

TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ

TÊN NGHỀ : QUẢN LÝ KHU ĐÔ THỊ

MÃ NGHỀ

Hà Nội, /20....

GIỚI THIỆU CHUNG

I. QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Quận lý khu đô thị được thực hiện theo hợp đồng số 07PL3/HĐ-XDTCKNN ký kết ngày 2 tháng 7 năm 2009 giữa Tổng công ty nghề và Trường Cao đẳng Xây dựng công trình đô thị (CĐXDCTĐT).

Thực hiện hợp đồng, Hội trường trường CĐXDCTĐT giao Ban chấp hành tổ chức triển khai thực hiện theo quyết định 09/2008/QĐ-BLĐTBXH ngày 27/3/2008 của Bộ Lao động Thương binh và Xã hội quy định nguyên tắc, quy trình xây dựng và ban hành tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia, cụ thể như sau:

- Tháng 7/2009: Xây dựng phòng án nghiên cứu, thu thập thông tin, rà soát, nghiên cứu bổ sung hoàn chỉnh số đề phân tích nghề, phân tích công việc.
- Tháng 7/2009: Tổ chức thu thập tài liệu liên quan đến xây dựng tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia và điều tra, khảo sát về quy trình làm việc, các vị trí công tác, lực lượng lao động của nghề.
- Tháng 8/2009: Tổ chức nghiên cứu, rà soát kết quả điều tra nhóm chính số a, bổ sung số đề phân tích nghề, phân tích công việc.
- Tháng 8/2009: Xây dựng danh mục các công việc theo các bậc trình độ; tổ chức xin ý kiến chuyên gia về danh mục này và làm báo cáo trình thuật các ý kiến góp ý của các chuyên gia.
- Tháng 9/2009: Tổ chức biên soạn các phiếu tiêu chuẩn thực hiện công việc.
- Tháng 9/2009: Lập mẫu phiếu xin ý kiến chuyên gia; tổ chức xin ý kiến chuyên gia về bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện công việc (bao gồm 10 nhiệm vụ và 101 công việc).
- Tháng 10/2009: Tổ chức hội thảo khoa học về bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện công việc. Tổ chức mời các chuyên gia của Bộ Xây dựng thuộc Cục phát triển đô thị, Cục quản lý hạ tầng kỹ thuật, đơn vị doanh nghiệp thuộc công ty đầu tư phát triển nhà và đô thị (HUD), chuyên gia của Viện Khoa học giáo dục Việt Nam, các giảng viên, giáo viên của trường CĐXDCTĐT đã góp ý toàn diện cho bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện công việc.
- Tháng 10/2009: Hội đồng thẩm định của Bộ Xây dựng tổ chức nghiệm thu cấp Bộ về Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia đối với nghề Quản lý khu đô thị.

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Quận lý khu đô thị được dùng trong đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ và tay nghề cho người lao động, đồng thời là căn cứ để phân loại bậc trình độ cho người lao động và là cơ sở để chi trả lương cho người lao động theo quy định của Nhà nước.

II. DANH SÁCH THÀNH VIÊN THAM GIA XÂY DỰNG

(Theo quy định số 672/QĐ-BXD ngày 15 tháng 6 năm 2009 của
Bộ trưởng Bộ Xây dựng)

TT	Họ và tên	Nội làm việc
1	TS. Nguyễn Bá Thắng	Hiệu trưởng trưởng Cao đẳng Xây dựng công trình đô thị – Chuyên
2	KS. Nguyễn Văn Tiến	CVC Vụ Tổng cục cán bộ (Bộ Xây dựng) – Phó chuyên
3	Ths. Đào Việt Hà	Trưởng CĐ XDCTĐT – Ủy viên
4	Ths. Trần Khắc Liêm	Trưởng CĐ XDCTĐT – Ủy viên
5	Ths. Bùi Hồng Huân	Trưởng CĐ XDCTĐT – Ủy viên
6	Ths. Hoàng Quốc Liêm	Trưởng CĐ XDCTĐT – Ủy viên
7	Ths. Nguyễn Thái Thanh	Trưởng CĐ XDCTĐT – Ủy viên
8	Ths. Nguyễn Công Đức	Trưởng CĐ XDCTĐT – Ủy viên
9	KS. Vũ Đức Hoa	Trưởng phòng Tổng cục – hành chính, Cty TNHHNNMTV dịch vụ nhà ở và khu đô thị (HUD) – Ủy viên

III. DANH SÁCH THÀNH VIÊN THAM GIA THẨM ĐỊNH

(Theo quy định số 925/QĐ-BXD ngày 16 tháng 9 năm 2009 của
Bộ trưởng Bộ Xây dựng)

TT	Họ và tên	Nội làm việc
1	PGS.TS. Lưu Đức Hải	Cục trưởng Cục phát triển đô thị (Bộ Xây dựng) – Chuyên tịch Hội đồng
2	PGS.TS. Nguyễn Đức Trí	Viện Khoa học giáo dục Việt Nam – Phó Chủ tịch Hội đồng
3	Ths. Bùi Văn Dũng	Chuyên viên Vụ Tổng cục cán bộ (Bộ Xây dựng) – Thư ký Hội đồng
4	TS. Trần Hữu Hà	Phó Vụ trưởng Vụ Khoa học công nghệ và môi trường (Bộ Xây dựng) – Ủy viên
5	TS. Nguyễn Hồng Tiến	Cục phó Cục khảo sát thiết kế đô thị (Bộ Xây dựng) – Ủy viên
6	KS. Đỗ Thanh Trà	Phó phòng Tổng cục - Hành chính, Công ty TNHHNNMTV dịch vụ nhà ở và khu đô thị (Tổng công ty HUD) – Ủy viên
7	KS. Nguyễn Trung Thành	Đội trưởng đội dịch vụ nhà ở, Công ty TNHHNNMTV dịch vụ nhà ở và khu đô thị (Tổng công ty HUD) – Ủy viên

MÔ TẢ NGHỊ

TÊN NGHỊ : QUẢN LÝ KHU ĐÔ THỊ

MÃ SỐ NGHỊ :

Quản lý khu đô thị là ngành thực hiện việc quản lý, điều hành các hoạt động trong khu đô thị như khai thác, vận hành, bảo trì các công trình công cộng và xây dựng các công trình liên quan đến hạ tầng của một khu đô thị, bao gồm hạ tầng xã hội (nhà ở, trường học, bệnh viện, khu vui chơi, giải trí...) và hạ tầng kỹ thuật (hệ thống điện, nước, khí gas, hệ thống giao thông, cây xanh, thông tin, bảo vệ môi trường...) nhằm đảm bảo an ninh trật tự và đáp ứng nhu cầu sinh hoạt tối thiểu cho người dân đang sinh sống ở các khu đô thị và các tiêu chuẩn quy định của một khu đô thị trên phạm vi toàn quốc.

Quản lý khu đô thị là ngành cần hiểu biết nhiều kiến thức về quản lý, giao tiếp, kỹ thuật đô thị và sử dụng tất cả máy móc tính, máy bơm, đường ống và đường cống chuyên dùng như: cầu, kìm, kéo, thang, dây an toàn, máy cắt, bình chữa cháy... để làm tất cả các nhiệm vụ sau:

- + Quản lý hệ thống điện, nước, khí gas... trong khu đô thị
- + Quản lý hệ thống thiết bị kỹ thuật trong khu đô thị
- + Quản lý hành chính và các dịch vụ đô thị
- + Quản lý quy hoạch kiến trúc cảnh quan và môi trường trong khu đô thị
- + Quản lý công tác phòng cháy chữa cháy trong khu đô thị

Để hành nghề, người lao động cần có đủ sức khỏe, đạo đức, lòng tận tâm nghề nghiệp, phản ứng nhanh trong môi trường luôn chứa đựng nhiều yếu tố phức tạp của một xã hội và kỹ thuật.

DANH MỤC CÔNG VIỆC

TÊN NGHỀ : QUẢN LÝ KHU ĐÔ THỊ
MÃ SỐ NGHỀ :

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 HÀNH CHÍNH KHU ĐÔ THỊ					
1	A1	Xác định vị trí các căn hộ trên sổ đồ		x			
2	A2	Lập kế hoạch ca làm việc			x		
3	A3	Giao tiếp khách hàng		x			
4	A4	Quản lý nhân khẩu, tẩm trú, tẩm văng		x			
5	A5	Giới quy t mâu thuẫn				x	
6	A6	Xử lý vi phạm		x			
7	A7	Giao ca	x				
8	A8	Lập báo cáo định kỳ			x		
	B	QUẢN LÝ AN NINH TRẬT TỰ					
9	B1	Phân công công việc			x		
10	B2	Kiểm tra các khu vực		x			
11	B3	Ngăn ngừa vi phạm		x			
12	B4	Hoà giải				x	
13	B5	Xử lý các đòi hỏi tăng vi phạm		x			
14	B6	Giao ca	x				
15	B7	Lập báo cáo định kỳ			x		
	C	QUẢN LÝ HỒ THỐNG NG ĐIỂN					
16	C1	Vận hành tủ điện hộ áp		x			
17	C2	Quản lý công tác điện các căn hộ		x			
18	C3	Vận hành hệ thống chiếu sáng công cộng		x			
19	C4	Xử lý sự cố hệ thống điện sinh hoạt				x	
20	C5	Bảo dưỡng, sửa chữa thiết bị điện dân dụng				x	
21	C6	Vận hành máy phát điện		x			
22	C7	Kiểm tra, bảo dưỡng hệ thống chống sét, nối đất		x			

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
23	C8	Lắp kết hợp chữa cháy, thay thế				x	
24	C9	Lắp đặt toán chữa cháy, thay thế				x	
25	C10	Giao ca	x				
26	C11	Lắp báo cáo định kỳ			x		
	D	QUẢN LÝ HỆ THỐNG CẤP THOÁT NƯỚC					
27	D1	Việc hành trình xử lý nước cấp		x			
28	D2	Việc hành trình lọc nước cấp sinh hoạt		x			
29	D3	Việc hành trình lọc nước cấp sinh hoạt		x			
30	D4	Việc hành trình xử lý nước thải		x			
31	D5	Việc hành trình bơm cấp nước		x			
32	D6	Quản lý hệ thống cấp nước			x		
33	D7	Quản lý thiết bị, đường ống			x		
34	D8	Xử lý sự cố thoát nước trong nhà				x	
35	D9	Lắp kết hợp chữa cháy, thay thế				x	
36	D10	Lắp đặt toán chữa cháy, thay thế				x	
37	D11	Sửa chữa, thay thế phụ kiện, đường ống, đường ống		x			
38	D12	Giao ca	x				
39	D13	Lắp báo cáo định kỳ			x		
	E	QUẢN LÝ HỆ THỐNG KỸ THUẬT					
40	E1	Việc hành hệ thống cảnh báo, chữa cháy		x			
41	E2	Việc hành hệ thống báo cháy, báo khói		x			
42	E3	Việc hành hệ thống giám sát		x			
43	E4	Kiểm tra, bảo trì thang máy		x			
44	E5	Xử lý sự cố thang máy			x		
45	E6	Quản lý hệ thống thông tin liên lạc, truyền thông			x		
46	E7	Việc hành hệ thống cửa tự động		x			
47	E8	Việc hành hệ thống khí ga		x			

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
48	E9	Vận hành hệ thống điều hòa nhiệt độ, thông gió		x			
49	E10	Lắp kết hoạch số a chẵn, thay thế				x	
50	E11	Lắp đặt toán số a chẵn, thay thế				x	
51	E12	Giao ca	x				
52	E13	Lắp báo cáo định kỳ			x		
	F	QUẢN LÝ CÔNG TÁC Y TẾ CÔNG ĐỒNG					
53	F1	Quản lý vệ sinh môi trường đô thị			x		
54	F2	Giáo dục y tế và sức khỏe cộng đồng				x	
55	F3	Ngăn ngừa dịch bệnh		x			
56	F4	Phòng chống thảm họa, dịch bệnh		x			
57	F5	Số liệu ngành y	x				
58	F6	Giao ca	x				
59	F7	Lắp báo cáo định kỳ			x		
	G	QUẢN LÝ CÁC DỊCH VỤ ĐÔ THỊ					
60	G1	Triển khai các hợp đồng dịch vụ		x			
61	G2	Quản lý dịch vụ trông giữ xe		x			
62	G3	Tổ chức thu gom rác thải và vệ sinh môi trường		x			
63	G4	Thu tiền số dịch vụ đô thị		x			
64	G5	Giao tiếp khách hàng		x			
65	G6	Tổ vận khách hàng				x	
66	G7	Tiếp thu, môi giới khách hàng		x			
67	G8	Lắp kết hoạch số a chẵn, thay thế				x	
68	G9	Lắp đặt toán số a chẵn, thay thế				x	
69	G10	Quản lý dịch vụ siêu thị, chợ, kiốt		x			
70	G11	Quản lý dịch vụ điếm, nấc khu đô thị		x			
71	G12	Quản lý dịch vụ còi tiêu, nâng cấp hạ tầng				x	
72	G13	Quản lý dịch vụ nhà trọ, trường học		x			
73	G14	Quản lý dịch vụ nhà hàng		x			

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
74	G15	Quản lý dịch vụ sân chơi, bãi chơi		x			
75	G16	Giao ca	x				
76	G17	Lập báo cáo định kỳ			x		
	H	QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CÂY XANH VÀ MÔI TRƯỜNG ĐÔ THỊ					
77	H1	Tổ chức trồng cây		x			
78	H2	Tổ chức chăm sóc cây		x			
79	H3	Tổ chức cắt tỉa cành		x			
80	H4	Tổ chức vệ sinh các hàng mẫu trong khu đô thị		x			
81	H5	Tuyên truyền về sinh môi trường				x	
82	H6	Ngăn ngừa vi phạm		x			
83	H7	Xử lý vi phạm			x		
84	H8	Giao ca	x				
85	H9	Lập báo cáo định kỳ			x		
	I	QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG PHÒNG CHÁY CHỮA CHÁY					
86	I1	Tuyên truyền quy định về phòng cháy chữa cháy				x	
87	I2	Kiểm tra, báo tri hoạt động phòng cháy chữa cháy		x			
88	I3	Xử lý cháy bùng bình chữa cháy cầm tay		x			
89	I4	Xử lý đám cháy bùng vòi nước cứu chữa		x			
90	I5	Ngăn ngừa vi phạm an toàn PCCC		x			
91	I6	Xử lý vi phạm an toàn PCCC			x		
92	I7	Lập kế hoạch chữa cháy, thay thế				x	
93	I8	Lập đề toán chữa cháy, thay thế				x	
94	I9	Giao ca	x				
95	I10	Lập báo cáo định kỳ			x		
	K	QUẢN LÝ ĐÀO GIỚI VÀ KHÔNG GIAN KIẾN TRÚC CỘNG HÒA					
96	K1	Tuyên truyền về quy định địa giới và không gian				x	

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
97	K2	Xác định vị trí công trình trên bản vẽ quy hoạch và kiến trúc		x			
98	K3	Ngăn ngừa vi phạm		x			
99	K4	Xử lý vi phạm			x		
100	K5	Giao ca	x				
101	K6	Lập báo cáo định kỳ			x		

Tổng cộng: 10 nhiệm vụ, 101 công việc, chia thành 4 bậc (không có bậc 5)

- + Bậc 1 gồm 11 công việc
- + Bậc 2 gồm 49 công việc (chứa các công việc của bậc 1)
- + Bậc 3 gồm 20 công việc (chứa các công việc của bậc 1 và 2)
- + Bậc 4 gồm 21 công việc (chứa các công việc của bậc 1, 2 và 3).

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: XÁC ĐỊNH VỊ TRÍ CÁC CĂN HỘ TRÊN SƠ ĐỒ
Mã số Công việc: A1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Xác định và xác định đúng vị trí các căn hộ trong khu đô thị

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Lựa chọn đúng sơ đồ
- Xác định chính xác và tóm tắt các thông tin về sơ đồ, các ký hiệu, chú thích
- Xác định đúng địa điểm tìm kiếm

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ THUẬT THIẾT YẾU

1. Kỹ năng:

- Đọc bản vẽ sơ đồ các căn hộ

2. Kỹ thuật:

- Hiểu các địa điểm tìm kiếm trên bản vẽ

IV. CÁC ĐỐI UỐNG KỸ THUẬT HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản vẽ sơ đồ các căn hộ
- Tài liệu và phông chữ cần thu thập

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Lựa chọn thông tin trên sơ đồ - Sơ đồ hiểu các ký hiệu, chú thích	- Đánh giá mức độ đầy đủ, chính xác và hiểu biết về bản vẽ

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: LẬP KẾ HOẠCH LÀM VIỆC

Mã số Công việc: A2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Tiếp nhận, tiếp hợp thông tin
- Xác định mục tiêu, nội dung, đối tượng, phương pháp thực hiện kế hoạch
- Phối hợp các bộ phận và đối tượng nhân lực tham gia, tiến độ thực hiện

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Phân loại, sắp xếp theo đúng thứ tự ưu tiên của thông tin
- Xác định chính xác và cụ thể mục tiêu, nội dung, đối tượng và phương pháp thực hiện kế hoạch
- Thu thập, trao đổi thông tin với bộ phận liên quan và đối tượng được nguồn nhân lực tham gia
- Tiến độ thực hiện kế hoạch chính xác, chi tiết, rõ ràng

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ NĂNG THỰC THI TỰ

1. Kỹ năng:

- Sử dụng phần mềm soạn thảo văn bản và internet trên máy vi tính
- Trao đổi, thuyết trình thông tin trong làm việc theo nhóm và đối tác
- Ra quyết định

2. Kỹ năng:

- Biết phần mềm soạn thảo văn bản và internet trong tin học đối công
- Áp dụng được những quy định và nội quy, chức năng nhiệm vụ của cơ quan để xây dựng kế hoạch làm việc.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính cá nhân có phần mềm quản lý phù hợp
- Tài liệu và phương tiện kỹ thuật hỗ trợ

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Nhận và sắp xếp thông tin - Mục tiêu, nội dung, phương pháp lập kế hoạch - Sử dụng đối tượng và nguồn nhân lực tham gia - Tiến độ hoàn thành	- Đánh giá mục tiêu chính xác và sắp xếp logic của các chuỗi thông tin trong bản kế hoạch - Đánh giá mục tiêu rõ ràng, cụ thể, chính xác của các tiêu chí trong bản kế hoạch và tiến độ hoàn thành

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: GIAO TIẾP KHÁCH HÀNG

Mã số Công việc: A3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Tìm hiểu, nắm bắt thông tin, nhu cầu của khách hàng
- Chuẩn bị tài liệu liên quan và tiếp xúc khách hàng

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Phân loại, sắp xếp nhanh và đúng các thông tin, nhu cầu của khách hàng
- Lựa chọn chính xác và cách thức mức tiêu, nội dung, thời điểm và phương pháp giao tiếp
- Thấu hiểu, trao đổi thông tin và hướng dẫn khách hàng chu đáo
- Xử lý nhanh và khéo tình huống phát sinh, có phản hồi rõ ràng (nếu cần)
- Tạo điểm tích cực, ấn tượng đối với khách hàng khi giao tiếp

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ THUẬT THIẾT YẾU

1. Kỹ năng:

- Giao tiếp thuyết trình tốt với khách hàng
- Ghi chép tốt, nhanh
- Sử dụng được phần mềm quản lý trên máy vi tính và thiết bị hỗ trợ kỹ thuật

2. Kỹ thuật:

- Biết phần mềm quản lý trên máy vi tính
- Áp dụng được kiến thức về giao tiếp công chúng
- Hiểu rõ tâm lý khách hàng khi giao tiếp

IV. CÁC ĐỐI UỐN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính cá nhân có phần mềm hỗ trợ phù hợp
- Tài liệu và phương tiện kỹ thuật hỗ trợ

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Khả năng nắm bắt thông tin, nhu cầu khách hàng - Khả năng giao tiếp, hướng dẫn, trao đổi với khách hàng - Sự thỏa mãn của khách hàng	- Đánh giá mức độ chính xác và sắp xếp logic của các chuỗi thông tin - Đánh giá thái độ của nhân viên thông qua phản ứng, phản hồi của khách hàng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: QUẢN LÝ NHÂN KHẨU, TÌM TRÚ, TÌM VIỆNG

Mã số Công việc: A4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Tìm hiểu, kiểm tra, tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu về tìm trú, tìm việc của các dân khu chung cư

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Tìm hiểu, nắm bắt đầy đủ, kịp thời các thông tin về các dân trong khu đô thị
- Tiếp nhận và giải quyết đúng quy định các yêu cầu về tìm trú, tìm việc
- Kiểm tra tính xác thực, sẵn thay đổi thông tin
- Phối hợp với địa phương khi cần thiết

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng:

- Tiếp nhận, sắp xếp tất cả các dữ liệu
- Kiểm tra xác minh và ra quyết định
- Phối hợp đồng bộ với các cấp liên quan khi làm việc
- Sử dụng được phần mềm quản lý trên máy vi tính và thiết bị hỗ trợ kỹ thuật

2. Kiến thức:

- Hiểu phần mềm quản lý trên máy vi tính
- Áp dụng được các quy định về tìm trú, tìm việc
- Áp dụng được các quy định trong nội quy, nhiệm vụ chức năng của các quan

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính cá nhân có phần mềm hỗ trợ phù hợp
- Tài liệu và phương tiện kỹ thuật hỗ trợ
- Mối quan hệ liên quan

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Lưu trữ thông tin dữ liệu về tìm trú, tìm việc - Quy trình kiểm tra, xác minh và ra quyết định - Khả năng giải quyết yêu cầu của dân theo quy định	- Đánh giá mức độ chấp nhận, chính xác của dữ liệu - Thái độ giải quyết yêu cầu của dân - Mức độ thỏa mãn của người dân

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: GIỚI QUYẾT MÂU THUẬN

Mã số Công việc: A5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Thực hiện đàm phán và giải quyết mâu thuẫn giữa các bên liên quan.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Tiếp cận, phân tích diễn biến sự việc và tâm lý các đối tượng
- Đề ra biện pháp tiếp cận phù hợp để kiểm soát tình hình căng thẳng giữa các bên liên quan.
- Xử lý mâu thuẫn khách quan, công bằng, đúng quy định.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ NĂNG THỰC THI TỰ

1. Kỹ năng:

- Thuyết phục đối với các đối tượng liên quan.
- Phân tích diễn biến tình huống mâu thuẫn.
- Ra quyết định đúng luật định – Giải quyết mâu thuẫn hợp lý hợp tình, có tính thuyết phục cao.

2. Kiến thức:

- Hiểu rõ tâm lý đối tượng có mâu thuẫn.
- Áp dụng được kiến thức giao tiếp công chúng.
- Áp dụng được các quy định về quản lý khu đô thị trong giải quyết mâu thuẫn.
- Đánh giá được kết quả.

IV. CÁC ĐỐI UỐN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Luật dân sự, các quy định về quản lý khu đô thị

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Khả năng kiểm soát tình hình thực tế khi có mâu thuẫn - Khả năng xử lý và ra quyết định	- Đánh giá mức độ kiểm soát những diễn biến của mâu thuẫn - Đánh giá mức độ chính xác trong xử lý và quyết định khi giải quyết mâu thuẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: XỬ LÝ VI PHẠM

Mã số Công việc: A6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Thi hành xử phạt theo quy định và thẩm quyền

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Xác định đúng đối tượng và lỗi vi phạm
- Cảnh báo hữu hiệu và kết luận mức độ vi phạm
- Lập biên bản và xử lý vi phạm
- Phối hợp, xin ý kiến cấp trên (nếu cần)

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ NĂNG THỰC THI TỰ U

1. Kỹ năng:

- Kiểm soát tình hình huỷ ng vi phạm
- Thuyết phục, giải thích lỗi vi phạm so với quy định
- Ra quyết định

2. Kỹ năng:

- Hiểu rõ tâm lý đối tượng vi phạm
- Áp dụng đúng các kỹ năng giao tiếp công chúng
- Áp dụng đúng các kỹ năng xử lý quy phạm lý khu đô thị

IV. CÁC ĐỐI TƯỢNG KỸ NĂNG THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Nơi quy phạm lý khu đô thị
- Thiết bị truyền dẫn thông tin
- Biên bản, phiếu xử phạt

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Khả năng kiểm soát tình hình huỷ ng vi phạm - Khả năng thuyết phục, cảnh báo hữu hiệu và ra quyết định - Quy trình lập biên bản xử phạt	- Mức độ kiểm soát tình hình huỷ ng vi phạm - Mức độ thuyết phục, cảnh báo hữu hiệu và ra quyết định theo quy định và quy phạm lý khu đô thị và mức độ phản qua thái độ của người vi phạm - Độ chi u theo quy trình lập biên bản xử phạt

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: GIAO CA

Mã số Công việc: A7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Bàn giao, ký nhận nhận việc và liên quan giữa các ca làm việc

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Ghi nhận ký công việc đầy đủ và chính xác
- Bàn giao đầy đủ dữ liệu (có trong phần mềm quản lý trên máy tính) và phòng tiếp nhận làm việc
- Thông nhận đủ các phòng ban an ninh quy định nhận việc và liên quan giữa hai ca
- Ký biên bản giao ca đúng quy định

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ NĂNG THỰC THI TỰ NHIÊN

1. Kỹ năng:

- Ghi chép nhận ký công việc
- Thông kê đủ và chính xác tình hình thực tế của ca làm việc
- Sử dụng phần mềm quản lý trên máy tính
- Trao đổi đủ các công việc "liên ca"

2. Kỹ năng:

- Biết phần mềm quản lý
- Hiểu rõ cấu tạo và nguyên lý sử dụng của phòng tiếp nhận làm việc
- Áp dụng đủ các quy định trong nội quy và quy định khu đô thị

IV. CÁC ĐỐI TƯỢNG KỸ NĂNG THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Quy định và quản lý khu đô thị
- Sổ sách, phòng tiếp nhận làm việc, máy tính
- Biên bản giao ca

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Lưu thông tin trong nhận ký công việc - Sử dụng dữ liệu và phòng tiếp nhận khi bàn giao - Phòng an ninh quy định nhận việc và liên quan giữa hai ca - Ký biên bản giao ca theo quy định	- Mục đích đầy đủ và chính xác của thông tin so với thực tế - Đánh giá sử dụng, chất lượng phòng tiếp nhận khi bàn giao và phòng an ninh quy định nhận việc và liên quan giữa hai ca khi giao ca - Biên bản giao ca đúng quy định

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: LẬP BÁO CÁO ĐỊNH KỲ

Mã số Công việc: A8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Tổng hợp, đánh giá các dữ liệu và đề xuất phương án giải quyết vấn đề còn tồn tại theo định kỳ (tháng, quý, năm)

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Số lượng thông tin trong báo cáo đầy đủ và chính xác
- Phân tích, tổng hợp và đánh giá mức độ hoàn thành công việc
- Xác định được những nguyên nhân và bài học kinh nghiệm
- Đề xuất các phương án giải quyết vấn đề còn tồn tại

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ NĂNG THỰC THI THỰC TẾ

1. Kỹ năng:

- Ghi chép, làm báo cáo theo mẫu
- Phân tích, tổng hợp và đánh giá các cấp độ tổng hợp
- Số liệu phân tích mức độ hoàn thành văn bản trên máy vi tính
- Dự báo tình hình

2. Kỹ năng:

- Áp dụng, phân tích được các quy định trong nội quy và quản lý khu đô thị
- Biện pháp mức độ hoàn thành văn bản trong tình hình đổi mới công nghệ
- Tổng hợp được các dữ liệu và rút ra được bài học kinh nghiệm

IV. CÁC ĐỐI TƯỢNG KỸ NĂNG THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Quy định và quản lý khu đô thị
- Sổ sách, phương tiện làm việc, máy vi tính

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kết cấu, nội dung và tiến độ hoàn thành báo cáo - Chất lượng thông tin và khả năng phân tích, tổng hợp dữ liệu, dự báo tình hình	- So sánh với mẫu báo cáo và quy định về tiến độ - Đánh giá số lượng, chất lượng dữ liệu - Đánh giá mức độ chính xác khi phân tích, tổng hợp dữ liệu - Đánh giá mức độ khả thi của các dự báo

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: PHÂN CÔNG CÔNG VIỆC

Mã số Công việc: B1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Thực hiện phân chia vị trí và giao nhận công việc

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Tiếp nhận phân công công việc
- Đảm bảo vị trí bố trí đảm bảo an ninh trật tự
- Xác định vị trí làm việc thực tế

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng:

- Đảm bảo các biện pháp bảo vệ khu đô thị
- Xác định đúng vị trí thực tế thông qua bản vẽ

2. Kiến thức:

- Hiểu rõ các nội dung trên bản vẽ mặt bằng

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản vẽ mặt bằng khu đô thị và sơ đồ vị trí làm việc
- Phối hợp giao nhận công việc

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Quy trình tiếp nhận công việc - Khả năng xác định vị trí làm việc	- Căn cứ theo quy trình phân công công việc - Mô phỏng nhận biết vị trí các biện pháp liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: KIỂM TRA CÁC KHU VỰC

Mã số Công việc: B2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Theo dõi, phát hiện và xử lý kịp thời những vấn đề liên quan đến an ninh trật tự tại các khu vực

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Theo dõi, nắm bắt tình hình thường xuyên
- Giữ kỷ luật tình huống đúng quy trình và thẩm quyền
- Báo cáo ngay khi có tình huống bất thường

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng:

- Sử dụng thiết bị liên lạc
- Quan sát, phán đoán
- Xử lý tình huống thông thường
- Ra quyết định

2. Kiến thức:

- Áp dụng đúng quy định trong nội quy, chức năng nhiệm vụ của cơ quan quản lý khu đô thị

IV. CÁC ĐỐI UỐN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Quy định về quản lý khu đô thị
- Tài liệu và phương tiện kỹ thuật hỗ trợ như máy bộ đàm, thiết bị quan sát, lưu trữ hình ảnh...

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Mức độ kiểm soát được tình hình an ninh trật tự - Khả năng giữ kỷ luật tình huống theo thẩm quyền - Quy định về báo cáo tình hình	- So sánh với tình hình thực tế - Mức độ giữ kỷ luật tình hình - Chất lượng và tần suất báo cáo

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: NGĂN NGỪA VI PHẠM

Mã số Công việc: B3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Phát hiện, cảnh báo và ngăn chặn những hành vi vi phạm nội quy và an ninh trật tự.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Phát hiện được dấu hiệu vi phạm nội quy
- Cảnh báo nhanh những hành động có thể vi phạm, thuyết phục kịp thời để ngăn có dấu hiệu vi phạm
- Ngăn chặn kịp thời hành vi vi phạm

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng:

- Giao tiếp công đồng, thuyết phục
- Sử dụng thiết bị hỗ trợ kiểm soát
- Xử lý tình huống
- Ra quyết định

2. Kiến thức:

- Hiểu những điểm cần biết của luật dân sự liên quan đến công việc
- Biết giao tiếp công đồng
- Biết thuyết phục để ngăn chặn dấu hiệu vi phạm
- Hiểu rõ tâm lý lứa tuổi

IV. CÁC ĐỐI TƯỢNG KIẾN THỨC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thiết bị liên lạc như máy bộ đàm, lưu trữ thông tin
- Tài liệu và phương tiện kiểm soát hỗ trợ khác

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Khả năng phán đoán, phát hiện dấu hiệu vi phạm nội quy - Khả năng ngăn chặn kịp thời quy luật hoạt động của đối tượng - Khả năng ghi nhớ, thuyết phục để ngăn chặn hành vi vi phạm - Khả năng ra quyết định	- Căn cứ theo mức độ chính xác và kịp thời của sự hình thành dấu hiệu vi phạm - Mức độ chính xác của quy luật hoạt động của đối tượng - Mức độ thành công khi ghi nhớ, thuyết phục, ra quyết định