TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ

(Ban hành theo Thông tư số 01/2014/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 01 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)

TaiLieu.vn

TÊN NGHỀ: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN

MÃ SỐ NGHỀ: 50810207

GIỚI THIỆU CHUNG

I. QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG

- Căn cứ Quyết định số 09/2008/QĐ-BLĐTBXH ngày 27 tháng 03 năm 2008 của Bộ trưởng Bộ Lao động Thương binh và Xã hội về việc ban hành quy định nguyên tắc, quy trình xây dựng và ban hành tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia;

- Căn cứ Quyết định số 2070/QĐ-BVHTTDL ngày 05 tháng 6 năm 2009 của Bộ trưởng Bộ Văn hoá, Thể thao va`Du lịch về việc thành lập Ban chủ nhiệm xây dựng Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia nghề Quản trị Khách sạn;

- Căn cứ hợp đồng số 02PL3/HĐ-XDTCKNN ngày 02/07/2009 được ký giữa Viện nghiên cứu Khoa học Dạy nghề và Vụ Kỹ năng nghề - Tổng cục dạy nghề với Trường Cao đẳng nghề Du lịch Huế và Ban chủ nhiệm xây dựng tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia nghề Quản trị Khách sạn.

Ban chủ nhiệm xây dựng Tiêu chuẩn nghề`quốc gia nghề`Quản trị Khách sạn đa˜tiến hành qua´trình xây dựng vơí cac bươć cơ bản sau:

1. Họp triển khai kê´hoạch thực hiện

- Tiến hành họp để công bố quyết định thành lập, triển khai kế hoạch xây dựng và phân công công việc cho từng ủy viên. Đồng thời, Ban chủ nhiệm đã ra quyết định thành lập thành lập Tiểu ban Phân tích nghề để giúp việc cho Ban Chủ nhiệm và tiến hành các hoạt động xây dựng tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia.

- Xac định cac nhiệm vụ, công việc, thơi gian cân thiêt để thực hiện.

- Thống nhât vê`kê´hoạch, tiến độ triển khai thực hiện nhiệm vụ.

- Tổ chưc cung câp tai liệu va`tập huấn vê`cac quy định xây dựng tiêu chuẩn nghề`quôć gia cho cac thanh viên tham gia.

2. Thu thập, dịch tai liệu tham khảo tài liệu về Tiêu chuẩn kỹ năng nghề

Song song vơí bươć đâu tiến hanh mô tả nghề, ban soạn thảo đa˜tiến hanh thu thập, dịch cac tai liệu tham khảo co´liên quan đên nghề`Quản trị Khách sạn.

3. Khảo sat quy trinh hoạt động, quy trinh vận hanh, cac vị tri´lam việc, lực lượng lao động trong nghề`Quản trị Khách sạn

- Họp xây dựng phương án nghiên cứu thu thập thông tin, rà soát kết quả điều tra.

- Tiến hanh lập danh sach, liên hệ vơí cac doanh nghiệp liên quan.

- Lập phiếu khảo sát tại các cơ sở sản xuất để khảo sát quy trinh hoạt động, quy trinh vận hanh, cac vị tri´lam việc, lực lượng lao động trong nghề` Quản trị Khách sạn.

- Tiến hanh điều tra, xin y´kiến.

- Tổng hợp, phân tích ý kiến từ các cơ sở thực tế.

- Họp góp ý, thống nhất về kết quả khảo sát, phân tích.

4. Tổng hợp hoàn chỉnh bổ sung mô tả nghề và xây dựng hệ thống các nhiệm vụ trong nghề Quản trị Khách sạn

- Tổng hợp hoàn chỉnh bổ sung mô tả nghề.

- Xây dựng hệ thống các nhiệm vụ trong nghề Quản trị Khách sạn.

- Phác thảo các công việc trong từng nhiệm vụ.

- Phân công nhiệm vụ cho các thành viên xây dựng bảng phân tích nghề, phân tích công việc.

5. Xây dựng bảng phân tích nghề, phân tích công việc

- Ban soạn thảo kết hợp với các chuyên gia thực tế trong nghề tiến hành xây dựng bảng phân tích nghề, phân tích công việc.

- Tổ chức thảo luận cơ sở về các nội dung trong phiếu phân tích nghề, phân tích công việc.

- Ban chủ nhiệm đã thảo luận và xây dựng bảng phân tích nghề, phân tích công việc, lập bảng sắp xếp các công việc theo các bậc trình độ kỹ năng nghề của nghề Quản trị Khách sạn.

- Gửi bảng phân tích nghề, phân tích công việc, bảng sắp xếp các công việc theo các bậc trình độ kỹ năng nghề của nghề Quản trị Khách sạn, phiếu hỏi ý kiến chuyên gia đến 30 chuyên gia (bao gồm giảng viên các trường, các chuyên gia, các nhà quản lý ở cơ sở sản xuất) để xin ý kiến.

- Tổ chức hội thảo mở rộng có sự tham gia của các trường và các doanh nghiệp về bảng phân tích công việc.

- Ban chủ nhiệm tiến hành tổng hợp ý kiến đóng góp của các chuyên gia; ý kiến từ hội thảo mở rộng và chỉnh sửa bảng phân tích nghề, phân tích công việc, bảng sắp xếp các công việc theo các bậc trình độ kỹ năng nghề của nghề Quản trị Khách sạn.

6. Triển khai xây dựng bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện công việc nghề Quản trị Khách sạn

- Họp triển khai xây dựng, phân công nhiệm vụ và tiến hành triển khai xây dựng bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện công việc của nghề Quản trị Khách sạn theo các quy định.

- Tiến hành thảo luận trong nhóm biên soạn và ban chủ nhiệm về sản phẩm ban đầu. Bổ sung chỉnh sửa sản phẩm.

- Lập mẫu phiếu hỏi ý kiến chuyên gia.

- Họp góp ý về mẫu phiếu hỏi ý kiến chuyên gia.

- Gửi bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện nghề Quản trị Khách sạn và mẫu xin ý kiến đến các chuyên gia xin ý kiến.

- Tổ chức hội thảo mở rộng có sự tham gia của các trường và các doanh nghiệp về bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện công việc.

- Ban chủ nhiệm tiến hành tổng hợp ý kiến đóng góp của các chuyên gia; ý kiến từ hội thảo mở rộng và chỉnh sửa bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề Quản trị Khách sạn.

- Chỉnh sửa hoàn chỉnh Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề Quản trị Khách sạn và nộp Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch; Tổng cục dạy nghề để thẩm định.

II. THÀNH VIÊN THAM GIA XÂY DỰNG

TT	Họ và tên	Nơi làm việc
1	Ông Nguyễn Văn Lưu	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
2	Bà Trần Thị Mai	Trường Cao đẳng nghề Du lịch Huế
3	Bà Nguyễn Phương Anh	Vụ Khách sạn Tổng cục Du lịch
4	Ông Vũ Quốc Trí	Vụ Hợp tác Quốc tế Tổng cục Du lịch,
5	Bà Hồ Thị Thúy Nga	Trường Cao đẳng nghề Du lịch Huế
6	Ông Nguyễn Anh Vũ	Khách sạn Sài Gòn Morin Huế
7	Ông Lê Văn Trường	Khu nghỉ dưỡng Làng Hành Hương Huế
8	Ông Trịnh Xuân Dũng	Văn phòng Tổng cục Du lịch
9	Bà Đoàn Thị Thắm	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
10	Ông Lê Ngọc Tuấn	Vụ Khách sạn Tổng cục Du lịch
11	Ông Phạm Bá Hùng	Trường Cao đẳng nghề Du lịch Huế

III. DANH SÁCH THÀNH VIÊN THAM GIA THẨM ĐỊNH

TT	Họ và tên	Nơi làm việc
1	Ông Hà Văn Siêu	Viện nghiên cứu phát triển du lịch

		Tổng cục Du lịch
2	Ông Đinh Văn Đáng	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
3	Bà Lê Mai Khanh	Vụ Khách sạn Tổng cục Du lịch
4	Ông Trần Trung Dũng	Trường Cao đẳng nghề Du lịch Hải Phòng
5	Ông Nguyễn Văn Thanh	Viện Đại học mở, Hà Nội
6	Ông Hà Thanh Hải	Khách sạn Sofitel Metropole, Hà Nội
7	Ông Nguyễn Duy Bình	Sun Spa Resort, Quảng Bình

TaiLieu.vn

MÔ TẢ NGHỀ

TÊN NGHỀ: **QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN**
MÃ SỐ NGHỀ: **50810207**

Quản trị khách sạn gắn với trách nhiệm chính là quản lý trực tiếp các hoạt động hàng ngày của các bộ phận trực tiếp và gián tiếp phục vụ khách du lịch như: lễ tân, buồng, nhà hàng, chế biến món ăn, dịch vụ giải trí, dịch vụ chăm sóc sức khỏe, kế toán, bán hàng và marketing, nhân sự,... Phạm vi công việc và nhiệm vụ cụ thể hàng ngày, tuần, tháng của các khách sạn khác nhau về quy mô, cấp hạng, tính chất thông thường rất khác nhau. Tuy nhiên, các công việc chủ yếu chung nhất của nghề Quản trị khách sạn bao gồm: quản lý toàn bộ hoạt động của khách sạn (quản lý chung), quản lý bộ phận buồng, quản lý bộ phận lễ tân, quản lý bộ phận chế biến món ăn, quản lý dịch vụ khác, quản lý nhân sự hành chính, quản lý bán hàng và tiếp thị, quản lý cơ sở vật chất-kỹ thuật, quản lý tài chính, quản lý an ninh an toàn.

Nghề quản trị khách sạn đòi hỏi người lao động phải thực hiện các công việc từ thấp đến cao. Muốn thực hiện được công việc quản trị khách sạn, trước hết, người lao động phải thực hiện tốt các nghiệp vụ trực tiếp phục vụ khách hàng. Ngoài ra, nghề Quản trị khách sạn đòi hỏi người lao động phải có năng lực chỉ đạo, giám sát kiểm tra các công việc nêu trên và phải có trình độ ngoại ngữ thích ứng với từng cấp quản trị.

Con đường thăng tiến nghề Quản trị khách sạn được mô tả như sau: nhân viên nghiệp vụ - giám sát viên - quản trị cấp trung gian - quản trị cấp cao.

Các công việc của nghề chủ yếu được thực hiện tại các bộ phận trong khách sạn hoặc các cơ sở kinh doanh lưu trú nên môi trường và điều kiện làm việc thuận lợi, đảm bảo an toàn- vệ sinh và sức khỏe. Cường độ làm việc không cao nhưng chịu áp lực lớn về thời gian phục vụ và yêu cầu đảm bảo sự hài lòng đa dạng của khách du lịch. Để thực hiện tốt các nhiệm vụ, cần phải đảm bảo các điều kiện làm việc thiết yếu như: kiến trúc nhà cửa và quy hoạch mặt bằng khách sạn hợp lý, an ninh - an toàn với các loại thiết bị, dụng cụ phù hợp tiêu chuẩn của từng công việc; các phần mềm quản trị; hệ thống thông tin liên lạc tốt; và có các quy định nội bộ về chuẩn cung cấp dịch vụ và quản lý.

Để hành nghề, người lao động phải có sức khỏe tốt, có ngoại hình phù hợp, đạo đức nghề nghiệp tốt, có đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề đáp ứng với vị trí công việc. Ngoài ra, cần phải thường xuyên học tập để nâng cao khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ, mở rộng kiến thức xã hội; rèn luyện tính cẩn thận, chi tiết, rõ ràng; xây dựng ý thức nghề và sự say mê nghề.

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Quản trị khách sạn nhằm hướng mục tiêu người lao động có khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm tại các bộ phận lưu trú, ăn uống, hội nghị/hội thảo hoặc bộ phận giải trí và spa; có thể đảm đương được các vị trí nhân viên nghiệp vụ trực tiếp phục vụ khách. Đồng thời, giúp người lao động định hướng phấn đấu nâng cao trình độ về kiến thức và kỹ năng của bản thân thông qua việc học tập hoặc tích luỹ kinh nghiệm trong quá trình làm việc để có cơ hội thăng tiến trong nghề nghiệp. Tuỳ theo môi trường làm việc và khả năng của cá nhân, người lao động có thể đảm nhận các vị trí giám sát tại các khách sạn lớn, quản lý bộ phận tại các khách sạn vừa hoặc quản lý khách sạn nhỏ.

TaiLieu.vn

DANH MỤC CÔNG VIỆC

TÊN NGHỀ: **QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN**
MÃ SỐ NGHỀ: **50810207**

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
A		**Quản lý chung (General Management)**					
1	A1	Xây dựng kế hoạch và chiến lược kinh doanh				x	
2	A2	Xây dựng cơ cấu tổ chức bộ máy của khách sạn				x	
3	A3	Xây dựng các tiêu chuẩn dịch vụ, định mức kỹ thuật và các quy định quản lý của khách sạn				x	
4	A4	Lãnh đạo và điều hành các hoạt động				x	
5	A5	Kiểm tra giám sát việc thực hiện các hoạt động				x	
6	A6	Đánh giá kết quả thực hiện các hoạt động				x	
7	A7	Thiết lập và phát triển quan hệ đối nội				x	
8	A8	Thiết lập và phát triển quan hệ đối ngoại				x	
9	A9	Điều hành công việc hàng ngày		x			
B		**Quản lý Tiền sảnh (Front Office Management)**					
10	B1	Giám sát nghiệp vụ đặt buồng khách sạn	x				
11	B2	Giám sát nghiệp vụ đăng ký nhận buồng khách sạn	x				

12	B3	Giám sát nghiệp vụ phục vụ khách hàng trong quá trình lưu trú tại khách sạn	x				
13	B4	Giám sát nghiệp vụ tổng đài	x				
14	B5	Giám sát nghiệp vụ hỗ trợ đón tiếp	x				
15	B6	Giám sát nghiệp vụ quan hệ khách hàng			x		
16	B7	Giám sát công nghệ thông tin tại bộ phận Tiền sảnh				x	
17	B8	Giám sát nghiệp vụ bán hàng tại bộ phận Tiền sảnh		x			
18	B9	Xây dựng kế hoạch mua sắm, giám sát hàng hóa, tài sản tại bộ phận Tiền sảnh	x				
19	B10	Giám sát nhân viên bộ phận Tiền sảnh			x		
20	B11	Giám sát thu chi của bộ phận Tiền sảnh			x		
21	B12	Giải quyết phàn nàn của khách hàng tại bộ phận Tiền sảnh			x		
22	B13	Kiểm soát tiêu chuẩn phục vụ tại bộ phận Tiền sảnh			x		
23	B14	Điều hành công việc hàng ngày tại bộ phận Tiền sảnh		x			
24	B15	Điều phối hoạt động của bộ phận Tiền sảnh với các bộ phận liên quan			x		
C		**Quản lý dịch vụ Buồng (Housekeeping Management)**					
25	C1	Giám sát tiêu chuẩn và quy trình vệ sinh phòng ngủ	x				
26	C2	Giám sát tiêu chuẩn và quy trình vệ sinh các khu vực công cộng	x				

27	C3	Giám sát chăm sóc cảnh quan sân vườn	x				
28	C4	Giám sát tình trạng buồng	x				
29	C5	Sắp đặt trang thiết bị		x			
30	C6	Giám sát dịch vụ giặt là	x				
31	C7	Giám sát tài sản thất lạc của khách	x				
32	C8	Giám sát hàng hóa, tài sản của bộ phận Buồng	x				
33	C9	Giám sát nhân viên bộ phận Buồng		x			
34	C10	Giám sát thu chi của bộ phận Buồng		x			
35	C11	Giải quyết phàn nàn của khách hàng			x		
36	C12	Kiểm soát tiêu chuẩn phục vụ tại bộ phận Buồng			x		
37	C13	Điều hành công việc hàng ngày tại bộ phận Buồng		x			
38	C14	Điều phối hoạt động bộ phận Buồng với các bộ phận liên quan			x		
D		**Quản lý Dịch vụ ăn uống (Restaurant Management)**					
39	D1	Giám sát việc đặt bàn và chuẩn bị phục vụ	x				
40	D2	Giám sát việc phục vụ khách theo các loại thực đơn			x		
41	D3	Giám sát trang trí bàn tiệc		x			
42	D4	Giám sát phục vụ Tiệc			x		
43	D5	Giám sát phục vụ Hội nghị			x		
44	D6	Giám sát dịch vụ phục vụ ăn		x			

		uống tại phòng và các khu vực khác tại khách sạn					
45	D7	Giám sát việc pha chế và phục vụ đồ uống		x			
46	D8	Giám sát dịch vụ ăn uống lưu động (Outside Catering)		x			
47	D9	Giám sát hàng hoá, tài sản tại bộ phận Nhà hàng		x			
48	D10	Giám sát nhân viên tại bộ phận Nhà hàng			x		
49	D11	Giám sát thu chi của bộ phận Nhà hàng			x		
50	D12	Giải quyết phàn nàn của khách hàng			x		
51	D13	Kiểm soát tiêu chuẩn phục vụ tại bộ phận Nhà hàng			x		
52	D14	Điều hành công việc hàng ngày tại bộ phận Nhà hàng		x			
53	D15	Điều phối hoạt động dịch vụ ăn uống với các bộ phận liên quan			x		
E		**Quản lý Chế biến món ăn (Food Production Management)**					
54	E1	Xây dựng thực đơn			x		
55	E2	Giám sát việc đảm bảo chất lượng an toàn, vệ sinh thực phẩm và trang thiết bị	x				
56	E3	Giám sát quy trình chế biến món ăn theo các loại thực đơn	x				
57	E4	Xây dựng và giám sát tiêu chuẩn trang trí món ăn			x		
58	E5	Giám sát công tác nhập, xuất, dữ trữ hàng hoá và bảo quản thực phẩm	x				

59	E6	Giám sát hàng hóa, tài sản của bộ phận Chế biến món ăn	x				
60	E7	Giám sát nhân viên của bộ phận Chế biến món ăn			x		
61	E8	Giám sát chi phí của bộ phận Chế biến món ăn			x		
62	E9	Giám sát tiêu chuẩn chất lượng và định mức kỹ thuật món ăn tại bộ phận Chế biến món ăn			x		
63	E10	Điều hành công viêc tại Bộ phận Chế biến món ăn		x			
64	E11	Điều phối hoạt động bộ phận Chế biến món ăn với các bộ phận liên quan			x		
F		**Quản lý dịch vụ khác (Other Services Management)**					
65	F1	Giám sát dịch vụ giải trí		x			
66	F2	Giám sát dịch vụ chăm sóc sức khoẻ		x			
67	F3	Giám sát dịch vụ khác		x			
68	F4	Giám sát tiêu chuẩn phục vụ			x		
69	F5	Giám sát nhân viên bộ phận cung ứng các dịch vụ khác		x			
70	F6	Giám sát hàng hóa, tài sản			x		
71	F7	Giám sát thu chi của bộ phận			x		
72	F8	Giám sát phân công ca làm việc		x			
73	F9	Giải quyết phàn nàn của khách hàng tại bộ phận cung ứng các dịch vụ khác			x		
74	F10	Điều hành công việc hàng ngày		x			
75	F11	Điều phối hoạt động dịch vụ khác với các bộ phận liên quan			x		

G		**Quản lý Nhân sự - Hành chính (Personel & Administration Management)**					
76	G1	Xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển nguồn nhân lực				x	
77	G2	Xây dựng mô hình tổ chức bộ máy				x	
78	G3	Xây dựng bản mô tả công việc				x	
79	G4	Tuyển dụng nhân viên			x		
80	G5	Tổ chức đào tạo và phát triển nhân viên			x		
81	G6	Đánh giá năng lực làm việc của nhân viên			x		
82	G7	Phân bổ và Quản lý thời gian biểu làm việc			x		
83	G8	Xây dựng chính sách tiền lương, thưởng, phúc lợi				x	
84	G9	Giám sát hệ thống thông tin				x	
85	G10	Giám sát căn tin phục vụ nhân viên		x			
86	G11	Đảm bảo an toàn lao động và sức khoẻ nhân viên		x			
87	G12	Giám sát tài sản của bộ phận Nhân sự hành chính			x		
88	G13	Giám sát nhân viên bộ phận Nhân sự hành chính			x		
89	G14	Giám sát công việc hành chính, văn thư lưu trữ		x			
90	G15	Điều hành công việc hàng ngày tại bộ phận		x			
91	G16	Điều phối hoạt động bộ phận Nhân sự - Hành chính với các bộ phận liên quan			x		

H		**Quản lý Bán hàng và tiếp thị (Sales & Marketing Management)**					
92	H1	Nghiên cứu thị trường				x	
93	H2	Lập kế hoạch Marketing				x	
94	H3	Phân đoạn thị trường và lựa chọn thị trường mục tiêu		x			
95	H4	Xây dựng và thực hiện chính sách sản phẩm				x	
96	H5	Định giá sản phẩm				x	
97	H6	Thiết lập kênh phân phối sản phẩm				x	
98	H7	Xây dựng và tổ chức thực hiện hình thức xúc tiến quảng bá			x		
99	H8	Thiết lập trang thông tin đặt phòng qua mạng trực tuyến			x		
100	H9	Thiết lập quan hệ công chúng				x	
101	H10	Tổ chức các hoạt động bán hàng			x		
102	H11	Xây dựng và phát triển thương hiệu				x	
103	H12	Tối đa hoá doanh thu hàng ngày			x		
104	H13	Tổ chức sự kiện trong khách sạn			x		
105	H14	Giám sát tài sản, hàng hóa của bộ phận Bán hàng và tiếp thị		x			
106	H15	Tuyển dụng và đào tạo nhân viên của bộ phận Bán hàng và tiếp thị			x		
107	H16	Giám sát tài chính của bộ phận Bán hàng và tiếp thị			x		
108	H17	Điều hành công việc hàng ngày		x			

		tại bộ phận Bán hàng và tiếp thị					
109	H18	Điều phối hoạt động của bộ phận Bán hàng và tiếp thị với các bộ phận liên quan			x		
I		**Quản lý Cơ sở vật chất-kỹ thuật (Building & Engineering Management)**					
110	I1	Đảm bảo tính pháp lý của công trình khách sạn			x		
111	I2	Chuẩn bị hồ sơ kỹ thuật đấu thầu về thiết kế và xây dựng			x		
112	I3	Giám sát thiết kế và thi công sân vườn				x	
113	I4	Giám sát hệ thống phòng chống cháy và quy trình an toàn thiết bị kỹ thuật			x		
114	I5	Giám sát lắp đặt bố trí trang thiết bị khách sạn			x		
115	I6	Giám sát quá trình vận hành các loại tài sản, thiết bị, công cụ			x		
116	I7	Giám sát việc sửa chữa, bảo trì tài sản, thiết bị, công cụ			x		
117	I8	Giám sát tài sản, hàng hóa của bộ phận Cơ sở vật chất kỹ thuật			x		
118	I9	Lưu trữ, bảo quản, theo dõi hồ sơ tài sản, thiết bị				x	
119	I10	Giám sát nhân viên của bộ phận Cơ sở vật chất kỹ thuật			x		
120	I11	Điều hành công việc hàng ngày của bộ phận			x		
121	I12	Điều phối hoạt động của bộ phận Cơ sở vật chất - kỹ thuật với các bộ phận liên quan			x		

K		**Quản lý tài chính (Financial Management)**					
122	K1	Lập kế hoạch tài chính				x	
123	K2	Kiểm toán đêm và báo cáo nhanh cuối ngày		x			
124	K3	Giám sát các hoạt động thu-chi			x		
125	K4	Giám sát kho hàng		x			
126	K5	Giám sát dòng tiền				x	
127	K6	Giám sát chi phí		x			
128	K7	Phân tích kết quả kinh doanh của khách sạn				x	
129	K8	Phân tích tình hình tài chính của khách sạn (tháng, quý, năm)			x		
130	K9	Giám sát Công nghệ thông tin (I.T)				x	
131	K10	Giám sát tài sản của bộ phận và khách sạn		x			
132	K11	Giám sát nhân viên bộ phận			x		
133	K12	Giám sát thực hiện giao dịch tài chính với đối tác, khách hàng có liên quan				x	
134	K13	Điều hành công việc hàng ngày tại bộ phận		x			
135	K14	Điều phối hoạt động bộ phận Tài chính với các bộ phận liên quan			x		
L		**Quản lý công tác An toàn - An ninh (Safety & Security Management)**					
136	L1	Đảm bảo các hoạt động an ninh khách sạn	x				
137	L2	Đảm bảo an toàn khu vực khách sạn	x				

138	L3	Giám sát các tình huống cứu trợ khẩn cấp	x				
139	L4	Giám sát hồ sơ của Bộ phận An ninh - An toàn		x			
140	L5	Giám sát tài sản của Bộ phận An ninh - An toàn		x			
141	L6	Giám sát nhân viên Bộ phận An ninh - An toàn			x		
142	L7	Giám sát việc thực hiện các tiêu chuẩn - định mức kỹ thuật tại Bộ phận An ninh - An toàn				x	
143	L8	Điều hành công việc hàng ngày tại Bộ phận An ninh - An toàn		x			
144	L9	Điều phối hoạt động Bộ phận An ninh - An toàn với các bộ phận liên quan			x		

TaiLieu.vn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH VÀ CHIẾN LƯỢC KINH DOANH

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: A1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chiến lược kinh doanh bao gồm mục tiêu, quan điểm, nội dung, giải pháp dài hạn hoặc trong một thời gian nhất định, định hướng cho hoạt động kinh doanh của khách sạn.

Kế hoạch kinh doanh bao gồm những vấn đề và giải pháp cụ thể, đảm bảo kinh doanh có hiệu quả, đúng pháp luật, đi đúng chiến lược phát triển công ty.

Xây dựng chiến lược và kế hoạch kinh doanh bao gồm các công việc:

- Nắm bắt và phân tích thực trạng, môi trường kinh doanh;
- Phân tích tiềm năng và thực trạng của khách sạn;

- Tổng hợp, phân tích, lựa chọn phương pháp xây dựng chiến lược và kế hoạch;

- Xây dựng chiến lược và kế hoạch kinh doanh;

- Tham khảo ý kiến chuyên gia;

- Tổ chức thẩm định và phê duyệt.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân tích môi trường kinh doanh:

- Phân tích các nguồn lực nội tại của khách sạn;

- Xác định vị thế kinh doanh của khách sạn;

- Tổng hợp kết quả nghiên cứu thị trường;

- Phân tích cạnh tranh:

+ Điểm mạnh của khách sạn;

+ Điểm yếu của khách sạn.

- Xác định cơ hội và thách thức;

- Dự báo được cơ hội và thách thức.

2. Phân tích tình hình hoạt động kinh doanh của khách sạn:

- Phân tích tình hình kinh doanh thông qua kết quả:

+ Doanh thu;

+ Chi phí;

+ Lợi nhuận;

+ Nguồn nhân lực;

+ Cơ sở vật chất;

+ Thị phần khách (Market segmentation).

- Căn cứ tình hình thực tế đưa ra những giải pháp để khắc phục các khó khăn của doanh nghiệp.

3. Xây dựng kế hoạch kinh doanh:

- Xây dựng và điều chỉnh quy trình chuẩn và theo mẫu quy định của khách sạn;

- Xây dựng kế hoạch từ thấp lên cao (cấp cơ sở);

- Áp dụng kỹ năng làm việc theo nhóm;

- Tổ chức các hội thảo và cuộc họp để đưa ra các ý tưởng và kế hoạch kinh doanh khả thi;

- Xác định nội dung kế hoạch kinh doanh và kế hoạch tài chính;

- Trình kế hoạch sơ bộ vào thời điểm đã được quy định của công ty;

- Thảo luận và phê duyệt kế hoạch chính thức bởi cấp có thẩm quyền của công ty;

- Đảm bảo thời gian trình duyệt và đệ trình kế hoạch;

- Điều chỉnh các kế hoạch khi có biến cố thay đổi.

4. Xây dựng chiến lược kinh doanh trong khoảng thời gian cụ thể:

- Thiết lập chiến lược kinh doanh và mục tiêu đạt đến trong thời gian ngắn hạn;

- Thiết lập chiến lược kinh doanh và mục tiêu đạt đến trong thời gian dài hạn;

- Xác định các chỉ tiêu cụ thể cho từng giai đoạn trên từng hoạt động.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giám sát quá trình đánh giá.

- Quan sát thực tế.

- Xử lý tình huống phát sinh.

- Ra quyết định hiệu quả.

- Phân tích số liệu thống kê.

- Đánh giá và tổng hợp kết quả nghiên cứu.

- Lập kế hoạch.

- Soạn thảo và sử dụng văn bản.

- Xây dựng kế hoạch mang tính hệ thống.

- Tổ chức và lãnh đạo nhóm.

- Giải trình số liệu và nội dung kế hoạch.

- Thực hiện kỹ năng dự báo.

2. Kiến thức

- Kiến thức về cách đánh giá và nhìn nhận kết quả từ góc độ quản lý.

- Kiến thức truy cập và cập nhật thông tin trên mạng.

- Kiến thức Marketing cơ bản.

- Kiến thức Marketing du lịch.

- Kiến thức phân tích thống kê chuyên ngành.

- Kiến thức về địa lý du lịch, lịch sử, văn hóa...