

HRS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH NHÂN SỰ**MÔ TẢ CHUNG**

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để có thể đi đầu trong việc xác định các yêu cầu nhân sự của bộ phận và cách thoả mãn các yêu cầu đó. Tiêu chuẩn này không dành cho các chuyên gia nhân sự. Tiêu chuẩn này liên quan đến những người quản lý chịu trách nhiệm lập kế hoạch nhân sự của bộ phận.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**E1. Đánh giá nhu cầu nhân sự tương lai**

- P1. Thu hút những người phù hợp trong đơn vị và các bên liên quan chính khác tham gia vào việc lập kế hoạch yêu cầu nhân sự
- P2. Tìm kiếm và sử dụng các nguồn nhân lực để hỗ trợ trong hoạt động lập kế hoạch nhân lực khi cần thiết
- P3. Đánh giá các mục tiêu và kế hoạch chiến lược của đơn vị để có được thông tin cần thiết cho các mục đích lập kế hoạch nhân lực và xác định những vấn đề quan trọng để xem xét thêm

E2. Xem xét và xác định các năng lực cần thiết

- P4. Xác định các kiến thức, kỹ năng và năng lực cần thiết để lập các kế hoạch và mục tiêu chiến lược của đơn vị
- P5. Xem xét năng lực và khả năng của lực lượng lao động hiện tại để đáp ứng các yêu cầu về kiến thức, kỹ năng và năng lực đã được xác định
- P6. Xác định nhu cầu học tập hoặc phát triển của lực lượng lao động hiện tại để đáp ứng các yêu cầu
- P7. Đảm bảo rằng sự đa dạng hóa lực lượng lao động cung cấp tổ hợp của những người phù hợp để đạt được mục tiêu

E3. Xây dựng kế hoạch lực lượng lao động và kế hoạch dự phòng

- P8. Xây dựng kế hoạch lực lượng lao động đáp ứng được yêu cầu dài hạn, trung hạn và ngắn hạn của đơn vị đồng thời sử dụng có hiệu quả nguồn nhân sự bên trong và bên ngoài đơn vị
- P9. Đảm bảo các hợp đồng lao động phù hợp với nhu cầu của đơn vị
- P10. Đảm bảo có nguồn lực cần thiết để tuyển dụng, phát triển, duy trì và sử dụng lao động có sẵn
- P11. Xây dựng các kế hoạch dự phòng để đối phó với tình huống không lường trước được và duy trì sự liên tục trong kinh doanh
- P12. Xác định các nguyên nhân khiến cho nhân viên thôi việc và tìm cách giải quyết vấn đề này

E4. Trao đổi và đánh giá kế hoạch nhân sự

- P13. Thông báo kế hoạch nhân sự với những người có liên quan
- P14. Rà soát lại kế hoạch nhân sự định kỳ và trong trường hợp thay đổi mục tiêu, kế hoạch chiến lược của đơn vị

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thu hút người lao động và các bên liên quan khác trong việc lập kế hoạch nhân sự
- K2. Mô tả kế hoạch nhân sự hiệu quả
- K3. Xác định các thông tin cần thiết để thực hiện kế hoạch nhân sự
- K4. Xác định các văn bản pháp lý và các yêu cầu liên quan đến việc làm, phúc lợi, các quyền lợi, quyền bình đẳng và an toàn sức khỏe của người lao động
- K5. Giải thích cách đưa vấn đề bình đẳng, sự đa dạng và đưa vào kế hoạch nhân sự
- K6. Mô tả các chiến lược và/ hoặc dịch vụ cần làm khi nhân sự thôi việc, bao gồm cả tư vấn thôi việc

- K7. Giải thích tầm quan trọng của việc đưa ra kế hoạch dự phòng và cách thức thực hiện điều đó có hiệu quả
- K8. Mô tả các cách thức khác nhau nhằm đáp ứng các yêu cầu về lực lượng lao động và các ưu điểm, nhược điểm, chi phí và lợi ích của các cách thức đó

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Đánh giá nhu cầu nhân sự tương lai có thể bao gồm:*
 - Đánh giá nhân viên
 - Bản mô tả công việc
 - Kiểm tra đào tạo
 - Nhu cầu đào tạo được xác định
 - Sự thiếu hụt các kỹ năng
2. *Xem xét và xác định các năng lực cần thiết có thể bao gồm:*
 - Xác định các kiến thức, kỹ năng và năng lực cần thiết
 - Đánh giá năng lực và khả năng của lực lượng lao động hiện tại
 - Xác định nhu cầu học tập hoặc phát triển
3. *Kế hoạch nhân sự và kế hoạch dự phòng có thể bao gồm:*
 - Kế hoạch kế nhiệm
 - Điều chỉnh kế hoạch thích ứng với những thách thức mới của đơn vị
4. *Thông tin và xem xét kế hoạch nhân sự:*
 - Thông tin kế hoạch nhân lực cho những người liên quan chính
 - Định kỳ rà soát lại kế hoạch nhân lực

Hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý bao gồm:

1. Nắm bắt cơ hội từ nhiều đối tượng khác nhau
2. Xác định các cách giao tiếp phù hợp với nhân viên
3. Sử dụng các phương tiện và phong cách giao tiếp phù hợp với những người và các tình huống khác nhau
4. Tuân thủ và đảm bảo những người khác tuân thủ yêu cầu pháp lý, quy định của ngành, chính sách, đơn vị và các quy tắc chuyên nghiệp
5. Dự kiến các nguy cơ và rủi ro tiềm ẩn
6. Sử dụng có hiệu quả các nguồn thông tin hiện có
7. Xác định các vấn đề về hệ thống và tìm cách giảm thiểu tác động của nó đến thực hiện công việc
8. Dự đoán các viễn cảnh, tình huống có thể xảy ra trong tương lai dựa trên phân tích thực tế về xu hướng và phát triển
9. Làm việc hướng tới một tầm nhìn đã xác định và rõ ràng trong tương lai
10. Đưa ra quyết định trong các tình huống không chắc chắn hoặc dựa trên thông tin không đầy đủ khi cần thiết
11. Đưa ra và thực hiện các quyết định khó khăn và/ hoặc không phổ biến, khi cần thiết

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng một hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về các khía cạnh của công tác quản lý trong môi trường khách sạn/ du lịch. Các cá nhân cần chứng minh khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm liên quan đến tình huống có thể phải đối mặt với tư cách là giám sát

viên/người quản lý. Họ cũng cần đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá các hoạt động có thể làm để đối phó với các tình huống và những thách thức với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong một đơn vị.

Cần lưu ý rằng tất cả các chứng cứ không được để tên của nhân viên để bảo vệ sự riêng tư của cá nhân và đơn vị. Các chứng cứ cần bao gồm:

- Hai ví dụ / trường hợp / báo cáo về cách bạn đánh giá nhu cầu nhân sự trong tương lai và cách bạn xem xét và xác định các năng lực cần thiết.
- Hai ví dụ về lập kế hoạch nhân sự và các kế hoạch dự phòng để giải quyết nhu cầu và những thách thức đối với đơn vị trong tương lai.
- Hai báo cáo/ ví dụ về cách trao đổi kế hoạch nhân sự với những người có liên quan.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá đơn vị năng lực bậc 3-5 thường được dựa trên việc thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực ở các bậc 3-5 không thể được đánh giá bằng cách quan sát do tính bảo mật, hạn chế công việc/ môi trường làm việc ... Phương pháp đánh giá phù hợp sẽ bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc bao gồm biên bản các cuộc họp, bản ghi chép các cuộc thảo luận với các cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết về hỗ trợ và tư vấn dành cho các cá nhân, ghi chép thông tin phản hồi ... (không có tên của các cá nhân)
- Quan sát
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Việc đánh giá qua hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo công việc cần được bổ sung bằng cách trả lời các câu hỏi vấn đáp để đảm bảo tất cả các khía cạnh của các yêu cầu chứng cứ được đáp ứng đầy đủ.

Đánh giá kiến thức và sự hiểu biết

Kiến thức và sự hiểu biết là những thành phần quan trọng của việc thể hiện năng lực. Nếu bằng chứng việc thực hiện công việc không thể hiện rõ kiến thức và sự hiểu biết (và xử lý các tình huống dự phòng), cần phải đánh giá với sự hỗ trợ bằng các chứng cứ phù hợp khác như:

- Kiểm tra vấn đáp có ghi chép
- Kiểm tra viết

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Người quản lý bộ phận các cơ sở kinh doanh du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HML.CL10.10