

TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ QUỐC GIA

TÊN NGHỀ: KỸ THUẬT CHẾ BIẾN MÓN ĂN

Năm 2018

GIỚI THIỆU

Căn cứ Nghị định 31/2015/NĐ-CP ngày 23/05/2015 của Thủ tướng chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật việc làm về đánh giá, cấp chứng chỉ kỹ năng nghề quốc gia.

Căn cứ Thông tư số 56/2015/TT-BLĐTBXH ngày 24 tháng 12 năm 2015 của Bộ trưởng bộ lao động thương binh và xã hội về việc hướng dẫn xây dựng, thẩm định và công bố tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia.

Căn cứ Thông tư số 01/2014/TT-BVHTTDL ngày 15/01/2014 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc ban hành tiêu chuẩn kỹ năng nghề thuộc nhóm nghề du lịch.

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Kỹ thuật chế biến món ăn được xây dựng với nội dung phù hợp với yêu cầu thực tiễn của ngành Du lịch tại Việt Nam cũng như tương thích với Tiêu chuẩn năng lực chung về nghề Du lịch trong ASEAN (gọi tắt là tiêu chuẩn ASEAN), đáp ứng được các yêu cầu của Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về du lịch trong ASEAN (gọi tắt là MRA-TP) mà Việt Nam đã tham gia ký kết. Trong quá trình xây dựng có tham khảo nội dung Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) do Dự án *Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội* (gọi tắt là Dự án EU) do Liên minh châu Âu tài trợ đã được Tổng cục Du lịch thông qua vào tháng 1/2014, nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển nguồn nhân lực có chất lượng cho ngành Du lịch tại Việt Nam.

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề kỹ thuật chế biến món ăn đề cập những chuẩn mực thực tiễn tối thiểu tốt nhất đã được thống nhất để thực hiện công việc trong lĩnh vực du lịch/khách sạn, bao gồm cả các yêu cầu pháp lý (pháp luật, sức khỏe, an toàn, an ninh). Tiêu chuẩn cũng xác định rõ những gì người lao động cần biết và làm được cũng như cách thức thực hiện công việc của họ để có thể hoàn thành chức năng của nghề trong bối cảnh môi trường làm việc.

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề kỹ thuật chế biến món ăn được xây dựng theo hướng tiếp cận năng lực và phù hợp để sử dụng tại:

Các cơ sở du lịch trong việc sử dụng, đào tạo nâng cao năng lực của người lao động.

Các cơ sở giáo dục, giáo dục nghề nghiệp trong việc thiết kế, xây dựng chương trình theo các trình độ đào tạo.

Các cơ quan quản lý nhân lực.

MÔ TẢ NGHỀ

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch quốc gia nghề Kỹ thuật chế biến món ăn bao gồm các tiêu chuẩn đối với bộ phận Chế biến món ăn từ nhân viên phụ bếp cho tới tổng bếp trưởng trong các cơ sở lưu trú du lịch ở Việt Nam.

Là nghề kỹ thuật, bao gồm nhiều vị trí làm việc khác nhau: Từ phụ bếp đến vị trí tổng bếp trưởng. Các nhân viên này trực tiếp chế biến các loại món ăn tại các cơ sở kinh doanh ăn uống (khách sạn, nhà hàng...) với các nhiệm vụ cơ bản như: chuẩn bị công việc đầu ca; sơ chế cắt thái các loại nguyên liệu thực phẩm, chế biến nước dùng; chế biến sốt; chế biến các món ăn và món tráng miệng ... đáp ứng các yêu cầu về chất lượng, an toàn vệ sinh thực phẩm. Ngoài các nhiệm vụ cơ bản nói trên người lao động còn phải thực hiện một số nhiệm vụ khác có liên quan trực tiếp đến quản lý: xây dựng thực đơn; quản lý nguyên liệu chế biến; quản lý tài sản; quản lý lao động; ... trong bộ phận chế biến.

Các công việc của nghề chủ yếu được thực hiện tại bộ phận chế biến món ăn (khu vực nhà bếp, khu ẩm thực ngoài trời...); với các yêu cầu cao về chất lượng và vệ sinh an toàn thực phẩm đối với điều kiện và môi trường làm việc; để tiến hành các công việc của nghề đòi hỏi phải được trang bị đầy đủ các trang thiết bị cần thiết cho quá trình chế biến (dụng cụ sơ chế, chế biến, thiết bị đun, nấu, vệ sinh...). Trong công việc có thể tiến hành độc lập hoặc phối hợp theo nhóm tùy theo yêu cầu cụ thể của công việc cũng như cơ sở chế biến.

Để hành nghề, người lao động phải đáp ứng yêu cầu về sức khỏe, có ngoại hình phù hợp, đủ kiến thức và hiểu biết chuyên môn, có khả năng giao tiếp ứng xử trong quá trình sản xuất chế biến, có đạo đức nghề nghiệp, có khả năng tổ chức và thực hiện các nhiệm vụ của nghề kỹ thuật chế biến món ăn.

DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
01	CB01	Thực hiện các quy định nơi làm việc
02	CB02	Bảo đảm an toàn và an ninh tại nơi làm việc
03	CB03	Làm việc theo nhóm hiệu quả
04	CB04	Sử dụng phương tiện, công cụ cơ bản có liên quan
05	CB05	Duy trì kiến thức ngành nghề
Các năng lực chung		
01	CC01	Đồng phục và vệ sinh cá nhân
02	CC02	Chuẩn bị vào ca làm việc
03	CC03	Chuẩn bị khu vực làm việc chuyên nghiệp
04	CC04	Thực hiện quá trình nhập hàng, xuất hàng, bảo quản nguyên liệu thực phẩm trong kho
05	CC05	Sử dụng trang, thiết bị dụng cụ phòng cháy chữa cháy
06	CC06	Sử dụng và bảo quản trang thiết bị, dụng cụ trong nhà bếp
07	CC07	Thực hiện vệ sinh an toàn thực phẩm trong quá trình chế biến món ăn
08	CC08	Kết thúc ca làm việc
Các năng lực chuyên môn		

01	CM01	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các loại nước dùng cơ bản.
02	CM02	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các loại xốt cơ bản.
03	CM03	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các loại súp cơ bản.
04	CM04	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại rau, củ, quả cho các món ăn cơ bản.
05	CM05	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các món thịt cơ bản.
06	CM06	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các món gia cầm cơ bản.
07	CM07	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các món cá cơ bản.
08	CM08	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các món nhuyễn thể và giáp xác cơ bản.
09	CM09	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu nội tạng cho các món ăn cơ bản.
10	CM10	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các món ăn cơ bản từ tinh bột.
11	CM11	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các món ăn cơ bản từ trứng.
12	CM12	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các loại bánh cơ bản.
13	CM13	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các

		món tráng miệng nóng và lạnh cơ bản.
14	CM14	Chế biến và hoàn thiện các loại nước dùng cơ bản.
15	CM15	Chế biến và hoàn thiện các loại sốt cơ bản.
16	CM16	Chế biến và hoàn thiện các loại súp cơ bản.
17	CM17	Chế biến và hoàn thiện các loại món ăn từ rau, củ, quả cơ bản.
18	CM18	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ thịt.
19	CM19	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ gia cầm.
20	CM20	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ cá.
21	CM21	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ nhuyễn thể và giáp xác.
22	CM22	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ nội tạng.
23	CM23	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ tinh bột.
24	CM24	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ trứng.
25	CM25	Chế biến và hoàn thiện các loại bánh cơ bản.
26	CM26	Chế biến và hoàn thiện các món tráng miệng nóng và lạnh cơ bản.
27	CM27	Chế biến và hoàn thiện các món xa lát.
28	CM28	Chế biến và hoàn thiện một số loại bánh mỳ.
29	CM29	Chế biến và hoàn thiện một số loại bột bánh ngọt, bột bánh ga tô và kem cơ bản.
30	CM30	Chuẩn bị, hoàn thiện, trình bày món ăn tay cầm (Canapés) và cốc tai (Cocktail) cao cấp.

31	CM31	Chuẩn bị, hoàn thiện, trình bày món ăn nguội cao cấp tổng hợp.
32	CM32	Chuẩn bị chế biến và hoàn thiện các sản phẩm từ bột hạnh nhân, bột đường trang trí và sản phẩm từ đường.
33	CM33	Chuẩn bị chế biến và hoàn thiện các sản phẩm từ sô cô la (Chocolate)
34	CM34	Điều hành và kiểm soát công việc trong bộ phận bếp.
35	CM35	Xây dựng và phát triển các loại thực đơn trong bếp.
36	CM36	Xây dựng quy trình chế biến và tiêu chí đánh giá chất lượng món ăn trong bếp.
37	CM37	Lập kế hoạch quản lý hàng hóa, nguyên liệu thực phẩm tại bếp
38	CM38	Quản lý nhân sự và đào tạo nhân viên tại bếp.
39	CM39	Kiểm soát đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm bếp.
40	CM40	Quản lý tài sản, công cụ, dụng cụ bếp.
41	CM41	Kiểm soát các tiêu chí đánh giá chất lượng món ăn trước khi phục vụ khách tại bếp.
42	CM42	Kiểm soát chi phí, doanh thu và lợi nhuận của hoạt động chế biến tại bếp.
43	CM43	Xác định nhu cầu phát triển của nhân viên.
44	CM44	Tiến hành và tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật.
45	CM45	Xử lý khiếu kiện của nhân viên và giải quyết vấn đề.
46	CM46	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề

		nghiệp.
47	CM47	Áp dụng Du lịch có trách nhiệm trong hoạt động kinh doanh ăn uống.
48	CM48	Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.
49	CM49	Dự toán ngân sách.
50	CM50	Tuyển dụng, lựa chọn, giữ nhân viên và lập kế hoạch nhân sự.

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: Phụ bếp

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 1

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
01	CB01	Thực hiện các quy định nơi làm việc
02	CB02	Bảo đảm an toàn và an ninh tại nơi làm việc
03	CB03	Làm việc theo nhóm hiệu quả
04	CB04	Sử dụng phương tiện, công cụ cơ bản có liên quan
05	CB05	Duy trì kiến thức ngành nghề
Các năng lực chung		
01	CC01	Đồng phục và vệ sinh cá nhân
02	CC02	Chuẩn bị vào ca làm việc
03	CC03	Chuẩn bị khu vực làm việc chuyên nghiệp
04	CC05	Sử dụng trang, thiết bị dụng cụ phòng cháy chữa cháy
05	CC06	Sử dụng và bảo quản trang thiết bị, dụng cụ trong nhà bếp
06	CC07	Thực hiện vệ sinh an toàn thực phẩm trong quá trình chế biến món ăn
07	CC08	Kết thúc ca làm việc
Các năng lực chuyên môn		
01	CM01	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu

		cho các loại nước dùng cơ bản.
02	CM02	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các loại xốt cơ bản.
03	CM03	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các loại súp cơ bản.
04	CM04	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại rau, củ, quả cho các món ăn cơ bản.
05	CM05	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các món thịt cơ bản.
06	CM06	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các món gia cầm cơ bản.
07	CM07	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các món cá cơ bản.
08	CM08	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các món nhuyễn thể và giáp xác cơ bản.
09	CM09	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu nội tạng cho các món ăn cơ bản.
10	CM10	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các món ăn cơ bản từ tinh bột.
11	CM11	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các món ăn cơ bản từ trứng.
12	CM12	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các loại bánh cơ bản.
13	CM13	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các món tráng miệng nóng và lạnh cơ bản.

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: Đầu bếp chính bếp bánh và món ăn tráng miệng

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ:2

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
01	CB01	Thực hiện các quy định nơi làm việc
02	CB02	Bảo đảm an toàn và an ninh tại nơi làm việc
03	CB03	Làm việc theo nhóm hiệu quả
04	CB04	Sử dụng phương tiện, công cụ cơ bản có liên quan
05	CB05	Duy trì kiến thức ngành nghề
Các năng lực chung		
01	CC01	Đồng phục và vệ sinh cá nhân
02	CC02	Chuẩn bị vào ca làm việc
03	CC03	Chuẩn bị khu vực làm việc chuyên nghiệp
04	CC05	Sử dụng trang, thiết bị dụng cụ phòng cháy chữa cháy
05	CC06	Sử dụng và bảo quản trang thiết bị, dụng cụ trong nhà bếp
06	CC07	Thực hiện vệ sinh an toàn thực phẩm trong quá trình chế biến món ăn
07	CC08	Kết thúc ca làm việc
Các năng lực chuyên môn		

01	CM28	Chế biến và hoàn thiện một số loại bánh mỳ.
02	CM29	Chế biến và hoàn thiện một số loại bột bánh ngọt, bột bánh ga tô và kem cơ bản.
03	CM32	Chuẩn bị chế biến và hoàn thiện các sản phẩm từ bột hạnh nhân, bột đường trang trí và sản phẩm từ đường.
04	CM33	Chuẩn bị chế biến và hoàn thiện các sản phẩm từ sô cô la (Chocolate)
05	CM39	Kiểm soát đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm bếp.

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: Đầu bếp chính bếp tiệc

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ:2

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
01	CB01	Thực hiện các quy định nơi làm việc
02	CB02	Bảo đảm an toàn và an ninh tại nơi làm việc
03	CB03	Làm việc theo nhóm hiệu quả
04	CB04	Sử dụng phương tiện, công cụ cơ bản có liên quan
05	CB05	Duy trì kiến thức ngành nghề
Các năng lực chung		
01	CC01	Đồng phục và vệ sinh cá nhân
02	CC02	Chuẩn bị vào ca làm việc
03	CC03	Chuẩn bị khu vực làm việc chuyên nghiệp
04	CC05	Sử dụng trang, thiết bị dụng cụ phòng cháy chữa cháy
05	CC06	Sử dụng và bảo quản trang thiết bị, dụng cụ trong nhà bếp
06	CC07	Thực hiện vệ sinh an toàn thực phẩm trong quá trình chế biến món ăn
07	CC08	Kết thúc ca làm việc
Các năng lực chuyên môn		

01	CM16	Chế biến và hoàn thiện các loại súp cơ bản.
02	CM17	Chế biến và hoàn thiện các loại món ăn từ rau, củ, quả cơ bản.
03	CM18	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ thịt.
04	CM19	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ gia cầm.
05	CM20	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ cá.
06	CM21	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ nhuyễn thể và giáp xác.
07	CM22	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ nội tạng.
08	CM23	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ tinh bột.
09	CM24	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ trứng.

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: Đầu bếp chính bếp Âu

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ:2

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
01	CB01	Thực hiện các quy định nơi làm việc
02	CB02	Bảo đảm an toàn và an ninh tại nơi làm việc
03	CB03	Làm việc theo nhóm hiệu quả
04	CB04	Sử dụng phương tiện, công cụ cơ bản có liên quan
05	CB05	Duy trì kiến thức ngành nghề
Các năng lực chung		
01	CC01	Đồng phục và vệ sinh cá nhân
02	CC02	Chuẩn bị vào ca làm việc
03	CC03	Chuẩn bị khu vực làm việc chuyên nghiệp
04	CC05	Sử dụng trang, thiết bị dụng cụ phòng cháy chữa cháy
05	CC06	Sử dụng và bảo quản trang thiết bị, dụng cụ trong nhà bếp
06	CC07	Thực hiện vệ sinh an toàn thực phẩm trong quá trình chế biến món ăn
07	CC08	Kết thúc ca làm việc
Các năng lực chuyên môn		

01	CM15	Chế biến và hoàn thiện các loại xốt cơ bản.
02	CM16	Chế biến và hoàn thiện các loại súp cơ bản.
03	CM17	Chế biến và hoàn thiện các loại món ăn từ rau, củ, quả cơ bản.
04	CM18	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ thịt.
05	CM19	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ gia cầm.
06	CM20	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ cá.
07	CM21	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ nhuyễn thể và giáp xác.
08	CM22	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ nội tạng.
09	CM23	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ tinh bột.
10	CM24	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ trứng.

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: Đầu bếp chính bếp Á

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ:2

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
01	CB01	Thực hiện các quy định nơi làm việc
02	CB02	Bảo đảm an toàn và an ninh tại nơi làm việc
03	CB03	Làm việc theo nhóm hiệu quả
04	CB04	Sử dụng phương tiện, công cụ cơ bản có liên quan
05	CB05	Duy trì kiến thức ngành nghề
Các năng lực chung		
01	CC01	Đồng phục và vệ sinh cá nhân
02	CC02	Chuẩn bị vào ca làm việc
03	CC03	Chuẩn bị khu vực làm việc chuyên nghiệp
04	CC05	Sử dụng trang, thiết bị dụng cụ phòng cháy chữa cháy
05	CC06	Sử dụng và bảo quản trang thiết bị, dụng cụ trong nhà bếp
06	CC07	Thực hiện vệ sinh an toàn thực phẩm trong quá trình chế biến món ăn
07	CC08	Kết thúc ca làm việc
Các năng lực chuyên môn		

01	CM15	Chế biến và hoàn thiện các loại xốt cơ bản.
02	CM16	Chế biến và hoàn thiện các loại súp cơ bản.
03	CM17	Chế biến và hoàn thiện các loại món ăn từ rau, củ, quả cơ bản.
04	CM18	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ thịt.
05	CM19	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ gia cầm.
06	CM20	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ cá.
07	CM21	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ nhuyễn thể và giáp xác.
08	CM22	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ nội tạng.
09	CM23	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ tinh bột.
10	CM24	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ trứng.

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: Đầu bếp chính bếp chính chế biến xa lát và đồ nguội

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ:2

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
01	CB01	Thực hiện các quy định nơi làm việc
02	CB02	Bảo đảm an toàn và an ninh tại nơi làm việc
03	CB03	Làm việc theo nhóm hiệu quả
04	CB04	Sử dụng phương tiện, công cụ cơ bản có liên quan
05	CB05	Duy trì kiến thức ngành nghề
Các năng lực chung		
01	CC01	Đồng phục và vệ sinh cá nhân
02	CC02	Chuẩn bị vào ca làm việc
03	CC03	Chuẩn bị khu vực làm việc chuyên nghiệp
04	CC05	Sử dụng trang, thiết bị dụng cụ phòng cháy chữa cháy
05	CC06	Sử dụng và bảo quản trang thiết bị, dụng cụ trong nhà bếp
06	CC07	Thực hiện vệ sinh an toàn thực phẩm trong quá trình chế biến món ăn
07	CC08	Kết thúc ca làm việc
Các năng lực chuyên môn		

01	CM15	Chế biến và hoàn thiện các loại xốt cơ bản.
02	CM17	Chế biến và hoàn thiện các loại món ăn từ rau, củ, quả cơ bản.
03	CM18	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ thịt.
04	CM19	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ gia cầm.
05	CM20	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ cá.
06	CM21	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ nhuyễn thể và giáp xác.
07	CM22	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ nội tạng.
08	CM23	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ tinh bột.
09	CM24	Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ trứng.
10	CM27	Chế biến và hoàn thiện các món xa lát.
11	CM30	Chuẩn bị, hoàn thiện, trình bày món ăn tay cầm (Canapés) và cốc tai (Cocktail) cao cấp.
12	CM31	Chuẩn bị, hoàn thiện, trình bày món ăn nguội cao cấp tổng hợp.

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: Đầu bếp chính sơ chế và chế biến nước dùng, xốt

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ:2

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
01	CB01	Thực hiện các quy định nơi làm việc
02	CB02	Bảo đảm an toàn và an ninh tại nơi làm việc
03	CB03	Làm việc theo nhóm hiệu quả
04	CB04	Sử dụng phương tiện, công cụ cơ bản có liên quan
05	CB05	Duy trì kiến thức ngành nghề
Các năng lực chung		
01	CC01	Đồng phục và vệ sinh cá nhân
02	CC02	Chuẩn bị vào ca làm việc
03	CC03	Chuẩn bị khu vực làm việc chuyên nghiệp
04	CC05	Sử dụng trang, thiết bị dụng cụ phòng cháy chữa cháy
05	CC06	Sử dụng và bảo quản trang thiết bị, dụng cụ trong nhà bếp
06	CC07	Thực hiện vệ sinh an toàn thực phẩm trong quá trình chế biến món ăn
07	CC08	Kết thúc ca làm việc
Các năng lực chuyên môn		

01	CM01	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các loại nước dùng cơ bản.
02	CM02	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các loại xốt cơ bản.
03	CM05	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các món thịt cơ bản.
04	CM06	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các món gia cầm cơ bản.
05	CM07	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các món cá cơ bản.
06	CM08	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các món nhuyễn thể và giáp xác cơ bản.
07	CM09	Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu nội tạng cho các món ăn cơ bản.
08	CM14	Chế biến và hoàn thiện các loại nước dùng cơ bản.
09	CM15	Chế biến và hoàn thiện các loại xốt cơ bản.

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM:Thủ kho

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 2

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
01	CB01	Thực hiện các quy định nơi làm việc
02	CB02	Bảo đảm an toàn và an ninh tại nơi làm việc
03	CB03	Làm việc theo nhóm hiệu quả
04	CB04	Sử dụng phương tiện, công cụ cơ bản có liên quan
05	CB05	Duy trì kiến thức ngành nghề
Các năng lực chung		
01	CC01	Đồng phục và vệ sinh cá nhân
02	CC02	Chuẩn bị vào ca làm việc
03	CC03	Chuẩn bị khu vực làm việc chuyên nghiệp
04	CC05	Sử dụng trang, thiết bị dụng cụ phòng cháy chữa cháy
05	CC06	Sử dụng và bảo quản trang thiết bị, dụng cụ trong nhà bếp
06	CC08	Kết thúc ca làm việc
Các năng lực chuyên môn		
01	CM37	Lập kế hoạch quản lý hàng hóa, nguyên liệu thực phẩm tại bếp
02	CM40	Quản lý tài sản, công cụ, dụng cụ bếp.

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM:Bếp trưởng bếp bánh và món ăn tráng miệng
BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ:3

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
01	CB03	Làm việc theo nhóm hiệu quả
02	CB04	Sử dụng phương tiện, công cụ cơ bản có liên quan
03	CB05	Duy trì kiến thức ngành nghề
Các năng lực chung		
01	CC01	Đồng phục và vệ sinh cá nhân
02	CC03	Chuẩn bị khu vực làm việc chuyên nghiệp
03	CC04	Thực hiện quá trình nhập hàng, xuất hàng, bảo quản nguyên liệu thực phẩm trong kho
04	CC06	Sử dụng và bảo quản trang thiết bị, dụng cụ trong nhà bếp
05	CC07	Thực hiện vệ sinh an toàn thực phẩm trong quá trình chế biến món ăn
06	CC08	Kết thúc ca làm việc
Các năng lực chuyên môn		
01	CM32	Chuẩn bị chế biến và hoàn thiện các sản phẩm từ bột hạnh nhân, bột đường trang trí và sản phẩm từ đường.
02	CM33	Chuẩn bị chế biến và hoàn thiện các sản

		phẩm từ sô cô la (Chocolate)
03	CM34	Điều hành và kiểm soát công việc trong bộ phận bếp.
04	CM37	Lập kế hoạch quản lý hàng hóa, nguyên liệu thực phẩm tại bếp
05	CM38	Quản lý nhân sự và đào tạo nhân viên tại bếp.
06	CM39	Kiểm soát đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm bếp.
07	CM40	Quản lý tài sản, công cụ, dụng cụ bếp.
08	CM41	Kiểm soát các tiêu chí đánh giá chất lượng món ăn trước khi phục vụ khách tại bếp.
9	CM42	Kiểm soát chi phí, doanh thu và lợi nhuận của hoạt động chế biến tại bếp.
10	CM43	Xác định nhu cầu phát triển của nhân viên.

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: Bếp trưởng bếp tiệc

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ:3

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
01	CB03	Làm việc theo nhóm hiệu quả
02	CB04	Sử dụng phương tiện, công cụ cơ bản có liên quan
03	CB05	Duy trì kiến thức ngành nghề
Các năng lực chung		
01	CC01	Đồng phục và vệ sinh cá nhân
02	CC03	Chuẩn bị khu vực làm việc chuyên nghiệp
03	CC04	Thực hiện quá trình nhập hàng, xuất hàng, bảo quản nguyên liệu thực phẩm trong kho
04	CC06	Sử dụng và bảo quản trang thiết bị, dụng cụ trong nhà bếp
05	CC07	Thực hiện vệ sinh an toàn thực phẩm trong quá trình chế biến món ăn
06	CC08	Kết thúc ca làm việc
Các năng lực chuyên môn		
01	CM34	Điều hành và kiểm soát công việc trong bộ phận bếp.
02	CM35	Xây dựng và phát triển các loại thực đơn trong bếp.

03	CM36	Xây dựng quy trình chế biến và tiêu chí đánh giá chất lượng món ăn trong bếp.
04	CM37	Lập kế hoạch quản lý hàng hóa, nguyên liệu thực phẩm tại bếp
05	CM38	Quản lý nhân sự và đào tạo nhân viên tại bếp.
06	CM39	Kiểm soát đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm bếp.
07	CM40	Quản lý tài sản, công cụ, dụng cụ bếp.
08	CM41	Kiểm soát các tiêu chí đánh giá chất lượng món ăn trước khi phục vụ khách tại bếp.
09	CM42	Kiểm soát chi phí, doanh thu và lợi nhuận của hoạt động chế biến tại bếp.
10	CM43	Xác định nhu cầu phát triển của nhân viên.

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: Bếp trưởng bếp Âu

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ:3

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
01	CB03	Làm việc theo nhóm hiệu quả
02	CB04	Sử dụng phương tiện, công cụ cơ bản có liên quan
03	CB05	Duy trì kiến thức ngành nghề
Các năng lực chung		
01	CC01	Đồng phục và vệ sinh cá nhân
02	CC03	Chuẩn bị khu vực làm việc chuyên nghiệp
03	CC04	Thực hiện quá trình nhập hàng, xuất hàng, bảo quản nguyên liệu thực phẩm trong kho
04	CC06	Sử dụng và bảo quản trang thiết bị, dụng cụ trong nhà bếp
05	CC07	Thực hiện vệ sinh an toàn thực phẩm trong quá trình chế biến món ăn
06	CC08	Kết thúc ca làm việc
Các năng lực chuyên môn		
01	CM15	Chế biến và hoàn thiện các loại xốt cơ bản.
02	CM34	Điều hành và kiểm soát công việc trong bộ phận bếp.
03	CM35	Xây dựng và phát triển các loại thực đơn

		trong bếp.
04	CM36	Xây dựng quy trình chế biến và tiêu chí đánh giá chất lượng món ăn trong bếp.
05	CM37	Lập kế hoạch quản lý hàng hóa, nguyên liệu thực phẩm tại bếp
06	CM38	Quản lý nhân sự và đào tạo nhân viên tại bếp.
07	CM39	Kiểm soát đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm bếp.
08	CM40	Quản lý tài sản, công cụ, dụng cụ bếp.
08	CM41	Kiểm soát các tiêu chí đánh giá chất lượng món ăn trước khi phục vụ khách tại bếp.
09	CM42	Kiểm soát chi phí, doanh thu và lợi nhuận của hoạt động chế biến tại bếp.
10	CM43	Xác định nhu cầu phát triển của nhân viên.

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: Bếp trưởng bếp Á

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ:3

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
01	CB03	Làm việc theo nhóm hiệu quả
02	CB04	Sử dụng phương tiện, công cụ cơ bản có liên quan
03	CB05	Duy trì kiến thức ngành nghề
Các năng lực chung		
01	CC01	Đồng phục và vệ sinh cá nhân
02	CC03	Chuẩn bị khu vực làm việc chuyên nghiệp
03	CC04	Thực hiện quá trình nhập hàng, xuất hàng, bảo quản nguyên liệu thực phẩm trong kho
04	CC06	Sử dụng và bảo quản trang thiết bị, dụng cụ trong nhà bếp
05	CC07	Thực hiện vệ sinh an toàn thực phẩm trong quá trình chế biến món ăn
06	CC08	Kết thúc ca làm việc
Các năng lực chuyên môn		
01	CM14	Chế biến và hoàn thiện các loại nước dùng cơ bản
02	CM34	Điều hành và kiểm soát công việc trong bộ phận bếp.
03	CM35	Xây dựng và phát triển các loại thực đơn trong bếp.
04	CM36	Xây dựng quy trình chế biến và tiêu chí đánh giá chất

		lượng món ăn trong bếp.
05	CM37	Lập kế hoạch quản lý hàng hóa, nguyên liệu thực phẩm tại bếp
06	CM38	Quản lý nhân sự và đào tạo nhân viên tại bếp.
07	CM39	Kiểm soát đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm bếp.
08	CM40	Quản lý tài sản, công cụ, dụng cụ bếp.
08	CM41	Kiểm soát các tiêu chí đánh giá chất lượng món ăn trước khi phục vụ khách tại bếp.
09	CM42	Kiểm soát chi phí, doanh thu và lợi nhuận của hoạt động chế biến tại bếp.
10	CM43	Xác định nhu cầu phát triển của nhân viên.

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: Bếp trưởng bếp sơ chế

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 3

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
01	CB03	Làm việc theo nhóm hiệu quả
02	CB04	Sử dụng phương tiện, công cụ cơ bản có liên quan
03	CB05	Duy trì kiến thức ngành nghề
Các năng lực chung		
01	CC01	Đồng phục và vệ sinh cá nhân
02	CC03	Chuẩn bị khu vực làm việc chuyên nghiệp
03	CC04	Thực hiện quá trình nhập hàng, xuất hàng, bảo quản nguyên liệu thực phẩm trong kho
04	CC06	Sử dụng và bảo quản trang thiết bị, dụng cụ trong nhà bếp
05	CC07	Thực hiện vệ sinh an toàn thực phẩm trong quá trình chế biến món ăn
06	CC08	Kết thúc ca làm việc
Các năng lực chuyên môn		
01	CM14	Chế biến và hoàn thiện các loại nước dùng cơ bản.
02	CM15	Chế biến và hoàn thiện các loại sốt cơ bản.
03	CM34	Điều hành và kiểm soát công việc trong bộ

		phận bếp.
04	CM37	Lập kế hoạch quản lý hàng hóa, nguyên liệu thực phẩm tại bếp
05	CM38	Quản lý nhân sự và đào tạo nhân viên tại bếp.
06	CM39	Kiểm soát đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm bếp.
07	CM40	Quản lý tài sản, công cụ, dụng cụ bếp.
08	CM43	Xác định nhu cầu phát triển của nhân viên.

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: Phó tổng bếp trưởng

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 4

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
01	CB03	Làm việc theo nhóm hiệu quả
02	CB04	Sử dụng phương tiện, công cụ cơ bản có liên quan
03	CB05	Duy trì kiến thức ngành nghề
Các năng lực chung		
01	CC01	Đồng phục và vệ sinh cá nhân
02	CC03	Chuẩn bị khu vực làm việc chuyên nghiệp
03	CC07	Thực hiện vệ sinh an toàn thực phẩm trong quá trình chế biến món ăn
04	CC08	Kết thúc ca làm việc
Các năng lực chuyên môn		
01	CM37	Lập kế hoạch quản lý hàng hóa, nguyên liệu thực phẩm tại bếp
02	CM38	Quản lý nhân sự và đào tạo nhân viên tại bếp.
03	CM39	Kiểm soát đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm bếp.
04	CM40	Quản lý tài sản, công cụ, dụng cụ bếp.
05	CM41	Kiểm soát các tiêu chí đánh giá chất lượng món ăn trước khi phục vụ khách tại bếp.

06	CM42	Kiểm soát chi phí, doanh thu và lợi nhuận của hoạt động chế biến tại bếp.
07	CM43	Xác định nhu cầu phát triển của nhân viên.
08	CM44	Tiến hành và tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật.
09	CM45	Xử lý khiếu kiện của nhân viên và giải quyết vấn đề.
10	CM46	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp.
11	CM47	Áp dụng Du lịch có trách nhiệm trong hoạt động kinh doanh ăn uống.
12	CM48	Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.
13	CM49	Dự toán ngân sách.
14	CM50	Tuyển dụng, lựa chọn , giữ nhân viên và lập kế hoạch nhân sự.

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: Tổng bếp trưởng

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 5

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
01	CB03	Làm việc theo nhóm hiệu quả
02	CB04	Sử dụng phương tiện, công cụ cơ bản có liên quan
03	CB05	Duy trì kiến thức ngành nghề
Các năng lực chung		
01	CC01	Đồng phục và vệ sinh cá nhân
02	CC03	Chuẩn bị khu vực làm việc chuyên nghiệp
03	CC07	Thực hiện vệ sinh an toàn thực phẩm trong quá trình chế biến món ăn
04	CC08	Kết thúc ca làm việc
Các năng lực chuyên môn		
01	CM37	Lập kế hoạch quản lý hàng hóa, nguyên liệu thực phẩm tại bếp
02	CM38	Quản lý nhân sự và đào tạo nhân viên tại bếp.
03	CM39	Kiểm soát đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm bếp.
04	CM40	Quản lý tài sản, công cụ, dụng cụ bếp.
05	CM41	Kiểm soát các tiêu chí đánh giá chất lượng món ăn trước khi phục vụ khách tại bếp.

06	CM42	Kiểm soát chi phí, doanh thu và lợi nhuận của hoạt động chế biến tại bếp.
07	CM43	Xác định nhu cầu phát triển của nhân viên.
08	CM44	Tiến hành và tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật.
09	CM45	Xử lý khiếu kiện của nhân viên và giải quyết vấn đề.
10	CM46	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp.
11	CM47	Áp dụng Du lịch có trách nhiệm trong hoạt động kinh doanh ăn uống.
12	CM48	Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.
13	CM49	Dự toán ngân sách.
14	CM50	Tuyển dụng, lựa chọn , giữ nhân viên và lập kế hoạch nhân sự.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Thực hiện các quy định tại nơi làm việc
MÃ SỐ: CB01

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nghiên cứu các quy định tại nơi làm việc

- Tiếp nhận và làm rõ các quy định chung của doanh nghiệp
- Tiếp nhận và làm rõ các quy định cụ thể cho vị trí công việc của cá nhân
- Đọc và hiểu rõ những thông tin chi tiết trong các quy định chung và quy định cụ thể

2. Tuân thủ các quy định tại nơi làm việc

- Thực hiện nghiêm túc các quy định
- Duy trì tính nghiêm túc và tự giác trong quá trình thực hiện các quy định
- Cập nhật thường xuyên thông tin thay đổi trong các quy định
- Đánh giá định kỳ việc thực hiện của cá nhân và có những điều chỉnh cần thiết

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

- Đọc và nghiên cứu tài liệu
- Tổ chức công việc
- Lập kế hoạch cá nhân
- Quản lý thời gian
- Tự đánh giá

Kiến thức thiết yếu

- Luật Lao động
- Luật Việc làm
- Luật Bảo hiểm xã hội

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các quy định tại nơi làm việc

- Nội quy cơ quan/văn phòng
- Quy định của bộ phận

2. Hợp đồng lao động

- Hợp đồng lao động
- Sổ tay nhân viên

3. Trang thiết bị, vật dụng cấp phát cho nhân viên

- Chỗ làm việc
- Trang thiết bị làm việc (máy tính, ...)
- Văn phòng phẩm
- Đồng phục làm việc

4. Các điều kiện, tiện nghi tại nơi làm việc

- Thiết bị điểm danh: máy điểm danh vân tay, sổ ký tên điểm danh.
- Nơi để xe máy, xe ô tô dành cho nhân viên
- Phòng/Tủ thay đồ nhân viên
- Phòng ăn cho nhân viên

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả thực hiện các quy định tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Báo cáo của người phụ trách hoặc của bộ phận
- Hồ sơ chứng cứ
- Nghiên cứu tình huống
- Giải quyết vấn đề

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Đảm bảo an toàn và an ninh tại nơi làm việc

MÃ SỐ: CB02

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thực hiện quy định về an toàn và an ninh tại nơi làm việc

- Tuân thủ nghiêm túc nội quy của đơn vị
- Thực hiện đúng theo các quy trình và tiêu chuẩn an toàn trong công việc
- Đảm bảo an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác tại nơi làm việc

2. Phản ứng trong các tình huống khẩn cấp

- Hành động nhanh và phù hợp khi xảy ra hỏa hoạn, sự cố về an toàn và an ninh
- Liên hệ khẩn trương với các dịch vụ khẩn cấp
- Hỗ trợ xử lý sự cố theo phạm vi trách nhiệm và khả năng thực tế

3. Hoàn tất các trách nhiệm hành chính

- Đôn đốc, nhắc nhở đồng nghiệp thực hiện nghiêm túc nội quy và quy trình làm việc
- Báo cáo với người có thẩm quyền về các mối nguy hiểm tiềm ẩn tại nơi làm việc

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

- Giải quyết các tình huống khẩn cấp
- Giao tiếp, truyền đạt các nội quy, quy trình, tiêu chuẩn về an toàn và an ninh

Kiến thức thiết yếu

- Nội quy làm việc của đơn vị
- Các quy trình và tiêu chuẩn an toàn trong công việc
- Các chính sách và quy trình của đơn vị về an ninh
- Quy trình xử lý báo cháy và các trường hợp hỏa hoạn trong đơn vị
- Quy trình xử lý các tình huống khẩn cấp tại đơn vị
- Trách nhiệm pháp lý của người lao động và người sử dụng lao động trong việc bảo đảm sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc
- Một số cách giảm thiểu rủi ro tại nơi làm việc

ĐIỀU KIỆN THỰC CHIỆN

Tài liệu liên quan đến an toàn và an ninh tại nơi làm việc có thể bao gồm:

- Nội quy làm việc của đơn vị
- Các quy trình công việc, tiêu chuẩn an toàn do đơn vị quy định
- Quy định của pháp luật về sức khỏe và an toàn lao động

Các nguyên tắc giảm thiểu rủi ro cho bản thân và những người khác bao gồm:

- An toàn tính mạng con người được ưu tiên trước an toàn tài sản
- Di chuyển khách ra khỏi khu vực và/hoặc ngăn chặn mọi người vào khu vực nguy hiểm
- Giảm thiểu thiệt hại ở mức có thể, đồng thời duy trì an toàn cá nhân

Sự cố liên quan tới an ninh và an toàn tại nơi làm việc có thể bao gồm:

- Cháy, nổ
- Mối đe dọa đánh bom, hành lý không có người nhận ở khu vực công cộng
- Có kẻ xâm nhập phá hoại và tấn công
- Khách say rượu
- Người không có thẩm quyền có mặt tại các khu vực cấm
- Trộm cắp
- Thời tiết (bão, lụt)
- Sự cố kỹ thuật (mất điện, nước, hỏng thang máy)
- Ngộ độc thực phẩm
- Tai nạn
- Tài sản, thiết bị để ở khu vực công cộng không được bảo vệ đúng cách
- Không có các biển cảnh báo và biển an toàn tại những nơi cần thiết
- Các loại khác

4. Liên hệ với các dịch vụ khẩn cấp:

- Gọi điện thoại liên hệ với các dịch vụ cứu hỏa, cảnh sát hay cứu thương tùy theo sự cố/tình huống khẩn cấp đã được xác định
- Liên hệ với cấp quản lý

5. Hỗ trợ phản ứng ban đầu tùy theo tính chất của từng sự cố có thể bao gồm:

- Chữa cháy
- Yêu cầu khách di dời các phương tiện vận tải của họ
- Di dời mọi người ra khỏi khu vực nguy hiểm
- Bảo vệ tài sản

- Hạn chế thiệt hại
- Tắt các thiết bị điện, cầu dao, van và vòi nước
- Khóa hoặc mở khóa các cửa ra vào, cửa sổ...nếu phù hợp
- Tuân thủ sự hướng dẫn trợ giúp của các đơn vị cung cấp dịch vụ khẩn cấp
- Duy trì an toàn cá nhân và an toàn cho những người khác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Hồ sơ chứng cứ
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Làm việc nhóm hiệu quả
MÃ SỐ: CB03

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC CHIỆN

1. Xây dựng mối quan hệ hiệu quả tại nơi làm việc

- 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 công việc theo hướng xây dựng sự hợp tác và mối quan hệ tích cực
- Khuyến khích, ghi nhận và hành động dựa trên phản hồi từ thành viên khác trong nhóm/bộ phận

2. Đóng góp vào hoạt động của nhóm/bộ phận

- Hỗ trợ các thành viên trong nhóm/bộ phận để đảm bảo đạt được mục tiêu đã đề ra
- Đóng góp vào việc hoàn thành mục tiêu, nhiệm vụ của nhóm/bộ phận theo yêu cầu của đơn vị
- Chia sẻ thông tin liên quan tới công việc với nhóm/bộ phận nhằm đảm bảo đạt được mục tiêu đã đề ra

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

- Tôn trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin cá nhân cũng như tầm quan trọng của chúng trong xây dựng các mối quan hệ
- Xác định sự khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp để xử lý một cách thích hợp
- Xác định các vấn đề và mâu thuẫn xảy ra tại nơi làm việc
- Tìm kiếm sự trợ giúp của thành viên trong nhóm/bộ phận khi có vấn đề hay mâu thuẫn nảy sinh.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

- Đọc và xác định rõ trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân trong việc xây dựng nhóm làm việc hiệu quả theo chính sách của đơn vị
- Giao tiếp hiệu quả để lắng nghe ý kiến, đóng góp và phản hồi thông tin trong nhóm
- Xác định và ứng xử phù hợp với sự khác biệt về văn hóa, ngôn ngữ và các nhu cầu đặc biệt của các thành viên khác

- Xác định và xử lý các mâu thuẫn xảy ra theo phạm vi trách nhiệm của bản thân

Kiến thức thiết yếu

- Trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân trong mối quan hệ với các thành viên trong nhóm/bộ phận
- Cách thực hiện công việc theo hướng thúc đẩy hợp tác và quan hệ tốt
- Cách hành động dựa trên thông tin phản hồi của các thành viên khác trong nhóm/bộ phận
- Cách đóng góp cho công việc của nhóm hay bộ phận
- Cách hỗ trợ các thành viên trong nhóm hay bộ phận đạt được mục tiêu đã đề ra
- Cách chia sẻ thông tin liên quan tới công việc với thành viên trong nhóm/bộ phận nhằm đạt mục tiêu đã đề ra
- Các vấn đề, mâu thuẫn thường xảy ra tại nơi làm việc và cách xử lý hiệu quả
- Cách tôn trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin cá nhân
- Cách xử lý những khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp
- Cách tiếp nhận sự trợ giúp của các thành viên trong nhóm/bộ phận khi nảy sinh vấn đề hay mâu thuẫn

ĐIỀU KIỆN THỰC CHIỆN

1. Quy trình, hướng dẫn:

- Quy tắc ứng xử của đơn vị
- Mô tả công việc và sắp xếp nhân viên
- Hướng dẫn kiểm soát các nguy cơ, rủi ro tại nơi làm việc
- Thông tin phản hồi từ giám sát viên và đồng nghiệp

2. Thành viên trong nhóm:

- Bạn bè/đồng nghiệp/nhóm làm việc/học viên/thực tập viên
- Giám sát viên hoặc người quản lý/giám đốc

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc trong nhóm
- Mô phỏng tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án
- Thu thập hồ sơ, chứng cứ tại nơi làm việc
- Nghiên cứu tình huống
- Thuyết trình kế hoạch của ứng viên nhằm cải thiện hiệu quả làm việc nhóm

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Sử dụng phương tiện, công cụ cơ bản có liên quan

MÃ SỐ: CB04

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tiếp cận và sử dụng các công cụ cơ bản có liên quan

- Xác định và tiếp cận các công cụ kinh doanh cần thiết để công việc đạt kết quả theo chính sách và quy trình của đơn vị
- Sử dụng các công cụ kinh doanh một cách hiệu quả, phù hợp với chính sách và quy trình của đơn vị
- Thu thập và duy trì các công cụ kinh doanh cần thiết để hỗ trợ các hoạt động tại nơi làm việc
- Lưu giữ các công cụ kinh doanh theo quy trình của đơn vị và để giảm nguy cơ rò rỉ thông tin

2. Lựa chọn và sử dụng các công cụ cơ bản có liên quan

- Lựa chọn công nghệ kinh doanh phù hợp và/hoặc các phần mềm ứng dụng để đáp ứng yêu cầu của công việc
- Sử dụng công nghệ theo hướng khuyến khích môi trường làm việc an toàn

3. Duy trì công nghệ

- Xác định và thay thế các phần thiết bị đã sử dụng theo hướng dẫn của nhà sản xuất và yêu cầu của đơn vị
- Thực hiện và/ hoặc sắp xếp việc bảo dưỡng thường xuyên để đảm bảo thiết bị được duy trì hoạt động theo hướng dẫn của nhà sản xuất và yêu cầu của đơn vị
- Xác định lỗi hư hỏng của thiết bị và thực hiện các hành động phù hợp theo hướng dẫn của nhà sản xuất hoặc tìm kiếm sự trợ giúp của chuyên gia.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

- Phân tích, lựa chọn công cụ kinh doanh phù hợp với yêu cầu của đơn vị
- Đọc và xác định được các quy trình hướng dẫn sử dụng thiết bị công nghệ, chương trình và ứng dụng
- Áp dụng các nguyên tắc cơ bản về bảo mật thông tin về công cụ kinh doanh và công nghệ của đơn vị

- Soạn thảo báo cáo bảo trì thường xuyên và báo cáo lỗi hư hỏng của thiết bị

Kiến thức thiết yếu

- Các nguồn thông tin và tư vấn về các công cụ và công nghệ kinh doanh phổ biến liên quan tới ngành
- Các lựa chọn công nghệ hiện có phù hợp với ngành, bao gồm cả phần cứng và phần mềm cũng như các đặc tính chung và khả năng của chúng
- Quy trình thông thường trong bảo trì, bảo dưỡng thiết bị do nhân viên thực hiện, đối chiếu với quy trình do chuyên viên bảo trì thực hiện
- Các yếu tố quan trọng để đạt được năng suất và hiệu suất cao từ các công cụ và công nghệ kinh doanh phổ biến, bao gồm cả việc theo dõi hiệu quả, báo cáo hỏng hóc và bảo dưỡng thường xuyên

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1.Các công cụ kinh doanh:

- Thông tin, dữ liệu
- Tài chính
- Cơ sở vật chất
- Trang thiết bị
- Đồ dự trữ và hàng cung cấp

2.Thiết bị công nghệ kinh doanh:

- Các thiết bị máy tính
- Máy ảnh kỹ thuật số
- Công nghệ giám sát an ninh
- Các thiết bị công nghệ cầm tay
- Hệ thống truyền thông
- Máy in
- Đĩa lưu dữ liệu
- Thẻ dữ liệu USB
- Ổ cứng lưu dữ liệu di động

3.Các ứng dụng phần mềm:

- Các gói kế toán
- Các gói dữ liệu
- Các gói quản lý
- Các trình duyệt Internet

4.Công việc bảo trì định kỳ:

- Chương trình cập nhật diệt vi rút
- Sao lưu các tập tin trước khi thực hiện bảo dưỡng lớn
- Kiểm tra và cập nhật các chương trình

5. Hỗ trợ:

- Hỗ trợ bảo trì nội bộ
- Sử dụng các gói dịch vụ hỗ trợ
- Nhà thầu
- Nhà sản xuất

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống
- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Duy trì kiến thức ngành nghề

MÃ SỐ: CB05

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm kiếm nguồn thông tin hiện tại về ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch

- Tiếp cận các nguồn thông tin về ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch có liên quan tới yêu cầu công việc
- Thu thập thông tin về ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch để hỗ trợ thực hiện công việc một cách hiệu quả
- **2. Sử dụng thông tin về ngành để thực hiện tốt nhất công việc**
- Thu thập và phổ biến thông tin theo yêu cầu của khách
- Thực hiện các hoạt động liên quan đến công việc theo đúng yêu cầu của pháp luật và các tiêu chuẩn về đạo đức
- Áp dụng kiến thức và thông tin về ngành trong hoạt động thường nhật tại doanh nghiệp du lịch hoặc cơ sở lưu trú du lịch

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

- Xác định các nguồn thông tin đáng tin cậy
- Thu thập nhanh chóng các kiến thức tổng hợp, đa dạng và cập nhật
- Áp dụng hiệu quả các kiến thức vào hoạt động nghề nghiệp và công việc hàng ngày

Kiến thức thiết yếu

- Các nguồn thông tin đáng tin cậy trên internet và các nguồn khác
- Các phân ngành khác nhau trong ngành du lịch, vai trò, chức năng cũng như mối quan hệ giữa các phân ngành
- Ý nghĩa của chất lượng dịch vụ và việc thường xuyên nâng cao chất lượng trong ngành du lịch cũng như vai trò của từng nhân viên trong việc duy trì chất lượng dịch vụ
- Du lịch có trách nhiệm, bao gồm việc tiết kiệm năng lượng, nước sạch, giảm thiểu rác thải và tái chế
- Các văn bản pháp lý cơ bản, các quy định hay hướng dẫn áp dụng cho ngành du lịch

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Đơn vị năng lực này áp dụng để duy trì kiến thức về ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch, có thể bao gồm:

- Nghiệp vụ cơ sở lưu trú du lịch
- Nghiệp vụ du lịch và lữ hành
- Hướng dẫn du lịch
- Quản lý sự kiện
- Các ngành khác liên quan đến du lịch như vận chuyển, hàng không, spa, nghỉ dưỡng, ...

2. Thông tin có thể liên quan đến:

- Các ngành khác nhau và mối quan hệ giữa du lịch và cơ sở lưu trú du lịch
- Các vấn đề và yêu cầu về môi trường, bao gồm cả du lịch bền vững và có trách nhiệm
- Đạo đức nghề nghiệp cần có khi làm trong ngành
- Mong đợi của nhân viên về ngành
- Đảm bảo chất lượng
- Thông tin dịch vụ khách hàng như chương trình du lịch, vận chuyển hàng không hay đường bộ, các điểm đến tại địa phương,....
- Thông tin về các ngân hàng, bệnh viện, đại sứ quán và các nơi khác ở địa phương

3. Nguồn thông tin có thể bao gồm:

- Internet (kiểm tra độ tin cậy)
- Phương tiện truyền thông
- Hiệp hội du lịch
- Hiệp hội ngành nghề
- Tạp chí của ngành
- Các dịch vụ thông tin
- Kinh nghiệm và quan sát của cá nhân
- Đồng nghiệp, giám sát viên và cán bộ quản lý
- Các mối liên hệ trong ngành, tư vấn viên, cố vấn
- Các nguồn khác

4. Các ngành khác có thể bao gồm:

- Giải trí
- Chế biến món ăn
- Sản xuất rượu
- Vui chơi giải trí

- Hội họp và sự kiện
- Bán lẻ
- Các loại hình khác

5. Các vấn đề pháp lý tác động tới ngành bao gồm:

- Bảo vệ người tiêu dùng
- Trách nhiệm chăm sóc khách hàng
- Cơ hội làm việc bình đẳng
- Chống phân biệt đối xử
- Các mối quan hệ tại nơi làm việc
- Du lịch tình dục trẻ em

6. Các vấn đề đạo đức tác động tới ngành bao gồm:

- Tính bảo mật
- Quy định, thủ tục về hoa hồng
- Đặt buồng vượt trội
- Định giá
- Tiền tip/tiền thưởng của khách
- Quà tặng và dịch vụ miễn phí
- Gợi ý dùng sản phẩm
- Các loại khác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đây là đơn vị năng lực cốt lõi làm nền tảng để thực hiện hiệu quả tất cả các đơn vị năng lực khác. Việc đánh giá đơn vị năng lực này có thể bao gồm:

- Bằng chứng về khả năng tìm kiếm các thông tin khác nhau từ ít nhất hai nguồn
- Bằng chứng về khả năng tìm kiếm ít nhất ba loại thông tin khác nhau liên quan đến thực hiện công việc
- Bằng chứng về việc thu thập và phổ biến ba loại thông tin theo yêu cầu của khách hàng
- Hai ví dụ về thực hiện các hoạt động liên quan đến công việc theo quy định của đơn vị và theo tiêu chuẩn về đạo đức
- Hai ví dụ về ứng dụng kiến thức và thông tin của ngành vào hoạt động kinh doanh hàng ngày trong ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch

Để ứng viên đạt được tiêu chuẩn theo yêu cầu cần thu thập bằng chứng công việc thông qua quan sát, tài liệu công tác hay đặt câu hỏi:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Bài tập đóng vai

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Đồng phục và vệ sinh cá nhân
MÃ SỐ: CC01

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Công việc chuẩn bị

- Đến trước giờ làm việc 15 phút.
- Sử dụng khu vực thay đồ dành cho nhân viên để vệ sinh cá nhân, thay đồng phục và chuẩn bị diện mạo.
- Tắt hết các thiết bị thông tin liên lạc cá nhân và đảm bảo các thiết bị đó được cất giữ tại nơi an toàn theo chính sách của đơn vị.

2. Đảm bảo diện mạo và vệ sinh cá nhân

- Đảm bảo đồng phục sạch sẽ, gọn gàng và an toàn:
 - Phải mặc áo, đồ lót, tất sạch trong giờ làm việc
 - Các trang phục mặc bên ngoài phải được giặt sạch và là phẳng đều đặn hàng ngày hoặc khi cần
 - Giày phải sạch và được đánh bóng
 - Phải đeo biển tên (quy định) theo đúng quy cách về đồng phục, đeo thẳng và giữ sạch
- Đảm bảo diện mạo cá nhân đạt tiêu chuẩn quy định
 - Tóc của nam phải sạch sẽ và được cắt ngắn trên cổ áo, tóc của nữ phải được buộc/búi gọn lại phía sau nếu tóc dài
 - Không sử dụng các loại kem dưỡng da hay nước hoa đậm mùi
 - Luôn giữ tay sạch sẽ, rửa tay sau khi hút thuốc hay sau khi đi vệ sinh
 - Chỉ đeo nhẫn cưới, khuyên tai nhỏ, vòng cổ đơn giản và đồng hồ.
 - Không đeo vòng tay, vòng cổ chân, vật sắc nhọn, vòng cổ dài hay vòng tay thô bản
 - Nữ chỉ trang điểm nhẹ nhàng, nam cạo râu sạch sẽ, trừ khi được phép để râu, ria
 - Đảm bảo tắm rửa sạch sẽ và không có mùi khó chịu, bàn tay sạch, móng tay cắt tỉa gọn gàng
 - Đảm bảo hơi thở không có mùi và đánh răng sạch sẽ

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

- Thực hiện làm vệ sinh cá nhân sao cho đúng quy trình: rửa tay, rửa mặt trước ca làm việc.
- Thực hiện trim tóc hoặc buộc gọn tóc gọn gàng, cẩn thận.

- Thực hiện mặc trang phục đầy đủ và đúng quy định nhanh gọn, chính xác.
- Kiểm tra loại bỏ và cất các đồ trang sức cá nhân không được phép đeo/mang khi làm việc.
- Kiểm tra đồng phục không đạt yêu cầu: nhàu nát, ẩm, nhiều vết bẩn...
- Liệt kê được những điểm cần chú ý khi vệ sinh cá nhân
- Mô tả được những sai sót khi vệ sinh cá nhân
- Mô tả được các bước khi vệ sinh cá nhân trước, trong và sau ca làm việc
- Nhận dạng được các yêu cầu về đồng phục được nhận trước khi vào ca
- Chỉ ra được các lỗi khi mặc đồng phục không đúng.
- Giải thích lý do tại sao cần mặc quần áo sạch và vệ sinh trong nhà bếp
- Nêu lý do tại sao phải trùm tóc hoặc buộc gọn tóc phía sau
- Liệt kê các loại quần áo khác nhau phù hợp với các công việc cụ thể: bảo quản/chuẩn bị/chế biến/phục vụ
- Xác định rõ việc đeo trang sức có ảnh hưởng xấu tới an toàn thực phẩm
- Nêu khi nào cần thiết phải thay quần áo/tạp dề
- Giải thích tầm quan trọng của việc rửa tay kỹ và thường xuyên khi chuẩn bị, chế biến và phục vụ và/hoặc đeo găng tay nấu ăn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Đến sớm trước khi bắt đầu ca trực để đảm bảo diện mạo cá nhân và mặc đồng phục theo đúng tiêu chuẩn
- Có phòng thay đồng phục đủ điều kiện: kín đáo, lịch sự, sạch sẽ
- Có phòng vệ sinh cá nhân
- Có tủ để đồ cá nhân

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá việc thực hiện phải bao gồm các tài liệu sau:

- Ghi chép ít nhất ba lần đến trước giờ 15 phút
- Ghi chép ít nhất ba lần về chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân tốt với đồng phục đúng quy định

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị vào ca làm việc
MÃ SỐ: CC02

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thông báo bắt đầu làm việc

- Sau khi thay đồng phục, chuẩn bị diện mạo đúng quy định, đến đúng giờ và đăng ký vào hệ thống chấm công
- Báo cho các đồng nghiệp khác và/ hoặc giám sát viên về sự có mặt của mình

2. Áp dụng các hành vi làm việc chuyên nghiệp

- Lắng nghe cẩn thận và trả lời đồng nghiệp một cách lịch sự
- Giao tiếp chuyên nghiệp về các vấn đề trong kinh doanh
- Đảm bảo các thiết bị cần thiết phải sẵn sàng khi cần dùng
- Đảm bảo hành vi của cá nhân tạo được uy tín cho đơn vị

3. Chuẩn bị khu vực làm việc cho ca trực

- Đọc sổ giao ca và ghi chép lại các việc cần phải thực hiện
- Ghi chép lại các điểm liên quan tới công việc của mình trong buổi họp giao ca
- Tham gia họp giao ca và rà soát các nhiệm vụ của bạn trong ca trực
- Kiểm tra các thiết bị và mức dự trữ vật dụng, hàng hóa
- Sắp xếp khu vực làm việc theo cách chuyên nghiệp

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

- Đọc sổ giao ca và ghi chép lại các việc cần phải thực hiện
- Liệt kê các điểm liên quan tới công việc của mình trong buổi họp giao ca
- Tham gia họp giao ca và rà soát các nhiệm vụ của mình trong ca trực
- Mô tả các bước của quy trình báo cáo có mặt tại nơi làm việc
- Mô tả quy trình chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân
- Liệt kê các thói quen cá nhân có thể ảnh hưởng xấu đến vệ sinh an toàn thực phẩm
- Mô tả các bước cần thực hiện trước khi bắt đầu ca trực và các hành động cần thiết

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Đến sớm trước khi bắt đầu ca trực để đảm bảo diện mạo cá nhân và mặc đồng phục theo đúng tiêu chuẩn
- Sử dụng thiết bị chấm công trong đơn vị, có thể là thẻ đập lỗ, thiết bị chấm giờ, máy quét thẻ nhân viên, hay hệ thống thủ công
- Sổ báo ăn ghi rõ: số lượng khách đặt, thực đơn đặt, thời gian khách ăn, yêu cầu khác
- Kế hoạch phân công được niêm yết công khai tại phòng bàn giao ca
- Bút viết

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá việc thực hiện phải bao gồm các tài liệu sau:

- Ghi chép ít nhất ba lần đến đúng giờ và báo cáo bắt đầu công việc
- Ghi chép ít nhất hai lần giao tiếp với đồng nghiệp
- Ghi chép ít nhất hai lần tham gia họp giao ca

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị khu vực làm việc chuyên nghiệp

MÃ SỐ: CC03

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Vào vị trí làm việc

- Sắp xếp vị trí làm việc khoa học, sạch sẽ
- Bố trí bàn làm việc, dụng cụ làm việc chuyên nghiệp

2. Chuẩn bị trang thiết bị và dụng cụ chế biến

- Chuẩn bị bếp nấu, lò nướng sạch sẽ và hoạt động tốt
- Các loại thiết bị cơ, thiết bị lạnh sạch, hoạt động tốt
- Dụng cụ cầm tay: dao, thớt, khay... sạch đúng tiêu chuẩn

3. Chuẩn bị nguyên liệu chuẩn bị cho chế biến món ăn trong ca

- Nhận nguyên liệu chính, nguyên liệu phụ và nguyên liệu gia vị đúng định lượng, định suất theo hóa đơn xuất kho
- Nguyên liệu chính được chia cắt theo suất/mâm theo đúng định lượng
- Nguyên liệu phụ, gia vị có thể sơ chế, cắt thái trước theo yêu cầu

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ THIẾT YẾU

- Sắp xếp khoa học, gọn gàng những dụng cụ cần thiết cho ca làm việc
- Kiểm tra được tình trạng của các trang thiết bị sẽ sử dụng, đảm bảo rằng các thiết bị, dụng cụ luôn trạng thái làm việc tốt.
- Thực hiện giao nhận thực phẩm, nguyên liệu trong ca làm việc
- Chuẩn bị loại nguyên liệu chính, phụ và gia vị cần thiết cho ca làm việc.
- Thực hiện vệ sinh, an toàn khu vực trong suốt ca làm việc
- Liệt kê được những dụng cụ, trang thiết bị cho công việc
- Mô tả được các yêu cầu kỹ thuật của trang thiết bị, dụng cụ cầm tay
- Nhận dạng được lỗi kỹ thuật của các trang thiết bị
- Liệt kê được các yêu cầu về an toàn khu vực mình hoạt động
- Liệt kê được các loại nguyên liệu cần thiết cho ca làm việc
- Liệt kê công việc cần thực hiện trong ca
- Nhận diện toàn bộ khu vực làm việc của cá nhân

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các bàn sơ chế bằng inox, chiều cao 0,8 m bố trí gọn gàng thuận lợi
- Các thiết bị chế biến món ăn

- Thiết bị nhiệt
- Thiết bị lạnh
- Thiết bị cơ
- Dụng cụ chế biến cầm tay
- Các loại dao
- Các loại thớt
- Các loại dụng cụ chứa đựng...
- Các dụng cụ vệ sinh
- Các loại sổ sách, biểu mẫu giao nhận nguyên liệu thực phẩm trong ca
- Các loại nguyên liệu thực phẩm giao nhận trong ca

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

- Thao tác bố trí sắp xếp chỗ làm việc khoa học
- Vệ sinh vị trí làm việc, thiết bị và dụng cụ làm việc
- Ghi chép ít nhất hai lần tham gia giao nhận thực phẩm

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Thực hiện quá trình nhập hàng, xuất hàng, bảo quản nguyên liệu thực phẩm trong kho.

MÃ SỐ: CC04

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận hàng mới

- Kiểm tra hệ thống nội bộ để xác định các mặt hàng sắp được giao
- Chuẩn bị khu vực nhận hàng mới
- Xác nhận việc giao hàng cho cơ sở, kiểm tra lượng hàng được giao so với các tài liệu liên quan và kiểm tra hàng nhận được so với chi tiết trong đơn đặt hàng
- Xác định sự khác nhau giữa hàng được giao so với chi tiết trong các chứng từ
- Trả lại nhà cung cấp các mặt hàng được xác định là không phù hợp
- Theo dõi sự khác nhau giữa hàng được giao so với chi tiết trong các chứng từ liên quan và quản lý lượng hàng thừa trong đơn vị
- Đảm bảo an ninh cho hàng mới nhận để không bị hư hại và/hoặc bị trộm cắp

2. Lưu kho hàng mới

- Chuyển hàng mới tới khu vực hoạt động theo quy định
- Tháo dỡ hàng mới theo yêu cầu
- Vận chuyển hàng mới vào các khu vực cất giữ trong kho
- Loại bỏ rác thải từ các khu vực kho
- Dán nhãn cho hàng mới để xác định được từng mặt hàng

3. Bảo quản hàng hóa và khu vực kho

- Luân chuyển hàng hóa theo đúng yêu cầu của đơn vị và đặc điểm của mặt hàng
- Kiểm tra hàng hóa và khu vực kho
- Thực hiện các biện pháp xử lý khi xác định có vấn đề liên quan đến hàng hóa
- Lau chùi và sắp xếp ngăn nắp khu vực kho
- Xác định tỷ lệ sử dụng các mặt hàng

4. Xuất hàng từ kho ra chế biến

- Xuất hàng hóa từ kho ra chế biến theo hóa đơn xuất kho

- Kiểm tra số lượng, chất lượng hàng hóa khi xuất kho
- Thực hiện nguyên tắc nhập trước thì xuất trước

5. Hoàn thành các yêu cầu về tài liệu và hệ thống quản lý kho

- Kiểm tra và xác nhận các tài liệu liên quan tới kho hàng
- Nhập dữ liệu vào hệ thống kho để cập nhật các mức lưu kho
- Xác nhận chứng từ của nhà cung cấp để xử lý và thanh toán

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

- Liệt kê trang thiết bị dụng cụ cần thiết khi tiến hành nhập, xuất và bảo quản nguyên liệu.
- Liệt kê được loại nguyên liệu cần nhập, xuất trong ca làm việc.
- Thực hiện đúng quy trình nhập kho: đánh số, ghi ngày tháng nhập.
- Thực hiện đúng nguyên tắc xuất kho: nguyên liệu nào nhập trước thì xuất trước.
- Bố trí sắp xếp các nguyên liệu trong kho theo nguyên tắc dễ nhìn, dễ thấy và dễ lấy.
- Phân biệt được loại nguyên liệu kém chất lượng khi nhập, xuất và bảo quản trong kho.
- Cân, đong, đo đến nguyên liệu thực phẩm khi nhập, xuất theo đúng hóa đơn nhập, xuất.
- Cân, đong, đo đếm và ghi chép lại theo mẫu khi kiểm kê kho.
- Thực hiện vệ sinh khu vực nhập, xuất và kho thường xuyên và định kỳ
- Mô tả quy trình nhập hàng, xuất hàng và bảo quản hàng hóa, nguyên liệu trong kho
- Trình bày được nguyên tắc nhập hàng, xuất hàng và bảo quản hàng hóa trong kho.
- Xác định được tiêu chí chất lượng nguyên liệu thực phẩm khi nhập, xuất và bảo quản trong kho.
- Xác định được thời gian, hạn sử dụng nguyên liệu thực phẩm khi xuất, nhập và bảo quản.
- Mô tả được tài liệu và quy trình hoàn thiện các loại tài liệu về quá trình nhập, xuất và bảo quản.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Hệ thống nội bộ có thể bao gồm:

- Các đơn đặt mua hàng
- Đặt hàng bằng lời đã thực hiện

- Các đơn đặt hàng thường xuyên
- Các đơn đặt hàng qua điện thoại
- Các đơn đặt hàng trực tuyến
- Các đơn đặt hàng qua máy fax
- Hệ thống quản lý/kiểm soát kho thủ công hay bằng máy tính

2. Các mặt hàng có thể bao gồm:

- Các mặt hàng ăn uống
- Trang thiết bị
- Các loại vật liệu và hóa chất để làm vệ sinh
- Văn phòng phẩm và vật dụng văn phòng
- Các phiếu mua hàng và các loại vé
- Các sản phẩm lưu niệm và hàng hóa để bán

3. Tài liệu (bản giấy hoặc bản điện tử) có thể bao gồm:

- Phiếu đặt hàng và các hướng dẫn đặt hàng
- Vận đơn
- Hóa đơn
- Catalo của các hàng được mua
- Thông số kỹ thuật của sản phẩm được mua
- Các tài liệu khác

4. Các vật dụng bảo quản trong kho có thể bao gồm:

- Giá hàng
- Thùng
- Các thùng chứa hàng dành riêng cho từng mặt hàng
- Tủ lạnh hoặc tủ đá

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

- Ba ví dụ đã ghi chép lại về hàng hóa đã nhận, đã kiểm tra, đã chứng nhận và các công việc đã thực hiện khi có sự khác nhau về hàng hóa, hàng không phù hợp và đảm bảo lưu kho hàng hóa chống trộm cắp và hư hỏng
- Hai ví dụ đã ghi chép lại về mặt hàng đã được di dời, tháo dỡ, lưu kho và dán nhãn chính xác đúng nơi quy định

- Hai ví dụ đã ghi chép lại về cách luân chuyển, kiểm tra và giám sát hàng hóa
- Hai ví dụ đã ghi chép lại về tài liệu hàng hóa, bao gồm hệ thống kho, báo cáo cập nhật và xác nhận chứng từ chuyển đến nhà cung cấp để thanh toán

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Sử dụng trang thiết bị dụng cụ phòng cháy, chữa cháy.

MÃ SỐ: CC05

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quản lý việc phòng cháy và các quy trình kiểm soát

- Xác định các nguy cơ hỏa hoạn trong các khu vực làm việc và hành động để loại trừ hoặc giảm thiểu các nguy cơ này
- Xem xét và làm quen với các quy trình khẩn cấp phải tuân theo trong trường hợp xảy ra hỏa hoạn

2. Xử lý hỏa hoạn tại nơi làm việc

- Chữa cháy bằng cách sử dụng các trang thiết bị và kỹ thuật phù hợp
- Lựa chọn và sử dụng đúng bình/thiết bị chữa cháy cho từng loại hỏa hoạn cụ thể
- Luôn luôn đảm bảo an toàn cho bản thân trong lúc chữa cháy
- Đảm bảo các hành động giảm thiểu hư hại về cơ sở vật chất và tránh gây thương tích cho mọi người

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

- Thực hiện đúng quy trình chữa cháy khi xảy ra cháy tại bếp.
- Thực hiện chữa cháy bằng cách sử dụng các trang thiết bị và kỹ thuật phù hợp
- Lựa chọn và sử dụng đúng bình/thiết bị chữa cháy cho từng loại hỏa hoạn cụ thể
- Luôn luôn đảm bảo an toàn cho bản thân trong lúc chữa cháy
- Thực hiện việc cứu người và tài sản trong đám cháy, giảm thiểu hư hại về cơ sở vật chất và tránh gây thương tích cho mọi người .
- Xác định các nguy cơ hỏa hoạn trong các khu vực làm việc và hành động để loại trừ hoặc giảm thiểu các nguy cơ cháy.
- Giải thích các nguyên tắc không chế và dập tắt sự lan tràn của lửa
- Mô tả các loại hỏa hoạn khác nhau và các thiết bị cần thiết để dập lửa
- Liệt kê các loại thiết bị báo cháy, các thiết bị và hệ thống chữa cháy được sử dụng trong cơ sở lưu trú du lịch hay công ty lễ hành
- Giải thích các kỹ thuật chữa cháy áp dụng cho từng loại hỏa hoạn
- Thảo luận các quy định liên quan tới việc kiểm tra, sử dụng các thiết bị báo cháy và chữa cháy

- Giải thích quy trình chữa cháy được sử dụng trong đơn vị của bạn
- Mô tả những vấn đề có thể xảy ra đối với các thiết bị báo cháy và chữa cháy cũng như những giải pháp và hành động khắc phục phù hợp
- Liệt kê các nguồn thông tin có sẵn về phòng tránh hỏa hoạn và dập tắt hỏa hoạn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Hệ thống báo cháy và chữa cháy có thể bao gồm:

- Thiết bị và hệ thống báo cháy
- Các bình/thiết bị chữa cháy di động, bao gồm bình bột, bình nước, bình khí CO₂, bình hóa chất khô và bình bọt ướt (nếu có)
- Hệ thống phun nước
- Hệ thống bơm dập lửa - bơm chính và bơm khẩn cấp
- Vòi chữa cháy, vòi nước

2. Quần áo và thiết bị bảo vệ cá nhân có thể bao gồm:

- Mặt nạ và kính mắt
- Quần áo bảo hộ, bao gồm cả mũ, găng tay và giày

3. Tài liệu và hồ sơ có thể bao gồm:

- Chỉ dẫn về vận hành và bảo dưỡng các thiết bị an toàn, báo cháy và chữa cháy; khuyến nghị các quy trình
- Chỉ dẫn cách bảo trì, bảo dưỡng các hệ thống và thiết bị an toàn, báo cháy và chữa cháy

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá sẽ được thực hiện trong môi trường mô phỏng, trừ khi có thể cung cấp chứng cứ về việc xử lý đám cháy thực tế đã xảy ra. Các hoạt động sau cần phải thực hiện và được xác nhận thông qua đánh giá.

- Xác định các thiết bị báo cháy, chữa cháy phù hợp và đề ra các hoạt động báo cáo và bảo dưỡng cần thiết
- Sử dụng các loại thiết bị chữa cháy khác nhau trong đơn vị
- Thực hiện các nguyên tắc và chính sách về sức khỏe và an toàn lao động khi thực hiện các nhiệm vụ phòng cháy và chữa cháy
- Liên lạc hiệu quả với những người khác khi cần trong các hoạt động phòng cháy và trong các trường hợp hỏa hoạn khẩn cấp

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Sử dụng và bảo quản trang thiết bị, dụng cụ trong nhà bếp.

MÃ SỐ: CC06

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị thiết bị và đồ dùng nhà bếp để sử dụng

- Đảm bảo dao sạch và khô
- Đảm bảo thiết bị nhà bếp nói chung và đồ dùng nấu ăn được vệ sinh và sẵn sàng sử dụng
- Đảm bảo thiết bị nấu ăn chuyên dụng an toàn để vận hành
- Kiểm tra bảng điều khiển của thiết bị đặt ở chế độ chuẩn xác trước khi vận hành

2. Vận hành thiết bị nhà bếp chuyên dụng

- Lựa chọn loại dao phù hợp với các phương pháp cắt thái cũng như nguyên liệu
- Tuân theo quy trình của nhà sản xuất từ việc khởi động đến vận hành thiết bị
- Giám sát hoạt động của thiết bị để đảm bảo thiết bị vận hành ở nhiệt độ và tốc độ thích hợp
- Tắt thiết bị khi kết thúc vận hành theo đúng quy trình
- Báo cáo các vấn đề và trục trặc được xác định cho người liên quan

3. Vệ sinh thiết bị và dụng cụ nhà bếp sau khi sử dụng

- Rửa và bảo quản dao theo đúng yêu cầu
- Đảm bảo tất cả các thiết bị và dụng cụ nhà bếp được làm sạch bằng chất tẩy rửa phù hợp sau khi sử dụng
- Tháo dỡ thiết bị chuyên dụng đúng cách và an toàn để vệ sinh một cách hiệu quả
- Vệ sinh thiết bị và các bộ phận sử dụng đúng phương pháp và đúng chất tẩy rửa

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

- Sử dụng dao đúng tư thế, đúng phương pháp cắt thái
- Thực hiện quy trình mài dao sắc
- Sử dụng thiết bị, dụng cụ trong nhà bếp đúng mục đích.
- Đảm bảo thiết bị, dụng cụ nấu ăn an toàn để vận hành.

- Thực hiện đúng quy trình vận hành sử dụng thiết bị, dụng cụ nhà bếp.
- Báo cáo các vấn đề và trục trặc được xác định cho người liên quan
- Tháo lắp thiết bị, dụng cụ đúng cách và an toàn để vệ sinh một cách hiệu quả đúng chất tẩy rửa.
- Liệt kê các loại dao thường sử dụng trong chế biến món ăn
- Nêu lý do phải giữ dao sắc
- Nêu lý do cần vệ sinh sạch dao khi sử dụng các loại thực phẩm khác nhau
- Giải thích lý do không sử dụng dao hỏng
- Nêu các loại thiết bị nói chung được sử dụng trong hoạt động nhà bếp
- Nêu mục đích sử dụng của mỗi loại thiết bị chuyên dụng
- Mô tả các mối nguy hiểm và nguy cơ tiềm ẩn liên quan đến thiết bị chuyên dụng
- Nêu cách giảm thiểu tối đa các mối nguy hiểm và nguy cơ tiềm ẩn
- Chỉ ra người nhận báo cáo về các lỗi đã được xác định của thiết bị
- Mô tả cách vệ sinh các thiết bị và dụng cụ nói chung
- Mô tả cách vệ sinh thiết bị chuyên dụng
- Liệt kê các chất tẩy rửa thích hợp để vệ sinh các thiết bị tương ứng
- Mô tả cách sử dụng chất tẩy rửa để tránh tai nạn và các nguy cơ ảnh hưởng xấu đến an toàn thực phẩm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các loại dao

- Dao lưỡi thẳng, dao phay
- Dao lưỡi răng cưa
- Kéo thường/ kéo tĩa

2. Thiết bị và đồ dùng nói chung bao gồm:

- Nồi, chảo và hộp đựng thức ăn
- Lò nướng
- Muôi và kẹp gấp thức ăn

3. Thiết bị nấu ăn chuyên dụng bao gồm:

- Bếp chiên - điện hoặc gas
- Lò nướng đa năng
- Hệ thống giữ thức ăn
- Lò làm panini
- Thiết bị làm bánh Pizza /thiết bị làm Mỳ Ý (Pasta) /thiết bị làm thịt nướng (Kebab)

- Vỉ nướng/Lò nướng mặt trên
- Bếp từ
- Lò vi sóng
- Bếp nướng than
- Bếp nướng điện hoặc ga
- Máy nướng bánh mì cắt lát
- Lò nướng đa năng
- Nồi hấp bằng hơi

4. Thiết bị chuyên dụng bao gồm:

- Máy làm đá
- Máy rửa bát/rửa cốc, chén
- Máy kẹp bánh burger
- Máy xay thịt
- Máy xay sinh tố
- Máy cắt lát
- Máy xay nhuyễn thực phẩm
- Máy trộn
- Máy gọt vỏ khoai tây

5. Thiết bị bảo quản bao gồm:

- Nồi cách thủy (ướt và khô)
- Tủ trưng bày đồ nóng
- Tủ trưng bày đồ lạnh
- Tủ giữ nóng
- Tủ làm nóng bát đĩa

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Học viên cần thiết phải thực hiện sử dụng, vận hành và bảo quản

- Thực hiện ít nhất với ba loại thiết bị và đồ dùng nói chung
- Thực hiện ít nhất với hai loại thiết bị nấu ăn chuyên dụng
- Thực hiện ít nhất với hai loại thiết bị chuẩn bị món ăn chuyên dụng
- Thực hiện ít nhất một loại thiết bị trưng bày và bảo quản thực phẩm

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Thực hiện vệ sinh an toàn thực phẩm trong quá trình chế biến món ăn

MÃ SỐ:CC07

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Duy trì vệ sinh cá nhân

- Mặc quần áo sạch sẽ, đúng cách, phù hợp với công việc
- Rửa tay kỹ, đúng lúc trong quá trình bảo quản, xử lý, chuẩn bị và chế biến món ăn
- Trùm tóc theo yêu cầu
- Băng bó các vết cắt/vết xước và thông báo các bệnh có thể truyền nhiễm trong quá trình chế biến thức ăn

2. Giữ khu vực làm việc sạch và vệ sinh

- Vệ sinh và lau chùi khu vực làm việc khi chuyển tiếp các công việc
- Xử lý chính xác và hiệu quả với các khu vực làm việc và thiết bị hư hỏng
- Xử lý chất thải một cách chính xác và phù hợp
- Báo cáo về bất kỳ hỏng hóc nào liên quan đến cơ sở hạ tầng của khu vực làm việc
- Báo cáo về bất kỳ dấu hiệu nào của các loài động vật gây bệnh

3. Bảo quản thức ăn một cách an toàn

- Sử dụng nguyên tắc thực phẩm vào trước, ra trước (FIFO)
- Kiểm tra và bảo quản hàng giao đến ở nhiệt độ phù hợp
- Tách biệt thực phẩm sống và thực phẩm đã chuẩn bị
- Xoay vòng hàng dự trữ đúng cách
- Hoàn thành biên bản ghi nhận thực phẩm giao đến một cách chính xác

4. Chuẩn bị chế biến và giữ thức ăn an toàn

- Rã đông thực phẩm đúng cách khi cần chế biến
- Kiểm tra điều kiện của thực phẩm để tránh các nguy cơ mất an toàn thực phẩm trước khi chuẩn bị, chế biến và/hoặc hâm nóng
- Đảm bảo chống lây nhiễm chéo giữa các thực phẩm trong quá trình bảo quản, chuẩn bị, chế biến và phục vụ

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

- Thực hiện mặc đồng phục lao động sạch sẽ, đúng cách, phù hợp với công việc

- Thuần thực thao tác rửa tay kỹ, đúng lúc trong quá trình bảo quản, xử lý, chuẩn bị và chế biến món ăn.
- Vệ sinh khu vực làm việc, trang thiết bị và dụng cụ khi chuyển tiếp các công việc
- Xử lý chất thải một cách chính xác và phù hợp
- Báo cáo về bất kỳ hỏng hóc nào liên quan đến cơ sở hạ tầng của khu vực làm việc
- Thực hiện kiểm tra và bảo quản hàng giao đến ở nhiệt độ phù hợp.
- Thực hiện nguyên tắc riêng rẽ tách biệt thực phẩm sống và thực phẩm đã chuẩn bị
- Hoàn thành biên bản ghi nhận thực phẩm giao đến một cách chính xác
- Rã đông thực phẩm đúng cách khi cần chế biến
- Thực hiện được đúng quy trình nhập, xuất, bảo quản nguyên liệu tại khu vực nhà bếp.
- Giải thích tại sao không nên xử lý thức ăn khi người chế biến có vết thương hở, vết cắt và vì sao cần băng bó vết thương phù hợp
- Nêu lý do tại sao phải báo cáo các bệnh dạ dày/truyền nhiễm
- Giải thích tầm quan trọng của việc không hút thuốc, chạm vào miệng, mũi, khạc nhổ khi chuẩn bị/chế biến và phục vụ món ăn
- Giải thích vì sao các bề mặt nơi làm việc cần được giữ sạch sẽ, đặc biệt là trước khi bắt đầu công việc mới.
- Liệt kê các loại bề mặt làm việc và thiết bị hư hỏng có thể gây nguy hiểm tới an toàn thực phẩm
- Mô tả cách xử lý chất thải thực phẩm một cách an toàn và tại sao điều này lại quan trọng
- Giải thích vì sao cần phải vận chuyển, bảo quản thực phẩm ở đúng khu vực và ở nhiệt độ thích hợp
- Nêu lý do vì sao việc bảo quản riêng biệt thực phẩm sống và thực phẩm đã sơ chế là quan trọng.
- Mô tả quy trình cách kiểm tra thực phẩm trong khi chế biến, lưu giữ và phục vụ.
- Giải thích về HACCP (hệ thống phân tích mối nguy và kiểm soát điểm tới hạn) trong hoạt động chế biến món ăn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Quần áo/áo vét/quần/áo khoác/găng tay dùng một lần/giày/mũ đội đầu/tạp dề
- Khu vực vệ sinh, rửa tay trước khi vào các bếp

- Các loại khay, thớt, dao theo nguyên tắc riêng rẽ (phân theo màu sắc thực phẩm)
- Các loại tủ bảo quản riêng rẽ
- Thiết bị vệ sinh phù hợp

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng học viên cần thiết bao gồm:

- Xác định được bốn loại nguy hại thực phẩm
- Bốn trường hợp loại bỏ hoặc giảm thiểu nguy cơ về vệ sinh
- Bốn trường hợp cá nhân tiếp xúc với thực phẩm hoặc các bề mặt tiếp xúc với thực phẩm một cách vệ sinh
- Bốn trường hợp về quy trình vệ sinh
- Bốn trường hợp về rửa tay

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Kết thúc ca làm việc
MÃ SỐ: CC08

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Sắp xếp nhà bếp

- Hướng dẫn thiết lập quy trình làm việc theo quy định pháp lý, các quy trình tại nơi làm việc và các quy định hiện hành liên quan việc thực hành vệ sinh và an toàn
- Đảm bảo các thiết bị và dụng cụ được dùng để chuẩn bị và chế biến thực phẩm phải sạch sẽ và hoạt động tốt
- Kiểm tra và bật các thiết bị nhà bếp đúng lúc và đúng cách cài đặt
- Kiểm tra để đảm bảo có đủ các nguyên liệu dự trữ trong kho và phù hợp với yêu cầu của đơn vị
- Báo cáo với đúng người chịu trách nhiệm về bất kỳ dụng cụ hoặc thiết bị nhà bếp nào không hợp vệ sinh hoặc bị lỗi, hoặc có các vấn đề khác
- Báo cáo với đúng người chịu trách nhiệm về các nguyên liệu không được chuẩn bị đúng số lượng hoặc không đạt chất lượng

2. Đóng cửa nhà bếp

- Đảm bảo các thiết bị và dụng cụ được vệ sinh sạch sẽ, được bảo quản theo yêu cầu của đơn vị và đáp ứng các quy định pháp lý liên quan đến quy trình đóng cửa nhà bếp
- Đảm bảo các thiết bị chế biến đã được tắt, rút dây cắm khi cần thiết và được vệ sinh theo hướng dẫn của nhà sản xuất
- Kiểm tra để đảm bảo tất cả các mặt hàng thực phẩm được bảo quản đúng cách vệ sinh và an theo các quy định pháp lý
- Báo cáo với đúng người chịu trách nhiệm về bất kỳ dụng cụ nào không sạch và bất kỳ vấn đề gì liên quan đến các thiết bị chế biến hoặc bảo quản thực phẩm

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

- Thực hiện đúng theo quy trình kết thúc ca làm việc.
- Thực hiện kiểm tra các thiết bị nhà bếp đã được tắt đúng lúc và đúng cách cài đặt
- Thực hiện kiểm tra để đảm bảo có đủ các nguyên liệu dự trữ trong kho và phù hợp với yêu cầu của đơn vị

- Báo cáo với đúng người chịu trách nhiệm về bất kỳ dụng cụ hoặc thiết bị nhà bếp nào không hợp vệ sinh hoặc bị lỗi, hoặc có các vấn đề khác
- Báo cáo với đúng người chịu trách nhiệm về các nguyên liệu không được chuẩn bị đúng số lượng hoặc không đạt chất lượng
- Ghi chép, bàn giao đầy đủ, rõ ràng các công việc đã thực hiện cho ca tiếp theo
- Liệt kê các yêu cầu đối với việc kết thúc ca làm việc
- Mô tả quy trình bàn giao công việc cho ca sau
- Giải thích tại sao việc đảm bảo tắt/đóng các thiết bị phù hợp là yêu cầu quan trọng
- Giải thích tại sao các dụng cụ và máy móc phải được vệ sinh khi chuyển tiếp các công việc
- Giải thích tại sao việc giám sát thường xuyên các công tác vệ sinh khu vực bảo quản của nhà bếp.
- Liệt kê các lý do cần thường xuyên giám sát nhiệt độ bảo quản của tủ lạnh/phòng lạnh và tủ đông lạnh
- Mô tả yêu cầu của nhà sản xuất khi tắt, rút dây cắm và vệ sinh thiết bị sau khi sử dụng
- Xác định (các) cá nhân phù hợp nhất để nhận báo cáo về các vấn đề

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Dụng cụ bao gồm:

- Dao
- Các dụng cụ khác

2. Thiết bị nhà bếp bao gồm:

- Lò nướng/lò nướng đa năng
- Bếp nướng mặt trên
- Bếp giữ ấm thức ăn
- Bề mặt nướng
- Bể dầu sâu lòng
- Chảo chiên sâu
- Nồi hấp
- Lò vi sóng
- Tủ lạnh
- Tủ đông lạnh
- Phòng lạnh
- Dụng cụ đánh lửa cho bếp ga

- Chảo sâu lòng

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng yêu cầu học viên cần thiết phải làm:

- Tắt các thiết bị bếp, vệ sinh
- Xây dựng quy trình về sắp xếp bếp

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các loại nước dùng cơ bản.

MÃ SỐ: CM01

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ:

- Lựa chọn đủ chủng loại, đúng tỷ lệ các nguyên liệu đáp ứng với yêu cầu chế biến các loại nước dùng cơ bản.
- Lựa chọn đủ và đúng các thiết bị, dụng cụ để chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các loại nước dùng cơ bản.
- Chuẩn bị sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho từng loại nước dùng cơ bản cụ thể đảm bảo các yêu cầu kỹ thuật, chất lượng, thời gian, vệ sinh an toàn thực phẩm, tiết kiệm nguyên liệu.

2. Bảo quản các loại nguyên liệu:

- Các nguyên liệu sau khi sơ chế, cắt thái được bảo quản riêng biệt cho từng loại nước dùng cụ thể
- Bảo quản các nguyên liệu theo đúng yêu cầu kỹ thuật, ở vị trí hợp lý, thuận tiện, đảm bảo yêu cầu vệ sinh an toàn thực phẩm khi chưa sử dụng ngay.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

- Sử dụng đúng và thành thạo các dụng cụ, trang thiết bị phục vụ việc chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu cho các loại nước dùng cơ bản
- Lựa chọn, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu đúng yêu cầu kỹ thuật, phù hợp với từng loại nước dùng cụ thể, đảm bảo thời gian và an toàn lao động trong quá trình chế biến
- Bảo quản nguyên liệu đúng quy cách, đúng nhiệt độ, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm
- Nắm vững các kiến thức liên quan về chuẩn bị, lựa chọn, sơ chế, cắt thái, bảo quản các nguyên liệu cho các loại nước dùng cơ bản.
- Trình bày được các tiêu chí lựa chọn nguyên liệu đáp ứng với yêu cầu để chế biến từng loại nước dùng cơ bản cụ thể
- Liệt kê được các kỹ thuật, dụng cụ và thiết bị phù hợp để chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho từng loại nước dùng cơ bản
- Mô tả được các bước của quy trình thực hiện việc chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu cho các loại nước dùng cơ bản

- Phân tích được các việc cần làm khi nguyên liệu có vấn đề, những sai hỏng thường gặp trong quá trình chuẩn bị, sơ chế, cắt thái nguyên liệu cho các loại nước dùng cơ bản, nguyên nhân và biện pháp phòng tránh.
- Trình bày được cách thức bảo quản các loại nguyên liệu.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN:

1. Về nguyên liệu:

- Các loại nguyên liệu đúng chủng loại, đủ tỷ lệ phù hợp với từng loại nước dùng cụ thể
- Các loại nguyên liệu đảm bảo chất lượng tốt, được bảo quản đúng cách và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

2. Về dụng cụ:

- Các dụng cụ chứa đựng nguyên liệu, thực phẩm
- Dao chặt, dao thái, thớt
- Màng bọc thực phẩm
- Dụng cụ chuyên dùng khác
- Khu vực làm việc sạch sẽ, hợp vệ sinh, thuận tiện
- Dụng cụ vệ sinh và các chất tẩy rửa

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ:

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả trực tiếp thực hiện việc chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu cho các loại nước dùng cơ bản ngay tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Kiểm tra viết và kiểm tra vấn đáp
- Thông qua báo cáo, quan sát của người phụ trách bộ phận
- Thông qua kiểm tra, so sánh, đánh giá kết quả thực hiện với các tiêu chuẩn của quy trình các bước công việc, các kỹ năng, thao tác chuẩn và các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm và an toàn lao động trong quá trình làm việc.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các loại xốt cơ bản.

MÃ SỐ: CM02

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ:

- Lựa chọn đủ chủng loại, đúng tỷ lệ các nguyên liệu đáp ứng với yêu cầu chế biến các loại xốt cơ bản.
- Lựa chọn đủ và đúng các thiết bị, dụng cụ để chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các loại xốt cơ bản.
- Chuẩn bị sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho từng loại xốt cơ bản cụ thể đảm bảo các yêu cầu kỹ thuật, chất lượng, thời gian, vệ sinh an toàn thực phẩm, tiết kiệm nguyên liệu.

2. Bảo quản các loại nguyên liệu:

- Các nguyên liệu sau khi sơ chế, cắt thái được bảo quản riêng biệt cho từng loại xốt cụ thể
- Bảo quản các nguyên liệu theo đúng yêu cầu kỹ thuật, ở vị trí hợp lý, thuận tiện, đảm bảo yêu cầu vệ sinh an toàn thực phẩm khi chưa sử dụng ngay.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

- Sử dụng đúng và thành thạo các dụng cụ, trang thiết bị phục vụ việc chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu cho các loại xốt cơ bản
- Lựa chọn, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu đúng yêu cầu kỹ thuật, phù hợp với từng loại xốt cụ thể, đảm bảo thời gian và an toàn lao động trong quá trình chế biến
- Bảo quản nguyên liệu đúng quy cách, đúng nhiệt độ, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm
- Nắm vững các kiến thức liên quan về chuẩn bị, lựa chọn, sơ chế, cắt thái, bảo quản các nguyên liệu cho các loại nước dùng cơ bản.
- Trình bày được các tiêu chí lựa chọn nguyên liệu đáp ứng với yêu cầu để chế biến từng loại xốt cơ bản cụ thể
- Liệt kê được các kỹ thuật, dụng cụ và thiết bị phù hợp để chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho từng loại xốt cơ bản
- Mô tả được các bước của quy trình thực hiện việc chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu cho các loại nước dùng cơ bản

- Phân tích được các việc cần làm khi nguyên liệu có vấn đề, những sai hỏng thường gặp trong quá trình chuẩn bị, sơ chế, cắt thái nguyên liệu cho các loại xốt cơ bản, nguyên nhân và biện pháp phòng tránh.
- Trình bày được cách thức bảo quản các loại nguyên liệu.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN:

1. Về nguyên liệu:

- Các loại nguyên liệu đúng chủng loại, đủ tỷ lệ phù hợp với từng loại xốt cụ thể
- Các loại nguyên liệu đảm bảo chất lượng tốt, được bảo quản đúng cách và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

2. Về dụng cụ:

- Các dụng cụ chứa đựng nguyên liệu, thực phẩm
- Dao chặt, dao thái, thớt
- Màng bọc thực phẩm
- Cân, cốc đong
- Dụng cụ chuyên dùng khác
- Khu vực làm việc sạch sẽ, hợp vệ sinh, thuận tiện
- Dụng cụ vệ sinh và các chất tẩy rửa

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ:

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả trực tiếp thực hiện việc chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu cho các loại nước dùng cơ bản ngay tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Kiểm tra viết và kiểm tra vấn đáp
- Thông qua báo cáo, quan sát của người phụ trách bộ phận
- Thông qua kiểm tra, so sánh, đánh giá kết quả thực hiện với các tiêu chuẩn của quy trình các bước công việc, các kỹ năng, thao tác chuẩn và các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm và an toàn lao động trong quá trình làm việc.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các loại súp cơ bản.

MÃ SỐ: CM03

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ:

- Lựa chọn đủ chủng loại, đúng tỷ lệ các nguyên liệu đáp ứng với yêu cầu chế biến các loại súp cơ bản.
- Lựa chọn đủ và đúng các thiết bị, dụng cụ để chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các loại súp cơ bản.
- Chuẩn bị sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho từng loại súp cơ bản cụ thể đảm bảo các yêu cầu kỹ thuật, chất lượng, thời gian, vệ sinh an toàn thực phẩm, tiết kiệm nguyên liệu.

2. Bảo quản các loại nguyên liệu:

- Các nguyên liệu sau khi sơ chế, cắt thái được bảo quản riêng biệt cho từng loại súp cụ thể
- Bảo quản các nguyên liệu theo đúng yêu cầu kỹ thuật, ở vị trí hợp lý, thuận tiện, đảm bảo yêu cầu vệ sinh an toàn thực phẩm khi chưa sử dụng ngay.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

- Sử dụng đúng và thành thạo các dụng cụ, trang thiết bị phục vụ việc chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu cho các loại súp cơ bản
- Lựa chọn, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu đúng yêu cầu kỹ thuật, phù hợp với từng loại súp cụ thể, đảm bảo thời gian và an toàn lao động trong quá trình chế biến
- Bảo quản nguyên liệu đúng quy cách, đúng nhiệt độ, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm
- Nắm vững các kiến thức liên quan về chuẩn bị, lựa chọn, sơ chế, cắt thái, bảo quản các nguyên liệu cho các loại súp cơ bản.
- Trình bày được các tiêu chí lựa chọn nguyên liệu đáp ứng với yêu cầu để chế biến từng loại súp cơ bản cụ thể
- Liệt kê được các kỹ thuật, dụng cụ và thiết bị phù hợp để chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho từng loại súp cơ bản
- Mô tả được các bước của quy trình thực hiện việc chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu cho các loại súp cơ bản

- Phân tích được các việc cần làm khi nguyên liệu có vấn đề, những sai hỏng thường gặp trong quá trình chuẩn bị, sơ chế, cắt thái nguyên liệu cho các loại súp cơ bản, nguyên nhân và biện pháp phòng tránh.
- Trình bày được cách thức bảo quản các loại nguyên liệu.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN:

1. Về nguyên liệu:

- Các loại nguyên liệu đúng chủng loại, đủ tỷ lệ phù hợp với từng loại súp cụ thể
- Các loại nguyên liệu đảm bảo chất lượng tốt, được bảo quản đúng cách và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

2. Về dụng cụ:

- Các dụng cụ chứa đựng nguyên liệu, thực phẩm
- Dao chặt, dao thái, thớt
- Màng bọc thực phẩm
- Dụng cụ chuyên dùng khác
- Khu vực làm việc sạch sẽ, hợp vệ sinh, thuận tiện
- Dụng cụ vệ sinh và các chất tẩy rửa

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ:

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả trực tiếp thực hiện việc chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu cho các loại súp cơ bản ngay tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Kiểm tra viết và kiểm tra vấn đáp
- Thông qua báo cáo, quan sát của người phụ trách bộ phận
- Thông qua kiểm tra, so sánh, đánh giá kết quả thực hiện với các tiêu chuẩn của quy trình các bước công việc, các kỹ năng, thao tác chuẩn và các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm và an toàn lao động trong quá trình làm việc.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại rau, củ, quả cho các món ăn cơ bản.

MÃ SỐ: CM04

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ:

- Lựa chọn đủ chủng loại, đúng tỷ lệ các loại rau, củ, quả đáp ứng với yêu cầu chế biến các món ăn cơ bản.
- Lựa chọn đủ và đúng các thiết bị, dụng cụ để chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại rau, củ, quả cho các món ăn cơ bản.
- Chuẩn bị sơ chế, cắt thái các loại rau, củ, quả cho các món ăn cơ bản cụ thể đảm bảo các yêu cầu kỹ thuật, chất lượng, thời gian, vệ sinh an toàn thực phẩm, tiết kiệm nguyên liệu.

2. Bảo quản các loại nguyên liệu:

- Các nguyên liệu rau, củ, quả sau khi sơ chế, cắt thái được bảo quản riêng biệt cho các món ăn cụ thể
- Bảo quản các loại rau, củ, quả theo đúng yêu cầu kỹ thuật, ở vị trí hợp lý, thuận tiện, đảm bảo yêu cầu vệ sinh an toàn thực phẩm khi chưa sử dụng ngay.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

- Sử dụng đúng và thành thạo các dụng cụ, trang thiết bị phục vụ việc chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại rau, củ, quả cho các món ăn cơ bản
- Lựa chọn, sơ chế, cắt thái các loại rau, củ, quả đúng yêu cầu kỹ thuật, phù hợp với các món ăn cụ thể, đảm bảo thời gian và an toàn lao động trong quá trình chế biến
- Bảo quản các loại rau, củ, quả đúng quy cách, đúng nhiệt độ, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm
- Nắm vững các kiến thức liên quan về chuẩn bị, lựa chọn, sơ chế, cắt thái, bảo quản các loại rau, củ, quả cho các món ăn cơ bản.
- Trình bày được các tiêu chí lựa chọn loại rau, củ, quả đáp ứng với yêu cầu để chế biến các món ăn cơ bản cụ thể
- Liệt kê được các kỹ thuật, dụng cụ và thiết bị phù hợp để chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại rau, củ, quả cho các món ăn cơ bản
- Mô tả được các bước của quy trình thực hiện việc chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại rau, củ, quả cho các món ăn cơ bản

- Phân tích được các việc cần làm khi nguyên liệu có vấn đề, những sai hỏng thường gặp trong quá trình chuẩn bị, sơ chế, cắt thái loại rau, củ, quả cho các món ăn cơ bản, nguyên nhân và biện pháp phòng tránh.
- Trình bày được cách thức bảo quản các loại nguyên liệu.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN:

1. Về nguyên liệu:

- Các loại rau, củ, quả đúng chủng loại, đủ tỷ lệ phù hợp với từng món ăn cụ thể
- Các loại rau, củ, quả đảm bảo chất lượng tốt, được bảo quản đúng cách và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

2. Về dụng cụ:

- Các dụng cụ chứa đựng nguyên liệu, thực phẩm
- Dao chặt, dao thái, thớt
- Màn bọc thực phẩm
- Dụng cụ chuyên dùng khác
- Khu vực làm việc sạch sẽ, hợp vệ sinh, thuận tiện
- Dụng cụ vệ sinh và các chất tẩy rửa

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ:

Đơn vị năng lực này **được** đánh giá thông qua kết quả trực tiếp thực hiện việc chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại rau, củ, quả cho các món ăn cơ bản ngay tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Kiểm tra viết và kiểm tra vấn đáp
- Thông qua báo cáo, quan sát của người phụ trách bộ phận
- Thông qua kiểm tra, so sánh, đánh giá kết quả thực hiện với các tiêu chuẩn của quy trình các bước công việc, các kỹ năng, thao tác chuẩn và các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm và an toàn lao động trong quá trình làm việc.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các món thịt cơ bản.

MÃ SỐ: CM05

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ:

- Lựa chọn đủ chủng loại, đúng tỷ lệ các nguyên liệu đáp ứng với yêu cầu chế biến các món thịt cơ bản.
- Lựa chọn đủ và đúng các thiết bị, dụng cụ để chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các món thịt cơ bản.
- Chuẩn bị sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho từng món thịt cơ bản cụ thể đảm bảo các yêu cầu kỹ thuật, chất lượng, thời gian, vệ sinh an toàn thực phẩm, tiết kiệm nguyên liệu.

2. Bảo quản các loại nguyên liệu:

- Các nguyên liệu sau khi sơ chế, cắt thái được bảo quản riêng biệt cho từng món thịt cơ bản cụ thể
- Bảo quản các nguyên liệu theo đúng yêu cầu kỹ thuật, ở vị trí hợp lý, thuận tiện, đảm bảo yêu cầu vệ sinh an toàn thực phẩm khi chưa sử dụng ngay.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

- Sử dụng đúng và thành thạo các dụng cụ, trang thiết bị phục vụ việc chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu cho các món thịt cơ bản
- Lựa chọn, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu đúng yêu cầu kỹ thuật, phù hợp với từng món thịt cơ bản cụ thể, đảm bảo thời gian và an toàn lao động trong quá trình chế biến
- Bảo quản nguyên liệu đúng quy cách, đúng nhiệt độ, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm
- Nắm vững các kiến thức liên quan về chuẩn bị, lựa chọn, sơ chế, cắt thái, bảo quản các nguyên liệu cho các món thịt cơ bản.
- Trình bày được các tiêu chí lựa chọn nguyên liệu đáp ứng với yêu cầu để chế biến từng món thịt cơ bản cụ thể
- Liệt kê được các kỹ thuật, dụng cụ và thiết bị phù hợp để chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho từng món thịt cơ bản
- Mô tả được các bước của quy trình thực hiện việc chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu cho các món thịt cơ bản

- Phân tích được các việc cần làm khi nguyên liệu có vấn đề, những sai hỏng thường gặp trong quá trình chuẩn bị, sơ chế, cắt thái nguyên liệu cho các món thịt cơ bản, nguyên nhân và biện pháp phòng tránh.
- Trình bày được cách thức bảo quản các loại nguyên liệu.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN:

1. Về nguyên liệu:

- Các loại nguyên liệu đúng chủng loại, đủ tỷ lệ phù hợp với từng món thịt cụ thể
- Các loại nguyên liệu đảm bảo chất lượng tốt, được bảo quản đúng cách và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

2. Về dụng cụ:

- Các dụng cụ chứa đựng nguyên liệu, thực phẩm
- Dao chặt, dao thái, thớt
- Màng bọc thực phẩm
- Dụng cụ chuyên dùng khác
- Khu vực làm việc sạch sẽ, hợp vệ sinh, thuận tiện
- Dụng cụ vệ sinh và các chất tẩy rửa

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ:

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả trực tiếp thực hiện việc chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu cho các món thịt cơ bản ngay tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Kiểm tra viết và kiểm tra vấn đáp
- Thông qua báo cáo, quan sát của người phụ trách bộ phận
- Thông qua kiểm tra, so sánh, đánh giá kết quả thực hiện với các tiêu chuẩn của quy trình các bước công việc, các kỹ năng, thao tác chuẩn và các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm và an toàn lao động trong quá trình làm việc.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các món gia cầm cơ bản.

MÃ SỐ: CM06

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ:

- Lựa chọn đủ chủng loại, đúng tỷ lệ các nguyên liệu đáp ứng với yêu cầu chế biến các món gia cầm cơ bản.
- Lựa chọn đủ và đúng các thiết bị, dụng cụ để chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các món gia cầm cơ bản.
- Chuẩn bị sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho từng món gia cầm cơ bản cụ thể đảm bảo các yêu cầu kỹ thuật, chất lượng, thời gian, vệ sinh an toàn thực phẩm, tiết kiệm nguyên liệu.

2. Bảo quản các loại nguyên liệu:

- Các nguyên liệu sau khi sơ chế, cắt thái được bảo quản riêng biệt cho từng món gia cầm cơ bản cụ thể
- Bảo quản các nguyên liệu theo đúng yêu cầu kỹ thuật, ở vị trí hợp lý, thuận tiện, đảm bảo yêu cầu vệ sinh an toàn thực phẩm khi chưa sử dụng ngay.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

- Sử dụng đúng và thành thạo các dụng cụ, trang thiết bị phục vụ việc chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu cho các món gia cầm cơ bản
- Lựa chọn, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu đúng yêu cầu kỹ thuật, phù hợp với từng món gia cầm cơ bản cụ thể, đảm bảo thời gian và an toàn lao động trong quá trình chế biến
- Bảo quản nguyên liệu đúng quy cách, đúng nhiệt độ, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm
- Nắm vững các kiến thức liên quan về chuẩn bị, lựa chọn, sơ chế, cắt thái, bảo quản các nguyên liệu cho các món gia cầm cơ bản.
- Trình bày được các tiêu chí lựa chọn nguyên liệu đáp ứng với yêu cầu để chế biến từng món gia cầm cơ bản cụ thể
- Liệt kê được các kỹ thuật, dụng cụ và thiết bị phù hợp để chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho từng món gia cầm cơ bản
- Mô tả được các bước của quy trình thực hiện việc chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu cho các món gia cầm cơ bản

- Phân tích được các việc cần làm khi nguyên liệu có vấn đề, những sai hỏng thường gặp trong quá trình chuẩn bị, sơ chế, cắt thái nguyên liệu cho các món gia cầm cơ bản, nguyên nhân và biện pháp phòng tránh.
- Trình bày được cách thức bảo quản các loại nguyên liệu.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN:

1. Về nguyên liệu:

- Các loại nguyên liệu đúng chủng loại, đủ tỷ lệ phù hợp với từng món gia cầm cụ thể
- Các loại nguyên liệu đảm bảo chất lượng tốt, được bảo quản đúng cách và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

2. Về dụng cụ:

- Các dụng cụ chứa đựng nguyên liệu, thực phẩm
- Dao chặt, dao thái, thớt
- Màn bọc thực phẩm
- Dụng cụ chuyên dùng khác
- Khu vực làm việc sạch sẽ, hợp vệ sinh, thuận tiện
- Dụng cụ vệ sinh và các chất tẩy rửa

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ:

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả trực tiếp thực hiện việc chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu cho các món gia cầm cơ bản ngay tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Kiểm tra viết và kiểm tra vấn đáp
- Thông qua báo cáo, quan sát của người phụ trách bộ phận
- Thông qua kiểm tra, so sánh, đánh giá kết quả thực hiện với các tiêu chuẩn của quy trình các bước công việc, các kỹ năng, thao tác chuẩn và các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm và an toàn lao động trong quá trình làm việc.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các món cá cơ bản.

MÃ SỐ: CM07

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ:

- Lựa chọn đủ chủng loại, đúng tỷ lệ các nguyên liệu đáp ứng với yêu cầu chế biến các món cá cơ bản.
- Lựa chọn đủ và đúng các thiết bị, dụng cụ để chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các món cá cơ bản.
- Chuẩn bị sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho từng món cá cơ bản cụ thể đảm bảo các yêu cầu kỹ thuật, chất lượng, thời gian, vệ sinh an toàn thực phẩm, tiết kiệm nguyên liệu.

2. Bảo quản các loại nguyên liệu:

- Các nguyên liệu sau khi sơ chế, cắt thái được bảo quản riêng biệt cho từng món cá cơ bản cụ thể
- Bảo quản các nguyên liệu theo đúng yêu cầu kỹ thuật, ở vị trí hợp lý, thuận tiện, đảm bảo yêu cầu vệ sinh an toàn thực phẩm khi chưa sử dụng ngay.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

- Sử dụng đúng và thành thạo các dụng cụ, trang thiết bị phục vụ việc chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu cho các món cá cơ bản
- Lựa chọn, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu đúng yêu cầu kỹ thuật, phù hợp với từng món cá cơ bản cụ thể, đảm bảo thời gian và an toàn lao động trong quá trình chế biến
- Bảo quản nguyên liệu đúng quy cách, đúng nhiệt độ, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm
- Nắm vững các kiến thức liên quan về chuẩn bị, lựa chọn, sơ chế, cắt thái, bảo quản các nguyên liệu cho các cá cơ bản.
- Trình bày được các tiêu chí lựa chọn nguyên liệu đáp ứng với yêu cầu để chế biến từng cá cơ bản cụ thể
- Liệt kê được các kỹ thuật, dụng cụ và thiết bị phù hợp để chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho từng món cá cơ bản
- Mô tả được các bước của quy trình thực hiện việc chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu cho các món cá cơ bản

- Phân tích được các việc cần làm khi nguyên liệu có vấn đề, những sai hỏng thường gặp trong quá trình chuẩn bị, sơ chế, cắt thái nguyên liệu cho các món cá cơ bản, nguyên nhân và biện pháp phòng tránh.
- Trình bày được cách thức bảo quản các loại nguyên liệu.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN:

1. Về nguyên liệu:

- Các loại nguyên liệu đúng chủng loại, đủ tỷ lệ phù hợp với từng món cá cụ thể
- Các loại nguyên liệu đảm bảo chất lượng tốt, được bảo quản đúng cách và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

2. Về dụng cụ:

- Các dụng cụ chứa đựng nguyên liệu, thực phẩm
- Dao chặt, dao thái, thớt, dụng cụ đánh vẩy cá, kéo cắt thực phẩm
- Màn bọc thực phẩm
- Dụng cụ chuyên dùng khác
- Khu vực làm việc sạch sẽ, hợp vệ sinh, thuận tiện
- Dụng cụ vệ sinh và các chất tẩy rửa

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ:

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả trực tiếp thực hiện việc chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu cho các món cá cơ bản ngay tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Kiểm tra viết và kiểm tra vấn đáp
- Thông qua báo cáo, quan sát của người phụ trách bộ phận
- Thông qua kiểm tra, so sánh, đánh giá kết quả thực hiện với các tiêu chuẩn của quy trình các bước công việc, các kỹ năng, thao tác chuẩn và các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm và an toàn lao động trong quá trình làm việc.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các món hải sản cơ bản.

MÃ SỐ: CM08

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ:

- Lựa chọn đủ chủng loại, đúng tỷ lệ các nguyên liệu đáp ứng với yêu cầu chế biến các món hải sản cơ bản.
- Lựa chọn đủ và đúng các thiết bị, dụng cụ để chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các món hải sản cơ bản.
- Chuẩn bị sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho từng món hải sản cơ bản cụ thể đảm bảo các yêu cầu kỹ thuật, chất lượng, thời gian, vệ sinh an toàn thực phẩm, tiết kiệm nguyên liệu.

2. Bảo quản các loại nguyên liệu:

- Các nguyên liệu sau khi sơ chế, cắt thái được bảo quản riêng biệt cho từng món hải sản cơ bản cụ thể
- Bảo quản các nguyên liệu theo đúng yêu cầu kỹ thuật, ở vị trí hợp lý, thuận tiện, đảm bảo yêu cầu vệ sinh an toàn thực phẩm khi chưa sử dụng ngay.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

- Sử dụng đúng và thành thạo các dụng cụ, trang thiết bị phục vụ việc chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu cho các món hải sản cơ bản
- Lựa chọn, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu đúng yêu cầu kỹ thuật, phù hợp với từng món hải sản cơ bản cụ thể, đảm bảo thời gian và an toàn lao động trong quá trình chế biến
- Bảo quản nguyên liệu đúng quy cách, đúng nhiệt độ, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm
- Nắm vững các kiến thức liên quan về chuẩn bị, lựa chọn, sơ chế, cắt thái, bảo quản các nguyên liệu cho các món hải sản cơ bản.
- Trình bày được các tiêu chí lựa chọn nguyên liệu đáp ứng với yêu cầu để chế biến từng món hải sản cơ bản cụ thể
- Liệt kê được các kỹ thuật, dụng cụ và thiết bị phù hợp để chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho từng món hải sản cơ bản
- Mô tả được các bước của quy trình thực hiện việc chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu cho các món hải sản cơ bản

- Phân tích được các việc cần làm khi nguyên liệu có vấn đề, những sai hỏng thường gặp trong quá trình chuẩn bị, sơ chế, cắt thái nguyên liệu cho các món hải sản cơ bản, nguyên nhân và biện pháp phòng tránh.
- Trình bày được cách thức bảo quản các loại nguyên liệu.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN:

1. Về nguyên liệu:

- Các loại nguyên liệu đúng chủng loại, đủ tỷ lệ phù hợp với từng món hải sản cụ thể
- Các loại nguyên liệu đảm bảo chất lượng tốt, được bảo quản đúng cách và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

2. Về dụng cụ:

- Các dụng cụ chứa đựng nguyên liệu, thực phẩm
- Dao chặt, dao thái, thớt
- Màng bọc thực phẩm
- Dụng cụ chuyên dùng khác
- Khu vực làm việc sạch sẽ, hợp vệ sinh, thuận tiện
- Dụng cụ vệ sinh và các chất tẩy rửa

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ:

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả trực tiếp thực hiện việc chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu cho các món hải sản cơ bản ngay tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Kiểm tra viết và kiểm tra vấn đáp
- Thông qua báo cáo, quan sát của người phụ trách bộ phận
- Thông qua kiểm tra, so sánh, đánh giá kết quả thực hiện với các tiêu chuẩn của quy trình các bước công việc, các kỹ năng, thao tác chuẩn và các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm và an toàn lao động trong quá trình làm việc.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu nội tạng cho các món ăn cơ bản.

MÃ SỐ: CM09

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ:

- Lựa chọn đủ chủng loại, đúng tỷ lệ các nguyên liệu nội tạng đáp ứng với yêu cầu chế biến các món ăn cơ bản.
- Lựa chọn đủ và đúng các thiết bị, dụng cụ để chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu nội tạng cho các món ăn cơ bản.
- Chuẩn bị sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu nội tạng cho các món ăn cơ bản cụ thể đảm bảo các yêu cầu kỹ thuật, chất lượng, thời gian, vệ sinh an toàn thực phẩm, tiết kiệm nguyên liệu.

2. Bảo quản các loại nguyên liệu:

- Các nguyên liệu nội tạng sau khi sơ chế, cắt thái được bảo quản riêng biệt cho từng món ăn cụ thể
- Bảo quản các nguyên liệu nội tạng theo đúng yêu cầu kỹ thuật, ở vị trí hợp lý, thuận tiện, đảm bảo yêu cầu vệ sinh an toàn thực phẩm khi chưa sử dụng ngay.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

- Sử dụng đúng và thành thạo các dụng cụ, trang thiết bị phục vụ việc chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu nội tạng cho các món ăn cơ bản
- Lựa chọn, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu nội tạng đúng yêu cầu kỹ thuật, phù hợp với các món ăn cụ thể, đảm bảo thời gian và an toàn lao động trong quá trình chế biến
- Bảo quản nguyên liệu đúng quy cách, đúng nhiệt độ, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm
- Nắm vững các kiến thức liên quan về chuẩn bị, lựa chọn, sơ chế, cắt thái, bảo quản các nguyên liệu nội tạng cho các món ăn cơ bản.
- Trình bày được các tiêu chí lựa chọn nguyên liệu nội tạng đáp ứng với yêu cầu để chế biến từng món ăn cơ bản cụ thể
- Liệt kê được các kỹ thuật, dụng cụ và thiết bị phù hợp để chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu nội tạng cho từng món ăn cơ bản
- Mô tả được các bước của quy trình thực hiện việc chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu nội tạng cho các món ăn cơ bản

- Phân tích được các việc cần làm khi nguyên liệu có vấn đề, những sai hỏng thường gặp trong quá trình chuẩn bị, sơ chế, cắt thái nguyên liệu nội tạng cho các loại món ăn cơ bản, nguyên nhân và biện pháp phòng tránh.
- Trình bày được cách thức bảo quản các loại nguyên liệu nội tạng.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN:

1. Về nguyên liệu:

- Các loại nguyên liệu nội tạng đúng chủng loại, đủ tỷ lệ phù hợp với từng món ăn cụ thể
- Các loại nguyên liệu nội tạng đảm bảo chất lượng tốt, được bảo quản đúng cách và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

2. Về dụng cụ:

- Các dụng cụ chứa đựng nguyên liệu, thực phẩm
- Dao chặt, dao thái, thớt
- Màn bọc thực phẩm
- Dụng cụ chuyên dùng khác
- Khu vực làm việc sạch sẽ, hợp vệ sinh, thuận tiện
- Dụng cụ vệ sinh và các chất tẩy rửa

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ:

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả trực tiếp thực hiện việc chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu nội tạng cho các món ăn cơ bản ngay tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Kiểm tra viết và kiểm tra vấn đáp
- Thông qua báo cáo, quan sát của người phụ trách bộ phận
- Thông qua kiểm tra, so sánh, đánh giá kết quả thực hiện với các tiêu chuẩn của quy trình các bước công việc, các kỹ năng, thao tác chuẩn và các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm và an toàn lao động trong quá trình làm việc.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các món ăn cơ bản từ tinh bột

MÃ SỐ:CM10

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- Đảm bảo các nguyên liệu đáp ứng đúng yêu cầu của các món ăn
- Lựa chọn đúng dụng cụ và thiết bị để chuẩn bị và chế biến món ăn

2. Chuẩn bị và sơ chế các món ăn từ tinh bột

- Chuẩn bị các loại nguyên liệu phù hợp với các món từ tinh bột
- Sơ chế, cắt thái nguyên liệu đảm bảo đạt được yêu cầu về kỹ thuật và chất lượng món ăn từ tinh bột.

3. Bảo quản các nguyên liệu

- Các nguyên liệu sau khi sơ chế, cắt thái được bảo quản riêng biệt cho từng món ăn cụ thể.
- Bảo quản nguyên liệu một cách an toàn và đảm bảo vệ sinh khi chưa sử dụng ngay.
- Các loại nguyên liệu được sắp xếp ở vị trí hợp lý, thuận tiện.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

- Sử dụng thành thạo các dụng cụ, trang thiết bị phục vụ việc cắt, thái nguyên liệu cơ bản.
- Chuẩn bị dụng cụ để chế biến cho phù hợp và đảm bảo vệ sinh
- Cắt thái nguyên liệu phù hợp với từng món ăn cụ thể
- Bảo quản nguyên liệu đúng cách, đúng nhiệt độ.
- Giải thích cách thức lựa chọn nguyên liệu về số lượng và chất lượng cho từng món theo yêu cầu.
- Liệt kê những điểm cần chú ý về chất lượng khi lựa chọn gạo, mỳ, khoai, bột mỳ, bột ngô..
- Liệt kê các đặc điểm cần lưu ý về chất lượng nguyên liệu.
- Mô tả đúng những kỹ thuật, thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng khi tiến hành các phương pháp chuẩn bị, sơ chế, cắt thái nguyên liệu cho các món ăn từ tinh bột.
- Giải thích việc cần làm khi biết nguyên liệu không đạt yêu cầu.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Nguyên liệu

- Các loại gạo
- Các loại bột
- Các loại khoai
- Các loại mỳ

2. Dụng cụ

- Giá, rổ inox (nhựa)
- Thớt nhựa
- Dao thái
- Cân
- Khay chứa đựng thực phẩm.
- Màng bọc thực phẩm.
- Chậu rửa
- Nước
- Dụng cụ vệ sinh và chất tẩy rửa.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đối với các ứng viên, để đạt được tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam, yêu cầu phải tập hợp các bằng chứng thực hiện thông qua:

- Thực hiện việc chuẩn bị dụng cụ để sơ chế các nguyên liệu từ tinh bột.
- Thực hiện cắt thái nguyên liệu cho 3 món ăn từ tinh bột.
- Thực hiện việc sơ chế 5 loại nguyên liệu từ tinh bột.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các món trứng

MÃ SỐ:CM11

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1.Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- Vận dụng cách lựa chọn nguyên liệu để đảm bảo trứng và các nguyên liệu đi kèm đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn
- Lựa chọn đúng dụng cụ và thiết bị để cắt thái các nguyên liệu phù hợp cho từng món trứng cụ thể.

2. Chuẩn bị và sơ chế các nguyên liệu cho các món trứng

- Chuẩn bị các loại nguyên liệu phù hợp với từng món trứng cụ thể.
- Sơ chế, cắt thái nguyên liệu đảm bảo đạt được yêu cầu về kỹ thuật và chất lượng cho từng món trứng.

3. Bảo quản các nguyên liệu

- Các nguyên liệu sau khi sơ chế, cắt thái được bảo riêng biệt cho từng món ăn cụ thể.
- Bảo quản nguyên liệu một cách an toàn và đảm bảo vệ sinh khi chưa sử dụng ngay.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

- Sử dụng thành thạo các dụng cụ, trang thiết bị phục vụ việc cắt, thái nguyên liệu cơ bản.
- Chuẩn bị dụng cụ để chế biến cho phù hợp và đảm bảo vệ sinh.
- Bảo quản nguyên liệu đúng cách, đúng nhiệt độ.
- Cắt thái nguyên liệu phù hợp với từng món ăn cụ thể:
- Món trứng cơ bản kiểu Âu
- Món trứng cơ bản kiểu Á
- Sắp xếp dụng cụ và nguyên liệu thuận tiện cho việc chế biến.
- Giải thích các cách thức lựa chọn trứng và các nguyên liệu khác đáp ứng yêu cầu của món ăn.
- Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng khi kiểm tra trứng và các nguyên liệu khác.
- Giải thích các việc cần làm khi biết trứng và các nguyên liệu không đạt yêu cầu.
- Liệt kê đúng dụng cụ và thiết bị để tiến hành các phương pháp chuẩn bị nguyên liệu cho các món trứng: khuấy kem, chần, luộc, rán, hấp, bỏ lò.

- Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh các nguyên liệu đã được sơ chế nhưng chưa sử dụng ngay.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Nguyên liệu: Trứng gia cầm

2. Dụng cụ:

- Giá, rổ inox (nhựa)
- Thớt nhựa
- Dao thái
- Khay chứa đựng thực phẩm.
- Xoong inox
- Chảo chống dính
- Lòng hấp
- Lò nướng
- Muôi gỗ, thìa...
- Màng phim thực phẩm.
- Chậu rửa
- Nước
- Dụng cụ vệ sinh và chất tẩy rửa

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đối với các ứng viên, để đạt được tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam, yêu cầu phải tập hợp các bằng chứng thực hiện thông qua:

- Thực hiện việc chuẩn bị dụng cụ để sơ chế các nguyên liệu cho các món trứng cụ thể.
- Thực hiện chọn nguyên liệu cho 5 món trứng.
- Thực hiện việc sơ chế 5 loại nguyên liệu cho món trứng.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các loại nguyên liệu cho các loại bánh cơ bản.

MÃ SỐ:CM12

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- Vận dụng cách lựa chọn nguyên liệu để đảm bảo các nguyên liệu đáp ứng đúng yêu cầu của từng món bánh.
- Lựa chọn đúng dụng cụ và thiết bị để cắt thái các nguyên liệu phù hợp cho từng món bánh cụ thể.

2. Chuẩn bị và sơ chế các nguyên liệu cho các món trứng

- Chuẩn bị các loại nguyên liệu phù hợp với từng loại bánh cụ thể.
- Sơ chế, cắt thái nguyên liệu đảm bảo đạt được yêu cầu về kỹ thuật, mỹ thuật và chất lượng cho từng món bánh.
- Đảm bảo các nguyên liệu làm bánh đáp ứng yêu cầu của từng loại bánh cụ thể.

3. Bảo quản các nguyên liệu

- Các nguyên liệu sau khi sơ chế, cắt thái được bảo quản riêng biệt cho từng món ăn cụ thể.
- Bảo quản đúng cách các nguyên liệu khô và tươi dùng làm bánh.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

- Sử dụng thành thạo các dụng cụ, trang thiết bị phục vụ việc cắt, thái nguyên liệu cơ bản.
- Chuẩn bị dụng cụ để chế biến cho phù hợp và đảm bảo vệ sinh
- Bảo quản nguyên liệu đúng cách, đúng nhiệt độ.
- Cắt thái nguyên liệu phù hợp với từng món ăn cụ thể:
- Cân, đong nguyên liệu chính xác.
- Giải thích các cách thức lựa chọn các nguyên liệu đáp ứng yêu cầu của từng loại bánh.
- Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng khi lựa chọn các nguyên liệu.
- Giải thích các việc cần làm khi biết các nguyên liệu không đạt yêu cầu.
- Liệt kê đúng dụng cụ và thiết bị để tiến hành các phương pháp chuẩn bị nguyên liệu cho các món bánh: máy trộn bột, máy cán bột, cân, rây bột, vét bột, dao, thớt, túi vắt kem...

- Mô tả tầm quan trọng của khâu chuẩn bị nguyên liệu cho làm bánh phải đúng công thức.
- Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng các dụng cụ, trang thiết bị và kỹ thuật đúng cách.
- Giải thích cách bảo quản an toàn và đảm bảo vệ sinh các nguyên liệu đã được sơ chế nhưng chưa sử dụng ngay.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Nguyên liệu

- Các loại bột
- Đường
- Mật
- Men nở
- Bột nở
- Phụ gia bánh mỳ...

2. Dụng cụ

- Máy trộn bột
- Máy đánh trứng
- Khuôn bánh
- Cân điện tử
- Ấu inox
- Ca đựng chất lỏng
- Các nồi inox
- khay đựng nguyên liệu
- Túi bơm kem
- Đui hoa trang trí
- Lò nướng bánh
- Lồng hấp
- Chậu rửa
- Nước
- Dụng cụ vệ sinh và chất tẩy rửa.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

- Đối với các ứng viên, để đạt được tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam, yêu cầu phải tập hợp các bằng chứng thực hiện thông qua:
- Thực hiện ít nhất việc chuẩn bị nguyên liệu cho ba món bánh Âu
- Thực hiện ít nhất việc chuẩn bị nguyên liệu cho ba món bánh Việt Nam

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị, sơ chế, cắt thái các nguyên liệu cho món tráng miệng nóng và lạnh.

MÃ SỐ: CM13

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- Lựa chọn chủng loại và số lượng nguyên liệu cần thiết cho món tráng miệng được yêu cầu.
- Kiểm tra các nguyên liệu để đảm bảo đáp ứng các yêu cầu về chất lượng.
- Lựa chọn đúng dụng cụ và thiết bị để cắt thái các nguyên liệu phù hợp cho từng món bánh cụ thể.
- Sử dụng dụng cụ và trang thiết bị đúng cách.

2. Chuẩn bị và sơ chế các nguyên liệu cho các món tráng miệng nóng và lạnh cơ bản.

- Chuẩn bị các loại nguyên liệu phù hợp với từng món tráng miệng cụ thể.
- Sơ chế, cắt thái nguyên liệu đảm bảo đạt được yêu cầu về kỹ thuật, mỹ thuật và chất lượng cho từng món.
- Đảm bảo các nguyên liệu đáp ứng yêu cầu của từng món tráng miệng (nóng, lạnh) cụ thể.

3. Bảo quản các nguyên liệu

- Các nguyên liệu sau khi sơ chế, cắt thái được bảo riêng biệt cho từng món ăn cụ thể.
- Bảo quản đúng cách, thuận tiện khi chế biến.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

- Sử dụng thành thạo các dụng cụ, trang thiết bị phục vụ việc cắt, thái nguyên liệu cơ bản.
- Chuẩn bị dụng cụ để chế biến cho phù hợp và đảm bảo vệ sinh
- Cắt thái nguyên liệu phù hợp với từng món ăn cụ thể:
- Tráng miệng nóng
- Tráng miệng lạnh
- Bảo quản nguyên liệu đúng cách, đúng nhiệt độ.
- Giải thích các cách thức lựa chọn các nguyên liệu đáp ứng yêu cầu của từng loại bánh.
- Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng khi lựa chọn các nguyên liệu.
- Mô tả những việc cần làm khi biết các nguyên liệu không đạt yêu cầu.

- Xác định đúng các kỹ thuật, thiết bị, dụng cụ và đưa ra lý do sử dụng chúng theo đúng công thức được yêu cầu.
- Giải thích tác động của nhiệt độ và độ ẩm đối với nguyên liệu.
- Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ và kỹ thuật đúng cách.
- Giải thích cách bảo quản an toàn và đảm bảo vệ sinh các nguyên liệu đã được sơ chế nhưng chưa sử dụng ngay.
- Mô tả các vấn đề thường gặp trong quá trình chuẩn bị nguyên liệu cho các món tráng miệng nóng và lạnh.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Nguyên liệu

- Các loại trái cây
- Kem
- Thạch
- Chè
- Bánh

2. Dụng cụ

- Cân
- Dụng cụ đông chất lỏng
- Dao thái hoa quả, socola...
- Thớt thái hoa quả, socola..
- Khay đựng thực phẩm
- Các âu inox
- Màng bọc thực phẩm
- Tủ lạnh
- Chậu rửa
- Nước
- Dụng cụ vệ sinh và chất tẩy rửa.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đối với các ứng viên, để đạt được tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam, yêu cầu phải tập hợp các bằng chứng thực hiện thông qua:

- Thực hiện ít nhất việc thái nguyên liệu cho năm loại quả cho tráng miệng nguội
- Thực hiện ít nhất việc chuẩn bị nguyên liệu cho ba món tráng miệng nóng.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chế biến và hoàn thiện các loại nước dùng cơ bản

MÃ SỐ: CM14

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lựa chọn dụng cụ và nguyên liệu

- Đảm bảo nguyên liệu đáp ứng yêu cầu về chế biến nước dùng
- Chọn và sử dụng thiết bị, dụng cụ đúng cách và phù hợp.

2. Chuẩn bị và chế biến nước dùng

- Chuẩn bị và chế biến nước dùng để đáp ứng được yêu cầu của sản phẩm
- Đảm bảo nước dùng có màu sắc hương vị, số lượng chính xác.
- Bảo quản nước dùng
- Bảo quản nước dùng an toàn, đúng cách, đảm bảo vệ sinh.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

- Xử lý, vệ sinh dụng cụ, trang thiết bị.
- Áp dụng kỹ thuật vận hành các loại bếp.
- Phân tích, đánh giá chất lượng nguyên liệu.
- Thực hiện cắt thái (chặt) nguyên liệu.
- Áp dụng quy trình nấu nước dùng
- Kiểm tra chất lượng nước dùng
- Lọc nước dùng
- Bảo quản nước dùng
- Vận dụng kiến thức để lựa chọn các loại nguyên liệu đảm bảo chất lượng đáp ứng yêu cầu chế biến các loại nước dùng cơ bản.
- Giải thích các điểm cần chú ý về chất lượng của nguyên liệu làm nước dùng.
- Giải thích việc cần làm khi nguyên liệu không đảm bảo.
- Liệt kê các kỹ thuật, dụng cụ và thiết bị để tiến hành các phương pháp chuẩn bị và chế biến cho phù hợp.
- Mô tả cách thức thực hiện các phương pháp chuẩn bị và chế biến dựa trên yêu cầu chế biến nước dùng: cân/đo, nướg, đun sôi, vớt bọt, đun liu riu, lọc
- Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng chính xác dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật.
- Liệt kê các mức nhiệt độ phù hợp để chế biến nước dùng.

- Liệt kê các thời gian chế biến khác nhau cho các loại nước dùng khác nhau.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Nguyên liệu

- Xương gà
- Xương bò
- Xương cá
- Các loại rau củ
- Gia vị cho nước dùng Á
- Gia vị cho nước dùng Âu

2. Dụng cụ

- Nồi đun nước dùng chuyên dụng
- Bếp nấu
- Lò nướng xương (với nước dùng nâu)
- Khay đựng thực phẩm
- Dao thái, chặt
- Thớt thái, chặt
- Chậu rửa
- Muôi xúp
- Lọc
- Dụng cụ bảo quản nước dùng

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

- Học viên thực hiện ít nhất ba phương pháp chuẩn bị để chế biến nước dùng.
- Học viên thực hiện thao tác chế biến nước dùng gà, cá theo kiểu Việt Nam
- Học viên thực hiện thao tác chế biến nước dùng bò theo kiểu Âu.
- Các tiêu chí thực hiện khác có thể được đánh giá thông qua câu hỏi vấn đáp hoặc nhận xét của người làm chứng trong trường hợp không có sẵn bằng chứng tự nhiên.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chế biến và hoàn thiện các loại xôi cơ bản

MÃ SỐ:CM15

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- Kiểm tra để đảm bảo rằng nguyên liệu được dùng để chế biến xôi đáp ứng yêu cầu.
- Chọn và sử dụng dụng cụ, trang thiết bị phù hợp, đúng cách.

2. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện xôi

- Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các loại xôi đáp ứng yêu cầu.
- Đảm bảo hương vị, màu sắc, độ sánh chính xác.
- Đảm bảo số lượng xôi được chế biến đúng theo yêu cầu.

3. Bảo quản xôi để đảm bảo phục vụ ở nhiệt độ chính xác.

4. Bảo quản an toàn xôi đã chế biến để sử dụng sau.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

- Vệ sinh dụng cụ, trang thiết bị.
- Vận hành, sử dụng các thiết bị.
- Phân tích, đánh giá chất lượng nguyên liệu.
- Cân đo, đo đếm nguyên liệu chính xác.
- Băm nhỏ (xay) các nguyên liệu gia vị cho xôi lạnh.
- Điều chỉnh thao tác đánh xôi phù hợp.
- Điều chỉnh cường độ cấp nhiệt của thiết bị.
- Đảo đều, kiểm tra độ chín của bột.
- Che kín bề mặt dụng cụ chứa đựng xôi.
- Vệ sinh trang thiết bị sạch, gọn.
- Mô tả cách bảo quản nguyên liệu đáp ứng các yêu cầu sản phẩm
- Liệt kê các điểm cần chú ý về chất lượng của nguyên liệu làm xôi.
- Giải thích việc cần làm khi bất kỳ nguyên liệu nào có vấn đề.
- Mô tả đúng các kỹ thuật, dụng cụ và thiết bị để thực hiện các phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện xôi.
- Mô tả cách thức thực hiện các phương pháp theo yêu cầu của từng loại xôi.
- Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật chính xác.

- Mô tả cách nhận biết nước xốt có hương vị, trạng thái, màu sắc đạt chuẩn.
- Liệt kê các mức nhiệt độ hợp lý để bảo quản xốt.
- Mô tả cách bảo quản xốt đảm bảo vệ sinh và an toàn.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Nguyên liệu

- Nguyên liệu cho các loại xốt Á
- Nguyên liệu cho các loại xốt Âu

2. Dụng cụ

- Thớt nhựa
- Dao thái
- Cân, cốc đong
- Nồi
- Phới, bàn xào gỗ hoặc nhựa, thìa
- Âu inox
- Khay đựng thực phẩm
- Lọc dùng.
- Dụng cụ bảo quản xốt
- Bếp nấu
- Dụng cụ vệ sinh dụng cụ và chất tẩy rửa

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

- Học viên thực hiện phương pháp chuẩn bị để chế biến ba loại xốt cơ bản.
- Học viên thực hiện thao tác chế biến xốt chua ngọt, xốt me, theo kiểu Việt Nam
- Học viên thực hiện thao tác chế biến xốt Veloute, xốt dầu (Mayonnaise).
- Các tiêu chí thực hiện khác có thể được đánh giá thông qua câu hỏi vấn đáp hoặc nhận xét của người làm chứng trong trường hợp không có sẵn bằng chứng tự nhiên.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chế biến và hoàn thiện các loại xúp cơ bản

MÃ SỐ:CM16

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1.Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- Đảm bảo nguyên liệu đáp ứng được yêu cầu chế biến món xúp.
- Chọn dụng cụ và thiết bị một cách chính xác để chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện món xúp.

2.Chuẩn bị và chế biến món xúp

- Đảm bảo xúp đáp ứng yêu cầu đặt ra theo các tiêu chí màu sắc, độ sánh, hương vị và số lượng.
- 3.Trình bày và bảo quản xúp
- Trình bày xúp với các nguyên liệu trang trí, đồ ăn kèm theo phù hợp.
- Đảm bảo xúp được giữ ở nhiệt độ phù hợp để sẵn sàng phục vụ.
- Bảo quản một cách hợp lý và vệ sinh đối với món xúp đã chế biến nhưng chưa sử dụng ngay.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

- Vệ sinh dụng cụ, trang thiết bị.
- Vận hành, sử dụng các thiết bị.
- Cân đong đo đếm chính xác.
- Đảo đều xúp trong giai đoạn đầu chế biến nhiệt.
- Chế biến nhiệt các loại nguyên liệu thực phẩm.
- Gạn lọc nhẹ nhàng.
- Kiểm tra các vị, trạng thái của xúp.
- Trình bày món ăn đẹp hấp dẫn.
- Vệ sinh dụng cụ, trang thiết bị và khu vực chế biến.
- Giải thích cách kiểm tra chất lượng của các nguyên liệu để đáp ứng yêu cầu của món xúp.
- Liệt kê các điểm cần lưu ý về chất lượng của nguyên liệu chế biến món xúp
- Trình bày việc cần làm khi có bất kỳ loại nguyên liệu nào không đáp ứng được yêu cầu về chất lượng.
- Liệt kê đúng các dụng cụ, trang thiết bị để thực hiện các phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các món xúp.

- Mô tả cách thực hiện các phương pháp theo các yêu cầu của món ăn.
- Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng đúng dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật.
- Đưa ra nhiệt độ thích hợp để chế biến xúp.
- Mô tả cách nhận biết khi xúp có độ sánh, màu sắc, hương vị chuẩn.
- Giải thích cách đạt được số lượng chính xác khi chuẩn bị và chế biến xúp.
- Mô tả cách hoàn thiện và trình bày xúp đã chế biến.
- Đưa ra mức nhiệt độ phù hợp để lưu giữ và phục vụ xúp.
- Giải thích cách bảo quản an toàn và hợp vệ sinh đối với món xúp chưa phục vụ ngay.
- Nêu định nghĩa các loại xúp sau: xúp trong, xúp đặc được làm sánh bằng chính nguyên liệu, xúp đặc nghiền như, xúp đặc được làm sánh bằng bột (bột xào bơ).

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Nguyên liệu

- Các loại nguyên liệu để chế biến súp Á
- Các loại nguyên liệu chế biến súp Âu

2. Dụng cụ

- Thớt nhựa, dao thái, cân, cốc đong,
- Nồi inox
- Bếp nấu
- Khay chứa đựng thực phẩm, âu inox, thìa, muôi...
- Nước dùng, nguyên liệu nhiều tinh bột, lá thơm.
- Máy xay.
- Phiếu báo ăn.
- Dụng cụ vệ sinh và chất tẩy rửa.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

- Thực hiện ít nhất bảy phương pháp chuẩn bị và chế biến món xúp.
- Ứng viên phải thể hiện được năng lực thông qua việc làm được ba món xúp sau: Xúp trong, xúp được làm sánh bởi chính nguyên liệu, xúp được làm sánh bởi bột xào bơ.
- Những tiêu chí còn lại sẽ được đánh giá thông qua câu hỏi vấn đáp hoặc nhận xét của người làm chứng.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chế biến và hoàn thiện các món ăn từ rau củ quả

MÃ SỐ: CM17

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- Đảm bảo rằng các loại rau củ quả được chọn đáp ứng được các yêu cầu về chất lượng
- Chọn dụng cụ và thiết bị thích hợp để chế biến.

2. Chuẩn bị và bảo quản các loại rau củ quả

- Chuẩn bị rau củ quả đáp ứng yêu cầu sử dụng.
- Bảo quản rau củ quả đã sơ chế an toàn và tiện dụng để sẵn sàng sử dụng.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

- Sắp xếp dụng cụ, nhanh gọn
- Cắt thái nguyên liệu nhanh, gọn
- Áp dụng các phương pháp chế biến nhiệt (chần, nhúng, xào...)
- Thực hiện các thao tác (băm, nghiền, trộn, đảo..)
- Trình bày đĩa.
- Giải thích cách bảo quản rau củ quả tươi và đông lạnh trước khi chế biến.
- Liệt kê các điểm cần lưu ý về chất lượng các loại rau củ quả khác nhau.
- Mô tả việc cần làm nếu chất lượng rau củ quả không đạt yêu cầu.
- Liệt kê đúng các dụng cụ và thiết bị để thực hiện các phương pháp sơ chế và chế biến.
- Giải thích cách thực hiện các phương pháp.
- Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng đúng dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật.
- Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh đối với sản phẩm.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Nguyên liệu

- Rau ăn củ (cần tây, hành tây, su hào, củ đậu...)
- Rau ăn rễ (cà rốt, củ cải..)
- Rau ăn hoa (súp lơ, hoa thiên lý...)
- Rau ăn thân (cần tây, rau bí...)
- Nấm (nấm đùi gà, nấm hương, nấm hải sản...)

- Quả (susu, cà chua, dưa chuột..)

2. Dụng cụ

- Thớt nhựa, dao thái, cân, cốc đong,
- Nồi inox
- Bếp nấu
- Khay chứa đựng thực phẩm, âu inox, thìa, muối...
- Dụng cụ vệ sinh và chất tẩy rửa.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

- Thực hiện sơ chế bốn loại rau
- Hoàn thiện hai món salad
- Hoàn thiện hai món rau xào
- Những tiêu chí còn lại sẽ được đánh giá thông qua câu hỏi vấn đáp hoặc nhận xét của người làm chứng.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ thịt

MÃ SỐ:CM18

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lựa chọn thịt và dụng cụ

- Lựa chọn chủng loại và số lượng thịt cần thiết cho món ăn.
- Kiểm tra thịt để đảm bảo đáp ứng các yêu cầu của món ăn.
- Lựa chọn đúng các thiết bị và dụng cụ để chế biến và hoàn thiện món ăn.

2. Chuẩn bị và chế biến các món ăn từ thịt

- Kết hợp thịt với các nguyên liệu khác để có món ăn đạt yêu cầu.
- Chế biến thịt đáp ứng các yêu cầu của món ăn
- Đảm bảo món ăn đạt được mùi vị, màu sắc, định lượng và chất lượng phù hợp.
- Trình bày và bảo quản các món ăn từ thịt.
- Trang trí và làm xốt đúng yêu cầu và trình bày để phục vụ.
- Đảm bảo món ăn được giữ ở mức nhiệt độ phù hợp khi phục vụ khách.
- Bảo quản các món thịt đã chế biến hợp vệ sinh và an toàn để sử dụng.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

- Kiểm tra dụng cụ, trang thiết bị.
- Biết vận hành các loại bếp.
- Phân tích chất lượng thịt gia súc, gia cầm.
- Áp dụng kỹ thuật pha loãng phù hợp với cấu tạo thịt gia súc, gia cầm.
- Thực hiện việc cắt thái thịt nhanh, gọn, đúng yêu cầu món ăn đề ra.
- Xác định độ chín của thịt.
- Thực hiện trình bày trang trí món ăn gọn, hấp dẫn.
- Nhận biết các phần thịt của gia súc, gia cầm.
- Phân tích giá trị dinh dưỡng của từng loại thịt.
- Mô tả những đặc điểm chính của một số món ăn cơ bản từ thịt.
- Giải thích cách lựa chọn thịt đúng chủng loại, định lượng và chất lượng theo yêu cầu của món ăn.
- Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng của thịt tươi: thịt đỏ, thịt trắng.
- Giải thích những việc cần làm nếu thịt hoặc các nguyên liệu khác không đạt yêu cầu.

- Mô tả đúng các thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để chế biến món thịt.
- Nêu các phương pháp chuẩn bị và chế biến cho các loại thịt khác nhau.
- Giải thích cách đảm bảo món thịt được chế biến theo đúng yêu cầu.
- Giải thích cách tiến hành chế biến thịt đảm bảo yêu cầu theo các phương pháp chế biến: nướng, rán, luộc, om, kho, hấp, xào, quay và phương pháp tổng hợp.
- Mô tả những đồ trang trí ăn kèm, nước chấm, nước sốt, và hỗn hợp phủ mặt cho phù hợp một số món ăn.
- Giải thích cách điều chỉnh mùi vị, màu sắc và tính đồng nhất trong các món thịt.
- Giải thích cách trang trí, làm sốt, hoàn thiện và trình bày món ăn.
- Nêu những nhiệt độ phù hợp để giữ và phục vụ món ăn.
- Giải thích cách bảo quản an toàn và hợp vệ sinh món thịt đã chế biến nhưng chưa sử dụng.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Nguyên liệu

- Các loại thịt
- Thịt đỏ: bò, cừu, dê
- Thịt trắng: lợn, bê

2. Dụng cụ

- Dao thái
- Thớt thái
- Khay đựng nguyên liệu
- Dụng cụ cầm tay: thìa, muôi, bàn xào
- Chảo
- Nồi
- Bếp nấu
- Màng bọc thực phẩm
- Chậu rửa
- Nước và chất tẩy rửa dụng cụ

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

- Thực hiện ít nhất với hai loại thịt
- Thực hiện ít nhất năm phương pháp chế biến
- Thực hiện tất cả các phương pháp hoàn thiện

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chế biến và hoàn thiện các món ăn từ gia cầm

MÃ SỐ: CM19

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lựa chọn gia cầm và dụng cụ

- Lựa chọn chủng loại và số lượng gia cầm cần thiết cho món ăn.
- Kiểm tra chất lượng gia cầm để đảm bảo đáp ứng yêu cầu của món ăn.
- Lựa chọn đúng các thiết bị và dụng cụ để chế biến và hoàn thiện món ăn.

2. Chuẩn bị các món gia cầm

- Kết hợp gia cầm với các nguyên liệu khác để có món ăn đạt yêu cầu.
- Chế biến gia cầm đáp ứng yêu cầu của món ăn.
- Đảm bảo món ăn đạt yêu cầu tiêu chuẩn về mùi vị, màu sắc, tính đồng nhất, định lượng và chất lượng phù hợp.
- Trình bày và bảo quản các món gia cầm
- Trang trí và làm xốt đúng yêu cầu và trình bày để phục vụ.
- Đảm bảo món ăn được giữ ở mức nhiệt độ thích hợp khi phục vụ khách.
- Bảo quản món gia cầm đã chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

- Thực hiện việc vệ sinh, sắp xếp dụng cụ.
- Xử dụng, vận hành được các loại bếp.
- Phân tích đánh giá chất lượng thịt gia cầm.
- Kiểm tra, giao nhận thực phẩm phải đảm bảo chất lượng.
- Cắt thái thịt gia cầm thuần thực để chế biến các món ăn khác nhau.
- Xác định được quy trình tẩm ướp gia vị.
- Áp dụng các phương pháp chế biến nhiệt với từng món ăn cụ thể.
- Thực hiện đúng quy trình phối hợp các thành phần nguyên liệu.
- Biết cách nêm nếm gia vị cho món ăn.
- Đánh giá được chất lượng từng sản phẩm.
- Áp dụng được các cách trang trí, trình bày món ăn.
- Thực hiện việc dọn vệ sinh khu vực chế biến và các dụng cụ.
- Giải thích cách thức lựa chọn gia cầm đúng chủng loại, chất lượng và khối lượng theo yêu cầu của món ăn.

- Liệt kê những điểm cần lưu ý khi kiểm tra chất lượng của gia cầm: vịt, gà, ngan, gỗng, gà tây, chim.
- Liệt kê những việc cần làm khi gia cầm hoặc các nguyên liệu khác của món ăn chưa đạt yêu cầu.
- Mô tả đúng các thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp chế biến.
- Nêu các mức nhiệt độ phù hợp với gia cầm khi sử dụng các phương pháp chế biến nhiệt.
- Giải thích cách thức đảm bảo món gia cầm được chế biến đúng yêu cầu.
- Giải thích cách tiến hành các phương pháp chế biến theo yêu cầu của món ăn.
- Nêu những đồ ăn kèm, trang trí và nước chấm, nước xốt và hỗn hợp phủ mặt phù hợp cho một số món gia cầm.
- Giải thích cách giảm thiểu và khắc phục những lỗi thường gặp trong quá trình chế biến món gia cầm.
- Giải thích cách điều chỉnh mùi, vị, màu sắc và tính đồng nhất cho các món gia cầm.
- Giải thích cách trang trí, làm xốt, hoàn thiện và trình bày món ăn đúng cách để sẵn sàng phục vụ khách.
- Nêu các mức nhiệt độ thích hợp để giữ và phục vụ món ăn.
- Giải thích cách thức bảo quản hợp vệ sinh và an toàn món gia cầm đã được chế biến nhưng chưa sử dụng ngay.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Nguyên liệu: Các loại gia cầm

- Gà
- Vịt
- Ngan
- Gỗng
- Gà tây
- Chim bồ câu
- Chim cút

2. Dụng cụ

- Bếp nấu: bếp gas, điện.
- Lò nướng
- Nồi nấu
- Thớt .
- Dao thái, dao chặt.

- Khay đựng thực phẩm
- Dụng cụ cầm tay: muôi, thìa, bàn xào...
- Các loại dụng cụ chứa đựng gia vị: bát nhỏ, lọ tiêu, muối, đường...
- Dụng cụ gấp đồ ăn.
- Đĩa bày sản phẩm.
- Phiếu báo ăn.
- Thực đơn trong ngày.
- Gia vị chấm và đồ ăn kèm.
- Bồn rửa, nước rửa, dụng cụ rửa.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

- Thực hiện ít nhất với ba loại gia cầm
- Thực hiện ít nhất với năm phương pháp chế biến.
- Thực hiện tất cả các phương pháp hoàn thiện.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ cá.

MÃ SỐ: CM20

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Lựa chọn cá và dụng cụ

- Lựa chọn đúng loại cá và số lượng cần thiết cho món ăn.
- Kiểm tra chất lượng cá để đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn.
- Lựa chọn đúng các dụng cụ và thiết bị để chế biến và hoàn thiện món ăn.

2. Chuẩn bị và chế biến các món cá

- Kết hợp cá với các nguyên liệu khác để có món ăn yêu cầu.
- Chế biến món cá đáp ứng được yêu cầu của món ăn.
- Bảo đảm món ăn yêu cầu đạt được tiêu chuẩn về mùi vị, màu sắc, tính đồng nhất, số lượng và chất lượng thích hợp.

3. Trình bày và bảo quản món cá

- Trang trí và làm xốt theo yêu cầu khi trình bày và phục vụ món ăn.
- Đảm bảo món ăn được phục vụ ở nhiệt độ phù hợp.
- Bảo quản món cá đã chế biến hợp vệ sinh và an toàn khi chưa sử dụng ngay.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

- Giải thích được cách thức đảm bảo nguyên liệu cá đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn.
- Liệt kê được những điểm cần lưu ý về chất lượng của cá: cá trắng (tròn), cá trắng (dẹt), cá da trơn và cá đặc biệt.
- Mô tả đúng những việc cần làm khi cá hay các nguyên liệu khác của món ăn chưa đạt yêu cầu.
- Mô tả đúng các thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp chế biến sau: rán (ngập dầu/không ngập dầu/áp chảo), nướng, chần (qua/kỹ), nướng lò, hấp, bọc giấy, bọc bột và các phương pháp chế biến tổng hợp.
- Giải thích được cách kết hợp cá với các nguyên liệu khác làm cho món cá được hài hòa.
- Giải thích cách tiến hành chế biến món cá theo đúng các phương pháp sau: rán (ngập dầu/không ngập dầu/áp chảo), nướng, chần (qua/kỹ), nướng lò, hấp, bọc giấy, bọc bột và các phương pháp chế biến tổng hợp.

- Đưa ra được những ngưỡng nhiệt độ phù hợp khi chế biến món cá: dẹt, tròn, da trơn, và nêu rõ tầm quan trọng của việc làm này.
- Xác định được những đồ trang trí, đồ ăn kèm, cách trình bày, xốt và lớp phủ mặt phù hợp cho một số món cá.
- Giải thích được cách giảm thiểu và khắc phục những lỗi thường gặp trong quá trình chế biến các món cá.
- Điều chỉnh được mùi vị, màu sắc và tính đồng nhất trong các món cá.
- Giải thích cách thức trang trí, hoàn thiện và trình bày món ăn phù hợp để sẵn sàng phục vụ
- Nêu các mức nhiệt độ phù hợp để phục vụ và bảo quản món ăn
- Giải thích cách bảo quản món cá đã chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN:

1. Được cung cấp loại cá đúng theo yêu cầu.

2. Có được thực đơn theo yêu cầu:

- Về món ăn kiểu Âu:
 - Cá bọc bột nướng (Fish en croustade)
 - Cá hồi tươi (Dressed salmon)
 - Cá hồi cuộn (Salmon roulade)
 - Cá xay cùng kem (Mousseline)
 - Cá bơn bỏ lò xốt bơ kem (Sole Bonne Femme)
- Về món ăn Việt Nam:
 - Canh cá chua
 - Thăn cá cuộn xốt chua ngọt
 - Cá kho tộ
 - Chả cá nướng vỉ

3. Có đầy đủ các trang thiết bị để thực hiện các phương pháp chế biến:

- Rán (ngập dầu/không ngập dầu/áp chảo)
- Nướng vỉ
- Bọc giấy nướng
- Hấp
- Bọc bột nướng
- Chần (qua/kỹ)
- Nướng lò

- Các phương pháp hỗn hợp
- Luộc
- Kho
- Rán

4. Các phương pháp hoàn thiện:

- Trang trí
- Làm xốt
- Trình bày

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ:

- Làm ít nhất với ba loại cá.
- Thực hiện ít nhất năm phương pháp chế biến.
- Thực hiện tất cả các phương pháp hoàn thiện.
- Đối với từng tiêu chí cụ thể, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp hoặc nhận xét của người làm chứng.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ loài nhuyễn thể và giáp xác

MÃ SỐ: CM21

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Lựa chọn nhuyễn thể, giáp xác và dụng cụ

- Lựa chọn đúng chủng loại và số lượng hải sản cần thiết cho món ăn.
- Kiểm tra hải sản để đảm bảo đáp ứng yêu cầu của món ăn.
- Lựa chọn đúng các dụng cụ và thiết bị để chế biến và hoàn thiện món ăn.

2. Chuẩn bị và chế biến các món nhuyễn thể và giáp xác

- Kết hợp nhuyễn thể và giáp xác với các nguyên liệu khác để có món ăn yêu cầu.
- Chế biến nhuyễn thể và giáp xác để đáp ứng yêu cầu của món ăn.
- Đảm bảo món ăn yêu cầu đạt tiêu chuẩn về mùi vị, màu sắc, tính đồng nhất, số lượng và chất lượng phù hợp.

3. Trình bày và bảo quản các món nhuyễn thể và giáp xác

- Trang trí, nêm gia vị và làm xốt đúng yêu cầu và trình bày để phục vụ.
- Đảm bảo món ăn được phục vụ và bảo quản ở nhiệt độ phù hợp.
- Bảo quản món nhuyễn thể và giáp xác đã chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

- Giải thích được cách thức đảm bảo nhuyễn thể và giáp xác đáp ứng yêu cầu của món ăn.
- Liệt kê được những điểm cần chú ý khi kiểm tra chất lượng của nhuyễn thể và giáp xác: hàu, cua bể, tôm/tôm nhỏ, tôm càng biển đỏ, tôm hùm, tôm càng sông, vẹm, điệp, sò/ngao...
- Liệt kê được những việc cần làm nếu nhuyễn thể và giáp xác hoặc các nguyên liệu khác chưa đạt yêu cầu.
- Mô tả đúng các dụng cụ, thiết bị và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp chế biến sau: rán (ngập dầu/không ngập dầu), nướng, luộc, hấp, xào, bọc giấy, các phương pháp tổng hợp.
- Giải thích được cách kết hợp nhuyễn thể và giáp xác với các nguyên liệu khác làm cho món nhuyễn thể và giáp xác được hài hòa.

- Giải thích được cách tiến hành chế biến món nhuyễn thể và giáp xác theo đúng các phương pháp sau: rán (ngập dầu/không ngập dầu), nướng, luộc, hấp, xào, bọc giấy, các phương pháp tổng hợp.
- Đưa ra được các mức nhiệt độ phù hợp để chế biến nhuyễn thể và giáp xác như: hàu, cua bể, tôm/tôm nhỏ, tôm càng biển đỏ, tôm hùm, tôm càng sông, vẹm, điệp, sò/ngao... và nêu rõ tầm quan trọng của việc làm này.
- Xác định các đồ trang trí ăn kèm, nước chấm, nước sốt và hỗn hợp phủ mặt phù hợp cho một số món nhuyễn thể và giáp xác.
- Giải thích được cách giảm thiểu và khắc phục những lỗi thường gặp trong quá trình chế biến món hải sản.
- Điều chỉnh được mùi vị, màu sắc và tính đồng nhất trong các món nhuyễn thể và giáp xác.
- Giải thích cách trang trí, hoàn thiện và trình bày món ăn đúng cách để sẵn sàng phục vụ.
- Đưa ra các mức nhiệt độ phù hợp để giữ nóng và phục vụ món ăn.
- Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh món nhuyễn thể và giáp xác đã chế biến nhưng chưa sử dụng ngay.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN:

1. Được cung cấp đầy đủ các loại nhuyễn thể và giáp xác theo yêu cầu.

2. Có được thực đơn theo yêu cầu:

- Ví dụ về món ăn kiểu Âu:
 - Cua luộc gỡ thịt bày cùng đồ ăn kèm (Dressed crab)
 - Tôm hùm phủ sốt mù tạc và phô mai nướng (Lobster Thermidor)
 - Hải sản vỏ cứng nướng lò (Shellfish soufflé)
 - Tôm càng chiên (Deep-fried scampi)
- Về món ăn Việt Nam:
 - Tôm tắm bột rán
 - Tôm viên tuyết hoa
 - Cua bể sốt tỏi và tiêu
 - Cua bảy chiên giòn
 - Tôm hùm với ớt và sả

3. Có đầy đủ các trang thiết bị để thực hiện các phương pháp chế biến:

- Rán (ngập dầu/không ngập dầu/áp chảo)
- Nướng vỉ

- Hấp
- Xào
- Nướng lò
- Bọc giấy nướng
- Kho
- Phương pháp tổng hợp

4. Các phương pháp hoàn thiện:

- Pha nước chấm gia vị
- Trang trí
- Làm xốt đặc nóng
- Trình bày

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ:

- Thực hiện ít nhất với năm loại hải sản vỏ cứng.
- Thực hiện ít nhất năm phương pháp chế biến.
- Thực hiện tất cả các phương pháp hoàn thiện.
- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 3- 9 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp hoặc nhận xét của người làm chứng.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ nội tạng.

MÃ SỐ: CM22

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Lựa chọn nguyên liệu nội tạng và dụng cụ

- Đảm bảo rằng nguyên liệu nội tạng (dựa vào chủng loại, thành phần, chất lượng, định lượng) đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn.
- Lựa chọn đúng các dụng cụ và thiết bị để chế biến và hoàn thiện món ăn.

2. Chuẩn bị và chế biến món nội tạng được yêu cầu

- Kết hợp nội tạng với các nguyên liệu khác để có món ăn yêu cầu.
- Chế biến các món nội tạng đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn.
- Đảm bảo rằng món ăn đạt được mùi vị, màu sắc, độ chắc, số lượng và chất lượng đúng yêu cầu.

3. Hoàn thiện và bảo quản món nội tạng

- Trang trí/làm xốt đúng theo yêu cầu và trình bày để phục vụ.
- Đảm bảo món ăn được giữ ở nhiệt độ phù hợp để bảo quản và phục vụ khách.
- Bảo quản món nội tạng đã được chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

- Giải thích được cách thức đảm bảo rằng nội tạng đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn về chất lượng, chủng loại, thành phần và định lượng.
- Liệt kê được những điểm cần lưu ý về chất lượng khi sơ chế nội tạng.
- Liệt kê được những việc cần làm nếu nguyên liệu của món ăn chưa đạt yêu cầu
- Chọn đúng dụng cụ và thiết bị để tiến hành các phương pháp chế biến sau: nướng (trên/dưới nguồn nhiệt), nướng vỉ, rán (không ngập dầu/xào), om, xào, quay và các phương pháp tổng hợp.
- Thực hiện đúng các phương pháp chế biến sau: nướng (trên/dưới nguồn nhiệt), nướng vỉ, rán (không ngập dầu), om, xào, quay và các phương pháp tổng hợp.
- Chọn đúng phương pháp chế biến nội tạng hiệu quả và phù hợp nhất cho mỗi chủng loại/thành phần nội tạng.
- Sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách.

- Đưa ra được các mức nhiệt độ đúng để chế biến nội tạng theo phương pháp yêu cầu
- Đảm bảo món ăn yêu cầu có đúng hương vị, màu sắc và độ chắc
- Trang trí, làm xốt, hoàn thiện và trình bày món ăn đúng cách trước khi phục vụ.
- Đưa ra được những mức nhiệt độ đúng để phục vụ và bảo quản món ăn.
- Bảo quản an toàn và vệ sinh các món nội tạng đã được chế biến nhưng chưa được sử dụng ngay.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN:

1. Được cung cấp loại nội tạng đúng theo yêu cầu.

2. Có được thực đơn món ăn theo yêu cầu như các món ăn kiểu Âu:

- Bào dục xào sốt ăn kèm bánh mì
- Lưỡi lợn om
- Gan nướng
- Tuyến ức bê om

3. Có đầy đủ các trang thiết bị để thực hiện các phương pháp chế biến:

- Rán - không ngập dầu/xào
- Nướng - trên/dưới nguồn nhiệt
- Om
- Quay
- Phương pháp tổng hợp

4. Các phương pháp hoàn thiện:

- Trang trí hoa lá
- Trình bày

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ:

- Thực hiện ít nhất với ba loại nội tạng.
- Thực hiện ít nhất ba phương pháp chế biến.
- Thực hiện cả hai phương pháp hoàn thiện.
- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ mục 4 -5 thông qua trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc.
- Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ tinh bột.

MÃ SỐ: CM23

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Lựa chọn nguyên liệu có nguồn gốc tinh bột và dụng cụ

- Đảm bảo rằng gạo, ngũ cốc, mỳ và các nguyên liệu khác đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn.
- Lựa chọn đúng dụng cụ và thiết bị để chuẩn bị và chế biến món ăn.

2. Chuẩn bị và chế biến các món ăn có nguồn gốc từ tinh bột

- Chuẩn bị các loại nguyên liệu phù hợp với món ăn.
- Chế biến món ăn đảm bảo đạt được yêu cầu về hương vị, màu sắc và trạng thái.
- Cơm phải có độ dẻo vừa phải, đóng cơm vào khuôn cho món ăn nếu có yêu cầu.
- Món mì và các món ăn khác phải đạt đúng yêu cầu về trạng thái, màu sắc, mùi vị và định lượng.

3. Trình bày và bảo quản các món ăn

- Trình bày món ăn đúng yêu cầu để phục vụ.
- Đảm bảo món ăn được giữ đúng nhiệt độ để phục vụ khách.
- Bảo quản món ăn đã được chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

- Lựa chọn nguyên liệu về số lượng và chất lượng chính xác cho đúng món ăn yêu cầu.
- Liệt kê được những những điểm cần lưu ý về chất lượng của nguyên liệu làm món ăn từ nguyên liệu là ngũ cốc.
- Phải làm được các việc bất kỳ nếu bất kỳ nguyên liệu nào chưa đạt yêu cầu.
- Mô tả đúng những kỹ thuật, thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng khi tiến hành các phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện sau: cân/đo, giã, trộn đều, kéo/nào bột, để nghỉ, quăn lại, tạo hình, chia suất, luộc, làm lạnh, hâm nóng, phương pháp tổng hợp.
- Giải thích được cách tiến hành các phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện sau theo yêu cầu của món ăn: cân/đo, giã, trộn đều, kéo/nào

bột, để nghỉ, quăn lại, tạo hình, chia suất, luộc, làm lạnh, hâm nóng, phương pháp tổng hợp

- Giải thích được tầm quan trọng của việc sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ và kỹ thuật đúng cách.
- Nhận biết được thời điểm món ăn đạt được đúng chất lượng.
- Giải thích được cách kết hợp mì và các nguyên liệu khác để chế biến thành món ăn đặc trưng.
- Giải thích cách cân bằng các yếu tố về mùi vị, kết cấu, màu sắc, tính đồng nhất và khối lượng trong món ăn.
- Nêu các mức nhiệt độ phù hợp để bảo quản và phục vụ món ăn từ tinh bột.
- Giải thích cách bảo quản hợp vệ sinh và an toàn món ăn đã chế biến nhưng chưa sử dụng ngay.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN:

1. Được cung cấp các loại nguyên liệu theo yêu cầu:

- Mỳ Tươi
- Mỳ Khô
- Mỳ Có nhân
- Gạo Hạt dài
- Gạo Hạt ngắn
- Gạo Hạt tròn
- Gạo Hạt màu nâu
- Gạo nếp
- Gạo thông thường
- Lúa mạch (Barley)
- Kiều mạch (Buckwheat)
- Ngô (Corn/Maize)
- Bột ngô xay (Polenta)
- Yến mạch (Oats)
- Hạt kê (Millet)
- Lúa mì (Wheat)
- Hạt diêm mạch (Quinoa)

2. Được cung cấp các trang thiết bị để thực hiện các phương pháp/kỹ thuật:

- Cân/đo, vo, ngâm
- Om, đồ, ninh
- Giàn

- Trộn đều
- Kéo/nhào bột
- Để nghỉ
- Quấn/cuộn
- Tạo hình
- Chia suất
- Luộc, bỏ lò
- Hâm nóng
- Phương pháp tổng hợp
- Lưu giữ
- Bảo quản

3. Được cung cấp thực đơn để chế biến các món ăn:

- Các món cơm cơ bản kiểu Âu:
 - Cơm kiểu Italia (Risotto)
 - Cơm kiểu Tây Ban Nha (Pilaff/Pilau)
 - Cơm với cá, trứng, hành (Kedgeriee)
 - Cơm chiên mềm
 - Cơm rang
 - Bánh pútđinh (pudding) làm bằng bột gạo
- Các món cơm cơ bản kiểu Việt Nam:
 - Cơm nếp/xôi
 - Cơm rang thập cẩm
 - Cơm gà hạt sen
 - Cháo gà
- Các loại ngũ cốc:
 - Bánh kiều mạch (Buckwheat)
 - Món ngô xay với kem (Polenta dishes)
 - Món xalát Bulga (Bulgar Tabouleh)
 - Món hạt mì nhỏ ăn kèm với món ăn chính (Cous-cous)
 - Yến mạch trộn bơ phủ mặt món ăn (Crumble toppings)
 - Xalát Quinoa, Topping, Baked layers
- Món ăn Việt Nam:
 - Cơm nếp/xôi

- Bánh rán
- Xôi vò

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ:

- Thực hiện ít nhất với hai loại gạo, mỳ tươi, mỳ khô và bốn loại hạt ngũ cốc trong đó bao gồm cả món ăn Âu và món ăn Á.
- Thực hiện ít nhất năm phương pháp chuẩn bị và kỹ thuật chế biến.
- Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng cách đặt câu hỏi vấn đáp hoặc thông qua nhận xét của người làm chứng.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ trứng.

MÃ SỐ: CM24

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Lựa chọn trứng và dụng cụ

- Đảm bảo rằng trứng và các nguyên liệu khác đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn.
- Lựa chọn đúng các dụng cụ và thiết bị để chuẩn bị và chế biến món trứng.

2. Chuẩn bị và chế biến các món trứng

- Chuẩn bị và chế biến trứng kết hợp với các nguyên liệu khác để đạt được những đặc trưng riêng của món ăn.
- Đảm bảo món trứng có kết cấu, màu sắc, mùi vị và định lượng chuẩn.

3. Trình bày và bảo quản các món trứng

- Trình bày món trứng với những đồ trang trí kèm theo để có món ăn yêu cầu.
- Đảm bảo món trứng được giữ ở đúng nhiệt độ để bảo quản và phục vụ khách.
- Bảo quản món trứng đã được chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

- Giải thích được cách thức đảm bảo trứng và các nguyên liệu khác đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn
- Liệt kê được những điểm cần lưu ý về chất lượng khi kiểm tra trứng và các nguyên liệu khác
- Giải thích các việc cần làm khi biết trứng và các nguyên liệu khác chưa đạt yêu cầu.
- Liệt kê đúng dụng cụ và thiết bị để tiến hành các phương pháp chuẩn bị và chế biến sau: luộc, rán, nướng vỉ, chần, bỏ lò, khuấy kem, hấp cách thủy.
- Giải thích đúng tầm quan trọng của việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách.
- Giải thích cách thực hiện các phương pháp chuẩn bị và chế biến sau: luộc, rán, nướng vỉ, chần, bỏ lò, khuấy kem, hấp cách thủy.
- Nhận biết được thời điểm món trứng đạt được đúng yêu cầu về màu sắc, mùi vị, trạng thái và định lượng.

- Hoàn thiện tốt các món trứng cơ bản.
- Đưa ra những nhiệt độ đúng để phục vụ và bảo quản các món trứng.
- Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh các món trứng đã được chế biến nhưng chưa được sử dụng ngay.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN:

1. Có được trứng và các nguyên liệu khác theo yêu cầu.

2. Có được trang thiết bị và dụng cụ nhà bếp phù hợp.

3. Được cung cấp thực đơn theo yêu cầu của khách:

- Món trứng cơ bản kiểu Âu:
 - Trứng khuấy kem (Scrambled eggs)
 - Trứng chần (Poached eggs)
 - Trứng cuộn nhân (Omelettes)
 - Trứng kiểu Xcótlen (Scotch eggs)
 - Trứng bỏ lò (Baked eggs)
 - Trứng ngọt (Sweet egg)
- Món trứng cơ bản kiểu Việt Nam:
 - Trứng tráng (Fried eggs)
 - Trứng luộc
 - Trứng tráng ốp lết (Omelet)

4. Các phương pháp chuẩn bị và chế biến:

- Luộc
- Đánh khuấy
- Đập vỡ/cậy mở
- Rán
- Nướng trên vỉ
- Chần
- Bỏ lò
- Khuấy kem
- Hấp cách thủy

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ:

Các bảng chứng thực hiện cần bao gồm:

- Thực hiện ít nhất năm phương pháp chuẩn bị và chế biến.
- Thông qua thực hành, ứng viên phải thể hiện được khả năng làm món:
- Trứng tráng ốp lết
- Trứng chần
- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ mục 1-7 thông qua trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chế biến và hoàn thiện các loại bánh cơ bản.

MÃ SỐ: CM25

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- Bảo quản đúng cách các nguyên liệu khô và tươi dùng làm bánh.
- Đảm bảo rằng các nguyên liệu làm bánh đáp ứng yêu cầu kỹ thuật.
- Lựa chọn đúng các dụng cụ và thiết bị để tiến hành chuẩn bị và chế biến bánh.

2. Chuẩn bị và chế biến bánh cơ bản

- Chuẩn bị và chế biến các loại bánh và các nguyên liệu khác đáp ứng đúng yêu cầu đặc trưng của sản phẩm.
- Đảm bảo sản phẩm bánh đạt được kết cấu, màu sắc, mùi vị và định lượng đúng yêu cầu.

3. Trình bày và bảo quản bánh

- Trình bày các loại bánh đã được trang trí/hoàn thiện đúng yêu cầu của món ăn.
- Đảm bảo bánh được giữ ở nhiệt độ phù hợp khi phục vụ và bảo quản.
- Bảo quản các sản phẩm bánh an toàn và vệ sinh khi chưa cần sử dụng ngay.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

- Giải thích được cách thức đảm bảo các nguyên liệu đáp ứng yêu cầu của sản phẩm.
- Liệt kê được những điểm cần lưu ý liên quan đến chất lượng của nguyên liệu và làm bánh.
- Giải thích được những việc cần làm nếu nguyên liệu chưa đạt yêu cầu.
- Liệt kê đúng dụng cụ và thiết bị để tiến hành các bước sau: cân/đo, rây bột, nhào trộn, để nở, lật lại, tạo hình, nướng, rán.
- Áp dụng đúng các phương pháp chế biến sau đối với các sản phẩm bánh: cân/đo, rây bột, nhào trộn, để nở, lật lại, tạo hình, nướng, rán.
- Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách.
- Giải thích cách nhận biết thời điểm các loại bánh làm ra đạt được tiêu chuẩn về màu sắc, kết cấu và hoàn thiện đúng yêu cầu.

- Giải thích cách tiến hành các phương pháp hoàn thiện bánh sau đây: phủ mặt bánh với trứng hay siro đường, rắc đường bột, bơm nhân bánh, trang trí.
- Đưa ra những nhiệt độ đúng để bảo quản và phục vụ các loại bánh cơ bản.
- Giải thích cách bảo quản bánh cơ bản.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN:

- 1. Được cung cấp đầy đủ nguyên liệu theo đúng yêu cầu về số lượng và chủng loại.**
- 2. Được cung cấp dụng cụ và trang thiết bị phù hợp.**
- 3. Có thực đơn các loại bánh cơ bản của Việt Nam và các loại bánh và bột bánh kiểu Âu:**
- 4. Các phương pháp chuẩn bị và chế biến:**

- Sử dụng hỗn hợp trộn sẵn
- Cân/đo
- Đánh cho mượt như kem/Đánh tan
- Đánh khuấy
- Gấp
- Trộn vào trong
- Bôi trơn
- Tráng bóng bề mặt
- Chia phần
- Bơm
- Cuốn
- Định hình
- Bơm nhân
- Cắt gọt
- Dàn trải hỗn hợp ra/làm mịn
- Rắc bột mì/nạo vét/rắc lên mặt
- Trộn
- Nướng trong lò
- Rán ngập dầu
- Luộc
- Hấp

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ:

- Làm ít nhất ba loại bánh Việt Nam và 5 loại bánh Âu cơ bản.

- Thực hiện ít nhất mười hai phương pháp chuẩn bị và chế biến.
- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ mục 2-7 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc.
- Có thể đánh giá kiến thức thông qua câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chế biến và hoàn thiện các món tráng miệng nóng và lạnh cơ bản.

MÃ SỐ: CM26

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- Lựa chọn đúng chủng loại và số lượng nguyên liệu cần thiết cho món tráng miệng được yêu cầu.
- Kiểm tra các nguyên liệu để đảm bảo đáp ứng các yêu cầu về tiêu chuẩn chất lượng.
- Lựa chọn đúng trang thiết bị, dụng cụ và sử dụng đúng cách.

2. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các món tráng miệng lạnh

- Chuẩn bị và chế biến các nguyên liệu đảm bảo đáp ứng các yêu cầu của món tráng miệng lạnh, nóng.
- Đảm bảo sản phẩm làm ra đạt được đúng hương vị, màu sắc, kết cấu và sự hoàn thiện.
- Hoàn thành món tráng miệng lạnh, nóng theo đúng yêu cầu đặc trưng riêng của món ăn.

3. Trình bày và bảo quản món tráng miệng lạnh

- Trình bày món tráng miệng lạnh, nóng trước khi phục vụ theo đúng yêu cầu.
- Đảm bảo món tráng miệng được phục vụ và bảo quản ở nhiệt độ thích hợp.
- Bảo quản món tráng miệng lạnh một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

- Giải thích được cách lựa chọn đúng về chất lượng và số lượng của nguyên liệu cho món tráng miệng được yêu cầu.
- Mô tả đúng những việc cần làm nếu bất kỳ nguyên liệu nào chưa đạt yêu cầu.
- Xác định đúng các kỹ thuật, thiết bị, dụng cụ và đưa ra lý do sử dụng chúng theo đúng công thức được yêu cầu.
- Liệt kê được các phương pháp chuẩn bị và chế biến thích hợp nhất cho một số món tráng miệng nóng, lạnh.

- Giải thích được tác động của nhiệt độ và độ ẩm đối với nguyên liệu sử dụng.
- Giải thích được tầm quan trọng của việc sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ và kỹ thuật đúng cách.
- Mô tả được các vấn đề thường gặp trong quá trình chuẩn bị và chế biến món tráng miệng nóng và làm thế nào để xử lý đúng cách.
- Đưa ra được các mức nhiệt độ và thời gian thích hợp trong quá trình chế biến từng món tráng miệng nóng được yêu cầu.
- Giải thích cách nhận biết khi nào món tráng miệng nóng đạt được màu sắc, mùi vị, kết cấu và chất lượng theo đúng yêu cầu.
- Có biện pháp giảm thiểu và khắc phục các lỗi thường gặp trong quá trình chuẩn bị và chế biến món tráng miệng.
- Giải thích được cách kiểm soát và giảm thiểu nguyên liệu thừa.
- Nêu được các yêu cầu lý tưởng để lưu giữ/bảo quản một số món tráng miệng nóng, lạnh.
- Giải thích cách bảo quản vệ sinh và an toàn món tráng miệng nóng khi chưa sử dụng hết.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN:

1. Được cung cấp đầy đủ nguyên liệu theo đúng yêu cầu về số lượng và chủng loại.

2. Được cung cấp dụng cụ và trang thiết bị phù hợp.

3. Phương pháp/kỹ thuật chuẩn bị và hoàn thiện:

- Cân/đo
- Đánh cho mượt như kem/đánh tan
- Xay nghiền
- Làm lạnh
- Làm đông lạnh
- Bảo quản tủ lạnh
- Bơm hỗn hợp ra (dùng túi)
- Đưa thêm không khí vào hỗn hợp
- Cuốn
- Cắt/cắt tỉa
- Lót/đổ vào khuôn
- Tháo khuôn
- Ngâm, tẩm (sirô)
- Lọc cặn, bã

- Làm bóng bề mặt
- Bao lớp áo
- Dàn trái/làm mịn
- Rắc bột/nao, vét/rắc lên mặt
- Thái
- Nhồi nhân
- Chia suất

4. Các phương pháp chế biến:

- Chần
- Rán
- Nướng lò điện, vi sóng
- Luộc
- Hấp

5. Các sản phẩm kiểu Âu và Việt nam:

- Kem Bavaroise
- Kem xốp (Mousse)
- Kem Sorbet
- Kem (Ice-cream)
- Bánh pho mát (Cheese cake)
- Bánh hoa quả với kem tươi (Fruit conde)
- Bánh Chocolate pudding
- Bánh Soufflé pudding
- Bánh Baked Alaska
- Kem Crème Brulee
- Chè nếp cẩm nước dừa
- Chè đậu thập cẩm
- Chè khoai môn trân châu
- Bánh trôi
- Chuối nướng

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ:

Các bảng chứng thực hiện cần bao gồm:

- Làm ít nhất bốn loại sản phẩm Âu và ba loại sản phẩm của Việt nam.
- Thực hiện ít nhất mười hai phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện.
- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ mục 1-5 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc.

- Đối với các tiêu chí khác, trong trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá ứng viên thông qua câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chế biến và hoàn thiện các món xa lát.
MÃ SỐ: CM27

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- Đảm bảo rằng các loại nguyên liệu đã chọn đáp ứng yêu cầu về chất lượng.
- Lựa chọn nguyên liệu dựa trên chủng loại và số lượng cần thiết để chế biến nước xốt theo yêu cầu.
- Kiểm tra nguyên liệu để đảm bảo đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn chất lượng của loại xốt cần chế biến.
- Lựa chọn đúng các trang thiết bị, dụng cụ và sử dụng đúng cách.

2. Chuẩn bị, hoàn thiện và bảo quản các món xa lát cơ bản và các món làm từ hoa quả

- Chuẩn bị đúng các nguyên liệu đáp ứng yêu cầu của món ăn hoặc để sử dụng.
- Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện nước xốt/xốt cho xa lát đáp ứng đúng yêu cầu.
- Đảm bảo nước xốt/xốt cho xa lát đạt được màu sắc, mùi vị và độ sánh đúng yêu cầu.
- Đảm bảo nước xốt được chế biến đúng định lượng đề ra. Bảo quản an toàn và vệ sinh các món xa lát và các món làm từ hoa quả đã sẵn sàng để sử dụng sau này.

3. Trình bày và bảo quản xốt cho xa-lát và xốt lạnh

- Trình bày nước xốt đã chế biến đáp ứng đúng yêu cầu.
- Đảm bảo nước xốt/xốt cho xa-lát được giữ ở nhiệt độ thích hợp khi phục vụ .
- Bảo quản một cách an toàn và vệ sinh nước xốt cho xa-lát và xốt lạnh đã chế biến nhưng chưa sử dụng ngay.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

- Giải thích được cách thức bảo quản các nguyên liệu xa-lát và hoa quả trước khi sơ chế, cách chọn lựa nguyên liệu chế biến nước xốt và xốt cho xa-lát đúng yêu cầu về định lượng và chất lượng.

- Liệt kê được những điểm cần lưu ý về chất lượng khi lựa chọn các nguyên liệu làm xa-lát và các món làm từ hoa quả, những điểm cần lưu ý về chất lượng nguyên liệu làm nước xốt và xốt cho xa-lát.
- Mô tả đúng những kỹ thuật, thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện sau: cân/đo, băm, đun nhỏ lửa, đun sôi, làm bột xào bơ, lọc thô/lọc mịn/xay, hót bột, cô cạn, làm trong, đánh khuấy, cho kem tươi, bảo quản lạnh.
- Giải thích được tầm quan trọng của việc sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ và kỹ thuật đúng cách.
- Nêu được các mức nhiệt độ thích hợp để chế biến nước xốt và xốt cho xa-lát.
- Giải thích được cách nhận biết khi nào nước xốt và xốt cho xa-lát đạt được màu sắc, mùi vị, độ sánh và định lượng đúng yêu cầu.
- Giải thích được cách cân bằng mùi vị, kết cấu, màu sắc, độ sánh và định lượng của từng loại xốt/xốt cho xa-lát.
- Giải thích cách điều chỉnh mùi vị cho từng loại nước xốt/xốt cho xa-lát.
- Trình bày được nước xốt/xốt cho xa-lát đã được chế biến hoàn chỉnh.
- Nêu được các mức nhiệt độ thích hợp để lưu giữ và bảo quản các loại nước xốt cho xa-lát và xốt lạnh.
- Giải thích cách bảo quản xốt cho xa-lát và xốt lạnh đã hoàn thiện một cách an toàn và vệ sinh.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN:

1. Được cung cấp đầy đủ nguyên liệu theo đúng yêu cầu về số lượng và chủng loại.

2. Được cung cấp dụng cụ và trang thiết bị phù hợp.

3. Các phương pháp chuẩn bị và chế biến:

- Cân/đo
- Băm
- Đun nhỏ lửa
- Đun sôi
- Làm bột xào bơ (Roux)
- Lọc thô/lọc mịn/xay
- Hót bột
- Đánh khuấy
- Làm trong
- Chần nhanh

- Đánh trộn với nguyên liệu khác
- Chế biến - cho chất lỏng/xay
- Cho kem tươi
- Làm lạnh
- Lưu giữ/bảo quản tủ lạnh

4. Các loại sốt Việt Nam và sốt Âu:

- Nước mắm
- Nước chấm chua ngọt
- Sốt gừng tỏi
- Nước tương
- Nước lèo
- Sốt từ dầu trứng (Mayonnaise derivatives tartare/marie-rose)
- Sốt Cumberland
- Sốt cơ bản cho xa-lát (Oil based dressing)
- Nước quả xay
- Sốt củ cải ngựa của Anh (English –horseradish)
- Sốt hoa quả (Fruit sauces)
- Sốt gốc kem chua/sữa chua (Sour cream/yoghurt based)

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ:

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

- Thực hiện ít nhất với hai loại nộm, bốn loại salat kiểu Âu.
- Thực hiện ít nhất bảy phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thành.
- Thực hiện ít nhất năm loại sốt sau:
 - Vài biến thể của sốt mayonnaise
 - Sốt hoa quả xay
 - Sốt gốc dầu
 - Sốt gốc kem chua/sữa chua
- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ mục 1-5 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc.
- Đối với các tiêu chí khác, trong trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá học viên thông qua câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chế biến và hoàn thiện một số loại bánh mỳ.

MÃ SỐ: CM28

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- Lựa chọn chủng loại và số lượng nguyên liệu để đáp ứng yêu cầu của các loại bánh mỳ.
- Đảm bảo nguyên liệu đáp ứng được các yêu cầu tiêu chuẩn chất lượng.
- Lựa chọn đúng các trang thiết bị, dụng cụ và sử dụng đúng cách.

2. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện bánh mì và bột bánh

- Chuẩn bị và chế biến nguyên liệu đáp ứng được yêu cầu của sản phẩm.
- Đảm bảo các loại bánh mì đạt được đúng màu sắc, kết cấu và hoàn thiện.

3. Trình bày và bảo quản sản phẩm

- Trình bày bánh mì để đáp ứng yêu cầu về dịch vụ.
- Đảm bảo bánh mì được giữ ở nhiệt độ thích hợp khi phục vụ.
- Bảo quản các sản phẩm bánh mì một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

- Giải thích được cách lựa chọn chính xác nguyên liệu về chất lượng và số lượng cho từng loại bánh mì.
- Giải thích được việc cần làm nếu bất kỳ nguyên liệu nào chưa đạt yêu cầu.
- Mô tả đúng những kỹ thuật, thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện sau: cân/đo, rây bột, trộn đều, kéo, nhào trộn, để nghỉ, cuộn bột, để bột nở, nhào lại (sau khi nở), chia suất, tạo hình, gấp lại, cán, nướng, làm bóng.
- Giải thích được tầm quan trọng của việc sử dụng đúng cách các thiết bị, dụng cụ và kỹ thuật.
- Cho biết các yêu cầu chất lượng của sản phẩm bột lên men.
- Giải thích được cách kiểm soát định suất và giảm thiểu lãng phí.
- Mô tả được ảnh hưởng của nhiệt độ và độ ẩm đối với nguyên liệu sử dụng.
- Nêu được các yêu cầu lưu giữ/bảo quản và điều kiện lý tưởng đối với sản phẩm bánh mỳ.

- Nêu yêu cầu chất lượng liên quan đến sản phẩm bánh mì đã hoàn thiện.
- Nêu các mức nhiệt độ thích hợp để bảo quản và phục vụ bánh mì.
- Giải thích cách bảo quản bánh mì một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN:

1. Được cung cấp đầy đủ nguyên liệu theo đúng yêu cầu về số lượng và chủng loại.

2. Được cung cấp dụng cụ và trang thiết bị phù hợp.

3. Các phương pháp/kỹ thuật chuẩn bị:

- Cân/đo
- Sàng lọc/rây bột
- Trộn đều
- Đẽ bột nở
- Nhào lại (sau khi nở)
- Kéo/nhào
- Đẽ bột nghỉ
- Cán
- Cuốn
- Định hình
- Chia suất
- Nướng
- Làm bóng
- Phương pháp tổng hợp
- Lưu giữ/bảo quản

4. Các loại bánh mì theo yêu cầu:

- Bánh mì gối.
- Bánh mì Baguete.
- Bánh mì tròn.
- Bánh mì ngọt...

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ:

- Thực hiện ít nhất chín phương pháp chuẩn bị và chế biến.
- Làm ít nhất hai loại bánh mì.

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc.
- Phần kiến thức có thể được đánh giá thông qua câu hỏi vấn đáp hoặc nhận xét của người làm chứng.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chế biến và hoàn thiện một số loại bánh ngọt, bánh bông lan và kem cơ bản.

MÃ SỐ: CM29

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- Lựa chọn chủng loại và số lượng nguyên liệu cần thiết để đáp ứng yêu cầu của sản phẩm.
- Kiểm tra các nguyên liệu để đảm bảo đáp ứng các yêu cầu tiêu chuẩn chất lượng.
- Lựa chọn đúng trang thiết bị, dụng cụ và sử dụng đúng cách.

2. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện

- Chuẩn bị và chế biến nguyên liệu đáp ứng yêu cầu của sản phẩm.
- Đảm bảo sản phẩm làm ra đạt được đúng hương vị, màu sắc, kết cấu và sự hoàn thiện.

3. Trình bày và bảo quản các loại bánh ngọt, bánh bông lan và bánh quy

- Trình bày sản phẩm để phục vụ phải đáp ứng yêu cầu .
- Đảm bảo sản phẩm làm ra được bảo quản và phục vụ ở nhiệt độ thích hợp.
- Bảo quản sản phẩm làm ra một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

- Giải thích được cách lựa chọn chất lượng và số lượng nguyên liệu chính xác cho sản phẩm yêu cầu.
- Giải thích được những việc cần làm nếu bất kỳ nguyên liệu nào chưa đạt yêu cầu.
- Mô tả đúng những kỹ thuật, thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện sau: cân/đo, rây bột, trộn đều, đánh khuấy, gấp bột, bơm hỗn hợp ra (dùng túi), rắc bột/bôi trơn/rắc đường, bỏ lò, tẩm (thường là sirô), bao lớp áo, lóng bóng mặt.
- Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng các thiết bị, dụng cụ và kỹ thuật đúng cách.
- Cho biết tác động của các phương pháp chuẩn bị và đưa không khí vào hỗn hợp đối với các loại bánh, bánh bông lan và bánh quy.

- Liệt kê được các phương pháp chuẩn bị và chế biến thích hợp nhất cho từng loại sản phẩm yêu cầu.
- Nêu được các mức độ thích hợp để chế biến từng loại sản phẩm yêu cầu.
- Xác định được thời điểm các sản phẩm bánh ngọt, bột bánh gatô và bánh quy đạt được màu sắc, hương vị, kết cấu và chất lượng đúng theo yêu cầu.
- Giải thích được cách giảm thiểu và khắc phục các lỗi phổ biến đối với các sản phẩm bánh ngọt, bột bánh gatô và bánh quy.
- Giải thích được cách kiểm soát và giảm thiểu nguyên liệu thừa.
- Nêu ra được những điều kiện lý tưởng để lưu giữ/bảo quản bánh ngọt, bột bánh gatô và bánh quy.
- Giải thích cách bảo quản các sản phẩm bánh ngọt, bột bánh gatô và bánh quy một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN:

1. Được cung cấp đầy đủ nguyên liệu theo đúng yêu cầu về số lượng và chủng loại.

2. Được cung cấp dụng cụ và trang thiết bị phù hợp.

3. Các phương pháp/ kỹ thuật chuẩn bị và hoàn thiện:

- Cân/đo
- Sàng lọc/rây bột
- Đánh cho mượt như kem/đánh tan
- Đánh khuấy
- Trộn vào (về bột khô với bơ)
- Rắc bột/bôi trơn/rắc đường
- Lót bột
- Bỏ lò
- Láng bóng mặt
- Bao lớp áo
- Kéo/làm mịn
- Rắc bột/nạo vét/rắc lên mặt
- Thái lát
- Nhồi nhân
- Chia suất
- Phương pháp tổng hợp
- Lưu giữ/bảo quản

Các loại bánh mì/bột bánh kiểu Âu:

- Bánh hoa quả (Fruit cake)

- Bánh quy bơ giòn (Sable biscuits)
- Bánh rán nhúng sôcôla (Chocolate torte)
- Bánh gatô sôcôla và anh đào (Black Forest gâteau)
- Bánh quy giòn hình viên ngói (Tuiles biscuits)

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ:

- Thực hiện ít nhất mười hai phương pháp chuẩn bị và hoàn thiện.
- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ P1-P6 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc.
- Đối với các tiêu chí khác, trong trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá người học thông qua câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị, hoàn thiện, trình bày món ăn cầm tay (Canapes) và cốc tai (Cocktail) cao cấp.

MÃ SỐ: CM30

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- Lựa chọn chủng loại và số lượng nguyên liệu cần thiết cho các sản phẩm được yêu cầu.
- Kiểm tra các nguyên liệu để đảm bảo đáp ứng các yêu cầu tiêu chuẩn chất lượng.
- Lựa chọn đúng trang thiết bị, dụng cụ và sử dụng đúng cách.

2. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện

- Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các nguyên liệu đáp ứng yêu cầu
- Đảm bảo sản phẩm món ăn cầm tay và cocktail đạt được đúng hương vị, màu sắc, kết cấu và sự hoàn thiện.
- Trang trí/ trình bày và hoàn thiện sản phẩm món ăn cầm tay và cocktail phù hợp / theo đúng yêu cầu.

3. Trình bày và bảo quản

- Trình bày sản phẩm món ăn cầm tay và cocktail để phục vụ/ trưng bày đáp ứng yêu cầu.
- Đảm bảo sản phẩm món ăn cầm tay và cocktail được bảo quản và phục vụ ở nhiệt độ thích hợp
- Bảo quản sản phẩm món ăn cầm tay và cocktail được chế biến một cách an toàn và đảm bảo vệ sinh.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

- Sắp xếp dụng cụ, nhanh gọn
- Cắt thái nguyên liệu nhanh, gọn
- Trộn đều các loại nguyên liệu
- Nhồi nhân cho một số món ăn tay cầm
- Dàn đều nhân cho một số món ăn tay cầm
- Phối trộn các nguyên liệu đúng quy trình
- Trình bày sản phẩm gọn, hấp dẫn.
- Giải thích cách lựa chọn nguyên liệu đúng về chủng loại, chất lượng, và số lượng để chế biến món ăn cầm tay và cocktail theo đúng yêu cầu.

- Giải thích những việc cần làm nếu một hoặc các nguyên liệu không đạt yêu cầu.
- Mô tả đúng các thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để chế biến món ăn cầm tay và cocktail
- Giải thích cách tiến hành các phương chuẩn bị và chế biến.
- Giải thích cách nhận biết khi nào sản phẩm món ăn cầm tay và cocktail đạt yêu cầu..
- Nêu các lỗi thường gặp trong quá trình chuẩn bị trong các sản phẩm cầm tay và cocktail.
- Giải thích cách điều chỉnh món ăn cầm tay và cocktail đảm bảo đúng yêu cầu sản phẩm.
- Giải thích cách trình bày/ trang trí đẹp mắt một số sản phẩm món ăn cầm tay và cocktail.
- Giải thích cách bảo quản sản phẩm món ăn cầm tay và cocktail đã chế biến một cách an toàn và hợp vệ sinh nhưng chưa sử dụng ngay.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Nguyên liệu

- Nguyên liệu làm các món tay cầm (theo thực đơn)
- Rau xà lách
- Cà chua
- Dưa chuột
- Các loại xốt lạnh
- Nguyên liệu làm cocktail (theo thực đơn)

2. Dụng cụ

- Bếp nấu: bếp gas, điện.
- Lò nướng
- Nồi nấu
- Thớt .
- Dao thái, dao chặt.
- Các âu inox, âu thủy tinh
- khay đựng thực phẩm
- Dụng cụ cầm tay: muôi, thìa, bàn xào...
- Các loại dụng cụ chứa đựng gia vị: bát nhỏ, lọ tiêu, muối, đường...
- Dụng cụ gấp đồ ăn.
- Đĩa bày sản phẩm.
- Phiếu báo ăn.

- Thực đơn trong ngày.
- Bồn rửa, nước rửa, dụng cụ rửa.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

- Thực hiện ít nhất với ba món ăn tay cầm
- Thực hiện ít nhất với ba phương pháp chế biến.
- Thực hiện tất cả các phương pháp trình bày hoàn thiện.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị, hoàn thiện, trình bày món ăn nguội cao cấp.

MÃ SỐ: CM31

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- Lựa chọn chủng loại và số lượng nguyên liệu cần thiết cho sản phẩm được yêu cầu
- Kiểm tra các nguyên liệu để đảm bảo đáp ứng các yêu cầu tiêu chuẩn chất lượng
- Lựa chọn đúng các trang thiết bị, dụng cụ và sử dụng đúng cách.

2. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện

- Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các nguyên liệu đáp ứng yêu cầu chất lượng
- Đảm bảo món nguội cao cấp được chuẩn bị có hương vị, màu sắc, kết cấu và sự hoàn thiện.
- Trang trí/ trình bày và hoàn thiện món nguội cao cấp phù hợp theo đúng yêu cầu.

3. Trình bày và bảo quản

- Trình bày món nguội cao cấp để phục vụ/trưng bày theo đúng yêu cầu.
- Đảm bảo món nguội cao cấp được bảo quản và phục vụ ở nhiệt độ thích hợp.
- Bảo quản món nguội cao cấp đã chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

- Sắp xếp dụng cụ, nhanh gọn
- Cắt thái nguyên liệu nhanh, gọn
- Áp dụng được các phương pháp làm chín cho các món ăn nguội cao cấp.
- Nhồi nhân cho một số món ăn nguội cao cấp
- Tạo hình cho một số món ăn nguội cao cấp
- Phối trộn các nguyên liệu đúng quy trình
- Trình bày sản phẩm gọn, hấp dẫn
- Giải thích cách lựa chọn nguyên liệu đúng về chủng loại, chất lượng, và số lượng để chế biến món ăn nguội cao cấp theo đúng yêu cầu.

- Giải thích những việc cần làm nếu một hoặc các nguyên liệu không đạt yêu cầu.
- Mô tả đúng các thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để chế biến món ăn nguội cao cấp.
- Giải thích cách tiến hành các phương chuẩn bị và chế biến.
- Giải thích cách nhận biết khi nào sản phẩm món ăn nguội cao cấp đạt yêu cầu..
- Nhận biết các lỗi thường gặp trong quá trình chuẩn bị trong các món nguội cao cấp.
- Giải thích cách điều chỉnh sản phẩm đảm bảo đúng yêu cầu.
- Nêu các nguyên liệu dùng để trình bày/trang trí cho món nguội cao cấp
- Giải thích cách trang trí/trình bày đẹp mắt một số món nguội.
- Giải thích cách bảo quản sản phẩm món ăn nguội cao cấp đã chế biến một cách an toàn và hợp vệ sinh nhưng chưa sử dụng ngay.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Nguyên liệu: được cung cấp đầy đủ nguyên liệu thực phẩm theo yêu cầu

2. Dụng cụ

- Bếp nấu: bếp gas, điện.
- Lò nướng
- Thớt .
- Dao thái, dao chặt.
- Các âu inox, âu thủy tinh
- Khay đựng thực phẩm
- Dụng cụ cầm tay: muôi, thìa, bàn xào...
- Các loại dụng cụ chứa đựng gia vị: bát nhỏ, lọ tiêu, muối, đường...
- Dụng cụ gấp đồ ăn.
- Đĩa bày sản phẩm.
- Thực đơn trong ngày.
- Bồn rửa, nước rửa, dụng cụ rửa.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bảng chứng thực hiện cần bao gồm:

- Thực hiện ít nhất với ba món ăn nguội cao cấp
- Thực hiện ít nhất với ba phương pháp chế biến.
- Thực hiện tất cả các phương pháp trình bày hoàn thiện.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các sản phẩm từ bột hạnh nhân, bột đường trang trí và sản phẩm từ đường.

MÃ SỐ: CM32

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- Lựa chọn chủng loại và số lượng nguyên liệu cần thiết cho các sản phẩm yêu cầu.
- Kiểm tra các nguyên liệu để đảm bảo đáp ứng các yêu cầu tiêu chuẩn chất lượng.
- Lựa chọn đúng trang thiết bị, dụng cụ và sử dụng đúng cách.

2. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện

- Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các nguyên liệu đáp ứng yêu cầu chất lượng
- Đảm bảo sản phẩm từ bột hạnh nhân, bột đường trang trí và các sản phẩm đường đạt được đúng hương vị, màu sắc, kết cấu và sự hoàn thiện.
- Trang trí/ trình bày và hoàn thiện sản phẩm đường và bột đường theo đúng yêu cầu.

3. Trình bày và bảo quản

- Trình bày sản phẩm từ bột hạnh nhân, bột đường để phục vụ/ trưng bày đáp ứng yêu cầu.
- Đảm bảo sản phẩm từ bột hạnh nhân, bột đường được bảo quản và phục vụ ở nhiệt độ thích hợp
- Bảo quản các sản phẩm từ bột hạnh nhân, bột đường trang trí đã được chế biến một cách an toàn và đảm bảo vệ sinh khi chưa sử dụng ngay.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

- Sắp xếp dụng cụ, nhanh gọn
- Cắt thái nguyên liệu nhanh, gọn
- Trộn đều các loại nguyên liệu
- Thành thạo các thao tác: Nhúng, đổ khuôn, bơm, kéo sợi...
- Phối trộn các nguyên liệu đúng quy trình
- Trình bày sản phẩm gọn, hấp dẫn.
- Giải thích cách lựa chọn nguyên liệu đúng về chủng loại, chất lượng, và số lượng để chế biến bột hạnh nhân, bột đường và đường trang trí theo đúng yêu cầu.

- Giải thích những việc cần làm nếu một hoặc các nguyên liệu không đạt yêu cầu.
- Mô tả đúng các thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp chuẩn bị và chế biến các sản phẩm từ bột hạnh nhân, bột đường trang trí và các sản phẩm từ đường
- Giải thích cách tiến hành các phương pháp chuẩn bị và chế biến.
- Giải thích cách nhận biết thời điểm bột đường trang trí và các sản phẩm đường đạt được màu sắc, hương vị, kết cấu và chất lượng theo đúng yêu cầu.
- Nêu các lỗi thường gặp trong quá trình chuẩn bị và chế biến các sản phẩm từ bột hạnh nhân, bột đường trang trí và các sản phẩm từ đường.
- Giải thích cách bảo quản sản phẩm từ bột hạnh nhân, bột đường trang trí và các sản phẩm từ đường đã chế biến nhưng chưa sử dụng ngay.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Nguyên liệu

- Đường/hỗn hợp đường phủ mặt
- Bột hạnh nhân
- Bột đường trang trí
- Lòng trắng trứng
- Đường bột
- Hoa quả nhúng đường đun

2. Dụng cụ

- Bếp nấu: bếp gas, điện.
- Lò nướng
- Nồi nấu
- Thớt .
- Dao thái, dao chặt.
- Các âu inox, âu thủy tinh
- Khay đựng thực phẩm
- Dụng cụ cầm tay: muôi, thìa, bàn xào...
- Bàn đá
- Dụng cụ gấp đồ ăn.
- Đĩa bày sản phẩm.
- Phiếu báo ăn.
- Thực đơn trong ngày.
- Bồn rửa, nước rửa, dụng cụ rửa.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

- Thực hiện ít nhất với ba món ăn từ bạt hạnh nhân
- Thực hiện ít nhất với mẫu trang trí bằng đường.
- Thực hiện tất cả các phương pháp trình bày hoàn thiện.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các sản phẩm từ sô cô la (Chocolate)

MÃ SỐ: CM33

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- Lựa chọn chủng loại và số lượng nguyên liệu cần thiết cho các sản phẩm yêu cầu.
- Kiểm tra các nguyên liệu để đảm bảo đáp ứng các yêu cầu tiêu chuẩn chất lượng.
- Lựa chọn đúng trang thiết bị, dụng cụ và sử dụng đúng cách.

2. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện

- Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các sản phẩm từ sôcôla đáp ứng yêu cầu chất lượng.
- Đảm bảo sản phẩm từ sôcôla đạt được màu sắc, mùi vị, kết cấu và sự hoàn thiện.
- Trang trí/ trình bày và hoàn thiện sản phẩm đường và bột đường theo đúng yêu cầu.

3. Trình bày và bảo quản

- Trình bày sản phẩm sôcôla khi phục vụ/ trưng bày đảm bảo đúng yêu cầu.
- Đảm bảo sản phẩm từ sôcôla được bảo quản và phục vụ ở nhiệt độ thích hợp
- Bảo quản các sản phẩm từ sôcôla đã được chế biến một cách an toàn và đảm bảo vệ sinh khi chưa sử dụng ngay.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

- Sắp xếp dụng cụ, nhanh gọn
- Điều chỉnh chuẩn xác nhiệt độ để làm tan chảy sôcôla
- Trộn đều để điều chỉnh nhiệt độ và độ bóng
- Thành thạo các thao tác: cắt, nhúng, đổ khuôn, bơm, tạo hành...
- Thành thạo các bước làm khô sản phẩm
- Phối trộn các nguyên liệu đúng quy trình
- Trình bày sản phẩm gọn, hấp dẫn.
- Giải thích cách lựa chọn nguyên liệu đúng về chủng loại, chất lượng, và số lượng để chế biến sản phẩm sôcôla đảm bảo yêu cầu.

- Giải thích những việc cần làm nếu bất kỳ nguyên liệu nào không đạt yêu cầu.
- Mô tả đúng các thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp chuẩn bị chế biến và hoàn thiện các sản phẩm từ sôcôla
- Giải thích cách tiến hành các phương chuẩn bị và chế biến.
- Giải thích cách nhận biết thời điểm các sản phẩm sôcôla có màu sắc, mùi vị, kết cấu và chất lượng đúng yêu cầu.
- Nêu các lỗi thường gặp trong quá trình chuẩn bị và chế biến các sản phẩm từ sôcôla
- Giải thích cách bảo quản sản phẩm từ sôcôla đã chế biến nhưng chưa sử dụng ngay.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Nguyên liệu

- Sôcôla nguyên chất
- Sôcôla trắng
- Sôcôla sữa

2. Dụng cụ

- Bếp nấu: bếp gas, điện.
- Nồi nấu
- Thớt .
- Dao thái
- Các âu inox, âu thủy tinh
- khay đựng thực phẩm
- Dụng cụ cầm tay: muôi, thìa, bàn xào...
- Bàn đá
- Phòng lạnh
- Đĩa bày sản phẩm.
- Bồn rửa, nước rửa, dụng cụ rửa.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Làm ít nhất 3 loại sôcôla

Thực hiện 10 phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Điều hành và kiểm soát công việc trong bộ phận bếp

MÃ SỐ: CM34

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Lập kế hoạch công việc của bộ phận bếp

- Liệt kê công việc của bếp.
- Kiểm tra nhân sự.
- Lập kế hoạch về cách thức nhóm thực hiện công việc, xác định các vấn đề ưu tiên hay các hoạt động quan trọng, đồng thời tận dụng tối đa các nguồn lực sẵn có.
- Phân công đúng người vào công việc phù hợp.

2. Phân công công việc cho các thành viên của nhóm

- Phân công công việc cho các thành viên của nhóm một cách công bằng, có tính đến các kỹ năng, kiến thức và sự hiểu biết, kinh nghiệm và khối lượng công việc của họ cũng như cơ hội phát triển
- Giới thiệu tóm tắt với các thành viên của nhóm về công việc mà họ được phân công và tiêu chuẩn hoặc mức độ thực hiện được mong đợi
- Khuyến khích các thành viên của nhóm đặt câu hỏi, đưa ra gợi ý và tìm cách làm rõ hơn các công việc mà họ được phân công

3. Giám sát tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm

- Kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm một cách thường xuyên và công bằng dựa trên tiêu chuẩn hoặc cấp độ thực hiện được mong đợi
- Cung cấp thông tin phản hồi kịp thời và mang tính xây dựng
- Hỗ trợ các thành viên trong nhóm xác định và xử lý các loại vấn đề và các sự vụ không lường trước được
- Thúc đẩy các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được phân công và cung cấp bất kỳ sự hỗ trợ và/hoặc nguồn lực bổ sung nào để giúp họ hoàn thành công việc
- Giám sát mâu thuẫn trong nhóm, xác định nguyên nhân xảy ra và xử lý một cách nhanh chóng và hiệu quả
- 4. Xem xét việc thực hiện công việc của các thành viên trong nhóm

- Xác định việc thực hiện công việc kém hiệu quả hoặc không thể chấp nhận được, thảo luận với các thành viên trong nhóm về nguyên nhân và thống nhất giải pháp cải thiện hiệu quả thực hiện
- Ghi nhận việc hoàn thành xuất sắc những phần việc cơ bản hoặc các hoạt động đã được thực hiện bởi từng thành viên trong nhóm và cả nhóm, thông báo cho người quản lý của bạn
- Sử dụng thông tin thu thập được về kết quả thực hiện công việc của các thành viên trong nhóm vào việc đánh giá chính thức về quá trình thực hiện

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

- Mô tả những 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
- Thảo luận cách lập kế hoạch công việc của nhóm, bao gồm cả cách thức xác định các vấn đề ưu tiên hoặc các hoạt động quan trọng cũng như các nguồn lực sẵn có
- Giải thích cách 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
- Giải thích tầm quan trọng của việc phân công công việc trong nhóm một cách công bằng và cách thức thực hiện
- 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
- Tóm tắt cách thức khuyến khích các thành viên trong nhóm đặt câu hỏi và/hoặc tìm cách làm rõ hơn và đưa ra những gợi ý liên quan đến công việc mà họ được phân công
- 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
- Giải thích cách thức cung cấp thông tin phản hồi kịp thời và có tính xây dựng cho các thành viên trong nhóm
- Giải thích 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 sự hỗ trợ và/hoặc nguồn lực bổ sung mà các thành viên trong nhóm cần có để hoàn thành công việc và cách thức hỗ trợ

- 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
- Giải thích tầm quan trọng của việc xác định thành viên trong nhóm thực hiện công việc kém hiệu quả hoặc không thể chấp nhận được, thảo luận để tìm ra các nguyên nhân, đồng thời thống nhất giải pháp cải thiện hiệu quả thực hiện công việc trong nhóm
- 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
- Mô tả cách thức ghi chép thông tin về quá trình thực hiện của các thành viên trong nhóm và sử dụng thông tin này vào mục đích đánh giá kết quả hoạt động.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN:

1. Quản lý thực hiện công việc có thể được định nghĩa như sau:

- Một quá trình hoặc một số quá trình thiết lập sự hiểu biết chung về mục tiêu mà một cá nhân hoặc một nhóm cần đạt được và quản lý các cá nhân theo cách làm tăng khả năng đạt được mục tiêu ngắn hạn và dài hạn

2.. Tiêu chuẩn thực hiện công việc có thể bao gồm:

- Các chỉ số thực hiện cơ bản được sử dụng để đánh giá việc thực hiện công việc trong thực tế so với mục tiêu đã đề ra
- Các tiêu chuẩn thực hiện cho biết mức độ thực hiện công việc được yêu cầu đối với từng cá nhân hoặc cả nhóm, thường được thể hiện dưới dạng định tính hoặc định lượng và có thể liên quan tới:
 - Năng suất
 - Sự đúng giờ
 - Ngoại hình của cá nhân
 - Mức độ chính xác trong công việc
 - Sự tuân thủ các quy trình
 - Các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng
 - Tương tác trong nhóm
 - Thời gian đáp ứng
 - Giảm thiểu rác thải
 - Giảm thiểu chi phí

- Các tiêu chuẩn khác

3. Các hệ thống đảm bảo giám sát việc thực hiện công việc của nhân viên có thể bao gồm:

- Tất cả các hệ thống chính thức và được áp dụng thường xuyên, trong đó tất cả các nhân viên đều được đánh giá kết quả công việc thực tế tại nơi làm việc theo các mục tiêu đã đề ra để xác định mức độ hoặc thành tích thực hiện của từng cá nhân
- Đánh giá dựa trên các chứng cứ thực tế
- Phản hồi về việc thực hiện công việc đã định
- Hỗ trợ cá nhân tiếp tục thực hiện công việc đã được chấp nhận và điều chỉnh những kết quả thực hiện chưa được chấp nhận
- Khuyến cáo và có hình thức kỷ luật đối với nhân viên không thể hoặc không sẵn sàng thực hiện công việc đúng tiêu chuẩn và sự mong đợi

4. Việc đánh giá nhân viên cần bao gồm:

- Tiến hành đánh giá theo định kỳ và thường xuyên
- Áp dụng hình thức đánh giá chéo giữa các nhân viên, bao gồm cả cán bộ quản lý, nhân viên làm việc toàn thời gian hoặc bán thời gian và nhân viên thời vụ
- Thiết lập các mục tiêu ban đầu để thực hiện công việc và thông báo để từng nhân viên được biết
- Tập hợp các chứng cứ về thực tế thực hiện công việc của nhân viên, trong đó cần nhắc tới:
 - Hình thức đánh giá, có thể bao gồm cả đánh giá đồng cấp và tự đánh giá
 - Đánh giá nhóm, sử dụng các chỉ số năng suất, bao gồm cả các ý kiến phản hồi từ những người hỗ trợ
 - Các phương pháp thu thập dữ liệu về thực hiện công việc nhằm đảm bảo dữ liệu đáng tin cậy, phù hợp và chính xác
 - Các phương pháp diễn giải dữ liệu thực hiện công việc, bao gồm cả các kết quả ưu tiên và sự hiểu biết
 - Dữ liệu trong từng bối cảnh cụ thể

5. Tư vấn cho nhân viên về kết quả cần bao gồm:

- Cung cấp ý kiến phản hồi dựa vào chứng cứ thực hiện công việc của nhân viên
- Thống nhất về mức độ trùng khớp giữa thực tế thực hiện và yêu cầu thực hiện

- Xác định hành động cần điều chỉnh, khung thời gian và các mục tiêu cho giai đoạn/chu trình tiếp theo của quá trình đánh giá nhân viên

6. Hành động cần thực hiện để củng cố việc đạt được mục tiêu đã điều chỉnh có thể bao gồm:

- Cung cấp sự hỗ trợ cần thiết như giám sát, huấn luyện, đào tạo, các nguồn lực, thông tin
- Cung cấp sự hỗ trợ đối với các vấn đề ngoài công việc mà nhân viên gặp phải
- Tái phân công công việc và điều chỉnh khối lượng công việc
- Tái tổ chức thực hiện công việc
- Thống nhất các mục tiêu ngắn hạn để cải thiện kết quả thực hiện công việc
- Xem xét lại các tiêu chuẩn và/hoặc khối lượng công việc yêu cầu
- Tư vấn

7. Hỗ trợ và thúc đẩy các thành viên trong nhóm có thể bao gồm:

- Thảo luận cởi mở nhưng có nội dung rõ ràng giữa người quản lý và nhân viên
- Hỗ trợ đúng lúc để giảm thiểu tác động tiêu cực của việc chậm trễ và tạo điều kiện gắn kết giữa việc thảo luận và các kết quả thực hiện công việc gần đây đã được xác định
- Áp dụng các chiến lược thích hợp nhằm thỏa mãn nhu cầu của cá nhân và đơn vị
- Hỗ trợ ở mức độ phù hợp trong suốt quá trình tư vấn tương xứng với các vấn đề đang được xử lý
- Giới thiệu cho nhân viên các dịch vụ chuyên nghiệp bên ngoài nếu thấy phù hợp

Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/người quản lý bao gồm

- Thu xếp thời gian để hỗ trợ người khác
- Thống nhất rõ ràng những điều bạn đang mong đợi ở người khác giúp họ nhận biết điều đó
- Ưu tiên các mục tiêu và lập kế hoạch làm việc để tận dụng tối đa thời gian và các nguồn lực
- Tuyên bố rõ ràng và tự tin về lập trường và quan điểm riêng của bạn trong các tình huống xung đột
- Thể hiện sự chính trực, công bằng và nhất quán trong việc ra quyết định
- Tìm hiểu nhu cầu và động cơ của người khác

- Tự hào khi thực hiện công việc có chất lượng cao
- Chịu trách nhiệm trong việc thực hiện công việc của mình
- Khuyến khích và hỗ trợ những người khác phát huy tối đa khả năng của họ
- Cảnh giác với các mối nguy hiểm và rủi ro có thể gặp phải

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên thực tế thực hiện công việc tại nơi làm việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 không thể được đánh giá thông qua quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc/ môi trường làm việc...

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá toàn diện thông qua việc xem xét hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về việc phân công và giám sát công việc của nhóm trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc cơ sở lưu trú du lịch. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm thích hợp vào các tình huống có thể gặp phải với cương vị giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra các đề xuất, giải thích và đánh giá hành động cần triển khai nhằm xử lý tình huống và thách thức có thể gặp phải với vai trò giám sát viên/người quản lý của đơn vị.

Cần lưu ý rằng tất cả các chứng cứ đánh giá không được ghi tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và tổ chức. Chứng cứ cần bao gồm:

- Hai ví dụ hoặc trường hợp về cách thức bạn lập kế hoạch làm việc cho nhóm, cách thức nhóm của bạn cam kết thực hiện kế hoạch, bao gồm cả lịch làm việc chi tiết, thời gian biểu và các kế hoạch khác liên quan đến hoạt động, nhiệm vụ và mục tiêu thực hiện của cá nhân và nhóm
- Hai ví dụ về cách thức bạn phân công công việc cho các thành viên của nhóm một cách công bằng, có tính đến kỹ năng, kiến thức và sự hiểu biết, kinh nghiệm và khối lượng công việc của họ cũng như các cơ hội phát triển
- Hai ví dụ về cách thức bạn kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm và cung cấp ý kiến phản hồi kịp thời và mang tính xây dựng
- Hai ví dụ về cách thức bạn xác định việc thực hiện công việc không đạt yêu cầu, cách thức bạn thảo luận nguyên nhân và thống nhất cách cải thiện kết quả thực hiện công việc với các thành viên trong nhóm
- Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức đã đặt ra trong đơn vị năng lực này thông qua kiểm tra vấn đáp có ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các chứng cứ đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

- Lịch làm việc chi tiết, thời gian biểu và các kế hoạch khác liên quan đến hoạt động của cá nhân và nhóm
- Ghi chép trong các cuộc họp giao ban của nhóm nhằm phân công công việc và nhiệm vụ, phân bổ mục tiêu của cá nhân và nhóm
- Nhận xét của cá nhân (phản ánh quá trình và lý do phân công công việc)
- Nhận xét của người làm chứng (nhận xét quá trình phân công công việc và nhận thức về tính công bằng trong công việc này)
- Hồ sơ về kết quả thực hiện công việc của cá nhân và nhóm hoặc các hồ sơ về sản xuất, các báo cáo hoạt động/sản xuất
- Ghi chép, báo cáo, khuyến nghị đối với người quản lý hoặc các hồ sơ khác về các vấn đề hay tình huống nghiêm trọng
- Sức khỏe, an toàn và an ninh của khách hàng hoặc sự thực hiện công việc của các thành viên trong nhóm
- Ghi chép, thư điện tử, biên bản ghi nhớ hoặc các hồ sơ khác về việc phản hồi hoặc đánh giá nhân viên theo cách chính thức hoặc không chính thức
- Nhận xét của cá nhân (phản ánh vai trò của cá nhân bạn trong việc giải quyết các vấn đề hoặc tình huống nghiêm trọng)
- Nhận xét của người làm chứng (nhận xét vai trò của cá nhân bạn trong việc giải quyết các vấn đề hoặc tình huống nghiêm trọng)
- Tình huống mô phỏng có thể được sử dụng đối với một số tiêu chí thực hiện tại các cơ sở đào tạo hoặc cơ sở kinh doanh tuy nhiên nên sử dụng hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung bằng các câu hỏi vấn đáp để đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu về cầu chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Xây dựng và phát triển các loại thực đơn trong bếp.

MÃ SỐ: CM35

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Lên kế hoạch xây dựng thực đơn

- Thu thập thông tin về yêu cầu của khách hàng từ các nguồn thông tin khác nhau
- Tính đến các yếu tố kỹ năng, kinh nghiệm và nhu cầu đào tạo của nhân viên
- Lên kế hoạch thực đơn dựa trên trang thiết bị và cơ sở vật chất sẵn có
- Lên kế hoạch phát triển thực đơn tương lai dựa trên kế hoạch kinh doanh của đơn vị
- Tham khảo ý kiến của những người liên quan trong đơn vị
- Đưa ra một thực đơn có thể thực hiện dựa trên thời gian chuẩn bị và dự trữ của nhà bếp
- Đảm bảo các nguồn sản phẩm và nguồn cung cấp phù hợp với kế hoạch thực đơn

2. Phát triển thực đơn

- Dựa trên cơ sở khách hàng, yêu cầu về chế độ ăn uống và nhu cầu tài chính
- Nhập sản phẩm yêu cầu từ các nguồn đảm bảo có thể đáp ứng tiêu chuẩn chất lượng của đơn vị và ở mức giá mang lại lợi nhuận cao nhất
- Sử dụng sản phẩm theo mùa của địa phương ở nếu có thể và thích hợp
- Tính đến sự kết hợp của các công thức chế biến phù hợp với loại hình dịch vụ của đơn vị và tạo ra thực đơn cân bằng, đảm bảo tính sáng tạo và tính hình tượng
- Đảm bảo mô tả thực đơn nhất quán với các yêu cầu pháp lý
- Cấu tạo các món ăn và xây dựng thực đơn phù hợp với các sự kiện khác nhau
- Xây dựng thực đơn đúng với số lượng món ăn được chế biến và thực đơn cần được xem xét, cập nhật thường xuyên

3. Xây dựng và tính giá thực đơn

- Xem xét hạn chế về sản phẩm mùa vụ và tác động về chi phí khi tính toán thực đơn

- Tính toán tỷ lệ nguyên liệu chính so với nguyên liệu bổ sung của món ăn và chi phí khi nhân với các số khác nhau tùy thuộc vào dịch vụ
- Tính toán sản phẩm bán và sự cân bằng giữa giá và các dịch vụ cho khách
- Thu thập thông tin về nguồn thu chính cho thực đơn
- Tính chi phí sử dụng năng lượng và việc chế biến món ăn bền vững
- Tính toán tỷ lệ chi phí trên lãi ròng theo đúng chính sách của đơn vị
- Tính chi phí sản xuất để định giá món ăn một cách chính xác

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

- Giải thích các nguyên tắc xây dựng, thử nghiệm và kiểm tra các công thức món ăn mới
- Mô tả chính sách của đơn vị về tính toán chi phí và loại thực đơn
- Xác định pháp luật hiện hành, chế độ ăn kiêng và yêu cầu về sức khỏe, an toàn và vệ sinh
- Giải thích cách thu thập thông tin liên quan đến việc lên kế hoạch xây dựng thực đơn, ví dụ như dữ liệu khách hàng, doanh số bán hàng
- Giải thích cách đánh giá thực đơn đáp ứng chính sách của đơn vị và yêu cầu pháp lý
- Xác định thị trường mục tiêu của đơn vị và các yêu cầu của thị trường
- Giải thích cách lựa chọn các món ăn và thực đơn khác nhau phù hợp với các loại dịch vụ khác nhau
- Mô tả cách cân bằng thực đơn và cách sử dụng hiệu quả các nguyên liệu
- Giải thích cách xây dựng ý tưởng mới và phân tích giá trị dinh dưỡng trong thực đơn
- Mô tả quy trình thu mua nguyên liệu để chế biến thực đơn
- Giải thích cách tính chi phí món ăn và thực đơn
- Mô tả cách xử lý và quản lý nguồn cung
- Giải thích nguyên tắc “xây dựng” thực đơn (tối đa hóa lợi nhuận của công ty bằng cách khuyến khích khách hàng mua những gì chúng ta muốn họ mua và không khuyến khích họ mua những gì chúng ta không muốn họ mua)

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN:

1. Yêu cầu dinh dưỡng:

- Cân bằng dinh dưỡng
- Y tế
- Chất gây dị ứng

- Tôn giáo
- Ăn chay
- Văn hóa

2. Nguồn lực:

- Nhân viên
- Thiết bị
- Nguồn cung
- Cơ sở vật chất
- Thời gian
- Tiền bạc
- Quản lý đồ thực phẩm thừa

3. Các sự kiện:

- Hội nghị
- Đám cưới
- Sự kiện có ăn tối cao cấp
- Tiệc

4. Thực đơn:

- Bữa sáng
- Bữa trưa
- Bữa tối
- Trà chiều
- Món ăn nhẹ
- Buổi họp/tiệc/sự kiện đặc biệt

5. Thông tin chi phí:

- Tỷ lệ chi phí trên lợi nhuận
- Số liệu doanh thu
- Chi phí năng lượng
- Chi phí nhân viên

6. Xây dựng thực đơn:

- Mức độ phổ biến của món ăn trong thực đơn
- Lợi nhuận từ món ăn trong thực đơn
- Sử dụng ma trận quan hệ tăng trưởng thị phần (danh mục sản phẩm)

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá đơn vị năng lực ở bậc 3-5 thường dựa trên khả năng thao tác công việc. Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá toàn diện dựa trên hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo với đầy đủ thông tin về việc lên kế hoạch, xây dựng và tính chi phí thực đơn.

Các cá nhân phải chứng minh được rằng họ có thể áp dụng các khái niệm thích hợp vào các tình huống mà họ có thể đối mặt với tư cách giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần đưa ra đề xuất, chứng minh và đánh giá kế hoạch hành động có thể thực hiện để xử lý các tình huống và thách thức mà họ sẽ đối mặt khi làm giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

Các bằng chứng cần thiết phải có bao gồm:

- Ít nhất hai thực đơn được lên kế hoạch và xây dựng đối với kiểu thực đơn trọn gói có lựa chọn (Table d'hôte)/thực đơn ăn chọn món (A'la carte)
- Ít nhất hai thực đơn được lên kế hoạch và xây dựng cho buổi tiệc hoặc sự kiện đặc biệt
- Ít nhất một ví dụ về thiết kế một thực đơn trọn gói so với thực đơn trọn gói đã có sẵn để chỉ ra cách bạn tính tỷ lệ chi phí trên lãi ròng phù hợp với chính sách của đơn vị

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp phù hợp sẽ bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Hồ sơ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung bằng câu hỏi vấn đáp để đảm bảo đáp ứng đầy đủ mọi khía cạnh của yêu cầu về bằng chứng.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Xây dựng quy trình chế biến và tiêu chí đánh giá chất lượng món ăn trong bếp.

MÃ SỐ: CM36

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Xây dựng quy trình chế biến các món ăn trong bếp

- Lựa chọn các món ăn theo phương pháp chế biến hoặc chủng loại nguyên liệu.
- Xây dựng quy trình chế biến chung.
- Lựa chọn đúng các dụng cụ và thiết bị để chế biến và hoàn thiện món ăn sao cho phù hợp.

2. Xây dựng tiêu chí đánh giá

- Dựa trên quy trình đã lựa chọn để đưa ra tiêu chí đánh giá sao cho chính xác.
- Các tiêu chí đánh giá phải bao gồm các yếu tố như: màu, mùi, vị, trạng thái, nhiệt độ cảm quan, trang trí và thời gian hoàn thành.
- Bảo đảm món ăn yêu cầu đạt được tiêu chuẩn về mùi vị, màu sắc, tính đồng nhất, số lượng, chất lượng... thích hợp.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

- Giải thích được quy trình chế biến của món ăn trong bếp
- Liệt kê được những điểm cần lưu ý trong quy trình chế biến
- Mô tả đúng những việc cần làm trong quy trình chế biến.
- Mô tả đúng các thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để tiến hành các công đoạn trong quy trình chuẩn bị.
- Giải thích được cách công đoạn trong quy trình chế biến.
- Giải thích được các tiêu chí đánh giá chất lượng món ăn.
- Đưa ra được những ngưỡng nhiệt độ phù hợp khi phục vụ món ăn sau khi chế biến xong.
- Xác định được những tiêu chí phải đạt được khi phục vụ món ăn.
- Giải thích được cách giảm thiểu và khắc phục những lỗi thường gặp trong quy trình chế biến.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN:

1. Thực đơn chi tiết.

2. Có được thực đơn theo yêu cầu:

- Về món ăn kiểu Âu:
- Về món ăn Việt Nam:

3. Có đầy đủ các trang thiết bị để thực hiện các phương pháp chế biến/ theo module:

- Rán (ngập dầu/không ngập dầu/áp chảo)
- Nướng vỉ
- Bọc giấy nướng
- Hấp
- Bọc bột nướng
- Chần (qua/kỹ)
- Nướng lò
- Các phương pháp hỗn hợp
- Luộc
- Kho
- Rán

4. Có được các loại nguyên liệu và giá:

- Phong phú thực đơn
- Giá cả hợp lý
- Nguyên liệu trang trí bắt mắt

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ:

- Xây dựng quy trình chế biến và tiêu chí đánh giá theo phương pháp chế biến hoặc theo chủng loại nguyên liệu.
- Thực hiện ít nhất một quy trình và tiêu chí đánh giá cho mỗi loại hoặc mỗi món ăn 1 quy trình và tiêu chí đánh giá riêng.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Lập kế hoạch quản lý hàng hóa, nguyên liệu thực phẩm tại bếp

MÃ SỐ: CM37

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Xây dựng và điều hành hệ thống mua hàng và nguồn cung cấp thực phẩm

- Xác định các nhà cung cấp tiềm năng đối với các mặt hàng cần thiết.
- Lựa chọn nhà cung cấp dựa trên các yêu cầu nội bộ đã được đề ra.
- Xác định rõ các yêu cầu về mua hàng và nguồn cung cấp.
- Xác định các điều khoản mua hàng có thể áp dụng để mua các mặt hàng dự trữ.
- Thực hiện hệ thống đặt hàng với các nhà cung cấp đã được xác định.

2. Xây dựng và thực hiện các quy trình nhập hàng

- Giám sát việc giao hàng và thực phẩm được giao.
- Kiểm tra hàng hóa, thực phẩm được giao.
- Trả lại các mặt hàng được giao thừa hoặc không đảm bảo chất lượng.
- Từ chối nhận hàng hóa không phù hợp.
- Hoàn thành giấy tờ giao nhận hàng phù hợp.

3. Xây dựng và thực hiện hệ thống lưu kho thực phẩm

- Thiết lập các điều kiện lưu kho thích hợp cho tất cả các thực phẩm cần lưu kho
- Bảo quản hàng, thực phẩm theo đúng yêu cầu về điều kiện lưu kho, dự trữ.
- Nhập dữ liệu về hàng hóa vào hệ thống lưu kho nội bộ.
- Đảm bảo an ninh cho hàng hóa, bảo vệ hàng hóa khỏi hư hỏng, xuống cấp và sự xâm nhập kho trái phép.

4. Xây dựng và thực hiện hệ thống xuất hàng hóa

- Xác định cơ sở để xuất hàng hoặc giao hàng theo nhu cầu chế biến.
- Quản lý việc xuất thực phẩm theo yêu cầu chế biến.
- Đưa ra kiến nghị để cải thiện cách bảo quản và lưu trữ thực phẩm tại bếp.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

- Mô tả các mặt hàng được kiểm soát và lưu trong hệ thống quản lý và kiểm soát tại khu vực bếp.

- Mô tả được các bước trong chu trình quản lý hàng hóa và thực phẩm trong khu vực bếp.
- Mô tả được vai trò của các chứng từ trong quá trình kiểm soát và quản lý thực phẩm và hàng hóa tại bếp.
- Giải thích được các yêu cầu lưu kho theo luật định và theo khuyến nghị đối với các mặt hàng đang trong quá trình xem xét để lưu trữ.
- Giải thích các nguyên tắc về quản lý kho, kho lạnh và luân chuyển hàng hóa.
- Mô tả được các chính sách và quy trình liên quan tới quản lý và kiểm soát thực phẩm.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN:

1. Các yêu cầu nội bộ có thể liên quan tới:

- Vệ sinh, an toàn thực phẩm trong khu vực bếp.
- Các yêu cầu về giao hàng và thời gian.
- Tính liên tục của việc cung ứng.
- Chi phí, chất lượng và số lượng
- Các lựa chọn, bao gồm cả những lựa chọn liên quan tới các mặt hàng chất lượng khác nhau.
- Dịch vụ hỗ trợ

2. Các mặt hàng lưu kho có thể bao gồm:

- Thực phẩm tươi, thực phẩm khô, đồ hộp, thịt gia súc, gia cầm, hải sản...
- Đồ vải và đồ dùng phục nhân viên.
- Văn phòng phẩm.
- Các mặt hàng khác.

3. Nhân sự liên quan tới các nhiệm vụ quản lý hàng hóa và thực phẩm tại bếp có thể bao gồm:

- Nhân viên mua hàng.
- Nhân viên bếp
- Giám đốc/Quản lý và chủ sở hữu.
- Các trưởng bộ phận.

4. Các chứng từ có thể bao gồm:

- Chứng từ nội bộ, bao gồm phiếu yêu cầu mua hàng, thẻ kho, đơn yêu cầu nhập hàng, chứng từ lưu chuyển hàng hóa thực phẩm...
- Chứng từ bên ngoài đơn vị, bao gồm chứng từ giao hàng, hóa đơn, báo cáo, phiếu ghi nợ...

5. Các yêu cầu mua hàng và cung cấp thực phẩm có thể bao gồm:

- Xây dựng các thông số kỹ thuật, chất lượng thực phẩm mua hàng.
- Tiến hành kiểm tra hàng hóa và thực phẩm hoặc khảo sát thị trường.
- Kiểm soát giá và lập biểu đồ giá.
- Chi tiết về chu trình sản phẩm.
- Nhu cầu tiêu thụ tại cơ sở đơn vị.
- Xác định số lượng hàng cần đặt hợp lý/tiết kiệm.
- Xác định mức dự trữ hàng tối đa và tối thiểu.

6. Hệ thống đặt hàng có thể bao gồm:

- Đặt hàng thường xuyên
- Đặt hàng trực tuyến
- Đặt hàng bằng phiếu yêu cầu mua hàng
- Đặt hàng qua điện thoại
- Yêu cầu đặt hàng trực tiếp tại cửa hàng

7. Các điều kiện lưu kho có thể bao gồm:

- Các điều kiện lưu kho đối với đồ tươi, đồ lưu kho lạnh, đồ lưu kho đông lạnh và đồ khô.
- Các điều kiện lưu kho đối với nguyên liệu có còn và không có còn.
- Các điều kiện lưu kho đối với các mặt hàng khác.

8. Các chứng từ hỗ trợ cho việc xuất hàng lưu kho có thể bao gồm:

- Phiếu yêu cầu
- Phiếu luân chuyển nội bộ

9. Hệ thống đánh giá hàng dự trữ có thể bao gồm:

- Xây dựng các chỉ số hàng dự trữ để xác định kết quả thực hiện.
- Tính toán các số liệu về hàng hóa hiện có.
- So sánh các mức dự trữ hàng hóa theo lý thuyết và thực tế.
- Điều tra những sai lệch và bất thường về lượng hàng lưu kho.

Các hành vi quan trọng đối với người quản lý chịu trách nhiệm xử lý việc kiểm soát hàng hóa và thực phẩm tại bếp bao gồm:

- Đối diện với thực trạng và tìm kiếm các giải pháp thay thế tốt hơn trên tinh thần xây dựng.
- Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu.
- Đưa ra ý kiến phản hồi để giúp người khác duy trì và cải thiện kết quả thực hiện công việc.

- Không ngừng cải thiện chất lượng bảo quản.
- Tuân thủ và đảm bảo người khác cũng tuân thủ các yêu cầu về vệ sinh, an toàn thực phẩm.
- Kiểm soát chất lượng công việc và tiến độ so với kế hoạch, có những hành động khắc phục phù hợp khi cần.
- Xây dựng các hệ thống thu thập, quản lý thông tin và kiến thức một cách hiệu quả và có đạo đức.
- Sử dụng nhiều chiến lược và chiến thuật hợp pháp để tạo ảnh hưởng với người khác.
- Sử dụng có hiệu quả các nguồn lực sẵn có.
- Xác định và quản lý hiệu quả nhu cầu và lợi ích của các bên liên quan.
- Xây dựng được bức tranh tổng quát đáng tin cậy từ nguồn dữ liệu hạn chế.
- Giảm thiểu các rủi ro.
- Xác định các mặt hàng chu chuyển chậm và có hành động thích hợp.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ:

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá toàn diện thông qua hồ sơ bằng chứng hay bản báo cáo về kiểm soát việc mua, nhập hàng dự trữ mới và kiểm soát hàng hóa thực phẩm tại bếp. Các cá nhân cần chứng minh khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm liên quan vào các tình huống mà họ có thể gặp với vai trò là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần đưa ra các đề xuất, giải thích và đánh giá các quy trình, hành động được thực hiện để xử lý tình huống và thách thức mà họ phải đối mặt với vai trò là giám sát viên/người quản lý trong một đơn vị.

Chứng cứ đánh giá cần bao gồm:

- Ít nhất hai yêu cầu mua hàng được ghi chép lại theo một quy trình mở bao gồm xác định mặt hàng, lựa chọn mặt hàng, xác định các yêu cầu mua hàng và nguồn cung cấp dẫn tới việc mua các mặt hàng.
- Ít nhất hai ví dụ đã được ghi chép lại về việc giám sát, kiểm tra và trả lại/không chấp nhận các mặt hàng được giao thừa hoặc đã bị hư hỏng.
- Hai ví dụ về hệ thống kiểm soát kho hàng dự trữ đồ khô và kho lạnh, bao gồm xuất hàng, phân phối hàng theo yêu cầu của thực đơn.
- Một ví dụ về những khuyến nghị được gửi cho quản lý cấp trên để cải thiện cách vận hành hệ thống lưu kho hiện tại.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp phù hợp bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc.
- Nhận xét của cá nhân.
- Nhận xét của người làm chứng.
- Thảo luận chuyên môn.

Phương pháp mô phỏng có thể được sử dụng cho một số tiêu chí thực hiện tại cơ sở đào tạo hoặc tại nơi làm việc nhưng nên sử dụng hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ và văn bản báo cáo cần được bổ sung thông qua các câu hỏi vấn đáp để đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu về chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý nhân sự và đào tạo nhân viên tại bếp.

MÃ SỐ: CM38

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Đánh giá nhu cầu nhân sự tương lai

- 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.
- Tìm kiếm và sử dụng các nguồn nhân lực để hỗ trợ hoạt động lập kế hoạch nhân lực khi cần thiết.
- Đánh giá các mục tiêu và kế hoạch chiến lược của đơn vị để có được thông tin cần thiết cho mục đích lập kế hoạch nhân lực và xác định những vấn đề quan trọng cần xem xét thêm.

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

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

3. Xây dựng kế hoạch nhân sự và kế hoạch dự phòng

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

4. Trao đổi và đánh giá kế hoạch nhân sự

- Thông báo kế hoạch nhân sự với những người có liên quan

- Rà soát lại kế hoạch nhân sự định kỳ và trong trường hợp thay đổi mục tiêu và kế hoạch chiến lược của đơn vị

5. Nhận diện yêu cầu huấn luyện, đào tạo

- Làm việc với nhân viên để nhận diện và ưu tiên các nhu cầu huấn luyện của họ.
- Đảm bảo các yêu cầu huấn luyện, đào tạo của họ phù hợp với mục tiêu của đơn vị.
- Cùng với nhân viên xác định mục tiêu mà họ mong đợi từ khóa huấn luyện, đào tạo.
- Cùng với nhân viên xác nhận phương pháp huấn luyện, đào tạo sẽ được sử dụng.
- Cùng với nhân viên tìm hiểu để phát hiện các nhu cầu kiến thức và kỹ năng cần phát triển và các hành vi cần được thay đổi của từng cá nhân nhằm đáp ứng tiêu chuẩn thực hiện công việc.
- Cùng với nhân viên tìm hiểu những trở ngại có thể ảnh hưởng đến quá trình tiến bộ của họ và cách loại bỏ các trở ngại này.

6. Chuẩn bị và thực hiện các buổi huấn luyện

- Cùng với nhân viên lập kế hoạch cách thức phát triển các kỹ năng và hành vi mới theo trình tự các bước một cách hợp lý.
- Chuẩn bị các buổi đào tạo, xác nhận nội dung và kết quả mong muốn.
- Thực hiện các buổi huấn luyện về chuyên môn, thực hành hoặc các kỹ năng khác để giúp nhân viên phát triển các kỹ năng và hành vi mới hoặc hoàn thiện các kỹ năng và hành vi hiện tại.

7. Giám sát tiến trình và cung cấp phản hồi

- Giám sát sự tiến bộ của nhân viên một cách có hệ thống.
- Đưa ra phản hồi cụ thể nhằm hoàn thiện các kỹ năng của nhân viên, tăng cường các hành vi hiệu quả và thúc đẩy động lực của họ nhằm đạt được tiêu chuẩn thực hiện công việc.
- Thống nhất với nhân viên khi họ đã đạt được tiêu chuẩn thực hiện công việc, hoặc khi họ không cần huấn luyện thêm.
- Khuyến khích và trao quyền cho nhân viên để họ có trách nhiệm phát triển nghề nghiệp lâu dài của chính họ.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

- Giải thích được cách thu hút người lao động và các bên liên quan khác vào việc lập kế hoạch nhân sự.
- Mô tả được kế hoạch nhân sự hiệu quả.

- Xác định các thông tin cần thiết để thực hiện kế hoạch nhân sự.
- Xác định được các văn bản pháp lý và các yêu cầu liên quan đến vấn đề việc làm, phúc lợi, các quyền lợi, quyền bình đẳng và an toàn sức khỏe của người lao động.
- Giải thích được cách đưa vấn đề bình đẳng, sự đa dạng và tính bao hàm vào kế hoạch nhân sự.
- Mô tả các chiến lược và/hoặc dịch vụ cần có khi nhân viên thôi việc, bao gồm cả tư vấn thôi việc.
- Giải thích được tầm quan trọng của việc xây dựng kế hoạch dự phòng và cách thức thực hiện điều đó có hiệu quả.
- Mô tả các mô hình, công cụ và kỹ thuật huấn luyện liên quan, cách thức áp dụng các mô hình, công cụ và kỹ thuật đó.
- Xác định các kỹ năng đào tạo, huấn luyện hiệu quả cần có và cách áp dụng các kỹ năng này.
- Xem xét cách thiết lập thỏa thuận huấn luyện với nhân viên và nội dung của thỏa thuận.
- Mô tả cách giúp nhân viên nhận biết các kỹ năng cần phát triển và các hành vi cần thay đổi.
- Giải thích cách giúp nhân viên nhận biết và tháo gỡ những khó khăn có thể ảnh hưởng đến sự tiến bộ của họ.
- Mô tả cách giúp nhân viên thử thực hiện các kỹ năng và hành vi mới và cách thể hiện sự tiến bộ 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.
- Thảo luận cách đưa ra các ý kiến phản hồi cụ thể cho nhân viên nhằm hoàn thiện các kỹ năng của họ, tăng cường các hành vi hiệu quả và thúc đẩy động lực làm việc.
- Giải thích cách trao quyền cho nhân viên để họ có trách nhiệm với chính quá trình phát triển của bản thân
- Xem lại các yêu cầu của ngành để hỗ trợ nhân viên nâng cao hiệu suất công việc.
- Xác định các nguồn thông tin, nguồn lực và tư vấn trong đơn vị .
- Mô tả các chính sách và thông lệ của đơn vị trong vấn đề huấn luyện, đào tạo tại chỗ.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN:

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 báo và rà soát kế hoạch nhân sự:

- Trao đổi về kế hoạch nhân sự với những người liên quan chính
- Định kỳ rà soát kế hoạch nhân sự

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

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

1. Xác định các yêu cầu huấn luyện bao gồm:

- Xây dựng các lĩnh vực cụ thể mà nhân viên muốn tăng hiệu suất công việc.
- Xây dựng các tiêu chuẩn hiện hành về thực hiện công việc .
- Xây dựng các tiêu chuẩn thực hiện công việc mà nhân viên muốn đạt được.
- Xác định các lý do nhân viên muốn tăng hiệu suất công việc.
- Làm rõ các hình thức hỗ trợ mà nhân viên mong đợi từ bạn và những cam kết mà bạn mong đợi từ nhân viên.
- Xác nhận khóa huấn luyện mà bạn sẽ cung cấp cho nhân viên.
- Xác nhận khung thời gian huấn luyện.
- Xác nhận địa điểm, tần suất và độ dài các khóa huấn luyện .
- Xác nhận các mốc thời gian đánh giá sự tiến bộ .
- Xác nhận cách thức đo lường và đánh giá sự tiến bộ.

2. Các trở ngại có nguy cơ ảnh hưởng đến sự tiến bộ của nhân viên có thể bao gồm:

- Áp lực công việc.
- Cách sắp xếp ca làm việc.
- Phản ứng với thay đổi.
- Thiếu thiết bị, tiện nghi hoặc các nguồn lực.
- Thiếu sự hỗ trợ của đồng nghiệp hoặc từ những người khác.
- Thiếu cách đào tạo phù hợp.

3. Thời gian và địa điểm phù hợp có thể bao gồm:

- Tại nơi làm việc trong thời gian làm việc
- Trước hoặc sau giờ làm việc
- Tại địa điểm mô phỏng ngoài nơi làm việc thực tế

4. Các kỹ năng nghề nghiệp cụ thể có thể liên quan đến:

- Các kỹ năng cần để hỗ trợ việc giới thiệu các thiết bị mới.
- Các kỹ năng cần để hỗ trợ việc giới thiệu các quy trình mới.
- Các kỹ năng cần để hỗ trợ việc giới thiệu các thủ tục mới.
- Các kỹ năng cần để hoàn thành công việc hoặc nhiệm vụ một cách hiệu quả.

Các hành vi quan trọng đối với người huấn luyện (giám sát viên/người quản lý) bao gồm:

- Tìm kiếm cơ hội cải thiện kết quả thực hiện công việc.
- Tìm cách khả thi để vượt qua trở ngại.

- Tích cực lắng nghe, đặt câu hỏi, làm rõ ý và thuật lại ý mình hiểu hoặc diễn giải lại các nội dung trao đổi để đảm bảo giao tiếp hiệu quả .
- Thể hiện sự đồng cảm với nhu cầu, cảm xúc và động lực của người khác, đồng thời thực sự quan tâm đến suy nghĩ của họ.
- Hỗ trợ người khác phát huy tối đa khả năng của họ.
- Đưa ra ý kiến phản hồi để giúp người khác duy trì và nâng cao kết quả công việc.
- Ghi nhận các thành quả và sự thành công của người khác.
- Truyền cảm hứng học tập cho người khác.
- Kịp thời xác định vấn đề trong thực hiện công việc và trực tiếp giải quyết với những người liên quan.
- Đảm bảo các cá nhân cam kết thực hiện vai trò và trách nhiệm của họ.
- Truyền tải rõ ràng về giá trị và lợi ích của các hành động đề xuất.
- Thể hiện sự tôn trọng, sẵn sàng giúp đỡ cũng như tinh thần hợp tác và truyền cảm hứng cho người khác làm điều tương tự.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ:

Đơn vị này có thể được đánh giá một cách toàn diện thông qua tập hợp hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về các khía cạnh của công tác quản lý trong môi trường làm việc. 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 thực hiện để đối phó với các tình huống và thách thức với tư cách là giám sát viên/người quản lý trong một đơn vị.

- Hai ví dụ/trường hợp/báo cáo về cách thức đánh giá nhu cầu nhân sự tương lai, cách thức rà soát 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 thách thức đối với đơn vị trong tương lai.
- Hai báo cáo/ví dụ về cách thức trao đổi kế hoạch nhân sự với những người có liên quan
- Hai ví dụ ghi chép công việc chứng minh rằng bạn đã cùng nhân viên xác định và ưu tiên các nhu cầu huấn luyện cũng như xác nhận nội dung huấn luyện sẽ áp dụng, các kỹ năng và hành vi nhân viên cần thay đổi và các trở ngại có thể ảnh hưởng đến sự tiến bộ của họ.
- Hai ví dụ hoặc trường hợp về đề cương hoặc nội dung chính của các khóa huấn luyện và việc thực hiện các buổi huấn luyện về chuyên môn, thực hành, hoặc các kỹ năng khác để giúp nhân viên phát triển các kỹ năng và hành vi mới, hoặc hoàn thiện các kỹ năng và hành vi hiện có.

- Hai ví dụ hoặc trường hợp về kết quả huấn luyện, sự tiến bộ của từng nhân viên và cách họ đạt chuẩn thực hiện công việc mong đợi.
- Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức đã đặt ra trong đơn vị năng lực thông qua kiểm tra vấn đáp có ghi chép lại hoặc kiểm tra viết.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Kiểm soát đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm bếp.

MÃ SỐ: CM39

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Duy trì vệ sinh cá nhân

- Mặc quần áo sạch sẽ, đúng cách, phù hợp với công việc.
- Rửa tay kỹ, đúng lúc trong quá trình bảo quản, xử lý, chuẩn bị và chế biến món ăn.
- Trùm tóc theo yêu cầu.
- Băng bó các vết cắt/vết xước và thông báo các bệnh có thể truyền nhiễm trong quá trình chế biến thức ăn.

2. Giữ khu vực làm việc sạch và vệ sinh

- Vệ sinh và lau chùi khu vực làm việc khi chuyển tiếp các công việc.
- Xử lý chính xác và hiệu quả với các khu vực làm việc và thiết bị hư hỏng
- Xử lý chất thải một cách chính xác và phù hợp.
- Báo cáo về bất kỳ hỏng hóc nào liên quan đến cơ sở hạ tầng của khu vực làm việc.
- Báo cáo về bất kỳ dấu hiệu nào của các loài động vật gây bệnh.

3. Bảo quản thức ăn một cách an toàn

- Sử dụng nguyên tắc thực phẩm nhập trước, xuất trước (FIFO).
- Kiểm tra và bảo quản hàng giao đến ở nhiệt độ phù hợp.
- Tách biệt thực phẩm sống và thực phẩm đã chuẩn bị.
- Xoay vòng hàng dự trữ đúng cách.
- Hoàn thành biên bản ghi nhận thực phẩm giao đến một cách chính xác.

4. Chuẩn bị chế biến và giữ thức ăn an toàn

- Rã đông thực phẩm đúng cách khi cần chế biến.
- Kiểm tra điều kiện của thực phẩm để tránh các nguy cơ mất an toàn thực phẩm trước khi chuẩn bị, chế biến và/hoặc hâm nóng.
- Đảm bảo chống lây nhiễm chéo giữa các thực phẩm trong quá trình bảo quản, chuẩn bị, chế biến và phục vụ.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

- Giải thích được lý do tại sao cần mặc quần áo sạch và vệ sinh trong nhà bếp.

- Nêu lý do tại sao phải trùn tóc hoặc buộc gọn tóc phía sau.
- Liệt kê các loại quần áo khác nhau phù hợp với các công việc cụ thể: bảo quản/chuẩn bị/chế biến/phục vụ.
- Xác định rõ việc đeo trang sức có ảnh hưởng xấu tới an toàn thực phẩm.
- Nêu ra được khi nào cần thiết phải thay quần áo/tạp dề.
- Giải thích tầm quan trọng của việc rửa tay kỹ và thường xuyên khi chuẩn bị, chế biến và phục vụ và/hoặc đeo găng tay nấu ăn.
- Giải thích tại sao không nên xử lý thức ăn khi người chế biến có vết thương hở, vết cắt và vì sao cần băng bó vết thương phù hợp.
- Nêu lý do tại sao phải báo cáo các bệnh da dày/truyền nhiễm.
- Giải thích tầm quan trọng của việc không hút thuốc, chạm vào miệng, mũi, khạc nhổ khi chuẩn bị/chế biến và phục vụ món ăn.
- Giải thích vì sao các bề mặt nơi làm việc cần được giữ sạch sẽ, đặc biệt là trước khi bắt đầu công việc mới.
- Giải thích vì sao chỉ dùng quần áo sạch và phù hợp cho mục đích chế biến thực phẩm.
- Giải thích vì sao bề mặt làm việc bị hư hỏng có thể gây nguy hiểm tới an toàn thực phẩm.
- Liệt kê các loại bề mặt làm việc và thiết bị hư hỏng có thể gây nguy hiểm tới an toàn thực phẩm
- Mô tả cách xử lý chất thải thực phẩm một cách an toàn và tại sao điều này lại quan trọng.
- Mô tả cách/tại sao hư hại của tường/sàn/trần/nội thất và thiết bị gắn tường có thể gây nguy cơ mất an toàn thực phẩm.
- Liệt kê các loài động vật gây hại có thể tìm thấy trong nhà bếp và cách nhận biết chúng và/hoặc bằng chứng về sự phá hoại của chúng.
- Giải thích tầm quan trọng của việc đảm bảo vận chuyển thực phẩm không bị hư hỏng và ở nhiệt độ đúng.
- Mô tả cách loại bỏ bao bì không cần thiết trước khi bảo quản thực phẩm (nhưng giữ lại các thông tin quan trọng, ví dụ như hướng dẫn về chất gây dị ứng) và lý do của việc loại bỏ.
- Giải thích vì sao cần phải bảo quản thực phẩm ở đúng khu vực và ở nhiệt độ thích hợp.
- Nêu lý do vì sao việc bảo quản riêng biệt thực phẩm sống và thực phẩm đã sơ chế là quan trọng.
- Giải thích vì sao việc sử dụng quy trình “xoay vòng hàng dự trữ” là quan trọng và vì sao cần vứt bỏ thực phẩm quá hạn.
- Mô tả cách kiểm tra thực phẩm trong khi chế biến, lưu giữ và phục vụ.

- Giải thích vì sao việc nhận biết một số thực phẩm có thể gây dị ứng và quy trình chuẩn bị cần thiết để ngăn ngừa hiện tượng này là quan trọng.
- Mô tả việc cần làm khi khách hàng đề nghị đảm bảo một món ăn nhất định không có thành phần gây dị ứng cho họ.
- Mô tả cách đo và ghi lại nhiệt độ của thực phẩm và vì sao điều đó lại quan trọng.
- Giải thích về HACCP (hệ thống phân tích mối nguy và kiểm soát điểm tới hạn) trong hoạt động chế biến món ăn.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN:

1. Vệ sinh cá nhân có thể bao gồm:

- Quần, áo/áo vét/áo khoác, găng tay dùng một lần, giày, mũ đội đầu, tạp dề.
- Thời gian thích hợp để rửa tay: sau khi chạm vào thức ăn sống/đi vệ sinh, xử lý chất thải.
- Các ứng xử không an toàn: hút thuốc, sờ vào mặt, gãi, nhai kẹo cao su, không rửa tay.
- Giữ khu vực làm việc sạch và vệ sinh.
- Các bề mặt và thiết bị.
- Thiết bị vệ sinh phù hợp.

2. Bảo quản thực phẩm an toàn bao gồm:

- Kiểm tra để xác định thức ăn không bị hỏng
- Nhiệt độ chuẩn
- Ngày hết hạn bán
- Khu vực bảo quản
- Ngăn chặn lây nhiễm chéo
- Xoay vòng hàng dự trữ

3. Các loài động vật gây hại có thể bao gồm:

- Chuột, gián, kiến và các loại côn trùng khác.

4. Chuẩn bị, chế biến và lưu giữ thực phẩm:

- Rã đông thực phẩm
- Chuẩn bị thực phẩm (rửa/gọt vỏ)
- Tuân thủ mã màu của thớt trong chế biến
- Làm nóng thức ăn
- Lưu giữ thức ăn nóng/nguội
- Làm mát thức ăn đã chế biến

- Làm lạnh, đông đá thức ăn đã chế biến

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ:

Các bằng chứng cần thiết bao gồm:

- Xác định được bốn loại nguy hại thực phẩm
- Bốn trường hợp loại bỏ hoặc giảm thiểu nguy cơ về vệ sinh
- Bốn trường hợp cá nhân tiếp xúc với thực phẩm hoặc các bề mặt tiếp xúc với thực phẩm một cách vệ sinh
- Bốn trường hợp về quy trình vệ sinh
- Bốn trường hợp về rửa tay

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý tài sản, công cụ, dụng cụ bếp
MÃ SỐ: CM40

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Chuẩn bị thiết bị và đồ dùng nhà bếp để sử dụng

- Đảm bảo thiết bị nhà bếp nói chung và đồ dùng nấu ăn được vệ sinh và sẵn sàng sử dụng
- Đảm bảo thiết bị nấu ăn chuyên dụng an toàn để vận hành
- Kiểm tra bảng điều khiển của thiết bị đặt ở chế độ chuẩn xác trước khi vận hành

2. Vận hành thiết bị nhà bếp chuyên dụng

- Tuân theo quy trình của nhà sản xuất từ việc khởi động đến vận hành thiết bị
- Giám sát hoạt động của thiết bị để đảm bảo thiết bị vận hành ở nhiệt độ và tốc độ thích hợp
- Tắt thiết bị khi kết thúc vận hành theo đúng quy trình
- Báo cáo các vấn đề và trục trặc được xác định cho người liên quan

3. Vệ sinh thiết bị và dụng cụ nhà bếp sau khi sử dụng

- Đảm bảo tất cả các thiết bị và dụng cụ nhà bếp được làm sạch bằng chất tẩy rửa phù hợp sau khi sử dụng
- Tháo dỡ thiết bị chuyên dụng đúng cách và an toàn để vệ sinh một cách hiệu quả
- Vệ sinh thiết bị và các bộ phận sử dụng đúng phương pháp và đúng chất tẩy rửa

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

- Nêu các loại thiết bị nói chung được sử dụng trong hoạt động nhà bếp
- Lập được danh sách các các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà bếp
- Sử dụng thành thạo các trang thiết bị, dụng cụ trong quá trình chế biến món ăn đúng cách, đúng mục đích, đúng chức năng của từng loại dụng cụ, thiết bị đảm bảo được an toàn lao động và tránh hư hỏng
- Thực hiện được việc vệ sinh, tẩy rửa các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà bếp đúng cách, bằng các chất tẩy rửa an toàn sau khi sử dụng và định kỳ theo quy định đảm bảo được an toàn lao động, tránh hư hỏng, tai nạn và các nguy cơ ảnh hưởng xấu đến an toàn thực phẩm.

- Trước và sau khi sử dụng thiết bị dụng cụ tùy vào từng đơn vị sẽ thực hiện việc giao nhận thiết bị dụng cụ nhà xưởng theo quy định.
- Nêu các loại thiết bị nói chung được sử dụng trong hoạt động nhà bếp
- Nêu mục đích sử dụng của mỗi loại thiết bị chuyên dụng
- Mô tả các mối nguy hiểm và nguy cơ tiềm ẩn liên quan đến thiết bị chuyên dụng
- Nêu cách giảm thiểu tối đa các mối nguy hiểm và nguy cơ tiềm ẩn
- Chỉ ra người nhận báo cáo về các lỗi đã được xác định của thiết bị
- Mô tả cách vệ sinh các thiết bị và dụng cụ nói chung
- Mô tả cách vệ sinh thiết bị chuyên dụng
- Liệt kê các chất tẩy rửa thích hợp để vệ sinh các thiết bị tương ứng
- Mô tả cách sử dụng chất tẩy rửa để tránh tai nạn và các nguy cơ ảnh hưởng xấu đến an toàn thực phẩm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN:

1.Thiết bị và đồ dùng nói chung có thể bao gồm:

- - Nồi, chảo và khay, hộp đựng thức ăn
- - Lò nướng
- - Muôi và kẹp gấp thức ăn
- - Dao, kéo, vớt lọc,...

2.Thiết bị nấu ăn chuyên dụng có thể bao gồm:

- - Bếp chiên - điện hoặc gas
- - Lò nướng đa năng
- - Hệ thống giữ thức ăn
- - Lò làm panini
- - Thiết bị làm bánh Pizza/thiết bị làm Mỳ Ý (Pasta/ thiết bị làm thịt nướng (Kebab)
- - Vi nướng/Lò nướng mặt trên
- - Bếp từ
- - Lò vi sóng
- - Bếp nướng than
- - Bếp nướng điện hoặc gas
- - Máy nướng bánh mì cắt lát
- - Lò nướng đa năng
- - Nồi hấp bằng hơi

3.Thiết bị chuẩn bị thức ăn chuyên dụng có thể bao gồm:

- - Máy làm đá
- - Máy rửa bát/rửa cốc, chén
- - Máy kẹp bánh burger
- - Máy xay thịt
- - Máy xay sinh tố
- - Máy cắt lát
- - Máy xay nhuyễn thực phẩm
- - Máy trộn
- - Máy gọt vỏ khoai tây

4. Trưng bày và bảo quản thiết bị có thể bao gồm:

- - Nồi cách thủy (ướt và khô)
- - Tủ trưng bày đồ nóng
- - Tủ trưng bày đồ lạnh
- - Tủ giữ nóng
- - Tủ làm nóng bát đĩa

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ:

Các bằng chứng cần thiết phải có bao gồm:

- 1. Thực hiện ít nhất với ba loại thiết bị và đồ dùng nói chung
- 2. Thực hiện ít nhất với hai loại thiết bị nấu ăn chuyên dụng
- 3. Thực hiện ít nhất với hai loại thiết bị chuẩn bị món ăn chuyên dụng
- 4. Thực hiện ít nhất một loại thiết bị trưng bày và bảo quản thực phẩm

Đánh giá viên phải đánh giá Tiêu chí thực hiện bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hành. Kiến thức phải được đánh giá thông qua bài kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại, kiểm tra viết và/hoặc báo cáo khách quan của người làm chứng.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Kiểm soát các tiêu chí đánh giá chất lượng món ăn trước khi phục vụ khách tại bếp.

MÃ SỐ: CM41

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Theo dõi và duy trì hoạt động chế biến món ăn trong nhà bếp

- Đảm bảo hoạt động chế biến món ăn tuân theo các tiêu chí chất lượng món ăn của đơn vị
- Hướng dẫn đồng nghiệp về các tiêu chí một cách rõ ràng và cung cấp các nguồn lực phù hợp
- Khuyến khích đồng nghiệp đặt câu hỏi khi họ không rõ về bất kỳ tiêu chí nào
- Tiến hành hoạt động phù hợp để đảm bảo quy trình chế biến món ăn đạt hiệu quả

2. Đảm bảo sự an toàn và chất lượng của món ăn

- Thực hiện các quy trình để đáp ứng các quy định về điểm kiểm soát của đơn vị
- Đảm bảo rằng đồng nghiệp hiểu rõ tầm quan trọng của các quy trình và điểm kiểm soát
- Tiến hành ghi chép việc kiểm tra để đảm bảo quy trình về điểm kiểm soát được tuân thủ
- Xử lý các tình huống khi các điểm kiểm soát không được tuân thủ

3. Phát hiện vấn đề và duy trì ghi chép về an toàn và chất lượng

- Khuyến khích đồng nghiệp báo cáo tất cả các vấn đề (thực tiễn/tiềm ẩn) về các điểm kiểm soát
- Thu thập phản hồi từ khách hàng để xác định vấn đề có thể xảy ra trong quy trình
- Đảm bảo ghi chép chính xác và cập nhật

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

- Xác định các nguyên tắc và quy trình có liên quan tới các hệ thống an toàn như Hệ thống phân tích mối nguy và kiểm soát điểm tới hạn (HACCP)
- Xác định các yếu tố pháp luật liên quan tới hoạt động chế biến món ăn/hoạt động của ngành công nghiệp thực phẩm

- Giải thích tầm quan trọng của chất lượng món ăn đối với sự thành công của hoạt động chế biến món ăn và cách thức đánh giá
- Mô tả các vai trò và trách nhiệm khác nhau của nhân viên trong đơn vị liên quan tới hoạt động chế biến món ăn
- Giải thích cách tổ chức và khuyến khích nhân viên cũng như quản lý thời gian của họ một cách hiệu quả
- Giải thích khung thời gian chế biến món ăn
- Liệt kê các kỹ năng cần thiết để hỗ trợ quá trình chế biến món ăn của đơn vị và cách xác định những kỹ năng này trong đội ngũ lao động hiện có để sử dụng
- Mô tả hình thức lưu giữ và truyền đạt thông tin trong đơn vị nhà bếp
- Giải thích tầm quan trọng của tính bảo mật và cách đảm bảo giữ bí mật thông tin
- Liệt kê các biện pháp cần thực hiện để ngăn chặn hiện tượng dị ứng (nếu có)
- Xác định khi nào sử dụng hướng dẫn bằng lời nói/văn bản viết, và/hoặc biểu đồ và làm mẫu
- Giải thích cách xác định nguồn nhân lực cần thiết cho hoạt động chế biến món ăn
- Giải thích cách bổ sung các nguồn lực khi cần
- Giải thích cách sử dụng triệt để các nguồn lực hiện có
- Giải thích cách giám sát hiệu quả của nguồn lực trong quá trình chế biến, thực hiện, đảm bảo tiêu chuẩn và mục tiêu
- Liệt kê các biện pháp cần thực hiện khi cách thức thực hiện của nhân viên không đáp ứng được tiêu chuẩn/mục tiêu
- Giải thích cách thức và thời điểm cung cấp thông tin cho bộ phận quản lý
- Xác định các nguy cơ tiềm ẩn liên quan tới hoạt động chế biến món ăn
- Giải thích tầm quan trọng của các điểm kiểm soát để duy trì chất lượng và an toàn trong quá trình chế biến món ăn
- Mô tả trách nhiệm của nhân viên liên quan đến việc phát triển và duy trì các hệ thống hỗ trợ các điểm kiểm soát
- Giải thích cách thiết lập và triển khai hệ thống tổ chức có tác động tới các điểm kiểm soát
- Mô tả các phương pháp thích hợp nhất để tiếp nhận phản hồi từ đồng nghiệp và khách hàng, đảm bảo các phương pháp điểm kiểm soát hoạt động được và đạt hiệu quả
- Giải thích cách đánh giá giá trị các phản hồi thu nhận được và cách trình bày phản hồi với bộ phận quản lý để xem xét thay đổi

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Kiểm soát các hoạt động chế biến món ăn :

- Các hoạt động chế biến món ăn thông thường hằng ngày
- Các hoạt động chế biến món ăn đặc biệt
- Các hoạt động chế biến món ăn cần gấp

2. Các bước tiến hành điểm kiểm soát trong chế biến món ăn:

- Nhận hàng hoá/nguồn cung cấp
- Bảo quản hàng hoá/nguồn cung cấp
- Chuẩn bị món ăn
- Chế biến
- Giữ nóng món ăn đã chế biến
- Giữ lạnh món ăn đã chế biến
- Bảo quản món ăn đã chế biến trong tủ lạnh
- Làm đông lạnh và rã đông thực phẩm
- Làm lạnh/đông lạnh nhanh
- Tái sử dụng món ăn
- Trình bày và kiểm soát khẩu phần
- Giao thực phẩm
- Xử lý thức ăn bỏ đi

3. Nhân viên/nguồn lực cho hoạt động chế biến món ăn:

- Thiết bị liên quan
- Hàng hoá và nguồn cung cấp
- Nhiên liệu (ga/điện)
- Thời gian
- Tổ hợp các kỹ năng thích hợp

4. Giải quyết vấn đề trong hoạt động chế biến món ăn:

- Thiết bị hỏng
- Mất điện
- Nguồn nhân viên sẵn có
- Hàng hoá và nguồn cung cấp
- Quan hệ nhân viên
- Thay đổi về nhu cầu ngoài dự kiến

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa vào thao tác làm việc. Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá tổng thể bằng hồ sơ bằng chứng hoặc báo cáo về kiểm soát an toàn và chất lượng trong hoạt động chế biến món ăn.

Cá nhân được yêu cầu thể hiện khả năng có thể áp dụng các khái niệm liên quan vào các tình huống mà họ có thể đối mặt với tư cách là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng được đề nghị đưa ra gợi ý, chứng minh và đánh giá kế hoạch hành động để xử lý tình huống và thách thức mà họ có thể đối mặt với tư cách là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

Các bằng chứng đánh giá phải bao gồm:

- Hai ví dụ về các quy định trong quá trình chế biến món ăn
- Hai ví dụ về quy trình được chuẩn bị để đáp ứng quy định về điểm kiểm soát của đơn vị
- Hai ví dụ bằng tài liệu được gửi cho các đồng nghiệp về vấn đề chất lượng và an toàn
- Hai bản ghi chép được lưu giữ về các hoạt động kiểm tra để đảm bảo cả quy trình điểm kiểm soát được tuân thủ
- Hai ví dụ về phản hồi được thu thập từ khách hàng liên quan đến các vấn đề có thể xảy ra trong quy trình
- Hoàn thành toàn bộ phần đánh giá kiến thức như đã xây dựng trong đơn vị năng lực này bằng cách kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp phù hợp sẽ bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Phương pháp mô phỏng có thể được sử dụng đối với một số tiêu chí thực hiện tại các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc nhưng nên sử dụng hạn chế.

Hồ sơ hoặc văn bản báo cáo phải được bổ sung bằng câu hỏi vấn đáp để đảm bảo đáp ứng đầy đủ mọi mặt của yêu cầu về bằng chứng.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Kiểm soát chi phí, doanh thu và lợi nhuận của hoạt động chế biến tại bếp.

MÃ SỐ: CM42

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Sử dụng công nghệ lưu giữ hồ sơ tài chính

- Sử dụng hệ thống kiểm soát để quản lý việc thu mua thực phẩm, đặt hàng và kiểm soát tài chính
- Nhập dữ liệu tài chính về chế biến thực phẩm vào hệ thống kiểm soát
- Chuyển dữ liệu tài chính của dịch vụ ăn uống vào hệ thống kiểm soát đã được thiết lập

2. Ghi chép và theo dõi hoạt động tài chính

- Xây dựng hoặc xác nhận hệ thống kiểm soát tài chính hiện hành có hiệu quả để ghi chép và theo dõi việc thực hiện của bộ phận chế biến món ăn
- Nhập dữ liệu tài chính vào hệ thống kiểm soát trên phần mềm máy tính của bộ phận chế biến món ăn

3. Phản ứng với kết quả do hệ thống kiểm soát đã được thiết lập cung cấp

- Đưa ra hành động để xử lý các số liệu chi phí không được chấp nhận
- Đưa ra hành động để xử lý các số liệu doanh thu không được chấp nhận
- Đàm phán với bộ phận quản lý để nhận số liệu kế hoạch ngân sách đã được điều chỉnh

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

- Mô tả các chức năng của công nghệ lưu trữ hồ sơ tài chính của bộ phận
- Mô tả các chính sách và quy trình, thủ tục của bộ phận trong việc đặt hàng, bảo quản, giữ gìn và sử dụng hàng hóa
- Mô tả các chính sách và quy trình, thủ tục của bộ phận liên quan đến hoàn thiện và quản lý hồ sơ
- Giải thích các hệ thống kiểm soát được sử dụng trong bộ phận để quản lý thu mua thực phẩm, đặt hàng và kiểm soát tài chính
- Giải thích cách thức sử dụng hệ thống kiểm soát tài chính để ghi chép và theo dõi kết quả thực hiện công việc của bộ phận chế biến món ăn
- Trình bày dữ liệu tài chính cần được nhập vào hệ thống kiểm soát bằng phần mềm máy tính của bộ phận chế biến món ăn
- Giải thích các quy trình, thủ tục được sử dụng để phản ứng với các kết quả do hệ thống kiểm soát cung cấp

- Mô tả hành động cần thực hiện để xử lý các số liệu chi không được chấp nhận
- Mô tả hành động cần thực hiện để xử lý các số liệu doanh thu không được chấp nhận
- Giải thích cách đàm phán với bộ phận quản lý để nhận được số liệu kế hoạch ngân sách đã được điều chỉnh và các vấn đề có thể phải đối mặt giải quyết

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Xác định và sử dụng hệ thống máy tính nếu hợp lý - sẽ chỉ liên quan đến các doanh nghiệp và/hoặc các bộ phận chưa có sẵn cơ sở vật chất.

1. Phần mềm có thể bao gồm:

- Phần mềm kế toán chuyên dụng
- Chương trình cơ sở dữ liệu có liên quan
- Hệ thống phần mềm chuyên dụng do nhà sản xuất hệ thống đề nghị

2. Nhập dữ liệu tài chính dịch vụ ăn uống liên quan tới:

- Cập nhật ngân sách và tạo ngân sách cập nhật thường xuyên để đối chiếu với thực tế thực hiện
- Số liệu kế hoạch dự kiến và kết quả thực hiện
- Làm báo cáo thực hiện công việc, bao gồm báo cáo thu nhập, báo cáo lao động, chi phí hàng hóa
- Giảm thiểu lãng phí, có thể bao gồm cải thiện việc bảo quản và an ninh, tăng cường tập huấn nhân viên
- Sửa đổi các thủ tục đặt hàng

3. Hành động để xử lý số liệu doanh thu có thể liên quan tới:

- Kiểm tra doanh thu tất cả các mặt hàng của bộ phận dịch vụ ăn uống được phân bổ trong ngân sách của bộ phận dịch vụ ăn uống
- Ngân sách
- Tăng giá bán hàng
- Đảm bảo tất cả doanh thu hợp pháp được an toàn, bao gồm các nguồn bên trong và bên ngoài
- Giảm và/hoặc loại bỏ việc giảm giá, ưu đãi đặc biệt và các mặt hàng miễn phí đang được áp dụng
- Tăng cường hoặc thay đổi hoạt động quảng bá

4. Đàm phán với bộ phận quản lý có thể bao gồm:

- Trình bày và giải thích bằng chứng về các hoạt động mua bán, điều hành và năng lực thực hiện
- Xác định và giải thích hoàn cảnh tạo ra những chênh lệch
- Đàm phán về chỉ tiêu thực hiện doanh thu và chi phí đã được điều chỉnh

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá phải đảm bảo tính ứng dụng tại nơi làm việc thực tế hoặc mô phỏng một hệ thống hiện hành hoặc mới được thiết lập nhằm giám sát chính xác và hiệu quả tình hình thực hiện tài chính của bộ phận chế biến món ăn; từ đó có biện pháp khắc phục kịp thời khi cần thiết để việc thực hiện phù hợp với các chỉ số kế hoạch/mục tiêu.

Đào tạo và đánh giá phải bao gồm việc sử dụng phần mềm và hệ thống máy tính thực tế, cùng với các con số thực hoặc giả định về mục tiêu, kế hoạch, số liệu mua bán và hoạt động; và phải tiếp cận với tiêu chuẩn, quy trình, thủ tục, chính sách, hướng dẫn, công cụ và thiết bị tại nơi làm việc.

Các bằng chứng cần thiết phải có bao gồm:

- Ít nhất hai ví dụ bằng tài liệu về sử dụng hệ thống kiểm soát để quản lý việc thu mua thực phẩm, đặt hàng và theo dõi hoạt động của bộ phận
- Ít nhất hai ví dụ về cách xử lý số liệu chi phí không được chấp nhận
- Ít nhất hai ví dụ về cách xử lý số liệu doanh thu không được chấp nhận
- Ít nhất một ví dụ bằng tài liệu về cách đàm phán với bộ phận quản lý để nhận số liệu kế hoạch ngân sách đã được điều chỉnh

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp thích hợp sẽ bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Xác định nhu cầu phát triển của nhân viên

MÃ SỐ: CM43

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Thống nhất nhu cầu phát triển của từng nhân viên

- Thống nhất với từng nhân viên về kiến thức, kỹ năng và năng lực cần thiết để đáp ứng yêu cầu đối với vị trí, vai trò công việc của họ trong hiện tại và tương lai
- Khuyến khích từng nhân viên thu nhận sự phản hồi về kết quả thực hiện công việc của họ từ những người có khả năng đưa ra thông tin phản hồi khách quan, cụ thể và có giá trị
- Tạo cơ hội cho từng nhân viên tự đánh giá chính xác cấp độ kiến thức, kỹ năng và năng lực hiện tại cũng như tiềm năng của họ
- Đánh giá cùng với từng nhân viên về kiến thức, kỹ năng, năng lực cần được bổ sung hoặc nâng cao đối với vị trí, vai trò công việc của họ trong hiện tại, tiềm năng trong tương lai cũng như các nguyện vọng cá nhân
- Nhận biết và đánh giá mọi khó khăn trong đào tạo hoặc nhu cầu cụ thể của từng nhân viên

2. Hỗ trợ nhân viên xác định mục tiêu đào tạo cho bản thân

- Hỗ trợ từng nhân viên xác định nhu cầu theo thứ tự ưu tiên và xác định rõ các mục tiêu đào tạo
- Khuyến khích từng nhân viên tập trung vào các nhu cầu đào tạo ưu tiên, chú ý cách thức học tập khi lựa chọn các hoạt động đào tạo và lập kế hoạch phát triển bản thân P8. Tìm kiếm sự hỗ trợ và tư vấn của chuyên gia đào tạo và phát triển nhân lực khi cần

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

- Nắm bắt các cơ hội từ nhiều đối tượng khác nhau
- Thể hiện được sự đồng cảm với nhu cầu, cảm xúc và động lực của người khác, chủ động để tâm đến mối quan tâm của họ
- Hỗ trợ người khác nhận ra tiềm năng và phát huy hiệu quả khả năng của họ để đạt được những gì họ mong muốn
- Phát triển kiến thức, hiểu biết, các kỹ năng và năng lực một cách có hệ thống
- Khơi dậy cảm hứng mong muốn học tập của người khác

- Kiểm tra tính chính xác và giá trị của thông tin
- Nhận biết tác động hoặc hậu quả của một tình huống
- Giải thích sự khác nhau giữa kiến thức, kỹ năng và năng lực
- Giải thích tầm quan trọng của phản hồi khách quan, cụ thể và có giá trị đối với việc xác định nhu cầu đào tạo
- Mô tả cách phân tích khoảng cách giữa mức độ kiến thức, kỹ năng và năng lực hiện có với mức độ cần đạt được
- Mô tả cách xác định thứ tự ưu tiên cho các nhu cầu đào tạo
- Giải thích cách thiết lập các mục tiêu đào tạo SMART (Specific, Measurable, Agreed, Realistic, Time bound) - cụ thể, đo lường được, khả thi, thực tế và trong giới hạn thời gian
- Mô tả các cách thức học tập và nhận biết cách thức được cá nhân ưa thích
- Mô tả các công cụ được sử dụng trong đơn vị để xác định nhu cầu đào tạo và cách thức học tập của nhân viên
- Liệt kê các kiểu hoạt động học tập phù hợp với các cách thức học tập khác nhau
- Giải thích cách lập kế hoạch đào tạo và phát triển dựa trên phân tích kỹ lưỡng nhu cầu và cách thức học tập
- Mô tả các yêu cầu về kiến thức, kỹ năng và năng lực cho các vị trí, vai trò công việc khác nhau trong phạm vi trách nhiệm của mình
- Mô tả các chính sách và thực tiễn phát triển chuyên môn và phát triển cá nhân của đơn vị
- Mô tả các cơ hội đào tạo sẵn có trong đơn vị
- Liệt kê các nguồn hỗ trợ và tư vấn chuyên gia trong đơn vị

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN:

1. Kiến thức, kỹ năng và năng lực cần có để đáp ứng yêu cầu công việc hiện tại và tương lai có thể bao gồm:

- Các kiến thức liên quan đến nghề, bao gồm cả kiến thức chuyên môn và kiến thức ngành
- Phát triển kỹ năng, bao gồm cả các kỹ năng chuyên môn
- - Phát triển kiến thức, kỹ năng giám sát hoặc quản lý

2. Những người có thể đưa ra thông tin phản hồi khách quan, cụ thể và có giá trị về kết quả công việc của nhân viên có thể bao gồm:

- Người quản lý
- Đồng nghiệp
- Bộ phận nhân sự

- Khách hàng

3. Những khó khăn trong đào tạo hoặc nhu cầu cụ thể của cá nhân có thể bao gồm:

- Khả năng tham gia các khóa đào tạo và phát triển do nhu cầu của công việc
- Trình độ ngôn ngữ, hạn chế về kinh nghiệm hoặc kỹ thuật liên quan

4. Các cách thức học tập có thể bao gồm:

- Học chủ động (activist learner) - ưu tiên học thực hành trước khi học lý thuyết
- Học và trải nghiệm (reflective learner) - ưu tiên học và đối chiếu qua các trải nghiệm
- Học lý thuyết (theorist learner) - ưu tiên học và hiểu nội dung trước, sau đó vận dụng lý thuyết vào thực tiễn
- Học thực dụng (pragmatist learner) - ưu tiên học lý thuyết đi đôi với học thực hành

5. Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý bao gồm:

- Nắm bắt cơ hội từ nhiều đối tượng khác nhau
- Thể hiện sự đồng cảm với nhu cầu, cảm xúc và động lực của người khác, chủ động để tâm đến mối quan tâm của họ
- Hỗ trợ người khác phát huy hiệu quả khả năng của họ
- Hỗ trợ người khác nhận ra tiềm năng của họ và đạt được những gì họ mong muốn
- Phát triển kiến thức, hiểu biết, các kỹ năng và năng lực một cách có hệ thống
- Khơi dậy cảm hứng mong muốn học tập của người khác
- Kiểm tra tính chính xác và giá trị của thông tin
- Nhận biết tác động hoặc hậu quả của một tình huống

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ:

- Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều kỹ năng ở bậc 3-5 không thể được đánh giá thông qua quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc.
- Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về các vấn đề xác định nhu cầu phát triển nhân viên trong môi trường du lịch và khách sạn.

- Các học viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống mà họ gặp phải với vai trò là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá hành động có thể thực hiện để đối phó với tình huống và thách thức mà họ gặp phải với vai trò là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.
- Cần lưu ý rằng tất cả các chứng cứ đánh giá không đề tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị.
- Đơn vị năng lực này cần được đánh giá thông qua hồ sơ chứng cứ về thực hiện công việc, kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết.

Các chứng cứ công việc phải bao gồm:

- Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại về việc người quản lý đã góp phần xác định nhu cầu phát triển của nhân viên
- Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại về việc người quản lý tạo cơ hội cho nhân viên được học cao hơn, được đào tạo hoặc có cơ hội phát triển kiến thức, kỹ năng và năng lực để nâng cao khả năng thực hiện công việc
- Hoàn tất bản đánh giá kiến thức như mô tả trong đơn vị năng lực này thông qua việc kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết
- Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:
- Hồ sơ chứng cứ bao gồm biên bản các cuộc họp, ghi chép các cuộc thảo luận với các cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết về sự hỗ trợ và tư vấn dành cho các cá nhân, ghi chép các ý kiến phản hồi,... (không đề tên cá nhân)
- Nhận xét của cá nhân và của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn Hình thức mô phỏng có thể được sử dụng cho một số tiêu chí công việc tại các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc, nhưng nên sử dụng hạn chế. Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung thông qua các câu hỏi vấn đáp để đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu về chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Tiến hành và tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật.

MÃ SỐ: CM44

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Giao tiếp với cấp dưới và đồng nghiệp

- Thông báo thường xuyên và đầy đủ với nhân viên về các tiêu chuẩn đạo đức và kết quả thực hiện công việc mà họ phải đạt được cũng như các thủ tục hiện hành mà đơn vị áp dụng để xử lý các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc việc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- Tìm kiếm sự trợ giúp của đồng nghiệp hoặc chuyên gia nhân sự về bất kỳ khía cạnh nào mà bạn chưa nắm rõ liên quan đến thực hiện quy trình kỷ luật

2. Tiến hành điều tra và thực hiện các biện pháp phòng ngừa

- Tiến hành điều tra kịp thời để tìm ra nguyên nhân của các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giải quyết các vấn đề và xử lý các trường hợp vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng. Trong một số trường hợp, bạn có thể sử dụng phương pháp tiếp cận mềm dẻo để giải quyết tình hình một cách hiệu quả

3. Tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật và lưu trữ hồ sơ

- Tuân theo các quy trình kỷ luật chính thức của đơn vị trong việc xử lý các vi phạm nghiêm trọng liên quan đến chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- Lưu giữ đầy đủ và chính xác các tài liệu trong suốt quá trình xử lý kỷ luật và lưu trữ thông tin bảo mật trong khoảng thời gian cần thiết

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

- Chủ động lắng nghe, đặt câu hỏi, làm rõ các vấn đề, nhắc lại hoặc diễn giải lại các thông tin để đảm bảo hai bên hiểu nhau
- Diễn đạt thông tin rõ ràng, chính xác, ngắn gọn và dễ hiểu
- Cập nhật kịp thời các kế hoạch và tiến độ với nhân viên
- Cung cấp ý kiến phản hồi cho nhân viên để giúp họ duy trì hoặc cải thiện kết quả thực hiện công việc

- Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, các quy định của ngành, các chính sách của đơn vị và các quy tắc nghề nghiệp
- Xử lý công việc trong phạm vi quyền hạn của mình
- Chuyển vấn đề đến những người thích hợp khi vấn đề không thuộc quyền hạn của mình
- Thể hiện sự chính trực, công bằng và nhất quán khi đưa ra các quyết định
- Từ chối các yêu cầu không hợp lý
- Kịp thời chỉ ra các vấn đề về kết quả thực hiện công việc của nhân viên và trực tiếp giải quyết vấn đề với những người liên quan
- Đảm bảo tính bảo mật và an ninh thông tin
- Đưa ra và thực hiện các quyết định khó khăn và/hoặc không thông dụng nếu cần
- Giải thích được tầm quan trọng của việc thông báo đầy đủ cho các nhân viên về chuẩn mực hành vi và kết quả công việc mà họ cần đạt được cũng như các thủ tục hiện hành mà đơn vị áp dụng để xử lý các trường hợp vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- Mô tả cách tiến hành điều tra nguyên nhân dẫn đến các vi phạm chuẩn mực hành vi, thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- Thảo luận biện pháp xử lý mềm dẻo đối với các trường hợp vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng và khi nào thì phương pháp này có thể xử lý tình huống một cách hiệu quả
- So sánh điểm khác nhau giữa việc vi phạm chuẩn mực hành vi, các hành vi sai trái nói chung và thực hiện công việc không đạt yêu cầu và đưa ra cách giải quyết từng trường hợp
- Thảo luận tầm quan trọng của các việc tuân thủ quy trình kỷ luật trong đơn vị khi xử lý các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức độ nghiêm trọng
- Minh họa tầm quan trọng của việc truyền đạt thông tin rõ ràng, chính xác, khách quan và cách thức thực hiện
- Mô tả cách lưu trữ dữ liệu đầy đủ và chính xác trong toàn bộ quy trình kỷ luật và đảm bảo tính bảo mật của tài liệu này trong thời gian cần thiết
- Tóm tắt các thủ tục của đơn vị trong việc xử lý vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- Xác định các chuẩn mực hành vi và tiêu chuẩn thực hiện công việc được quy định cho nhân viên

- Liệt kê các nguồn tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn từ đồng nghiệp, bộ phận nhân sự và các bộ phận khác

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN:

- Thông báo thường xuyên và đầy đủ với nhân viên về các tiêu chuẩn đạo đức và kết quả thực hiện công việc mà họ phải đạt được cũng như các thủ tục hiện hành mà đơn vị áp dụng để xử lý các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc việc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- Tìm kiếm sự trợ giúp của đồng nghiệp hoặc chuyên gia nhân sự về bất kỳ khía cạnh nào mà bạn chưa nắm rõ liên quan đến thực hiện quy trình kỷ luật
- Tiến hành điều tra kịp thời để tìm ra nguyên nhân của các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giải quyết các vấn đề và xử lý các trường hợp vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng. Trong một số trường hợp, bạn có thể sử dụng phương pháp tiếp cận mềm dẻo để giải quyết tình hình một cách hiệu quả
- Tuân theo các quy trình kỷ luật chính thức của đơn vị trong việc xử lý các vi phạm nghiêm trọng liên quan đến chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- Lưu giữ đầy đủ và chính xác các tài liệu trong suốt quá trình xử lý kỷ luật và lưu trữ thông tin bảo mật trong khoảng thời gian cần thiết

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ:

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều kỹ năng ở bậc 3-5 không thể được đánh giá thông qua quan sát do tính bảo mật, hạn chế trong công việc/môi trường làm việc. Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về các khía cạnh của công tác quản lý, quy trình xử lý kỷ luật trong môi trường du lịch hoặc khách sạn. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống có thể gặp phải với vai trò là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để đối phó với tình huống thách thức có thể gặp phải với vai trò là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

Các phương pháp phù hợp bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc bao gồm biên bản họp, ghi chép ý kiến thảo luận với các cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết về sự hỗ trợ và tư vấn

và hỗ trợ dành cho nhân viên, các buổi họp xem xét kết quả công việc...
(không đề tên của các cá nhân)

- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Xử lý khiếu kiện của nhân viên và giải quyết vấn đề.

MÃ SỐ: CM45

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Thông báo với nhân viên về các quy trình thủ tục khiếu nại

- Cung cấp thông tin đầy đủ về quy trình, thủ tục hiện hành của đơn vị liên quan đến việc đưa ra khiếu nại/khiếu kiện
- Tìm kiếm sự hỗ trợ từ đồng nghiệp hoặc chuyên gia nhân sự hay chuyên gia pháp lý về bất kỳ khía cạnh nào của quy trình khiếu nại mà bạn chưa nắm rõ

2. Thực hiện quy trình khiếu nại

- Xác định các khiếu nại tiềm ẩn và đưa ra các biện pháp phòng ngừa để giải quyết vấn đề khi có thể
- Xử lý các phàn nàn, vấn đề khó khăn và lo lắng của nhân viên, tìm kiếm các giải pháp mềm dẻo để xử lý vấn đề nếu có thể
- Tuân theo các quy trình chính thức của đơn vị về xử lý khiếu nại nếu có nhân viên gửi khiếu nại bằng văn bản

3. Duy trì các hồ sơ chính xác

- Lưu giữ đầy đủ và chính xác hồ sơ trong suốt quá trình khiếu nại và đảm bảo sự bảo mật trong thời gian cần thiết

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

- Lắng nghe tích cực, đặt câu hỏi, làm rõ các ý và diễn đạt lại vấn đề để đảm bảo các bên có sự hiểu biết chung
- Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
- Thông tin kịp thời cho nhân viên về các kế hoạch và các bước triển khai thực hiện
- Đưa ra ý kiến phản hồi để giúp nhân viên duy trì và nâng cao hiệu quả thực hiện công việc
- Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và quy tắc nghề nghiệp
- Hành động trong giới hạn thẩm quyền của bạn
- Chuyển các vấn đề khó khăn nằm ngoài thẩm quyền của bạn đến những người phù hợp
- Thể hiện sự chính trực, công bằng và nhất quán khi ra quyết định
- Nói không với các yêu cầu không hợp lý

- Kịp thời đưa ra các vấn đề về kết quả công việc và trực tiếp giải quyết các vấn đề đó với những nhân viên liên quan
- Bảo đảm tính bảo mật và an toàn của thông tin
- Đưa ra và thực hiện các quyết định khó khăn và/hoặc không phổ biến khi cần thiết
- Giải thích tầm quan trọng của việc thông tin cho các nhân viên đầy đủ các quy trình, thủ tục hiện tại của đơn vị về việc đưa ra khiếu nại
- Giải thích các cách tiếp cận mềm dẻo để xử lý các lo lắng, vấn đề khó khăn, phàn nàn đặt ra cho bạn và khi nào thì cách tiếp cận này có thể giải quyết tình huống một cách hiệu quả
- Giải thích tầm quan trọng của việc tuân theo các quy trình, thủ tục khiếu nại chính thức của đơn vị và khi nào thì áp dụng chúng
- Mô tả cách tiến hành cuộc họp với nhân viên để thảo luận về khiếu nại của họ
- Mô tả cách điều tra khiếu nại một cách thấu đáo
- Giải thích tầm quan trọng của thông tin rõ ràng, ngắn gọn, khách quan và cách thức thực hiện việc này
- Mô tả cách lưu giữ hồ sơ đầy đủ và chính xác trong suốt quá trình khiếu nại và đảm bảo sự bảo mật trong thời gian cần thiết
- Tóm tắt quy trình xử lý khiếu nại của đơn vị
- Xác định nguồn tư vấn, hướng dẫn và hỗ trợ từ đồng nghiệp, bộ phận nhân sự và các chuyên gia pháp lý

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN:

1. Thông tin cho nhân viên về quy trình khiếu nại bao gồm:

- Đảm bảo nhân viên được thông tin đầy đủ về quy trình khiếu nại hiện hành
- Tìm kiếm sự hỗ trợ từ đồng nghiệp, bộ phận nhân sự và các chuyên gia pháp lý

2. Thực hiện quy trình khiếu nại bao gồm:

- Nhận biết các khiếu nại tiềm ẩn trước khi chúng trở thành vấn đề lớn
- Có các biện pháp phòng ngừa để giải quyết vấn đề khi có thể
- Phản hồi một cách mềm dẻo với các lo lắng, vấn đề khó khăn và phàn nàn của nhân viên để xử lý tình huống nếu có thể
- Cân nhắc khi nào có thể sử dụng cách tiếp cận mềm dẻo để giải quyết tình huống một cách hiệu quả

- Tuân theo các quy trình khiếu nại chính thức của đơn vị nếu nhân viên gửi khiếu nại bằng văn bản

3. Lưu giữ hồ sơ đầy đủ và chính xác bao gồm:

- Đảm bảo các hồ sơ được lưu giữ đầy đủ trong suốt quá trình khiếu nại - Đảm bảo hồ sơ được lưu trữ bảo mật trong thời gian cần thiết
- Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý bao gồm:
- Lắng nghe tích cực, đặt câu hỏi, làm rõ các ý và diễn đạt lại vấn đề để đảm bảo các bên có sự hiểu biết chung
- Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
- Thông tin kịp thời cho nhân viên về các kế hoạch và các bước triển khai thực hiện
- Đưa ra ý kiến phản hồi để giúp nhân viên duy trì và nâng cao hiệu quả thực hiện công việc
- Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và quy tắc nghề nghiệp
- Hành động trong giới hạn thẩm quyền của bạn
- Chuyển các vấn đề khó khăn nằm ngoài thẩm quyền của bạn đến những người phù hợp
- Thể hiện sự chính trực, công bằng và nhất quán khi ra quyết định
- Nói không với các yêu cầu không hợp lý
- Kịp thời đưa ra các vấn đề về kết quả công việc và trực tiếp giải quyết các vấn đề đó với những nhân viên liên quan
- Bảo đảm tính bảo mật và an toàn của thông tin
- Đưa ra và thực hiện các quyết định khó khăn và/hoặc không phổ biến khi cần thiết

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ:

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên thực tế kết quả công việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 không thể được đánh giá thông qua quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc,...

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về việc đề xuất và tuân theo các quy trình xử lý khiếu nại của nhân viên trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc khách sạn. Các cá nhân cần thể hiện được khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống có thể gặp phải với vai trò là giám sát viên người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra các đề xuất, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý tình huống và thách thức có thể gặp phải với vai trò là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng tất cả các chứng cứ đánh giá không được ghi tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị.

Chứng cứ cần bao gồm:

- Một tài liệu minh họa việc xử lý thủ tục, quy trình khiếu nại một cách mềm dẻo
- Một tài liệu minh họa hoặc trường hợp được ghi lại về xử lý quá trình khiếu nại chính thức
- Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức đã đặt ra trong đơn vị năng lực này thông qua phần kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

- Hồ sơ các chứng cứ tại nơi làm việc
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Tình huống mô phỏng có thể được sử dụng đối với một số tiêu chí thực hiện công việc tại các cơ sở đào tạo hoặc cơ sở kinh doanh nhưng nên sử dụng hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo bằng cần được bổ sung bằng việc trả lời câu hỏi vấn đáp để đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu về chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp

MÃ SỐ: CM46

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thực hiện chính sách về sức khỏe và an toàn

- Xác định trách nhiệm và nghĩa vụ cá nhân trong quy định pháp lý về sức khỏe và an toàn
- Đảm bảo mọi văn bản chính sách về sức khỏe và an toàn của đơn vị được thông báo rõ ràng tới tất cả mọi người trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân và những bên liên quan khác
- Đảm bảo chính sách sức khỏe và an toàn được đưa vào thực hiện trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân, được xem xét lại khi tình huống thay đổi vào những thời điểm nhất định, kết luận sẽ được chuyển cho những người có trách nhiệm xem xét, giải quyết

2. Đảm bảo tham vấn nhân viên về sức khỏe và an toàn

- Đảm bảo có sự tham vấn thường xuyên với những người trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân hoặc những người đại diện về vấn đề sức khỏe và an toàn
- Tìm kiếm và sử dụng các ý kiến của chuyên gia liên quan đến vấn đề sức khỏe và an toàn

3. Đảm bảo có sẵn các hệ thống để xác định và giám sát rủi ro

- Đảm bảo có sẵn hệ thống tại chỗ để nhận biết nguy cơ và đánh giá rủi ro trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân; hành động kịp thời và hiệu quả để loại bỏ hoặc kiểm soát các nguy cơ và rủi ro đó
- Đảm bảo có sẵn hệ thống tại chỗ để giám sát, đánh giá và báo cáo một cách hiệu quả việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân

4. Triển khai và cải tiến thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn

- Chứng minh sự cải tiến liên tục việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân
- Đặt sức khỏe và an toàn vào vị trí ưu tiên khi thông tin về việc lập kế hoạch và ra quyết định trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân
- Chứng minh những hành động của các cá nhân củng cố các thông điệp về chính sách sức khỏe và an toàn của đơn vị

- Đảm bảo các nguồn lực đầy đủ được phân bổ rộng khắp trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân để giải quyết các vấn đề sức khỏe và an toàn
- Phát triển văn hóa đặt “sức khỏe và an toàn” lên hàng đầu trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

- Đọc hiểu các chính sách về sức khỏe và an toàn
- Triển khai các chính sách về sức khỏe và an toàn cho nhân viên dưới quyền
- Tư vấn kinh nghiệm về sức khỏe và an toàn
- Sử dụng các thiết bị về an toàn
- Ghi chép và lập biên bản
- Tầm quan trọng của sức khỏe và an toàn ở nơi làm việc
- Cách thức và địa điểm cần xác định nghĩa vụ và trách nhiệm cá nhân dưới góc độ pháp luật về sức khỏe và an toàn
- Cách cập nhật các quy định và văn bản pháp lý liên quan tới sức khỏe và an toàn
- Yêu cầu dành cho các đơn vị là phải có thông báo bằng văn bản các chính sách về sức khỏe và an toàn
- Cách thức phổ biến văn bản chính sách về sức khỏe và an toàn tới người lao động trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân và những bên liên quan khác
- Cách thức và thời điểm phải xem xét lại việc áp dụng văn bản về chính sách sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân và đưa ra kết luận để thông báo tình hình
- Cách thức và thời điểm cần hỏi ý kiến những người trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân hay các đại diện của họ về các vấn đề sức khỏe và an toàn lao động
- Các nguồn ý kiến chuyên gia liên quan đến sức khỏe và an toàn lao động
- Các cách thức phát triển văn hóa “đặt sức khỏe và an toàn lên hàng đầu” trong phạm vi quyền hạn của cá nhân
- Các loại nguy cơ và rủi ro có thể nảy sinh đối với sức khỏe và an toàn – cách thức thiết lập và sử dụng các hệ thống phát hiện nguy cơ và đánh giá rủi ro cũng như loại hành động cần triển khai để kiểm soát hoặc loại bỏ chúng
- Cách thức thiết lập các hệ thống theo dõi, đánh giá và báo cáo về thực hiện sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân

- Lý do và cách thức mà những thông tin về sức khỏe và an toàn được tính đến khi lập kế hoạch và ra quyết định
- Tầm quan trọng của việc xây dựng điển hình tốt liên quan đến sức khỏe và an toàn
- Các loại nguồn lực cần có để giải quyết các vấn đề về sức khỏe và an toàn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các thông tin liên quan về sức khỏe và an toàn:

- Vai trò, trách nhiệm của nhân viên
- Các quy định pháp lý
- Sắp xếp việc kiểm tra sức khỏe và an toàn
- Định vị vai trò của thông tin, quy trình, chính sách liên quan đến sức khỏe và an toàn
- Các rủi ro cụ thể và các biện pháp kiểm soát cần thiết
- Các luật hiện hành

2. Các nguy cơ và rủi ro:

- Hỏa hoạn và trường hợp khẩn cấp
- Các rủi ro liên quan đến đám đông
- Đe dọa đánh bom
- Trộm cắp, cướp có vũ khí
- Hồng trang thiết bị
- Sinh vật gây hại
- Các nguy cơ xuất phát từ trang thiết bị
- Công việc thực hiện bằng tay
- Trơn trượt, vấp ngã
- Sử dụng chất kích thích/ma túy và chất có cồn tại nơi làm việc
- Bạo lực tại nơi làm việc
- Các chất độc hại
- Các nguy cơ, rủi ro khác

3. Các ghi chép/hồ sơ:

- Hồ sơ các trường hợp chấn thương về sức khỏe và an toàn
- Số trường hợp tai nạn có nguy cơ xảy ra
- Các ý tưởng cải thiện điều kiện sức khỏe và an toàn do các thành viên nhóm đề xuất
- Hồ sơ y tế
- Hồ sơ tập huấn về sức khỏe và an toàn

- Báo cáo về nguy cơ của các thành viên nhóm
- Các ghi chép/hồ sơ khác

4. Triển khai và cải tiến thực hiện quy định về sức khỏe và an toàn:

- Hội thảo
- Các buổi trao đổi thông tin
- Các tờ tóm tắt thông tin và các ấn phẩm khác
- Tư vấn kinh nghiệm
- Bài giảng
- Làm mẫu thực hành
- Các cuộc họp nhóm về sức khỏe và an toàn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Áp dụng du lịch có trách nhiệm trong hoạt động kinh doanh ăn uống

MÃ SỐ: CM47

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thông báo cho khách hàng về các nội dung liên quan đến du lịch có trách nhiệm

- Thông báo cho khách các chính sách bảo vệ môi trường và nguồn nước của cơ sở kinh doanh hoạt động kinh doanh ăn uống du lịch
- Thông báo cho khách những hành động tiết kiệm năng lượng trong cơ sở kinh doanh hoạt động kinh doanh ăn uống du lịch
- Thông báo cho khách về chương trình giảm thiểu chất thải
- Đặt các lưu ý trong sổ thông tin tại phòng nghỉ để giúp khách ý thức được về vấn đề bảo vệ trẻ em và lạm dụng trẻ em
- Đặt các bảng lưu ý trong sổ thông tin tại phòng nghỉ để khuyến khích khách sử dụng lại khăn tắm, đồ vải nhằm giảm thiểu việc tiêu thụ hóa chất, nước và năng lượng

2. Thực hành tiết kiệm năng lượng

- Xem xét lịch bảo trì các thiết bị điện để tối ưu hóa hiệu quả sử dụng
- Xem xét việc tiết kiệm năng lượng bằng cách lắp đặt máy móc/thiết bị hoạt động hiệu quả và tối ưu hóa cách sử dụng

3. Thực hành sử dụng nước hiệu quả

- Cùng nhân viên kiểm tra công tác sử dụng nước trong quá trình sơ chế nguyên liệu thực phẩm tại bếp điều chỉnh ở mức tối thiểu
- Kiểm tra việc tiết kiệm năng lượng trong sử dụng nước trong bếp, đồng thời trang bị hệ thống máy móc sử dụng nước hiệu quả
- Giám sát việc sử dụng nước trong bếp một cách hiệu quả để bảo vệ nguồn nước

4. Tránh lãng phí trong điều hành cơ sở kinh doanh hoạt động kinh doanh ăn uống

- Xem xét phương án tái chế trong nhà bếp, nhà hàng, khu văn phòng, tiện nghi dành cho khách trong cơ sở hoạt động kinh doanh ăn uống
- Theo dõi và đánh giá mức độ rác thải và tái chế

5. Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong mua sắm và cung ứng

- Thiết lập chính sách mua sắm theo hướng ưu tiên những sản phẩm thân thiện với môi trường và những sản phẩm giảm thiểu năng lượng, nước và rác thải trong quá trình sử dụng
- Thiết lập chính sách mua sắm nguyên liệu thực phẩm tại chỗ để ủng hộ những nhà cung ứng địa phương, nếu như có thể

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

- Xây dựng chính sách, quy trình ưu tiên hàng hóa, dịch vụ và nhà cung cấp địa phương
- Kiểm tra các trang thiết bị điện, nước
- Giám sát việc thực hiện các chính sách và quy trình về du lịch có trách nhiệm
- Khuyến khích đồng nghiệp có liên quan đưa ra sáng kiến tiết kiệm điện, nước và nguyên liệu
- Đánh giá mức độ rác thải và tái chế
- Tuyên truyền, quảng bá và truyền đạt thông tin hiệu quả
- Giải quyết các trở ngại
- Ra quyết định
- Cách xây dựng bộ quy tắc ứng xử của đơn vị dành cho khách hàng liên quan đến việc thực hiện du lịch có trách nhiệm
- Những phương pháp đã được sử dụng trong kinh doanh ăn uống để tiết kiệm năng lượng, nước và quản lý rác thải
- Tầm quan trọng của việc áp dụng nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong điều hành cơ sở kinh doanh hoạt động kinh doanh ăn uống du lịch
- Quy trình giảm thiểu tiêu thụ năng lượng sử dụng trong điều hành cơ sở kinh doanh hoạt động kinh doanh ăn uống du lịch
- Những cách tiết kiệm nước trong điều hành cơ sở kinh doanh hoạt động kinh doanh ăn uống du lịch
- Các cách tăng cường sử dụng đồ tái chế trong vận hành cơ sở kinh doanh ăn uống du lịch
- Tầm quan trọng của việc tiết kiệm năng lượng và giảm thiểu chất thải
- Cách nâng cao nhận thức và xây dựng năng lực của nhân viên về các nguyên tắc du lịch bền vững liên quan tới trách nhiệm hàng ngày của họ
- Cách thiết lập các mục tiêu cải thiện tính bền vững đối với các nhà cung cấp

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Những nguyên tắc du lịch có trách nhiệm:

- Sử dụng nguồn tài nguyên thiên nhiên một cách tối ưu
- Tôn trọng và bảo tồn các giá trị văn hóa - xã hội
- Đảm bảo lợi ích kinh tế lâu dài và khả thi cho tất cả các bên liên quan

2. Kiểm soát năng lượng:

- Lắp đặt những bộ kiểm soát công suất để tiết kiệm năng lượng trong khu vực bếp
- Tắt đèn tại khu vực không sử dụng và sử dụng ánh sáng tự nhiên khi có thể
- Đảm bảo các máy điều hòa được duy trì nhiệt độ ở mức tối ưu
- Đảm bảo bảo dưỡng định kỳ các thiết bị điện để tối ưu hóa hiệu quả sử dụng
- Xem xét việc tiết kiệm năng lượng trong khâu chế, chế biến món ăn và các khu vực khác trong đơn vị bằng cách lắp đặt các máy móc/thiết bị hiệu suất cao và tối ưu hóa hiệu quả sử dụng
- Đảm bảo tắt các thiết bị không cần thiết khi nhân viên rời khỏi bếp
- Thay thế bóng đèn sợi đốt bằng bóng đèn tiết kiệm năng lượng CFL

3. Sử dụng nước hiệu quả trong điều hành cơ sở kinh doanh hoạt động kinh doanh ăn uống du lịch:

- Bảo trì vòi nước khu vực sơ chế, chế biến thường xuyên để tránh rò rỉ nước
- Cùng nhân viên kiểm tra các vòi nước khu vực sơ chế, chế biến trong bếp và vòi nước được điều chỉnh ở mức tối thiểu
- Giám sát việc sử dụng nước cho sơ chế, chế biến nguyên liệu thực phẩm để bảo vệ nguồn nước

4. Giảm thiểu rác thải trong điều hành cơ sở kinh doanh hoạt động kinh doanh ăn uống du lịch:

- Thực hiện tái chế ở tất cả các khu vực như nhà bếp, khu văn phòng bếp
- Cung cấp nhiều thùng tái chế và ít thùng rác thải, khuyến khích nhân viên tái sử dụng thay vì vứt bỏ thành rác thải
- Sử dụng các vật dụng làm vệ sinh và sàn bếp thân thiện với môi trường
- Theo dõi và xác định mức độ rác thải và tái chế

5. Kiểm soát công suất sử dụng:

- Nhiệt kế điện tử

- Sử dụng bảng điều khiển cảm ứng thân nhiệt cho bóng đèn(mở khi có người đèn, tắt khi không có người) làm giảm mức tiêu hao năng lượng điện
- Kiểm soát việc sử dụng kho lạnh, kho đông đúng quy trình để giảm điện năng

6. Duy trì ánh sáng để giảm thiểu sử dụng năng lượng:

- Tắt đèn ở các khu vực không sử dụng
- Tận dụng ánh sáng tự nhiên, bật đèn ở mức tối thiểu trong ngày tại các khu vực có ánh sáng mặt trời
- Thường xuyên làm sạch các thiết bị chiếu sáng
- Lắp đặt bộ cảm biến ánh sáng ban ngày hoặc “tế bào quang điện” để có thể tự động điều chỉnh giảm ánh sáng nhân tạo khi có đủ ánh sáng tự nhiên
- Lắp đặt bộ cảm biến thân nhiệt để có thể tự động tắt đèn khi không có người
- Dán nhãn tại các công tắc đèn để mô tả vị trí các bóng đèn và hỗ trợ tắt đèn khi không cần thiết

7. Tối ưu hóa việc sử dụng điều hòa nhiệt độ để tiết kiệm năng lượng:

- Cài đặt chương trình cho máy điều nhiệt để điều chỉnh tự động theo sự thay đổi nhu cầu nhiệt độ trong bếp
- Tận dụng ánh sáng mặt trời và sử dụng bóng mát/rèm cửa để giảm thiểu sử dụng điều hòa ở nhiệt độ quá cao hoặc quá thấp
- Điều chỉnh nhiệt độ từ 23°-25°C vào mùa hè
- Lên lịch kiểm tra bảo dưỡng thường xuyên các thiết bị điều hòa không khí

8. Sử dụng các sản phẩm làm sạch thân thiện với môi trường:

- Sử dụng những sản phẩm phân hủy sinh học, không độc hại và không chứa phốt phát
- Sử dụng sản phẩm làm sạch cô đặc, sử dụng ít bao bì và đỡ tốn diện tích lưu kho
- Sử dụng các bình đựng xà phòng và dầu gội có thể sử dụng lại thay vì sử dụng một lần
- Nhân viên vệ sinh được tham gia vào tất cả các diễn đàn và thảo luận trong đơn vị về chủ đề bền vững
- Cung cấp thùng đựng rác tái chế trong mỗi buồng khách

9. Xây dựng và thực hiện chính sách mua sắm gắn với du lịch có trách nhiệm:

- Sử dụng các vật liệu xanh trong phục vụ buồng (sử dụng những chất làm sạch tự nhiên thay vì sử dụng hóa chất)
- Mua và sử dụng các vật liệu, đồ vải và thiết bị xanh (sản xuất tại địa phương, là sản phẩm tự nhiên và có thể tái chế)
- Xây dựng một chính sách mua hàng theo hướng ưu tiên các sản phẩm thân thiện với môi trường
- Đặt mua những sản phẩm giảm thiểu việc sử dụng năng lượng, nước và thải rác trong quá trình sản xuất
- Thiết lập một chính sách mua sắm theo hướng ưu tiên các nhà sản xuất địa phương nếu có thể để đem lại lợi ích cho cộng đồng địa phương

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Bài tập kiểu dự án
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Nghiên cứu tình huống
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

MÃ SỐ: CM48

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Truyền đạt các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng

- Thu hút các thành viên trong đơn vị cũng như các bên liên quan quan trọng vào việc quản lý dịch vụ khách hàng
- Thiết lập những tiêu chuẩn rõ ràng và phù hợp về dịch vụ khách hàng, có hướng đến sự mong đợi của khách hàng, các nguồn lực của đơn vị và tất cả những quy định, hoặc yêu cầu pháp lý có liên quan

2. Đảm bảo nhân lực và các nguồn lực cung cấp chất lượng dịch vụ khách hàng

- Tổ chức nhân lực và các nguồn lực khác đáp ứng tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, có tính đến các cấp độ nhu cầu khác nhau và các yếu tố bất ngờ
- Đảm bảo nhân lực cung cấp dịch vụ khách hàng có đủ năng lực thực hiện nhiệm vụ của họ, cung cấp cho họ những khóa đào tạo cần thiết, có sự hỗ trợ và giám sát họ
- Đảm bảo mọi nhân viên hiểu được các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng mà họ cần thực hiện và mức độ tự chủ của họ trong việc đáp ứng yêu cầu cũng như xử lý vấn đề của khách hàng

3. Xử lý yêu cầu và vấn đề của khách hàng

- Chịu trách nhiệm xử lý các yêu cầu và vấn đề của khách hàng thuộc thẩm quyền trách nhiệm của cá nhân, tìm kiếm lời khuyên từ các chuyên gia và/hoặc người quản lý cấp trên khi cần thiết
- Đảm bảo khách hàng được thông báo về hành động nhân viên sẽ thực hiện để xử lý các yêu cầu hoặc vấn đề của họ

4. Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng

- Khuyến khích nhân viên và khách hàng cho ý kiến phản hồi về tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng
- Thường xuyên theo dõi việc đáp ứng tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, những yêu cầu và vấn đề của khách hàng cũng như những ý kiến phản hồi của nhân viên và khách hàng

- Phân tích dữ liệu về dịch vụ khách hàng để xác định nguyên nhân của các vấn đề và cơ hội cải thiện dịch vụ khách hàng
- Thực hiện hoặc đề nghị thay đổi quy trình, hệ thống hoặc các tiêu chuẩn để nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

- Xây dựng các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng
- Giao tiếp, truyền đạt các tiêu chuẩn, quy trình về chất lượng dịch vụ khách hàng
- Điều hành cuộc họp về chất lượng dịch vụ khách hàng
- Giám sát việc thực hiện dịch vụ khách hàng
- Phát triển mối quan hệ với khách hàng
- Tiếp thu và đưa thông tin phản hồi
- Giải quyết vấn đề khi có khiếu nại và sự cố
- Ủy quyền và khuyến khích nhân viên đưa ra sáng kiến và chủ động giải quyết các vấn đề liên quan đến chất lượng dịch vụ khách hàng
- Ra quyết định
- Cách thuyết phục mọi thành viên trong đơn vị và các bên liên quan tham gia vào việc quản lý dịch vụ khách hàng
- Cách thức, phương pháp thiết lập những tiêu chuẩn rõ ràng và phù hợp về dịch vụ khách hàng, có tính đến sự mong đợi của khách hàng và các nguồn lực của đơn vị
- Cách tổ chức nhân sự và các nguồn lực khác để đáp ứng các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, tầm quan trọng của việc tính đến các cấp độ nhu cầu khác nhau và các tình huống bất ngờ
- Cách xác định những tình huống bất ngờ có thể xảy ra khi tổ chức nhân sự và các nguồn lực khác
- Cách xác định nguồn lực bền vững và cách đảm bảo sử dụng có hiệu quả các nguồn lực khi tổ chức cung cấp dịch vụ khách hàng
- Tầm quan trọng của việc đảm bảo các nhân viên phục vụ khách hàng có đủ năng lực thực hiện nhiệm vụ của họ, cung cấp cho họ những hỗ trợ cần thiết và giải thích cách thực hiện
- Tầm quan trọng của việc đảm bảo các nhân viên hiểu được những tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng mà họ cần thực hiện và mức độ tự chủ của họ trong việc đáp ứng yêu cầu cũng như xử lý vấn đề của khách hàng
- Tầm quan trọng của việc chịu trách nhiệm việc giải quyết các yêu cầu và vấn đề của khách hàng liên quan đến nhân viên

- Tầm quan trọng của việc thông báo cho khách hàng biết những hành động đang thực hiện để giải quyết yêu cầu hoặc vấn đề của họ
- Cách xác định và quản lý những nguy cơ trước khi chúng thực sự trở thành vấn đề
- Cách thức thường thực hiện để giải quyết những yêu cầu và/hoặc vấn đề của khách hàng
- Tầm quan trọng của việc khuyến khích nhân viên và khách hàng cho ý kiến phản hồi về tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng
- Cách theo dõi, giám sát các tiêu chuẩn phục vụ khách hàng, những yêu cầu và vấn đề của khách hàng, những ý kiến phản hồi của khách hàng và nhân viên cũng như tầm quan trọng của việc liên tục tiến hành công việc đó
- Các loại dữ liệu dịch vụ khách hàng có sẵn và trình bày cách thức phân tích các dữ liệu đó để xác định nguyên nhân của các vấn đề và tìm cách cải thiện dịch vụ khách hàng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Phổ biến tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng:

- Các cuộc họp thảo luận về việc quản lý dịch vụ khách hàng
- Các cuộc họp giao ban với nhân viên
- Các cuộc thảo luận về các vấn đề dịch vụ khách hàng

2. Việc đảm bảo nhân lực và các nguồn lực có sẵn để cung cấp chất lượng dịch vụ khách hàng:

- Lập kế hoạch và dự báo nguồn nhân lực
- Lập kế hoạch và dự báo nhu cầu của khách hàng theo mùa hoặc theo các biến số khác
- Lập ngân sách cho các nguồn lực khác

3. Khảo sát ý kiến:

- Phỏng vấn đồng nghiệp và khách hàng
- Thảo luận các nhóm mục tiêu
- Phân tích dữ liệu
- Thử sản phẩm
- Xem xét dữ liệu bán hàng
- Các phương pháp khác

4. Dữ liệu dịch vụ khách hàng:

- Lấy mẫu dữ liệu

- Phân tích thống kê
- So sánh công tác khảo sát hiện tại quá khứ

5. Các cấp độ dịch vụ:

- Chất lượng dịch vụ
- Sự hài lòng của khách hàng
- Thái độ của nhân viên
- Diện mạo của nơi cung cấp dịch vụ, ngoại hình của nhân viên,...
- Bầu không khí của nơi cung cấp dịch vụ
- Sự đáp ứng của nhân viên đối với những yêu cầu của khách hàng
- Thời gian phục vụ
- Giá cả/chi phí
- Dịch vụ/sản phẩm hiện có
- Sự nhã nhặn/ lịch sự
- Các vấn đề khác

6. Nhu cầu của khách hàng:

- Tư vấn hoặc thông tin chung
- Thông tin cụ thể
- Phàn nàn
- Việc mua sản phẩm và dịch vụ của đơn vị
- Việc trả lại dịch vụ và sản phẩm của đơn vị
- Độ chính xác của thông tin
- Sự công bằng/ lịch sự
- Giá bán/giá trị
- Các nhu cầu khác

7. Những phương pháp thích hợp để theo dõi sự hài lòng của khách hàng:

- Khách bí mật
- Khảo sát sự hài lòng của khách hàng
- Phỏng vấn khách hàng
- Lấy mẫu đại diện
- Lập thang đo chuẩn của ngành
- Nhận xét trên trang thông tin điện tử
- Nhận xét trực tiếp
- Các phương pháp khác

8. Đánh giá và báo cáo dịch vụ khách hàng:

- Đánh giá chất lượng dịch vụ

- Đánh giá sự hài lòng của khách hàng
- Đánh giá theo thang đo chuẩn của ngành

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc: Dữ liệu về dịch vụ khách hàng; Nhận xét của cá nhân (phản ánh quá trình và lý do ẩn sau các hoạt động liên quan đến chất lượng dịch vụ); Ghi chép, báo cáo, khuyến nghị đối với người quản lý về các vấn đề liên quan đến dịch vụ khách hàng hoặc các tình huống nghiêm trọng; Ghi chép, thư điện tử, biên bản thông báo nội bộ hoặc các văn bản khác về cải thiện dịch vụ khách hàng; Nhận xét của cá nhân (phản ánh vai trò cá nhân của người tham dự đánh giá trong giải quyết các thách thức liên quan đến dịch vụ khách hàng)
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Lập kế hoạch tài chính

MÃ SỐ: CM49

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị thông tin về kế hoạch tài chính

- Xác định và giải thích nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị kế hoạch tài chính
- Xem xét và phân tích dữ liệu
- Tiếp nhận thông tin về đầu vào của kế hoạch tài chính từ các bên liên quan
- Tạo cơ hội cho các đồng nghiệp có liên quan đóng góp vào quá trình lập kế hoạch tài chính

2. Dự thảo ngân sách

- Dự thảo kế hoạch tài chính, dựa trên kết quả phân tích tất cả các thông tin có sẵn
- Dự tính các khoản thu và chi bằng cách sử dụng thông tin liên quan hợp lệ và đáng tin cậy
- Rà soát lại các khoản thu và chi của các kỳ trước để hỗ trợ việc dự toán kế hoạch tài chính

3. Trình bày các đề xuất về kế hoạch tài chính

- Trình bày các đề xuất một cách rõ ràng, ngắn gọn và theo hình thức thích hợp
- Chuyển dự thảo ngân sách cho các đồng nghiệp có liên quan đóng góp ý kiến
- Điều chỉnh ngân sách và hoàn thiện bản ngân sách cuối cùng trong khung thời gian được xác định
- Thông báo cho các đồng nghiệp về quyết định kế hoạch tài chính cuối cùng

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

- Nhận ra kịp thời những thay đổi để điều chỉnh kế hoạch và hoạt động phù hợp với hoàn cảnh đã thay đổi
- Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
- Cân đối các tổn thất và lợi ích có thể phát sinh từ việc chấp nhận rủi ro
- Xác định và nắm bắt cơ hội để có được các nguồn lực

- Thực hiện công việc trong phạm vi thẩm quyền của bạn, truyền đạt một cách rõ ràng các giá trị và lợi ích của các hành động được đề xuất
- Sử dụng các chiến lược và chiến thuật hợp pháp để tạo ảnh hưởng với mọi người
- Làm việc hướng tới các giải pháp “đôi bên cùng có lợi”
- Có phản ứng tích cực và sáng tạo khi gặp trở ngại
- Xác định các giả định và rủi ro liên quan để hiểu được một tình huống
- Thử nghiệm một loạt các phương án trước khi quyết định
- Giải thích cách thức thu hút các bên liên quan vào việc xác định và đánh giá các yêu cầu về nguồn lực tài chính
- Giải thích cách thức xác định và giải thích nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị ngân sách
- Giải thích cách tạo cơ hội cho các đồng nghiệp có liên quan đóng góp vào quá trình lập kế hoạch ngân sách
- Giải thích cách trình bày các đề xuất kế hoạch tài chính với những người khác
- Mô tả cách tính toán chi phí cố định và chi phí biến đổi của các hoạt động
- Mô tả kỹ thuật phân tích chi phí - lợi ích
- Giải thích tầm quan trọng của việc đưa ra các giải pháp thay thế như phương án dự phòng
- Giải thích tầm quan trọng của việc thu thập thông tin phản hồi để bạn thuyết trình về ngân sách và cách sử dụng thông tin phản hồi này nhằm cải thiện các đề xuất trong tương lai

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Dữ liệu và các nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị kế hoạch tài chính có thể bao gồm:

- Dữ liệu thực hiện của các kỳ trước
- Đề xuất tài chính từ các bên liên quan quan trọng
- Thông tin tài chính từ các nhà cung cấp
- Kết quả nghiên cứu khách hàng hoặc nhà cung cấp
- Kết quả nghiên cứu đối thủ cạnh tranh
- Các chính sách và quy trình quản lý
- Hướng dẫn chuẩn bị ngân sách của đơn vị bạn

2. Vấn đề nội bộ và vấn đề khách quan ảnh hưởng đến việc xây dựng kế hoạch tài chính có thể bao gồm:

- Tái cơ cấu tổ chức và quản lý

- Mục tiêu của đơn vị/doanh nghiệp
- Luật pháp hoặc quy định mới
- Sự tăng trưởng hay suy giảm của nền kinh tế
- Biến động đáng kể về giá của một số hàng hóa
- Sự thay đổi trong xu hướng thị trường
- Phạm vi của dự án
- Sự sẵn sàng của địa điểm (dành cho các sự kiện)
- Yêu cầu về nguồn nhân lực
- Các vấn đề khác

3. Kế hoạch tài chính có thể bao gồm:

- Kế hoạch tài chính tiền mặt
- Kế hoạch tài chính phòng ban
- Kế hoạch tài chính lương
- Kế hoạch tài chính dự án
- Kế hoạch tài chính sự kiện
- Kế hoạch tài chính bán hàng
- Kế hoạch tài chính dòng tiền mặt
- Kế hoạch tài chính tài trợ vốn
- Các kế hoạch tài chính khác

4. Thông tin đầu vào có thể bao gồm:

- Hạn chế về kế hoạch tài chính
- Kỳ vọng của khách hàng
- Kỳ vọng của chủ sở hữu/các bên liên quan
- Các thông tin khác

5. Đề xuất có thể bao gồm:

- Hạn chế về kế hoạch tài chính
- Kế hoạch tài chính hoạt động
- Kế hoạch dự phòng

6. Quyết định kế hoạch tài chính có thể tham khảo:

- Tăng/giảm phân bổ kế hoạch tài chính
- Quyết định cắt giảm chi phí, chẳng hạn giảm số lượng nhân viên không cần thiết, đóng cửa các phòng, ban hoặc các điểm bán hàng,...
- Quyết định mở rộng, như thuê thêm nhân viên, mở thêm các điểm bán hàng/phòng, ban,...

7. Cam kết tài chính có thể liên quan đến:

- Hợp đồng liên quan đến chi phí
- Hợp đồng liên quan đến thu nhập Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý bao gồm:
- Nhận ra kịp thời những thay đổi để điều chỉnh kế hoạch và hoạt động phù hợp với hoàn cảnh đã thay đổi
- Tìm ra cách thức thực tế để vượt qua các trở ngại
- Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
- Cân đối các tổn thất và lợi ích có thể phát sinh từ việc chấp nhận rủi ro
- Xác định và nắm bắt cơ hội để có được các nguồn lực
- Lặp lại các hành động hoặc thực hiện các hành động khác nhau để vượt qua những trở ngại
- Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ đúng các yêu cầu pháp lý, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và quy tắc nghề nghiệp
- Thực hiện công việc trong phạm vi thẩm quyền của bạn, truyền đạt một cách rõ ràng các giá trị và lợi ích của các hành động được đề xuất
- Sử dụng các chiến lược và chiến thuật hợp pháp để tạo ảnh hưởng với mọi người
- Làm việc hướng tới các giải pháp “đôi bên cùng có lợi”
- Có phản ứng tích cực và sáng tạo khi gặp trở ngại
- Xác định được các yếu tố và mối liên quan của chúng trong một tình huống
- Xác định các giả định và rủi ro liên quan để hiểu được một tình huống
- Thử nghiệm một loạt các phương án trước khi quyết định

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ:

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều đơn vị năng lực từ bậc 3-5 không thể được đánh giá thông qua quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc.

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo dự thảo ngân sách cho một bộ phận hay dự án trong môi trường du lịch hoặc khách sạn.

Các ứng viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên tắc/ khái niệm phù hợp trong các tình huống gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý. Mỗi người cũng cần phải đưa ra được những đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý tình huống và vượt qua tất cả thách thức mà họ gặp phải trên cương vị là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng, tất cả các chứng cứ đánh giá không được ghi tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị. Chứng cứ cần bao gồm:

- Ít nhất một biên bản cuộc họp do bạn tổ chức với sự tham gia của những người thuộc phạm vi trách nhiệm của bạn và những người có chuyên môn để thảo luận, xem xét và thông qua ngân sách cho bộ phận hoặc nhóm của bạn
- Một dự thảo ngân sách được chuẩn bị cho bộ phận của bạn
- Một ngân sách đã được phê duyệt và triển khai thực hiện cho bộ phận của bạn
- Biên bản một cuộc họp hoặc thư điện tử/thư viết về việc chấp thuận ngân sách đã được chuẩn bị
- Hoàn thành đầy đủ phần đánh giá kiến thức được quy định trong đơn vị năng lực này thông qua phần kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

Những phương pháp thích hợp bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc
- Quan sát
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn Phương pháp mô phỏng có thể được sử dụng cho một số tiêu chí thực hiện tại các cơ sở đào tạo hoặc cơ sở kinh doanh nhưng nên sử dụng hạn chế.
- Hồ sơ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung bằng việc trả lời câu hỏi vấn đáp để đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu về chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Tuyển dụng, lựa chọn, giữ nhân viên và lập kế hoạch nhân sự

MÃ SỐ: CM50

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

- Đánh giá nhu cầu nhân sự hiện có, dựa vào mục tiêu và kế hoạch chiến lược của đơn vị, tìm kiếm thu hút cán bộ nhân sự trong đơn vị tham gia vào lập kế hoạch nhân sự, tuyển dụng, lựa chọn và giữ chân nhân viên. Sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực bên trong và bên ngoài đơn vị để xây dựng kế hoạch nhân sự đáp ứng được yêu cầu dài hạn, trung hạn và ngắn hạn
- Thường xuyên rà soát khối lượng công việc, nhận biết sự thiếu hụt về nhân sự, về kiến thức, kỹ năng hay năng lực của nhân viên, các chế độ, chính sách hiện có có phù hợp hay không, đưa ra các kế hoạch đào tạo nâng cao trình độ, thay thế, luân chuyển, tuyển dụng, lựa chọn, giữ chân nhân viên
- Xác định các nguyên nhân khiến cho nhân viên thôi việc và tìm cách giải quyết vấn đề này, xây dựng kế hoạch dự phòng để đối phó với tình huống không lường trước và duy trì tính liên tục trong kinh doanh
- Đảm bảo có sẵn các nguồn lực cần thiết để tuyển dụng, phát triển, duy trì và sử dụng lao động. Các hợp đồng lao động phù hợp với nhu cầu của đơn vị, tiết kiệm chi phí và sử dụng lao động có hiệu quả
- Thiết lập các bước trong quy trình tuyển dụng và lựa chọn, các vị trí tuyển dụng, các phương pháp sẽ được sử dụng, khoảng thời gian và nhân sự cần tham gia tuyển dụng và lựa chọn .
- Đảm bảo các quá trình tuyển dụng, lựa chọn ứng viên cũng như nội dung thông tin, tiêu chí về vị trí tuyển dụng được công bố một cách công bằng, rõ ràng, chính xác và phù hợp khi gửi tới các ứng viên tiềm năng, nhằm lựa chọn được những người có đủ kiến thức, kỹ năng, năng lực, và thái độ phù hợp nhất với vị trí cần tuyển dụng
- Để giữ chân nhân viên, cần trao cho họ cơ hội thử thách trong công việc cho từng nhân viên nhằm tận dụng hiệu quả kiến thức, kỹ năng và năng lực của nhân viên cũng như phát huy tiềm năng của họ, xem xét kết quả công việc và tiến trình phát triển của nhân viên, đưa ra phản hồi, nhận xét thích hợp để cải thiện kết quả làm việc của họ nhằm đưa ra những phản hồi, nhận xét để họ cải thiện kết quả làm việc và có những ghi nhận các thành tích của nhân viên theo chính sách của đơn vị, nhận biết những nhu cầu, kỳ vọng của nhân viên và tìm biện pháp để hài hòa nó với lợi ích,

mục tiêu của doanh nghiệp hay cùng với nhân viên đó tìm ra giải pháp thay thế cho phù hợp. Trao đổi, tìm hiểu các nguyên nhân khiến nhân viên dự định thôi việc và tìm cách giải quyết các vấn đề hoặc bất đồng

- Thông báo kế hoạch nhân sự với những người có liên quan, trao đổi và đánh giá kế hoạch nhân sự, rà soát lại kế hoạch nhân sự định kỳ trong trường hợp thay đổi mục tiêu và kế hoạch chiến lược của đơn vị

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

- Thông qua nghiên cứu về tình hình nhân sự, mục tiêu và chiến lược kinh doanh của đơn vị, đưa ra những dự báo về tình hình nhân sự trong thời gian tiếp theo, đồng thời xây dựng được kế hoạch tuyển dụng, lựa chọn, giữ chân nhân viên và lập kế hoạch nhân sự phù hợp với nhu cầu của đơn vị trong từng giai đoạn: ngắn hạn, trung hạn và dài hạn phù hợp với tình hình thực tế.
- Đưa ra được số lượng, chất lượng nguồn nhân lực và thời gian doanh nghiệp cần đến nguồn lực mới để có quyết định tăng hoặc giảm nguồn nhân lực.
- Lựa chọn được các phương án phân bổ lại (thuyên chuyển, cắt giảm ai...), kế hoạch tuyển dụng, lựa chọn và tổ chức thi tuyển, người tiến hành, thời gian, địa điểm tổ chức tiến hành tuyển dụng.
- Xây dựng được kế hoạch nhân sự cho đơn vị đảm bảo nhân sự đủ về số lượng, các vị trí công việc phù hợp với khả năng, trình độ của người lao động, có sự linh hoạt để ứng phó với các tình huống phát sinh bất ngờ xảy ra nhằm đảm bảo việc sản xuất, kinh doanh và tiết kiệm chi phí cho đơn vị
- Mô tả cách thu hút người lao động và các bên liên quan khác vào việc tuyển dụng, lựa chọn, giữ chân nhân viên và lập kế hoạch nhân sự
- Xác định các thông tin cần thiết để thực hiện việc tuyển dụng, lựa chọn, giữ chân nhân viên và lập kế hoạch nhân sự
- Mô tả các bước của quy trình tuyển dụng, lựa chọn, giữ chân nhân viên và lập kế hoạch nhân sự
- Xác định các văn bản pháp lý và các yêu cầu liên quan đến vấn đề việc làm, phúc lợi, các quyền lợi, quyền bình đẳng và an toàn sức khỏe của người lao động
- Mô tả các chiến lược và/hoặc dịch vụ cần có khi nhân viên thôi việc, bao gồm cả tư vấn thôi việc
- Giải thích tầm quan trọng của việc xây dựng kế hoạch dự phòng và cách thức thực hiện điều đó có hiệu quả
- Mô tả các cách thức khác nhau nhằm đáp ứng các yêu cầu nhân sự và ưu điểm, nhược điểm, chi phí và lợi ích của các cách thức đó

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN:

1. Các chính sách và quy trình liên quan tới tuyển dụng và lựa chọn có thể bao gồm:

- Chi tiết thông tin trong quảng cáo việc làm, Toàn bộ thông tin về mẫu hình nhân viên cần thiết để thực hiện hiệu quả một vị trí công việc cụ thể
- Các lợi ích, đào tạo nhân viên, chính sách thăng tiến cho nhân viên, đặc biệt là thăng tiến trong nội bộ đơn vị
- Điều kiện và điều khoản lao động, mức lương, thưởng
- Giai đoạn thử việc
- Điều kiện và điều khoản lao động
- Các nội quy, quy định của đơn vị đối với nhân viên
- Thành phần ban phỏng vấn và tuyển dụng
- Các yêu cầu công việc liên quan đến:
- Toàn bộ thông tin về mẫu hình nhân viên cần thiết để thực hiện hiệu quả một vị trí công việc cụ thể

2. Các tiêu chí lựa chọn chính có thể liên quan đến kinh nghiệm, năng lực, thái độ, bằng cấp, tính phù hợp, thông tin tham chiếu của các ứng viên

3. Các nguồn tuyển dụng nhân viên có thể bao gồm:

- Quảng cáo trên phương tiện truyền thông
- Các cơ quan giới thiệu việc làm và tuyển dụng
- Tuyển dụng trực tuyến
- Quảng cáo nội bộ, bao gồm cả thăng tiến nội bộ
- Các trường dạy nghề và đại học
- Mạng lưới liên lạc trong ngành
- Các chủ doanh nghiệp khác

4. Phỏng vấn tuyển chọn có thể bao gồm:

- Một người phỏng vấn trực tiếp từng ứng viên
- Phỏng vấn theo hội đồng
- Phỏng vấn nhóm
- Phỏng vấn qua điện thoại •
- Phỏng vấn lần một, lần hai và/hoặc lần ba
- Áp dụng các kỹ năng đặt câu hỏi và lắng nghe phù hợp
- Ghi lại câu trả lời của ứng viên
- Trả lời các câu hỏi của ứng viên
- Các vấn đề về công bằng và tuân thủ quy định

- Phân chia các câu hỏi cho tất cả ứng viên

5. Lập kế hoạch nhân sự:

- Đánh giá nhu cầu nhân sự tương lai:
 - Kiểm tra, đánh giá năng lực và khả năng của lực lượng lao động hiện tại, xác định nhu cầu học tập và xây dựng các kế hoạch đào tạo nâng cao năng lực hoặc phát triển.
- 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
- Thông báo và rà soát kế hoạch nhân sự:
 - Trao đổi về kế hoạch nhân sự với những người liên quan chính, định kỳ rà soát kế hoạch nhân sự
- Các hành vi quan trọng đối với người quản lý:
 - Nắm bắt cơ hội từ nhiều đối tượng khác nhau
 - Xác định các phương tiện và cách giao tiếp phù hợp với các cá nhân và các tình huống khác nhau
 - Dự tính các nguy cơ và rủi ro tiềm ẩn đồng thời sử dụng hiệu quả các nguồn thông tin hiện có để xác định các vấn đề về hệ thống và tìm cách giảm thiểu tác động của chúng đến việc thực hiện công việc
 - Dự đoán các kịch bản, tình huống có thể xảy ra trong tương lai dựa trên phân tích thực tế về xu hướng và diễn biến tình hình

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ:

Đơn vị này có thể được đánh giá một cách toàn diện thông qua tập hợp hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về các khía cạnh của công tác quản lý trong môi trường khách sạn hoặc 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 thực hiện để đối phó với các tình huống và thách thức với tư cách là giám sát viên/người quản lý trong một đơn vị. Đảm bảo tất cả các chứng cứ không được đề tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị.

Các chứng cứ cần bao gồm:

- Hai ví dụ hoặc trường hợp đã được ghi chép lại về tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để đáp ứng nhu cầu nhân sự của tổ chức
- Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại về các hoạt động giữ nhân viên

- Một ví dụ được ghi chép lại về cuộc phỏng vấn khi nhân viên thôi việc để tìm hiểu lý do thôi việc
- Hai ví dụ/trường hợp/báo cáo về cách thức đánh giá nhu cầu nhân sự tương lai, cách thức rà soát 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 thách thức đối với đơn vị trong tương lai
- Hai báo cáo/ví dụ về cách thức trao đổi kế hoạch nhân sự với những người có liên quan
- Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường 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,...

Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

- Nhận xét của cá nhân và của người làm chứng
- Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức đã đặt ra trong đơn vị năng lực này thông qua phần kiểm tra vấn đáp có ghi chép lại hoặc kiểm tra viết.