO_4 (theo phương pháp nhiệt);

- Sản xuất axit H_3PO_4 (theo phương pháp trích ly);

- Sản xuất axit HNO_3;

- Sản xuất axit HCl;

- Sản xuất NaOH, Cl_2, H_2 bằng điện phân dung dịch NaCl;

- Sản xuất muối MX_n, $M_2(SO_4)_n$, M_2SiO_3

- Sản xuất sôđa Na_2CO_3;

- Sản xuất amoniac;

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 Sản xuất các chất vô cơ, trình độ cao đẳng 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. Sản xuất các oxit kim loại M_xO_y: CaO, ZnO…

1.1. Mô tả vị trí việc làm

Sản xuất các oxit kim loại M_xO_y: CaO, ZnO… là vị trí việc làm quan trọng trong nghề sản xuất các chất vô cơ, vì vậy người đảm nhận vị trí việc làm sản xuất các oxit kim loại phải thực hiện các công việc như chuẩn bị nguyên liệu, nung, thiêu kết nguyên liệu, làm nguội và ra lò, đóng bao và bảo quản sản phẩm, kiểm tra chất lượng nguyên liệu và sản phẩm đảm bảo các yêu cầu về sản lượng, chất lượng sản phẩm; thực hiện đúng các hướng dẫn kỹ thuật về quy trình sản xuất, cũng như vận hành máy

của nhân viên kỹ thuật nhà máy, xử lý được các sự cố thông thường và bảo dưỡng được thiết bị theo yêu cầu kỹ thuật.

Vị trí việc làm này thường xuyên tiếp xúc với hóa chất, tiếng ồn, nhiệt độ cao nên thực hiện đúng nội quy, an toàn lao động, an toàn hóa chất, phòng cháy chữa cháy trong quá trình sản xuất.

1.1.1. Kiến thức

- Trình bày được kiến thức cơ sở hoá lý quá trình sản xuất các oxit kim loại M_xO_y: CaO, ZnO;

- Trình bày được các tiêu chuẩn chất lượng của nguyên liệu/sản phẩm;

- Trình bày được sự biến đổi của các thành phần, tính chất của nguyên liệu trong quá trình sản xuất;

- Trình bày được các phương pháp đánh giá chất lượng nguyên liệu, sản phẩm trong quá trình sản xuất, sản phẩm hoàn thiện;

- Trình bày được các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng của nguyên liệu, bán thành phẩm và thành phẩm trong quá trình sản xuất;

- Mô tả được quy trình công nghệ, các thông số kỹ thuật trong từng công đoạn sản xuất;

- Mô tả được nguyên lý hoạt động của máy, thiết bị trong quy trình sản xuất;

- Trình bày được các kiến thức về an toàn lao động, an toàn hóa chất, phòng chống cháy nổ và vệ sinh môi trường;

- Chỉ ra được những nguyên nhân gây sự cố và các biện pháp xử lý sự cố trong quá trình sản xuất.

1.1.2. Kỹ năng

- Vận dụng được kiến thức cơ sở hoá lý vào quá trình sản xuất các oxit kim loại M_xO_y: CaO, ZnO,…;

- Kiểm tra được hệ thống thiết bị, nguyên liệu, sản phẩm đúng theo yêu cầu kỹ thuật và tiêu chuẩn chất lượng;

- Vận hành được máy, thiết bị trong các công đoạn sản xuất các oxit kim loại M_xO_y: CaO, ZnO,…;

- Thực hiện các thao tác trong quy trình sản xuất theo đúng trình tự, đảm bảo đúng các yêu cầu kỹ thuật;

- Thực hiện được các quy định về vệ sinh công nghiệp, an toàn lao động, an toàn hóa chất, phòng chống cháy nổ;

- Tiết kiệm được năng lượng và nguyên liệu, giảm thiểu ô nhiễm môi trường;

- Phát hiện và xử lý được các sự cố kỹ thuật trong quá trình sản xuất.

1.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Làm việc độc lập và phối hợp làm việc theo nhóm hiệu quả;

- Sử dụng tiết kiệm nguyên, phụ liệu, hóa chất. Có ý thức bảo vệ môi trường;

- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản máy, thiết bị;

- Tuân thủ các quy định về đảm bảo an toàn cho người, máy, thiết bị và vệ sinh môi trường trong quá trình sản xuất.

1.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 975 giờ (tương đương 35 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	*Phối hợp làm việc nhóm hiệu quả*		x			
1.2	*Sử dụng ngoại ngữ cơ bản*		x			
1.3	*Sử dụng máy tính theo chuẩn năng lực quy định*		x			
1.4	*Thực hiện pháp luật và nghĩa vụ của công dân*		x			
1.5	*Nâng cao năng lực chuyên môn nghề*			x		
1.6	*Thực hiện sơ cứu cơ bản, ứng phó với trường hợp khẩn cấp*			x		
1.7	*Sử dụng năng lượng, nguyên liệu, nhân lực tiết kiệm, hiệu quả, bảo vệ môi trường*			x		
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	*Đảm bảo an toàn lao động, phòng chống cháy nổ, vệ sinh môi trường*		x			
2.2	*Đảm bảo an toàn hóa chất*			x		
2.3	*Đọc bản vẽ kỹ thuật*		x			
2.4	*Bảo dưỡng, vận hành thiết bị và kiểm tra thông số kỹ thuật*			x		
2.5	*Pha chế hóa chất và sử dụng các dụng cụ, thiết bị thông dụng trong phòng thí nghiệm hóa học*			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	*Xác định tính chất, phương pháp điều chế và ứng dụng các chất hóa học*			x		
2.7	*Kiểm soát chất lượng*			x		
2.8	*Cải tiến chất lượng sản phẩm*			x		
2.9	*Nâng cao năng suất lao động*			x		
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	*Chuẩn bị nguyên liệu*			x		
3.2	*Nung, thiêu kết nguyên liệu*			x		
3.3	*Làm nguội và ra lò*		x			
3.4	*Đóng bao và bảo quản sản phẩm*		x			
3.5	*Kiểm tra chất lượng nguyên liệu và sản phẩm*			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). Phối hợp làm việc nhóm hiệu quả

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được các phương pháp tổ chức làm việc nhóm;

+ Trình bày phương pháp giải quyết mâu thuẫn phát sinh trong quá trình làm việc nhóm;

+ Trình bày được các phương pháp phát huy khả năng làm việc nhóm hiệu quả;

+ Giải thích được trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân với các thành viên trong nhóm;

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

+ Giải thích được sự khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp để xử lý tình huống một cách thích hợp.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Lập được kế hoạch và tổ chức làm việc nhóm hiệu quả, phát huy tối đa ưu điểm của các thành viên trong nhóm;

+ Giải quyết được các mâu thuẫn phát sinh trong quá trình làm việc nhóm;

+ Giám sát, đánh giá đối với nhóm thực hiện những nhiệm vụ xác định;

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

+ Thực hiện ứng xử nhanh với sự khác biệt về văn hóa, ngôn ngữ và các nhu cầu đặc biệt của các thành viên khác;

+ Xử lý linh hoạt các mâu thuẫn xảy ra theo phạm vi trách nhiệm của bản thân.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Phối hợp và đảm bảo sự thống nhất của các thành viên trong nhóm;

+ Đặt lợi ích của tập thể lên trên lợi ích cá nhân;

+ Khuyến khích các thành viên trong nhóm tham gia tích cực các hoạt động của nhóm và có trách nhiệm với công việc được giao;

+ Tôn trọng, sẵn sàng giúp đỡ cũng như tinh thần hợp tác và truyền cảm hứng cho các thành viên trong nhóm.

(2). Sử dụng ngoại ngữ cơ bản

- Yêu cầu kiến thức:

+ Đạt trình độ kiến thức ngoại ngữ bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Sử dụng được ngoại ngữ theo quy định bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam;

+ Ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Có thái độ chủ động, tích cực, tự rèn luyện nâng cao trình độ, năng lực của bản thân;

+ Tích cực và có ý thức sử dụng ngoại ngữ.

(3). Sử dụng máy tính theo chuẩn năng lực quy định

- Yêu cầu kiến thức:

+ Mô tả được cấu tạo chung và phạm vi sử dụng của máy tính;

+ Có kiến thức cơ bản về tin học văn phòng: Soạn thảo văn bản, bảng tính, trình chiếu,...;

+ Có kiến thức cơ bản về mạng internet.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Soạn thảo được văn bản bằng tin học văn phòng;

+ Tạo lập được các bảng tính, sử dụng được một số hàm cơ bản trong bảng tính;

+ Thiết kế được bài trình chiếu đơn giản trong trình chiếu;

+ Thực hiện được các thao tác trên internet để tra cứu tài liệu, email,...;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Có trách nhiệm trong công việc;

+ Cẩn thận, nghiêm túc, tích cực học tập nâng cao trình độ.

(4). Thực hiện pháp luật và nghĩa vụ của công dân

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được những kiến thức cơ bản về chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh, đường lối của Đảng cộng sản Việt Nam;

+ Trình bày được những vấn đề cơ bản về pháp luật của Nhà nước.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Vận dụng kiến thức đã học để rèn luyện trở thành công dân có phẩm chất chính trị, có đạo đức tốt và năng lực hoàn thành nhiệm vụ;

+ Chấp hành nghiêm chỉnh nội quy, quy chế nơi làm việc và pháp luật của Nhà nước.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Có ý thức rèn luyện, học tập đáp ứng yêu cầu về tri thức và phẩm chất chính trị phù hợp với yêu cầu của sự nghiệp, công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước;

+ Thể hiện ý thức công dân, tôn trọng pháp luật, rèn luyện tác phong sống và làm việc theo hiến pháp và pháp luật.

(5). Nâng cao năng lực chuyên môn nghề

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được các nội dung về kiến thức nghề, kỹ năng nghề bản thân còn thiếu;

+ Phân tích kế hoạch cho bản thân trong vấn đề nâng cao năng lực chuyên môn nghề;

+ Giải thích phương pháp nâng cao năng lực chuyên môn nghề có hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Cập nhật kịp thời kiến thức nghề, kỹ năng nghề, công nghệ mới;

+ Xây dựng kế hoạch phù hợp cho bản thân trong vấn đề nâng cao năng lực chuyên môn nghề;

+ Tham gia hiệu quả các lớp tập huấn, bồi dưỡng về chuyên môn nghề;

+ Chia sẻ, trao đổi kinh nghiệm với đồng nghiệp.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Nghiêm túc, tích cực, chủ động trong việc học tập, bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn nghề.

(6). Thực hiện sơ cứu cơ bản, ứng phó với trường hợp khẩn cấp

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày các tình huống sơ cứu có thể xảy ra tại nơi làm việc và các thao tác sơ cứu, chữa trị và giải pháp phù hợp;

+ Mô tả các bước thực hiện khi có trường hợp khẩn cấp;

+ Mô tả các quy trình sơ cứu;

+ Mô tả phương pháp nhận diện, đánh giá và kiểm soát mối nguy hiểm;

+ Trình bày các nhiệm vụ cần phải thực hiện trong trường hợp cần sơ tán;

+ Trình bày các trường hợp khẩn cấp khác nhau và các loại phương tiện có thể sử dụng để ứng cứu trong từng trường hợp;

+ Liệt kê các bước cần thực hiện khi phát hiện hỏa hoạn và mối nguy hỏa hoạn tại khu vực sản xuất.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Phán đoán, tiên liệu được tình huống, mức độ nặng nhẹ của người bị nạn ở mức độ cơ bản;

+ Thực hiện đúng các quy định khi có trường hợp khẩn cấp xảy ra;

+ Sơ cứu nhanh người bị nạn trong giới hạn cho phép;

+ Xác định chính xác các loại hỏa hoạn xảy ra và loại bình cứu hỏa có thể sử dụng trong từng trường hợp;

+ Thực hiện đầy đủ phòng cháy và chữa cháy tại khu vực sản xuất đúng quy định;

+ Thực hiện việc nhận diện, đánh giá rủi ro để ngăn chặn xảy ra các trường hợp khẩn cấp;

+ Xác định đúng và kiểm soát mối nguy hiểm để ứng phó nhanh.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Tích cực, khẩn trương, nghiêm túc và tuân thủ đúng quy trình sơ cứu và ứng phó với các trường hợp khẩn cấp.

(7). Sử dụng năng lượng, nguyên liệu, nhân lực tiết kiệm, hiệu quả, bảo vệ môi trường.

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được khái niệm, phân loại được các dạng năng lượng, tài nguyên;

+ Trình bày được các vị trí việc làm của nghề để sử dụng có hiệu quả nguồn nhân lực;

+ Phân tích và lựa chọn được công nghệ hiện có phù hợp với nghề để sử dụng hiệu quả, tiết kiệm nhân lực năng lượng và nguyên liệu;

+ Giải thích được vai trò và các phương pháp tiết kiệm năng lượng và tài nguyên đối với đời sống con người;

+ Trình bày được các loại chất thải và đánh giá được tác động của chất thải đến môi trường;

+ Giải thích được khái niệm hóa chất và ảnh hưởng của hóa chất đến môi trường và con người.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Đề xuất phương án sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả tại nơi làm việc;

+ Sắp xếp các vị trí việc làm phù hợp trong dây chuyền sản xuất;

+ Tiếp cận, lựa chọn và sử dụng được công nghệ hiện đại;

+ Thu gom, lưu trữ và xử lý chất thải tại nơi làm việc đúng cách và thân thiện với môi trường;

+ Sử dụng, lưu trữ và bảo quản hóa chất an toàn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Tích cực, chủ động trong việc tiếp cận, sử dụng công nghệ hiện đại;

+ Tự giác trong việc thực hiện các quy định về bảo vệ môi trường và sử dụng năng lượng tài nguyên hiệu quả.

b) Các năng lực chung

(1). Đảm bảo an toàn lao động, phòng chống cháy nổ, vệ sinh môi trường

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được quy phạm, tiêu chuẩn kỹ thuật an toàn lao động;

+ Liệt kê được yếu tố gây mất an toàn cho người từ các dụng cụ, máy, thiết bị;

+ Trình bày các biện pháp đảm bảo an toàn điện cho người và thiết bị;

+ Mô tả quy trình vận hành máy, thiết bị và sử dụng dụng cụ;

+ Mô tả được các biện pháp phòng ngừa các sự cố xảy ra.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Thực hiện đầy đủ quy phạm, tiêu chuẩn kỹ thuật an toàn lao động theo quy định hiện hành;

+ Thực hiện được các biện pháp an toàn thích hợp với từng loại máy và thiết bị, dụng cụ;

+ Phát hiện được các nguy cơ, yếu tố gây mất an toàn lao động và đề xuất biện pháp khắc phục kịp thời;

+ Thực hiện đầy đủ các yêu cầu và quy định về an toàn điện và phòng chống cháy nổ;

+ Sắp xếp máy, thiết bị phù hợp với mặt bằng, điều kiện sản xuất và đảm bảo an toàn;

+ Vận hành được các trang thiết bị phòng, chữa cháy.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Cẩn thận, tuân thủ nghiêm túc biện pháp an toàn trong quá trình thực hiện công việc;

+ Có khả năng giải quyết công việc, vấn đề phát sinh trong điều kiện làm việc thay đổi.

(2). Đảm bảo an toàn hóa chất

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày hướng dẫn và cách tổ chức thực hiện các quy định của pháp luật về an toàn hóa chất;

+ Trình bày được đặc tính vật lý và hoá học của loại hóa chất sử dụng;

+ Trình bày quy trình quản lý, sử dụng và bảo quản hóa chất;

+ Mô tả đặc tính độc hại; mức độ nguy hiểm của từng loại hóa chất dùng trong quá trình sản xuất;

+ Mô tả quy trình xử lý sự cố hóa chất và biện pháp khắc phục.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Thực hiện được các hướng dẫn và cách tổ chức thực hiện các quy định của pháp luật về an toàn hóa chất;

+ Thực hiện được quy trình quản lý, sử dụng và bảo quản hóa chất;

+ Thực hiện đầy đủ các yêu cầu, tiêu chuẩn kỹ thuật, biện pháp phòng ngừa ứng phó sự cố hóa chất;

+ Vận dụng được các quy chuẩn kỹ thuật quốc gia với quy mô và công nghệ sản xuất, lưu trữ hóa chất;

+ Thực hiện đầy đủ các yêu cầu và quy định về an toàn hóa chất;

+ Phát hiện được các nguy cơ, yếu tố gây mất an toàn hóa chất và đề xuất biện pháp khắc phục kịp thời;

+ Xây dựng được kế hoạch, biện pháp phòng ngừa, ứng phó sự cố hóa chất.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Tuân thủ các quy định về quản lý an toàn hóa chất;

+ Chịu trách nhiệm về kết quả công việc của bản thân và nhóm trước lãnh đạo;

+ Luôn có ý thức tích cực đảm bảo an toàn hóa chất trong quá trình thực hiện công việc.

(3). Đọc bản vẽ kỹ thuật

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được các ký hiệu và tiêu chuẩn của bản vẽ;

+ Mô tả được các bước trình tự đọc bản vẽ.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Đọc được bản vẽ kỹ thuật đảm bảo theo yêu cầu.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Có khả năng làm việc độc lập, tự chủ tự chịu trách nhiệm về công việc của mình.

+ Có thái độ hợp tác, phối hợp tốt với đồng nghiệp xử lý các tình huống phát sinh trong công việc.

(4). Bảo dưỡng, vận hành thiết bị và kiểm tra thông số kỹ thuật

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày cấu tạo, nguyên lý hoạt động của máy, thiết bị sản xuất;

+ Trình bày được quy trình kiểm tra máy, thiết bị trước khi sản xuất;

+ Trình bày được quy trình vận hành máy, thiết bị và kiểm tra các thông số kỹ thuật;

+ Trình bày được quy trình bảo dưỡng thiết bị theo định kỳ.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Kiểm tra thiết bị, máy trước khi sản xuất đúng quy trình kỹ thuật;

+ Vận hành máy, thiết bị và kiểm tra các thông số kỹ thuật đúng quy trình và đảm bảo an toàn lao động;

+ Phát hiện và xử lý được một số lỗi cơ bản xảy ra trong quá trình vận hành máy, thiết bị;

+ Thực hiện bảo dưỡng hệ thống thiết bị đúng thời gian quy định.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Cẩn thận, tự giác trong công việc;

+ Có trách nhiệm trong quá vận hành và kiểm tra các thông số kỹ thuật của thiết bị, máy;

+ Có đạo đức nghề nghiệp, tác phong công nghiệp và ý thức tổ chức kỷ luật.

(5). Pha chế hóa chất và sử dụng các dụng cụ, thiết bị thông dụng trong phòng thí nghiệm hóa học

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được tính chất vật lý, tính chất hóa học của các loại hóa chất cần sử dụng;

+ Trình bày được các loại nồng độ và nguyên tắc pha chế hóa chất: Hóa chất độc bay hơi, hóa chất độc không bay hơi, các loại axit, bazơ;

+ Trình bày được nguyên tắc và quy trình sử dụng các dụng cụ, thiết bị trong phòng thí nghiệm hóa học;

+ Giải thích được các sai số và cách hiệu chỉnh dụng cụ thiết bị thí nghiệm.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Tính toán được lượng hóa chất pha chế và thực hiện pha hóa chất đúng nồng độ yêu cầu;

+ Sử dụng thành thạo các dụng cụ thí nghiệm;

+ Vận hành được các thiết bị thông thường trong phòng thí nghiệm.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Trung thực, khách quan, có ý thức bảo vệ bản thân và môi trường;

+ Chịu trách nhiệm về mất, hư hỏng dụng cụ, thiết bị khi sử dụng;

+ Bảo đảm an toàn khi pha chế hóa chất và sử dụng thiết bị thí nghiệm.

(6). Xác định tính chất, phương pháp điều chế và ứng dụng các chất hóa học

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được tính chất vật lý, tính chất hóa học của một số hợp chất hóa học thông dụng;

+ Trình bày được tầm quan trọng của một số chất hóa học thông dụng;

+ Mô tả được phương pháp điều chế và ứng dụng một số chất hóa học trong công nghiệp.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Vận dụng được tính chất của các hợp chất hóa học vào sản xuất;

+ Xác định được tầm quan trọng của một số hợp chất hóa học trong sản xuất phân bón;

+ Thực hiện được các phản ứng hóa học để điều chế các chất vô cơ cơ bản.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Tự giác học tập, cập nhật kiến thức mới nâng cao trình độ chuyên môn;

+ Nghiêm túc trong việc thực hiện các quy định về an toàn hóa chất trong sản xuất;

+ Có tác phong công nghiệp, ý thức trách nhiệm trong quá trình thực hiện công việc.

(7). Kiểm soát chất lượng

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng đối với từng loại sản phẩm;

+ Trình bày được các phương pháp, quy trình lấy mẫu, gia công mẫu, phân tích mẫu để kiểm soát chất lượng;

+ Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng sản phẩm;

+ Trình bày kiến thức về các hệ thống quản lý chất lượng áp dụng tại doanh nghiệp.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Thực hiện áp dụng tiêu chuẩn chất lượng cho từng loại sản phẩm;

+ Thực hiện được các phương pháp kiểm tra, đánh giá chất lượng đúng quy định;

+ Kiểm soát được các quy trình sản xuất các sản phẩm;

+ Tiếp cận được với các hệ thống đảm bảo chất lượng hiện hành.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Cẩn thận, tỉ mỉ, chính xác trong quá trình thực hiện;

+ Chịu trách nhiệm trong quá trình thực hiện công việc, công bằng, khách quan trong đánh giá.

+ Năng động, sáng tạo trong quá trình làm việc, có tinh thần làm việc tập thể.

(8). Cải tiến chất lượng sản phẩm

- Yêu cầu kiến thức:

+ Mô tả được các giai đoạn trong chương trình cải tiến chất lượng;

+ Trình bày các biện pháp cải tiến chất lượng, các công cụ để đánh giá chất lượng;

+ Phân tích được các yếu tố tác động đến chất lượng sản phẩm;

+ Giải thích được tầm quan trọng của cải tiến chất lượng đối với doanh nghiệp.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Thực hiện đúng các giai đoạn trong chương trình cải tiến chất lượng;

+ Nhận diện đúng vấn đề, tìm được giải pháp sáng tạo, đột phá trong cải tiến chất lượng;

+ Tiếp cận và áp dụng được các hệ thống quản lý chất lượng tiên tiến.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Tích cực, năng động, sáng tạo trong công việc;

+ Có khả năng làm việc độc lập, tự chủ tự chịu trách nhiệm về công việc của mình;

+ Có tinh thần hợp tác và hỗ trợ trong làm việc nhóm.

(9). Nâng cao năng suất lao động

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày các phương pháp để nâng cao năng suất lao động;

+ Chứng minh được tầm quan trọng của việc nâng cao năng suất lao động đối với doanh nghiệp;

+ Phân tích được các yếu tố tác động đến năng suất lao động.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Thực hiện các biện pháp và sắp xếp công việc một cách khoa học để nâng cao năng suất lao động;

+ Tuân thủ đúng quy trình thực hiện công việc;

+ Tích cực cải tiến kỹ thuật, tối ưu hóa thao tác và vận hành thiết bị, máy đúng quy trình.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Có khả năng giải quyết công việc, vấn đề phát sinh trong điều kiện làm việc thay đổi;

+ Đánh giá chất lượng sản phẩm sau khi hoàn thành kết quả thực hiện của các thành viên trong nhóm;

+ Luôn có ý thức tích cực cải tiến công việc để nâng cao năng suất lao động.

c) Các năng lực chuyên môn

(1). Chuẩn bị nguyên liệu

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được tính chất đặc điểm của các nguyên liệu và nhiên liệu để sản xuất;

+ Trình bày được các tiêu chuẩn về chất lượng của sản phẩm oxit kim loại;

+ Mô tả được cấu tạo và nguyên lý hoạt động của thiết bị kiểm tra kích thước, kiểm tra độ ẩm;

+ Giải thích các bước chuẩn bị nguyên liệu đảm bảo an toàn, hiệu quả;

+ Trình bày các biện pháp an toàn hóa chất, an toàn sản xuất.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Kiểm tra được chất lượng nguyên liệu và chuẩn bị đủ nhiên liệu sản xuất;

+ Vận dụng được tiêu chuẩn về chất lượng của các loại sản phẩm oxit kim loại vào sản xuất;

+ Vận hành được thiết bị kiểm tra kích thước, kiểm tra độ ẩm theo yêu cầu kỹ thuật;

+ Thực hiện được quá trình chuẩn bị nguyên liệu đảm bảo an toàn, hiệu quả;

+ Thực hiện các biện pháp an toàn hóa chất, an toàn sản xuất đúng quy định.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Nghiêm túc, nhanh nhẹn, chịu trách nhiệm về kết quả công việc;

+ Tuân thủ các qui định về an toàn lao động trong sản xuất;

+ Phối hợp xử lý khi phát sinh sự cố trong công việc.

(2). Nung, thiêu kết nguyên liệu

- Yêu cầu kiến thức:

+ Mô tả được cơ sở hoá lý quá trình nung, thiêu kết nguyên liệu;

+ Mô tả được quy trình vận hành lò nung và điều chỉnh các thông số kỹ thuật;

+ Mô tả được cách sử dụng các dụng cụ, thiết bị phục vụ công việc nung, thiêu kết nguyên liệu;

+ Trình bày được yêu cầu kỹ thuật về chất lượng sản phẩm;

+ Chỉ ra những sự cốthường gặp, nguyên nhânvà các biện pháp khắc phục.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Vận dụng được cơ sở lý thuyết hoá lý của quá trình nung, thiêu kết nguyên liệu vào sản xuất;

+ Vận hành được lò nung theo đúng yêu cầu kỹ thuật;

+ Sử dụng được các dụng cụ, thiết bị phục vụ công việc nung, thiêu kết nguyên liệu;

+ Nung, thiêu kết được nguyên liệu đúng yêu cầu kỹ thuật;

+ Phát hiện và xử lý kịp thời các sự cốtrong quá trình nung và thiêu kết nguyên liệu.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Tự tin, chính xác, cẩn thận, trong quá trình thực hiện công việc;

+ Tác phong công nghiệp, có khả năng giải quyết các vấn đề phát sinh;

+ Tuân thủ các quy định về đảm bảo an toàn và vệ sinh môi trường trong quá trình thực hiện nung, thiêu kết nguyên liệu.

(3). Làm nguội và ra lò

- Yêu cầu kiến thức:

+ Mô tả được cách sử dụng các loại dụng cụ, thiết bị sử dụng trong công đoạn sản xuất;

+ Trình bày được kỹ thuật làm nguội và quy trình ra lò;

+ Giải thích được nguyên nhân gây sự cố và các biện pháp xử lý sự cố;

+ Trình bày các biện pháp an toàn hóa chất, an toàn điện trong công đoạn sản xuất.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Lựa chọn và sử dụng được các loại dung cụ, thiết bị trong công đoạn sản xuất đúng yêu cầu kỹ thuật;

+ Vận hành và điều chỉnh được các thông số kỹ thuật của thiết bị thổi gió làm lạnh, lấy sản phẩm ra khỏi lò;

+ Thực hiện được quy trình làm nguội và ra lò đúng theo quy trình công nghệ;

+ Khắc phục được các sự cố thông thường để hệ thống hoạt động bình thường;

+ Thực hiện đầy đủ các biện pháp an toàn hoá chất, an toàn sản xuất.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Nghiêm túc, nhanh nhẹn, chịu trách nhiệm về kết quả công việc;

+ Tuân thủ các qui định về an toàn lao động, an toàn điện trong sản xuất;

+ Áp dụng các giải pháp sử dụng nhiên liệu và nguyên, phụ liệu một cách hiệu quả và thân thiện với môi trường.

(4). Đóng bao và bảo quản sản phẩm

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được quy trình kiểm tra các tiêu chuẩn kỹ thuật của sản phẩm;

+ Mô tả cấu tạo, nguyên lý làm việc của thiết bị định lượng và đóng bao;

+ Mô tả được quy trình vận hành thiết bị định lượng và đóng bao;

+ Trình bày được quy định đóng bao và bảo quản sản phẩm;

+ Giải thích được những nguyên nhân gây sự cố và biện pháp khắc phục.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Kiểm tra được các tiêu chuẩn kỹ thuật của sản phẩm theo yêu cầu;

+ Vận hành được thiết bị định lượng và đóng bao đúng kỹ thuật;

+ Thực hiện đóng bao và bảo quản đúng quy định;

+ Phát hiện và xử lý các sự cố kịp thời, chính xác, hiệu quả.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Có tinh thần trách nhiệm trong công việc;

+ Tôn trọng đồng nghiệp, có khả năng giải quyết các vấn đề phát sinh;

+ Tuân thủ các quy định an toàn lao động và vệ sinh môi trường.

(5). Kiểm tra chất lượng nguyên liệu và sản phẩm

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được các tiêu chuẩn chất lượng của nguyên liệu và sản phẩm các oxit kim loại;

+ Liệt kê được các dụng cụ, máy, thiết bị cần phân tích;

+ Giải thích được nguyên tắc chung quá trình lấy mẫu, kỹ thuật xử lý và bảo quản mẫu;

+ Trình bày được các phương pháp đánh giá các chỉ tiêu cảm quan, vật lí, hóa học của nguyên liệu, sản phẩm các oxit kim loại;

+ Trình bày được nguyên lý hoạt động và các thông kỹ thuật của các máy, thiết bị sử dụng trong phân tích kiểm tra chất lượng;

+ Trình bày được cách tổng hợp, xử lý số liệu phân tích, ghi kết quả vào mẫu phiếu phân tích.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Vận dụng được tiêu chuẩn của nguyên liệu và sản phẩm vào quá trình kiểm tra chất lượng các oxit kim loại;

+ Lựa chọn được các dụng cụ, máy, thiết bị cần phân tích;

+ Thực hiện lấy mẫu đúng quy định, xử lý và bảo quản mẫu đúng yêu cầu kỹ thuật;

+ Kiểm tra được các chỉ tiêu cảm quan, vật lý và hóa học của nguyên liệu và sản phẩm theo đúng tiêu chuẩn chất lượng;

+ Vận hành được máy, thiết bị phân tích đúng quy trình;

+ Tổng hợp, xử lý số liệu phân tích, ghi kết quả vào mẫu phiếu phân tích theo đúng quy định.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Cẩn thận, chính xác, trung thực. Phối hợp làm việc theo nhóm hiệu quả;

+ Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản máy, thiết bị;

+ Tuân thủ các quy định về đảm bảo an toàn cho người, máy, thiết bị và vệ sinh môi trường trong quá làm việc.

2. Sản xuất axit H_2SO_4

2.1. Mô tả vị trí việc làm

Sản xuất axit H_2SO_4 là vị trí việc làm quan trọng trong nghề sản xuất các chất vô cơ, vì vậy người đảm nhận vị trí việc làm sản xuất axit H_2SO_4 phải thực hiện các công việc như chuẩn bị nguyên liệu nguyên liệu,sản xuất SO_2, oxi hoá SO_2 thành SO_3, hấp thụ SO_3 để thu axit H_2SO_4, nhập kho và bảo quản sản phẩm, kiểm tra chất lượng nguyên liệu và sản phẩm đảm bảo các yêu cầu về sản lượng, chất lượng của axit H_2SO_4. Thực hiện đúng các hướng dẫn kỹ thuật về quy trình sản xuất, cũng như vận hành máy của nhân viên kỹ thuật nhà máy, xử lý được các sự cố thông thường và bảo dưỡng được thiết bị theo yêu cầu kỹ thuật.

Vị trí việc làm này thường xuyên tiếp xúc với hóa chất, tiếng ồn, nhiệt độ cao nên thực hiện đúng nội quy, an toàn lao động, an toàn hóa chất, phòng cháy chữa cháy trong quá trình sản xuất.

2.1.1. Kiến thức

- Trình bày được cơ sở hoá lý quá trình sản xuất axit H_2SO_4;

- Trình bày được các tiêu chuẩn chất lượng của nguyên liệu/sản phẩm;

- Trình bày được sự biến đổi của các thành phần, tính chất của nguyên liệu trong quá trình sản xuất;

- Trình bày được các phương pháp đánh giá chất lượng nguyên liệu, sản phẩm trong quá trình sản xuất, sản phẩm hoàn thiện;

- Trình bày được các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng của nguyên liệu, bán thành phẩm và thành phẩm trong quá trình sản xuất;

- Mô tả được quy trình công nghệ, các thông số kỹ thuật trong từng công đoạn sản xuất;

- Mô tả được nguyên lý hoạt động của máy, thiết bị trong quy trình sản xuất;

- Trình bày được các kiến thức về an toàn lao động, an toàn hóa chất, phòng chống cháy nổ và vệ sinh môi trường;

- Chỉ ra được những nguyên nhân gây sự cố và các biện pháp xử lý sự cố trong quá trình sản xuất.

2.1.2. Kỹ năng

- Vận dụng được cơ sở hoá lý vào quá trình sản xuất axit H_2SO_4;

- Kiểm tra được hệ thống thiết bị, nguyên liệu, sản phẩm đúng theo yêu cầu kỹ thuật và tiêu chuẩn chất lượng;

- Vận hành được máy, thiết bị trong các công đoạn sản xuất axit H_2SO_4;

- Thực hiện các thao tác trong quy trình sản xuất theo đúng trình tự, đảm bảo đúng các yêu cầu kỹ thuật;

- Thực hiện được các quy định về vệ sinh công nghiệp, an toàn lao động, an toàn hóa chất, phòng chống cháy nổ;

- Tiết kiệm được năng lượng và nguyên liệu, giảm thiểu ô nhiễm môi trường;

- Phát hiện và xử lý được các sự cố kỹ thuật trong quá trình sản xuất.

2.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Làm việc độc lập và phối hợp làm việc theo nhóm hiệu quả;

- Sử dụng tiết kiệm nguyên, phụ liệu, hóa chất. Có ý thức bảo vệ môi trường;

- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản máy, thiết bị;

- Tuân thủ các quy định về đảm bảo an toàn cho người, máy, thiết bị và vệ sinh môi trường trong quá trình sản xuất.

2.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 960 giờ (tương đương 34 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	*Phối hợp làm việc nhóm hiệu quả*		x			
1.2	*Sử dụng ngoại ngữ cơ bản*		x			
1.3	*Sử dụng máy tính theo chuẩn năng lực quy định*		x			
1.4	*Thực hiện pháp luật và nghĩa vụ của công dân*		x			

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1.5	*Nâng cao năng lực chuyên môn nghề*			x		
1.6	*Thực hiện sơ cứu cơ bản, ứng phó với trường hợp khẩn cấp*			x		
1.7	*Sử dụng năng lượng, nguyên liệu, nhân lực tiết kiệm, hiệu quả, bảo vệ môi trường*			x		
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	*Đảm bảo an toàn lao động, phòng chống cháy nổ, vệ sinh môi trường*		x			
2.2	*Đảm bảo an toàn hóa chất*			x		
2.3	*Đọc bản vẽ kỹ thuật*		x			
2.4	*Bảo dưỡng, vận hành thiết bị và kiểm tra thông số kỹ thuật*			x		
2.5	*Pha chế hóa chất và sử dụng các dụng cụ, thiết bị thông dụng trong phòng thí nghiệm hóa học*			x		
2.6	*Xác định tính chất, phương pháp điều chế và ứng dụng các chất hóa học*			x		
2.7	*Kiểm soát chất lượng*			x		
2.8	*Cải tiến chất lượng sản phẩm*			x		
2.9	*Nâng cao năng suất lao động*			x		
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	*Chuẩn bị nguyên liệu*			x		
3.2	*Sản xuất SO_2*		x			
3.3	*Oxi hoá SO_2 thành SO_3*			x		
3.4	*Hấp thụ SO_3 để thu axit H_2SO_4*			x		
3.5	*Nhập kho và bảo quản sản phẩm*		x			
3.6	*Kiểm tra chất lượng nguyên liệu và sản phẩm*			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). Phối hợp làm việc nhóm hiệu quả

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được các phương pháp tổ chức làm việc nhóm;

+ Trình bày phương pháp giải quyết mâu thuẫn phát sinh trong quá trình làm việc nhóm;

+ Trình bày được các phương pháp phát huy khả năng làm việc nhóm hiệu quả;

+ Giải thích được trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân với các thành viên trong nhóm;

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

+ Giải thích được sự khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp để xử lý tình huống một cách thích hợp.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Lập được kế hoạch và tổ chức làm việc nhóm hiệu quả, phát huy tối đa ưu điểm của các thành viên trong nhóm;

+ Giải quyết được các mâu thuẫn phát sinh trong quá trình làm việc nhóm;

+ Giám sát, đánh giá đối với nhóm thực hiện những nhiệm vụ xác định;

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

+ Thực hiện ứng xử nhanh với sự khác biệt về văn hóa, ngôn ngữ và các nhu cầu đặc biệt của các thành viên khác;

+ Xử lý linh hoạt các mâu thuẫn xảy ra theo phạm vi trách nhiệm của bản thân.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Phối hợp và đảm bảo sự thống nhất của các thành viên trong nhóm;

+ Đặt lợi ích của tập thể lên trên lợi ích cá nhân;

+ Khuyến khích các thành viên trong nhóm tham gia tích cực các hoạt động của nhóm và có trách nhiệm với công việc được giao;

+ Tôn trọng, sẵn sàng giúp đỡ cũng như tinh thần hợp tác và truyền cảm hứng cho các thành viên trong nhóm.

(2). Sử dụng ngoại ngữ cơ bản

- Yêu cầu kiến thức:

+ Đạt trình độ kiến thức ngoại ngữ bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Sử dụng được ngoại ngữ theo quy định bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam;

+ Ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Có thái độ chủ động, tích cực, tự rèn luyện nâng cao trình độ, năng lực của bản thân;

+ Tích cực và có ý thức sử dụng ngoại ngữ.

(3). Sử dụng máy tính theo chuẩn năng lực quy định

- Yêu cầu kiến thức:

+ Mô tả được cấu tạo chung và phạm vi sử dụng của máy tính;

+ Có kiến thức cơ bản về tin học văn phòng: Soạn thảo văn bản, bảng tính, trình chiếu,...;

+ Có kiến thức cơ bản về mạng internet.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Soạn thảo được văn bản bằng tin học văn phòng;

+ Tạo lập được các bảng tính, sử dụng được một số hàm cơ bản trong bảng tính;

+ Thiết kế được bài trình chiếu đơn giản trong trình chiếu;

+ Thực hiện được các thao tác trên internet để tra cứu tài liệu, email;...

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Có trách nhiệm trong công việc;

+ Cẩn thận, nghiêm túc, tích cực học tập nâng cao trình độ.

(4). Thực hiện pháp luật và nghĩa vụ của công dân

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được những kiến thức cơ bản về chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh, đường lối của Đảng cộng sản Việt Nam;

+ Trình bày được những vấn đề cơ bản về pháp luật của Nhà nước.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Vận dụng kiến thức đã học để rèn luyện trở thành công dân có phẩm chất chính trị, có đạo đức tốt và năng lực hoàn thành nhiệm vụ;

+ Chấp hành nghiêm chỉnh nội quy, quy chế nơi làm việc và pháp luật của Nhà nước.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Có ý thức rèn luyện, học tập đáp ứng yêu cầu về tri thức và phẩm chất chính trị phù hợp với yêu cầu của sự nghiệp, công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước;

+ Thể hiện ý thức công dân, tôn trọng pháp luật, rèn luyện tác phong sống và làm việc theo hiến pháp và pháp luật.

(5). Nâng cao năng lực chuyên môn nghề

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được các nội dung về kiến thức nghề, kỹ năng nghề bản thân còn thiếu;

+ Phân tích kế hoạch cho bản thân trong vấn đề nâng cao năng lực chuyên môn nghề;

+ Giải thích phương pháp nâng cao năng lực chuyên môn nghề có hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Cập nhật kịp thời kiến thức nghề, kỹ năng nghề, công nghệ mới;

+ Xây dựng kế hoạch phù hợp cho bản thân trong vấn đề nâng cao năng lực chuyên môn nghề;

+ Tham gia hiệu quả các lớp tập huấn, bồi dưỡng về chuyên môn nghề;

+ Chia sẻ, trao đổi kinh nghiệm với đồng nghiệp.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Nghiêm túc, tích cực, chủ động trong việc học tập, bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn nghề.

(6). Thực hiện sơ cứu cơ bản, ứng phó với trường hợp khẩn cấp

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày các tình huống sơ cứu có thể xảy ra tại nơi làm việc và các thao tác sơ cứu, chữa trị và giải pháp phù hợp;

+ Mô tả các bước thực hiện khi có trường hợp khẩn cấp;

+ Mô tả các quy trình sơ cứu;

+ Mô tả phương pháp nhận diện, đánh giá và kiểm soát mối nguy hiểm;

+ Trình bày các nhiệm vụ cần phải thực hiện trong trường hợp cần sơ tán;

+ Trình bày các trường hợp khẩn cấp khác nhau và các loại phương tiện có thể sử dụng để ứng cứu trong từng trường hợp;

+ Liệt kê các bước cần thực hiện khi phát hiện hỏa hoạn và mối nguy hỏa hoạn tại khu vực sản xuất.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Phán đoán, tiên liệu được tình huống, mức độ nặng nhẹ của người bị nạn ở mức độ cơ bản;

+ Thực hiện đúng các quy định khi có trường hợp khẩn cấp xảy ra;

+ Sơ cứu nhanh người bị nạn trong giới hạn cho phép;

+ Xác định chính xác các loại hỏa hoạn xảy ra và loại bình cứu hỏa có thể sử dụng trong từng trường hợp;

+ Thực hiện đầy đủ phòng cháy và chữa cháy tại khu vực sản xuất đúng quy định;

+ Thực hiện việc nhận diện, đánh giá rủi ro để ngăn chặn xảy ra các trường hợp khẩn cấp;

+ Xác định đúng và kiểm soát mối nguy hiểm để ứng phó nhanh.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Tích cực, khẩn trương, nghiêm túc và tuân thủ đúng quy trình sơ cứu và ứng phó với các trường hợp khẩn cấp.

(7). Sử dụng năng lượng, nguyên liệu, nhân lực tiết kiệm, hiệu quả, bảo vệ môi trường.

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được khái niệm, phân loại được các dạng năng lượng, tài nguyên;

+ Trình bày được các vị trí việc làm của nghề để sử dụng có hiệu quả nguồn nhân lực;

+ Phân tích và lựa chọn được công nghệ hiện có phù hợp với nghề để sử dụng hiệu quả, tiết kiệm nhân lực năng lượng và nguyên liệu;

+ Giải thích được vai trò và các phương pháp tiết kiệm năng lượng và tài nguyên đối với đời sống con người;

+ Trình bày được các loại chất thải và đánh giá được tác động của chất thải đến môi trường;

+ Giải thích được khái niệm hóa chất và ảnh hưởng của hóa chất đến môi trường và con người.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Đề xuất phương án sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả tại nơi làm việc;

+ Sắp xếp các vị trí việc làm phù hợp trong dây chuyền sản xuất;

+ Tiếp cận, lựa chọn và sử dụng được công nghệ hiện đại;

+ Thu gom, lưu trữ và xử lý chất thải tại nơi làm việc đúng cách và thân thiện với môi trường;

+ Sử dụng, lưu trữ và bảo quản hóa chất an toàn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Tích cực, chủ động trong việc tiếp cận, sử dụng công nghệ hiện đại;

+ Tự giác trong việc thực hiện các quy định về bảo vệ môi trường và sử dụng năng lượng tài nguyên hiệu quả.

b) Các năng lực chung

(1). Đảm bảo an toàn lao động, phòng chống cháy nổ, vệ sinh môi trường

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được quy phạm, tiêu chuẩn kỹ thuật an toàn lao động;

+ Liệt kê được yếu tố gây mất an toàn cho người từ các dụng cụ, máy, thiết bị;

+ Trình bày các biện pháp đảm bảo an toàn điện cho người và thiết bị;

+ Mô tả quy trình vận hành máy, thiết bị và sử dụng dụng cụ;

+ Mô tả được các biện pháp phòng ngừa các sự cố xảy ra.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Thực hiện đầy đủ quy phạm, tiêu chuẩn kỹ thuật an toàn lao động theo quy định hiện hành;

+ Thực hiện được các biện pháp an toàn thích hợp với từng loại máy và thiết bị, dụng cụ;

+ Phát hiện được các nguy cơ, yếu tố gây mất an toàn lao động và đề xuất biện pháp khắc phục kịp thời;

+ Thực hiện đầy đủ các yêu cầu và quy định về an toàn điện và phòng chống cháy nổ;

+ Sắp xếp máy, thiết bị phù hợp với mặt bằng, điều kiện sản xuất và đảm bảo an toàn;

+ Vận hành được các trang thiết bị phòng, chữa cháy.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Cẩn thận, tuân thủ nghiêm túc biện pháp an toàn trong quá trình thực hiện công việc;

+ Có khả năng giải quyết công việc, vấn đề phát sinh trong điều kiện làm việc thay đổi.

(2). Đảm bảo an toàn hóa chất

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày hướng dẫn và cách tổ chức thực hiện các quy định của pháp luật về an toàn hóa chất;

+ Trình bày được đặc tính vật lý và hoá học của loại hóa chất sử dụng;

+ Trình bày quy trình quản lý, sử dụng và bảo quản hóa chất;

+ Mô tả đặc tính độc hại; mức độ nguy hiểm của từng loại hóa chất dùng trong quá trình sản xuất;

+ Mô tả quy trình xử lý sự cố hóa chất và biện pháp khắc phục.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Thực hiện được các hướng dẫn và cách tổ chức thực hiện các quy định của pháp luật về an toàn hóa chất;

+ Thực hiện được quy trình quản lý, sử dụng và bảo quản hóa chất;

+ Thực hiện đầy đủ các yêu cầu, tiêu chuẩn kỹ thuật, biện pháp phòng ngừa ứng phó sự cố hóa chất;

+ Vận dụng được các quy chuẩn kỹ thuật quốc gia với quy mô và công nghệ sản xuất, lưu trữ hóa chất;

+ Thực hiện đầy đủ các yêu cầu và quy định về an toàn hóa chất;

+ Phát hiện được các nguy cơ, yếu tố gây mất an toàn hóa chất và đề xuất biện pháp khắc phục kịp thời;

+ Xây dựng được kế hoạch, biện pháp phòng ngừa, ứng phó sự cố hóa chất.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Tuân thủ các quy định về quản lý an toàn hóa chất;

+ Chịu trách nhiệm về kết quả công việc của bản thân và nhóm trước lãnh đạo;

+ Luôn có ý thức tích cực đảm bảo an toàn hóa chất trong quá trình thực hiện công việc.

(3). Đọc bản vẽ kỹ thuật

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được các ký hiệu và tiêu chuẩn của bản vẽ;

+ Mô tả được các bước trình tự đọc bản vẽ.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Đọc được bản vẽ kỹ thuật đảm bảo theo yêu cầu.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Có khả năng làm việc độc lập, tự chủ tự chịu trách nhiệm về công việc của mình.

+ Có thái độ hợp tác, phối hợp tốt với đồng nghiệp xử lý các tình huống phát sinh trong công việc.

(4). Bảo dưỡng, vận hành thiết bị và kiểm tra thông số kỹ thuật

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày cấu tạo, nguyên lý hoạt động của máy, thiết bị sản xuất;

+ Trình bày được quy trình kiểm tra máy, thiết bị trước khi sản xuất;

+ Trình bày được quy trình vận hành máy, thiết bị và kiểm tra các thông số kỹ thuật;

+ Trình bày được quy trình bảo dưỡng thiết bị theo định kỳ.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Kiểm tra thiết bị, máy trước khi sản xuất đúng quy trình kỹ thuật;

+ Vận hành máy, thiết bị và kiểm tra các thông số kỹ thuật đúng quy trình và đảm bảo an toàn lao động;

+ Phát hiện và xử lý được một số lỗi cơ bản xảy ra trong quá trình vận hành máy, thiết bị;

+ Thực hiện bảo dưỡng hệ thống thiết bị đúng thời gian quy định.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Cẩn thận, tự giác trong công việc;

+ Có trách nhiệm trong quá vận hành và kiểm tra các thông số kỹ thuật của thiết bị, máy;

+ Có đạo đức nghề nghiệp, tác phong công nghiệp và ý thức tổ chức kỷ luật.

(5). Pha chế hóa chất và sử dụng các dụng cụ, thiết bị thông dụng trong phòng thí nghiệm hóa học

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được tính chất vật lý, tính chất hóa học của các loại hóa chất cần sử dụng;

+ Trình bày được các loại nồng độ và nguyên tắc pha chế hóa chất: Hóa chất độc bay hơi, hóa chất độc không bay hơi, các loại axit, bazơ;

+ Trình bày được nguyên tắc và quy trình sử dụng các dụng cụ, thiết bị trong phòng thí nghiệm hóa học;

+ Giải thích được các sai số và cách hiệu chỉnh dụng cụ thiết bị thí nghiệm.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Tính toán được lượng hóa chất pha chế và thực hiện pha hóa chất đúng nồng độ yêu cầu;

+ Sử dụng thành thạo các dụng cụ thí nghiệm;

+ Vận hành được các thiết bị thông thường trong phòng thí nghiệm.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Trung thực, khách quan, có ý thức bảo vệ bản thân và môi trường;

+ Chịu trách nhiệm về mất, hư hỏng dụng cụ, thiết bị khi sử dụng;

+ Bảo đảm an toàn khi pha chế hóa chất và sử dụng thiết bị thí nghiệm.

(6). Xác định tính chất, phương pháp điều chế và ứng dụng các chất hóa học

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được tính chất vật lý, tính chất hóa học của một số hợp chất hóa học thông dụng;

+ Trình bày được tầm quan trọng của một số chất hóa học thông dụng;

+ Mô tả được phương pháp điều chế và ứng dụng một số chất hóa học trong công nghiệp.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Vận dụng được tính chất của các hợp chất hóa học vào sản xuất;

+ Xác định được tầm quan trọng của một số hợp chất hóa học trong sản xuất phân bón;

+ Thực hiện được các phản ứng hóa học để điều chế các chất vô cơ cơ bản.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Tự giác học tập, cập nhật kiến thức mới nâng cao trình độ chuyên môn;

+ Nghiêm túc trong việc thực hiện các quy định về an toàn hóa chất trong sản xuất;

+ Có tác phong công nghiệp, ý thức trách nhiệm trong quá trình thực hiện công việc.

(7). Kiểm soát chất lượng

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng đối với từng loại sản phẩm;

+ Trình bày được các phương pháp, quy trình lấy mẫu, gia công mẫu, phân tích mẫu để kiểm soát chất lượng;

+ Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng sản phẩm;

+ Trình bày kiến thức về các hệ thống quản lý chất lượng áp dụng tại doanh nghiệp.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Thực hiện áp dụng tiêu chuẩn chất lượng cho từng loại sản phẩm;

+ Thực hiện được các phương pháp kiểm tra, đánh giá chất lượng đúng quy định;

+ Kiểm soát được các quy trình sản xuất các sản phẩm;

+ Tiếp cận được với các hệ thống đảm bảo chất lượng hiện hành.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Cẩn thận, tỉ mỉ, chính xác trong quá trình thực hiện;

+ Chịu trách nhiệm trong quá trình thực hiện công việc, công bằng, khách quan trong đánh giá.

+ Năng động, sáng tạo trong quá trình làm việc, có tinh thần làm việc tập thể.

(8). Cải tiến chất lượng sản phẩm

- Yêu cầu kiến thức:

+ Mô tả được các giai đoạn trong chương trình cải tiến chất lượng;

+ Trình bày các biện pháp cải tiến chất lượng, các công cụ để đánh giá chất lượng;

+ Phân tích được các yếu tố tác động đến chất lượng sản phẩm;

+ Giải thích được tầm quan trọng của cải tiến chất lượng đối với doanh nghiệp.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Thực hiện đúng các giai đoạn trong chương trình cải tiến chất lượng;

+ Nhận diện đúng vấn đề, tìm được giải pháp sáng tạo, đột phá trong cải tiến chất lượng;

+ Tiếp cận và áp dụng được các hệ thống quản lý chất lượng tiên tiến.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Tích cực, năng động, sáng tạo trong công việc;

+ Có khả năng làm việc độc lập, tự chủ tự chịu trách nhiệm về công việc của mình;

+ Có tinh thần hợp tác và hỗ trợ trong làm việc nhóm.

(9). Nâng cao năng suất lao động

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày các phương pháp để nâng cao năng suất lao động;

+ Chứng minh được tầm quan trọng của việc nâng cao năng suất lao động đối với doanh nghiệp;

+ Phân tích được các yếu tố tác động đến năng suất lao động.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Thực hiện các biện pháp và sắp xếp công việc một cách khoa học để nâng cao năng suất lao động;

+ Tuân thủ đúng quy trình thực hiện công việc;

+ Tích cực cải tiến kỹ thuật, tối ưu hóa thao tác và vận hành thiết bị, máy đúng quy trình.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Có khả năng giải quyết công việc, vấn đề phát sinh trong điều kiện làm việc thay đổi;

+ Đánh giá chất lượng sản phẩm sau khi hoàn thành kết quả thực hiện của các thành viên trong nhóm;

+ Luôn có ý thức tích cực cải tiến công việc để nâng cao năng suất lao động.

c) Các năng lực chuyên môn

(1). Chuẩn bị nguyên liệu

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng của nguyên liệu để sản xuất axit H_2SO_4;

+ Trình bày đặc điểm, tính chất của nguyên liệu và nhiên liệu;

+ Chỉ ra những sự cố thường gặp, nguyên nhân và biện pháp khắc phục.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Vận dụng được tiêu chuẩn chất lượng của nguyên liệu vào sản xuất;

+ Chuẩn bị được nguyên liệu, nhiên liệu cho sản xuất theo đúng yêu cầu kỹ thuật;

+ Kiểm tra được nguyên liệu, nhiên liệu để chuẩn bị sản xuất;

+ Phát hiện và xử lý kịp thời các sự cố xảy ra, đảm bảo an toàn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Nghiêm túc, nhanh nhẹn, chịu trách nhiệm về kết quả công việc;

+ Tuân thủ các qui định về an toàn lao động, an toàn điện trong sản xuất;

+ Áp dụng các giải pháp sử dụng nhiên liệu và nguyên, phụ liệu một cách hiệu quả và thân thiện với môi trường.

(2). Sản xuất SO_2

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được cấu tạo, nguyên lý của các thiết bị lò đốt, thiết bị trao đổi nhiệt, thiết bị lọc bụi;

+ Mô tả được quy trình vận hành lò đốt, kỹ thuật điều chỉnh thông số lò đốt;

+ Trình bày được quá trình phân riêng hệ khí không đồng nhất;

+ Giải thích được nguyên nhân gây sự cố và các biện pháp xử lý sự cố;

+ Trình bày được thời gian, quy trình bảo dưỡng hệ thống thiết bị.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Kiểm tra thiết bị lò đốt, thiết bị trao đổi nhiệt, thiết bị lọc bụi theo đúng yêu cầu kỹ thuật;

+ Khởi động, vận hành và điều chỉnh được các thông số của lò theo đúng quy trình công nghệ;

+ Thực hiện được quá trình phân riêng hệ khí không đồng nhất;

+ Thực hiện được quá trình sản xuất SO_2 và đánh giá được chất lượng bán thành phẩm theo tiêu chuẩn;

+ Xử lý kịp thời các sự cố thông thường, dừng được hệ thống thiết bị;

+ Bảo dưỡng được thiết bị đúng kế hoạch và thời gian quy định.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Tôn trọng đồng nghiệp, có khả năng giải quyết các vấn đề phát sinh;

+ Tuân thủ các quy định an toàn lao động và vệ sinh môi trường.

(3). Oxi hoá SO_2 thành SO_3

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được các cơ sở hoá học của phản ứng oxy hoá SO_2 thành SO_3 và kiến thức về xúc tác;

+ Trình bày được nguyên lý và quy trình vận hành thiết bị oxi hoá SO_2;

+ Mô tả được quy trình thực hiện phản ứng oxy hoá SO_2 thành SO_3;

+ Trình bày phương pháp kiểm tra nồng độ SO_2 vàSO_3;

+ Giải thích được nguyên nhân gây sự cố thông thường và các biện pháp xử lý sự cố;

+ Trình bày được quy định về an toàn hoá chất, an toàn sản xuất.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Vận dụng được kiến thức về cơ sở hoá học của phản ứng oxy hoá SO_2 thành SO_3 và kiến thức về xúc tác vào công đoạn sản xuất;

+ Vận hành thiết bị oxi hoá SO_2 theo đúng yêu cầu kỹ thuật;

+ Thực hiện được quá trình oxi hoá SO_2 thành SO_3;

+ Kiểm tra được nồng độ SO_2 vàSO_3 theo đúng tiêu chuẩn chất lượng;

+ Khắc phục kịp thời các sự cố để hệ thống hoạt động bình thường;

+ Thực hiện các biện pháp an toàn hoá chất, an toàn sản xuất theo quy định.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Trung thực, cẩn thận, kiên trì, nghiêm túc;

+ Phối hợp tốt với đồng nghiệp xử lý khi phát sinh sự cố trong công việc;

+ Sử dụng nhiên liệu và nguyên liệu một cách hiệu quả và thân thiện với môi trường.

(4). Hấp thụ SO_3 để thu axit H_2SO_4

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được các cơ sở lý thuyết của quá trình chuyển khối và quá trình hấp thụ;

+ Trình bày được nguyên lý của tháp hấp thụ khí SO_3 thành axit sunfuric;

+ Trình bày được quy trình vận hành của tháp hấp thụ khí SO_3 thành axit sunfuric;

+ Trình bày được các phương pháp kiểm tra nồng độ axit sunfuric;

+ Giải thích được nguyên nhân gây sự cố và các biện pháp xử lý sự cố.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Vận dụng được cơ sở lý thuyết của quá trình chuyển khối và quá trình hấp thụ vào công đoạn sản xuất;

+ Kiểm tra và điều khiển chính xác các thông số kỹ thuật của tháp hấp thụ;

+ Vận hành tháp hấp thụ khí SO_3 thành axit sunfuric đúng quy trình công nghệ;

+ Thực hiện được quá trình hấp thụ SO_3 thành axit sunfuric theo yêu cầu kỹ thuật;

+ Kiểm tra được nồng độ axit sunfuric thành phẩm;

+ Phát hiện và khắc phục kịp thời các sự cố thông thường.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc, năng động, sáng tạo;

+ Tuân thủ các quy định về đảm bảo an toàn lao động và vệ sinh môi trường trong quá trình sản xuất;

+ Thực hành tiết kiệm và sử dụng nguyên, phụ liệu một cách bền vững với môi trường.

(5). Nhập kho và bảo quản sản phẩm

- Yêu cầu kiến thức:

+ Mô tả quy trình kiểm tra các chỉ tiêu chất lượng của sản phẩm;

+ Trình bày được các tiêu chuẩn bao bì và mẫu mã sản phẩm;

+ Giải thích được quy trình nhập kho và bảo quản sản phẩm;

+ Chỉ ra các nguyên nhân gây sự cốvà biện pháp khắc phục các sự cố;

+ Trình bày được quy định về an toàn hóa chất và an toàn lao động.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Kiểm tra các chỉ tiêu chất lượng của sản phẩm theo đúng tiêu chuẩn kỹ thuật;

+ Chuẩn bị bao bì, nhãn mác sản phẩm đúng quy định;

+ Thực hiện quy trình nhập kho và bảo quản đúng tiêu chuẩn;

+ Thực hiện đúng quy trình sắp xếp sản phẩm ngăn nắp, chắc chắn và an toàn;

+ Phát hiện và xử lý các sự cố kịp thời, chính xác, hiệu quả;

+ Thực hiện được các biện pháp an toàn hóa chất và an toàn lao động.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Trung thực, thảo luận, chia sẻ kiến thức công việc với người khác;

+ Có tác phong công nghiệp, xử lý các tình huống linh hoạt;

+ Tuân thủ các quy định về đảm bảo an toàn hóa chất và vệ sinh môi trường trong quá trình sản xuất.

(6). Kiểm tra chất lượng nguyên liệu và sản phẩm

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được các tiêu chuẩn chất lượng của nguyên liệu và sản phẩm axit H_2SO_4;

+ Liệt kê được các hóa chất, dụng cụ, máy, thiết bị cần phân tích;

+ Trình bày được nguyên tắc chung quá trình lấy mẫu, kỹ thuật xử lý và bảo quản mẫu;

+ Trình bày được các phương pháp đánh giá các chỉ tiêu cảm quan, vật lí, hóa học của nguyên liệu, sản phẩm axit H_2SO_4;

+ Trình bày được nguyên lý hoạt động và các thông kỹ thuật của các máy, thiết bị sử dụng trong phân tích kiểm tra chất lượng;

+ Trình bày được cách tổng hợp, xử lý số liệu phân tích, ghi kết quả vào mẫu phiếu phân tích.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Vận dụng được tiêu chuẩn của nguyên liệu và sản phẩm vào quá trình kiểm tra chất lượng axit H_2SO_4;

+ Lựa chọn được các loại hóa chất, dụng cụ, máy, thiết bị cần phân tích;

+ Thực hiện lấy mẫu đúng quy định, xử lý và bảo quản mẫu đúng yêu cầu kỹ thuật;

+ Kiểm tra được các chỉ tiêu cảm quan, vật lý và hóa học của nguyên liệu và sản phẩm theo đúng tiêu chuẩn chất lượng;

+ Vận hành được máy, thiết bị phân tích đúng quy trình;

+ Tổng hợp, xử lý số liệu phân tích, ghi kết quả vào mẫu phiếu phân tích theo đúng quy định.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Nghiêm túc, cẩn thận, trung thực. Phối hợp tốt với đồng nghiệp xử lý các vấn đề phát sinh trong công việc;

+ Chịu trách nhiệm trước lãnh đạo về kết quả làm việc của bản thân và của nhóm;

+ Sắp xếp thời gian, quản lý công việc, phân bổ thời gian hợp lý.

3. Sản xuất axit H_3PO_4 (theo phương pháp nhiệt)

3.1. Mô tả vị trí việc làm

Sản xuất axit H_3PO_4 theo phương pháp nhiệt là vị trí việc làm quan trọng trong nghề sản xuất các chất vô cơ, vì vậy người đảm nhận vị trí việc làm sản xuất axit H_3PO_4 theo phương pháp nhiệt phải thực hiện các công việc như chuẩn bị nguyên liệu, đốt nguyên liệu photpho sản xuất P_2O_5, hấp thụ P_2O_5 để sản xuất axit H_3PO_4, nhập kho và bảo quản sản phẩm, kiểm tra chất lượng nguyên liệu và sản phẩm đảm bảo các yêu cầu về sản lượng, chất lượng của axit H_3PO_4. Thực hiện đúng các hướng dẫn kỹ thuật về quy trình sản xuất, cũng như vận hành máy của nhân viên kỹ thuật nhà máy, xử lý được các sự cố thông thường và bảo dưỡng được thiết bị theo yêu cầu kỹ thuật.

Vị trí việc làm này thường xuyên tiếp xúc với hóa chất, tiếng ồn, nhiệt độ cao nên thực hiện đúng nội quy, an toàn lao động, an toàn hóa chất, phòng cháy chữa cháy trong quá trình sản xuất.

3.1.1. Kiến thức

- Trình bày được cơ sở hoá lý quá trình sản xuất axitH_3PO_4 theo phương pháp nhiệt;

- Trình bày được các tiêu chuẩn chất lượng của nguyên liệu/sản phẩm;

- Trình bày được sự biến đổi của các thành phần, tính chất của nguyên liệu trong quá trình sản xuất;

- Trình bày được các phương pháp đánh giá chất lượng nguyên liệu, sản phẩm trong quá trình sản xuất, sản phẩm hoàn thiện;

- Trình bày được các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng của nguyên liệu, bán thành phẩm và thành phẩm trong quá trình sản xuất;

- Mô tả được quy trình công nghệ, các thông số kỹ thuật trong từng công đoạn sản xuất;

- Mô tả được nguyên lý hoạt động của máy, thiết bị trong quy trình sản xuất;

- Trình bày được các kiến thức về an toàn lao động, an toàn hóa chất, phòng chống cháy nổ và vệ sinh môi trường;

- Chỉ ra được những nguyên nhân gây sự cố và các biện pháp xử lý sự cố trong quá trình sản xuất.

3.1.2. Kỹ năng

- Vận dụng được cơ sở hoá lý vào quá trình sản xuất axit H_3PO_4 theo phương pháp nhiệt;

- Kiểm tra được hệ thống thiết bị, nguyên liệu, sản phẩm đúng theo yêu cầu kỹ thuật và tiêu chuẩn chất lượng;

- Vận hành được máy, thiết bị trong các công đoạn sản xuất axit H_3PO_4;

- Thực hiện các thao tác trong quy trình sản xuất theo đúng trình tự, đảm bảo đúng các yêu cầu kỹ thuật;

- Thực hiện được các quy định về vệ sinh công nghiệp, an toàn lao động, an toàn hóa chất, phòng chống cháy nổ;

- Tiết kiệm được năng lượng và nguyên liệu, giảm thiểu ô nhiễm môi trường;

- Phát hiện và xử lý được các sự cố kỹ thuật trong quá trình sản xuất.

3.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Làm việc độc lập và phối hợp làm việc theo nhóm hiệu quả;

- Sử dụng tiết kiệm nguyên, phụ liệu, hóa chất. Có ý thức bảo vệ môi trường;

- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản máy, thiết bị;

- Tuân thủ các quy định về đảm bảo an toàn cho người, máy, thiết bị và vệ sinh môi trường trong quá trình sản xuất.

3.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 960 giờ (tương đương 34 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	*Phối hợp làm việc nhóm hiệu quả*		x			
1.2	*Sử dụng ngoại ngữ cơ bản*		x			
1.3	*Sử dụng máy tính theo chuẩn năng lực quy định*		x			
1.4	*Thực hiện pháp luật và nghĩa vụ của công dân*		x			
1.5	*Nâng cao năng lực chuyên môn nghề*			x		
1.6	*Thực hiện sơ cứu cơ bản, ứng phó với trường hợp khẩn cấp*			x		
1.7	*Sử dụng năng lượng, nguyên liệu, nhân lực tiết kiệm, hiệu quả, bảo vệ môi trường*			x		
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	*Đảm bảo an toàn lao động, phòng chống cháy nổ, vệ sinh môi trường*		x			
2.2	*Đảm bảo an toàn hóa chất*			x		
2.3	*Đọc bản vẽ kỹ thuật*		x			
2.4	*Bảo dưỡng, vận hành thiết bị và kiểm tra thông số kỹ thuật*			x		
2.5	*Pha chế hóa chất và sử dụng các dụng cụ, thiết bị thông dụng trong phòng thí nghiệm hóa học*			x		
2.6	*Xác định tính chất, phương pháp điều chế và ứng dụng các chất hóa học*			x		
2.7	*Kiểm soát chất lượng*			x		
2.8	*Cải tiến chất lượng sản phẩm*			x		

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
2.9	*Nâng cao năng suất lao động*			x		
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	*Chuẩn bị nguyên liệu*			x		
3.2	*Đốt nguyên liệu photpho sản xuất P_2O_5*		x			
3.3	*Hấp thụ P_2O_5 để sản xuất axit H_3PO_4*			x		
3.4	*Nhập kho và bảo quản sản phẩm*		x			
3.5	*Kiểm tra chất lượng nguyên liệu và sản phẩm*			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). Phối hợp làm việc nhóm hiệu quả

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được các phương pháp tổ chức làm việc nhóm;

+ Trình bày phương pháp giải quyết mâu thuẫn phát sinh trong quá trình làm việc nhóm;

+ Trình bày được các phương pháp phát huy khả năng làm việc nhóm hiệu quả;

+ Giải thích được trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân với các thành viên trong nhóm;

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

+ Giải thích được sự khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp để xử lý tình huống một cách thích hợp.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Lập được kế hoạch và tổ chức làm việc nhóm hiệu quả, phát huy tối đa ưu điểm của các thành viên trong nhóm;

+ Giải quyết được các mâu thuẫn phát sinh trong quá trình làm việc nhóm;

+ Giám sát, đánh giá đối với nhóm thực hiện những nhiệm vụ xác định;

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

+ Thực hiện ứng xử nhanh với sự khác biệt về văn hóa, ngôn ngữ và các nhu cầu đặc biệt của các thành viên khác;

+ Xử lý linh hoạt các mâu thuẫn xảy ra theo phạm vi trách nhiệm của bản thân.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Phối hợp và đảm bảo sự thống nhất của các thành viên trong nhóm;

+ Đặt lợi ích của tập thể lên trên lợi ích cá nhân;

+ Khuyến khích các thành viên trong nhóm tham gia tích cực các hoạt động của nhóm và có trách nhiệm với công việc được giao;

+ Tôn trọng, sẵn sàng giúp đỡ cũng như tinh thần hợp tác và truyền cảm hứng cho các thành viên trong nhóm.

(2). Sử dụng ngoại ngữ cơ bản

- Yêu cầu kiến thức:

+ Đạt trình độ kiến thức ngoại ngữ bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Sử dụng được ngoại ngữ theo quy định bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam;

+ Ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Có thái độ chủ động, tích cực, tự rèn luyện nâng cao trình độ, năng lực của bản thân;

+ Tích cực và có ý thức sử dụng ngoại ngữ.

(3). Sử dụng máy tính theo chuẩn năng lực quy định

- Yêu cầu kiến thức:

+ Mô tả được cấu tạo chung và phạm vi sử dụng của máy tính;

+ Có kiến thức cơ bản về tin học văn phòng: Soạn thảo văn bản, bảng tính, trình chiếu,...;

+ Có kiến thức cơ bản về mạng internet.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Soạn thảo được văn bản bằng tin học văn phòng;

+ Tạo lập được các bảng tính, sử dụng được một số hàm cơ bản trong bảng tính;

+ Thiết kế được bài trình chiếu đơn giản trong trình chiếu;

+ Thực hiện được các thao tác trên internet để tra cứu tài liệu, email,...

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Có trách nhiệm trong công việc;

+ Cẩn thận, nghiêm túc, tích cực học tập nâng cao trình độ.

(4). Thực hiện pháp luật và nghĩa vụ của công dân

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được những kiến thức cơ bản về chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh, đường lối của Đảng cộng sản Việt Nam;

+ Trình bày được những vấn đề cơ bản về pháp luật của Nhà nước.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Vận dụng kiến thức đã học để rèn luyện trở thành công dân có phẩm chất chính trị, có đạo đức tốt và năng lực hoàn thành nhiệm vụ;

+ Chấp hành nghiêm chỉnh nội quy, quy chế nơi làm việc và pháp luật của Nhà nước.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Có ý thức rèn luyện, học tập đáp ứng yêu cầu về tri thức và phẩm chất chính trị phù hợp với yêu cầu của sự nghiệp, công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước;

+ Thể hiện ý thức công dân, tôn trọng pháp luật, rèn luyện tác phong sống và làm việc theo hiến pháp và pháp luật.

(5). Nâng cao năng lực chuyên môn nghề

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được các nội dung về kiến thức nghề, kỹ năng nghề bản thân còn thiếu;

+ Phân tích kế hoạch cho bản thân trong vấn đề nâng cao năng lực chuyên môn nghề;

+ Giải thích phương pháp nâng cao năng lực chuyên môn nghề có hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Cập nhật kịp thời kiến thức nghề, kỹ năng nghề, công nghệ mới;

+ Xây dựng kế hoạch phù hợp cho bản thân trong vấn đề nâng cao năng lực chuyên môn nghề;

+ Tham gia hiệu quả các lớp tập huấn, bồi dưỡng về chuyên môn nghề;

+ Chia sẻ, trao đổi kinh nghiệm với đồng nghiệp.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Nghiêm túc, tích cực, chủ động trong việc học tập, bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn nghề.

(6). Thực hiện sơ cứu cơ bản, ứng phó với trường hợp khẩn cấp

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày các tình huống sơ cứu có thể xảy ra tại nơi làm việc và các thao tác sơ cứu, chữa trị và giải pháp phù hợp;

+ Mô tả các bước thực hiện khi có trường hợp khẩn cấp;

+ Mô tả các quy trình sơ cứu;

+ Mô tả phương pháp nhận diện, đánh giá và kiểm soát mối nguy hiểm;

+ Trình bày các nhiệm vụ cần phải thực hiện trong trường hợp cần sơ tán;

+ Trình bày các trường hợp khẩn cấp khác nhau và các loại phương tiện có thể sử dụng để ứng cứu trong từng trường hợp;

+ Liệt kê các bước cần thực hiện khi phát hiện hỏa hoạn và mối nguy hỏa hoạn tại khu vực sản xuất.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Phán đoán, tiên liệu được tình huống, mức độ nặng nhẹ của người bị nạn ở mức độ cơ bản;

+ Thực hiện đúng các quy định khi có trường hợp khẩn cấp xảy ra;

+ Sơ cứu nhanh người bị nạn trong giới hạn cho phép;

+ Xác định chính xác các loại hỏa hoạn xảy ra và loại bình cứu hỏa có thể sử dụng trong từng trường hợp;

+ Thực hiện đầy đủ phòng cháy và chữa cháy tại khu vực sản xuất đúng quy định;

+ Thực hiện việc nhận diện, đánh giá rủi ro để ngăn chặn xảy ra các trường hợp khẩn cấp;

+ Xác định đúng và kiểm soát mối nguy hiểm để ứng phó nhanh.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Tích cực, khẩn trương, nghiêm túc và tuân thủ đúng quy trình sơ cứu và ứng phó với các trường hợp khẩn cấp.

(7). Sử dụng năng lượng, nguyên liệu, nhân lực tiết kiệm, hiệu quả, bảo vệ môi trường

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được khái niệm, phân loại được các dạng năng lượng, tài nguyên;

+ Trình bày được các vị trí việc làm của nghề để sử dụng có hiệu quả nguồn nhân lực;

+ Phân tích và lựa chọn được công nghệ hiện có phù hợp với nghề để sử dụng hiệu quả, tiết kiệm nhân lực năng lượng và nguyên liệu;

+ Giải thích được vai trò và các phương pháp tiết kiệm năng lượng và tài nguyên đối với đời sống con người;

+ Trình bày được các loại chất thải và đánh giá được tác động của chất thải đến môi trường;

+ Giải thích được khái niệm hóa chất và ảnh hưởng của hóa chất đến môi trường và con người.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Đề xuất phương án sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả tại nơi làm việc;

+ Sắp xếp các vị trí việc làm phù hợp trong dây chuyền sản xuất;

+ Tiếp cận, lựa chọn và sử dụng được công nghệ hiện đại;

+ Thu gom, lưu trữ và xử lý chất thải tại nơi làm việc đúng cách và thân thiện với môi trường;

+ Sử dụng, lưu trữ và bảo quản hóa chất an toàn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Tích cực, chủ động trong việc tiếp cận, sử dụng công nghệ hiện đại;

+ Tự giác trong việc thực hiện các quy định về bảo vệ môi trường và sử dụng năng lượng tài nguyên hiệu quả.

b) Các năng lực chung

(1). Đảm bảo an toàn lao động, phòng chống cháy nổ, vệ sinh môi trường

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được quy phạm, tiêu chuẩn kỹ thuật an toàn lao động;

+ Liệt kê được yếu tố gây mất an toàn cho người từ các dụng cụ, máy, thiết bị;

+ Trình bày các biện pháp đảm bảo an toàn điện cho người và thiết bị;

+ Mô tả quy trình vận hành máy, thiết bị và sử dụng dụng cụ;

+ Mô tả được các biện pháp phòng ngừa các sự cố xảy ra.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Thực hiện đầy đủ quy phạm, tiêu chuẩn kỹ thuật an toàn lao động theo quy định hiện hành;

+ Thực hiện được các biện pháp an toàn thích hợp với từng loại máy và thiết bị, dụng cụ;

+ Phát hiện được các nguy cơ, yếu tố gây mất an toàn lao động và đề xuất biện pháp khắc phục kịp thời;

+ Thực hiện đầy đủ các yêu cầu và quy định về an toàn điện và phòng chống cháy nổ;

+ Sắp xếp máy, thiết bị phù hợp với mặt bằng, điều kiện sản xuất và đảm bảo an toàn;

+ Vận hành được các trang thiết bị phòng, chữa cháy.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Cẩn thận, tuân thủ nghiêm túc biện pháp an toàn trong quá trình thực hiện công việc;

+ Có khả năng giải quyết công việc, vấn đề phát sinh trong điều kiện làm việc thay đổi.

(2). Đảm bảo an toàn hóa chất

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày hướng dẫn và cách tổ chức thực hiện các quy định của pháp luật về an toàn hóa chất;

+ Trình bày được đặc tính vật lý và hoá học của loại hóa chất sử dụng;

+ Trình bày quy trình quản lý, sử dụng và bảo quản hóa chất;

+ Mô tả đặc tính độc hại; mức độ nguy hiểm của từng loại hóa chất dùng trong quá trình sản xuất;

+ Mô tả quy trình xử lý sự cố hóa chất và biện pháp khắc phục.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Thực hiện được các hướng dẫn và cách tổ chức thực hiện các quy định của pháp luật về an toàn hóa chất;

+ Thực hiện được quy trình quản lý, sử dụng và bảo quản hóa chất;

+ Thực hiện đầy đủ các yêu cầu, tiêu chuẩn kỹ thuật, biện pháp phòng ngừa ứng phó sự cố hóa chất;

+ Vận dụng được các quy chuẩn kỹ thuật quốc gia với quy mô và công nghệ sản xuất, lưu trữ hóa chất;

+ Thực hiện đầy đủ các yêu cầu và quy định về an toàn hóa chất;

+ Phát hiện được các nguy cơ, yếu tố gây mất an toàn hóa chất và đề xuất biện pháp khắc phục kịp thời;

+ Xây dựng được kế hoạch, biện pháp phòng ngừa, ứng phó sự cố hóa chất.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Tuân thủ các quy định về quản lý an toàn hóa chất;

+ Chịu trách nhiệm về kết quả công việc của bản thân và nhóm trước lãnh đạo;

+ Luôn có ý thức tích cực đảm bảo an toàn hóa chất trong quá trình thực hiện công việc.

(3). Đọc bản vẽ kỹ thuật

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được các ký hiệu và tiêu chuẩn của bản vẽ;

+ Mô tả được các bước trình tự đọc bản vẽ.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Đọc được bản vẽ kỹ thuật đảm bảo theo yêu cầu.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Có khả năng làm việc độc lập, tự chủ tự chịu trách nhiệm về công việc của mình.

+ Có thái độ hợp tác, phối hợp tốt với đồng nghiệp xử lý các tình huống phát sinh trong công việc.

(4). Bảo dưỡng, vận hành thiết bị và kiểm tra thông số kỹ thuật

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày cấu tạo, nguyên lý hoạt động của máy, thiết bị sản xuất;

+ Trình bày được quy trình kiểm tra máy, thiết bị trước khi sản xuất;

+ Trình bày được quy trình vận hành máy, thiết bị và kiểm tra các thông số kỹ thuật;

+ Trình bày được quy trình bảo dưỡng thiết bị theo định kỳ.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Kiểm tra thiết bị, máy trước khi sản xuất đúng quy trình kỹ thuật;

+ Vận hành máy, thiết bị và kiểm tra các thông số kỹ thuật đúng quy trình và đảm bảo an toàn lao động;

+ Phát hiện và xử lý được một số lỗi cơ bản xảy ra trong quá trình vận hành máy, thiết bị;

+ Thực hiện bảo dưỡng hệ thống thiết bị đúng thời gian quy định.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Cẩn thận, tự giác trong công việc;

+ Có trách nhiệm trong quá vận hành và kiểm tra các thông số kỹ thuật của thiết bị, máy;

+ Có đạo đức nghề nghiệp, tác phong công nghiệp và ý thức tổ chức kỷ luật.

(5). Pha chế hóa chất và sử dụng các dụng cụ, thiết bị thông dụng trong phòng thí nghiệm hóa học

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được tính chất vật lý, tính chất hóa học của các loại hóa chất cần sử dụng;

+ Trình bày được các loại nồng độ và nguyên tắc pha chế hóa chất: Hóa chất độc bay hơi, hóa chất độc không bay hơi, các loại axit, bazơ;

+ Trình bày được nguyên tắc và quy trình sử dụng các dụng cụ, thiết bị trong phòng thí nghiệm hóa học;

+ Giải thích được các sai số và cách hiệu chỉnh dụng cụ thiết bị thí nghiệm.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Tính toán được lượng hóa chất pha chế và thực hiện pha hóa chất đúng nồng độ yêu cầu;

+ Sử dụng thành thạo các dụng cụ thí nghiệm;

+ Vận hành được các thiết bị thông thường trong phòng thí nghiệm.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Trung thực, khách quan, có ý thức bảo vệ bản thân và môi trường;

+ Chịu trách nhiệm về mất, hư hỏng dụng cụ, thiết bị khi sử dụng;

+ Bảo đảm an toàn khi pha chế hóa chất và sử dụng thiết bị thí nghiệm.

(6). Xác định tính chất, phương pháp điều chế và ứng dụng các chất hóa học

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được tính chất vật lý, tính chất hóa học của một số hợp chất hóa học thông dụng;

+ Trình bày được tầm quan trọng của một số chất hóa học thông dụng;

+ Mô tả được phương pháp điều chế và ứng dụng một số chất hóa học trong công nghiệp.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Vận dụng được tính chất của các hợp chất hóa học vào sản xuất;

+ Xác định được tầm quan trọng của một số hợp chất hóa học trong sản xuất phân bón;

+ Thực hiện được các phản ứng hóa học để điều chế các chất vô cơ cơ bản.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Tự giác học tập, cập nhật kiến thức mới nâng cao trình độ chuyên môn;

+ Nghiêm túc trong việc thực hiện các quy định về an toàn hóa chất trong sản xuất;

+ Có tác phong công nghiệp, ý thức trách nhiệm trong quá trình thực hiện công việc.

(7). Kiểm soát chất lượng

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng đối với từng loại sản phẩm;

+ Trình bày được các phương pháp, quy trình lấy mẫu, gia công mẫu, phân tích mẫu để kiểm soát chất lượng;

+ Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng sản phẩm;

+ Trình bày kiến thức về các hệ thống quản lý chất lượng áp dụng tại doanh nghiệp.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Thực hiện áp dụng tiêu chuẩn chất lượng cho từng loại sản phẩm;

+ Thực hiện được các phương pháp kiểm tra, đánh giá chất lượng đúng quy định;

+ Kiểm soát được các quy trình sản xuất các sản phẩm;

+ Tiếp cận được với các hệ thống đảm bảo chất lượng hiện hành.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Cẩn thận, tỉ mỉ, chính xác trong quá trình thực hiện;

+ Chịu trách nhiệm trong quá trình thực hiện công việc, công bằng, khách quan trong đánh giá.

+ Năng động, sáng tạo trong quá trình làm việc, có tinh thần làm việc tập thể.

(8). Cải tiến chất lượng sản phẩm

- Yêu cầu kiến thức:

+ Mô tả được các giai đoạn trong chương trình cải tiến chất lượng;

+ Trình bày các biện pháp cải tiến chất lượng, các công cụ để đánh giá chất lượng;

+ Phân tích được các yếu tố tác động đến chất lượng sản phẩm;

+ Giải thích được tầm quan trọng của cải tiến chất lượng đối với doanh nghiệp.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Thực hiện đúng các giai đoạn trong chương trình cải tiến chất lượng;

+ Nhận diện đúng vấn đề, tìm được giải pháp sáng tạo, đột phá trong cải tiến chất lượng;

+ Tiếp cận và áp dụng được các hệ thống quản lý chất lượng tiên tiến.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Tích cực, năng động, sáng tạo trong công việc;

+ Có khả năng làm việc độc lập, tự chủ tự chịu trách nhiệm về công việc của mình;

+ Có tinh thần hợp tác và hỗ trợ trong làm việc nhóm.

(9). Nâng cao năng suất lao động

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày các phương pháp để nâng cao năng suất lao động;

+ Chứng minh được tầm quan trọng của việc nâng cao năng suất lao động đối với doanh nghiệp;

+ Phân tích được các yếu tố tác động đến năng suất lao động.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Thực hiện các biện pháp và sắp xếp công việc một cách khoa học để nâng cao năng suất lao động;

+ Tuân thủ đúng quy trình thực hiện công việc;

+ Tích cực cải tiến kỹ thuật, tối ưu hóa thao tác và vận hành thiết bị, máy đúng quy trình.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Có khả năng giải quyết công việc, vấn đề phát sinh trong điều kiện làm việc thay đổi;

+ Đánh giá chất lượng sản phẩm sau khi hoàn thành kết quả thực hiện của các thành viên trong nhóm;

+ Luôn có ý thức tích cực cải tiến công việc để nâng cao năng suất lao động.

c) Các năng lực chuyên môn

(1). Chuẩn bị nguyên liệu

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được cơ sở hoá lý quá trình sản xuất axit H_3PO_4 theo phương pháp nhiệt;

+ Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng của axit H_3PO_4;

+ Trình bày đặc điểm, tính chất nguyên liệu và nhiên liệu để sản xuất axit H_3PO_4;

+ Mô tả được cấu tạo và nguyên lý hoạt động của tháp đốt, thiết bị trộn P_2O_5 và các thiết bị liên quan đến sản xuất;

+ Chỉ ra những nguyên nhân gây sự cố và các biện pháp xử lý sự cố.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Vận dụng được cơ sở hoá lý vào quá trình sản xuất axit H_3PO_4;

+ Vận dụng được tiêu chuẩn chất lượng của axit H_3PO_4 vào sản xuất;

+ Kiểm tra được hệ thống thiết bị, nguyên liệu, nhiên liệu để chuẩn bị sản xuất;

+ Chuẩn bị được nguyên liệu cho sản xuất theo đúng yêu cầu kỹ thuật;

+ Phát hiện và xử lý được sự cố kịp thời, đảm bảo an toàn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Nghiêm túc, nhanh nhẹn, chịu trách nhiệm về kết quả công việc;

+ Tuân thủ các qui định về an toàn lao động, an toàn điện trong sản xuất;

+ Áp dụng các giải pháp sử dụng nhiên liệu và nguyên, phụ liệu một cách hiệu quả và thân thiện với môi trường.

(2). Đốt nguyên liệu photpho sản xuất P_2O_5

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được cấu tạo, nguyên lý của tháp đốt, thiết bị trao đổi nhiệt, hệ thống cyclon;

+ Mô tả được quy trình kiểm tra, vận hành tháp đốt, kỹ thuật điều chỉnh thông số lò đốt;

+ Trình bày được nguyên lý quá trình và vận hành hệ thống thiết bị phân riêng hệ khí không đồng nhất;

+ Liệt kê được các yêu cầu kỹ thuật về chất lượng sản phẩm;

+ Giải thích được nguyên nhân gây sự cố và các biện pháp xử lý sự cố;

+ Trình bày được thời gian, quy trình bảo dưỡng hệ thống thiết bị.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Kiểm tra được thiết bị tháp đốt, thiết bị trao đổi nhiệt, thiết bị lọc bụi theo đúng yêu cầu kỹ thuật;

+ Khởi động, vận hành và điều chỉnh được các thông số của tháp đốt theo đúng quy trình công nghệ;

+ Thực hiện được quá trình phân riêng hệ khí không đồng nhất hiệu quả;

+ Thực hiện được quá trình đốt nguyên liệu phot pho để sản xuất P_2O_5 và đánh giá được chất lượng sản phẩm theo tiêu chuẩn;

+ Xử lý kịp thời các sự cố thông thường, dừng được hệ thống thiết bị;

+ Bảo dưỡng được thiết bị đúng kế hoạch và thời gian quy định.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Tôn trọng đồng nghiệp, có khả năng giải quyết các vấn đề phát sinh;

+ Chịu trách nhiệm về kết quả công việc, phối hợp làm việc nhóm tốt;

+ Tuân thủ các quy định an toàn lao động và vệ sinh môi trường.

(3). Hấp thụ P_2O_5 để sản xuất axit H_3PO_4

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được nguyên lý hoạt động, phương pháp kiểm tra thiết bị hấp thụ;

+ Mô tả quy trình khởi động, vận hành và dừng của các hệ thống thiết bị;

+ Mô tả quy trình hấp thụ và các thông số kỹ thuật;

+ Trình bày phương pháp kiểm tra chất lượng sản phẩm H_3PO_4;

+ Giải thích được nguyên nhân gây sự cố và các biện pháp xử lý sự cố;

+ Trình bày các biện pháp an toàn hoá chất, an toàn sản xuất.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Kiểm tra được hệ thống thiết bị hấp thụ P_2O_5, sử dụng H_2O_2 để làm trong axit theo đúng yêu cầu công nghệ;

+ Vận hành các hệ thống thiết bị theo quy trình công nghệ;

+ Thực hiện được quá trình hấp thụ P_2O_5 để sản xuất axit H_3PO_4 đúng yêu cầu;

+ Kiểm tra chất lượng của sản phẩm theo tiêu chuẩn kỹ thuật;

+ Khắc phục được các sự cố để hệ thống hoạt động bình thường;

+ Thực hiện được các biện pháp an toàn hoá chất, an toàn sản xuất.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Trung thực, cẩn thận, kiên trì, nghiêm túc;

+ Phối hợp tốt với đồng nghiệp xử lý khi phát sinh sự cố trong công việc;

+ Tuân thủ các quy định về đảm bảo an toàn lao động và vệ sinh môi trường trong quá trình sản xuất.

(4). Nhập kho và bảo quản sản phẩm

- Yêu cầu kiến thức:

+ Mô tả quy trình kiểm tra các chỉ tiêu chất lượng của sản phẩm;

+ Trình bày được các tiêu chuẩn bao bì và mẫu mã sản phẩm;

+ Giải thích được quy trình nhập kho và bảo quản sản phẩm;

+ Chỉ ra các nguyên nhân gây sự cốvà biện pháp khắc phục các sự cố;

+ Trình bày được quy định về an toàn hóa chất và an toàn lao động.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Kiểm tra các chỉ tiêu chất lượng của sản phẩm theo đúng tiêu chuẩn kỹ thuật;

+ Chuẩn bị bao bì, nhãn mác sản phẩm đúng quy định;

+ Thực hiện quy trình nhập kho và bảo quản đúng tiêu chuẩn;

+ Thực hiện đúng quy trình sắp xếp sản phẩm ngăn nắp, chắc chắn và an toàn;

+ Phát hiện và xử lý các sự cố kịp thời, chính xác, hiệu quả;

+ Thực hiện được các biện pháp an toàn hóa chất và an toàn lao động.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Trung thực, thảo luận, chia sẻ kiến thức công việc với người khác;

+ Có tác phong công nghiệp, xử lý các tình huống linh hoạt;

+ Tuân thủ các quy định về đảm bảo an toàn hóa chất và vệ sinh môi trường trong quá trình sản xuất.

(5). Kiểm tra chất lượng nguyên liệu và sản phẩm

- Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được các tiêu chuẩn chất lượng của nguyên liệu và sản phẩm axit H_3PO_4;

+ Liệt kê được các hóa chất, dụng cụ, máy, thiết bị cần phân tích;

+ Trình bày được nguyên tắc chung quá trình lấy mẫu, kỹ thuật xử lý và bảo quản mẫu;

+ Trình bày được các phương pháp đánh giá các chỉ tiêu vật lí, hóa học của nguyên liệu, sản phẩm axit H_3PO_4;

+ Trình bày được nguyên lý hoạt động và các thông kỹ thuật của các máy, thiết bị sử dụng trong phân tích kiểm tra chất lượng;

+ Trình bày được cách tổng hợp, xử lý số liệu phân tích, ghi kết quả vào mẫu phiếu phân tích;

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Vận dụng được tiêu chuẩn của nguyên liệu và sản phẩm vào quá trình kiểm tra chất lượng axit H_3PO_4;

+ Lựa chọn được các loại hóa chất, dụng cụ, máy, thiết bị cần phân tích;

+ Thực hiện lấy mẫu đúng quy định, xử lý và bảo quản mẫu đúng yêu cầu kỹ thuật;

+ Kiểm tra được các chỉ tiêu cảm quan, vật lý và hóa học của nguyên liệu và sản phẩm theo đúng tiêu chuẩn chất lượng;

+ Vận hành được máy, thiết bị phân tích đúng quy trình;

+ Tổng hợp, xử lý số liệu phân tích, ghi kết quả vào mẫu phiếu phân tích theo đúng quy định;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nghiêm túc, cẩn thận, trung thực. Phối hợp tốt với đồng nghiệp xử lý các phát sinh trong công việc;

+ Chịu trách nhiệm trước lãnh đạo về kết quả làm việc của bản thân và của nhóm;

+ Sắp xếp thời gian, quản lý công việc, phân bổ thời gian hợp lý.

(Xem tiếp Công báo số 1351 + 1352)

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