

TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ QUỐC GIA

TÊN NGHỀ: QUẢN TRỊ LỮ HÀNH

Năm 2018

GIỚI THIỆU

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; Thông tư số 01/2014/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 1 năm 2014 về việc ban hành tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia đối với nghề Quản trị lữ hành.

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Quản trị lữ hành 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 Quản trị lữ hành 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 Quản trị lữ hành 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 và doanh nghiệp trong việc đánh giá, công nhận kỹ năng nghề cho người lao động.

MÔ TẢ NGHỀ

TÊN NGHỀ: QUẢN TRỊ LỮ HÀNH

Bộ Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch quốc gia nghề Quản trị lữ hành bao gồm các vị trí công việc từ thiết kế chương trình du lịch, tổ chức thực hiện chương trình du lịch, marketing và truyền thông... cho tới vị trí điều hành thiết kế chương trình du lịch, điều hành tổ chức thực hiện chương trình du lịch ...tại các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành, văn phòng đại lý lữ hành và các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác

Quản trị lữ hành là nghề trực tiếp thực hiện, quản lý và điều phối các hoạt động du lịch lữ hành. Nhiệm vụ của nghề quản trị lữ hành bao gồm: thiết kế chương trình du lịch; tổ chức xúc tiến và bán sản phẩm du lịch; điều hành tổ chức và giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch nhằm đảm bảo thực hiện tốt việc chăm sóc khách hàng để duy trì thị phần, thiết lập và duy trì tốt các mối quan hệ với đối tác; đảm bảo an toàn, an ninh cho khách hàng theo quy định; quản lý, giám sát nhân sự và đánh giá kết quả công việc một cách chặt chẽ nhằm đạt hiệu quả kinh doanh cao.

Các nhiệm vụ trên chủ yếu được thực hiện tại các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành, văn phòng đại lý lữ hành và các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác trong điều kiện môi trường làm việc rất đa dạng, phong phú, thường xuyên có sự giao tiếp với khách hàng, với các nhà cung cấp dịch vụ và các đối tác trong và ngoài nước.

Để thực hiện nhiệm vụ, người lao động cần được trang bị các công cụ, máy móc thiết bị như: thiết bị văn phòng, phương tiện liên lạc, tài liệu chuyên môn...Có kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ, ngoại ngữ, tin học; có sức khỏe, ngoại hình phù hợp; có khả năng giao tiếp ứng xử và đạo đức nghề nghiệp. Ngoài ra, nghề quản trị lữ hành đòi hỏi người lao động phải có năng lực chỉ đạo, điều hành, giám sát các công việc nêu trên và có trình độ ngoại ngữ thích ứng với từng cấp quản trị.

Vị trí việc làm chính của nghề Quản trị lữ hành là: Thiết kế chương trình du lịch, Marketing và truyền thông; Kinh doanh và chăm sóc khách hàng; Tổ chức thực hiện chương trình du lịch; Điều hành thiết kế chương trình du lịch; Điều hành tổ chức thực hiện chương trình du lịch; Điều hành tổ chức kinh doanh lữ hành.

DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC CỦA NGHỀ

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Làm việc hiệu quả trong nhóm
2	CB02	Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản
3	CB03	Tham gia các hoạt động bền vững về môi trường
4	CB04	Tuân thủ phương thức hoạt động an toàn tại nơi làm việc
5	CB05	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
Các năng lực chung		
1	CC01	Chuẩn bị làm việc
2	CC02	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc
3	CC03	Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày
4	CC04	Sử dụng ngoại ngữ ở cấp độ giao tiếp cơ bản
5	CC05	Duy trì kiến thức ngành nghề
7	CC06	Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh
8	CC07	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
9	CC08	Kết thúc ca làm việc
10	CC09	Xử lý các giao dịch tài chính
11	CC10	Phát triển mối quan hệ khách hàng
12	CC11	Chuẩn bị và trình bày báo cáo
13	CC12	Sử dụng công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến
14	CC13	Áp dụng nguyên tắc văn phòng xanh
15	CC14	Tiến hành đánh giá năng lực làm việc của nhân viên
16	CC15	Huấn luyện nhân viên tại chỗ

17	CC16	Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp
18	CC17	Duy trì hoạt động du lịch có trách nhiệm
19	CC18	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp
20	CC19	Xây dựng năng lực cho nhân viên về các nguyên tắc và thực hành du lịch bền vững và có trách nhiệm
21	CC20	Giám sát việc áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
22	CC21	Giám sát và đánh giá các sản phẩm và dịch vụ du lịch
23	CC22	Hỗ trợ các điểm đến thực hành du lịch có trách nhiệm
Các năng lực chuyên môn		
1	CM01	Khảo sát nhu cầu khách du lịch
2	CM02	Khảo sát tuyến điểm và tài nguyên du lịch
3	CM03	Khảo sát khả năng cung ứng của các nhà cung cấp và doanh nghiệp
4	CM04	Xây dựng tuyến hành trình cơ bản và phương án tham quan
5	CM05	Xây dựng phương án: vận chuyển, lưu trú, ăn uống
6	CM06	Xây dựng phương án vui chơi, giải trí, mua sắm
7	CM07	Xây dựng lịch trình chi tiết
8	CM08	Tính giá chương trình
9	CM09	Xây dựng quy định của chương trình du lịch
10	CM10	Quảng cáo chương trình du lịch
11	CM11	Tổ chức khuyến mại
12	CM12	Tổ chức hội nghị khách hàng
13	CM13	Tham gia vào các sự kiện du lịch : Hội chợ du lịch, liên

		hoan du lịch...
14	CM14	Tổ chức chương trình du lịch mẫu (định hình/PILOT tour)
15	CM15	Tổ chức Fam trip
16	CM16	Lựa chọn kênh phân phối
17	CM17	Xây dựng chính sách bán
18	CM18	Xây dựng kế hoạch kinh doanh theo chỉ tiêu được giao
19	CM19	Tìm kiếm, tiếp cận, thu thập và xử lý thông tin khách hàng
20	CM20	Tiếp cận khách hàng và giới thiệu sản phẩm
21	CM21	Phối hợp với phòng sản phẩm thiết kế sản phẩm dịch vụ theo yêu cầu khách hàng
22	CM22	Đàm phán, kí kết hợp đồng với khách hàng
23	CM23	Mở hồ sơ đoàn và báo cáo cho trưởng bộ phận kinh doanh
24	CM24	Tiếp nhận và nghiên cứu hồ sơ đoàn
25	CM25	Nhận đặt yêu cầu dịch vụ sản phẩm và xác nhận khả năng phục vụ
26	CM26	Đặt các yêu cầu về vận chuyển, lưu trú, ăn uống
27	CM27	Đặt các yêu cầu về tham quan
28	CM28	Đặt các yêu cầu khác (mua sắm, vui chơi giải trí ..)
29	CM29	Sắp xếp hướng dẫn viên và lái xe
30	CM30	Theo dõi và cập nhật thông tin
31	CM31	Thông nhất trước khi thực hiện chương trình du lịch
32	CM32	Kiểm tra sự sẵn sàng của các dịch vụ ngày đầu tiên
33	CM33	Nghiên cứu thông tin về lộ trình và điểm đến
34	CM34	Mở rộng và cập nhật kiến thức về địa phương

35	CM 35	Tổ chức, tiến hành và hoàn chỉnh một chuyến khảo sát
36	CM 36	Tìm kiếm nguồn và thiết kế sản phẩm, dịch vụ du lịch trọn gói
37	CM 37	Xây dựng, tính giá và giám sát một chương trình du lịch phức tạp
38	CM 38	Xây dựng và phát triển sản phẩm và dịch vụ có trách nhiệm
39	CM39	Duy trì cơ sở dữ liệu sản phẩm du lịch và lữ hành
40	CM40	Vận hành hệ thống thông tin và đặt giữ chỗ trực tuyến
41	CM41	Chuẩn bị và phân tích báo cáo tài chính
42	CM 42	Phân tích thông tin và ý kiến phản hồi của khách hàng
43	CM 43	Bán các dịch vụ theo yêu cầu của khách
44	CM 44	Xây dựng và duy trì mối quan hệ với đối tác tại điểm đến
45	CM45	Lựa chọn nhà cung cấp theo nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
46	CM46	Quản lý chương trình du lịch
47	CM47	Quản lý các sự kiện đặc biệt
48	CM48	Quản lý các hoạt động lữ hành
49	CM49	Quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp
50	CM50	Giám sát phương tiện vận chuyển du lịch đảm bảo điều kiện vận chuyển an toàn, sạch sẽ

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: THIẾT KẾ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 2

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Làm việc hiệu quả trong nhóm
2	CB02	Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản
3	CB03	Tham gia các hoạt động bền vững về môi trường
4	CB04	Tuân thủ phương thức hoạt động an toàn tại nơi làm việc
5	CB05	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
Các năng lực chung		
1	CC01	Chuẩn bị làm việc
2	CC02	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc
3	CC03	Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày
4	CC05	Duy trì kiến thức ngành nghề
5	CC07	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
6	CC08	Kết thúc ca làm việc
7	CC10	Phát triển mối quan hệ khách hàng
8	CC12	Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến
9	CC13	Áp dụng nguyên tắc văn phòng xanh
Các năng lực chuyên môn		
1	CM01	Khảo sát nhu cầu khách du lịch
2	CM02	Khảo sát tuyến điểm và tài nguyên du lịch

3	CM03	Khảo sát khả năng cung ứng của các nhà cung cấp và doanh nghiệp
4	CM04	Xây dựng tuyến hành trình cơ bản và phương án tham quan
5	CM05	Xây dựng phương án: vận chuyển, lưu trú, ăn uống
6	CM06	Xây dựng lịch trình chi tiết
7	CM07	Tính giá chương trình

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: THIẾT KẾ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 3

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Làm việc hiệu quả trong nhóm
2	CB02	Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản
3	CB03	Tham gia các hoạt động bền vững về môi trường
4	CB04	Tuân thủ phương thức hoạt động an toàn tại nơi làm việc
5	CB05	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
Các năng lực chung		
1	CC01	Chuẩn bị làm việc
2	CC02	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc
3	CC03	Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày
4	CC04	Sử dụng ngoại ngữ ở cấp độ giao tiếp cơ bản
5	CC05	Duy trì kiến thức ngành nghề
6	CC07	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
7	CC08	Kết thúc ca làm việc
8	CC09	Xử lý các giao dịch tài chính
9	CC10	Phát triển mối quan hệ khách hàng
10	CC11	Chuẩn bị và trình bày báo cáo
11	CC12	Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến
12	CC13	Áp dụng nguyên tắc văn phòng xanh

13	CC21	Giám sát và đánh giá các sản phẩm và dịch vụ du lịch
	Các năng lực chuyên môn	
1	CM01	Khảo sát nhu cầu khách du lịch
2	CM02	Khảo sát tuyến điểm và tài nguyên du lịch
3	CM03	Khảo sát khả năng cung ứng của các nhà cung cấp và doanh nghiệp
4	CM04	Xây dựng tuyến hành trình cơ bản và phương án tham quan
5	CM05	Xây dựng phương án vui chơi, giải trí, mua sắm
6	CM06	Xây dựng phương án: vận chuyển, lưu trú, ăn uống
7	CM07	Xây dựng lịch trình chi tiết
8	CM08	Tính giá chương trình
9	CM09	Xây dựng quy định của chương trình du lịch
10	CM38	Xây dựng và phát triển sản phẩm và dịch vụ có trách nhiệm
11	CM39	Duy trì cơ sở dữ liệu sản phẩm du lịch và lữ hành

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: MARKETING VÀ TRUYỀN THÔNG

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 2

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Làm việc hiệu quả trong nhóm
2	CB02	Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản
3	CB03	Tham gia các hoạt động bền vững về môi trường
4	CB04	Tuân thủ phương thức hoạt động an toàn tại nơi làm việc
5	CB05	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
Các năng lực chung		
1	CC01	Chuẩn bị làm việc
2	CC02	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc
3	CC03	Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày
4	CC04	Sử dụng ngoại ngữ ở cấp độ giao tiếp cơ bản
5	CC05	Duy trì kiến thức ngành nghề
6	CC07	Tiếp nhận và xử lý phản nàn
7	CC08	Kết thúc ca làm việc
8	CC10	Phát triển mối quan hệ khách hàng
9	CC12	Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến
Các năng lực chuyên môn		
1	CM10	Quảng cáo chương trình du lịch
2	CM11	Tổ chức khuyến mại

3	CM12	Tổ chức hội nghị khách hàng
4	CM13	Tham gia vào các sự kiện du lịch : Hội chợ du lịch, liên hoan du lịch...
5	CM14	Tổ chức chương trình du lịch mẫu (định hình/PILOT tour)
6	CM15	Tổ chức Fam trip

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: MARKETING VÀ TRUYỀN THÔNG

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 3

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Làm việc hiệu quả trong nhóm
2	CB02	Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản
3	CB03	Tham gia các hoạt động bền vững về môi trường
4	CB04	Tuân thủ phương thức hoạt động an toàn tại nơi làm việc
5	CB05	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
Các năng lực chung		
1	CC01	Chuẩn bị làm việc
2	CC02	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc
3	CC03	Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày
4	CC04	Sử dụng ngoại ngữ ở cấp độ giao tiếp cơ bản
5	CC05	Duy trì kiến thức ngành nghề
6	CC07	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
7	CC08	Kết thúc ca làm việc
8	CC09	Xử lý các giao dịch tài chính
9	CC10	Phát triển mối quan hệ khách hàng
10	CC11	Chuẩn bị và trình bày báo cáo
11	CC12	Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến

12	CC13	Áp dụng nguyên tắc văn phòng xanh
13	CC21	Giám sát và đánh giá các sản phẩm và dịch vụ du lịch
	Các năng lực chuyên môn	
1	CM10	Quảng cáo chương trình du lịch
2	CM11	Tổ chức khuyến mại
3	CM12	Tổ chức hội nghị khách hàng
4	CM13	Tham gia vào các sự kiện du lịch : Hội chợ du lịch, liên hoan du lịch...
5	CM14	Tổ chức chương trình du lịch mẫu (định hình/PILOT tour)
6	CM15	Tổ chức Fam trip
7	CM16	Lựa chọn kênh phân phối
8	CM17	Xây dựng chính sách bán

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: KINH DOANH VÀ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 2

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Làm việc hiệu quả trong nhóm
2	CB02	Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản
3	CB03	Tham gia các hoạt động bền vững về môi trường
4	CB04	Tuân thủ phương thức hoạt động an toàn tại nơi làm việc
5	CB05	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
Các năng lực chung		
1	CC01	Chuẩn bị làm việc
2	CC02	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc
3	CC03	Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày
4	CC04	Sử dụng ngoại ngữ ở cấp độ giao tiếp cơ bản
5	CC05	Duy trì kiến thức ngành nghề
6	CC07	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
7	CC08	Kết thúc ca làm việc
8	CC09	Xử lý các giao dịch tài chính
9	CC10	Phát triển mối quan hệ khách hàng
10	CC11	Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến
Các năng lực chuyên môn		
1	CM18	Xây dựng kế hoạch kinh doanh theo chỉ tiêu được giao

2	CM19	Tìm kiếm, tiếp cận, thu thập và xử lý thông tin khách hàng
3	CM20	Tiếp cận khách hàng và giới thiệu sản phẩm
4	CM23	Mở hồ sơ đoàn và báo cáo cho trưởng bộ phận kinh doanh

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: KINH DOANH VÀ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 3

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Làm việc hiệu quả trong nhóm
2	CB02	Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản
3	CB03	Tham gia các hoạt động bền vững về môi trường
4	CB04	Tuân thủ phương thức hoạt động an toàn tại nơi làm việc
5	CB05	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
Các năng lực chung		
1	CC01	Chuẩn bị làm việc
2	CC02	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc
3	CC03	Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày
4	CC04	Sử dụng ngoại ngữ ở cấp độ giao tiếp cơ bản
5	CC05	Duy trì kiến thức ngành nghề
6	CC07	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
7	CC08	Kết thúc ca làm việc
8	CC09	Xử lý các giao dịch tài chính
9	CC10	Phát triển mối quan hệ khách hàng
10	CC11	Chuẩn bị và trình bày báo cáo
11	CC12	Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến
12	CC13	Áp dụng nguyên tắc văn phòng xanh

13	CC21	Giám sát và đánh giá các sản phẩm và dịch vụ du lịch
	Các năng lực chuyên môn	
1	CM18	Xây dựng kế hoạch kinh doanh theo chỉ tiêu được giao
2	CM19	Tìm kiếm, tiếp cận, thu thập và xử lý thông tin khách hàng
3	CM20	Tiếp cận khách hàng và giới thiệu sản phẩm
4	CM21	Phối hợp với phòng sản phẩm thiết kế sản phẩm dịch vụ theo yêu cầu khách hàng
5	CM22	Đàm phán, kí kết hợp đồng với khách hàng
6	CM23	Mở hồ sơ đoàn và báo cáo cho trưởng bộ phận kinh doanh

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH
BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 2

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Làm việc hiệu quả trong nhóm
2	CB02	Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản
3	CB03	Tham gia các hoạt động bền vững về môi trường
4	CB04	Tuân thủ phương thức hoạt động an toàn tại nơi làm việc
5	CB05	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
Các năng lực chung		
1	CC01	Chuẩn bị làm việc
2	CC02	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc
3	CC03	Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày
4	CC05	Duy trì kiến thức ngành nghề
5	CC07	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
6	CC08	Kết thúc ca làm việc
7	CC09	Xử lý các giao dịch tài chính
8	CC010	Phát triển mối quan hệ khách hàng
9	CC11	Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến
10	CC21	Giám sát và đánh giá các sản phẩm và dịch vụ du lịch
Các năng lực chuyên môn		

1	CM24	Tiếp nhận và nghiên cứu hồ sơ đoàn
2	CM25	Nhận đặt yêu cầu dịch vụ sản phẩm và xác nhận khả năng phục vụ
3	CM26	Đặt các yêu cầu về vận chuyển, lưu trú, ăn uống
4	CM27	Đặt các yêu cầu về tham quan
5	CM28	Đặt các yêu cầu khác (mua sắm, vui chơi giải trí)
6	CM29	Sắp xếp hướng dẫn viên và lái xe
7	CM30	Theo dõi và cập nhật thông tin
8	CM31	Thống nhất trước khi thực hiện chương trình du lịch
9	CM32	Kiểm tra sự sẵn sàng của các dịch vụ ngày đầu tiên

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH
BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 3

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Làm việc hiệu quả trong nhóm
2	CB02	Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản
3	CB03	Tham gia các hoạt động bền vững về môi trường
4	CB04	Tuân thủ phương thức hoạt động an toàn tại nơi làm việc
5	CB05	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
Các năng lực chung		
1	CC01	Chuẩn bị làm việc
2	CC02	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc
3	CC03	Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày
4	CC04	Sử dụng ngoại ngữ ở cấp độ giao tiếp cơ bản
5	CC05	Duy trì kiến thức ngành nghề
6	CC07	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
7	CC08	Kết thúc ca làm việc
8	CC09	Xử lý các giao dịch tài chính
9	CC010	Phát triển mối quan hệ khách hàng
10	CC11	Chuẩn bị và trình bày báo cáo
11	CC12	Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến
12	CC13	Duy trì hoạt động du lịch có trách nhiệm

13	CC21	Giám sát và đánh giá các sản phẩm và dịch vụ du lịch
	Các năng lực chuyên môn	
1	CM24	Tiếp nhận và nghiên cứu hồ sơ đoàn
2	CM25	Nhận đặt yêu cầu dịch vụ sản phẩm và xác nhận khả năng phục vụ
3	CM26	Đặt các yêu cầu về vận chuyển, lưu trú, ăn uống
4	CM27	Đặt các yêu cầu về tham quan
5	CM28	Đặt các yêu cầu khác (mua sắm, vui chơi giải trí)
6	CM29	Sắp xếp hướng dẫn viên và lái xe
7	CM30	Theo dõi và cập nhật thông tin
8	CM31	Thông nhất trước khi thực hiện chương trình du lịch
9	CM32	Kiểm tra sự sẵn sàng của các dịch vụ ngày đầu tiên
11	CM40	Vận hành hệ thống thông tin và đặt giữ chỗ trực tuyến
12	CM44	Xây dựng và duy trì mối quan hệ với đối tác tại điểm đến
13	CM39	Duy trì cơ sở dữ liệu sản phẩm du lịch và lữ hành
14	CM34	Mở rộng và cập nhật kiến thức về địa phương

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: ĐIỀU HÀNH THIẾT KẾ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH
BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 3

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Làm việc hiệu quả trong nhóm
2	CB02	Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản
3	CB03	Tham gia các hoạt động bền vững về môi trường
4	CB04	Tuân thủ phương thức hoạt động an toàn tại nơi làm việc
5	CB05	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
Các năng lực chung		
1	CC01	Chuẩn bị làm việc
2	CC02	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc
3	CC03	Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày
4	CC04	Sử dụng ngoại ngữ ở cấp độ giao tiếp cơ bản
5	CC05	Duy trì kiến thức ngành nghề
6	CC06	Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh
7	CC07	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
8	CC08	Kết thúc ca làm việc
9	CC09	Xử lý các giao dịch tài chính
10	CC10	Phát triển mối quan hệ khách hàng

11	CC11	Chuẩn bị và trình bày báo cáo
12	CC12	Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến
13	CC13	Áp dụng nguyên tắc văn phòng xanh
14	CC17	Duy trì hoạt động du lịch có trách nhiệm
15	CC18	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp
16	CC21	Giám sát và đánh giá các sản phẩm và dịch vụ du lịch
17	CC22	Hỗ trợ các điểm đến thực hành du lịch có trách nhiệm
Các năng lực chuyên môn		
1	CM33	Nghiên cứu thông tin về lữ hành và điểm đến
2	CM34	Mở rộng và cập nhật kiến thức về địa phương
3	CM35	Tổ chức, tiến hành và hoàn chỉnh một chuyến khảo sát
4	CM36	Tìm kiếm nguồn và thiết kế sản phẩm, dịch vụ du lịch trọn gói
5	CM38	Xây dựng và phát triển sản phẩm và dịch vụ có trách nhiệm
6	CM39	Duy trì cơ sở dữ liệu sản phẩm du lịch và lữ hành

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: ĐIỀU HÀNH THIẾT KẾ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH
BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 4

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Làm việc hiệu quả trong nhóm
2	CB02	Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản
3	CB03	Tham gia các hoạt động bền vững về môi trường
4	CB04	Tuân thủ phương thức hoạt động an toàn tại nơi làm việc
5	CB05	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
Các năng lực chung		
1	CC01	Chuẩn bị làm việc
2	CC02	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc
3	CC03	Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày
4	CC04	Sử dụng ngoại ngữ ở cấp độ giao tiếp cơ bản
5	CC05	Duy trì kiến thức ngành nghề
6	CC06	Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh
7	CC07	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
8	CC08	Kết thúc ca làm việc
9	CC09	Xử lý các giao dịch tài chính
10	CC10	Phát triển mối quan hệ khách hàng
11	CC11	Chuẩn bị và trình bày báo cáo
12	CC12	Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến

13	CC13	Áp dụng nguyên tắc văn phòng xanh
14	CC14	Tiến hành đánh giá năng lực làm việc của nhân viên
15	CC15	Huấn luyện nhân viên tại chỗ
16	CC16	Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp
17	CC17	Duy trì hoạt động du lịch có trách nhiệm
18	CC18	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp
19	CC19	Xây dựng năng lực cho nhân viên về các nguyên tắc và thực hành du lịch bền vững và có trách nhiệm
20	CC20	Giám sát việc áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
21	CC21	Giám sát và đánh giá các sản phẩm và dịch vụ du lịch
22	CC22	Hỗ trợ các điểm đến thực hành du lịch có trách nhiệm
Các năng lực chuyên môn		
1	CM33	Nghiên cứu thông tin về lữ hành và điểm đến
2	CM34	Mở rộng và cập nhật kiến thức về địa phương
3	CM35	Tổ chức, tiến hành và hoàn chỉnh một chuyến khảo sát
4	CM36	Tìm kiếm nguồn và thiết kế sản phẩm, dịch vụ du lịch trọn gói
5	CM37	Xây dựng, tính giá và giám sát một chương trình du lịch phức tạp
6	CM38	Xây dựng và phát triển sản phẩm và dịch vụ có trách nhiệm
7	CM39	Duy trì cơ sở dữ liệu sản phẩm du lịch và lữ hành

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: ĐIỀU HÀNH TỔ CHỨC THỰC HIỆN

CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

BẬP TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 3

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Làm việc hiệu quả trong nhóm
2	CB02	Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản
3	CB03	Tham gia các hoạt động bền vững về môi trường
4	CB04	Tuân thủ phương thức hoạt động an toàn tại nơi làm việc
5	CB05	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
Các năng lực chung		
1	CC01	Chuẩn bị làm việc
2	CC02	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc
3	CC03	Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày
4	CC04	Sử dụng ngoại ngữ ở cấp độ giao tiếp cơ bản
5	CC05	Duy trì kiến thức ngành nghề
6	CC06	Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh
7	CC07	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
8	CC08	Kết thúc ca làm việc
9	CC09	Xử lý các giao dịch tài chính
10	CC10	Phát triển mối quan hệ khách hàng
11	CC11	Chuẩn bị và trình bày báo cáo

12	CC12	Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến
13	CC13	Áp dụng nguyên tắc văn phòng xanh
14	CC17	Duy trì hoạt động du lịch có trách nhiệm
15	CC18	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp
16	CC21	Giám sát và đánh giá các sản phẩm và dịch vụ du lịch
17	CC22	Hỗ trợ các điểm đến thực hành du lịch có trách nhiệm
Các năng lực chuyên môn		
1	CM45	Lựa chọn nhà cung cấp theo nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
2	CM46	Quản lý chương trình du lịch
3	CM47	Quản lý các sự kiện đặc biệt
4	CM48	Quản lý các hoạt động lễ hành
5	CM49	Quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp
6	CM50	Giám sát phương tiện vận chuyển du lịch đảm bảo điều kiện vận chuyển an toàn, sạch sẽ
7	CM44	Xây dựng và duy trì mối quan hệ với đối tác tại điểm đến

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: ĐIỀU HÀNH TỔ CHỨC THỰC HIỆN

CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 4

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Làm việc hiệu quả trong nhóm
2	CB02	Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản
3	CB03	Tham gia các hoạt động bền vững về môi trường
4	CB04	Tuân thủ phương thức hoạt động an toàn tại nơi làm việc
5	CB05	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
Các năng lực chung		
1	CC01	Chuẩn bị làm việc
2	CC02	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc
3	CC03	Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày
4	CC04	Sử dụng ngoại ngữ ở cấp độ giao tiếp cơ bản
5	CC05	Duy trì kiến thức ngành nghề
6	CC06	Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh
7	CC07	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
8	CC08	Kết thúc ca làm việc
9	CC09	Xử lý các giao dịch tài chính
10	CC10	Phát triển mối quan hệ khách hàng
11	CC11	Chuẩn bị và trình bày báo cáo
12	CC12	Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến

13	CC13	Áp dụng nguyên tắc văn phòng xanh
14	CC14	Tiến hành đánh giá năng lực làm việc của nhân viên
15	CC15	Huấn luyện nhân viên tại chỗ
16	CC16	Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp
17	CC17	Duy trì hoạt động du lịch có trách nhiệm
18	CC18	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp
19	CC19	Xây dựng năng lực cho nhân viên về các nguyên tắc và thực hành du lịch bền vững và có trách nhiệm
20	CC20	Giám sát việc áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
21	CC21	Giám sát và đánh giá các sản phẩm và dịch vụ du lịch
22	CC22	Hỗ trợ các điểm đến thực hành du lịch có trách nhiệm
Các năng lực chuyên môn		
1	CM45	Lựa chọn nhà cung cấp theo nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
2	CM46	Quản lý chương trình du lịch
3	CM47	Quản lý các sự kiện đặc biệt
4	CM48	Quản lý các hoạt động lễ hành
5	CM49	Quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp
6	CM50	Giám sát phương tiện vận chuyển du lịch đảm bảo điều kiện vận chuyển an toàn, sạch sẽ
7	CM44	Xây dựng và duy trì mối quan hệ với đối tác tại điểm đến
8	CM39	Duy trì cơ sở dữ liệu sản phẩm du lịch và lễ hành
9	CM34	Mở rộng và cập nhật kiến thức về địa phương

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: ĐIỀU HÀNH TỔ CHỨC KINH DOANH LỮ HÀNH
BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 3

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Làm việc hiệu quả trong nhóm
2	CB02	Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản
3	CB03	Tham gia các hoạt động bền vững về môi trường
4	CB04	Tuân thủ phương thức hoạt động an toàn tại nơi làm việc
5	CB05	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
Các năng lực chung		
1	CC01	Chuẩn bị làm việc
2	CC02	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc
3	CC03	Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày
4	CC04	Sử dụng ngoại ngữ ở cấp độ giao tiếp cơ bản
5	CC05	Duy trì kiến thức ngành nghề
6	CC06	Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh
7	CC07	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
8	CC08	Kết thúc ca làm việc
9	CC09	Xử lý các giao dịch tài chính
10	CC10	Phát triển mối quan hệ khách hàng
11	CC11	Chuẩn bị và trình bày báo cáo
12	CC12	Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến
13	CC13	Áp dụng nguyên tắc văn phòng xanh

14	CC17	Duy trì hoạt động du lịch có trách nhiệm
15	CC18	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp
16	CC21	Giám sát và đánh giá các sản phẩm và dịch vụ du lịch
17	CC22	Hỗ trợ các điểm đến thực hành du lịch có trách nhiệm
Các năng lực chuyên môn		
1	CM40	Vận hành hệ thống thông tin và đặt giữ chỗ trực tuyến
2	CM41	Chuẩn bị và phân tích báo cáo tài chính
3	CM42	Phân tích thông tin và ý kiến phản hồi của khách hàng
4	CM43	Bán các dịch vụ theo yêu cầu của khách
5	CM44	Xây dựng và duy trì mối quan hệ với đối tác tại điểm đến
6	CM39	Duy trì cơ sở dữ liệu sản phẩm du lịch và lữ hành

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: ĐIỀU HÀNH TỔ CHỨC KINH DOANH LỮ HÀNH
BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 4

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Làm việc hiệu quả trong nhóm
2	CB02	Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản
3	CB03	Tham gia các hoạt động bền vững về môi trường
4	CB04	Tuân thủ phương thức hoạt động an toàn tại nơi làm việc
5	CB05	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
Các năng lực chung		
1	CC01	Chuẩn bị làm việc
2	CC02	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc
3	CC03	Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày
4	CC04	Sử dụng ngoại ngữ ở cấp độ giao tiếp cơ bản
5	CC05	Duy trì kiến thức ngành nghề
6	CC06	Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh
7	CC07	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
8	CC08	Kết thúc ca làm việc
9	CC09	Xử lý các giao dịch tài chính
10	CC10	Phát triển mối quan hệ khách hàng
11	CC11	Chuẩn bị và trình bày báo cáo
12	CC12	Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến

13	CC13	Áp dụng nguyên tắc văn phòng xanh
14	CC14	Tiến hành đánh giá năng lực làm việc của nhân viên
15	CC15	Huấn luyện nhân viên tại chỗ
16	CC16	Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp
17	CC17	Duy trì hoạt động du lịch có trách nhiệm
18	CC18	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp
19	CC19	Xây dựng năng lực cho nhân viên về các nguyên tắc và thực hành du lịch bền vững và có trách nhiệm
20	CC20	Giám sát việc áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
21	CC21	Giám sát và đánh giá các sản phẩm và dịch vụ du lịch
22	CC22	Hỗ trợ các điểm đến thực hành du lịch có trách nhiệm
Các năng lực chuyên môn		
1	CM40	Vận hành hệ thống thông tin và đặt giữ chỗ trực tuyến
2	CM41	Chuẩn bị và phân tích báo cáo tài chính
3	CM42	Phân tích thông tin và ý kiến phản hồi của khách hàng
4	CM43	Bán các dịch vụ theo yêu cầu của khách
5	CM54	Xây dựng và duy trì mối quan hệ với đối tác tại điểm đến
6	CM39	Duy trì cơ sở dữ liệu sản phẩm du lịch và lữ hành
7	CM34	Mở rộng và cập nhật kiến thức về địa phương
8	CM37	Xây dựng, tính giá và giám sát một chương trình du lịch phức tạp

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM
MÃ SỐ: CB01

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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 thúc đẩy sự hợp tác và quan hệ tốt

Khuyến khích, ghi nhận và hành động dựa trên thông tin phản hồi từ người khác trong nhóm/bộ phận

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

Hỗ trợ các thành viên trong nhóm hay bộ phận để đảm bảo đạt mục tiêu đã đề ra

Đóng góp vào việc đạt mục tiêu và hoàn thành 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 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 và 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/ bộ phận

Cách hỗ trợ các thành viên trong nhóm/ 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 HIỆN

Các yếu tố thay đổi góp phần xác định phạm vi và bối cảnh của đơn vị năng lực này, tính đến sự khác biệt giữa các môi trường làm việc khác nhau và phù hợp với các vị trí công việc trong ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch.

Trách nhiệm và nhiệm vụ có thể bao gồm:

Quy tắc ứng xử

Mô tả công việc và sắp xếp nhân viên

Kỹ năng, đào tạo và năng lực

Sự giám sát và khả năng chịu trách nhiệm

Làm việc ổn định và có trách nhiệm

Thành viên trong nhóm/bộ phận có thể bao gồm:

Bạn bè/đồng nghiệp/nhóm làm việc/học viên/thực tập viên

Giám sát viên hoặc người quản lý/giám đốc

Thông tin phản hồi về thực hiện công việc có thể bao gồm:

Đánh giá thực hiện công việc theo cách chính thức/không chính thức

Thông tin phản hồi từ giám sát viên và đồng nghiệp
Những chiến lược hành vi phản xạ cá nhân
Trợ giúp đồng nghiệp trong nhóm có thể bao gồm:

Giải thích/xác minh
Giúp đỡ đồng nghiệp
Giải quyết vấn đề
Động viên
Phản hồi thông tin cho thành viên của nhóm
Thực hiện các nhiệm vụ khác, nếu cần

Chia sẻ thông tin có thể bao gồm:

Ghi nhận việc thực hiện tốt công việc
Ghi nhận việc thực hiện công việc không tốt
Trợ giúp đồng nghiệp
Làm rõ phương pháp hoàn thành nhiệm vụ theo hướng tổ chức đề ra
Khuyến khích đồng nghiệp
Mở các kênh giao tiếp
Các nguy cơ trong, rủi ro và cách kiểm soát tại nơi làm việc

Cơ hội cải thiện có thể bao gồm:

Lên kế hoạch/phát triển nghề nghiệp
Hướng dẫn, tư vấn và/hoặc giám sát
Chương trình học tập chính thức/không chính thức
Đào tạo nội bộ/bên ngoài
Đánh giá định kỳ kết quả công việc thực hiện
Tự nghiên cứu học hỏi
Công nhận kinh nghiệm/kiến thức sẵn có

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:

- 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

Cơ sở đánh giá bao gồm:

Hai ví dụ về trợ giúp thành viên trong nhóm đảm bảo đạt mục tiêu đã đề ra

Hai ví dụ về tìm kiếm thông tin phản hồi từ khách hàng và/hoặc đồng nghiệp và có hành động phù hợp

Hai ví dụ/trường hợp về giải quyết mâu thuẫn tại nơi làm việc

Đánh giá phải đảm bảo:

Tiếp cận được thực tế công việc hay môi trường mô phỏng

Tiếp cận các thiết bị văn phòng và nguồn lực có sẵn

Những ví dụ về các vấn đề hay mâu thuẫn đã được giải quyết

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: VẬN DỤNG CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN
MÃ SỐ: CB02

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giao tiếp đúng mực, hiệu quả với đồng nghiệp, cấp trên, khách hàng và các đối tác

Xác định được trách nhiệm của bản thân trong xây dựng và duy trì văn hóa giao tiếp của doanh nghiệp với đồng nghiệp, cấp trên, khách hàng và đối tác.

Thực hiện giao tiếp giao tiếp đúng mực, hiệu quả với đồng nghiệp, cấp trên, khách hàng và đối tác.

Khuyến khích, ghi nhận và hành động dựa trên thông tin phản hồi từ đồng nghiệp, cấp trên, khách hàng và đối tác.

2. Sử dụng phù hợp các ngôn ngữ giao tiếp (nói, viết, biểu cảm) trong các bối cảnh giao tiếp khác nhau

Đảm bảo hiểu và thực hành đúng khi kết hợp ngôn ngữ nói với biểu cảm trong các bối cảnh giao tiếp khác nhau.

Chuẩn bị và xử lý các tài liệu bằng văn bản kịp thời, đúng quy trình và văn hóa giao tiếp của doanh nghiệp.

3. Xử lý linh hoạt, kịp thời các tình huống từ đơn giản đến phức tạp đảm bảo lợi ích của doanh nghiệp và khách hàng.

Tôn trọng sự khác biệt trong văn hóa giao tiếp với đối tác và khách hàng.

Tìm kiếm sự trợ giúp của thành viên trong nhóm/bộ phận hoặc từ đồng nghiệp, cấp trên để xử lý kịp thời các tình huống.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Giao tiếp đúng mực, hiệu quả với đồng nghiệp, cấp trên, khách hàng và các đối tác

Sử dụng phù hợp các ngôn ngữ giao tiếp (nói, viết, biểu cảm) trong các bối cảnh giao tiếp khác nhau

Xử lý linh hoạt, kịp thời các tình huống từ đơn giản đến phức tạp đảm bảo lợi ích của doanh nghiệp và khách hàng.

Kiến thức thiết yếu

Giải thích được bản chất của giao tiếp, mục đích của giao tiếp và các vai trong giao tiếp.

Giải thích được trách nhiệm của bản thân trong xây dựng và duy trì văn hóa giao tiếp của doanh nghiệp với đồng nghiệp, cấp trên, khách hàng và đối tác.

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

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Các yếu tố thay đổi góp phần xác định phạm vi và bối cảnh của đơn vị năng lực này, tính đến sự khác biệt giữa các môi trường làm việc khác nhau và phù hợp với các vị trí công việc trong ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch.

Trách nhiệm và nhiệm vụ có thể bao gồm:

Quy tắc ứng xử

Mô tả công việc và sắp xếp nhân viên

Kỹ năng, đào tạo và năng lực

Sự giám sát và khả năng chịu trách nhiệm

Làm việc ổn định và có trách nhiệm

Các tài liệu bằng văn bản có thể bao gồm

Thư, ví dụ các thư đến và đi, thư điện tử và bưu phẩm của khách hàng

Tập tin, chẳng hạn hồ sơ khách hàng, thư tín, chứng từ kế toán, biên nhận, hóa đơn và đơn đặt hàng

Thư tín như thư viết, fax, bản ghi nhớ, báo cáo và các loại thư tín khác

Thực đơn

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:

- 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

Cơ sở đánh giá bao gồm:

Hai ví dụ về trợ giúp thành viên trong nhóm đảm bảo đạt mục tiêu đã đề ra

Hai ví dụ về tìm kiếm thông tin phản hồi từ khách hàng và/hoặc đồng nghiệp và có hành động phù hợp

Hai ví dụ/trường hợp về giải quyết mâu thuẫn tại nơi làm việc

Đánh giá phải đảm bảo:

Tiếp cận được thực tế công việc hay môi trường mô phỏng

Những ví dụ về các vấn đề hay mâu thuẫn đã được giải quyết

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THAM GIA CÁC HOẠT ĐỘNG BỀN VỮNG VỀ MÔI TRƯỜNG

MÃ SỐ: CB03

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định thông tin chuyên ngành về hoạt động du lịch bền vững

Xác định các hoạt động du lịch bền vững

Xác định các nguồn thông tin chuyên ngành quan trọng về các hoạt động du lịch bền vững

2. Chuẩn bị thông tin chuyên ngành về hoạt động du lịch bền vững

Sắp xếp thông tin để hỗ trợ việc sử dụng và trình bày thông tin đó

Tham khảo ý kiến các bên liên quan khác nhau về trách nhiệm với môi trường và xã hội

3. Cập nhật kiến thức về sinh thái và các khái niệm về môi trường

Xác định và sử dụng cơ hội để duy trì kiến thức về các chủ đề chuyên ngành

Chủ động tìm kiếm cơ hội để nâng cao và mở rộng kiến thức nền tảng của cá nhân

Kết hợp kiến thức được cập nhật vào các hoạt động nghề

4. Thực hiện các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững

Tư vấn cho du khách về những hành vi được chấp nhận trước khi vào khu vực địa phương

Đóng vai trò hình mẫu cho du khách và đồng nghiệp

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Xác định thông tin chuyên ngành về hoạt động du lịch bền vững.

Chuẩn bị thông tin chuyên ngành về hoạt động du lịch bền vững.

Cập nhật kiến thức về sinh thái và các khái niệm về môi trường.

Thực hiện các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững.

Kiến thức thiết yếu

Cách tổ chức và điều hành các hoạt động du lịch trong nhiều môi trường khác nhau với sự giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường và xã hội.

Các vấn đề về môi trường, bao gồm cả những vấn đề cụ thể liên quan tới tác động của du lịch đến môi trường.

Địa điểm nhạy cảm về môi trường mà tại đó, các hoạt động du lịch có thể được thực hiện trong thực tế hoặc mô phỏng.

Các quy định về môi trường, như thủ tục pháp lý, tài liệu hướng dẫn và quy tắc thực hiện của ngành.

Mối quan hệ giữa các bên liên quan đến trách nhiệm với môi trường và xã hội.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Chịu trách nhiệm về tính bền vững của môi trường và xã hội có thể liên quan đến:

Khía cạnh tiêu cực đối với môi trường

Khía cạnh tiêu cực đối với xã hội

Khía cạnh tích cực đối với môi trường

Khía cạnh tích cực đối với xã hội

Giảm thiểu tác động của kỹ thuật và quy trình có thể liên quan đến:

Hạn chế hoặc giới hạn người đến

Các biển cấm và hạn chế

Điểm thăm quan xác thực có giá trị

Các giải pháp công nghệ

Bảo tồn di sản

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

Ít nhất một chương trình du lịch hoặc một hoạt động được thực hiện

Ít nhất ba báo cáo về các trường hợp đã được thực hiện.

Các phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:

Quan sát trực tiếp ứng viên thực hiện một chương trình du lịch hoặc một hoạt động trong một khu vực có môi trường nhạy cảm.

Sử dụng các nghiên cứu tình huống để đánh giá khả năng áp dụng các phương pháp tiếp cận phù hợp giảm thiểu tác động đến những môi trường khác nhau.

Thông qua kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết để đánh giá kiến thức về tác động của du lịch đến môi trường và xã hội, những vấn đề môi trường tại địa phương.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TUÂN THỦ PHƯƠNG THỨC HOẠT ĐỘNG AN TOÀN TẠI NƠI LÀM VIỆC

MÃ SỐ:CB 04

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 rằng 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 bạn và những bên liên quan khác.

Đảm bảo rằng chính sách sức khỏe và an toàn được đưa vào thực hiện trong phạm vi trách nhiệm của bạn, 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 bạn 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 bạn; 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 bạn.

4. Triển khai và cải thiện việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn

Chứng tỏ sự cải thiện liên tục việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của bạn.

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 bạn.

Chứng minh rằng những hành động của các nhân bạn 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 bạn 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 bạn.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Áp dụng đúng quy trình xử lý các vấn đề có liên quan đến sức khỏe, an toàn của cá nhân, đơn vị và khách hàng.

Kiến thức thiết yếu

Sức khỏe và an toàn ở nơi làm việc lại quan trọng

Cách thức và địa điểm cần xác định nghĩa vụ và trách nhiệm cá nhân của bạn 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 bạn 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 bạn 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 bạn 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

Cách thức phát triển văn hóa “đặt sức khỏe và an toàn lên hàng đầu” trong phạm vi quyền hạn của bạn

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 bạn

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

Các thông tin liên quan về sức khỏe và an toàn có thể bao gồm:

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

Các nguy cơ và rủi ro có thể bao gồm:

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

Hỏng 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

Các ghi chép/hồ sơ có thể bao gồm:

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

Thực hiện và cải thiện việc thực hiện sức khỏe và an toàn có thể bao gồm:

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

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

Các hành vi hỗ trợ việc thực hiện có hiệu quả:

Phản ứng nhanh trước các khủng hoảng và vấn đề nảy sinh bằng những hành động đã được đề xuất

Xác định các nhu cầu thông tin của người khác

Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ các yêu cầu của pháp luật, các quy định của ngành, các chính sách của đơn vị và các quy tắc nghề nghiệp

Cảnh giác với các rủi ro và nguy cơ tiềm ẩn

Chịu trách nhiệm cá nhân về công việc đã tiến hành

Xác định các tác động hoặc hậu quả của tình huống

Hành động trong phạm vi quyền hạn được giao

Thường xuyên tìm cách cải thiện kết quả thực hiện công việc

Tôn trọng các cá nhân khác và hành động để đảm bảo các quyền lợi của họ

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:

- 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
- 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 nhưng nên sử dụng hạn chế.
- Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung bằng các câu hỏi vấn đáp trực tiếp nhằm đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu về chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP
MÃ SỐ: CB05

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Hỗ trợ thực hiện các quy trình xử lý trường hợp khẩn cấp tại địa phương

Đảm bảo khách hàng phải hiểu rõ rằng bạn nhận thức đầy đủ các chi tiết chính về trường hợp khẩn cấp và bạn có vai trò hỗ trợ giải quyết

Đảm bảo khách có tinh thần và thiện chí trong việc giảm thiểu các yếu tố không thuận lợi

Đảm bảo sự cân bằng thích hợp giữa nhu cầu của cá nhân và nhu cầu của tập thể

Đảm bảo cập nhật liên tục và trấn an cho những người bị ảnh hưởng bởi trường hợp khẩn cấp, nếu cần

2. Ứng phó với hỏa hoạn trong cơ sở lưu trú du lịch

Xác định nguyên nhân và địa điểm có báo cháy

Liên hệ với dịch vụ khẩn cấp và bộ phận quản lý theo quy trình

Bật báo động cháy và hỗ trợ thao tác ‘phản ứng đầu tiên’

Hỗ trợ sơ tán khỏi tòa nhà

Đảm bảo các dịch vụ khẩn cấp vào được tòa nhà và hỗ trợ được ngay khi đến hiện trường

3. Ứng phó với các mối đe dọa về an ninh

Giám sát các khách hàng có biểu hiện hành vi không phù hợp

Đảm bảo an ninh cho những nơi không an toàn

Xử lý các vụ phạm pháp đáng ngờ

Xử lý các đe dọa về đánh bom

4. Ứng phó với các trường hợp y tế khẩn cấp

Xác định các mối nguy hiểm vật lý và giảm thiểu rủi ro cho sức khỏe và sự an toàn của bản thân cũng như những người khác

Đánh giá các dấu hiệu sống còn của người bị thương và điều kiện sức khỏe của họ

Thực hiện các kỹ thuật sơ cứu cơ bản theo quy trình sơ cứu với các vật dụng và thiết bị có sẵn

Theo dõi tình trạng của người bị thương và có cách xử lý phù hợp theo các nguyên tắc sơ cứu đã định

Kịp thời tìm người có thể hỗ trợ thực hiện sơ cứu

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Giao tiếp bằng lời nói hiệu quả để thông báo, tìm kiếm sự trợ giúp trong trường hợp khẩn cấp

Bật các thiết bị báo cháy đúng cách

Sử dụng bình chữa cháy đúng chủng loại với đám cháy

Sơ tán khách khỏi tòa nhà

Xác định các dấu hiệu đe dọa về an ninh

Xác định các dấu hiệu sự sống và tình trạng của người bị thương

Áp dụng quy trình sơ cứu với các kỹ thuật sơ cứu cơ bản

Ghi chép, ghi chú và làm báo cáo về các tình huống khẩn cấp

Kiến thức thiết yếu

Các bước thực hiện khi có trường hợp khẩn cấp

Các nhiệm vụ cụ thể mà nhân viên phải thực hiện trong trường hợp cần sơ tán

Các loại hỏa hoạn khác nhau, loại bình cứu hỏa có thể sử dụng trong từng trường hợp

Các bước cần thực hiện khi phát hiện hỏa hoạn và mối nguy hỏa hoạn tại khu vực tiền sảnh

Các bước cần thực hiện khi nghe thấy báo động hỏa hoạn

Mục tiêu của sơ cứu

Các loại hình chấn thương có thể gặp tại nơi làm việc

Quy trình sơ cứu đối với các loại chấn thương và trường hợp khẩn cấp

Các bước cần thực hiện đối với mỗi loại chấn thương khác nhau

Quy trình cần tuân theo khi nhận thông báo về nguy cơ đánh bom.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Các trường hợp khẩn cấp có thể bao gồm:

Hỏa hoạn

Bão lụt và sạt lở đất

Vụ nổ
 Mất điện
 Rối loạn dân sự
 Ngộ độc thực phẩm/ngộ độc hàng loạt
 Thang máy hỏng
 Đe dọa đánh bom
 Các trường hợp khác
Các số điện thoại khẩn cấp bao gồm:
 Cứu hỏa - 114
 Cứu thương - 115
 Cảnh sát - 113
 Tổng giám đốc cơ sở lưu trú du lịch
 Giám đốc an ninh cơ sở lưu trú du lịch
 Giám đốc trực
 Đội ứng phó các trường hợp khẩn cấp trong cơ sở lưu trú du lịch
Các mối nguy/rủi ro có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:
 Các mối nguy hiểm vật lý: tác động, chiếu sáng, áp suất, tiếng ồn, rung động, nhiệt độ, bức xạ
 Các mối nguy hiểm sinh học: vi khuẩn, vi rút, cây cối, ký sinh trùng, mối, nấm mốc, nấm, côn trùng
 Các mối nguy hiểm hóa học: bụi, sợi, sương, khói, khí ga, hơi nước
Chấn thương tại nơi làm việc có thể bao gồm:
 Các yếu tố tâm lý – nỗ lực quá mức/lao lực, các tư thế tĩnh (ít thay đổi)/bất tiện, mệt mỏi, áp lực trực tiếp, chu trình trao đổi chất thay đổi
 Các yếu tố sinh lý – đơn điệu, các mối quan hệ cá nhân,...
Phát hiện hỏa hoạn và hệ thống ứng phó hỏa hoạn có thể bao gồm:
 Các thiết bị và hệ thống phát hiện hỏa hoạn
 Các bình chữa cháy di động
 Chặn chống cháy
 Hệ thống vòi phun
 Máy bơm chữa cháy – máy bơm chính và máy bơm khẩn cấp
 Ống nước, vòi nước chữa cháy
 Máy phát hiện khói

Chuông báo cháy

Các loại khác

Sử dụng các loại bình cứu hỏa có thể bao gồm:

Sử dụng bình cứu hỏa đựng nước cho các vụ hỏa hoạn có khí các bon

Sử dụng bình cứu hỏa dạng bột khô, khí các bon và khí ga cho tất cả các trường hợp hỏa hoạn kể cả hỏa hoạn do cháy nổ điện

Sử dụng bình cứu hỏa dạng bọt cho các trường hợp hỏa hoạn xăng dầu, không sử dụng cho hỏa hoạn do cháy nổ điện

Sử dụng chữa cứu hỏa cho tất cả các trường hợp

Các loại chấn thương có thể bao gồm:

Các vết cắt và xây xước nhỏ

Giật điện

Vết bỏng nhẹ

Bỏng hóa chất do tiếp xúc với axit hay kiềm

Nhồi máu cơ tim

Đột quỵ

Sốc thần kinh

Các loại 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 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:

- 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: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

MÃ SỐ: CC01

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thông báo bắt đầu làm việc

Đến đúng giờ và đăng ký vào hệ thống chấm công

Sử dụng khu vực thay đồ dành cho nhân viên để vệ sinh cá nhân, thay đồng phục và chuẩn bị diện mạo theo quy định của đơn vị

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 quy định của đơn vị

Đi thẳng tới khu vực làm việc và ký vào bảng chấm công của bộ phận (nếu có)

Báo cho các đồng nghiệp khác và/ hoặc giám sát viên về sự có mặt của mình

2. Đảm bảo diện mạo và vệ sinh cá nhân

Đảm bảo đồng phục sạch sẽ, gọn gàng và an toàn

Đảm bảo diện mạo cá nhân đạt tiêu chuẩn quy định

3. Áp dụng các hành vi làm việc chuyên nghiệp

Lắng nghe cẩn thận và trả lời khách 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

4. 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 sự thay đổi về bố trí nhân viên, các đoàn khách và các khách VIP đến

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

Kỹ năng quan trọng

Đọc và xác định rõ quy định về thời gian làm việc, chấm công, hành vi chuyên nghiệp của đơn vị

Kiểm tra và sắp xếp các trang thiết bị, công cụ, dụng cụ, hàng hóa ... đảm bảo sẵn sàng làm việc

Áp dụng được nguyên tắc đảm bảo an toàn, vệ sinh và diện mạo cá nhân

Lắng nghe và giao tiếp bằng lời hiệu quả với khách hàng và đồng nghiệp

Ghi chép chính xác các nội dung hợp giao ca cũng như ý kiến khách hàng

Kiến thức thiết yếu

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

Mô tả mức độ khách mong đợi sự nhã nhặn cần thiết của nhân viên

Liệt kê các thói quen cá nhân có thể ảnh hưởng xấu đến danh tiếng và làm khách khó chịu

Mô tả các bước cần thực hiện trước khi bắt đầu ca trực và các hành động cần thiết

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Các hành vi chuyên nghiệp cần bao gồm:

Tư thế: đứng thẳng, tay để hai bên hoặc sau lưng, không khoanh tay trước ngực, không dựa người vào đồ đạc

Đi đứng nhẹ nhàng, không lê chân

Lời nói phải rõ ràng, không la hét hay làm bầm

Không nên thể hiện sự cáu giận, mất bình tĩnh, mỉa mai hay buồn chán

Giao tiếp giữa các nhân viên phải kín đáo, không ảnh hưởng đến khách

Nhận biết khách kịp thời và hỗ trợ khách theo yêu cầu bất cứ khi nào cần

Giao tiếp với khách chỉ nên giới hạn ở các chủ đề liên quan tới dịch vụ, đơn vị, bộ phận hoặc các tiện nghi du lịch tại địa phương

Tại nơi sinh hoạt chung, nhân viên không được ho, hắt hơi, hít hơi thành tiếng, ngoáy mũi hay xỉa răng, khạc nhổ, gãi ngứa, mút đầu ngón tay, ợ, ngáp, vươn vai hay thể hiện bất cứ hành vi khó coi nào khác

Ăn uống phải thực hiện tại các thời điểm quy định trong khu vực dành cho nhân viên

Có thể uống nước tại khu vực văn phòng trong thời gian làm việc

Không say xỉn, có hơi rượu hay uống rượu trong giờ làm việc

Tuân theo chính sách và quy trình của đơn vị

Quy trình báo cáo có mặt tại nơi làm việc cần bao gồm:

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

Chuẩn bị khu vực làm việc cho ca trực có thể bao gồm:

Phải đọc kỹ sổ bàn giao trước mỗi ca làm việc để ghi chú những khó khăn gặp phải từ ca trước, những hành động đã thực hiện, tin nhắn về các tình huống và các điều bất thường sắp xảy ra

Đọc kỹ danh sách khách đến và đi (được hiển thị trên màn hình máy tính hoặc trên giấy) để đảm bảo có đủ buồng cho khách, dự báo tình trạng thiếu buồng, đáp ứng các yêu cầu đặt buồng liên tiếp, đổi buồng hay các yêu cầu đặc biệt

Nắm bắt được các hoạt động hội thảo và tiệc để chỉ dẫn khách đến đúng phòng, dự trù các thủ tục liên quan đến hóa đơn, chứng từ và bố trí buồng cho khách. Cần phải có biển báo chính xác các phòng họp và phòng tiệc

Kiểm soát các hoạt động của khách đoàn và khách hãng hàng không để dự tính và chuẩn bị các việc liên quan đến nhận buồng và trả buồng với số lượng lớn

Kiểm tra với các bộ phận liên quan (như bộ phận lễ tân, nhà hàng) về những sắp xếp và đồ dùng đặc biệt dành cho khách VIP

Kiểm tra các thiết bị, đồ dùng dự trữ (văn phòng phẩm, phiếu thanh toán, chìa khóa,...)

Chuẩn bị về diện mạo và vệ sinh cá nhân bao gồm:

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

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 bẩn

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

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 ba lần về chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân tốt với đồng phục đúng quy định

Ghi chép ít nhất hai lần giao tiếp với khách hàng

Ghi chép ít nhất hai lần tham gia họp giao ca

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC

MÃ SỐ: CC02

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giao tiếp hiệu quả qua điện thoại

Chuẩn bị trả lời điện thoại
Đảm bảo sử dụng kiểu chào phù hợp
Nói chậm và rõ ràng

2. Bắt đầu một cuộc gọi

Chuẩn bị nội dung cuộc gọi
Bấm đúng số
Kết thúc cuộc gọi một cách lịch sự

3. Chuyển cuộc gọi

Kiểm tra xem yêu cầu chuyển cuộc gọi có được phép không
Thông báo cho người gọi rằng cuộc gọi sẽ được chuyển, nếu được
Kết nối cuộc gọi với bên thứ ba
Đảm bảo cuộc gọi được chuyển kịp thời

4. Đặt cuộc gọi ở chế độ chờ

Thông báo cho người gọi về tình trạng cuộc gọi
Đề xuất các giải pháp khác nếu người nhận cuộc gọi đang bận

5. Tiếp nhận lời nhắn

Kiểm tra xem người gọi có muốn để lại lời nhắn hay tin nhắn thoại không.
Hoàn thành mẫu tin nhắn sau khi xác nhận lại toàn bộ thông tin chi tiết với người gọi.

Chuyển tin nhắn cho người liên quan.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Vận hành hệ thống điện thoại và thao tác kỹ thuật một cách chính xác.

Giao tiếp bằng lời một cách rõ ràng, nhất quán và diễn giải đúng nội dung thông tin của người gọi đến.

Ghi chép các lời nhắn một cách chính xác.

Kiến thức thiết yếu

Quy trình sử dụng hệ thống điện thoại tại đơn vị

Nội dung cần chuẩn bị để giao tiếp hiệu quả qua điện thoại

Lời chào mở đầu theo tiêu chuẩn của đơn vị
Tầm quan trọng của việc nói chậm và rõ ràng
Thông tin cần thiết để bắt đầu một cuộc gọi
Cách kết thúc cuộc gọi một cách lịch sự
Cách chuyển cuộc gọi
Cách đặt cuộc gọi ở chế độ chờ
Thông tin cần thiết để điền vào mẫu tin nhắn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Giao tiếp hiệu quả qua điện thoại bao gồm:

Sử dụng được điện thoại/tổng đài/tai nghe
Tiêu chuẩn về lời chào

Bắt đầu cuộc gọi cần phải có:

Giấy/tờ ghi chú
Bút
Danh bạ điện thoại
Số điện thoại
Nội dung hội thoại

Chuyển cuộc gọi cần có:

Danh sách các số máy nội bộ
Danh bạ điện thoại

Tiếp nhận lời nhắn cần có:

Mẫu tin nhắn
Danh sách khách đang lưu trú/khách dự kiến đến
Phong bì đựng mẫu tin nhắn

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:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Bài tập kiểu dự án
- Nghiên cứu tình huống

Điều kiện đảm bảo đánh giá:

Quan sát và theo dõi ít nhất bốn cuộc gọi nhằm kiểm tra việc tuân thủ tiêu chuẩn

Đánh giá phải đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn và quy trình của đơn vị trong việc sử dụng điện thoại tại nơi làm việc

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY

MÃ SỐ: CC03

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị tài liệu kinh doanh

Chuẩn bị và xử lý tài liệu với thiết bị văn phòng phù hợp theo đúng quy trình của đơn vị trong thời gian hạn định

Soạn thảo các văn bản giao tiếp cơ bản bằng cách sử dụng các thiết bị văn phòng phù hợp

2. Đọc và trả lời các tài liệu kinh doanh khác nhau

Tiếp nhận, làm rõ và đánh giá những yêu cầu về chỉ dẫn và/hoặc hướng dẫn theo đúng quy định và quy trình của đơn vị

Đọc và hiểu rõ những thông tin chi tiết trong các bản hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ hướng dẫn các công việc cụ thể

Tuân theo những hướng dẫn hay chỉ đạo trong thời gian hạn định

3. Duy trì hệ thống thông tin và lưu trữ

Duy trì hệ thống thông tin và lưu trữ theo yêu cầu của đơn vị

Cập nhật hệ thống tra cứu và tham khảo theo yêu cầu của đơn vị

Khôi phục các tập tin khi có yêu cầu về thông tin

Tuân thủ các quy trình về an ninh và bảo mật

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Soạn thảo các văn bản tài liệu

Sử dụng thiết bị văn phòng đúng quy cách

Đọc và xác định rõ nội dung các tài liệu, văn bản

Truy cập, cập nhật và lưu trữ thông tin

Bảo mật và khôi phục các tập tin

Kiến thức thiết yếu

Cách chuẩn bị và xử lý các loại tài liệu khác nhau bằng cách sử dụng các thiết bị khác nhau

Những phương pháp giao tiếp được sử dụng tại nơi làm việc

Quy trình xử lý các loại tài liệu khác nhau trong đơn vị

Các loại tài liệu hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ được sử dụng tại nơi làm việc

Hệ thống thông tin và lưu trữ được sử dụng tại đơn vị

Hệ thống tham khảo và tra cứu tài liệu được sử dụng tại đơn vị

Hệ thống khôi phục các tập tin được sử dụng tại đơn vị

Quy trình an ninh và bảo mật của đơn vị

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Các yếu tố thay đổi góp phần xác định phạm vi và bối cảnh của đơn vị năng lực này, tính đến sự khác biệt giữa các đơn vị du lịch và cơ sở lưu trú du lịch khác nhau.

Tài liệu có thể bao gồm:

Thư, ví dụ các thư đến và đi, thư điện tử và bưu phẩm của khách hàng

Tập tin, chẳng hạn hồ sơ khách hàng, thư tín, chứng từ kế toán, biên nhận, hóa đơn và đơn đặt hàng

Thư tín như thư viết, fax, bản ghi nhớ, báo cáo và các loại thư tín khác

Thiết bị văn phòng có thể bao gồm:

Máy tính

Máy photocopy

Máy fax

Máy in hoặc chụp tài liệu

Các loại máy khác

Các quy trình có thể liên quan đến:

Chính sách và quy trình xử lý mối nguy hiểm

Quy trình xử lý tình huống khẩn cấp, hỏa hoạn và tai nạn

Quy trình về an toàn cá nhân

Quy trình sử dụng xe có động cơ

Quy trình công việc và hướng dẫn làm việc

Tài liệu hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ hướng dẫn có thể bao gồm:

Hướng dẫn làm việc

Hướng dẫn sử dụng thiết bị một cách an toàn

Hướng dẫn hoàn thành nhiệm vụ một cách an toàn

Sơ đồ chỉ dẫn quy trình làm việc an toàn

Các chính sách và quy trình
Tài liệu hướng dẫn sử dụng
Thông tin/tài liệu có thể bao gồm:
Quy trình, danh sách kiểm tra và hướng dẫn tại nơi làm việc
Số hiệu và mã hàng hóa
Thông số kỹ thuật của nhà sản xuất
Các chính sách tại nơi làm việc
Hướng dẫn khách hàng và/hoặc hướng dẫn của nhà cung cấp
Văn bản luật, quy định và các tài liệu liên quan
Quy trình xử lý trường hợp khẩn cấp
Các tài liệu khác

Tài liệu hướng dẫn và/hoặc chỉ dẫn có thể liên quan đến:

Thư tín
Bản ghi nhớ
Fax
Thư điện tử
Hóa đơn và đơn đặt hàng
Chính sách và quy trình
Tài liệu hướng dẫn sử dụng
Các tài liệu khác

Thông tin có thể bao gồm:

Thư tín như fax, bản ghi nhớ, thư viết, thư điện tử và các tài liệu khác
Cơ sở dữ liệu máy tính, hồ sơ khách hàng
Hồ sơ bán hàng, bao gồm các bản dự báo tháng, mục tiêu cần đạt
Các biểu mẫu, bao gồm biểu mẫu bảo hiểm, biểu mẫu hội viên
Hóa đơn, chẳng hạn như hóa đơn từ nhà cung cấp, hóa đơn gửi cho bên
nợ
Hồ sơ cá nhân, bao gồm chi tiết thông tin cá nhân, mức lương
Thông tin về nhu cầu đào tạo
Báo cáo thị trường/kế hoạch/ngân sách
Dữ liệu tài chính
Các tài liệu khác

Các yêu cầu của đơn vị có thể bao gồm:

Yêu cầu về an ninh và bảo mật

Yêu cầu và định hướng/chính sách do đơn vị và pháp luật quy định

Các kênh quản lý và kiểm toán

Các yêu cầu 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 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:

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

Đánh giá năng lực thực hiện phải bao gồm:

Ba ví dụ về tài liệu được chuẩn bị và xử lý với các thiết bị văn phòng phù hợp theo đúng quy trình của đơn vị và trong thời gian hạn định

Ba ví dụ về quá trình yêu cầu phải tuân theo hướng dẫn và/hoặc chỉ dẫn phù hợp với chính sách và quy trình của đơn vị

Ba ví dụ về diễn giải các chi tiết liên quan trong các tài liệu hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ áp dụng cho các công việc cụ thể

Hai ví dụ về duy trì hệ thống thông tin và lưu trữ, khôi phục và lưu trữ các tập tin theo yêu cầu của đơn vị

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG NGOẠI NGỮ Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN

MÃ SỐ: CC04

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thực hiện hội thoại đơn giản

Đáp lại lời mở đầu hội thoại

Nhận xét về những chủ đề quen thuộc

Kết thúc hội thoại

2. Đáp lại những yêu cầu đơn giản

Xác nhận đã nắm được các chỉ dẫn hoặc yêu cầu

Yêu cầu làm rõ các chỉ dẫn hoặc yêu cầu

3. Đưa ra những yêu cầu đơn giản

Sử dụng câu yêu cầu đơn giản, lịch sự

Cảm ơn người đáp ứng yêu cầu của bạn

4. Thể hiện sở thích bản thân

Nói về điều thích và điều không thích

Thảo luận về sở thích và đưa ra lý do

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Nghe, nói bằng một ngoại ngữ các cuộc hội thoại đơn giản đạt chuẩn bậc 2/6 khung năng lực ngoại ngữ (hoặc tương đương) của Việt Nam.

Đọc, viết các bài luận bằng một ngoại ngữ.

Kiến thức thiết yếu

Đáp lại lời mở đầu hội thoại và thực hiện hội thoại đơn giản

Nhận xét về các chủ đề quen thuộc và kết thúc hội thoại

Đưa ra và đáp lại yêu cầu đơn giản

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

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

Đề xuất cách cải tiến quy trình làm việc hàng ngày hoặc cải thiện việc giao tiếp với khách

Bày tỏ những điều thích, điều không thích, lựa chọn ưu tiên và giải thích lý do tại sao

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Đơn vị năng lực này yêu cầu giao tiếp bằng một ngoại ngữ ở trình độ giao tiếp cơ bản đối với nhân viên trong tất cả các lĩnh vực của ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch cũng như tất cả các nhân viên tiếp xúc với khách.

Cách mở đầu hội thoại có thể bao gồm:

Ông/Bà có khỏe không ạ? Chuyến đi của Ông/Bà có tốt đẹp không ạ? Tôi có thể giúp gì cho Ông/Bà ạ?

Các cách khác

Các chủ đề quen thuộc có thể bao gồm:

Chỉ đường; tư vấn về những nơi tốt nhất để mua sắm, ăn uống, tham quan; đưa ra lời khuyên đáp ứng các yêu cầu đặc biệt của khách; cung cấp thông tin; chuyển lời phàn nàn của khách tới người giám sát; thông tin về sức khỏe và sự an toàn

Các chủ đề khác

Cách kết thúc hội thoại có thể bao gồm:

Tôi hy vọng Ông/Bà đã có kỳ nghỉ/chuyến đi thú vị; Chào tạm biệt và hy vọng sớm gặp lại; Cảm ơn Ông/Bà đã nghỉ ở khách sạn của chúng tôi, Chúc Ông/Bà có một chuyến đi vui vẻ

Các cách khác

Cách xác nhận thông tin có thể bao gồm:

Yêu cầu nhắc lại, ví dụ: Ông vui lòng nhắc lại được không ạ? Ông vui lòng đánh vần lại được không? Xin lỗi, tôi chưa nghe rõ. Xin lỗi, tôi quên mất. Ông vui lòng nhắc lại được không ạ?

Yêu cầu xác nhận lại thông tin, ví dụ: Ông vui lòng xác nhận lại rằng Ông sẽ trả buồng vào ngày mai phải không ạ? Ông đang tìm chuyến du lịch một ngày hay nửa ngày phải không ạ?

Cách yêu cầu lịch sự có thể bao gồm:

Ông vui lòng cung cấp bằng lái xe để thuê xe được không ạ? Cảm phiền Ông chờ 5 phút để tôi làm việc với khách hàng này được không ạ?

Tránh sử dụng thuật ngữ trong giao tiếp với khách:

Giá buồng của Ông/Bà là 100 đô la Mỹ bao gồm thuế và phí phục vụ/chưa bao gồm thuế và phí phục vụ

Chúng tôi rất vui phục vụ bữa sáng miễn phí cho ngài

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:

- 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

Đánh giá cần đảm bảo rằng học viên có thể giao tiếp hiệu quả trong những tình huống sau:

Đáp lại lời mở đầu hội thoại và thực hiện hội thoại đơn giản

Nhận xét về những chủ đề quen thuộc và kết thúc hội thoại

Đưa ra và đáp ứng các yêu cầu đơn giản

Xác nhận đã hiểu được và đề nghị làm rõ các chỉ dẫn hoặc yêu cầu

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

Đề xuất cách cải tiến quy trình làm việc hàng ngày

Bày tỏ những điều thích, điều không thích, lựa chọn ưu tiên và giải thích lý do tại sao

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ

MÃ SỐ: CC05

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 được cách tiếp cận các nguồn thông tin về ngành du lịch và khách sạn có liên quan tới yêu cầu công việc

Thu thập được thông tin về ngành du lịch để hỗ trợ thực hiện công việc một cách hiệu quả

Thu thập được và phổ biến thông tin theo yêu cầu của khách

Thực hiện được các hoạt động liên quan đến công việc theo đúng yêu cầu của pháp luật và các tiêu chuẩn về đạo đức

Áp dụng được kiến thức và thông tin về ngành trong hoạt động thường nhật tại doanh nghiệp du lịch hoặc khách sạn

Thu thập được và phổ biến thông tin theo yêu cầu của khách

Thực hiện được các hoạt động liên quan đến công việc theo đúng yêu cầu của pháp luật và các tiêu chuẩn về đạo đức

Áp dụng được kiến thức và thông tin về ngành trong hoạt động thường nhật tại doanh nghiệp du lịch hoặc khách sạn

Kiến thức thiết yếu

Xác định nguồn thông tin đáng tin cậy trên mạng thông tin toàn cầu (internet) và bất kỳ nguồn nào khác để cập nhật kiến thức ngành nghề

Mô tả các phân ngành khác nhau trong ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch cũng như mối quan hệ giữa các phân ngành

Giải thích vai trò và chức năng của hai trong số các phân ngành sau: phục vụ nhà hàng, lễ tân, chế biến món ăn/vận hành bếp, phục vụ buồng, đại lý du lịch, điều hành/ hướng dẫn du lịch

Giải thích ý nghĩa của chất lượng và việc thường xuyên nâng cao chất lượng trong ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch cũng như vai trò của từng nhân viên trong việc duy trì chất lượng dịch vụ

Cung cấp các ví dụ về du lịch có trách nhiệm, bao gồm việc tiết kiệm năng lượng, giảm thiểu rác thải và tái chế

Mô tả hai bộ luật cơ bản, các quy định hay hướng dẫn áp dụng cho ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch cũng như tác động của chúng đối với cách thực hiện công việc của nhân viên

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

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:

Nghiep vụ cơ sở lưu trú, ăn uống trong du lịch

Nghiep vụ du lịch và lữ hành

Nghiep vụ điều hành tour

Hướng dẫn du lịch

Quản lý sự kiện

Các ngành khác liên quan đến du lịch như vận chuyển, hàng không, spa, nghỉ dưỡng, ...

Thông tin có thể liên quan đến:

Các ngành khác nhau và mối quan hệ giữa du lịch và các ngành nghề hỗ trợ khác

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

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

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

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

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 boa/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, được đào tạo kết hợp với các đơn vị năng lực khác. Đánh giá phù hợp đơn vị năng lực này có thể là:

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.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH
MÃ SỐ: CC06

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giảm thiểu rủi ro cho người và tài sản tại nơi làm việc

Tuân theo các quy trình an toàn để giảm thiểu rủi ro cho người và tài sản
Duy trì an ninh tại nơi làm việc tuân theo các quy trình sẵn có
Đảm bảo an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác trong khu vực làm việc của bạn

Hành động theo cách giảm thiểu rủi ro cho bản thân và những người khác

2. Hành động để xử lý rủi ro về an ninh và an toàn

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

Áp dụng biện pháp phù hợp để đảm bảo bạn có thể làm việc an toàn với các khách hàng khó tính và hung hăng

Thực hiện hành động phù hợp khi xác định được các mối nguy hiểm cho mọi người

3. Cung cấp dịch vụ an ninh cơ bản

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

Hộ tống, dịch chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị

4. Ghi chép và báo cáo các mối nguy hiểm và sự cố

Báo cáo với người có thẩm quyền về các mối nguy hiểm tiềm ẩn tại nơi làm việc

Báo cáo và ghi lại các sự cố theo quy trình định sẵn

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Áp dụng quy trình an toàn để giảm thiểu rủi ro

Xác định các sự cố liên quan đến an toàn và an ninh tại đơn vị

Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản

Hộ tống, di chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị

Ghi chép, ghi chú và làm báo cáo về sự cố và các mối nguy hiểm

Kiến thức thiết yếu:

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

Mô tả được hành động cần làm đối với các loại rủi ro khác nhau

Nêu rõ trách nhiệm cá nhân của bạn trong việc duy trì an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác tại nơi làm việc

Trình bày được 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

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

Trình bày được các quy trình phải tuân theo trong các trường hợp khẩn cấp khác nhau

Nêu rõ được những cách xác định biểu hiện hung hăng và hành động cần làm để đảm bảo sự an toàn của bản thân

Giải thích được cách xác định và thông báo mối nguy hiểm

Liệt kê được một số cách giảm thiểu rủi ro tại nơi làm việc

Giải thích được cách vận hành các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc các nơi khác

Mô tả được quá trình hộ tống, dịch chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị

Liệt kê được các phương thức báo cáo theo quy định trong trường hợp tai nạn hay gặp sự cố.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Quy trình an toàn để giảm thiểu rủi ro và đảm bảo an ninh cho người và tài sản bao gồm:

Các quy trình do đơn vị quy định

Quy định của pháp luật về sức khỏe và an toàn lao động

Giảm thiểu rủi ro cho bản thân và những người khác bao gồm:

Bảo đảm an toàn cho khách hàng

Bảo đảm bản thân tránh được những rủi ro không cần thiết

Sự có liên quan tới an ninh và an toàn của bản thân và những người khác có thể bao gồm:

Hỏa hoạn

Mối đe dọa đánh bom

Có kẻ xâm nhập

Trộm cắp

Thời tiết

Ngộ độc thực phẩm

Tai nạn

Các loại khác

Các biện pháp thích hợp đảm bảo bạn có thể làm việc an toàn với những khách hàng khó tính và hung hăng có thể bao gồm:

Cố gắng giúp khách hàng bình tĩnh

Tránh đối đầu hay các hành động bạo lực

Kêu gọi hỗ trợ từ đồng nghiệp hay bộ phận an ninh

Nhờ quản lý giải quyết

Các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc tại các nơi khác có thể bao gồm:

Máy bộ đàm cầm tay

Máy quay an ninh

Hệ thống kiểm soát chìa khóa

Hộp an ninh

Các thiết bị khác

Hộ tổng, di chuyển và lưu trữ các đồ vật có giá trị có thể bao gồm:

Các đồ có giá trị của khách

Các thiết bị có giá trị như máy tính và máy ảnh

Tài sản cá nhân của nhân viên

Các đồ vật khác

Các mối nguy hiểm có thể bao gồm:

Nâng nhắc và đẩy, như bê vác hành lý hay các vật nặng hoặc có hình dạng khác thường

Trượt, vấp, ngã, như trượt ngã trên sàn ướt hay vấp ngã trên các bề mặt không bằng phẳng

Các bề mặt nóng và chất liệu nóng, như đĩa, chảo nóng và vệt dầu nóng hay chất lỏng nóng bị bắn ra

Thiết bị cắt, như dao và máy thái thịt

Đồ nội thất bị hỏng

Vật cản, như cửa ra vào, lối đi và các buồng

Các hóa chất hoặc dung dịch làm sạch

Báo cáo và ghi chép các sự cố theo quy trình có thể bao gồm:

Mẫu báo cáo sự việc

Mẫu báo cáo ca trực

Mẫu báo cáo chính thức về tai nạn hay chấn thương cá nhân

Mẫu báo cáo thiết bị hư hỏng

Báo cáo mối đe dọa đánh bom

Báo cáo về khách đang lưu trú

Bảng phân công nhiệm vụ mới nhất

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Chứng cứ tại nơi làm việc của giám sát viên có thể được sử dụng để đánh giá những sự cố đã xảy ra, đã được ghi chép và được báo cáo. Nếu không, năng lực này phải được đánh giá thông qua mô phỏng, bài tập đóng vai và các hoạt động khác tùy theo bản chất sự việc cần đánh giá.

Ứng viên phải thể hiện được các chứng cứ sau:

Hai lần lựa chọn phương pháp phù hợp để xử lý khách hàng khó tính và hung hăng

Một lần vận hành thiết bị an ninh cơ bản tại đơn vị hoặc nơi làm việc khác

Một lần hộ tống, di chuyển và lưu giữ các vật dụng có giá trị

Hai lần ghi lại và báo cáo các mối nguy hiểm và các sự cố

Ứng viên phải có kiến thức về:

Các quy trình an toàn sẵn có để giảm thiểu rủi ro cho người và tài sản

Cách hành động để xử lý các rủi ro về an ninh và an toàn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN

MÃ SỐ: CC07

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định và phân tích phàn nàn

Tiếp nhận và ghi lại chính xác lời phàn nàn của khách, sử dụng các kỹ năng lắng nghe chủ động và thông cảm với khách

Xác định bản chất chính xác trong phàn nàn của khách thông qua các kỹ năng giao tiếp phù hợp

Ghi sổ hoặc lưu lại ý kiến phàn nàn theo đúng quy trình

2. Xử lý các phàn nàn

Khẳng định với khách hàng rằng phàn nàn của khách sẽ được xử lý nhanh nhất có thể để giải quyết vấn đề

Xử lý phàn nàn theo chuẩn mực, chính sách và quy trình của đơn vị

Thu thập và xem xét các tài liệu liên quan tới phàn nàn của khách

Cập nhật ghi chép về các ý kiến phàn nàn

3. Xác định hành động và giải quyết phàn nàn

Thỏa thuận và xác nhận với khách hành động giải quyết phàn nàn

Thể hiện cam kết với khách sẽ giải quyết phàn nàn

Thông báo với khách về kết quả điều tra phàn nàn

4. Nhờ giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng

Xác định các phàn nàn cần sự can thiệp của cấp quản lý, các nhân viên khác hay các đối tượng bên ngoài

Chuyển lời phàn nàn đến đúng người để họ tiếp tục giải quyết theo đúng phạm vi trách nhiệm của cá nhân

Chuyển tiếp tất cả các tài liệu cần thiết, bao gồm cả các báo cáo điều tra, cho người thích hợp

Chuyển lên cấp cao hơn những phàn nàn chưa được giải quyết ở cấp phù hợp

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Lắng nghe tích cực để đảm bảo nhận được chính xác các phàn nàn của khách

Áp dụng các quy tắc cơ bản về xử lý phàn nàn của đơn vị

Giao tiếp bằng lời hiệu quả với khách

Đàm phán và xử lý vấn đề phù hợp

Ghi chép, báo cáo về phản nản của khách và kết quả xử lý phản nản

Kiến thức thiết yếu

Mô tả các kiểu phản nản thông thường

Mô tả quá trình xử lý một phản nản đơn giản

Mô tả các yếu tố cần xem xét khi xử lý phản nản của khách hàng đến từ các nền văn hóa khác nhau

Giải thích cách ghi lại lời phản nản bằng kỹ năng lắng nghe chủ động và thông cảm với khách

Giải thích cách ghi sổ hay cách lưu lời phản nản theo đúng quy trình

Giải thích quá trình giải quyết vấn đề cho khách và thông báo với khách về kết quả điều tra phản nản

Giải thích quy trình chuyển tiếp để giải quyết những phản nản nghiêm trọng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Đơn vị năng lực này ứng dụng với các phản nản nhận được tại bất cứ bộ phận nào trong cơ sở lưu trú du lịch, nhà hàng, công ty du lịch và lữ hành.

Phản nản có thể liên quan tới thái độ không hài lòng với dịch vụ, có thể bao gồm các trường hợp sau:

Phản nản bằng văn bản, như qua thư viết, thư điện tử, trên trang mạng, qua phương tiện truyền thông xã hội,...

Phiếu phản nản hay phiếu phản hồi

Phản nản qua lời nói, phản nản trực tiếp hay qua điện thoại

Các kỹ năng giao tiếp phù hợp có thể là:

Lắng nghe chủ động với các câu hỏi đóng và câu hỏi mở

Diễn đạt rõ ràng và súc tích với ngôn ngữ, giọng điệu phù hợp

Toàn tâm chú ý tới khách bằng cách nhìn thẳng vào khách trong tình huống giao tiếp trực tiếp

Ghi chép lại trong quá trình trao đổi với khách

Các chuẩn mực, chính sách và quy trình của đơn vị có thể bao gồm:

Các quy trình xử lý phản nản

Các mẫu báo cáo tiêu chuẩn của đơn vị
Các bản mô tả công việc
Các chuẩn mực đạo đức
Các hệ thống chất lượng, tiêu chuẩn và tài liệu hướng dẫn
Các chính sách về bảo hiểm trách nhiệm pháp lý

Thông báo về kết quả cho khách có thể bao gồm:

Cung cấp tài liệu và/hoặc bằng chứng bổ sung cho phản nản của khách
Thông tin (bằng lời nói hay văn bản) liên quan trực tiếp tới phản nản đang được xử lý

Thông tin (bằng lời nói hay văn bản) được trình bày chính xác với thái độ bình tĩnh

Nhân sự phù hợp có thể bao gồm:

Người giám sát trực tiếp trong sơ đồ tổ chức của đơn vị
Nhân viên chuyên về dịch vụ khách hàng

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
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Giải quyết vấn đề
- Bài tập kiểu dự án
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc
- Nghiên cứu tình huống

Để học viên có thể đạt được chuẩn quy định, cần phải thu thập các bằng chứng trong công việc thông qua quan sát:

Ít nhất hai đối tượng khách hàng

Ít nhất hai kiểu phân nân

Ít nhất hai phương pháp giao tiếp

Ít nhất hai ví dụ về thông tin được cung cấp cho khách hàng

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: KẾT THÚC CA LÀM VIỆC

MÃ SỐ: CC08

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị kết thúc ca làm việc

Đảm bảo tất cả các trang thiết bị ở trạng thái hoạt động tốt
Sắp xếp lại và thu dọn gọn gàng nơi làm việc
Cân đối tất cả số tiền mặt nhận được trong ca làm việc

2. Chuẩn bị cho ca làm việc tiếp theo

Chuẩn bị thông tin về các sự kiện hay sự việc
Đảm bảo các thiết bị sẵn sàng để cho ca sau bắt đầu công việc
Cập nhật sổ bàn giao

3. Bàn giao vào cuối ca làm việc

Bàn giao số tiền mặt đã nhận được
Thảo luận các công việc cần làm tiếp theo
Họp giao ca với nhân viên làm ca sau và ký vào sổ bàn giao ca

4. Đóng, tắt các trang thiết bị

Đóng, tắt các trang thiết bị theo quy định
Đảm bảo cửa ra vào và cửa sổ đã đóng an toàn
Đảm bảo các vật có giá trị nằm trong két an toàn hoặc các khu vực an toàn khác

Tắt tất cả các thiết bị, đèn và hệ thống điều hòa nhiệt độ

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Kiểm tra tình trạng hoạt động của các loại máy và thiết bị
Ghi chép thông tin đầy đủ, chính xác vào sổ bàn giao ca
Kiểm đếm tiền mặt chính xác và an toàn
Giao tiếp bằng lời hiệu quả với đồng nghiệp khi bàn giao ca
Đóng, tắt các máy và thiết bị trước khi kết thúc ca làm việc

Kiến thức thiết yếu

Liệt kê các yêu cầu đối với việc kết thúc ca làm việc
Xác định các tài liệu hay thông tin cần chuẩn bị cho ca tiếp theo

Mô tả quy trình bàn giao công việc cho ca sau

Liệt kê các hoạt động đóng, tắt trang thiết bị vào cuối giờ làm việc

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Môi trường bàn giao ca làm việc có thể diễn ra trong các trường hợp sau:

Trong Nhà hàng

Trong bộ phận Lễ tân

Trong bộ phận Buồng

Trong bộ phận Bếp

Trong văn phòng công ty Lữ hành hay công ty Điều hành du lịch

Tại các điểm du lịch hay cơ sở lưu trú du lịch khác

Chuẩn bị đóng, tắt trang thiết bị bao gồm:

Tắt đèn và các thiết bị điện khác

Đảm bảo cửa ra vào và cửa sổ được đóng chặt

Cân đối tiền mặt đã thu được và các hình thức thanh toán khác

Đảm bảo đồ có giá trị, bao gồm cả tiền mặt, được cất giữ ở nơi đã khóa chặt hoặc trong két 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:

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- 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

Để học viên đạt được tiêu chuẩn quy định, cần thu thập các bằng chứng thực hiện công việc thông qua quan sát học viên tại nơi làm việc. Có thể bao gồm:

Hai lần chuẩn bị bàn giao ca trực

Ít nhất hai lần bàn giao ca trực

Ít nhất hai lần đóng, tắt các trang thiết bị

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH

MÃ SỐ: CC09

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xử lý hóa đơn và thanh toán

Nhận và kiểm tra các khoản thanh toán từ khách hàng và trả lại tiền thừa, nếu có

Chuẩn bị và xuất hóa đơn chính xác, bao gồm tất cả các chi tiết về thuế liên quan

Xử lý và ghi lại các giao dịch theo quy trình của đơn vị

Thực hiện giao dịch bằng các phần mềm phù hợp

Thực hiện giao dịch theo tiêu chuẩn của đơn vị về tốc độ và dịch vụ khách hàng

2. Đối chiếu các khoản thu

Thực hiện quy trình cân đối thu chi tại những thời điểm theo quy định của đơn vị, với sự tư vấn của đồng nghiệp

Tách biệt số tiền mặt dự phòng và số tiền thu được khi thực hiện quy trình cân đối và đảm bảo tuân theo quy trình của đơn vị

Xác định rõ việc ghi chép chứng từ trên máy tính hay đọc chứng từ vào cuối ca hoặc in ra chứng từ

Lấy ra các khoản tiền thanh toán đã thu được và chuyển đi theo quy trình bảo mật của đơn vị

Thực hiện việc cân đối chính xác giữa tổng số tiền theo ghi chép trên máy tính hay chứng từ vào cuối ca và tổng số tiền thanh toán thực tế đã thu được

Xem xét hoặc báo cáo sự khác biệt khi đối chiếu các khoản tiền theo phạm vi trách nhiệm cá nhân

Thực hiện việc ghi chép theo đúng quy trình của đơn vị

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Đọc và xác định rõ nội dung ghi trên hóa đơn và chứng từ tài chính

Kiểm đếm tiền mặt, tính toán trả lại tiền thừa một cách chính xác

Viết hóa đơn, chứng từ chính xác hoặc nhập liệu chính xác trên phần mềm điện tử

Áp dụng được các quy tắc an toàn, an ninh trong thanh toán, lưu trữ và di chuyển tiền mặt

Viết, chuẩn bị báo cáo thu chi chính xác

Kiến thức thiết yếu

Liệt kê và mô tả quy trình xử lý các loại giao dịch khác nhau trong bối cảnh của các ngành nghề liên quan

Giải thích các nguyên tắc cơ bản của quy trình đối chiếu và cân đối

Xác định các phần mềm liên quan, chẳng hạn như điểm bán hàng

Giải thích vai trò và ý nghĩa của quy trình đối chiếu và cân đối theo nghĩa rộng của quản trị tài chính

Liệt kê và mô tả quy trình an ninh đối với tiền mặt và các chứng từ tài chính khác

Giải thích các khoản thuế (liên quan đến hàng hóa/dịch vụ và bán hàng) có ảnh hưởng như thế nào đến các giao dịch tài chính trong bối cảnh cụ thể của ngành

Giải thích cách thức thực hiện đồng thời nhiều giao dịch khác nhau trong các tình huống và bối cảnh khác nhau

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Các giao dịch có thể bao gồm:

Tiền mặt

Thẻ tín dụng

Séc

Thanh toán điện tử trực tiếp không sử dụng tiền mặt tại các điểm bán hàng EFTPOS (Electronic Funds Transfer at Point of Sale)

Đặt cọc

Thanh toán trước

Phiếu thanh toán

Thanh toán qua công ty

Hoàn lại tiền

Séc du lịch

Ngoại tệ

Quy trình cân đối có thể được thực hiện bằng:

Phương pháp thủ công

Điện tử

Quy trình an ninh có thể liên quan đến:

Quy trình nhận tiền mặt từ khách hàng
Quản lý tiền mặt dự phòng, chẳng hạn như thời điểm giảm lượng tiền giữ trong két
Duy trì lượng tiền trong ngăn kéo ở mức thấp
Quy định thời điểm và cách thức kiểm tiền
Xử lý các khiếu nại của khách hàng khi trả lại tiền cho khách không đủ
Chuyển số tiền thu được đến ngân hàng
Quy trình xử lý trong trường hợp bị tắc nghẽn
Kiểm soát các tài khoản hạn mức tín dụng tại chỗ và kiểm soát các hạn mức được quy định

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:

- Trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc giao dịch tài chính và cân đối các khoản thanh toán
- Mô phỏng tình huống
- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Bài tập kiểu dự án
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc, rà soát lại các tài liệu đối chiếu do ứng viên thực hiện và xem xét báo cáo của các bộ phận khác trong đơn vị về công việc do ứng viên thực hiện

Đánh giá thực hiện công việc bao gồm: Ít nhất hai lần xử lý hóa đơn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG
MÃ SỐ: CC10

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Gặp và chào khách

Chào đón khách theo cách phù hợp

Giới thiệu bạn và những người khác với khách

Đưa ra câu hỏi để làm quen với khách

2. Xử lý các câu hỏi hoặc yêu cầu của khách hàng

Trả lời câu hỏi một cách rõ ràng và trung thực

Yêu cầu nhắc lại hoặc làm rõ câu hỏi hoặc yêu cầu của khách

Sẵn sàng giải quyết kịp thời yêu cầu của khách

Đưa ra lời giải thích và xin lỗi nếu không thể trả lời câu hỏi hoặc đáp ứng ngay yêu cầu của khách và hứa sẽ trả lời vào thời gian nhất định

Tìm kiếm sự trợ giúp từ các nguồn khác nếu không thể đáp ứng yêu cầu hoặc không trả lời được câu hỏi của khách

3. Tham gia cuộc nói chuyện ngắn và cởi mở với khách

Bắt đầu câu chuyện bằng các chủ đề phù hợp

Thể hiện kỹ năng nói luân phiên, ngừng hay tiếp tục nói khi tới lượt mình

Thể hiện sự quan tâm đến những gì khách đang nói

Cắt ngang cuộc nói chuyện một cách lịch sự

Kết thúc cuộc nói chuyện một cách lịch sự

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng:

Giao tiếp với khách hàng

Ngăn chặn lây nhiễm chéo bằng cách rửa tay

Thiết lập các mối quan hệ với khách hàng

Kiến thức thiết yếu

Gặp và chào đón khách nồng nhiệt

Giải thích cách nói chuyện ngắn với khách dùng kỹ năng nói luân phiên

Giải thích cách sử dụng đúng các dạng câu hỏi mở và câu hỏi đóng, bao gồm cả việc sử dụng các trợ động từ, các câu hỏi để lôi cuốn khách vào câu chuyện

Mô tả cách thức bàn luận nhiều chủ đề

Giải thích cách nói chuyện về các sự kiện quá khứ, hiện tại và tương lai
Mô tả cách nhận biết các chủ đề cảm xúc có khả năng xúc phạm khách
Giải thích cách sử dụng các phương pháp khác nhau khi trả lời câu hỏi và yêu cầu của khách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Phát triển quan hệ khách hàng có thể bao gồm:

Cung cấp thông tin và tư vấn

Tư vấn

Nêu gợi ý

Đặt câu hỏi

Đưa ra định hướng

Đưa ra chỉ dẫn

Đưa ra lời giải thích

Phát triển các hành vi và cách ứng xử phù hợp bao gồm:

Đưa ra ý kiến

Đồng ý và không đồng ý một cách lịch sự

Xin lỗi

Hứa sẽ theo dõi yêu cầu

Cung cấp thông tin thực tế

Cân nhắc sự khác biệt văn hóa

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá năng lực phải bao gồm:

Quan sát hay ghi lại được ít nhất ba lần chào đón khách theo cách phù hợp

Quan sát hay ghi lại được ít nhất ba lần trả lời câu hỏi và yêu cầu của khách

Quan sát hay ghi lại được ít nhất ba trường hợp tham gia cuộc nói chuyện ngắn và cởi mở với khách, biểu đạt các hành vi và cách ứng xử phù hợp

Đánh giá kiến thức qua kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO
MÃ SỐ: CC11

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị các loại báo cáo khác nhau

- Xây dựng báo cáo chi tiết theo yêu cầu
- Xác định nguồn dữ liệu và truy cập dữ liệu báo cáo để làm cơ sở cho các mục tiêu của báo cáo cuối cùng
- Xử lý dữ liệu để đưa vào báo cáo
- Viết báo cáo

2. Trình bày các loại hình báo cáo khác nhau

- Phân phát các báo cáo theo yêu cầu nội bộ
- Thuyết trình để hỗ trợ cho báo cáo

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng:

- Xây dựng các báo cáo chi tiết theo yêu cầu
- Xử lý dữ liệu để đưa vào báo cáo

Kiến thức thiết yếu:

- Mô tả các loại báo cáo khác nhau được sử dụng trong đơn vị và mục đích của từng loại báo cáo
- Mô tả cách định dạng báo cáo và các tài liệu khác sử dụng trong đơn vị
- Mô tả các quy tắc an ninh và bảo mật liên quan đến các báo cáo và tài liệu nội bộ
- Giải thích cách thức đảm bảo các báo cáo và tài liệu được rõ ràng và dễ đọc
- Mô tả các cách vẽ sơ đồ, bảng biểu và đồ họa để báo cáo dễ đọc và dễ hiểu
- Giải thích các bước cần làm để chuẩn bị và trình bày thuyết trình

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Xây dựng báo cáo chi tiết có thể bao gồm:

- Làm rõ mục tiêu báo cáo với cá nhân và/hoặc các bên liên quan
- Lên kế hoạch cho nội dung chính thức của báo cáo, bao gồm cả việc xác định lý do bỏ qua các thông tin nhất định

Dự tính định dạng cho báo cáo, trừ khi đã có định dạng chuẩn cần tuân theo

Đối chiếu nội dung báo cáo với mục tiêu báo cáo đã đề ra

Các nguồn dữ liệu có thể bao gồm:

Thực địa

Tài liệu nghiên cứu

Các sách đã xuất bản

Báo cáo học thuật

Báo cáo trong ngành

Tài liệu của đồng nghiệp

Cơ sở dữ liệu lưu trong máy tính

Tra cứu trên Internet và các trang mạng cụ thể

Báo và tạp chí

Các ấn phẩm trong ngành

Các chuyên viên và chuyên gia trong ngành

Các nguồn khác

Truy cập các dữ liệu báo cáo có thể bao gồm:

Được quyền phát hành thông tin và/hoặc dữ liệu liên quan tới tín nhiệm thương mại

Đảm bảo tiếp cận được thông tin từ tất cả các nguồn dữ liệu có thể

Kiểm chứng tính chính xác và cập nhật của dữ liệu càng sâu càng tốt

Kiểm tra các dữ liệu có sẵn

Kiểm tra các hệ thống để thiết lập giới hạn dữ liệu

Các loại khác

Phân tích dữ liệu đưa vào báo cáo có thể bao gồm:

Đảm bảo các dữ liệu báo cáo được phân tích theo quy trình đáp ứng các mục đích và yêu cầu của đơn vị, bao gồm:

Thời gian

Theo chính sách quy định

Hướng dẫn bằng lời hoặc văn bản cho các hoạt động liên quan đến phân tích dữ liệu

Hướng dẫn kiểm soát nội bộ

Tài liệu hệ thống máy tính

Xác định kiểu định dạng theo yêu cầu và có thể áp dụng nhiều nhất theo quy định của đơn vị

Các loại khác

Viết báo cáo có thể bao gồm:

Nhập dữ liệu cần thiết vào báo cáo

Chỉnh sửa dữ liệu theo yêu cầu

Lưu, sắp xếp, gửi và in báo cáo

Sử dụng các chức năng nâng cao để hoàn thành nhiệm vụ, có thể bao gồm:

Tạo hệ thống gõ tự động

Sử dụng định dạng mẫu

Sử dụng tính năng vĩ mô

Lập mục lục

Lập danh mục bảng chú dẫn

Lập cột báo chí

Lập bảng thuật ngữ

Lọc dữ liệu

Nhập dữ liệu như bảng, sơ đồ và biểu đồ từ phần mềm bảng biểu

Các chức năng khác

Đáp ứng yêu cầu về khung thời hạn, có thể bao gồm:

Như đã thỏa thuận với các giám sát viên và ban quản lý

Thời hạn được đề xuất theo quy định cụ thể, theo các điều bắt buộc liên quan đến hoạt động và theo thông lệ của đơn vị

Thời hạn được thỏa thuận với cá nhân người sử dụng và/hoặc người yêu cầu báo cáo

Bổ sung thông tin từ các tập tin khác khi cần, bao gồm lọc và nhập dữ liệu

Kiểm tra lỗi chính tả, lỗi ngữ pháp và dữ liệu số trong báo cáo

Đọc soát lỗi nội dung báo cáo về tính hợp lý, độ tin cậy và chính xác của nội dung, tính nhất quán trong cách trình bày và cấu trúc báo cáo, sự phù hợp trong ngôn ngữ và phong cách viết

Đảm bảo báo cáo tuân theo các tiêu chuẩn về định dạng của đơn vị và các tiêu chuẩn khác

Đảm bảo nội dung báo cáo phản ánh mục tiêu báo cáo đã được thông báo và nêu được các yêu cầu cốt yếu về quản lý và điều hành, cũng như cung cấp các thông tin phụ trợ có liên quan

Chỉnh sửa báo cáo khi có lỗi, thiếu sót hay thiếu nhất quán được phát hiện trong quá trình đọc soát lỗi và kiểm tra các hoạt động

Trình bày báo cáo với người duyệt phù hợp trước khi in báo cáo

In báo cáo

Đóng báo cáo

Lưu trữ và lưu hồ sơ báo cáo

Sao lưu bản dự phòng của các tập tin và các báo cáo (nếu cần) theo yêu cầu của đơn vị

Phân phát báo cáo có thể bao gồm:

Hoàn thiện và lưu hành báo cáo theo chính sách hướng dẫn của đơn vị

Giao nộp trực tiếp báo cáo cho các cá nhân đã được chỉ định

Đặt báo cáo đã in ra tại những nơi quy định như hòm thư

Chuyển tiếp bản điện tử của báo cáo đến danh sách những người cần nhận báo cáo

Tuân thủ các yêu cầu về an ninh và bảo mật

Lấy chữ ký xác nhận việc giao và nhận báo cáo

Gộp báo cáo cùng các tài liệu yêu cầu để sử dụng làm tài liệu cho các buổi họp và/hoặc hội ý

Đảm bảo báo cáo được giao sớm để người nhận có đủ thời gian đọc và hiểu kỹ tài liệu trước buổi họp hay các dịp ra quyết định

Thuyết trình báo cáo có thể bao gồm:

Đảm bảo ngôn ngữ và ngữ điệu phù hợp với người nghe

Cung cấp các bản sao báo cáo đã được in ra dưới dạng đầy đủ hoặc thu gọn tại buổi thuyết trình

Đảm bảo tổ chức buổi thuyết trình một cách hợp lý, được cơ cấu và cân đối về mục tiêu, khán giả và bối cảnh

Tổng hợp và/hoặc thu thập các nguồn tư liệu hiện hữu để sử dụng hỗ trợ và/hoặc minh họa cho bài thuyết trình

Tuân theo các tiêu chuẩn của ngành và/hoặc đơn vị về trình bày báo cáo

Luyện tập và trau chuốt bài thuyết trình

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá năng lực phải bao gồm:

Chuẩn bị ít nhất hai loại báo cáo

Thực hiện ít nhất hai bài thuyết trình báo cáo

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG CÁC CÔNG NGHỆ VÀ CÔNG CỤ KINH DOANH PHỔ BIẾN

MÃ SỐ: CC 12

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tiếp cận và sử dụng các công cụ kinh doanh phổ biến

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 và 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 đề giảm nguy cơ trộm cắp và lừa đảo

2. Lựa chọn và sử dụng các công nghệ kinh doanh phổ biến

Lựa chọn các 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

Liệt kê và giải thích các nguồn thông tin và tư vấn về các công cụ và công nghệ kinh doanh phổ biến liên quan tới ngành

Liệt kê và mô tả 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

Giải thích 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

Liệt kê và mô tả 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

Các công cụ kinh doanh có thể bao gồm:

Thông tin, kiến thức và các nguồn lực trí tuệ khác

Tài chính

Cơ sở vật chất

Trang thiết bị

Đồ dự trữ và hàng cung cấp

Công nghệ kinh doanh có thể bao gồm:

Các thiết bị máy tính

Máy ảnh kỹ thuật số

Công nghệ giám sát an ninh

Các thiết bị đầu vào cầm tay

Hệ thống truyền thông

Các ứng dụng phần mềm có thể bao gồm:

Các gói kế toán

Các gói dữ liệu

Các gói thuyết trình

Các trình duyệt Internet

Công việc có thể liên quan đến:

Xử lý đặt buồng

Thực hiện kiểm tra hàng hóa

Xử lý các chứng từ tài chính

Soạn thảo văn bản

Các phần thiết bị thay thế có thể bao gồm:

Mực in

Đĩa lưu dữ liệu

Thẻ dữ liệu USB

Phần cứng ngoài

Công việc bảo trì định kỳ có thể liên quan tới:

Sử dụng các 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

Hỗ trợ từ chuyên gia có thể bao gồm:

Hỗ trợ bảo trì bên trong

Hỗ trợ bảo trì bên ngoài

Sử dụng các quầy dịch vụ hỗ trợ

Nhà thầu

Nhà sản xuất

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá công việc phải bao gồm:

Quan sát việc sử dụng ít nhất hai công cụ kinh doanh

Ứng dụng ít nhất hai công nghệ kinh doanh vào tình huống hay vấn đề cụ thể

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG NGUYÊN TẮC VĂN PHÒNG XANH
MÃ SỐ: CC13

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giảm tiêu thụ năng lượng

Góp phần tiết kiệm năng lượng theo chính sách của đơn vị

Tắt máy tính và đèn khi không sử dụng

Sử dụng thông gió tự nhiên hoặc duy trì nhiệt độ điều hòa ở mức 24-26°C

2. Giảm thiểu việc sử dụng giấy và in ấn, tăng cường tái sử dụng

In hai mặt

Sử dụng giấy và hộp mực máy in tái sử dụng

Sử dụng giấy đã dùng để viết nháp

Chỉnh sửa tài liệu trên máy tính

3. Giảm thiểu rác thải

Sử dụng đồ sành sứ, không sử dụng đồ dùng một lần

Cẩn thận khi đặt đồ ăn cho các cuộc họp

Cung cấp thùng rác cho nhân viên

4. Tiết kiệm nước

Sử dụng cơ chế tiết kiệm nước

Báo cáo và xử lý khi có hiện tượng rò rỉ

Đảm bảo vòi nước được đóng hoàn toàn sau khi sử dụng

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Áp dụng thành thạo các quy trình tiết kiệm năng lượng, phân loại rác thải và các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm.

Kiến thức thiết yếu

Liệt kê và giải thích tầm quan trọng của việc áp dụng nguyên tắc văn phòng xanh

Mô tả quy trình giảm tiêu thụ năng lượng của đơn vị

Liệt kê và mô tả các cách giảm thiểu việc sử dụng giấy và in ấn

Giải thích ý nghĩa của việc tăng cường tái sử dụng

Xác định tầm quan trọng của việc tiết kiệm nước và giảm thiểu rác thải ở cấp độ đơn vị

Giải thích cách thức áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm vào thực tiễn

Liệt kê và mô tả các nguồn thông tin du lịch có trách nhiệm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm bao gồm:

Sử dụng tối ưu các nguồn tài nguyên thiên nhiên

Tôn trọng và bảo tồn bản sắc văn hóa-xã hội

Đảm bảo lợi ích kinh tế lâu dài cho mọi đối tác

Chủ đề và quy trình của đơn vị có thể bao gồm:

Sử dụng các nguồn năng lượng mặt trời và năng lượng tái tạo nếu phù hợp

Giảm thiểu việc thải khí nhà kính

Giảm thiểu việc sử dụng các nguồn năng lượng không thể tái tạo

Sử dụng hiệu quả hơn các nguồn tài nguyên, năng lượng và nước

Tối đa hóa cơ hội tái sử dụng, tái tạo và tái chế vật liệu

Xác định chiến lược đền bù hoặc giảm thiểu tác động môi trường:

Bảo tồn năng lượng

Giảm thiểu việc sử dụng hóa chất

Giảm tiêu hao vật liệu

Thể hiện sức mua của người mua thông qua việc lựa chọn nhà cung cấp hoạt động vì môi trường, ví dụ mua năng lượng tái tạo

Loại bỏ việc sử dụng các nguyên liệu nguy hiểm và độc hại

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

Khuyến khích, đưa ra và công nhận các giải pháp sáng tạo

Tích cực đối diện với thực trạng và tìm kiếm giải pháp hiệu quả hơn

Thử cách làm việc mới

Kịp thời thông báo cho mọi người về các kế hoạch và diễn biến tình hình

Cân bằng nhu cầu đa dạng của các khách hàng khác nhau

Liên tục cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ

Thực hiện lặp lại các hành động hoặc thực hiện các hành động khác để vượt qua trở ngại

Xác định và nêu cao các vấn đề về đạo đức

Tự chịu trách nhiệm về những việc xảy ra
Giám sát chất lượng và tiến độ công việc so với kế hoạch, có hành động
khắc phục thích hợp khi cần thiết
Phổ biến tầm nhìn của đơn vị để khơi dậy sự nhiệt tình và tận tâm
Truyền đạt rõ ràng về giá trị và lợi ích của các hành động đề xuất
Trình bày ý kiến và tranh luận một cách thuyết phục để thu hút mọi người

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

Ít nhất hai nguyên tắc văn phòng xanh có trách nhiệm đã được áp dụng
Ít nhất hai trường hợp thực hiện quy trình văn phòng xanh có trách nhiệm
đã được người đánh giá chứng kiến

Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN

MÃ SỐ: CC14

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Theo dõi năng lực làm việc của nhân viên

Tư vấn và thông báo cho nhân viên về các tiêu chuẩn thực hiện công việc cần đạt được thông qua việc sử dụng các công cụ giao tiếp phù hợp

Theo dõi kết quả thực hiện công việc hiện tại bằng cách duy trì mối liên hệ chặt chẽ với các thành viên khác tại nơi làm việc

2. Hướng dẫn, hỗ trợ và tuyên dương

Thường xuyên cung cấp phản hồi đúng và chắc chắn cho nhân viên

Hướng dẫn và hỗ trợ nhân viên

Tuyên dương và khen thưởng các thành viên đạt kết quả công việc tốt và nổi trội

3. Xác định nhu cầu và đưa ra giải pháp

Xác định nhu cầu đào tạo, tập huấn nâng cao và tổ chức đào tạo theo chính sách của đơn vị

Nhận biết và giải quyết các vấn đề liên quan đến kết quả thực hiện công việc

Xác định và điều tra các vấn đề liên quan đến kết quả thực hiện công việc

Sử dụng phản hồi và tập huấn để giải quyết các vấn đề liên quan đến kết quả thực hiện công việc

Thảo luận và thống nhất các giải pháp khả thi với nhân viên

4. Tiến hành đánh giá việc thực hiện công việc

Theo dõi kết quả tư vấn chính thức thông qua đánh giá tại nơi làm việc

Tổ chức và thực hiện các buổi tư vấn chính thức khi cần theo quy trình chuẩn

Thực hiện đánh giá kết quả thực hiện công việc của cá nhân một cách cởi mở và công bằng

Hoàn tất và lưu lại hồ sơ liên quan đến quản lý kết quả thực hiện công việc của nhân viên

Thống nhất kế hoạch hoạt động cùng với nhân viên và theo dõi tại nơi làm việc

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng:

Thực hiện được Nhận diện yêu cầu huấn luyện

Lập kế hoạch huấn luyện

Thực hiện được Chuẩn bị các buổi huấn luyện, xác nhận nội dung và kết quả mong muốn

Thực hiện được 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

Thực hiện được Giám sát tiến trình và cung cấp phản hồi

Kiến thức thiết yếu:

Mô tả vai trò và tầm quan trọng của theo dõi kết quả thực hiện công việc của nhân viên, cung cấp phản hồi và tập huấn nhân viên

Mô tả thực tiễn đánh giá kết quả thực hiện công việc, bao gồm:

Trình bày lý do của buổi đánh giá kết quả công việc

Hình thức và nội dung các tài liệu đánh giá kết quả thực hiện công việc

Mô tả các phương pháp đánh giá kết quả thực hiện công việc tại đơn vị

Giải thích các quy trình đánh giá kết quả thực hiện công việc bằng cách phỏng vấn

Giải thích các quy trình tổ chức các buổi tư vấn chính thức

Giải thích quy trình, thủ tục khiếu nại

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Các yếu tố thay đổi gắn liền với tổng thể đơn vị năng lực, có tính đến sự khác biệt về môi trường làm việc và các tình huống có thể ảnh hưởng đến kết quả thực hiện công việc.

Các tiêu chuẩn thực hiện công việc và các vấn đề về thực hiện công việc có thể liên quan đến:

Tuân thủ các quy trình thủ tục

Giảm thiểu chi phí

Các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng

Mức độ chính xác trong công việc

Cách thể hiện của cá nhân
Năng suất
Sự đúng giờ
Thời gian đáp ứng
Tương tác trong nhóm
Giảm thiểu rác thải
Thái độ và hành vi
Tinh thần trách nhiệm
Nghĩa vụ pháp lý
Các tiêu chuẩn khác

Hướng dẫn và trợ giúp có thể bao gồm:

Tư vấn các cơ hội đào tạo và phát triển
Xác nhận mục tiêu của đơn vị, các yêu cầu chính về thực hiện công việc
Đảm bảo đầy đủ các nguồn lực
Cơ hội thảo luận về thách thức trong công việc
Đại diện cho lợi ích của nhân viên trong các diễn đàn khác
Hỗ trợ trong các tình huống giao tiếp khó khăn giữa các nhân viên

Tuyên dương và khen thưởng có thể bao gồm:

Ghi nhận kết quả tốt của một cá nhân trước toàn bộ phận
Công nhận không chính thức
Trao giải thưởng
Gửi báo cáo bằng văn bản đến giám đốc

Các giải pháp nâng cao hiệu suất làm việc có thể bao gồm:

Đào tạo và tập huấn bổ sung
Điều chỉnh khối lượng công việc
Thống nhất mục tiêu cải thiện trong ngắn hạn
Hỗ trợ giải quyết các vấn đề ngoài công việc
Tổ chức lại các cách thức làm việc

Thủ tục yêu cầu cho các buổi tư vấn chính thức có thể bao gồm:

Chuẩn bị:
Thông báo chính thức đến nhân viên và người quản lý
Mời các đối tượng phù hợp tham gia
Tổ chức địa điểm phù hợp cho buổi tư vấn

Tiến hành xem xét đánh giá năng lực công việc:

Bắt đầu và giới thiệu mục tiêu

Thảo luận các kết quả đã đạt được, các yêu cầu cần được cải thiện

Đề ra mục tiêu

Các kết luận đạt được

Hoàn thiện văn bản

Hệ thống quản lý kết quả thực hiện công việc có thể bao gồm:

Các phương pháp thu thập dữ liệu về kết quả thực hiện công việc

Các phương pháp diễn giải kết quả thực hiện công việc

Quá trình phỏng vấn đánh giá kết quả thực hiện công việc

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

Kỹ năng giao tiếp để cung cấp các phản hồi hiệu quả, đào tạo và tư vấn các thành viên trong bộ phận

Kỹ năng tư duy phê phán để đánh giá nguyên nhân dẫn đến kết quả công việc kém hiệu quả của nhân viên

Sáng kiến và kỹ năng doanh nghiệp để chủ động đưa ra hướng dẫn và sự hỗ trợ phù hợp, giúp đồng nghiệp nâng cao kết quả thực hiện công việc

Các kỹ năng học thuật đề:

Đọc và diễn giải hồ sơ của nhân viên và các tài liệu về quản lý kết quả thực hiện công việc của nhân viên

Ghi lại các thông tin có thể nhạy cảm và phức tạp liên quan đến kết quả thực hiện công việc của nhân viên

Các kỹ năng tổ chức và lập kế hoạch để phối hợp các kỳ đánh giá kết quả thực hiện công việc, phối hợp và điều hành các buổi tư vấn chính thức

Các kỹ năng giải quyết vấn đề để nhận biết và ứng phó với các vấn đề liên quan đến kết quả thực hiện công việc của nhân viên

Các kỹ năng tự quản lý để đảm nhận trách nhiệm theo dõi kết quả thực hiện công việc của nhân viên

Các kỹ năng làm việc nhóm để theo dõi kết quả thực hiện công việc của từng nhân viên, tác động của họ tới toàn nhóm và có hành động điều chỉnh để nâng cao kết quả thực hiện công việc của cả nhóm

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 vấn đề quản lý năng lực làm việc của nhân viên trong môi trường 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 phù hợp trong tình huống 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 các 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 đề tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị. Các bằng chứng phải bao gồm:

Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại khi người quản lý theo dõi kết quả thực hiện công việc của nhân viên và hướng dẫn, hỗ trợ, tuyên dương, khen thưởng thành tích và kết quả làm việc xuất sắc

Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại khi người quản lý nhận biết nhu cầu và đưa ra các giải pháp cho nhân viên trong bộ phận

Một ví dụ được ghi chép lại về việc tổ chức thành công buổi đánh giá, xem xét kết quả thực hiện công việc

Hoàn tất đánh giá kiến thức như đã đề cập trong đơn vị năng lực này bằng kiểm tra vấn đáp có ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ

MÃ SỐ: CC15

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận diện yêu cầu huấn luyện

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 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

Cùng với nhân viên xác nhận phương pháp huấn luyện 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

2. 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 huấn luyện, 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

3. 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

Thông 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

Kỹ năng quan trọng:

Nhận diện yêu cầu huấn luyện

Lập kế hoạch huấn luyện

Thực hiện được chuẩn bị các buổi huấn luyện, xác nhận nội dung và kết quả mong muốn

Thực hiện được 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

Thực hiện được giám sát tiến trình và cung cấp phản hồi

Kiến thức thiết yếu:

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 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

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

Các quy định về 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

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 tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về các hoạt động đào tạo tại chỗ dành cho nhân viên trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc cơ sở lưu trú du lịch. Các ứng viên 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 tư cách là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra 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 tư cách 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:

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: LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP

MÃ SỐ: CC16

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập kế hoạch và chuẩn bị cho cuộc họp

Xác định mục đích và các mục tiêu của cuộc họp

Khẳng định cuộc họp là cách tốt nhất để đạt được các mục tiêu

Chuẩn bị kỹ lưỡng cách chủ trì cuộc họp và xác định thành phần cần tham gia cuộc họp

Mời các thành viên tham dự, cung cấp đầy đủ thông tin để các thành viên sắp xếp tham gia, trong đó nêu rõ tầm quan trọng của cuộc họp, vai trò của họ trong cuộc họp và những việc họ cần chuẩn bị

Cung cấp trước các thông tin liên quan và nếu cần, trao đổi ngắn gọn với từng cá nhân tham dự về nội dung và mục đích của cuộc họp cũng như vai trò của họ trong cuộc họp

Xác định thời gian bắt đầu và kết thúc cuộc họp, phân bổ thời gian thích hợp cho từng nội dung chương trình

2. Tiến hành cuộc họp

Thông báo mục đích của cuộc họp ngay khi mở đầu và xác nhận rằng, tất cả những người tham dự đều hiểu rõ lý do họ dự họp và những mong đợi mà cuộc họp đặt ra đối với họ

Làm rõ những mục tiêu cụ thể mỗi khi bắt đầu một nội dung trong chương trình họp

Khuyến khích tất cả các thành viên tham gia đóng góp ý kiến một cách rõ ràng, súc tích và mang tính xây dựng trên cơ sở quan điểm của họ, đồng thời tiếp nhận và tiếp tục khuyến khích những người tham dự khác đóng góp ý kiến

Không khuyến khích những bình luận vô ích và lạc đề, lôi cuốn sự tập trung trở lại vào mục tiêu của cuộc họp

Quản lý thời gian một cách linh hoạt, có thể kéo dài thời gian đối với những nội dung cần thiết nhất định trong chương trình, nếu cần, trong khi vẫn đảm bảo đáp ứng được mục tiêu chính và những người tham dự nắm được những thay đổi của chương trình so với ban đầu

Tóm tắt các vấn đề đã thảo luận vào thời điểm thích hợp và phân công công việc cho các thành viên khi kết thúc mỗi nội dung trong chương trình

Ra quyết định trong phạm vi quyền hạn được giao tại cuộc họp, được ủy quyền, hoặc theo các điều khoản tham chiếu

3. Triển khai sau cuộc họp

Đảm bảo ghi chép chính xác các quyết định và nội dung công việc được giao để thông báo kịp thời cho những người liên quan

Đánh giá xem cuộc họp có đạt được mục đích và các mục tiêu đã đề ra hay không

Xác định cách thức tiến hành các cuộc họp khác

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng:

Lập được kế hoạch và chuẩn bị các công việc cho cuộc họp

Tiến hành cuộc họp và triển khai các công việc sau cuộc họp

Kiến thức thiết yếu:

Giải thích tầm quan trọng của việc đề ra mục đích và các mục tiêu của cuộc họp và cách thức thực hiện

Giải thích mục đích của việc thông báo với người tham dự về vai trò mà họ cần thực hiện trong cuộc họp, những chuẩn bị cần thiết và tầm quan trọng của cuộc họp

Giải thích cách điều hành cuộc họp để đảm bảo đáp ứng được những mục tiêu cụ thể ngay từ đầu mỗi phần của cuộc họp

Giải thích cách khuyến khích tất cả các thành viên tham gia đóng góp ý kiến một cách rõ ràng, súc tích và mang tính xây dựng trên cơ sở quan điểm của họ, đồng thời tiếp nhận và tiếp tục khuyến khích những người tham dự khác đóng góp ý kiến, giải thích cách thức thực hiện việc đó

Giải thích cách không khuyến khích những bình luận vô ích và lạc đề cũng như giải thích cách lôi cuốn sự tập trung trở lại vào mục tiêu của cuộc họp

Giải thích tầm quan trọng của việc tóm tắt các vấn đề đã thảo luận vào thời điểm thích hợp và phân công công việc cho các thành viên khi kết thúc mỗi nội dung trong chương trình và cách thức thực hiện việc đó

Giải thích cách đánh giá mức độ đạt được mục đích và các mục tiêu đề ra của cuộc họp và cách tiến hành các cuộc họp khác một cách hiệu quả hơn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Các cuộc họp có thể liên quan đến bao gồm:

- Họp bất thường
- Họp thường xuyên
- Họp nhóm
- Họp trực tuyến qua điện thoại
- Họp trực tuyến qua video
- Họp ủy ban
- Họp hội đồng
- Họp nhân viên
- Họp khách hàng
- Các loại khác

Các dạng cuộc họp có thể bao gồm:

- Chính thức
- Không chính thức

Hoạt động chuẩn bị tổ chức cuộc họp có thể bao gồm:

- Bố trí địa điểm
- Bố trí giải khát giữa giờ
- Sắp xếp việc đi lại cho đại biểu
- Thuê các phương tiện nghe - nhìn
- Thông tin hỗ trợ và một số nội dung chương trình được thảo luận như thư từ, tham luận và báo cáo

Các việc khác

Tài liệu cuộc họp có thể bao gồm:

- Chương trình họp
- Biên bản
- Bài tham luận
- Các tài liệu khác liên quan đến mục đích của cuộc họp

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

- Đáp ứng nhiều nhu cầu khác nhau mà không bị mất tập trung hay mất sức
- Chủ động lắng nghe, đặt câu hỏi, làm rõ quan điểm, xác định lại hoặc trình bày lại vấn đề để đảm bảo sự hiểu biết lẫn nhau

Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
Thể hiện sự tôn trọng quan điểm và hành động của người khác
Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ các yêu cầu của pháp luật, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và quy tắc nghề nghiệp
Thể hiện sự chính trực, công bằng và nhất quán trong việc ra quyết định
Ưu tiên các mục tiêu và lập kế hoạch làm việc tận dụng hiệu quả thời gian và các nguồn lực
Thỏa thuận rõ ràng về yêu cầu đối với nhân viên và giúp họ nhận biết điều đó
Tận dụng hiệu quả các nguồn thông tin hiện có
Kiểm tra tính chính xác và hiệu lực của các thông tin
Thể hiện và khuyến khích những người khác cũng thể hiện sự tôn trọng, sẵn sàng giúp đỡ và hợp tác
Nhận biết mẫu thuẫn, đánh giá cảm xúc và quan điểm của các bên liên quan, định hướng suy nghĩ và hành động của mọi người trở lại mục đích chung
Cụ thể hóa các giả thuyết đã xác lập và các rủi ro liên quan đến việc hiểu biết tình huống
Kịp thời đưa ra quyết định phù hợp với tình huống

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Cần thiết có các chứng cứ sau:

Lập kế hoạch và chuẩn bị cho ít nhất ba cuộc họp - bao gồm những ví dụ về chương trình họp và các tài liệu hỗ trợ
Biên bản của ít nhất ba cuộc họp thể hiện rõ các quyết định của cuộc họp, các hành động tiếp theo,...

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM

MÃ SỐ: CC17

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định vai trò và chức năng của các hoạt động du lịch có trách nhiệm trong ngành du lịch

Mô tả vai trò của hoạt động du lịch có trách nhiệm

Liệt kê khả năng ứng dụng và khả năng sử dụng các hoạt động du lịch có trách nhiệm

Xác định các chức năng của hoạt động du lịch có trách nhiệm

2. Xác định nguồn và diễn giải các hoạt động du lịch có trách nhiệm đối với du lịch

Xác định những thông tin và hướng dẫn cụ thể cần được kết hợp với các hoạt động du lịch có trách nhiệm

Tạo điều kiện thúc đẩy và khuyến khích ngành du lịch áp dụng các hoạt động du lịch có trách nhiệm

Diễn giải các phản hồi về thực hành du lịch có trách nhiệm từ ngành du lịch

3. Cải thiện và cập nhật các hoạt động du lịch có trách nhiệm

Giám sát nội dung và ứng dụng thực hành du lịch có trách nhiệm

Cập nhật thông tin đầu vào và những thay đổi khác về thông tin khi tiếp nhận

Xác minh tính đầy đủ, chính xác, sự cập nhật và điều chỉnh thông tin

4. Đánh giá quá trình duy trì các hoạt động du lịch có trách nhiệm

Xây dựng các chỉ số đánh giá quan trọng

Tham vấn và ghi lại thông tin phản hồi từ các bên liên quan trong ngành du lịch

So sánh kết quả dự báo với kết quả thực tế

Xác định và tiến hành các thay đổi (nếu có) để duy trì hoặc sửa đổi các hoạt động du lịch có trách nhiệm

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Áp dụng các nguyên tắc tiết kiệm năng lượng, nguyên vật liệu trong quá trình làm việc.

Thực hành bảo vệ môi trường du lịch thường xuyên.

Thực hành tôn trọng và bảo tồn các giá trị văn hóa - xã hội

Kiến thức thiết yếu

Liệt kê và giải thích các hoạt động du lịch có trách nhiệm liên quan đến việc tìm kiếm và duy trì thông tin về du lịch có trách nhiệm trong và ngoài đơn vị

Mô tả vai trò của hoạt động du lịch có trách nhiệm trong ngành du lịch

Liệt kê và giải thích những chức năng chính của các hoạt động du lịch có trách nhiệm

Giải thích thuật ngữ chuyên ngành, biệt ngữ và chữ viết tắt

Mô tả và giải thích cách áp dụng các hoạt động du lịch có trách nhiệm của ngành du lịch

Giải thích cách thiết lập và giải thích các báo cáo cập nhật và cải thiện việc thực hành du lịch có trách nhiệm

Giải thích các kỹ thuật báo cáo và khả năng ứng dụng

Giải thích cách xây dựng các chỉ số đánh giá cơ bản

Mô tả cách chủ động xây dựng cơ sở dữ liệu phân tích hoạt động du lịch có trách nhiệm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Vai trò của hoạt động du lịch có trách nhiệm có thể liên quan đến:

Bảo vệ môi trường

Sự bền vững về kinh tế

Cân bằng tác động của du lịch đến văn hóa – xã hội và cấu trúc xã hội

Các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm bao gồm:

Sử dụng 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 khả thi và lâu dài cho tất cả các bên liên quan

Các chức năng hoạt động du lịch có trách nhiệm có thể bao gồm:

Sử dụng năng lượng mặt trời hoặc năng lượng tái tạo nếu thích hợp

Giảm thiểu khí thải nhà kính

Giảm sử dụng các nguồn tài nguyên không tái tạo

Tận dụng hiệu quả hơn các nguồn tài nguyên, năng lượng và nước
Tối đa hóa cơ hội tái sử dụng, tái chế và thu hồi vật liệu

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá việc thực hiện công việc phải bao gồm:

Ít nhất một báo cáo xác định các vai trò và chức năng của hoạt động du lịch có trách nhiệm

Ít nhất hai báo cáo về cải thiện hoạt động du lịch có trách nhiệm

Ít nhất một báo cáo/phân tích về xây dựng các chỉ số đánh giá hoạt động du lịch có trách nhiệm

Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

Nghiên cứu tình huống

Đóng vai

Hồ sơ các báo cáo, cập nhật cơ sở dữ liệu, tài liệu và các nguồn tư liệu về hoạt động du lịch có trách nhiệm để hỗ trợ các bài kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết

Báo cáo khách quan giám sát viên thực hiện

Dự án và công việc được giao.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP

MÃ SỐ:CC 18

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 rằng 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 bạn và những bên liên quan khác

Đảm bảo rằng chính sách sức khỏe và an toàn được đưa vào thực hiện trong phạm vi trách nhiệm của bạn, 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 bạn 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 bạn; 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 bạn

4. Triển khai và cải thiện việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn

Chứng tỏ sự cải thiện liên tục việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của bạn

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 bạn

Chứng minh rằng những hành động của các nhân bạn 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 bạn 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 bạn

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

- Áp dụng đúng quy trình xử lý các vấn đề có liên quan đến sức khỏe, an toàn của cá nhân, đơn vị và khách hàng.

Kiến thức thiết yếu

Giải thích tại sao sức khỏe và an toàn ở nơi làm việc lại quan trọng

Mô tả cách thức và địa điểm cần xác định nghĩa vụ và trách nhiệm cá nhân của bạn dưới góc độ pháp luật về sức khỏe và an toàn

Giải thích cách cập nhật các quy định và văn bản pháp lý liên quan tới sức khỏe và an toàn

Tóm tắt yêu cầu dành cho các đơn vị là phải có thông báo bằng văn bản các chính sách về sức khỏe và an toàn

Giải thích cách thức phổ biến văn bản chính sách về sức khỏe và an toàn tới người lao động trong phạm vi trách nhiệm của bạn và những bên liên quan khác

Mô tả 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 bạn và đưa ra kết luận để thông báo tình hình

Giải thích cách thức và thời điểm cần hỏi ý kiến những người trong phạm vi trách nhiệm của bạn hay các đại diện của họ về các vấn đề sức khỏe và an toàn lao động

Xác định các nguồn ý kiến chuyên gia liên quan đến sức khỏe và an toàn lao động

Liệt kê các cách thức phát triển văn hóa “đặt sức khỏe và an toàn lên hàng đầu” trong phạm vi quyền hạn của bạn

Mô tả 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

Giải thích 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 bạn

Giải thích tại sao và bằng cách nào mà những thông tin về sức khỏe và an toàn được tính đến khi lập kế hoạch và ra quyết định

Giải thích tầm quan trọng của việc xây dựng điển hình tốt liên quan đến sức khỏe và an toàn

Xác định các loại nguồn lực cần có để giải quyết các vấn đề về sức khỏe và an toàn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Các thông tin liên quan về sức khỏe và an toàn có thể bao gồm:

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

Các nguy cơ và rủi ro có thể bao gồm:

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

Hỏng 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

Các ghi chép/hồ sơ có thể bao gồm:

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

Thực hiện và cải thiện việc thực hiện sức khỏe và an toàn có thể bao gồm:

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

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

Các hành vi hỗ trợ việc thực hiện có hiệu quả:

Phản ứng nhanh trước các khủng hoảng và vấn đề nảy sinh bằng những hành động đã được đề xuất

Xác định các nhu cầu thông tin của người khác

Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ các yêu cầu của pháp luật, các quy định của ngành, các chính sách của đơn vị và các quy tắc nghề nghiệp

Cảnh giác với các rủi ro và nguy cơ tiềm ẩn

Chịu trách nhiệm cá nhân về công việc đã tiến hành

Xác định các tác động hoặc hậu quả của tình huống

Hành động trong phạm vi quyền hạn được giao

Thường xuyên tìm cách cải thiện kết quả thực hiện công việc

Tôn trọng các cá nhân khác và hành động để đảm bảo các quyền lợi của họ

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Chứng cứ cần bao gồm:

Ít nhất một hồ sơ lưu về hành động mà bạn đã tiến hành nhằm đảm bảo các chính sách về sức khỏe và an toàn được thực hiện phù hợp

Ít nhất hai biên bản cuộc họp mà bạn đã tổ chức với các nhân viên dưới quyền hoặc đại diện của họ và với các chuyên gia để thảo luận, rà soát và thống nhất việc triển khai các chính sách việc về sức khỏe và an toàn tại nơi làm

Ít nhất một bản hướng dẫn hoặc thuyết trình mà bạn đã thực hiện hoặc ủy quyền cho những người trong phạm vi trách nhiệm của bạn liên quan đến việc triển khai các chính sách về sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc

Ít nhất một hồ sơ hoạt động đào tạo mà bạn đã tổ chức cho những người trong phạm vi trách nhiệm của bạn triển khai các chính sách về sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc

Một nhận xét của cá nhân (phản ánh vai trò của bạn trong việc đảm bảo các chính sách về sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc được triển khai và rà soát trong phạm vi trách nhiệm của bạn)

Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức đã đặt ra trong đơn vị năng lực này hoặc qua trả lời vấn đáp có ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

Các phương pháp đánh giá phù hợp sẽ 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

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 nhưng nên sử dụng hạn chế.

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

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÂY DỰNG NĂNG LỰC CHO NHÂN VIÊN
VỀ CÁC NGUYÊN TẮC VÀ THỰC HÀNH DU LỊCH BỀN VỮNG VÀ
CÓ TRÁCH NHIỆM**

MÃ SỐ: CC19

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng chính sách, hướng dẫn và quy trình thực hành du lịch bền vững của đơn vị

Xây dựng chính sách của đơn vị về tiết kiệm nước và năng lượng

Xây dựng chính sách của đơn vị về việc tăng cường tái sử dụng, quản lý chất thải và giảm in ấn

Xây dựng chính sách của đơn vị về các vấn đề văn hóa - xã hội nhạy cảm

Xây dựng chính sách của đơn vị về tổ chức phân phối kinh tế công bằng và khả thi

Xây dựng chính sách đạo đức về kinh doanh và khai thác tình dục trẻ em

Xây dựng bộ quy tắc hướng dẫn và quy trình của đơn vị dựa trên các chính sách đã được xây dựng

Áp dụng bộ quy tắc hướng dẫn và quy trình của đơn vị vào thực hành công việc hằng ngày

2. Đào tạo và phát triển nhân viên về các chính sách, thực hành, quy trình và hướng dẫn liên quan đến du lịch bền vững

Xây dựng chương trình đào tạo và các khóa tập huấn cho nhân viên về các hướng dẫn, quy trình, chính sách và thực hành du lịch bền vững

Tiến hành các buổi đào tạo và tập huấn định kỳ cho nhân viên về các hướng dẫn, quy trình, chính sách và thực hành du lịch bền vững

Cập nhật và cải tiến chương trình đào tạo và tập huấn dựa trên những điểm mới trong thực hành du lịch bền vững cũng như các thông tin phản hồi nhận được

3. Xây dựng và duy trì hệ thống phát triển nhân viên về phổ biến kiến thức và nâng cao nhận thức liên quan đến các hướng dẫn và quy trình của đơn vị về thực hành du lịch bền vững

Tổ chức các chiến dịch nâng cao nhận thức chung và kiến thức nội bộ liên quan đến những hướng dẫn và quy trình của đơn vị về thực hành du lịch bền vững

Xây dựng các công cụ củng cố kiến thức và tuyên truyền nội bộ liên quan đến các hướng dẫn và quy trình của đơn vị về du lịch bền vững đã được xây dựng

Đảm bảo duy trì thường xuyên và hiệu quả việc phổ biến kiến thức về du lịch bền vững

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Xây dựng chính sách, hướng dẫn và quy trình thực hành du lịch bền vững của đơn vị

Đào tạo và phát triển nhân viên về các chính sách, thực hành, quy trình và hướng dẫn liên quan đến du lịch bền vững

Xây dựng và duy trì hệ thống phát triển nhân viên về phổ biến kiến thức và nâng cao nhận thức liên quan đến các hướng dẫn và quy trình của đơn vị về thực hành du lịch bền vững

Kiến thức thiết yếu

Liệt kê và mô tả các nguyên tắc xây dựng chính sách của đơn vị về thực hành du lịch bền vững.

Giải thích ý nghĩa và tầm quan trọng của việc xây dựng các chính sách của đơn vị liên quan đến tính bền vững về kinh tế, văn hoá - xã hội và môi trường.

Liệt kê và mô tả nguyên tắc xây dựng các hướng dẫn và quy trình hiệu quả và có thể áp dụng được của đơn vị.

Xác định đặc điểm của các chiến dịch nâng cao nhận thức và kiến thức

Liệt kê và giải thích các loại hình và đặc điểm của các công cụ phổ biến kiến thức.

Giải thích tầm quan trọng của các chương trình đào tạo và tập huấn thường xuyên về thực hành du lịch bền vững.

Liệt kê và mô tả nguồn dữ liệu thông tin liên quan đến việc cải thiện các chương trình đào tạo và tập huấn về thực hành du lịch bền vững.

Liệt kê và giải thích các thành phần chính trong chính sách và quy trình phòng chống việc khai thác tình dục trẻ em.

Xác định vai trò của việc tập huấn nhân viên về quyền trẻ em và phòng chống khai thác tình dục trẻ em.

Giải thích phương thức báo cáo các trường hợp nghi ngờ vi phạm chính sách và hướng dẫn của đơn vị về du lịch bền vững và có trách nhiệm.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm bao gồm:

Sử dụng 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 dài hạn và khả thi cho tất cả các bên liên quan

Quy trình và chủ đề của đơn vị có thể bao gồm:

Sử dụng năng lượng mặt trời hay năng lượng tái tạo nếu có thể

Giảm phát thải khí nhà kính

Giảm sử dụng các nguồn tài nguyên không tái tạo

Sử dụng hiệu quả hơn các nguồn tài nguyên, năng lượng và nước

Tối đa hóa cơ hội tái sử dụng, tái chế và thu hồi vật liệu

Xác định chiến lược bù đắp hoặc giảm thiểu tác động môi trường:

Tiết kiệm năng lượng

Giảm sử dụng hóa chất

Giảm tiêu thụ nguyên liệu

Thể hiện quyền của người mua thông qua việc lựa chọn các nhà cung cấp chứng tỏ hoạt động vì môi trường, như mua năng lượng tái tạo

Loại bỏ việc sử dụng các nguyên liệu nguy hiểm và độc hại

Quy trình của đơn vị về việc xử lý hiện tượng khai thác tình dục trẻ em và bảo vệ trẻ em

Chính sách đạo đức liên quan đến việc kinh doanh và khai thác tình dục trẻ em

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá việc thực hiện công việc phải bao gồm:

Ít nhất hai chính sách của đơn vị đã được xây dựng

Ít nhất một chiến dịch nâng cao hiểu biết và kiến thức cho nhân viên đã được xây dựng

Ít nhất một chương trình đào tạo/huấn luyện về thực hành du lịch bền vững đã được xây dựng

Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể 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 chứng cứ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung phần kiểm tra vấn đáp để đảm bảo đáp ứng đầy đủ tất cả các yêu cầu về bằng chứng.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT VIỆC ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM

MÃ SỐ: CC 20

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thực hiện hoạt động một cách trách nhiệm trong ngành du lịch

Xây dựng các chính sách của đơn vị về thực hành du lịch bền vững và có trách nhiệm

Xây dựng các chương trình và hành trình du lịch đảm bảo lợi ích khả thi và lâu dài cho tất cả các bên liên quan

Xây dựng các chính sách và tiêu chuẩn bền vững cho các nhà cung cấp

2. Tuân thủ hướng dẫn về du lịch có trách nhiệm

Mô tả các tác động của du lịch

Tham gia thực hành công việc có trách nhiệm

Khuyến khích các hành vi có trách nhiệm

Thực hiện các hoạt động một cách có trách nhiệm

Tuân theo các hướng dẫn về nhận thức giao thoa văn hóa

Theo dõi các tác động và thay đổi

Xây dựng kế hoạch bảo đảm ý thức trách nhiệm cao hơn

3. Đảm bảo khách hàng nhận thức được nguyên tắc du lịch có trách nhiệm

Cung cấp cho khách hàng các thông tin về hành vi du lịch có trách nhiệm

Xây dựng bộ quy tắc ứng xử của đơn vị dành cho khách hàng

Đảm bảo các giá trị văn hóa và môi trường của điểm đến được quảng bá chính xác

Đảm bảo các tiêu chuẩn chất lượng của nhà cung cấp được quảng bá chính xác

Đảm bảo duy trì sự riêng tư đối với hồ sơ khách hàng

Tạo cơ hội cho khách hàng phản hồi về chất lượng dịch vụ và chất lượng của điểm đến

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Thực hiện hoạt động một cách trách nhiệm trong ngành du lịch

Tuân thủ hướng dẫn về du lịch có trách nhiệm

Đảm bảo khách hàng nhận thức được nguyên tắc du lịch có trách nhiệm

Kiến thức thiết yếu

Giải thích vai trò của việc diễn giải, thuyết minh để du khách có những trải nghiệm ấn tượng về du lịch bền vững và có trách nhiệm.

Xác định các nguồn thông tin về du lịch có trách nhiệm và các khái niệm về môi trường tại các khu vực địa lý liên quan.

Giải thích quá trình phát triển liên quan đến sự hình thành các khu vực có trách nhiệm về môi trường và xã hội.

Phân tích quan điểm của Việt Nam về du lịch có trách nhiệm.

Giải thích cách đánh giá và lựa chọn thông tin cho mục đích làm việc thực tế.

Giải thích cách nâng cao nhận thức và xây dựng năng lực của nhân viên về các nguyên tắc du lịch bền vững có liên quan đến trách nhiệm hàng ngày của họ.

Giải thích cách xây dựng các chỉ số và tiêu chí bền vững cho lịch trình và/hoặc chương trình du lịch.

Mô tả cách đề ra mục tiêu cải thiện tính bền vững với nhà cung cấp

Giải thích cách xây dựng bộ quy tắc ứng xử của đơn vị về thực hiện du lịch có trách nhiệm dành cho khách du lịch.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Các nguyên tắc du lịch bền vững bao gồm:

Sử dụng các nguồn tài nguyên thiên nhiên một cách tối ưu trong khi vẫn bảo tồn di sản thiên nhiên và đa dạng sinh học

Tôn trọng và bảo tồn các giá trị văn hóa - xã hội, bao gồm cả các giá trị truyền thống cũng như di sản văn hóa đã và đang được tạo dựng

Đảm bảo lợi ích kinh tế khả thi và lâu dài cho tất cả các bên liên quan, bao gồm cả việc phân phối công bằng các lợi ích

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

Khuyến khích, đưa ra và công nhận các giải pháp sáng tạo

Tích cực đối mặt với thực trạng và tìm kiếm giải pháp hiệu quả hơn

Thử cách làm việc mới

Thông báo kịp thời cho mọi người về các kế hoạch và diễn biến tình hình

Cân bằng nhu cầu đa dạng của các khách hàng khác nhau

Liên tục cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ

Thực hiện lặp lại các hành động hoặc thực hiện các hành động khác nhau để vượt qua trở ngại

Xác định và nêu cao các vấn đề đạo đức

Tự chịu trách nhiệm về những việc xảy ra

Giám sát chất lượng và tiến độ công việc so với kế hoạch và có hành động khắc phục thích hợp khi cần thiết

Phổ biến tầm nhìn của đơn vị để khơi dậy sự nhiệt tình và tận tâm

Thông tin rõ ràng về giá trị và lợi ích của các hành động đề xuất

Trình bày ý tưởng và tranh luận một cách thuyết phục để thu hút mọi người

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá việc thực hiện công việc phải bao gồm:

Ít nhất một lịch trình du lịch và/hoặc chương trình du lịch được xây dựng trên cơ sở các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm

Ít nhất hai trường hợp về thỏa thuận hợp đồng giữa nhà cung cấp và đơn vị trên cơ sở các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm

Ít nhất một báo cáo phản hồi của khách hàng về hoạt động du lịch có trách nhiệm đã được áp dụng

Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

Hỏi và đánh giá một lịch trình du lịch hoặc một chương trình du lịch được xây dựng trên cơ sở các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm

Sử dụng các nghiên cứu tình huống để đánh giá khả năng áp dụng các phương pháp giảm thiểu tác động phù hợp với các môi trường khác nhau

Kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp để đánh giá kiến thức về các quy trình du lịch có trách nhiệm, các tác động, các kỹ thuật giảm thiểu tác động và các yêu cầu mang tính quy định về du lịch bền vững

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT VÀ ĐÁNH GIÁ CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH

MÃ SỐ: CC 21

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. *Đánh giá tác động văn hoá - xã hội và môi trường của các sản phẩm và dịch vụ du lịch*

Xây dựng tiêu chí để phân tích các tác động văn hoá - xã hội và môi trường của các sản phẩm và dịch vụ du lịch đã được hình thành và cung cấp

Đánh giá tác động dựa trên các tiêu chí đã xây dựng so với mục tiêu chiến lược của đơn vị

Xác định các biện pháp cải tiến và xây dựng kế hoạch hành động

2. *Đánh giá các yếu tố kinh tế vĩ mô và vi mô ảnh hưởng đến các sản phẩm và dịch vụ du lịch*

Đánh giá tác động của các yếu tố kinh tế vĩ mô và vi mô đến các sản phẩm và dịch vụ du lịch dựa trên các dữ liệu thu thập được

Hệ thống hóa các cơ hội phát triển sản phẩm/ dịch vụ du lịch dựa trên chiến lược phát triển du lịch dành cho khách du lịch nước ngoài vào Việt Nam (in-bound) và khách du lịch Việt Nam ra nước ngoài (out-bound)

Xác định và phân tích hoạt động của ngành du lịch địa phương so với hoạt động của một địa phương thuộc một quốc gia khác có điều kiện tương đồng

3. *Đánh giá tác động về pháp lý và chính trị đối với các sản phẩm và dịch vụ du lịch*

Phân tích sự tuân thủ các vấn đề liên quan đến pháp luật và đạo đức của điểm đến nước chủ nhà so với các điểm đến quốc tế khác

Nêu chính xác những ảnh hưởng chính trị đối với sự phát triển mang tính chiến lược của các sản phẩm và dịch vụ du lịch của đơn vị

4. *Xây dựng báo cáo đánh giá và cải thiện các sản phẩm và dịch vụ du lịch*

Xây dựng báo cáo đánh giá dựa trên những kết quả nghiên cứu cụ thể

Xây dựng kế hoạch hành động về cải thiện các sản phẩm và dịch vụ du lịch

Phổ biến kế hoạch cho toàn đơn vị và các bên liên quan

Thiết lập và giám sát việc thực hiện các kế hoạch đã xây dựng
Xây dựng kế hoạch hợp tác với các tổ chức địa phương, khu vực, quốc gia và quốc tế đảm bảo xu hướng phát triển bền vững của các sản phẩm và dịch vụ du lịch

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng:

Đánh giá tác động văn hoá - xã hội và môi trường của các sản phẩm và dịch vụ du lịch.

Đánh giá các yếu tố kinh tế vĩ mô và vi mô ảnh hưởng đến các sản phẩm và dịch vụ du lịch.

Đánh giá tác động về pháp lý và chính trị đối với các sản phẩm và dịch vụ du lịch.

Xây dựng báo cáo đánh giá và cải thiện các sản phẩm và dịch vụ du lịch.

Kiến thức thiết yếu:

Mô tả và giải thích các chính sách và quy trình của đơn vị liên quan đến việc giám sát các sản phẩm và dịch vụ du lịch.

Giải thích các kế hoạch quản lý và định hướng chiến lược của đơn vị.

Giải thích cách thức áp dụng các kỹ năng nghiên cứu và phân tích dữ liệu thu được.

Liệt kê và giải thích các thuật ngữ liên quan đến các yếu tố văn hóa - xã hội, kinh tế và môi trường ảnh hưởng đến các sản phẩm và dịch vụ du lịch.

Giải thích cách thức áp dụng các kỹ năng truyền thông, dự báo, giao tiếp và vận dụng thống kê.

Giải thích các vấn đề quản lý rủi ro cần cân nhắc cho các lĩnh vực phân tích quan trọng.

Giải thích kỹ thuật làm báo cáo và khả năng ứng dụng.

Giải thích cách thức xây dựng các tiêu chí thành công và các chỉ số thực hiện công việc để theo dõi, giám sát và đánh giá các sản phẩm và dịch vụ du lịch.

Giải thích cách thức diễn giải kết quả nghiên cứu tổng hợp và chi tiết về tác động đối với các sản phẩm và dịch vụ du lịch.

Mô tả cách thức chủ động xây dựng cơ sở dữ liệu để theo dõi, giám sát và đánh giá các sản phẩm và dịch vụ du lịch.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Quy trình xây dựng tiêu chí phân tích bao gồm:

- Lập hồ sơ các đối tác
- Thiết lập ma trận về quyền lực - lợi ích
- Phát triển và cải thiện việc hợp tác hiện tại và trong tương lai
- Quy trình phân tích các kết quả nghiên cứu
- Phương pháp nghiên cứu cơ bản: định tính và định lượng
- Cấu trúc các kết quả nghiên cứu
- Giá trị của các kết quả nghiên cứu

Phương pháp và kỹ thuật nghiên cứu bao gồm:

- So sánh
- Phân tích
- Phương pháp định tính và định lượng
- Lấy mẫu khảo sát
- Phỏng vấn
- Các cuộc họp nhóm
- Khảo sát
- Bảng hỏi
- Các nhóm mục tiêu
- Phỏng vấn qua điện thoại

Xây dựng báo cáo đánh giá có thể liên quan đến:

Xác định chiến lược thu thập tài liệu, thông tin, nguồn lực,... cần thiết cho báo cáo

Xác định tiêu chí và khả năng thực hiện việc đánh giá

Chuẩn bị tiêu chí đánh giá tiến độ và sự hoàn thành

Xác định kết quả mong đợi cuối cùng và lợi ích đo lường được của báo cáo

Xác định tiến độ chương trình/dự án

Làm rõ/sửa đổi tiêu chí, bao gồm việc xác nhận hoặc làm rõ cơ sở lý luận cho báo cáo

Xây dựng kế hoạch hành động có thể liên quan đến:

Xây dựng kế hoạch nguồn nhân lực nếu có thể, mô tả việc đào tạo, đội ngũ nhân viên liên quan, cam kết về thời gian, cơ cấu quyền hạn và thông tin

Xây dựng chỉ số thực hiện

Mô tả cơ chế kiểm soát

Xác định chiến lược kiểm soát chất lượng và đảm bảo chất lượng cho kế hoạch

Phát triển các cách thức quản lý rủi ro cho kế hoạch

Xác định vai trò và trách nhiệm liên quan đối với những người tham gia vào kế hoạch

Xác định lịch trình và thời gian biểu

Xác định nhiệm vụ và hoạt động

Phối hợp đội ngũ nhân viên

Chuẩn bị tài liệu cụ thể

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá việc thực hiện công việc phải bao gồm:

Ít nhất hai phân tích về các tác động khác nhau đến sản phẩm và dịch vụ du lịch

Ít nhất một báo cáo đánh giá các sản phẩm và dịch vụ du lịch

Ít nhất một kế hoạch hành động để cải thiện sản phẩm và dịch vụ du lịch

Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

Nghiên cứu tình huống

Quan sát ứng viên thực hiện công việc

Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết

Hồ sơ chứng cứ

Giải quyết vấn đề

Đóng vai

Dự án và công việc được giao

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HỖ TRỢ CÁC ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH THỰC HÀNH DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM

MÃ SỐ: CC 22

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lòng ghép thực hành du lịch có trách nhiệm vào các hoạt động tương tác với cộng đồng tại điểm đến

Xây dựng quy trình của đơn vị tương tác với cộng đồng tại điểm đến liên quan tới thực hành du lịch có trách nhiệm

Đảm bảo đưa các hoạt động du lịch có trách nhiệm vào các cơ chế hợp tác và thỏa thuận với cộng đồng tại điểm đến

2. Thúc đẩy phát triển bền vững tại các điểm đến du lịch

Trực tiếp phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước và địa phương

Phối hợp với các tổ chức khác có cùng quan điểm: các tổ chức phi chính phủ hoặc các công ty điều hành du lịch tại điểm đến

Giáo dục cộng đồng địa phương về tầm quan trọng của quản lý nguồn tài nguyên thiên nhiên bền vững, bảo tồn sự nhạy cảm về văn hóa – xã hội và duy trì sự phân phối kinh tế công bằng

3. Hỗ trợ việc gây quỹ quản lý du lịch tại các khu bảo tồn

Cung cấp các chương trình du lịch đến các khu bảo tồn

Cung cấp thông tin cho khách hàng về cách thức hỗ trợ công tác bảo tồn

Khuyến khích quyên góp hỗ trợ trực tiếp

Hỗ trợ doanh nghiệp địa phương chuẩn bị kế hoạch kinh doanh và đề xuất tài trợ

Hỗ trợ phối hợp hoặc tài trợ ngân sách cho các chương trình đào tạo phát triển kỹ năng kinh doanh tại địa phương

4. Hỗ trợ những sáng kiến thúc đẩy phát triển xã hội địa phương

Đảm bảo sự tài trợ

Tạo cơ hội cho khách hàng quyên góp tiền hoặc làm công tác tình nguyện cho các dự án

Gắn kết cộng đồng địa phương hoặc doanh nghiệp với các cơ quan hỗ trợ các doanh nghiệp vừa và nhỏ để có thể hỗ trợ xây dựng năng lực

5. Hỗ trợ cộng đồng phát triển các sản phẩm và dịch vụ đáp ứng nhu cầu của người tiêu dùng

Tư vấn và định hướng sở thích của khách du lịch
Đảm bảo cộng đồng địa phương hiểu được mong đợi của khách du lịch về các tiêu chuẩn chất lượng tại các cơ sở cung cấp dịch vụ lưu trú, ăn uống, giải trí,... tại địa phương

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng:

Lồng ghép thực hành du lịch có trách nhiệm vào các hoạt động tương tác với cộng đồng tại điểm đến

Thúc đẩy phát triển bền vững tại các điểm đến du lịch

Hỗ trợ việc gây quỹ quản lý du lịch tại các khu bảo tồn

Hỗ trợ những sáng kiến thúc đẩy phát triển xã hội địa phương

Hỗ trợ cộng đồng phát triển các sản phẩm và dịch vụ đáp ứng nhu cầu của người tiêu dùng

Kiến thức thiết yếu:

Liệt kê và mô tả cách đơn vị xây dựng quy trình hoạt động tương tác với cộng đồng tại điểm đến về thực hành du lịch có trách nhiệm

Giải thích cách đưa thực hành du lịch có trách nhiệm vào các cơ chế hợp tác và các thỏa thuận với cộng đồng tại điểm đến

Mô tả tầm quan trọng của việc phối hợp với các cơ quan quản lý nhà nước và địa phương

Giải thích cách thức giáo dục cộng đồng địa phương về tầm quan trọng của việc quản lý nguồn tài nguyên thiên nhiên bền vững, bảo tồn sự nhạy cảm về văn hóa - xã hội và duy trì phân phối lợi ích kinh tế công bằng

Mô tả cách thức xây dựng các chương trình du lịch đến các khu bảo tồn

Xác định đặc trưng và tầm quan trọng của công tác bảo tồn

Liệt kê và mô tả các hình thức quyên góp hỗ trợ trực tiếp

Giải thích cách thức hỗ trợ doanh nghiệp địa phương chuẩn bị kế hoạch kinh doanh và đề xuất tài trợ

Giải thích cách gắn kết cộng đồng hoặc doanh nghiệp địa phương với các cơ quan hỗ trợ doanh nghiệp vừa và nhỏ để có thể xây dựng năng lực

Liệt kê và mô tả những khả năng có thể tư vấn và định hướng sở thích của khách du lịch

Lập danh sách và mô tả các tiêu chuẩn chất lượng mà khách du lịch mong đợi tại các cơ sở cung cấp dịch vụ lưu trú, ăn uống, giải trí,... tại địa phương

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Nhà cung cấp du lịch có trách nhiệm tại địa phương có thể bao gồm:

Nhà cung cấp cơ sở lưu trú (khách sạn, khu nghỉ dưỡng du lịch, tàu biển, nhà nghỉ, nhà trọ ...) được chứng nhận đạt tiêu chí phát triển du lịch bền vững và có trách nhiệm

Nhà cung cấp dịch vụ ăn uống (nhà hàng, nhà khách, quán ăn tự phục vụ, quầy bar, cửa hàng bánh kẹo,...) được chứng nhận đạt tiêu chí phát triển du lịch bền vững và có trách nhiệm

Nhà cung cấp hội trường (hội nghị, hội thảo, các địa điểm tổ chức hội thảo, các sảnh trưng bày,...) được chứng nhận đạt tiêu chí phát triển du lịch bền vững và có trách nhiệm

Nhà cung cấp sân khấu, thiết bị nghe nhìn

Nhà cung cấp dịch vụ trưng bày

Nhà cung cấp dịch vụ tiệc

Nhà cung cấp dịch vụ giải trí

Các công ty cho thuê thiết bị

Các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm bao gồm:

Sử dụng 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 khả thi và dài hạn đối với tất cả các bên liên quan

Các bên liên quan đến điểm đến du lịch có thể bao gồm:

Các gia đình truyền thống ở thành thị hay nông thôn

Các nhóm có điểm chung về văn hoá và sở thích

Những cá nhân gắn với một nhóm cụ thể hoặc được chấp nhận bởi một nhóm cụ thể

Cư dân thành thị và nông thôn hoặc cư dân khu vực

Những cộng đồng truyền thống sống trên vùng đất tổ tiên

Các cơ hội du lịch dành cho điểm đến có thể bao gồm:

Phát triển cơ sở lưu trú

Danh lam thắng cảnh

Sự tham gia của điểm đến du lịch vào các hoạt động như cung cấp nhân viên cho các hoạt động ngoài phạm vi ngành, đào tạo cho ngành du lịch,...

Các sự kiện

Lễ hội

Hoạt động lễ hành

Hoạt động bán lẻ du lịch

Các thỏa thuận thực hiện liên quan đến việc đề ra chính sách ngăn chặn kinh doanh và khai thác tình dục trẻ em

Chiến dịch nâng cao nhận thức về bảo vệ trẻ em

Các chuyến tham quan điểm đến du lịch do các công ty lễ hành bên ngoài tổ chức

Các nguồn thông tin có thể bao gồm:

Các điểm du lịch có lợi ích chung

Các cơ quan chính phủ: các cơ quan tài trợ, các cơ quan quản lý đất đai

Mạng Internet

Người dân địa phương

Các báo cáo và nghiên cứu: kế hoạch tiếp thị (marketing), số liệu thống kê của quốc gia, khu vực và địa phương

Các cơ quan nghiên cứu: nhà nước, tư nhân

Các công ty du lịch, cơ sở lưu trú, công ty tiếp thị (marketing) điểm đến, công ty lễ hành, các công ty lễ hành nhận khách từ nước ngoài, các công ty du lịch bán buôn, các tổ chức và hiệp hội du lịch, các cơ sở đào tạo

Tác động tới điểm đến du lịch có thể bao gồm:

Lợi ích văn hóa, bao gồm cả việc bảo tồn văn hoá; lợi ích kinh tế như cơ hội việc làm; sự hiểu biết sâu rộng hơn giữa nền văn hoá bản địa và nền văn hoá của du khách; cải thiện cơ sở vật chất của địa phương; giáo dục khách tham quan

Tác hại: thiệt hại tại các khu vực nhạy cảm về môi trường hoặc văn hóa, ảnh hưởng đến cấu trúc xã hội, suy đồi văn hóa

Thông tin cập nhật và chính xác được cung cấp cho cộng đồng địa phương tại điểm đến có thể bao gồm:

Sản phẩm du lịch được đề xuất

Năng lực của các bên liên quan tại điểm đến du lịch: khả năng tiếp thị thành công sản phẩm du lịch đã đề xuất, khả năng cung cấp thành công sản phẩm du lịch được đề xuất

Tác động của các bên liên quan tới điểm đến du lịch có thể là tích cực hoặc tiêu cực

Thông tin về ngành du lịch và thông tin thị trường: xu hướng và nhu cầu hiện tại của thị

trường, sự khác biệt giữa sản phẩm và dịch vụ ở các vùng khác nhau, sự kỳ vọng về chất lượng và dịch vụ, các mạng lưới marketing và phân phối

Thông tin về các cộng đồng khác

Các đề xuất, bao gồm cả việc giới thiệu sản phẩm thay thế cho các bên liên quan tại điểm đến du lịch

Chính sách/quy chuẩn đạo đức liên quan đến việc ngăn chặn kinh doanh và khai thác tình dục trẻ em

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá việc thực hiện công việc phải bao gồm:

Ít nhất một ví dụ về thực hành du lịch có trách nhiệm tương tác với các điểm đến du lịch

Ít nhất một ví dụ về kế hoạch/hoạt động thúc đẩy phát triển bền vững tại điểm đến du lịch

Ít nhất một báo cáo về việc hỗ trợ phát triển xã hội đã được thực hiện

Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

Nghiên cứu tình huống

Quan sát ứng viên thực hiện công việc

Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết

Hồ sơ chứng cứ

Giải quyết vấn đề

Đóng vai

Dự án và công việc được giao

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: KHẢO SÁT NHU CẦU KHÁCH DU LỊCH
MÃ SỐ: CM01

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập kế hoạch khảo sát

- Đảm bảo kế hoạch khảo sát rõ ràng về phạm vi, thời gian, hình thức thực hiện khảo sát.
- Xác định nhân sự thực hiện khảo sát phù hợp và phân công công việc rõ ràng.
- Tính toán chính xác về kinh phí thực hiện khảo sát.
- Soạn thảo phiếu khảo sát đúng theo form mẫu của doanh nghiệp.
- Thiết kế các câu hỏi khoa học và phù hợp để xác định được động cơ, mục đích đi du lịch của khách hàng tiềm năng.

2. Thực hiện khảo sát

- Đảm bảo thực hiện khảo sát đúng theo kế hoạch đã lập.
- Xác định được mức chi tiêu bình quân dành cho mỗi chuyến đi của từng nhóm đối tượng khách (dựa vào đặc điểm nhân khẩu xã hội như: giới tính, nghề nghiệp, quốc tịch, độ tuổi...).
- Xác định được mức chi tiêu bình quân mỗi ngày của 1 khách trong nhóm đối tượng khách đó.
- Xác định được tần suất, thời gian và thời điểm đi du lịch của khách.
- Nắm rõ các đặc điểm về tập quán và hành vi tiêu dùng, thị hiếu thẩm mỹ của khách.
- Điều chỉnh kế hoạch khảo sát kịp thời khi cần thiết

3. Viết báo cáo về đợt khảo sát:

- Trình bày báo cáo theo đúng thể thức quy định của doanh nghiệp;
- Phân loại cụ thể nhóm đối tượng khách theo mục đích, động cơ đi du lịch;
- Thể hiện đầy đủ các chỉ tiêu khảo sát như: khả năng chi tiêu - thanh toán, thói quen trong tiêu dùng, thị hiếu, thẩm mỹ, tần suất đi du lịch, thời gian dành cho du lịch...theo từng nhóm đối tượng khách đã phân loại.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng:

- Lập kế hoạch khảo sát
- Thực hiện khảo sát:
 - + Đặt câu hỏi khảo sát.
 - + Thu thập, tổng hợp và xử lý thông tin đã khảo sát.
- Viết báo cáo về đợt khảo sát:
- Giao tiếp với các đối tượng tham gia khảo sát hiệu quả

Kiến thức thiết yếu:

- Hiểu biết về các nhu cầu, nhóm động cơ, mục đích đi du lịch của khách du lịch.
- Hiểu biết về tâm lý tiêu dùng khách du lịch theo nghề nghiệp, theo tôn giáo, theo giới tính, theo độ tuổi và những yếu tố ảnh hưởng đến khả năng chi tiêu của khách du lịch.
- Hiểu biết về tâm lý của khách du lịch theo vùng miền, quốc gia, nghề nghiệp, tôn giáo, giới tính, độ tuổi.
- Hiểu biết về tập quán đi du lịch của khách theo nghề nghiệp, theo tôn giáo, theo giới tính, theo độ tuổi...
- Hiểu biết về quy trình, cách thức lập kế hoạch khảo sát, thiết kế phiếu khảo sát, thực hiện khảo sát và viết báo cáo tổng kết đợt khảo sát nhu cầu thị trường khách du lịch.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Máy tính và các trang thiết bị văn phòng khác.
- Phiếu thăm dò ý kiến, bảng hỏi thiết kế theo quy định của doanh nghiệp.
- Nhật ký khảo sát.
- Tài liệu thống kê về khách du lịch (quốc tế, nội địa).
- Kết quả nghiên cứu tài liệu về thói quen, sở thích của khách ở các vùng miền, quốc gia khác nhau.

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:

- Lập kế hoạch khảo sát nhu cầu khách du lịch cho một công ty du lịch với các dữ liệu về công ty đầy đủ.
- Quan sát kỹ năng phỏng vấn khách của ứng viên để lấy thông tin thông qua mô phỏng đóng vai
- Kiểm tra viết về hiểu biết của ứng viên về tâm lý của khách du lịch và các kiến thức khác có liên quan.
- Đánh giá hồ sơ chứng cứ để thể hiện kinh nghiệm và năng lực thực hiện nhiệm vụ

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: KHẢO SÁT TUYẾN ĐIỂM VÀ TÀI NGUYÊN DU LỊCH

MÃ SỐ: CM02

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. *Lập kế hoạch khảo sát tuyến điểm và tài nguyên du lịch*

- Đảm bảo kế hoạch khảo sát rõ ràng về phạm vi, thời gian, hình thức thực hiện khảo sát.
- Xác định nhân sự thực hiện khảo sát phù hợp và phân công công việc rõ ràng.
- Tính toán chính xác về kinh phí thực hiện khảo sát.
- Liệt kê và miêu tả chính xác, cụ thể đặc điểm, vị trí của các tài nguyên tại địa phương và tại các vùng du lịch (nếu có):
 - Tài nguyên địa hình (đồi núi, hang động, đảo, vịnh, bãi biển...);
 - Tài nguyên khí hậu (tài nguyên khí hậu thích hợp với sức khỏe con người, tài nguyên khí hậu phục vụ cho việc chữa bệnh, nghỉ dưỡng...);
 - Tài nguyên nước (thác nước, suối khoáng...);
 - Tài nguyên sinh vật (tại các khu bảo tồn, vườn quốc gia...).
 - Xác định quy mô (cấp địa phương hay quốc gia) của các tài nguyên đó;

2. *Thực hiện khảo sát*

- Đảm bảo thực hiện khảo sát đúng theo kế hoạch đã lập.
- Trình bày đầy đủ nội dung chính sách khai thác tài nguyên phục vụ du lịch của chủ sở hữu quản lý tài nguyên.
- Thống kê đầy đủ các di sản thiên nhiên thế giới (cả những tài nguyên du lịch tự nhiên hiện nay đang xin được công nhận), các khu bảo tồn và khu dự trữ sinh quyển tại Việt Nam.
 - Miêu tả chính xác, cụ thể đặc điểm và vị trí của các di sản, khu bảo tồn, khu dự trữ sinh quyển.
 - Đánh giá và xác định phương hướng khai thác tài nguyên du lịch tự nhiên phù hợp với quy định của nhà nước, đặc điểm kinh doanh của doanh nghiệp.
 - Phối hợp, thống nhất cơ chế khai thác với đơn vị quản lý trực tiếp các nguồn tài nguyên.

3. Viết báo cáo về đợt khảo sát

- Trình bày báo cáo theo đúng thể thức quy định của doanh nghiệp;
- Lập danh sách các tuyến điểm và các loại hình tài nguyên du lịch theo địa phương, theo vùng du lịch;
- Đối với từng điểm du lịch, liệt kê các khả năng vận chuyển, cung đường vận chuyển, số km và các nhà cung cấp vận chuyển công cộng;
- Nêu các điều kiện và cơ chế khai thác của đơn vị quản lý điểm du lịch đó.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng:

- Lập kế hoạch khảo sát
- Thực hiện khảo sát:
 - + Đặt câu hỏi khảo sát.
 - + Thu thập, tổng hợp và xử lý thông tin đã khảo sát.
- Viết báo cáo về đợt khảo sát:
- Giao tiếp với các đối tượng tham gia khảo sát hiệu quả

Kiến thức thiết yếu:

- Kiến thức về tài nguyên du lịch tự nhiên và tài nguyên du lịch văn hóa theo tuyến, điểm trong và ngoài nước.
- Hiểu biết về các di sản thiên nhiên và văn hoá thế giới ở Việt Nam
- Hiểu biết về loại hình giao thông theo tuyến, điểm du lịch.
- Hiểu biết về các cơ quan chức năng quản lý tài nguyên du lịch.
- Hiểu biết về chính sách khai thác và sử dụng tài nguyên du lịch của các cơ quan quản lý về du lịch.
- Kinh nghiệm khảo sát tuyến tài nguyên phục vụ phát triển du lịch.
- Hiểu biết về quy trình, cách thức thiết kế phiếu khảo sát và viết báo cáo tổng kết đợt khảo sát tuyến điểm du lịch.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Bản đồ giao thông và bản đồ du lịch.
- Nhật ký khảo sát.
- Các tài liệu về điểm, tuyến, khu, vùng du lịch.
- Các trang web du lịch của các vùng du lịch trong cả nước.
- Kết quả các chuyến đi khảo sát trước.
- Trang thiết bị văn phòng.

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:

- Kiểm tra viết về hiểu biết của ứng viên về các điểm, khu, tuyến du lịch của vùng du lịch Bắc Bộ, Bắc Trung Bộ, Nam Trung Bộ và Nam Bộ, về việc Xác định vị trí, cung đường và các khả năng vận chuyển đến các tuyến, điểm và khu du lịch của 3 vùng du lịch Bắc Bộ, Bắc Trung Bộ, Nam Trung Bộ và Nam Bộ.

- Kiểm tra năng lực lập kế hoạch khảo sát tuyến điểm và viết báo cáo kết quả khảo sát

- Đánh giá hồ sơ chứng cứ để thể hiện kinh nghiệm và năng lực thực hiện nhiệm vụ.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC CUNG ỨNG CỦA CÁC NHÀ CUNG CẤP VÀ DOANH NGHIỆP

MÃ SỐ: CM03

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. *Lập kế hoạch khảo sát*

- Đảm bảo kế hoạch khảo sát rõ ràng về phạm vi, thời gian, hình thức thực hiện khảo sát.
- Xác định nhân sự thực hiện khảo sát phù hợp và phân công công việc rõ ràng.
- Tính toán chính xác về kinh phí thực hiện khảo sát.

2. *Thực hiện khảo sát*

- Liệt kê được danh sách, địa chỉ liên hệ, người liên hệ của các khách sạn, nhà hàng, cửa hàng mua sắm vui chơi giải trí...tại các điểm dừng và điểm tham quan trên các tuyến du lịch đã khảo sát phục vụ cho việc thiết kế các tour du lịch.
- Miêu tả được đặc điểm cơ sở vật chất của các nhà cung cấp dịch vụ đã khảo sát (mới, cũ, hiện đại, đạt tiêu chuẩn của doanh nghiệp và của ngành...).
- Xác định được quy mô hoạt động của nhà cung cấp dịch vụ (diện tích, xếp hạng, số lượng...).
- Xác định được mức độ đáp ứng dịch vụ về số lượng, chất lượng, chủng loại của các nhà cung cấp dịch vụ cho các đối tượng khách khác nhau.
- Đưa ra danh sách dự kiến các nhà cung cấp dịch vụ sẽ lựa chọn tương quan với đối tượng khách hàng tiềm năng
- Xác định được đặc điểm nguồn nhân lực của doanh nghiệp (số lượng, trình độ chuyên môn, tinh thần, thái độ, tác phong làm việc...) có thể phục vụ cho tuyến hành trình đã khảo sát.

10. Đánh giá được năng lực tài chính, cơ sở vật chất và các khả năng xã hội đáp ứng nhu cầu phục vụ khách du lịch của doanh nghiệp.

3. *Viết báo cáo khảo sát*

- Viết báo cáo kết quả khảo sát:
- Liệt kê các nhà cung cấp khả thi, phù hợp với tiêu chí kinh doanh của doanh nghiệp;
- Mô tả sơ lược đặc điểm dịch vụ;

- Nhân viên đầu mối liên hệ của nhà cung cấp đó.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng:

- Lập kế hoạch khảo sát
- Thực hiện khảo sát:
 - + Đặt câu hỏi khảo sát.
 - + Thu thập, tổng hợp và xử lý thông tin đã khảo sát.
- Viết báo cáo về đợt khảo sát:
- Giao tiếp với các đối tượng tham gia khảo sát hiệu quả

Kiến thức thiết yếu:

- Thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ tại các địa phương nơi khảo sát.
- Hiểu biết về tiêu chuẩn dịch vụ du lịch (ăn, nghỉ, vui chơi giải trí...) của ngành, của khu vực và quốc tế.
- Hiểu biết về các tuyến, điểm du lịch.
- Hiểu biết tổng quan về hệ thống các nhà cung cấp dịch vụ trên cả nước.
- Hiểu biết đặc điểm của các tập khách hàng tiềm năng.
- Hiểu biết về nguồn nhân lực, tình hình tài chính và cơ sở vật chất cũng như các năng lực xã hội của doanh nghiệp.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Mẫu nhật ký khảo sát.
- Danh bạ điện thoại của các địa phương khảo sát.
- Các trang website về du lịch.

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: XÂY DỰNG TUYẾN HÀNH TRÌNH CƠ BẢN VÀ PHƯƠNG ÁN THAM QUAN

MÃ SỐ: CM04

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng tuyến hành trình cơ bản

- Xác định được ít nhất 02 tuyến hành trình cơ bản trong chương trình dựa trên nhu cầu của khách và khả năng đáp ứng của tài nguyên du lịch.
- Đảm bảo tuyến hành trình phù hợp với thời gian đi du lịch và mục đích chuyến đi của du khách

2. Xây dựng phương án tham quan

- Dựa vào các thông tin đã khảo sát về tài nguyên du lịch, đưa ra ít nhất 02 phương án tham quan phù hợp với tuyến hành trình đã xác định, phù hợp với mục đích, đặc điểm của đối tượng khách du lịch.
- Xác định rõ hình thức tổ chức, địa điểm và khoảng thời gian dành cho từng hoạt động tham quan.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng:

- Chọn tuyến hành trình phù hợp.
- Xác định điểm tham quan phù hợp.
- Phân tích đánh giá các điểm nhấn của chương trình.
- Đọc bản đồ

Kiến thức thiết yếu:

- Hiểu biết về các tuyến điểm du lịch.
- Hiểu biết về nhu cầu của đối tượng khách du lịch mà doanh nghiệp hướng tới.
- Hiểu biết về các điểm tham quan du lịch trên tuyến hành trình cơ bản.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Thông tin, tư liệu của chuyến khảo sát.
- Báo cáo kết quả nghiên cứu nhu cầu thị trường khách du lịch.
- Giấy bút hoặc máy tính.

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: XÂY DỰNG PHƯƠNG ÁN VẬN CHUYỂN, LƯU TRÚ, ĂN UỐNG

MÃ SỐ: CM05

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thu thập thông tin về các phương án vận chuyển, lưu trú, ăn uống

- Xác định tất cả các khả năng có thể bố trí vận chuyển, ăn uống, lưu trú cho khách du lịch trên tuyến hành trình.

- Miêu tả chi tiết về các phương án vận chuyển, ăn uống, lưu trú có thể sử dụng được trên tuyến hành trình: số km, thời gian, ưu và nhược điểm của mỗi phương án....

- Lựa chọn các cơ sở phục vụ lưu trú nằm trên tuyến hành trình cơ bản đã xây dựng và phù hợp với đặc điểm của phương án tham quan.

- Các tiêu thức trong lưu trú như: thứ hạng, quy mô, vị trí, kiến trúc, mức giá, các dịch vụ bổ sung ...phù hợp với những yêu cầu cơ bản của đối tượng khách hàng doanh nghiệp muốn hướng tới.

2. Xác định phương án vận chuyển, lưu trú, ăn uống phù hợp

- Lựa chọn loại hình vận chuyển, địa điểm ăn uống, lưu trú phù hợp với đặc điểm của đoàn khách và đặc điểm của chương trình tham quan.

- Đảm bảo mức độ an toàn cao, mức chi phí thấp, tiết kiệm thời gian và đem lại sự tiện nghi nhất cho khách.

- Các yêu cầu đặc biệt của khách về vận chuyển, ăn uống, lưu trú được chú ý.

- Kết hợp các loại hình vận chuyển để tránh nhàm chán, mệt mỏi cho khách (nếu có thể).

- Đưa ra phương án thay thế phù hợp trong trường hợp xảy ra sự cố, hỏng hóc dọc đường.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng:

- Thu thập thông tin về các phương án vận chuyển, lưu trú, ăn uống.

- Xác định phương án vận chuyển phù hợp

- Đọc bản đồ

- Phân tích và lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển, lưu trú ăn uống

- Lựa chọn loại hình vận chuyển và kết hợp các loại hình vận chuyển.

- Đàm phán, giao tiếp với các nhà cung cấp

Kiến thức thiết yếu:

- Am hiểu các tuyến đường giao thông Việt Nam
- Hiểu biết về các loại phương tiện vận chuyển cũng như ưu điểm và nhược điểm của mỗi loại hình vận chuyển.
- Hiểu biết về các hãng vận chuyển đường bộ, hàng không, sắt, thủy.
- Am hiểu đặc điểm, nhu cầu, sở thích của đoàn khách về vận chuyển, lưu trú ăn uống
- Văn hóa ẩm thực của địa phương, vùng miền, quốc gia.
- Hiểu biết về tiêu chuẩn và đặc điểm các cơ sở lưu trú.
- Thông tin về các yêu cầu đặc biệt của khách về vận chuyển, lưu trú ăn uống

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Bản đồ.
- Danh bạ các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển, lưu trú, ăn uống.
- Bảng giờ hoạt động của các loại phương tiện công cộng.
- Trang thiết bị văn phòng: giấy bút, máy tính...

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: XÂY DỰNG PHƯƠNG ÁN VUI CHƠI, GIẢI TRÍ, MUA SẮM

MÃ SỐ: CM06

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thu thập thông tin về các dịch vụ vui chơi, giải trí, mua sắm trên tuyến hành trình

- Xác định được nhu cầu vui chơi giải trí, mua sắm... của nhóm đối tượng khách hàng mà chương trình muốn hướng tới.
- Liệt kê danh sách các địa điểm, các nhà cung cấp dịch vụ vui chơi giải trí, mua sắm... trên tuyến hành trình.
- Mô tả về quy mô, đặc điểm (vị trí, diện tích, các loại hình vui chơi giải trí, giờ đóng mở cửa, giá cả, chất lượng...) của địa điểm, của các nhà cung cấp dịch vụ này.
- Xác định được thời gian tối thiểu cần có cho dịch vụ vui chơi giải trí, mua sắm để bố trí thời gian trong lịch trình.

2. Xác định phương án vui chơi, giải trí, mua sắm cho chương trình du lịch

- Kết hợp giữa nhu cầu, mục đích đi du lịch của nhóm đối tượng khách với đặc điểm các địa điểm, các nhà cung cấp dịch vụ vui chơi, giải trí, mua sắm...trên tuyến hành trình và đặc điểm của phương án tham quan để đưa ra phương án vui chơi giải trí, mua sắm...phù hợp, khả thi.
- Đảm bảo tỷ lệ thời gian dành cho dịch vụ này hợp lý so với quỹ thời gian thực hiện mục đích chính của chuyến du lịch
- Nhấn mạnh vào những dịch vụ vui chơi giải trí đặc trưng của vùng miền.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng:

- Tư vấn khách hàng.
- Thu thập thông tin về các dịch vụ vui chơi, giải trí, mua sắm trên tuyến hành trình.
- Xác định phương án vui chơi, giải trí, mua sắm cho chương trình du lịch.
- Tổng hợp.
- Đánh giá, lựa chọn

Kiến thức thiết yếu:

- Am hiểu về mục đích đi du lịch, nhu cầu vui chơi giải trí, mua sắm... của nhóm đối tượng khách hàng mà chương trình muốn hướng tới.
- Hiểu biết về các địa điểm, các chương trình vui chơi giải trí, các nhà cung cấp dịch vụ vui chơi giải trí, mua sắm trên tuyến hành trình.
- Hiểu biết về văn hoá điểm đến.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Bản báo cáo kết quả khảo sát, mục đích nhu cầu vui chơi giải trí, mua sắm... của nhóm đối tượng khách hàng mà chương trình muốn hướng tới.
- Giấy, bút hoặc máy tính.
- Danh mục các dịch vụ vui chơi giải trí, mua sắm... và các nhà cung cấp trên tuyến hành trình đã xây dựng.

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: XÂY DỰNG LỊCH TRÌNH CHI TIẾT

MÃ SỐ: CM 07

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định các hoạt động theo trình tự địa lý

- Sắp xếp các hoạt động vận chuyển, tham quan, ăn uống, lưu trú đầy đủ, theo trật tự của từng buổi trong ngày.
- Đảm bảo cường độ các hoạt động phù hợp với đặc điểm tâm sinh lý của đoàn khách
- Ấn định thời gian bắt đầu của từng buổi trong lịch trình

2. Viết lời dẫn cho các hoạt động

- Miêu tả ngắn gọn để làm nổi bật giá trị đặc sắc của từng điểm tham quan.
- Hoàn thiện thể thức trình bày lịch trình chi tiết theo quy định của doanh nghiệp.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng:

- Xác định các hoạt động di chuyển, tham quan, lưu trú, ăn uống... theo trình tự địa lý.
- Viết lời dẫn cho các hoạt động.
- Soạn thảo văn bản.
- Kỹ năng sắp xếp các hoạt động ăn., nghỉ, tham quan, vui chơi giải trí...
- Miêu tả.

Kiến thức thiết yếu:

- Hiểu biết về các phương án vận chuyển, tham quan, lưu trú, ăn uống và các hoạt động khác của chương trình du lịch.
- Am hiểu về đặc điểm tâm sinh lý của đối tượng khách mà chương trình muốn hướng tới.
- Am hiểu về các điểm tham quan và các dịch vụ có trong chương trình.
- Hiểu biết về quy định, thể thức trình bày lịch trình chi tiết chương trình du lịch của doanh nghiệp.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Các phương án vận chuyển, tham quan, lưu trú, ăn uống và các hoạt động khác đã xây dựng.
- Giấy, bút, máy tính.

- Một số lịch trình chi tiết mẫu.

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: TÍNH GIÁ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

MÃ SỐ: CM 08

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tính giá thành cho chương trình du lịch

- Xác định đúng, đủ các loại chi phí trực tiếp trong quá trình thực hiện chuyến đi của khách trong chương trình như: ăn, nghỉ, vận chuyển, tham quan, vui chơi - giải trí, hướng dẫn, thị thực (visa), bảo hiểm....

- Tính giá thành trực tiếp cho một khách theo đúng công thức quy định.

2. Tính giá bán cho chương trình du lịch

- Xác định đầy đủ, chính xác các khoản chi phí khác ngoài giá thành như: chi phí chung, lợi nhuận, hoa hồng đại lý (nếu có), các khoản thuế phải nộp và các chi phí khác... theo quy định của nhà nước và của doanh nghiệp.

- Tính giá bán của chương trình theo đúng công thức quy định.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng:

- Xác định đầy đủ các loại chi phí và phân loại chi phí biến đổi, chi phí cố định một cách đầy đủ, chính xác.

- Sắp xếp và tính toán chi phí cố định, chi phí biến đổi

- Cập nhật thông tin về giá của các loại dịch vụ

- Sử dụng máy tính.

Kiến thức thiết yếu:

- Hiểu biết và cập nhật chính xác các loại chi phí phải trả trong quá trình thực hiện chương trình du lịch.

- Các quy định của Nhà nước, của doanh nghiệp về giá, thuế....

- Am hiểu công thức tính giá thành trực tiếp và giá bán của chương trình du lịch.

- Thông tin về giá cả của các tour du lịch cùng loại trên thị trường.

- Vận dụng các quy định của doanh nghiệp và Nhà nước về giá và chi phí.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Hợp đồng nguyên tắc về mức giá của doanh nghiệp với các nhà cung cấp dịch vụ

- Biểu giá các loại dịch vụ

- Chương trình du lịch

- Các thiết bị tính toán như: máy tính bỏ túi hoặc máy vi tính

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: XÂY DỰNG QUY ĐỊNH CỦA CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

MÃ SỐ: CM 09

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng các quy định về giá và điều kiện bán

- Đưa ra đầy đủ, rõ ràng các điều kiện được áp dụng về giá theo mức giá đã tính toán.

- Quy định cụ thể, rõ ràng về số lượng, chất lượng, chủng loại của các dịch vụ vận chuyển, lưu trú và ăn uống và các dịch vụ khác theo mức giá áp dụng.

- Quy định cụ thể, rõ ràng về hình thức đăng ký đặt chỗ, đặt tiền trước, chế độ phạt khi hủy hợp đồng, hình thức và thời gian thanh toán theo quy định của doanh nghiệp.

2. Xây dựng các quy định về thủ tục xuất nhập cảnh và trách nhiệm hai bên

- Quy định cụ thể về giấy tờ, visa, hộ chiếu, các thủ tục xuất nhập cảnh (nếu có) theo quy định của doanh nghiệp và của nhà nước.

- Quy định cụ thể, rõ ràng về trách nhiệm của doanh nghiệp lẫn hành trong việc tổ chức thực hiện chương trình du lịch.

- Quy định chi tiết, đầy đủ về các cách thức xử lý khi có các trường hợp bất khả kháng xảy ra.

- Các quy định trên phải tuân theo quy định chung của Nhà nước và của ngành du lịch.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng:

- Xây dựng các quy định về giá và điều kiện bán.
- Xây dựng các quy định về thủ tục xuất nhập cảnh và trách nhiệm hai bên
- Cập nhật các văn bản quy định của Nhà nước về hoạt động xuất nhập cảnh.
- Xử lý tình huống.

Kiến thức thiết yếu:

- Am hiểu về chương trình du lịch, về lịch trình chi tiết.

- Thông tin về những nội dung có liên quan đến chương trình (giá thành, giá bán, dịch vụ bao gồm...).
- Hiểu biết về thông lệ kinh doanh lễ hành.
- Hiểu biết về quy định của doanh nghiệp.
- Am hiểu về các văn bản pháp lý của nhà nước, của ngành và của doanh nghiệp quy định về trách nhiệm của doanh nghiệp lễ hành.
- Hiểu biết về: Thủ tục xuất nhập cảnh, hải quan, kiểm dịch...và các văn bản có liên quan đến xuất nhập cảnh.
- Hiểu biết về các hợp đồng kinh tế của ngành.
- Kinh nghiệm trong việc đưa ra phương thức xử lý các trường hợp bất khả kháng.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Máy tính, bảng giá của các nhà cung cấp dịch vụ, quy định của doanh nghiệp và Nhà nước.
- Các văn bản pháp lý qui định về hoạt động du lịch, lễ hành và các thủ tục khác.
- Giấy, bút, máy tính.

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: QUẢNG CÁO CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH
MÃ SỐ: CM 10

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị nội bộ doanh nghiệp

- Họp bàn với các bộ phận có liên quan để đảm bảo nhất trí bàn bạc đưa ra kế hoạch quảng cáo.
- Xác định chính xác mục đích của đợt quảng cáo.
- Xác định không gian và thời gian quảng cáo phù hợp với đối tượng khách hàng mà doanh nghiệp muốn hướng tới.
- Lựa chọn những sản phẩm, chương trình du lịch quảng cáo phù hợp với mục đích của đợt quảng cáo và đối tượng khách hàng muốn hướng tới.
- Lựa chọn hình thức quảng cáo phù hợp với đặc điểm tâm lý của thị trường khách hàng mục tiêu.
- Xây dựng chi tiết kinh phí quảng cáo.

2. Thực hiện quảng cáo

- Trong trường hợp doanh nghiệp thuê đơn vị quảng cáo:
- Lựa chọn đơn vị quảng cáo phù hợp với yêu cầu và khả năng của doanh nghiệp;
- Đàm phán, ký kết hợp đồng quảng cáo theo quy định của doanh nghiệp và của nhà nước.
- Trong trường hợp doanh nghiệp tự tổ chức quảng cáo:
- Xây dựng nội dung quảng cáo phù hợp với luật quảng cáo;
- Nội dung quảng cáo nêu bật được tính đặc thù và ưu thế của sản phẩm;
- Nội dung rõ ràng, dễ hiểu, dễ nhớ, gây ấn tượng;
- Phân công nhân sự thực hiện phù hợp và phổ biến cụ thể mục đích, không gian, thời gian, cách thức quảng cáo ...cho nhân sự thực hiện quảng cáo;
- Phổ biến tiêu chuẩn đánh giá nhân sự thực hiện quảng cáo;
- Các thiết bị chuyên dụng dành cho quảng cáo phù hợp với hình thức quảng cáo.
- Điều chỉnh kế hoạch quảng cáo kịp thời khi cần thiết
- Đánh giá chính xác tiến độ, kinh phí thực hiện quảng cáo so với kế hoạch đã định kế hoạch

- Đưa ra báo cáo về doanh số, về tình hình bán hàng sau quảng cáo vào cuối mùa vụ du lịch

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng:

- Lựa chọn những sản phẩm, chương trình du lịch quảng cáo phù hợp với mục đích của đợt quảng cáo và đối tượng khách hàng muốn hướng tới.

- Lựa chọn hình thức quảng cáo phù hợp với đặc điểm tâm lý của thị trường khách hàng mục tiêu.

- Xây dựng chi tiết kinh phí quảng cáo.

- Giao tiếp, đàm phán.

- Lập kế hoạch quảng cáo

- Lựa chọn hình thức quảng cáo hiệu quả, phù hợp với thị trường mục tiêu.

Kiến thức thiết yếu:

- Hiểu biết về:

+ Mỹ thuật quảng cáo;

+ Các điều kiện tổ chức hoạt động quảng cáo, các nguyên tắc trong quảng cáo;

+ Các hình thức, đặc điểm của quảng cáo;

+ Luật Quảng cáo;

+ Ưu điểm và nhược điểm của mỗi loại hình thức quảng cáo

- Kiến thức về sản phẩm của doanh nghiệp, các điểm hấp dẫn của từng sản phẩm sẽ quảng cáo.

- Am hiểu về thị trường khách hàng mục tiêu muốn hướng tới.

- Thông tin quỹ tài chính dành cho hoạt động quảng cáo của doanh nghiệp.

- Hiểu rõ về kế hoạch quảng cáo.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Tài liệu quảng cáo mẫu để tham khảo (các ấn phẩm quảng cáo..).

- Bản báo cáo kết quả nghiên cứu thị trường.

- Các sản phẩm, chương trình du lịch của doanh nghiệp.

- Danh sách các đơn vị tổ chức quảng cáo cho ngành du lịch.

- Các hợp đồng quảng cáo mẫu.

- Các phiên bản quảng cáo mẫu.
- Giấy, bút hoặc máy tính.
- Danh sách nhân sự.
- Các thiết bị chuyên dụng cho mỗi hình thức quảng cáo .
- Luật Quảng cáo

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: TỔ CHỨC KHUYẾN MẠI

MÃ SỐ: CM 11

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng kế hoạch tổ chức khuyến mại

- Lập kế hoạch tổ chức khuyến mại dựa vào kế hoạch chung toàn năm của doanh nghiệp.
- Kế hoạch khuyến mại phải chi tiết hóa những nội dung cơ bản sau:
 - Lựa chọn thời điểm tổ chức khuyến mại phù hợp với tình hình hoạt động của doanh nghiệp và đặc điểm kinh doanh của ngành (có thể vào đầu mùa du lịch hoặc cuối mùa du lịch);
 - Xác định mục đích, không gian, thời gian của đợt khuyến mại;
 - Xây dựng chính sách khuyến mại cụ thể, chi tiết, phù hợp các cấp kênh phân phối cũng như với khách mua lẻ để đảm bảo lợi ích của họ không bị mâu thuẫn nhau;
 - Chỉ rõ phối, kết hợp chặt chẽ với những nhà cung cấp dịch vụ nào trong thời gian khuyến mại để nhận được sự hỗ trợ tối đa từ phía các nhà cung cấp;
 - Phân công nhân sự thực hiện rõ ràng, cụ thể;
 - Dự trù kinh phí của toàn bộ đợt khuyến mại.
 - Đảm bảo sự đồng thuận của các bộ phận có liên quan về việc thực hiện đợt khuyến mại
- Phổ biến chi tiết toàn bộ kế hoạch khuyến mại cho các đối tượng có liên quan để thực hiện và áp dụng.

2. Tổ chức khuyến mại

- Theo dõi sát sao và kiểm tra thường xuyên các công việc và tiến độ thực hiện đợt khuyến mại và điều chỉnh hợp lý, kịp thời khi cần thiết.
- Đánh giá khách quan, nghiêm túc kết quả của đợt khuyến mại sau khi kết thúc
 - Tổng kết và rút kinh nghiệm về những sai sót trong quá trình thực hiện đợt khuyến mại.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng:

- Lập kế hoạch tổ chức khuyến mại dựa vào kế hoạch chung toàn năm của doanh nghiệp.

- Phân công nhân sự thực hiện rõ ràng, cụ thể;
- Dự trù kinh phí của toàn bộ đợt khuyến mại.
- Đảm bảo sự đồng thuận của các bộ phận có liên quan về việc thực hiện đợt khuyến mại
- Phổ biến chi tiết toàn bộ kế hoạch khuyến mại cho các đối tượng có liên quan để thực hiện và áp dụng
- Giao tiếp.
- Tính toán.
- Cập nhật và tổng hợp thông tin.
- Kỹ năng truyền đạt.
- Phân tích, đánh giá, nhận xét nhân sự.

Kiến thức thiết yếu:

- Am hiểu về kế hoạch hoạt động chung toàn năm của doanh nghiệp.
- Hiểu biết về cách thức, quy trình lập kế hoạch khuyến mại.
- Thông tin về các đợt khuyến mại trong năm của các đơn vị lữ hành khác cùng địa bàn và các hình thức khuyến mại trong ngành du lịch.
- Am hiểu về vai trò của các cấp kênh phân phối và về đối tượng khách hàng mục tiêu.
- Hiểu biết sâu sắc về những sản phẩm, chương trình, dịch vụ dự kiến khuyến mại.
- Hiểu biết về đặc điểm thị trường khách hàng của doanh nghiệp.
- Thông tin chi tiết về toàn bộ bản kế hoạch tổ chức khuyến mại.
- Hiểu biết về đặc điểm, năng lực thực hiện công việc của các nhân sự tham gia.
- Thông tin về tình hình thực hiện chung và kết quả của đợt khuyến mại.
- Thông tin về các phản hồi của khách hàng sau đợt khuyến mại.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Bản kế hoạch hoạt động chung trong năm của toàn doanh nghiệp hoặc bộ phận.
- Những tài liệu, vật phẩm quảng cáo, khuyến mại.
- Trang thiết bị văn phòng.
- Bản kế hoạch của đợt khuyến mại.
- Danh sách nhân sự phục vụ đợt khuyến mại.

- Bản báo cáo kết quả thực hiện công việc trong đợt khuyến mại của từng bộ phận.

- Nhật ký theo dõi đợt khuyến mại của cá nhân.

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: TỔ CHỨC HỘI NGHỊ KHÁCH HÀNG

MÃ SỐ: CM 12

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng kế hoạch tổ chức Hội nghị khách hàng

- Lập kế hoạch tổ chức hội nghị khách hàng dựa vào kế hoạch chung toàn năm của doanh nghiệp.

- Kế hoạch tổ chức hội nghị khách hàng phải chi tiết hóa những nội dung cơ bản sau:

- Mục đích tổ chức;
- Thời điểm, không gian tổ chức;
- Danh sách khách hàng được mời;
- Nội dung chi tiết của buổi tổ chức hội nghị khách hàng: khai mạc, bế mạc, người điều hành, người phát biểu, những hoạt động diễn ra trong buổi hội nghị, quà tặng, tiệc mời (nếu có);
- Phân công nhân sự thực hiện rõ ràng, cụ thể;
- Dự trù kinh phí.

2. Triển khai Hội nghị khách hàng

- Đảm bảo sự nhất trí của các bộ phận có liên quan về việc tổ chức hội nghị khách hàng

- Phổ biến chi tiết toàn bộ kế hoạch tổ chức cho các đối tượng có liên quan để thực hiện và áp dụng.

- Trong quá trình diễn ra hội nghị khách hàng phải:
- Ký được biên bản ghi nhớ và hợp đồng các loại;
- Tạo sự thân mật, gắn bó với khách hàng;
- Nêu bật được cái mới và hấp dẫn của sản phẩm;
- Khuyến khích khách hàng bày tỏ ý kiến về sản phẩm, dịch vụ.
- Kiểm tra, theo dõi sát sao việc thực hiện hội nghị khách hàng để kịp thời điều chỉnh khi cần thiết.
- Đánh giá nghiêm túc, khách quan kết quả sau khi kết thúc
- Họp bàn và rút kinh nghiệm kịp thời những thiếu sót trong quá trình tổ chức.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng:

- Lập kế hoạch tổ chức hội nghị khách hàng dựa vào kế hoạch chung toàn năm của doanh nghiệp.
- Thuyết trình, thuyết phục.
- Giám sát, điều hành hội nghị.
- Lựa chọn nhân sự.
- Kiểm tra, theo dõi sát sao việc thực hiện hội nghị khách hàng để kịp thời điều chỉnh khi cần thiết.
- Đánh giá nghiêm túc, khách quan kết quả sau khi kết thúc
- Họp bàn và rút kinh nghiệm kịp thời những thiếu sót trong quá trình tổ chức.

Kiến thức thiết yếu

- Am hiểu về kế hoạch hoạt động chung toàn năm của doanh nghiệp.
- Hiểu biết về quy trình, cách thức tổ chức hội nghị khách hàng.
- Hiểu biết về những khách hàng truyền thống, khách hàng lớn và khách hàng tiềm năng của doanh nghiệp.
- Am hiểu về sản phẩm của doanh nghiệp.
- Thông tin về tình hình thực hiện chung và kết quả sau hội nghị.
- Thông tin về các phản hồi của khách hàng sau hội nghị.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản kế hoạch hoạt động chung trong năm của toàn doanh nghiệp hoặc bộ phận.
- Danh sách khách hàng của doanh nghiệp và sản phẩm giới thiệu.
- Trang thiết bị văn phòng.
- Bản kế hoạch thực hiện hội nghị khách hàng.
- Các trang thiết bị phục vụ cho hội thảo, hội nghị.
- Các biên bản ghi nhớ và hợp đồng các loại.

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: THAM GIA VÀO CÁC SỰ KIỆN DU LỊCH: HỘI CHỢ DU LỊCH, LIÊN HOAN DU LỊCH...

MÃ SỐ: CM 13

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập kế hoạch tham gia vào các sự kiện du lịch

- Lập kế hoạch tham gia vào các sự kiện du lịch dựa vào kế hoạch chung toàn năm của doanh nghiệp.

- Kế hoạch tham gia vào các sự kiện du lịch phải chi tiết hóa những nội dung cơ bản sau:

- Mục đích tham gia vào các sự kiện;
- Lựa chọn hoạt động tham dự, sản phẩm trưng bày phù hợp mục đích tham gia;
- Dự kiến tiếp cận xây dựng quan hệ với các đối tác nào trong quá trình sự kiện diễn ra;
- Phân công nhân sự thực hiện rõ ràng, cụ thể;
- Dự trù kinh phí.

2. Tham gia vào các sự kiện du lịch

- Đảm bảo sự nhất trí của các bộ phận có liên quan về việc tham gia vào các sự kiện du lịch

- Phổ biến chi tiết toàn bộ kế hoạch tham gia sự kiện cho các đối tượng có liên quan để thực hiện và áp dụng.

- Theo dõi sát sao và kiểm tra thường xuyên các công việc, các sự kiện của doanh nghiệp trong quá trình tổ chức thực hiện nhằm đạt được mục tiêu đã đề ra.

- Điều chỉnh hợp lý, kịp thời khi cần thiết
- Đánh giá khách quan, nghiêm túc kết quả của đợt tham gia sự kiện du lịch sau khi kết thúc và rút kinh nghiệm về những sai sót trong quá trình thực hiện

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng:

- Lập kế hoạch tham gia vào các sự kiện du lịch dựa vào kế hoạch chung toàn năm của doanh nghiệp.

- Lựa chọn hoạt động tham dự, sản phẩm trưng bày phù hợp mục đích tham gia.

- Phổ biến chi tiết toàn bộ kế hoạch tham gia sự kiện cho các đối tượng có liên quan để thực hiện và áp dụng.

- Theo dõi sát sao và kiểm tra thường xuyên các công việc, các sự kiện của doanh nghiệp trong quá trình tổ chức thực hiện nhằm đạt được mục tiêu đã đề ra.

- Điều chỉnh hợp lý, kịp thời khi cần thiết

- Đánh giá khách quan, nghiêm túc kết quả của đợt tham gia sự kiện du lịch sau khi kết thúc và rút kinh nghiệm về những sai sót trong quá trình thực hiện

- Làm việc theo nhóm.

- Giám sát, điều hành.

Kiến thức thiết yếu:

- Am hiểu về kế hoạch hoạt động chung toàn năm của doanh nghiệp.

- Thông tin về các sự kiện du lịch của địa phương, vùng miền và quốc tế.

- Hiểu biết về quy trình tổ chức các sự kiện du lịch.

- Thông tin về các đối tác tham gia vào sự kiện.

- Am hiểu về các sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp

- Am hiểu về toàn bộ kế hoạch tham gia vào sự kiện du lịch.

- Hiểu biết về tổng thể của sự kiện du lịch mà doanh nghiệp tham gia.

- Thông tin về các hoạt động của các doanh nghiệp khác cùng ngành có tham gia vào sự kiện.

- Thông tin về tình hình thực hiện chung và kết quả của đợt tham gia vào sự kiện du lịch.

- Thông tin phản hồi của các ban ngành khác, của bạn hàng...và các đối tác khác có liên quan.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Bản kế hoạch hoạt động chung trong năm của toàn doanh nghiệp hoặc bộ phận.

- Trang thiết bị văn phòng.

- Các tài liệu in ấn, các ấn phẩm về du lịch của doanh nghiệp, địa phương cũng như của quốc gia.

- Các trang thiết bị chuyên dụng của ngành phục vụ tham gia các sự kiện du lịch như: Hội chợ, liên hoan du lịch....

- Bản báo cáo kết quả thực hiện công việc trong đợt tham gia của từng bộ phận.

- Nhật ký theo dõi công việc của cá nhân.

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: TỔ CHỨC CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH MẪU
(ĐỊNH HÌNH/ PILOT TOUR)**

MÃ SỐ: CM 14

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. *Lập kế hoạch tổ chức chương trình du lịch mẫu*

- Lập kế hoạch chi tiết thực hiện chương trình du lịch mẫu, kế hoạch bao gồm những nội dung cơ bản sau:

- Dự kiến các đơn vị và cá nhân tham gia;
- Thời gian thực hiện cụ thể;
- Phân công nhân sự tham gia tổ chức thực hiện chương trình phù hợp với yêu cầu của chương trình;
- Số lượng người tham gia;
- Tiêu chuẩn, chất lượng của các dịch vụ;
- Dự trù kinh phí.

2. *Thực hiện tổ chức chương trình du lịch mẫu*

- Bảo đảm mọi nhân sự đều thông hiểu kế hoạch thực hiện.
- Thực hiện đúng theo kế hoạch đã xây dựng.
- Điều chỉnh kịp thời khi cần thiết
- Lập báo cáo chi tiết về sự thực hiện hương trình du lịch mẫu và những điều cần rút kinh nghiệm trong tổ chức.
- Thu được toàn bộ nhận xét đánh giá của các thành viên tham gia.
- Đánh giá những mặt được và chưa được của chương trình mẫu
- Tổng hợp ý kiến của các thành viên tham gia.
- Bổ sung, điều chỉnh chương trình (nếu có).

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng:

- Lập kế hoạch chi tiết thực hiện chương trình du lịch mẫu.
- Phân công nhân sự tham gia tổ chức thực hiện chương trình phù hợp với yêu cầu của chương trình.
- Tổ chức điều hành thực hiện chương trình du lịch mẫu.
- Tính toán.
- Giao tiếp.

- Lập báo cáo chi tiết về sự thực hiện hương trình du lịch mẫu và những điều cần rút kinh nghiệm trong tổ chức.

Kiến thức thiết yếu:

- Hiểu biết về điều hành, hướng dẫn tour cụ thể.
- Am hiểu về chương trình du lịch và các tuyến điểm trong chương trình.
- Hiểu biết về năng lực của các cá nhân trong bộ phận.
- Thông tin về các nhà cung cấp trên tuyến hành trình.
- Am hiểu về chương trình du lịch và các tuyến điểm trong chương trình.
- Hiểu biết đầy đủ về kế hoạch thực hiện.
- Thông tin về kết quả chuyến đi.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Tài liệu thông tin của chuyến khảo sát về tuyến điểm của chương trình.
- Chương trình du lịch đã xây dựng.
- Phương tiện vận chuyên.
- Mẫu phiếu đánh giá về các nội dung trong chương trình.
- Kế hoạch chi tiết thực hiện chương trình du lịch mẫu (PILOT TOUR).
- Kinh phí thực hiện.
- Máy ảnh, máy quay.
- Loa, que chỉ, túi y tế....
- Giấy, bút, máy tính.

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: TỔ CHỨC FAMTRIP

MÃ SỐ: CM15

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập kế hoạch tổ chức FAMTRIP

- Lập kế hoạch tổ chức Famtrip dựa vào kế hoạch chung toàn năm của doanh nghiệp.

- Kế hoạch tổ chức phải chi tiết hóa những nội dung cơ bản sau:
- Xác định mục tiêu, thời điểm tổ chức, chương trình và khách mời phù hợp;
- Danh sách chi tiết những nhà cung cấp dịch vụ chấp thuận sự hỗ trợ;
- Các hoạt động cụ thể diễn ra;
- Dự kiến rõ ràng về kế hoạch tài chính;
- Phân công nhân sự thực hiện rõ ràng, cụ thể.

2. Thực hiện FAMTRIP

- Đảm bảo sự nhất trí của các bộ phận có liên quan về việc thực hiện
- Phổ biến chi tiết toàn bộ kế hoạch cho các đối tượng có liên quan để thực hiện và áp dụng.
- Trong quá trình tổ chức phải thu thập được ý kiến đánh giá của các bên tham gia.
- Theo dõi sát sao và kiểm tra thường xuyên các công việc trong quá trình tổ chức thực hiện nhằm đạt được mục tiêu đã đề ra.
- Điều chỉnh hợp lý, kịp thời khi cần thiết
- Đánh giá khách quan, nghiêm túc kết quả sau chuyến Famtrip
- Tổng kết và rút kinh nghiệm về những sai sót trong quá trình thực hiện.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng:

- Phân tích kế hoạch chung của doanh nghiệp trong năm và lập kế hoạch tổ chức Famtrip.
- Tổ chức, điều hành thực hiện kế hoạch famtrip.
- Hướng dẫn, giới thiệu về mục đích, ý nghĩa, giá trị của sản phẩm mới.
- Phổ biến chi tiết toàn bộ kế hoạch cho các đối tượng có liên quan để thực hiện và áp dụng.
- Phân tích, đánh giá, nhận xét nhân sự.

- Trong quá trình tổ chức phải thu thập được ý kiến đánh giá của các bên tham gia.

- Theo dõi sát sao và kiểm tra thường xuyên các công việc trong quá trình tổ chức thực hiện nhằm đạt được mục tiêu đã đề ra

Kiến thức thiết yếu:

- Am hiểu về kế hoạch hoạt động chung toàn năm của doanh nghiệp.
- Hiểu biết về cách thức và quy trình tổ chức Famtrip.
- Hiểu biết về quy trình tổ chức thực hiện các chương trình du lịch.
- Hiểu biết về đội ngũ nhân viên.
- Thông tin về các đối tác tham dự Famtrip.
- Thông tin về tình hình thực hiện chung và kết quả của đợt tham gia vào chuyến Famtrip.
- Thông tin phản hồi của các ban ngành khác, các bạn hàng....và các đối tác khác có liên quan.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Bản kế hoạch hoạt động chung trong năm của toàn doanh nghiệp hoặc bộ phận.
- Chương trình du lịch.
- Danh sách khách mời, nhà cung cấp.
- Phiếu nhận xét.
- Kế hoạch chi tiết thực hiện Famtrip.
- Các trang thiết bị, vật dụng chuyên dụng phục vụ các chương trình du lịch.
- Các phiếu trưng cầu ý kiến.
- Nhật ký theo dõi của cá nhân.

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: LỰA CHỌN KÊNH PHÂN PHỐI

MÃ SỐ: CM16

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thu thập và phân tích thông tin về các hệ thống phân phối

- Phân tích được những ưu, khuyết điểm của hệ thống các kênh phân phối sản phẩm.

- Lựa chọn kênh phân phối phù hợp với đặc điểm sản phẩm, phân đoạn thị trường và khả năng của doanh nghiệp.

2. Xây dựng chính sách phân phối

- Áp dụng đúng quy trình xây dựng kênh phân phối trực tiếp, kênh phân phối gián tiếp và kênh phân phối hỗn hợp.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng:

- Phân tích được những ưu, khuyết điểm của hệ thống các kênh phân phối sản phẩm.

- Lựa chọn kênh phân phối phù hợp với đặc điểm sản phẩm, phân đoạn thị trường và khả năng của doanh nghiệp

- Phân tích, đánh giá.

- Lựa chọn kênh phân phối phù hợp.

- Áp dụng đúng quy trình xây dựng kênh phân phối trực tiếp, kênh phân phối gián tiếp và kênh phân phối hỗn hợp.

Kiến thức thiết yếu:

- Hiểu biết về marketing, thị trường du lịch.

- Hiểu biết về các kênh phân phối.

- Thông tin về các đại lý và doanh nghiệp kinh doanh lẻ hành.

- Hiểu biết về quy trình và cách thức tổ chức triển khai của 3 kênh phân phối (trực tiếp, gián tiếp và hỗn hợp).

- Các phương pháp phân phối sản phẩm trực tiếp và gián tiếp.

- Hợp đồng bán trực tiếp và hợp đồng đại lý.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Các số liệu nghiên cứu thị trường.

- Danh sách hệ thống các kênh phân phối.

- Danh sách các đại lý lẻ hành bán buôn và bán lẻ.

- Danh sách khách hàng.
- Địa chỉ website của các doanh nghiệp lữ hành, khách hàng trực tuyến trong nước và quốc tế.

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: XÂY DỰNG CHÍNH SÁCH BÁN

MÃ SỐ: CM 17

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định các điều kiện bán

- Tham khảo chính sách bán của các đơn vị bạn.
- Đưa ra các điều kiện bán chương trình du lịch cho khách về tuổi tác, tình trạng sức khỏe, nhân thân...dựa vào quy định của nhà nước, của doanh nghiệp và của các nhà cung cấp dịch vụ (nếu có)
- Chỉ rõ điều kiện về loại tiền tệ và phương thức thanh toán được sử dụng để thanh toán khi mua chương trình.

2. Xác định các cơ chế bán

- Đưa ra cơ chế áp dụng các mức giá khác nhau cụ thể, chi tiết đối với khách mua lẻ, đối với đại lý bán lẻ, đối với đại lý bán buôn
- Xác định cơ chế giá rõ ràng dựa vào thời gian đăng ký, số lượng khách mua chương trình du lịch.
- Xây dựng mức hoa hồng (hoa hồng định mức, hoa hồng khuyến khích) các loại dành cho các đại lý.
- Đưa ra các cơ chế giá khác dựa vào điều kiện, đặc điểm kinh doanh của doanh nghiệp và đặc điểm của thị trường khách hàng
- Đảm bảo cơ chế giá của các cấp kênh phân phối không bị mâu thuẫn nhau

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng:

- Đưa ra các điều kiện bán chương trình du lịch cho khách về tuổi tác, tình trạng sức khỏe, nhân thân...dựa vào quy định của nhà nước, của doanh nghiệp và của các nhà cung cấp dịch vụ (nếu có).
- Chỉ rõ điều kiện về loại tiền tệ và phương thức thanh toán được sử dụng để thanh toán khi mua chương trình.
- Đưa ra cơ chế áp dụng các mức giá khác nhau cụ thể, chi tiết đối với khách mua lẻ, đối với đại lý bán lẻ, đối với đại lý bán buôn
- Xác định cơ chế giá rõ ràng dựa vào thời gian đăng ký, số lượng khách mua chương trình du lịch.
- Xây dựng mức hoa hồng (hoa hồng định mức, hoa hồng khuyến khích) các loại dành cho các đại lý.

- Đưa ra các cơ chế giá khác dựa vào điều kiện, đặc điểm kinh doanh của doanh nghiệp và đặc điểm của thị trường khách hàng

- Tổng hợp, đánh giá.

- Thương thuyết, đàm phán.

Kiến thức thiết yếu:

- Hiểu biết về thị trường và nhà cung cấp dịch vụ.

- Hiểu biết về các đối tượng khách, các kênh phân phối.

- Hiểu biết về chính sách bán mà nhà cung cấp dịch vụ dành cho doanh nghiệp và các điều kiện đi kèm.

- Hiểu biết về chính sách bán cho các đối tượng khách và các điều kiện áp dụng trên thị trường hiện có.

- Kiến thức về chính sách bán cho các đại lý, hãng lẻ hành trung gian: hoa hồng định mức, hoa hồng khuyến khích...

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Số liệu nghiên cứu thị trường.

- Hợp đồng thỏa thuận của nhà cung cấp dịch vụ....

- Hợp đồng bán của nhà cung cấp dịch vụ.

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: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH KINH DOANH THEO CHỈ TIÊU ĐƯỢC GIAO

MÃ SỐ: CM18

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thu thập thông tin, phân tích và đề ra các giải pháp kinh doanh

- Xác định bối cảnh phát triển hoạt động kinh doanh của đơn vị.
- Tiến hành phân tích kết quả kinh doanh của kỳ kinh doanh trước.
- Phân tích thị trường khách mục tiêu.
- Xác định vấn đề chu kỳ của sản phẩm được áp dụng để xác định các cơ hội và sản phẩm
- Xác định những vấn đề tài chính liên quan đến việc đề xuất sáng kiến tiếp cận khách hàng.
- Xác định và lựa chọn đối tác cho hoạt động tiếp thị sản phẩm du lịch nếu cần thiết
- Xây dựng kế hoạch tiếp thị/bán sản phẩm du lịch phản ánh thông tin nghiên cứu và mục tiêu kinh doanh
- Đưa ra những sáng kiến tiếp thị sản phẩm hoặc dịch vụ đã xác định

2. Tổ chức họp chuyên môn để xin ý kiến về kế hoạch kinh doanh

- Đảm bảo kế hoạch kinh doanh được giải thích tới những người có liên quan.
- Sàng lọc các ý kiến và điều chỉnh kế hoạch kinh doanh
- Trình lãnh đạo cấp trên phê duyệt kế hoạch kinh doanh và tổ chức thực hiện.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

- Đề xuất sáng kiến đối với hoạt động kinh doanh
- Xác định thị trường khách hàng mục tiêu và đề ra các giải pháp bán phù hợp.
- Thực hiện kế hoạch kinh doanh
- Đánh giá kế hoạch kinh doanh sản phẩm du lịch

Kiến thức thiết yếu

Liệt kê và mô tả chính sách và quy trình của đơn vị liên quan đến việc xây dựng kế hoạch kinh doanh trong môi trường kinh doanh cạnh tranh

Xác định nguyên tắc nghiên cứu thị trường và phân tích dữ liệu
Giải thích cách sử dụng kỹ năng giao tiếp bằng lời nói và văn bản, kỹ năng lãnh đạo, kỹ năng đàm phán và kỹ thuật tư duy sáng tạo
Liệt kê và mô tả vấn đề pháp lý và những vấn đề liên quan áp dụng cho việc đề xuất và giới thiệu sáng kiến tiếp thị đã được xác định
Giải thích nguyên tắc tiếp thị/ bán sản phẩm liên quan đến những sản phẩm và dịch vụ du lịch được chào bán và các hoạt động của đối thủ cạnh tranh trên thị trường

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Các kế hoạch kinh doanh của chu kỳ kinh doanh trước
Các báo cáo kinh doanh của chu kỳ kinh doanh trước
Máy tính, văn phòng phẩm...

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

- Đánh giá ít nhất một kế hoạch kinh doanh đã được thực hiện
- Đánh giá ít nhất một bài thuyết trình kế hoạch kinh doanh
- Đánh giá ít nhất một bản phân tích dựa trên những chỉ số thực hiện đã được xây dựng

Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Hồ sơ chứng cứ
- Giải quyết vấn đề
- Đóng vai
- Dự án và công việc được giao

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TÌM KIẾM, TIẾP CẬN, THU THẬP VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

MÃ SỐ: CM 19

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. *Giúp khách hàng xác định được yêu cầu du lịch của mình và lựa chọn chương trình trọn gói*

Xác định và làm rõ yêu cầu dịch vụ du lịch của khách

Tóm tắt chính xác nhu cầu của khách

Đề xuất các lựa chọn sẵn có cho chuyến du lịch theo yêu cầu của khách và gợi ý lựa chọn phù hợp nhất

Tư vấn cho khách về tổng chi phí chuyến đi của khách

Nhận được sự chấp thuận của khách về các đề xuất sắp xếp chương trình

2. *Nắm bắt thông tin khách hàng*

Nhận được sự chấp thuận của khách về việc ghi chép lại những thông tin cần thiết

Ghi chép lại thông tin một cách nhanh chóng, chính xác và theo mẫu quy định

Duy trì việc bảo mật thông tin

3. *Xử lý thông tin khách hàng*

Xử lý và lưu thông tin đáp ứng yêu cầu pháp lý và yêu cầu của đơn vị

Giải quyết việc phản đối ghi thông tin cá nhân để vẫn giữ được quan hệ tốt với khách hàng

4. *Tư vấn cho khách hàng*

Cung cấp thông tin chi tiết về các sản phẩm và dịch vụ du lịch cũng như bất kỳ dịch vụ bổ sung nào phù hợp với yêu cầu của khách hàng

Đảm bảo nắm được quy trình đặt chỗ đáp ứng quy định và yêu cầu pháp lý

Giải thích một cách chính xác và chi tiết tất cả các tài liệu và thủ tục hành chính đối với các quy trình

Đảm bảo sự thông hiểu của khách hàng về cách giải quyết nhanh chóng và thích hợp đối với trường hợp tài liệu không nhất quán

Trình bày nội dung cũng như các thủ tục hành chính đối với các dịch vụ và sản phẩm mà khách hàng quan tâm

Giải thích rõ ràng và đầy đủ cho khách hàng tất cả các thỏa thuận du lịch theo cách dễ hiểu với khách hàng

Đảm bảo rằng khách hàng hoàn toàn hiểu rõ việc sắp xếp chuyến đi của họ và hài lòng với dịch vụ trước khi họ rời khỏi văn phòng của bạn

Hoàn thành đầy đủ và chính xác tất cả các hồ sơ khách hàng và chuyển kịp thời cho những người có liên quan

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

- Giúp khách hàng xác định được yêu cầu du lịch của mình và lựa chọn chương trình trọn gói.
- Nắm bắt thông tin khách hàng.
- Xử lý và lưu thông tin đáp ứng yêu cầu pháp lý và yêu cầu của đơn vị.
- Tư vấn cho khách hàng.
- Hoàn thành đầy đủ và chính xác tất cả các hồ sơ khách hàng và chuyển kịp thời cho những người có liên quan.

Kiến thức thiết yếu

- Liệt kê và mô tả các phần liên quan đến pháp lý và tác động của nó khi tiến hành tư vấn và cung cấp thông tin cho khách
- Giải thích những yêu cầu cơ bản của pháp luật ảnh hưởng đến việc thu thập, lưu trữ và sử dụng thông tin cá nhân
- Mô tả sự cần thiết phải bảo mật thông tin khách hàng
- Giải thích tầm quan trọng của việc lưu giữ các ghi chép một cách an toàn và chính xác
- Liệt kê và mô tả các lựa chọn chương trình và dịch vụ mà đơn vị bạn có thể cung cấp
- Xác định và mô tả vị trí của các điểm tham quan trong và ngoài nước được nhiều khách đến thăm nhất cho du khách Việt Nam
- Xác định và mô tả vị trí của các điểm du lịch hấp dẫn và những lễ hội chính ở Việt Nam, châu Á, châu Âu và trên toàn thế giới
- Liệt kê các loại tiền tệ được sử dụng tại các điểm tham quan du lịch chính trên thế giới
- Liệt kê các ngôn ngữ chính thức được sử dụng tại các điểm tham quan du lịch chính trên thế giới

- Mô tả các dạng thời tiết tại các điểm thăm quan du lịch chính trên thế giới
- Liệt kê các múi giờ và tác động của chúng đến khách hàng
- Liệt kê các thành phần tạo nên chương trình du lịch trọn gói
- Giải thích nơi có thể tìm thông tin chính xác và cập nhật để hỗ trợ việc đặt dịch vụ
- Liệt kê các loại hộ chiếu, thị thực và giải thích địa điểm có thể tìm kiếm thông tin liên quan đến các yêu cầu về hộ chiếu và thị thực nhập cảnh
- Giải thích những thông tin nào cần cung cấp cho khách để giúp họ tìm thấy những quy định và cảnh báo về y tế có tính chất khuyến cáo và bắt buộc hiện nay
- Liệt kê và mô tả các yêu cầu khác nhau về nhập cảnh vào các điểm tham quan du lịch chính trên thế giới đối với những người mang hộ chiếu của EU và không phải của EU
- Liệt kê và mô tả các thuật ngữ thuê xe và các chữ viết tắt
- Liệt kê các loại bảo hiểm du lịch hiện có, bao gồm số tiền được bảo hiểm, điều kiện, những điều không bao gồm và vượt trội
- Giải thích ý nghĩa của các thuật ngữ và chữ viết tắt cơ bản dùng trong các tài liệu, chứng từ du lịch
- Giải thích các điều khoản, điều kiện đặt chỗ và những hạn chế áp dụng đối với chuyến đi và những dịch vụ bổ sung đang đặt
- Liệt kê và giải thích nội dung mã sân bay được mã hóa bằng tổ hợp 3 chữ cái, cách thức mã hóa và giải mã chúng
- Liệt kê và mô tả các loại vé máy bay hiện có dành cho dịch vụ du lịch và các điều kiện kèm theo khi xuất vé
- Xác định các phương pháp chuẩn bị tài liệu sẵn sàng cho khách
- Giải thích hậu quả của việc đặt dịch vụ sai
- Giải thích hậu quả của việc xuất và xử lý tài liệu chứng từ không chính xác
- Giải thích cách đọc và diễn giải bản đồ để có thể xác định các hải cảng và sân bay chính, các điểm đến du lịch, các thủ đô, thành phố chính, các nhóm nước ở châu Á, châu Âu và trên thế giới
- Giải thích cách trình bày bảng tính giá cho khách

- Giải thích cách xác định khách hàng đủ điều kiện đối với các sản phẩm bảo hiểm khác nhau (như liên quan đến tuổi tác, khách hàng mang thai, có tiền sử về sức khỏe,...)

- Giải thích cách diễn giải những thông tin về sắp xếp chuyến đi trong hồ sơ du lịch

- Giải thích cách thao tác thủ công và thao tác trên máy tính các phiếu đặt dịch vụ cho các nhà cung cấp

- Giải thích giá trị của những thông tin khách hàng trong việc: xác định xu thế du lịch hiện hành, nhu cầu và mong muốn của du khách; thiết kế chương trình riêng đối với những khách hàng cụ thể; duy trì mối quan hệ với khách hàng và tạo dựng lòng trung thành của khách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Quy trình thông tin có thể bao gồm:

Thông tin về dịch vụ du lịch, như những kỳ nghỉ trọn gói, chỉ riêng dịch vụ lưu trú, chỉ riêng dịch vụ tàu thuyền, chỉ riêng dịch vụ máy bay

Thông tin về điều kiện đặt chỗ

Thông tin về quy định và luật pháp cũng như các vấn đề về sức khỏe và an toàn

Thông tin về dịch vụ bổ sung như thuê xe, vận chuyển đến và đi từ điểm khởi hành, chỗ đỗ xe, bảo hiểm, những yêu cầu bổ sung và yêu cầu về sự linh hoạt

Thu thập và xử lý thông tin chi tiết liên lạc với khách, yêu cầu thông tin về sản phẩm, các mối quan tâm khác

Quy trình tư vấn có thể bao gồm

Tư vấn khách hàng: cá nhân, tổ chức, nhóm nhỏ

Ghi chép dữ liệu: thủ công, điện tử

Vé: xuất trước, vé xuất vào ngày khởi hành

Sắp xếp chuyến đi: thời gian làm thủ tục, hành lý miễn cước, quy trình an ninh, điểm khởi hành

Lịch trình du lịch: nội dung, thời gian biểu và chi phí

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

Đánh giá ít nhất năm công việc từ mỗi nhóm quy trình

Đánh giá những phân tích cuối cùng và khả năng ứng dụng các kết quả phân tích

Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

Quan sát trực tiếp ứng viên tiến hành trao đổi thông tin và tư vấn cho khách

Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kiến thức về các yêu cầu, những nội dung chi tiết và những vấn đề chủ yếu cho việc tư vấn và thực hiện quy trình cung cấp thông tin

Những bằng chứng xảy ra một cách tự nhiên tại nơi làm việc hoặc từ việc mô phỏng được thiết kế/tiến hành một cách thận trọng nhằm phản ánh thực tế môi trường công việc

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP CẬN KHÁCH HÀNG VÀ GIỚI THIỆU SẢN PHẨM

MÃ SỐ: CM 20

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị thông tin cho chương trình du lịch

- Tạo dựng và cập nhật chính xác các tài liệu tham khảo cá nhân bằng cách sử dụng hệ thống lưu trữ hồ sơ cho phép truy cập nhanh và hiệu quả
- Sắp xếp thông tin để thể hiện nhu cầu khách hàng và cách thức mà thông tin có thể được giới thiệu trong hoạt động hướng dẫn
- Xác định chủ đề và thông điệp từ việc nghiên cứu để đáp ứng nhu cầu cụ thể của khách hàng

2. Xây dựng bài giới thiệu về chương trình du lịch

- Xây dựng nội dung và cấu trúc thông tin sẽ được trình bày
- Giới thiệu chi tiết nội dung chương trình
- Giải thích công tác hậu cần và các nội dung chuyên môn của chương trình

3. Cập nhật thông tin dựa trên ý kiến phản hồi và trao đổi với khách hàng

- Xác định và tận dụng cơ hội để duy trì cập nhật kiến thức chung về chương trình du lịch
- Đưa kiến thức được cập nhật vào việc hoàn thiện chương trình du lịch một cách thường xuyên và phù hợp

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Chuẩn bị thông tin cho chương trình du lịch

Xây dựng bài giới thiệu về chương trình du lịch

Cập nhật thông tin dựa trên ý kiến phản hồi và trao đổi với khách hàng

Kiến thức thiết yếu

Giải thích lý do khách hàng cần được hướng dẫn theo từng bước trong chương trình du lịch

Liệt kê những thông tin chung cần thiết nhất

Xác định và giải thích nguồn và cơ sở dữ liệu thông tin

Giải thích cách truyền đạt ý tưởng và thông tin

Giải thích cách thu thập, phân tích và tổ chức thông tin

Giải thích cách lập kế hoạch và tổ chức các hoạt động

Liệt kê và trình bày những chi tiết cụ thể được biên soạn trong bài thuyết minh

Liệt kê và giới thiệu các phương pháp và kỹ thuật nghiên cứu, phân tích

Giải thích cách thức tổ chức và hệ thống hóa các phản hồi được thu thập

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Thông tin có thể bao gồm:

Thông tin về địa phương bao gồm:

Ngân hàng và đổi tiền

Dịch vụ bưu điện, viễn thông và vận chuyển

Vui chơi giải trí, ăn uống, mua sắm

Y tế, an toàn và phúc lợi xã hội

Danh lam thắng cảnh, điểm du lịch hấp dẫn của địa phương, văn hóa, truyền thống địa phương, thể thao và giải trí, tôn giáo, lịch sử và những chủ đề khách quan tâm

Thông tin khác

Nghiên cứu chính thức và không chính thức, các cơ hội cập nhật kiến thức hoặc nguồn thông tin có thể bao gồm:

Nói chuyện và lắng nghe các chuyên gia địa phương

Nói chuyện và lắng nghe chủ sở hữu các di sản truyền thống

Tự quan sát/khám phá tại chỗ

Tổ chức thông tin theo ký ức và kinh nghiệm của bản thân

Xem tivi, video, phim

Nghe đài

Đọc báo, sách và các ấn phẩm khác

Tìm kiếm thông tin trên Internet

Tham gia làm thành viên của hiệp hội du lịch

Tham dự các hội thảo, hội nghị

Tài liệu tham khảo cá nhân và hệ thống lưu trữ hồ sơ có thể bao gồm:

Hệ thống tham khảo dùng thẻ

Dữ liệu thông tin được vi tính hóa

Những ghi chép dựa trên những chủ đề và tính chất khác nhau

Những ghi chép về sở thích cụ thể của khách hàng

Những ghi chép về các loại nhóm khách hàng đặc biệt (như từ các nước đặc biệt, có các sở thích đặc biệt,...)

Niên biểu các sự kiện chính

Các câu chuyện

Hồ sơ khách hàng (như hồ sơ về sở thích của các nhóm tuổi, quốc tịch,...)

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

Đánh giá ít nhất ba hoạt động truyền đạt thông tin ngắn gọn

Đánh giá ít nhất hai quy trình xử lý thông tin

Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

Quan sát trực tiếp ứng viên sử dụng kiến thức

để giới thiệu chương trình du lịch

Hỏi các thành viên trong đoàn về kiến thức của ứng viên và khả năng trình

bày những kiến thức đó một cách hấp dẫn

Xem xét bộ tài liệu nghiên cứu để đánh giá khả năng của ứng viên trong việc

nghiên cứu các thông tin cập nhật và chính xác

Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết để đánh giá

cách thức áp dụng cho quy trình nghiên cứu

Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kiến thức cơ bản về chương

trình du lịch được giao

Xem xét hồ sơ chứng cứ khách quan tại nơi làm việc

Báo cáo thực hiện công việc tại nơi làm việc của ứng viên

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHỐI HỢP VỚI PHÒNG SẢN PHẨM THIẾT
KẾ SẢN PHẨM DỊCH VỤ THEO YÊU CẦU KHÁCH HÀNG
MÃ SỐ: CM 21**

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định nguồn các cấu phần của sản phẩm và dịch vụ

- Xác định mục tiêu của sản phẩm qua việc trao đổi với đồng nghiệp và khách hàng phù hợp
- Nhận biết và xác định sở thích về sản phẩm và điểm đến, yêu cầu của khách hàng hoặc thị trường sẽ phục vụ
- Xác định và nghiên cứu các điểm tham quan tiềm năng, các sản phẩm và dịch vụ hợp phần thông qua việc sử dụng các phương pháp thích hợp
- Đánh giá các chi tiết về điểm đến và sản phẩm liên quan đến thị trường hoặc mức độ phù hợp đối với khách hàng, bao gồm giá cả, khả năng sẵn có hay khả năng tiếp cận, đặc điểm và lợi ích, sản phẩm hài hòa với sở thích, yêu cầu và tiềm năng lợi nhuận
- Đánh giá độ tin cậy về chất lượng của công ty lữ hành, sản phẩm và dịch vụ được thiết kế trọn gói của đơn vị
- Lựa chọn các điểm đến, sản phẩm và dịch vụ dựa trên những nghiên cứu đã thực hiện
- Lựa chọn các nhà cung cấp dịch vụ phù hợp và các nhà cung ứng địa phương đối với các sản phẩm trọn gói và dịch vụ được xây dựng

2. Thiết kế trọn gói các sản phẩm và dịch vụ

- Phát triển sản phẩm hay chương trình trọn gói để đáp ứng nhu cầu của các thị trường hay khách hàng cụ thể
- Kết hợp và tích hợp các thành phần của chương trình để tạo ra giá trị và sức mua tối đa trong giới hạn chỉ định
- Tiến hành thỏa thuận với các nhà cung cấp dịch vụ theo yêu cầu về mức lợi nhuận và những yêu cầu khác của đơn vị, đồng thời xác nhận bằng văn bản theo quy trình của đơn vị
- Tính giá chương trình để đảm bảo lợi nhuận bằng cách sử dụng công nghệ phù hợp để tính toán các yếu tố tài chính chủ yếu
- Biên soạn thành tài liệu một cách rõ ràng sản phẩm hoặc chương trình và cấu trúc giá, tính đến tất cả những chi tiết về dịch vụ bao gồm hay không bao

gồm, dịch vụ cộng thêm và trình bày với đồng nghiệp hoặc khách hàng

- Xem xét và điều chỉnh sản phẩm hoặc chương trình và cấu trúc giá theo ý kiến phản hồi của đồng nghiệp hoặc khách hàng

- Kiểm tra và đưa vào những yêu cầu pháp lý

- Trình bày thông tin chi tiết cuối cùng về sản phẩm, dịch vụ hay chương trình cho những đồng nghiệp hay khách hàng thích hợp để thông qua trước khi hoàn chỉnh mọi chi tiết về điều hành hoặc tiếp thị trong giới hạn thời gian

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

- Xác định nguồn các cấu phần của sản phẩm và dịch vụ.

- Lựa chọn các điểm đến, sản phẩm và dịch vụ dựa trên những nghiên cứu đã thực hiện

- Lựa chọn các nhà cung cấp dịch vụ phù hợp và các nhà cung ứng địa phương đối với các sản phẩm trọn gói và dịch vụ được xây dựng

- Thiết kế trọn gói các sản phẩm và dịch vụ

- Phát triển sản phẩm hay chương trình trọn gói để đáp ứng nhu cầu của các thị trường hay khách hàng cụ thể.

- Kết hợp và tích hợp các thành phần của chương trình để tạo ra giá trị và sức mua tối đa trong giới hạn chỉ định.

- Tiến hành thỏa thuận với các nhà cung cấp dịch vụ theo yêu cầu về mức lợi nhuận và những yêu cầu khác của đơn vị, đồng thời xác nhận bằng văn bản theo quy trình của đơn vị.

- Tính giá chương trình để đảm bảo lợi nhuận bằng cách sử dụng công nghệ phù hợp để tính toán các yếu tố tài chính chủ yếu

- Biên soạn thành tài liệu một cách rõ ràng sản phẩm hoặc chương trình và cấu trúc giá, tính đến tất cả những chi tiết về dịch vụ bao gồm hay không bao gồm, dịch vụ cộng thêm và trình bày với đồng nghiệp hoặc khách hàng

Kiến thức thiết yếu

- Mô tả những đặc điểm của ngành du lịch, bao gồm cấu trúc và các mối quan hệ, mạng lưới ngành du lịch và nguồn thông tin

- Mô tả mạng lưới thông tin hoặc tiếp thị điểm tham quan của ngành du lịch và giá trị của nó trong công tác nghiên cứu quá trình thiết kế sản phẩm trọn gói

- Giải thích những đặc điểm của điểm đến và sản phẩm phù hợp với lĩnh vực du lịch đặc thù hoặc khách sạn và những hợp phần được đưa vào trong chương trình hoặc sản phẩm

- Liệt kê và mô tả yêu cầu và sở thích về sản phẩm của khách hàng hoặc thị trường

- Giải thích giá đàm phán của sản phẩm, dịch vụ được cung cấp và việc sắp xếp theo hợp đồng với các nhà cung cấp dịch vụ

- Liệt kê và mô tả những nguyên tắc và thành phần chủ yếu trong việc tính toán chi phí cho sản phẩm trọn gói phức hợp và cấu trúc giá

- Mô tả về mạng lưới phân phối và tiếp thị, đặc biệt về những người tham gia vào việc phân phối các sản phẩm hoặc chương trình du lịch được đề xuất

- Giải thích quy trình tính hoa hồng trong ngành du lịch và tỷ lệ phù hợp đối với từng lĩnh vực cụ thể và với các đơn vị khác nhau trong mạng lưới phân phối

- Mô tả thông lệ của ngành du lịch trong việc thiết kế sản phẩm trọn gói và trình bày cấu trúc giá phù hợp trong các lĩnh vực khác nhau như:

- Những lựa chọn tính giá khác nhau: ví dụ giá cho từng người, giá theo buồng, giá theo nhóm, giá bao gồm tất cả dịch vụ; giá chỉ bao gồm dịch vụ mặt đất

- Các loại trọn gói đặc thù cho các thị trường hoặc khách hàng khác nhau

- Giải thích cách thu nhận thông tin chung về điểm đến, cơ sở sản phẩm tại điểm đến và các yêu cầu, sở thích đối với sản phẩm của thị trường hoặc khách hàng

- Giải thích cách đánh giá kết quả nghiên cứu và cách thức làm cho sản phẩm và điểm đến phù hợp với nhu cầu của từng thị trường hay khách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Thông tin có thể bao gồm:

Ngân hàng và đổi tiền

Dịch vụ bưu điện, viễn thông và vận chuyển

Vui chơi giải trí, ăn uống, mua sắm

Y tế, an toàn và phúc lợi xã hội

Danh lam thắng cảnh, điểm du lịch hấp dẫn của địa phương, văn hóa, truyền thống địa phương, thể thao và giải trí, tôn giáo, lịch sử và những chủ đề khách quan tâm

Thông tin khác

Tài liệu tham khảo cá nhân và hệ thống lưu trữ hồ sơ có thể bao gồm:

Hệ thống tham khảo dùng thẻ

Dữ liệu thông tin được vi tính hóa

Những ghi chép dựa trên những chủ đề và tính chất khác nhau

Những ghi chép về sở thích cụ thể của khách hàng

Những ghi chép về các loại nhóm khách hàng đặc biệt (như từ các nước đặc biệt, có các sở thích đặc biệt,...)

Niên biểu các sự kiện chính

Các câu chuyện

Hồ sơ khách hàng (như hồ sơ về sở thích của các nhóm tuổi, quốc tịch,...)

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

Đánh giá ít nhất một trong số những cấu phần của sản phẩm hoặc dịch vụ

Đánh giá ít nhất hai sản phẩm và dịch vụ trọn gói

Đánh giá ít nhất một bản tính giá sản phẩm trọn gói

Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

Xem xét bảng tính giá sản phẩm hoàn chỉnh và cấu trúc giá đối với chương trình hoặc sản phẩm trọn gói cụ thể

Sử dụng nghiên cứu tình huống để đánh giá khả năng của ứng viên trong việc nghiên cứu, đáp ứng nhu cầu của khách hàng và thị trường với những sở thích và yêu cầu về sản phẩm khác nhau

Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết hay phỏng vấn để kiểm tra kiến thức về cơ cấu của ngành du lịch, mối quan hệ trong ngành, mạng lưới phân phối, cơ cấu công - lợi nhuận và tiền hoa hồng cũng như những yêu cầu khác về pháp lý

Xem xét hồ sơ chứng cứ và báo cáo khách quan tại nơi làm việc về việc thực hiện công việc của ứng viên

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐÀM PHÁN, KÍ KẾT HỢP ĐỒNG VỚI KHÁCH HÀNG

MÃ SỐ: CM 22

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. *Giúp khách hàng xác định được yêu cầu du lịch của mình và lựa chọn chương trình trọn gói*

Xác định và làm rõ yêu cầu dịch vụ du lịch của khách

Tóm tắt chính xác nhu cầu của khách

Đề xuất các lựa chọn sẵn có cho chuyến du lịch theo yêu cầu của khách và gợi ý lựa chọn phù hợp nhất

Tư vấn cho khách về tổng chi phí chuyến đi của khách

Nhận được sự chấp thuận của khách về các đề xuất sắp xếp chương trình

2. *Nắm bắt thông tin khách hàng*

Nhận được sự chấp thuận của khách về việc ghi chép lại những thông tin cần thiết

Ghi chép lại thông tin một cách nhanh chóng, chính xác và theo mẫu quy định

Duy trì việc bảo mật thông tin

3. *Xử lý thông tin khách hàng*

Xử lý và lưu thông tin đáp ứng yêu cầu pháp lý và yêu cầu của đơn vị

Giải quyết việc phản đối ghi thông tin cá nhân để vẫn giữ được quan hệ tốt với khách hàng

4. *Tư vấn cho khách hàng*

Cung cấp thông tin chi tiết về các sản phẩm và dịch vụ du lịch cũng như bất kỳ dịch vụ bổ sung nào phù hợp với yêu cầu của khách hàng

Đảm bảo nắm được quy trình đặt chỗ đáp ứng quy định và yêu cầu pháp lý

Giải thích một cách chính xác và chi tiết tất cả các tài liệu và thủ tục hành chính đối với các quy trình

Đảm bảo sự thông hiểu của khách hàng về cách giải quyết nhanh chóng và thích hợp đối với trường hợp tài liệu không nhất quán

Trình bày nội dung cũng như các thủ tục hành chính đối với các dịch vụ và sản phẩm mà khách hàng quan tâm

Giải thích rõ ràng và đầy đủ cho khách hàng tất cả các thỏa thuận du lịch theo cách dễ hiểu với khách hàng

Đảm bảo rằng khách hàng hoàn toàn hiểu rõ việc sắp xếp chuyến đi của họ và hài lòng với dịch vụ trước khi họ rời khỏi văn phòng của bạn

Hoàn thành đầy đủ và chính xác tất cả các hồ sơ khách hàng và chuyển kịp thời cho những người có liên quan

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

- Giúp khách hàng xác định được yêu cầu du lịch của mình và lựa chọn chương trình trọn gói
- Nắm bắt thông tin khách hàng
- Xử lý thông tin khách hàng
- Tư vấn cho khách hàng

Kiến thức thiết yếu

- Liệt kê và mô tả các phần liên quan đến pháp lý và tác động của nó khi tiến hành tư vấn và cung cấp thông tin cho khách
- Giải thích những yêu cầu cơ bản của pháp luật ảnh hưởng đến việc thu thập, lưu trữ và sử dụng thông tin cá nhân
- Mô tả sự cần thiết phải bảo mật thông tin khách hàng
- Giải thích tầm quan trọng của việc lưu giữ các ghi chép một cách an toàn và chính xác
- Liệt kê và mô tả các lựa chọn chương trình và dịch vụ mà đơn vị bạn có thể cung cấp
- Liệt kê các loại hộ chiếu, thị thực và giải thích địa điểm có thể tìm kiếm thông tin liên quan đến các yêu cầu về hộ chiếu và thị thực nhập cảnh
- Giải thích những thông tin nào cần cung cấp cho khách để giúp họ tìm thấy những quy định và cảnh báo về y tế có tính chất khuyến cáo và bắt buộc hiện nay
- Liệt kê và mô tả các yêu cầu khác nhau về nhập cảnh vào các điểm tham quan du lịch chính trên thế giới đối với những người mang hộ chiếu của EU và không phải của EU
- Giải thích các điều khoản, điều kiện đặt chỗ và những hạn chế áp dụng đối với chuyến đi và những dịch vụ bổ sung đang đặt

- Liệt kê và giải thích nội dung mã sân bay được mã hóa bằng tổ hợp 3 chữ cái, cách thức mã hóa và giải mã chúng

- Liệt kê và mô tả các loại vé máy bay hiện có dành cho dịch vụ du lịch và các điều kiện kèm theo khi xuất vé

- Xác định các phương pháp chuẩn bị tài liệu sẵn sàng cho khách

- Giải thích cách trình bày bảng tính giá cho khách

- Giải thích được các điều khoản trong hợp đồng

- Giải thích cách xác định khách hàng đủ điều kiện đối với các sản phẩm bảo hiểm khác nhau (như liên quan đến tuổi tác, khách hàng mang thai, có tiền sử về sức khỏe,...)

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Quy trình thông tin có thể bao gồm:

Thông tin về dịch vụ du lịch, như những kỳ nghỉ trọn gói, chỉ riêng dịch vụ lưu trú, chỉ riêng dịch vụ tàu thuyền, chỉ riêng dịch vụ máy bay

Thông tin về điều kiện đặt chỗ

Thông tin về quy định và luật pháp cũng như các vấn đề về sức khỏe và an toàn

Thông tin về dịch vụ bổ sung như thuê xe, vận chuyển đến và đi từ điểm khởi hành, chỗ đỗ xe, bảo hiểm, những yêu cầu bổ sung và yêu cầu về sự linh hoạt

Thu thập và xử lý thông tin chi tiết liên lạc với khách, yêu cầu thông tin về sản phẩm, các mối quan tâm khác

Quy trình tư vấn có thể bao gồm

Tư vấn khách hàng: cá nhân, tổ chức, nhóm nhỏ

Ghi chép dữ liệu: thủ công, điện tử

Vé: xuất trước, vé xuất vào ngày khởi hành

Sắp xếp chuyến đi: thời gian làm thủ tục, hành lý miễn cước, quy trình an ninh, điểm khởi hành

Lịch trình du lịch: nội dung, thời gian biểu và chi phí

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: MỞ HỒ SƠ ĐOÀN VÀ BÁO CÁO TRƯỞNG BỘ PHẬN KINH DOANH

MÃ SỐ: CM 23

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xem xét lại các tài liệu trước khi chương trình du lịch bắt đầu

Xem xét lại hồ sơ chương trình du lịch với nhân viên văn phòng trước chuyến du lịch

Kịp thời thông báo các sai lệch trong giấy tờ tài liệu

Làm rõ các chi tiết cụ thể của toàn bộ tài liệu theo quy định của đơn vị

2. Xử lý các tài liệu trong khi thực hiện chương trình du lịch

Đảm bảo tất cả tài liệu được cung cấp và thu thập lại một cách phù hợp

Xử lý, thu nhận tiền mặt và tài liệu một cách chính xác và an toàn

Bàn giao các tài liệu chính xác về chương trình du lịch tới đúng nhà cung ứng và nhân viên

Ghi chép các vấn đề về tài liệu và tiền mặt

3. Nộp các tài liệu sau khi kết thúc chương trình du lịch

Sắp xếp và hệ thống hóa các tài liệu đã thu thập

Nộp các tài liệu cho giám sát viên để kiểm tra lại hồ sơ chương trình du lịch

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Xem xét lại các tài liệu trước khi chương trình du lịch bắt đầu

Xử lý các tài liệu trong khi thực hiện chương trình du lịch

Nộp các tài liệu sau khi kết thúc chương trình du lịch

Kiến thức thiết yếu

Xác định các lý do chi tiết để xem xét cẩn thận các tài liệu và xác định hậu quả của việc thất bại trong theo dõi và điều chỉnh các lỗi sai lệch

Giải thích các cách thực tiễn để đảm bảo an ninh tiền mặt khi thực hiện chương trình du lịch

Lên danh sách các bước giảm thiểu số dư hoặc hệ thống tiền lẻ khác của đơn vị

Giải thích hồ sơ tài liệu cần được lưu giữ và lý do thực hiện việc này

Mô tả và giải thích chính sách của đơn vị trong xử lý hồ sơ chương trình du lịch

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Hồ sơ chương trình du lịch có thể bao gồm:

- Hợp đồng hướng dẫn
- Các phiếu sử dụng dịch vụ
- Các loại vé
- Phiếu đặt chỗ/xác nhận dịch vụ
- Tiền mặt
- Séc
- Danh sách khách/buồng
- Bản sao thư tín
- Biên lai/phiếu thu
- Hóa đơn thuế
- Yêu cầu dịch vụ
- Lịch trình
- Phiếu thăm dò ý kiến
- Các địa chỉ liên lạc cần thiết

Tiền mặt có thể bao gồm:

Tiền thưởng (tip), phí vào cửa, phí dự phòng, tiền nhận lại khi thanh toán

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Thực hiện đánh giá phải bao gồm:

Ít nhất một tài liệu được xem xét lại trước khi bắt đầu chương trình du lịch

Ít nhất hai trường hợp xử lý tài liệu trong khi thực hiện chương trình du lịch

Ít nhất một hồ sơ tài liệu sau chương trình du lịch đã được hệ thống hóa

Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng
- Hồ sơ chương trình du lịch
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ NGHIÊN CỨU HỒ SƠ ĐOÀN
MÃ SỐ: CM24

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận yêu cầu đặt dịch vụ

Tiếp nhận thông tin từ phòng thị trường và thông tin từ khách hàng theo đúng quy trình.

Xác nhận kịp thời khả năng đáp ứng của doanh nghiệp.

Tiếp nhận được đầy đủ những thông tin cần thiết (chương trình, số lượng, thời gian...) và những thông tin đặc biệt khác (về hướng dẫn, lái xe, ăn, nghỉ....).

2. Xác nhận khả năng phục vụ

Điền chính xác các thông tin về yêu cầu của khách vào biểu mẫu theo quy định của doanh nghiệp.

Đảm bảo hồ sơ theo dõi khách hàng phải được mở theo đúng quy định của doanh nghiệp (thời gian, danh mục các văn bản cần thiết...).

Phân công cụ thể nhân lực chịu trách nhiệm.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng:

Thu thập và xử lý thông tin.

Xác nhận thông tin về hợp đồng lần cuối với khách trước khi tiến hành đặt dịch vụ.

Xây dựng kế hoạch/phương án phục vụ khách

Soạn thảo các văn bản có liên quan đến hồ sơ đoàn khách: như kế hoạch phục vụ đoàn, dự toán chi phí, lệnh điều động, các văn bản bàn giao cho các bên có liên quan đến chương trình....

Giao tiếp.

Kiến thức thiết yếu:

Hiểu biết về quy trình tiếp nhận thông tin.

Kiến thức về hợp đồng và chương trình đã ký kết.

Hiểu biết về khách hàng.

Hiểu biết về tình hình đáp ứng dịch vụ của doanh nghiệp.

Hiểu biết những quy định về việc mở hồ sơ khách hàng.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Hợp đồng và chương trình kèm theo
Biểu mẫu theo dõi chương trình du lịch.
Hồ sơ mẫu.

Bảng phân công công việc.

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: NHẬN ĐẶT YÊU CẦU DỊCH VỤ SẢN PHẨM VÀ XÁC NHẬN KHẢ NĂNG PHỤC VỤ

MÃ SỐ: CM25

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tiếp nhận yêu cầu giữ chỗ

- Xác định khả năng sẵn có về đặt giữ chỗ theo yêu cầu và tư vấn cho khách hàng
- Đưa ra lựa chọn thay thế, bao gồm cả việc đưa vào danh sách chờ, trong trường hợp giữ chỗ không thành công
- Trả lời những câu hỏi liên quan đến chi phí và đặc tính của sản phẩm

2. Tiến hành đặt, giữ chỗ

- Xác định và lựa chọn sản phẩm, dịch vụ sẵn có và phù hợp nhất
- Tiến hành đặt, giữ chỗ theo chính sách và quy trình của đơn vị

3. Ghi chép lại thông tin chi tiết về việc đặt dịch vụ

- Ghi chép lại các thông tin chi tiết về việc khách giữ chỗ để giúp các nhân viên điều hành khác diễn giải chính xác thông tin
- Nâng cao hiệu quả dịch vụ chăm sóc khách hàng và công việc điều hành bằng cách sử dụng hồ sơ hoặc thông tin lưu trữ sẵn có về khách hàng
- Ghi chép lại bất cứ yêu cầu đặc biệt nào
- Xác nhận mọi chi tiết với khách, khẳng định rằng khách đã hiểu và đồng ý
- Lưu hồ sơ việc giữ chỗ theo hệ thống hoặc theo yêu cầu của quy trình và cung cấp cho khách mã số tham chiếu
- Chuẩn bị và phát hành hồ sơ chứng từ về việc đặt dịch vụ của khách

4. Cập nhật thông tin về đặt dịch vụ

- Truy cập dữ liệu đặt dịch vụ
- Cập nhật chính xác tình trạng tài chính của việc đặt dịch vụ
- Chấp nhận quy trình và ghi chép mọi yêu cầu của khách đối với việc thay đổi hoặc hủy bỏ
- Cung cấp thông tin chi tiết về điều kiện và chi phí thay đổi hoặc hủy bỏ và đảm bảo khách đã hiểu rõ

5. Tư vấn cho các nhân viên khác về chi tiết đặt dịch vụ

- Thông báo các yêu cầu chung và yêu cầu cụ thể của khách cũng như chi tiết về đặt dịch vụ cho các bộ phận và đồng nghiệp liên quan
- Biên soạn và cung cấp tài liệu thống kê về việc đặt dịch vụ
- Giảm thiểu việc sử dụng tài liệu in ấn và sử dụng tối đa việc truyền thông tin, lưu trữ hồ sơ qua máy tính để giảm thiểu rác thải

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

- Tiếp nhận yêu cầu giữ chỗ
- Tiến hành đặt, giữ chỗ
- Ghi chép lại thông tin chi tiết về việc đặt dịch vụ
- Cập nhật thông tin về đặt dịch vụ
- Tư vấn cho các nhân viên khác về chi tiết đặt dịch vụ
- Làm việc với khách hàng như chính mình là người sử dụng dịch vụ cuối cùng

Kiến thức thiết yếu

- Liệt kê các nguồn đặt dịch vụ khác nhau và mối quan hệ hiện có giữa đơn vị và ngành du lịch
- Mô tả các hình thức đặt dịch vụ khác nhau và hệ thống điều hành được sử dụng
- Xác định thông tin khách hàng cần thiết cho việc lưu hồ sơ khách hàng
- Giải thích về thông tin nằm trong các hồ sơ khách hàng
- Mô tả những thông tin mà các bộ phận khác yêu cầu để cung cấp sản phẩm và dịch vụ
- Mô tả tài liệu thống kê việc đặt dịch vụ và cách sử dụng chúng
- Liệt kê và mô tả các đặc điểm của sản phẩm được bán và giá cụ thể của chúng
- Liệt kê các biểu mẫu dùng cho việc đặt dịch vụ và nội dung bao gồm trong tài liệu đặt dịch vụ như thư xác nhận và các hóa đơn
- Giải thích cách gọi mở thông tin từ khách hàng về các yêu cầu của họ
- Giải thích cách trả lời câu hỏi liên quan đến giá và đặc điểm khác của sản phẩm
- Mô tả cách xác nhận các thông tin chi tiết về việc đặt dịch vụ với khách hàng

- Giải thích cách đọc và diễn giải hồ sơ khách hàng, yêu cầu của khách, các thông tin tổng hợp về sản phẩm và cách tính giá

- Giải thích cách viết hồ sơ khách hàng, ghi lại tóm tắt các yêu cầu tổng hợp của khách hàng và các điều kiện cụ thể được áp dụng để đặt dịch vụ

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Lưu trữ thông tin chi tiết về khách hàng bằng cách:

- Hồ sơ trong máy tính
- Hồ sơ thủ công

Soạn thảo hồ sơ khách hàng có thể bao gồm:

- Địa chỉ
- Thẻ thành viên chương trình khách hàng trung thành, ví dụ chương trình khách hàng bay thường xuyên
- Những công việc kinh doanh do khách hàng mang lại
- Tên đầy đủ và chức danh
- Số điện thoại, Fax, địa chỉ thư điện tử và những phương thức liên lạc khác

- Yêu cầu đặc biệt
- Phương thức thanh toán thông thường

Những giấy tờ, tài liệu được giao cho khách như:

- Thư xác nhận
- Phiếu tín dụng
- Bộ tài liệu thông tin
- Hóa đơn
- Những tài liệu in ra giấy hoặc được chuyển qua mạng

- Phiếu thu
- Phiếu xác nhận dịch vụ

Cập nhật thông tin về tình trạng tài chính bằng cách:

- Kiểm tra và ghi chép việc đặt dịch vụ đã được đặt cọc
- Dịch vụ đã trả tiền đầy đủ
- Kiểm tra phương thức thanh toán chính xác
- Lập, phát hành hóa đơn và phiếu tín dụng đối với dịch vụ đặt có thay đổi

- Nhập phương thức thanh toán vào hệ thống
- Tiếp nhận, xử lý và ghi chép lại việc thanh toán

Xử lý các yêu cầu chung, yêu cầu đặc biệt của khách hàng và thông tin chi tiết về việc đặt dịch vụ như:

- Thông tin chi tiết việc đến và khởi hành đi của khách
- Thời gian và địa điểm
- Chi tiết về các dịch vụ khác được sử dụng
- Chốt tên và số lượng
- Những yêu cầu về dịch vụ hoặc công việc điều hành
- Thông tin về các loại khách, như nhóm khách có sở thích đặc biệt hay

khách VIP

- Chương trình khách hàng trung thành
- Sắp xếp việc thanh toán
- Những nhu cầu đặc biệt
- Những yêu cầu đặc biệt như loại giường, yêu cầu ăn kiêng, dịch vụ,...

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

- Đánh giá một hoạt động thực tế hoặc được mô phỏng liên quan đến việc kinh doanh sự kiện, kinh doanh du lịch, khách sạn có tiếp nhận và xử lý việc đặt dịch vụ

- Đánh giá một hoạt động thực tế hoặc mô phỏng liên quan đến đặt chỗ du lịch, khách sạn hoặc đặt dịch vụ sự kiện hay tại trung tâm giữ chỗ qua điện thoại hiện đang được sử dụng trong ngành du lịch để kiểm soát chức năng giữ chỗ đối với việc cung cấp sản phẩm hay dịch vụ của họ

- Đánh giá một ví dụ hoặc trường hợp về sản phẩm và giá hiện hành trong các tập gấp, bảng giá, tài liệu giới thiệu sản phẩm và hệ thống giữ chỗ

- Đánh giá một ví dụ hoặc trường hợp nghiên cứu hồ sơ chứng từ đặt dịch vụ hiện hành, bao gồm thư xác nhận giữ chỗ, hóa đơn và phiếu tín dụng

- Đánh giá một danh sách khách hàng mà ứng viên có thể giao tiếp và xử lý việc đặt dịch vụ (có thể không đề tên khách)

Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

- Xem xét hồ sơ chứng cứ
- Sử dụng phương pháp đóng vai, trực tiếp quan sát ứng viên tiếp nhận và

xử lý việc đặt dịch vụ

- Xem xét các tài liệu do ứng viên chuẩn bị như thư xác nhận, phiếu tín dụng, tập thông tin, hóa đơn, giấy biên nhận, phiếu xác nhận dịch vụ, báo cáo thống kê

- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kiến thức về thông tin do các bộ phận khác yêu cầu liên quan đến cung cấp sản phẩm và dịch vụ, các hình thức đặt dịch vụ khác nhau, hệ thống điều hành được áp dụng

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẶT CÁC YÊU CẦU VỀ VẬN CHUYỂN, LƯU TRÚ, ĂN UỐNG

MÃ SỐ: CM26

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lựa chọn nhà cung cấp

- Đảm bảo hiểu rõ và đầy đủ các yêu cầu của khách trong chương trình du lịch về dịch vụ vận chuyển, lưu trú, ăn uống.

- Đảm bảo lựa chọn được nhà cung cấp dịch vụ đáp ứng yêu cầu của khách trong chương trình du lịch, đồng thời đáp ứng được mức giá thành dành cho dịch vụ vận chuyển, lưu trú, ăn uống.

2. Ký kết hợp đồng và thực hiện

- Tiến hành ký kết hợp đồng theo qui định, cam kết yêu cầu các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển, lưu trú, ăn uống thực hiện đúng pháp luật, hợp đồng.

- Kiểm tra tính khả thi của nhà cung cấp và chuẩn bị tốt phương án dự phòng.

- Đạt được xác nhận đáp ứng của nhà cung cấp bằng văn bản theo quy định của luật pháp.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng:

- Lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ phù hợp với tính chất đoàn khách.
- Đàm phán, thương thuyết với các nhà cung cấp dịch vụ.
- Ký kết hợp đồng và thực hiện.

Kiến thức thiết yếu:

- Hiểu biết về chương trình du lịch, phương tiện vận chuyển.
- Hiểu biết về các yêu cầu vận chuyển, lưu trú, ăn uống của khách theo hợp đồng.
- Hiểu biết về các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển, phương tiện.
- Hiểu biết về hệ thống giao thông.
- Kiến thức về hợp đồng vận chuyển.
- Kiến thức về luật pháp trong lĩnh vực vận chuyển.
- Kiến thức về văn hóa, ẩm thực
- Hiểu biết về đặc điểm, tiêu chuẩn của các loại hình lưu trú.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Danh sách các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển, lưu trú, ăn uống.
- Hợp đồng.
- Các phương tiện liên lạc.

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: ĐẶT CÁC YÊU CẦU THAM QUAN

MÃ SỐ: CM27

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1 . Lựa chọn nhà cung cấp

- Đảm bảo hiểu rõ và đầy đủ yêu cầu của khách về tham quan trong chương trình du lịch.
- Lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ, điểm tham quan đáp ứng được yêu cầu của khách, đồng thời đáp ứng được mức giá thành quy định cho dịch vụ tham quan.

2. Ký hợp đồng và thực hiện

- Lưu ý giới thiệu được nét đặc sắc của văn hóa địa phương, vùng miền, quốc gia.
- Chuẩn bị tốt phương án dự phòng.
- Đạt được xác nhận đáp ứng của nhà cung cấp bằng văn bản.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng:

- Đánh giá, lựa chọn nhà cung cấp.
- Đàm phán, thương thuyết.
- Ký kết hợp đồng và thực hiện.

Kiến thức thiết yếu:

- Hiểu biết về chương trình du lịch, địa điểm tham quan.
- Hiểu biết về các yêu cầu tham quan của khách theo hợp đồng.
- Kiến thức về văn hóa, kinh tế, xã hội của địa phương, vùng, miền, quốc gia khách đến.
- Hiểu biết về các nhà cung cấp dịch vụ.
- Hiểu biết về các quy định của địa phương.
- Tâm lý khách du lịch.
- Kiến thức về hợp đồng.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Hợp đồng.
- Chương trình du lịch.
- Danh sách các nhà cung cấp dịch vụ.
- Địa chỉ các điểm tham quan

- Các phương tiện liên lạc.

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: ĐẶT/SẮP XẾP CÁC YÊU CẦU KHÁC (MUA SẮM, VUI CHƠI GIẢI TRÍ...)

MÃ SỐ: CM28

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lựa chọn nhà cung cấp

- Đảm bảo hiểu rõ và đầy đủ yêu cầu của khách về các yêu cầu khác trong chương trình du lịch

- Lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ/địa điểm đáp ứng được yêu cầu của khách, đồng thời đáp ứng được mức giá thành quy định.

2. Ký hợp đồng và thực hiện

- Đảm bảo điểm lựa chọn tiêu biểu cho nơi đến

- Đạt được xác nhận đáp ứng của nhà cung cấp bằng văn bản

- Chuẩn bị tốt phương án dự phòng.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng:

- Đánh giá, lựa chọn nhà cung cấp.

- Đàm phán, thương thuyết.

- Ký kết hợp đồng và thực hiện.

Kiến thức thiết yếu:

- Hiểu biết về chương trình du lịch, địa điểm mua sắm, vui chơi giải trí.

- Hiểu biết về các yêu cầu mua sắm, vui chơi giải trí của khách theo hợp đồng.

- Hiểu biết về các quy định của địa phương.

- Hiểu biết về các nhà cung cấp dịch vụ.

- Tâm lý khách du lịch.

- Hiểu biết về các yêu cầu khác của khách.

- Kiến thức về hợp đồng.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Danh sách các nhà cung cấp dịch vụ.

- Địa chỉ các nơi vui chơi giải trí, mua sắm....

- Hợp đồng.

- Các phương tiện liên lạc.

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: SẮP XẾP HƯỚNG DẪN VIÊN VÀ LÁI XE
MÃ SỐ: CM 29

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lựa chọn lái xe, điều động hướng dẫn viên

- Đảm bảo hiểu rõ và đầy đủ yêu cầu của khách về hướng dẫn và lái xe trong chương trình du lịch.
- Bố trí hướng dẫn phù hợp với yêu cầu của khách và điều kiện thực tế của doanh nghiệp.
- Tuân thủ các quy định về hướng dẫn viên của Việt Nam.
- Bố trí lái xe phù hợp với yêu cầu của khách, điều kiện thực tế của doanh nghiệp và nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển.
- Đảm bảo lái xe đạt chuẩn theo quy định.
- Lưu ý kinh nghiệm thực tế của lái xe.

2. Bàn giao đoàn

- Đảm bảo bàn giao đầy đủ các giấy tờ có liên quan cho hướng dẫn (lịch trình chi tiết, hợp đồng, danh sách đoàn, kinh phí...và các vật dụng cần thiết)
- Cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết có liên quan: ngày giờ đón khách, địa điểm đón, số điện thoại lái xe, hướng dẫn, trưởng đoàn....
- Cung cấp đầy đủ các yêu cầu đặc biệt mà khách đã thỏa thuận với doanh nghiệp.
- Chuẩn bị tốt phương án dự phòng.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng:

- Bố trí hướng dẫn phù hợp với yêu cầu của khách và điều kiện thực tế của doanh nghiệp.
- Tuân thủ các quy định về hướng dẫn viên của Việt Nam.
- Bố trí lái xe phù hợp với yêu cầu của khách, điều kiện thực tế của doanh nghiệp và nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển.
- Giao tiếp, đàm phán.
- Truyền đạt.
- Đảm bảo bàn giao đầy đủ các giấy tờ có liên quan cho hướng dẫn (lịch trình chi tiết, hợp đồng, danh sách đoàn, kinh phí...và các vật dụng cần thiết)

- Cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết có liên quan: ngày giờ đón khách, địa điểm đón, số điện thoại lái xe, hướng dẫn, trưởng đoàn....

Kiến thức thiết yếu:

- Hiểu biết về các yêu cầu và tâm lý của khách.
- Hiểu biết về đặc điểm của từng hướng dẫn viên.
- Hiểu biết các quy định đối với hướng dẫn viên.
- Hiểu biết về đặc điểm, tính cách của các lái xe.
- Hiểu biết về nhu cầu, tâm lý khách.
- Kiến thức về giao thông đường bộ Việt Nam.
- Hiểu biết về quy trình bàn giao.
- Hiểu biết về đoàn khách.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Danh sách hướng dẫn viên.
- Các phương tiện liên lạc.
- Luật du lịch.
- Lệnh điều động hướng dẫn.
- Danh sách lái xe và các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển.
- Các phương tiện liên lạc.
- Phiếu điều động lái xe hoặc hợp đồng thuê phương tiện vận chuyển.
- Hợp đồng, lịch trình, danh sách đoàn....
- Biên bản bàn giao.

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: THEO DÕI VÀ CẬP NHẬT THÔNG TIN
MÃ SỐ: CM30

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Kịp thời cập nhật vào hồ sơ khách hàng các thay đổi từ phía khách hàng và các nhà cung cấp dịch vụ.
- Xác nhận khả năng đáp ứng của doanh nghiệp tới khách.
- Các điều chỉnh phù hợp với yêu cầu của khách, khả năng đáp ứng của doanh nghiệp và nhà cung cấp.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng:

- Kịp thời cập nhật vào hồ sơ khách hàng các thay đổi từ phía khách hàng và các nhà cung cấp dịch vụ.
- Xác nhận khả năng đáp ứng của doanh nghiệp tới khách.
- Giao tiếp, đàm phán với khách hàng và các nhà cung cấp dịch vụ.
- Thông tin tới khách hàng và các đối tác có liên quan nếu có phát sinh về chương trình hoặc các dịch vụ cung cấp.
- Cập nhật, xử lý thông tin.

Kiến thức thiết yếu:

- Hiểu biết về hợp đồng khách hàng đã ký kết, chương trình khách đã mua và những yêu cầu đặc biệt của khách.
- Hiểu biết về các nhà cung cấp dịch vụ dự kiến sẽ cung cấp dịch vụ cho đoàn khách: vận chuyển, lưu trú, ăn uống ...
- Thông tin về tuyến, điểm mà khách dự kiến sẽ trải nghiệm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Các phương tiện liên lạc.
- Hợp đồng và các văn bản thoả thuận 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:

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: THỐNG NHẤT TRƯỚC KHI THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

MÃ SỐ: CM31

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Thống nhất với các bộ phận về kế hoạch phục vụ đoàn.
- Khẳng định sự sẵn sàng phục vụ của các bộ phận.
- Phổ biến rõ ràng các thông tin cần thiết cho chuyến đi (thủ tục, thông tin về điểm đến...) và các quy định khác cho khách.
- Cung cấp các vật dụng khuyến mại (nếu có).
- Đảm bảo kiểm tra mọi bộ phận phục vụ chuyến đi, dịch vụ, vật dụng và các tài liệu có liên quan đến chuyến đi.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng:

- Rà soát các hoạt động, dịch vụ và con người phục vụ chuyến đi.
- Thống nhất với khách hàng, nhà cung cấp dịch vụ và các bộ phận có liên quan về việc thực hiện chương trình.
- Thống nhất với các bộ phận về kế hoạch phục vụ đoàn.
- Khẳng định sự sẵn sàng phục vụ của các bộ phận.
- Phổ biến rõ ràng các thông tin cần thiết cho chuyến đi (thủ tục, thông tin về điểm đến...) và các quy định khác cho khách

Kiến thức thiết yếu:

- Kiến thức về kế hoạch phục vụ đoàn.
- Hiểu biết về cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ của các bộ phận để phối hợp khi cần.
- Hiểu biết về các thủ tục cần thiết (xuất nhập cảnh...).
- Hiểu biết về tuyến, điểm đến.
- Hiểu biết về các quy định của chương trình du lịch khách đã mua.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Kế hoạch chi tiết của các bộ phận.
- Địa điểm và các vật dụng khác.
- Các vật dụng khuyến mại: va ly, mũ...

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: KIỂM TRA SỰ SẴN SÀNG CỦA CÁC DỊCH VỤ NGÀY ĐẦU TIÊN

MÃ SỐ: CM32

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Kiểm tra sự đầy đủ sẵn sàng của các dịch vụ có liên quan.
- Khẳng định sự sẵn sàng phục vụ của các dịch vụ bằng văn bản.
- Thông tin cho các bộ phận thực hiện về sự sẵn sàng của các dịch vụ.
- Các điều chỉnh (nếu có) phù hợp với yêu cầu của khách, khả năng đáp ứng của doanh nghiệp và nhà cung cấp.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng:

- Kiểm tra, giám sát, thương thuyết.
- Giao tiếp, đàm phán.
- Khẳng định sự sẵn sàng phục vụ của các dịch vụ bằng văn bản
- Thông tin cho các bộ phận thực hiện về sự sẵn sàng của các dịch vụ.

Kiến thức thiết yếu:

- Kiến thức về kế hoạch phục vụ đoàn.
- Hiểu biết về khách hàng và các nhà cung cấp dịch vụ.
- Hiểu chi tiết về các dịch vụ sẽ cung cấp cho khách ngay đầu của chuyến đi cũng như các đối tác cung cấp dịch vụ.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Danh sách các nhà cung cấp dịch vụ.
- Danh sách nhân sự thực hiện.
- Hợp đồng và các văn bản thoả thuận khác.
- Các phương tiện liên lạc.
- Hợp đồng và các văn bản thoả thuận 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:

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: NGHIÊN CỨU THÔNG TIN VỀ LỮ HÀNH VÀ ĐIỂM ĐẾN

MÃ SỐ: CM 33

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định nguồn dữ liệu

- Nhận biết và tận dụng các cơ hội thích hợp để thu thập thông tin và dữ liệu hữu ích liên quan đến các điểm đến và sản phẩm du lịch
- Lựa chọn nguồn tin cậy để thu thập thông tin liên quan có giá trị và thực hiện việc đánh giá
- Xác định bất kỳ thiếu sót nào trong bộ dữ liệu và đánh giá tác động của chúng đến các kết luận

2. Thu thập dữ liệu

- Sử dụng các phương pháp phù hợp theo yêu cầu của đơn vị để thu thập dữ liệu và thông tin
- Thu thập dữ liệu và thông tin theo thời điểm và tần suất đáp ứng mục đích nghiên cứu
- Đảm bảo dữ liệu được thu thập có giá trị, chi tiết và mang tính đại diện

3. Ghi chép và phân tích dữ liệu

- Ghi chép dữ liệu và thông tin một cách chính xác và trình bày theo mẫu yêu cầu
- Lưu trữ dữ liệu một cách an toàn bằng cách sử dụng chính xác hệ thống thông tin của đơn vị và đảm bảo luôn sẵn sàng chia sẻ với những đồng nghiệp có liên quan
- Xây dựng tiêu chí cho việc phân tích
- Phân tích dữ liệu theo tiêu chí đã xây dựng
- Cung cấp những phát hiện và đưa ra kết luận cả về nhu cầu và kỳ vọng

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

- Xác định nguồn dữ liệu
- Thu thập dữ liệu
- Ghi chép và phân tích dữ liệu

Kiến thức thiết yếu

- Liệt kê và mô tả các phương pháp thu thập dữ liệu, thông tin và những ưu thế, bất lợi của chúng
- Giải thích cách thức thu thập thông tin qua điện thoại, qua trao đổi trực tiếp, từ các ấn phẩm và các nguồn thông tin điện tử và trực tuyến
- Mô tả cách thức kiểm tra giá trị và tính thời sự của dữ liệu và thông tin
- Giải thích tầm quan trọng của việc thu thập và lưu trữ chính xác dữ liệu và thông tin
- Mô tả tầm quan trọng của việc đảm bảo độ tin cậy và tính thời sự của nguồn dữ liệu và thông tin
- Giải thích nơi có thể tìm kiếm dữ liệu và thông tin tin cậy, cách tiếp cận và thời điểm sử dụng chúng
- Giải thích cách thức sử dụng hệ thống nạp và ghi chép dữ liệu điện tử
- Mô tả thời điểm cần tìm kiếm nguồn bổ sung để xác minh thông tin và cách thức có được sự trợ giúp xử lý những vấn đề cần xác minh
- Liệt kê và mô tả sự đa dạng của những chủ đề mà khách hàng thường có những yêu cầu đặc biệt về thông tin
- Giải thích lý do cần phải nêu bất kỳ thiếu sót nào về dữ liệu và cách chúng tác động đến kết luận
- Giải thích lý do cần có các mục dữ liệu và thông tin cũng như cách sử dụng chúng
- Giải thích cách sử dụng các hệ thống dữ liệu và thông tin của đơn vị

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Nguồn thông tin và quá trình thu thập thông tin có thể bao gồm:

Thu thập và lựa chọn nguồn thông tin

Thu thập thông tin

Khảo sát

Phiếu thăm dò ý kiến

Các nhóm mục tiêu

Các cuộc họp phối hợp

Quy trình xây dựng tiêu chí đánh giá có thể bao gồm:

Định hướng mục tiêu

Xây dựng bộ tài liệu thông tin du lịch

Hoàn thiện và phát triển điểm đến hiện tại và tương lai

Quy trình phân tích và các kết quả tìm thấy có thể liên quan đến:

Phương pháp nghiên cứu cơ bản: định tính và định lượng

Cấu trúc của kết quả tìm thấy

Giá trị của kết quả tìm thấy

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

Đánh giá ít nhất một trong những nhóm quy trình nêu trên

Đánh giá ít nhất ba trong số các nguồn và quy trình thu thập thông tin

Đánh giá ít nhất một trong những quy trình xây dựng tiêu chí đánh giá

Đánh giá phân tích cuối cùng và khả năng ứng dụng các kết quả phân tích

Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

Quan sát ứng viên thực hiện công việc

Mô phỏng

Hồ sơ chương trình du lịch

Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: MỞ RỘNG KIẾN THỨC CẬP NHẬT VỀ ĐỊA PHƯƠNG

MÃ SỐ: CM34

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Mở rộng kiến thức về địa phương

- Xác định và tiếp cận nguồn thông tin thích hợp về địa phương
- Ghi chép và lưu hồ sơ thông tin một cách thích hợp và theo quy trình của đơn vị để sử dụng sau này
- Xác định và thu được các loại thông tin mà khách thường yêu cầu

2. Cập nhật kiến thức về địa phương

- Xác định và tận dụng các cơ hội cập nhật kiến thức về địa phương
- Chia sẻ kiến thức đã cập nhật với khách hàng và đồng nghiệp một cách phù hợp và sử dụng vào các công việc hằng ngày

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

- Mở rộng kiến thức về địa phương.
- Ghi chép và lưu hồ sơ thông tin một cách thích hợp và theo quy trình của đơn vị để sử dụng sau này
- Xác định và thu được các loại thông tin mà khách thường yêu cầu
- Cập nhật kiến thức về địa phương

Kiến thức thiết yếu

- Liệt kê và mô tả các nguồn thông tin đối với đơn vị và kiến thức về địa phương
- Xác định đặc điểm của đơn vị, các điểm du lịch địa phương, các sự kiện, các lựa chọn về vận chuyển, các tiện nghi chung cho khách hàng bao gồm việc mua sắm, đối ngoại tệ, dịch vụ bưu điện, ngân hàng và dịch vụ khẩn cấp
- Liệt kê và mô tả cách thức thu thập và cập nhật kiến thức
- Giải thích cách thức đáp ứng hiệu quả các yêu cầu thông tin chung của khách
- Xác định cách xây dựng và duy trì thông tin về địa phương

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Thông tin cần bao gồm:

Thông tin cụ thể về đơn vị

Các lựa chọn về vận chuyển ở địa phương
Các cảnh quan du lịch ở địa phương
Các sự kiện ở địa phương
Các cơ sở tiện nghi chung cho khách tham quan, bao gồm địa chỉ mua sắm, đổi ngoại tệ, dịch vụ bưu điện, ngân hàng và dịch vụ khẩn cấp
Chi tiết về điểm mua sắm, chợ
Nhà hàng, quán cà phê và các địa điểm ăn uống khác
Các tiện nghi và dịch vụ khác, như dịch vụ cắt tóc, nha khoa, các đại lý lữ hành
Các nhà hát và địa điểm giải trí
Các cơ sở thể thao
Các chương trình du lịch, các nơi dã ngoại ở địa phương và các chuyến đi
Các tuyến du lịch
Điều kiện thời tiết

Nguồn thông tin về địa phương có thể là:

Tập gấp quảng cáo
Thời gian biểu
Hướng dẫn viên địa phương
Thư viện và ủy ban ở địa phương
Người dân địa phương
Thông tin về công ty
Sách chỉ dẫn về buồng nghỉ
Bản đồ
Internet

Cơ hội cập nhật kiến thức địa phương có thể là:

Trò chuyện, lắng nghe khách hàng và đồng nghiệp
Tham gia các chương trình khảo sát địa phương
Đi thăm trung tâm thông tin của địa phương
Trực tiếp quan sát/khám phá
Xem tivi, phim và video
Nghe đài
Đọc báo địa phương

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

Đánh giá ít nhất một cơ sở dữ liệu thông tin về địa phương đã được xây dựng

Đánh giá ít nhất một báo cáo về kiến thức địa phương đã được cập nhật

Phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

Đề án nghiên cứu thông tin về địa phương

Quan sát trực tiếp ứng viên sử dụng kiến thức về địa phương để trả lời các câu hỏi của khách hàng

Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kiến thức và nguồn thông tin về địa phương

Đóng vai để cung cấp thông tin cho những loại khách hàng khác nhau

Xem xét hồ sơ chứng cứ và báo cáo khách quan về việc thực hiện của ứng viên tại nơi làm việc

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỔ CHỨC, TIẾN HÀNH VÀ HOÀN CHỈNH MỘT CHUYẾN KHẢO SÁT

MÃ SỐ: CM35

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. *Xây dựng và thiết kế chuyến khảo sát*

- Xác định mục tiêu chuyến khảo sát
- Xác định điểm du lịch sẽ đến thăm dựa trên định hướng thành phần đoàn và tiến hành sắp xếp các cuộc gặp gỡ
- Lựa chọn chủ đề và ý tưởng tổng thể về địa điểm khảo sát
- Sắp xếp với các đơn vị địa phương về nơi ở, phương tiện vận chuyển và các hoạt động tại chỗ
- Lựa chọn và tiến hành mời đại biểu tham dự, thông báo về chương trình cuối cùng và những điều kiện bổ sung, nếu có

2. *Thực hiện chuyến khảo sát*

- Tổ chức thông báo ngắn gọn chương trình cho những người tham dự ngay khi họ đến
- Bố trí trưởng đoàn/người hỗ trợ chương trình khảo sát để chịu trách nhiệm về thời gian biểu hằng ngày và mọi nhu cầu có thể phát sinh
- Thông báo trước cho những người tham dự về các kế hoạch gặp gỡ và cách liên hệ với người chủ trì các cuộc gặp đó
- Thực hiện chính xác chương trình và thời gian biểu trong toàn bộ chuyến khảo sát
- Đảm bảo an toàn cho chuyến đi và thông báo cho thành viên trong đoàn tình hình hằng ngày và những điều mong đợi
- Đảm bảo việc thông báo ngắn gọn tình hình và nhận ý kiến phản hồi hằng ngày

3. *Dịch vụ chăm sóc sau chuyến đi*

- Trong vòng vài ngày sau chuyến đi, gửi lời cảm ơn đến các đơn vị chủ trì đón tiếp, chuyển cho những người tham gia đoàn phiếu đánh giá và nhận xét phản hồi
- Xây dựng tiêu chí đánh giá kết quả đầu tư
- Đưa ra những đề xuất phối hợp tiếp theo
- Lưu tất cả các thông tin và dữ liệu thu thập được của chuyến đi

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

- Xây dựng và thiết kế chuyên khảo sát.
- Xác định điểm du lịch sẽ đến thăm dựa trên định hướng thành phần đoàn và tiến hành sắp xếp các cuộc gặp gỡ.
- Lựa chọn chủ đề và ý tưởng tổng thể về địa điểm khảo sát.
- Sắp xếp với các đơn vị địa phương về nơi ở, phương tiện vận chuyển và các hoạt động tại chỗ.
- Lựa chọn và tiến hành mời đại biểu tham dự, thông báo về chương trình cuối cùng và những điều kiện bổ sung, nếu có.
- Thực hiện chuyên khảo sát.
- Xây dựng tiêu chí đánh giá kết quả đầu tư.
- Đưa ra những đề xuất phối hợp tiếp theo.
- Lưu tất cả các thông tin và dữ liệu thu thập được của chuyến đi.

Kiến thức thiết yếu

- Liệt kê và mô tả đặc điểm, mục tiêu tổ chức và thực hiện chuyên khảo sát
- Giải thích cách liên hệ và bố trí chương trình với các đối tác và nhà cung cấp dịch vụ địa phương
- Mô tả tiêu chuẩn xây dựng chủ đề chuyến đi
- Liệt kê và mô tả các vấn đề về sức khỏe và an toàn cần thông báo cho những người tham dự
- Giải thích cách xây dựng tiêu chí đánh giá kết quả đầu tư cho chuyên khảo sát
- Liệt kê và mô tả các thành phần trong phiếu đánh giá/nhận xét phản hồi dùng cho những người tham dự
- Giải thích những nguyên tắc giao tiếp công việc cần tuân thủ khi tương tác với những người tham gia chương trình

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Các dạng chương trình khảo sát:

Chuyến đi cho các đại lý lữ hành

Chuyến đi cho các công ty điều hành du lịch

Chuyến đi cho các cơ quan truyền thông

Chuyến đi cho cá nhân

Các nguồn thông tin:

Các nhà cung cấp dịch vụ cùng những thông tin, thời gian biểu và các tập gấp mà họ đã công bố

Các tài liệu in ấn trên giấy hoặc tài liệu điện tử

Quy định về an toàn:

Luật quốc gia về an toàn điện và cháy nổ

Quy định và quy chế quản lý chất thải

Quy định về bảo vệ an toàn trẻ em

Tác động đến bản đồ tư duy

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

Đánh giá ít nhất hai chương trình khảo sát chi tiết đã được xây dựng

Đánh giá ít nhất một kế hoạch thực hiện chương trình khảo sát đã được xây dựng

Đánh giá ít nhất một phiếu đánh giá/nhận xét phản hồi đã được thực hiện

Đánh giá ít nhất một thư cảm ơn đã được soạn

Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

Trực tiếp quan sát ứng viên sử dụng kiến thức để xây dựng và giám sát quy trình lập chương trình khảo sát chi tiết

Hỏi nhân viên và những người cùng làm việc về kiến thức và khả năng xây dựng và phát triển sự hợp tác và mối quan hệ với các nhà cung cấp cũng như các đối tác tài trợ

Mô phỏng

Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kế hoạch tiến hành và phân tích kết quả thu được từ việc đầu tư cho chuyến đi khảo sát

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TÌM KIẾM NGUỒN VÀ THIẾT KẾ SẢN PHẨM, DỊCH VỤ DU LỊCH TRỌN GÓI

MÃ SỐ: CM 36

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định nguồn các cấu phần của sản phẩm và dịch vụ

- Xác định mục tiêu của sản phẩm qua việc trao đổi với đồng nghiệp và khách hàng phù hợp
- Nhận biết và xác định sở thích về sản phẩm và điểm đến, yêu cầu của khách hàng hoặc thị trường sẽ phục vụ
- Xác định và nghiên cứu các điểm tham quan tiềm năng, các sản phẩm và dịch vụ hợp phần thông qua việc sử dụng các phương pháp thích hợp
- Đánh giá các chi tiết về điểm đến và sản phẩm liên quan đến thị trường hoặc mức độ phù hợp đối với khách hàng, bao gồm giá cả, khả năng sẵn có hay khả năng tiếp cận, đặc điểm và lợi ích, sản phẩm hài hòa với sở thích, yêu cầu và tiềm năng lợi nhuận
- Đánh giá độ tin cậy về chất lượng của công ty lữ hành, sản phẩm và dịch vụ được thiết kế trọn gói của đơn vị
- Lựa chọn các điểm đến, sản phẩm và dịch vụ dựa trên những nghiên cứu đã thực hiện
- Lựa chọn các nhà cung cấp dịch vụ phù hợp và các nhà cung ứng địa phương đối với các sản phẩm trọn gói và dịch vụ được xây dựng

2. Thiết kế trọn gói các sản phẩm và dịch vụ

- Phát triển sản phẩm hay chương trình trọn gói để đáp ứng nhu cầu của các thị trường hay khách hàng cụ thể
- Kết hợp và tích hợp các thành phần của chương trình để tạo ra giá trị và sức mua tối đa trong giới hạn chỉ định
- Tiến hành thỏa thuận với các nhà cung cấp dịch vụ theo yêu cầu về mức lợi nhuận và những yêu cầu khác của đơn vị, đồng thời xác nhận bằng văn bản theo quy trình của đơn vị
- Tính giá chương trình để đảm bảo lợi nhuận bằng cách sử dụng công nghệ phù hợp để tính toán các yếu tố tài chính chủ yếu

- Biên soạn thành tài liệu một cách rõ ràng sản phẩm hoặc chương trình và cấu trúc giá, tính đến tất cả những chi tiết về dịch vụ bao gồm hay không bao gồm, dịch vụ cộng thêm và trình bày với đồng nghiệp hoặc khách hàng

- Xem xét và điều chỉnh sản phẩm hoặc chương trình và cấu trúc giá theo ý kiến phản hồi của đồng nghiệp hoặc khách hàng

- Kiểm tra và đưa vào những yêu cầu pháp lý

- Trình bày thông tin chi tiết cuối cùng về sản phẩm, dịch vụ hay chương trình cho những đồng nghiệp hay khách hàng thích hợp để thông qua trước khi hoàn chỉnh mọi chi tiết về điều hành hoặc tiếp thị trong giới hạn thời gian cho phép

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

- Xác định nguồn các cấu phần của sản phẩm và dịch vụ.

- Lựa chọn các điểm đến, sản phẩm và dịch vụ dựa trên những nghiên cứu đã thực hiện.

- Lựa chọn các nhà cung cấp dịch vụ phù hợp và các nhà cung ứng địa phương đối với các sản phẩm trọn gói và dịch vụ được xây dựng.

- Tiến hành thỏa thuận với các nhà cung cấp dịch vụ theo yêu cầu về mức lợi nhuận và những yêu cầu khác của đơn vị, đồng thời xác nhận bằng văn bản theo quy trình của đơn vị.

- Tính giá chương trình để đảm bảo lợi nhuận bằng cách sử dụng công nghệ phù hợp để tính toán các yếu tố tài chính chủ yếu.

- Thiết kế trọn gói các sản phẩm và dịch vụ

Kiến thức thiết yếu

- Mô tả những đặc điểm của ngành du lịch, bao gồm cấu trúc và các mối quan hệ, mạng lưới ngành du lịch và nguồn thông tin

- Mô tả mạng lưới thông tin hoặc tiếp thị điểm tham quan của ngành du lịch và giá trị của nó trong công tác nghiên cứu quá trình thiết kế sản phẩm trọn gói

- Giải thích những đặc điểm của điểm đến và sản phẩm phù hợp với lĩnh vực du lịch đặc thù hoặc khách sạn và những hợp phần được đưa vào trong chương trình hoặc sản phẩm

- Liệt kê và mô tả yêu cầu và sở thích về sản phẩm của khách hàng hoặc thị trường

- Giải thích giá đàm phán của sản phẩm, dịch vụ được cung cấp và việc sắp xếp theo hợp đồng với các nhà cung cấp dịch vụ

- Liệt kê và mô tả những nguyên tắc và thành phần chủ yếu trong việc tính toán chi phí cho sản phẩm trọn gói phức hợp và cấu trúc giá

- Mô tả về mạng lưới phân phối và tiếp thị, đặc biệt về những người tham gia vào việc phân phối các sản phẩm hoặc chương trình du lịch được đề xuất

- Giải thích quy trình tính hoa hồng trong ngành du lịch và tỷ lệ phù hợp đối với từng lĩnh vực cụ thể và với các đơn vị khác nhau trong mạng lưới phân phối

- Mô tả thông lệ của ngành du lịch trong việc thiết kế sản phẩm trọn gói và trình bày cấu trúc giá phù hợp trong các lĩnh vực khác nhau như:

- Những lựa chọn tính giá khác nhau: ví dụ giá cho từng người, giá theo buồng, giá theo nhóm, giá bao gồm tất cả dịch vụ; giá chỉ bao gồm dịch vụ mặt đất

- Các loại trọn gói đặc thù cho các thị trường hoặc khách hàng khác nhau

- Giải thích cách thu nhận thông tin chung về điểm đến, cơ sở sản phẩm tại điểm đến và các yêu cầu, sở thích đối với sản phẩm của thị trường hoặc khách hàng

- Giải thích cách đánh giá kết quả nghiên cứu và cách thức làm cho sản phẩm và điểm đến phù hợp với nhu cầu của từng thị trường hay khách hàng cụ thể

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Khách hàng hay thị trường tiêu dùng sẽ phục vụ có thể bao gồm:

Khách du lịch nội địa đi du lịch trong phạm vi Việt Nam

Khách du lịch quốc tế đi du lịch trong phạm vi Việt Nam

Người Việt Nam đi du lịch nước ngoài

Khách đoàn

Khách lẻ

Khách du lịch thuần túy

Khách du lịch công vụ

Khách đi du lịch kết hợp hội nghị, hội thảo
Khách quan tâm đến môi trường tự nhiên
Khách quan tâm đến các nhóm văn hóa đặc biệt
Khách tham gia hội nghị
Khách tham dự sự kiện

Nhóm khách có yêu cầu đặc biệt như:

Nhóm quan tâm về giáo dục
Nhóm quan tâm về thể thao
Khách hoặc nhóm khách có nền tảng văn hóa đặc biệt

Việc nghiên cứu có thể bao gồm:

Nghiên cứu tại văn phòng
Quan hệ cá nhân với cơ quan du lịch, các nhà cung cấp hoặc hệ thống
phân phối sản phẩm
Khảo sát điểm đến hoặc thắng cảnh

Sản phẩm và dịch vụ được thiết kế trọn gói có thể bao gồm:

Lưu trú
Vận chuyển như vận chuyển hàng không, đường sắt, xe buýt và đường
biển
Thuê xe tự lái
Vé vào cửa các điểm tham quan, bảo tàng, sự kiện và triển lãm
Thực phẩm, đồ uống và cung cấp dịch vụ yến tiệc
Giải trí
Chương trình du lịch
Du lịch tàu biển
Tiện nghi hội nghị
Dịch vụ hướng dẫn du lịch
Các hoạt động
Ẩm thực
Các buổi lễ
Những vật phẩm đặc biệt liên quan đến thương hiệu khách hàng
Thuê địa điểm tổ chức
Dịch vụ người dẫn chương trình
Dịch vụ liên quan đến thiết bị nghe nhìn

Thiết bị dành cho sự kiện, hội nghị
Những vật dụng có thể tiêu thụ tại các sự kiện đặc biệt
Đánh giá độ tin cậy về chất lượng của công ty điều hành du lịch, các sản phẩm và dịch vụ của họ được thiết kế trọn gói có thể bao gồm:

Nghĩa vụ và trách nhiệm công cộng về chính sách và quy trình chăm sóc khách

Ghi chép về an toàn

Ghi chép về sự hài lòng và dịch vụ khách hàng

Độ tin cậy của các công ty điều hành du lịch khác trong việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ đã

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

Đánh giá ít nhất một trong số những cấu phần của sản phẩm hoặc dịch vụ

Đánh giá ít nhất hai sản phẩm và dịch vụ trọn gói

Đánh giá ít nhất một bản tính giá sản phẩm trọn gói

Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

Xem xét bảng tính giá sản phẩm hoàn chỉnh và cấu trúc giá đối với chương trình hoặc sản phẩm trọn gói cụ thể

Sử dụng nghiên cứu tình huống để đánh giá khả năng của ứng viên trong việc nghiên cứu, đáp ứng nhu cầu của khách hàng và thị trường với những sở thích và yêu cầu về sản phẩm khác nhau

Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết hay phỏng vấn để kiểm tra kiến thức về cơ cấu của ngành du lịch, mối quan hệ trong ngành, mạng lưới phân phối, cơ cấu công - lợi nhuận và tiền hoa hồng cũng như những yêu cầu khác về pháp lý

Xem xét hồ sơ chứng cứ và báo cáo khách quan tại nơi làm việc về việc thực hiện công việc của ứng viên

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÂY DỰNG, TÍNH GIÁ VÀ GIÁM SÁT MỘT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH PHỨC TẠP

MÃ SỐ: CM37

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thỏa thuận với khách hàng về các yêu cầu đối với chương trình du lịch

- Thảo luận với khách hàng về những lựa chọn sẵn có và đề xuất lựa chọn tối ưu
- Tư vấn về mọi thay đổi so với yêu cầu ban đầu và đàm phán để khách hàng chấp nhận chúng
- Yêu cầu chấp thuận bằng văn bản đối với chương trình đã thỏa thuận và tiến hành đặt cọc
- Trao đổi với các thành viên trong nhóm vào mỗi giai đoạn
- Áp dụng quy tắc đạo đức ở mọi nơi

2. Tính giá chương trình du lịch dựa trên bảng giá gốc và giá tổng

- Tính chính xác giá tổng cho chương trình du lịch
- Tính toán chính xác giá gốc cho chương trình du lịch
- Chuẩn bị kịp thời và chính xác các loại hóa đơn khác nhau
- Nhận đặt cọc và xử lý theo yêu cầu của đơn vị

3. Xây dựng và giám sát chương trình du lịch tổng hợp

- Xác định yêu cầu về chương trình du lịch của khách hàng một cách rõ ràng và chuyên nghiệp
- Xây dựng hiệu quả chương trình du lịch
- Áp dụng thái độ làm việc có văn hóa ở mọi giai đoạn công việc
- Giám sát toàn bộ quá trình và đưa ra đề xuất cải thiện

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

- Thỏa thuận với khách hàng về các yêu cầu đối với chương trình du lịch
- Tính giá chương trình du lịch dựa trên bảng giá gốc và giá tổng
- Tính chính xác giá tổng cho chương trình du lịch
- Tính toán chính xác giá gốc cho chương trình du lịch
- Chuẩn bị kịp thời và chính xác các loại hóa đơn khác nhau
- Nhận đặt cọc và xử lý theo yêu cầu của đơn vị
- Xây dựng và giám sát chương trình du lịch tổng hợp

Kiến thức thiết yếu

- Mô tả đặc điểm và lợi ích của các sản phẩm thuộc đơn vị bạn
- Giải thích cách thức trình bày những thay đổi với thái độ tích cực
- Liệt kê và mô tả tầm quan trọng về luật pháp/theo hợp đồng của việc đặt cọc và xác nhận bằng văn bản
- Giải thích những hành động cần tiến hành nếu không nhận được khoản đặt cọc/xác nhận
- Giải thích thông lệ văn hóa kinh doanh và hậu quả về uy tín nếu không tuân theo các thông lệ này
- Giải thích mục đích của việc xuất hóa đơn và hậu quả của việc xuất hóa đơn thiếu chính xác
- Xác định sự khác nhau giữa hóa đơn dành cho đơn vị kinh doanh du lịch và hóa đơn cho khách hàng
- Mô tả cách thức lựa chọn sản phẩm từ một loạt những sản phẩm sẵn có để xây dựng một lịch trình phù hợp với yêu cầu của khách hàng
- Liệt kê những bước được tiến hành để tính chính xác giá gốc cho chương trình du lịch với việc sử dụng bảng giá bảo mật nội bộ
- Giải thích cách thức áp dụng công lợi nhuận và phí đã thỏa thuận để xây dựng và tính chính xác giá tổng
- Mô tả tầm quan trọng của quy trình giám sát và cải thiện

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Khách hàng:

Cá nhân
Đại lý lữ hành
Hãng lữ hành bán buôn
Các nhà tổ chức chương trình kết hợp đặc biệt
Khách hàng trực tiếp
Nhà tổ chức hội nghị
Những người môi giới của đơn vị

Chấp nhận chính thức:

Chấp nhận bằng văn bản
Chấp nhận bằng lời nói
Tiền đặt cọc

Hồ sơ:

Trên máy tính
Trên giấy tờ
Phiếu đặt buồng, chỗ
Đơn đặt hàng dịch vụ

Chương trình du lịch:

Theo yêu cầu của khách hàng
Thiết kế riêng, thiết kế theo lựa chọn
Theo chương trình có sẵn
Chương trình chi phí cao
Có người tổ chức đi kèm

Các dạng chương trình khác, bao gồm chương trình sự kiện đặc biệt và chương trình phục vụ sở thích đặc biệt

Nguồn thông tin:

Các nhà cung cấp khác nhau cùng thời gian biểu, thông tin và tài liệu quảng cáo đã được công bố

Tài liệu có sẵn trên giấy in hoặc dưới hình thức tài liệu điện tử

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

Đánh giá ít nhất hai chương trình du lịch phức tạp đã được xây dựng
Đánh giá ít nhất một bản tính giá hoàn chỉnh
Đánh giá ít nhất một kế hoạch cải thiện đã được xây dựng

Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

Quan sát ứng viên thực hiện công việc
Bài tập thực hành phản ánh việc áp dụng tại nơi làm việc, cách thức xây dựng và tính giá cho chương trình du lịch phức tạp
Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
Dự án và công việc được giao

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM

MÃ SỐ: CM38

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. *Tìm kiếm các sản phẩm/dịch vụ cấu thành có trách nhiệm*

- Lựa chọn các điểm đến có hệ thống quản lý môi trường tốt
- Xác định và quyết định điểm đến cũng như những mong đợi và yêu cầu của khách hàng hoặc thị trường khách hàng về sản phẩm/dịch vụ có trách nhiệm sẽ được phục vụ
- Sử dụng các tiêu chí phù hợp để nghiên cứu điểm đến du lịch có trách nhiệm tiềm năng cũng như các sản phẩm và dịch vụ cấu thành có trách nhiệm
- Phát triển chính sách du lịch có trách nhiệm của đơn vị phải tính đến việc thu hướng dẫn viên địa phương, sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của địa phương, hợp tác với các công ty du lịch địa phương, giới hạn số lượng khách du lịch, giảm thiểu việc xả thải khí CO₂
- Lựa chọn các điểm đến có trách nhiệm và các sản phẩm/dịch vụ có trách nhiệm dựa trên các nghiên cứu đã tiến hành

2. *Thiết kế sản phẩm và dịch vụ du lịch có trách nhiệm*

- Phát triển các sản phẩm và dịch vụ du lịch có trách nhiệm trọn gói, đáp ứng các yêu cầu của khách hàng hoặc thị trường cụ thể
- Kết hợp và tích hợp các hợp phần của sản phẩm du lịch có trách nhiệm để tạo ra giá trị gia tăng tối đa xét về tính bền vững
- Thỏa thuận với các nhà cung cấp căn cứ vào chính sách có trách nhiệm của đơn vị và các yêu cầu khác, có xác nhận bằng văn bản tuân theo đúng quy trình tổ chức
- Sử dụng các tiêu chí có trách nhiệm phù hợp để định giá sản phẩm/dịch vụ du lịch có trách nhiệm nhằm bảo đảm lợi nhuận
- Lập hồ sơ tài liệu về các sản phẩm/dịch vụ du lịch có trách nhiệm một cách rõ ràng với đầy đủ các chi tiết về những điều khoản bao gồm, không bao gồm và bổ sung, trình bày trước các đồng nghiệp và khách hàng
- Kiểm tra và kết hợp chặt chẽ các yêu cầu pháp lý liên quan đến du lịch có trách nhiệm

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

- Tìm kiếm các sản phẩm/dịch vụ cấu thành có trách nhiệm.
- Thiết kế sản phẩm và dịch vụ du lịch có trách nhiệm.

Phát triển các sản phẩm và dịch vụ du lịch có trách nhiệm trọn gói, đáp ứng các yêu cầu của khách hàng hoặc thị trường cụ thể.

- Kết hợp và tích hợp các hợp phần của sản phẩm du lịch có trách nhiệm để tạo ra giá trị gia tăng tối đa xét về tính bền vững.

- Thỏa thuận với các nhà cung cấp căn cứ vào chính sách có trách nhiệm của đơn vị và các yêu cầu khác, có xác nhận bằng văn bản tuân theo đúng quy trình tổ chức.

- Sử dụng các tiêu chí có trách nhiệm phù hợp để định giá sản phẩm/dịch vụ du lịch có trách nhiệm nhằm bảo đảm lợi nhuận.

- Lập hồ sơ tài liệu về các sản phẩm/dịch vụ du lịch có trách nhiệm một cách rõ ràng với đầy đủ các chi tiết về những điều khoản bao gồm, không bao gồm và bổ sung, trình bày trước các đồng nghiệp và khách hàng.

Kiến thức thiết yếu

- Giải thích các đặc điểm về nguyên tắc và thực hành du lịch có trách nhiệm, bao gồm cơ cấu và các mối quan hệ, mạng lưới các cơ sở kinh doanh du lịch có trách nhiệm và các nguồn thông tin

- Liệt kê và mô tả các nguồn thông tin về du lịch có trách nhiệm hoặc các mạng lưới cơ sở quảng cáo về điểm đến và giá trị của chúng trong việc tiến hành nghiên cứu quá trình phát triển sản phẩm du lịch có trách nhiệm

- Liệt kê và giải thích các mong muốn và yêu cầu của khách hàng hoặc thị trường sản phẩm có trách nhiệm

- Liệt kê và mô tả các nguyên tắc và thành phần quan trọng của việc tính toán cơ cấu giá thành và chi phí các sản phẩm trọn gói phức tạp

- Xác định các mạng lưới tiếp thị và phân phối, đặc biệt những mạng lưới có liên quan tới phân phối các sản phẩm và dịch vụ du lịch có trách nhiệm

- Giải thích quy trình và tỷ lệ định giá theo cách cộng lợi nhuận phù hợp với các sản phẩm và dịch vụ du lịch có trách nhiệm cũng như các đơn vị khác nhau trong mạng lưới phân phối

- Xác định các loại hình sản phẩm/dịch vụ du lịch có trách nhiệm trọn gói điển hình dành cho các thị trường hoặc các đối tượng khách hàng khác nhau

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Các yêu cầu về pháp lý của sản phẩm/dịch vụ du lịch có trách nhiệm có thể liên quan tới:

Du lịch mại dâm trẻ em

Yêu cầu bảo hiểm trách nhiệm pháp lý và nghĩa vụ chăm sóc khách hàng

Bảo vệ môi trường (bao gồm các yêu cầu phải có giấy phép, chứng nhận, chứng thực và tập quán giảm thiểu tác động đối với môi trường)

Bảo vệ cộng đồng địa phương (bao gồm các yêu cầu về quyền sở hữu, quản lý và tiếp cận sử dụng đất)

Bảo vệ khách hàng (bao gồm các yêu cầu hoàn tiền từ các cơ sở kinh doanh du lịch, các điều khoản và điều kiện về báo giá và phí huỷ dịch vụ)

Cung cấp dịch vụ đồ uống chứa cồn có trách nhiệm

Nguồn gốc và sự an toàn của thực phẩm

Việc nghiên cứu có thể bao gồm:

Nghiên cứu tài liệu

Tiếp xúc cá nhân với các cơ quan quản lý du lịch có trách nhiệm, mạng lưới các nhà cung cấp hoặc phân phối sản phẩm du lịch có trách nhiệm

Kiểm tra thực địa hoặc điềm đến du lịch có trách nhiệm

Hệ thống quản lý môi trường tốt tại điềm đến có thể bao gồm:

Có nguồn nước và năng lượng tốt

Có đầy đủ cơ sở hạ tầng giao thông

Có hệ thống xử lý nước thải

Có các cơ chế và chiến lược bảo tồn biển và đất liền

Các cấu phần sản phẩm và dịch vụ du lịch có trách nhiệm trọn gói có thể bao gồm:

Cơ sở lưu trú có chứng nhận sinh thái/xanh

Phương tiện giao thông bảo đảm tính bền vững về môi trường, như đường không, đường sắt, xe buýt hoặc xe chạy đường dài và tàu biển

Các phương thức vận tải ít tác động đến môi trường

Lối vào các điềm tham quan, bảo tàng, sự kiện và triển lãm đúng theo yêu cầu thực hành du lịch có trách nhiệm

Thực phẩm, đồ uống và các dịch vụ ăn uống có nguồn gốc địa phương và/hoặc có tính bền vững

Các tiện nghi du lịch có trách nhiệm như tiện nghi hội thảo, tàu du lịch, các chương trình du lịch hoặc các hình thức giải trí

Các dịch vụ hướng dẫn viên

Các đồ dùng trong sự kiện đặc biệt

Giảm khí thải CO₂/tiêu chí đo lường rõ ràng

Quy mô đoàn khách

Các yêu cầu của khách hàng hoặc thị trường du lịch có trách nhiệm cụ thể có thể liên quan đến:

Loại hình cơ sở lưu trú có chứng nhận sinh thái

Thực phẩm (bền vững với môi trường)

Ngân sách

Các mong muốn và yêu cầu về sản phẩm và dịch vụ du lịch có trách nhiệm

Các vấn đề nhạy cảm về văn hoá - xã hội

Hình ảnh có trách nhiệm của các nhà cung cấp

(công ty du lịch, điểm du lịch, địa phương,...)

Lồng ghép vào các chương trình, sự kiện có phạm vi rộng hơn hoặc các chương trình du lịch có trách nhiệm khác

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

Khuyến khích, đưa ra và công nhận các giải pháp sáng tạo

Tích cực đối diện với thực trạng và tìm kiếm giải pháp hiệu quả hơn

Thử cách làm việc mới

Kịp thời thông báo kịp thời cho mọi người về các kế hoạch và diễn biến tình hình

Cân bằng nhu cầu đa dạng của các khách hàng khác nhau

Liên tục cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ

Thực hiện lặp lại các hành động hoặc thực hiện các hành động khác nhau để vượt qua trở ngại

Xác định và nêu cao các mối quan tâm về đạo đức

Tự chịu trách nhiệm về những việc xảy ra

Giám sát chất lượng và tiến độ công việc so với kế hoạch và có hành động khắc phục thích hợp khi cần thiết

Phổ biến tầm nhìn của đơn vị nhằm khơi dậy sự nhiệt tình và tận tâm

Truyền đạt rõ ràng về giá trị và lợi ích của các hành động đề xuất

Trình bày ý kiến và lập luận một cách thuyết phục để thu hút mọi người

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá thực hiện phải bao gồm:

Ít nhất hai sản phẩm/dịch vụ du lịch có trách nhiệm đã được phát triển

Ít nhất một sản phẩm/dịch vụ du lịch có trách nhiệm đã được định giá

Ít nhất một báo cáo về việc phát triển sản phẩm/dịch vụ du lịch có trách nhiệm

Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

Các đề án phát triển sản phẩm và dịch vụ trọn gói về du lịch có trách nhiệm cùng với một đơn vị lữ hành trong ngành du lịch

Rà soát cơ cấu giá và chi phí hoàn chỉnh của các sản phẩm có trách nhiệm hoặc chương trình trọn gói cụ thể

Các nghiên cứu tình huống nhằm đánh giá khả năng của ứng viên có thể nghiên cứu và đáp ứng yêu cầu của khách hàng hoặc thị trường có trách nhiệm với những mong muốn và yêu cầu khác nhau về sản phẩm du lịch có trách nhiệm

Kiểm tra viết và kiểm tra vấn đáp hoặc phỏng vấn để kiểm tra kiến thức, ví dụ các nguyên tắc và tập quán du lịch có trách nhiệm của ngành

Các báo cáo tại nơi làm việc về thực tế thực hiện công việc của các ứng viên

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ CƠ SỞ DỮ LIỆU SẢN PHẨM DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH.

MÃ SỐ: CM39

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định nguồn và diễn giải các sản phẩm và thông tin để đưa vào cơ sở dữ liệu

- Xác định thông tin có thể đưa vào cơ sở dữ liệu sản phẩm
- Yêu cầu các đơn vị kinh doanh cung cấp thông tin sản phẩm được yêu cầu
- Diễn giải thông tin sản phẩm nhận được từ các đơn vị kinh doanh
- Xem xét và đánh giá thông tin sản phẩm
- Tiếp nhận những thông tin bổ sung về sản phẩm, nếu cần

2. Nhập thông tin sản phẩm vào hệ thống cơ sở dữ liệu

- Nạp dữ liệu vào hệ thống cơ sở dữ liệu thông tin sản phẩm theo đúng chính sách và quy trình của đơn vị
- Đánh giá mức độ hoàn chỉnh, độ chính xác và cập nhật của thông tin được nhập vào cơ sở dữ liệu sản phẩm.

3. Cập nhật cơ sở dữ liệu sản phẩm

- Giám sát cơ sở dữ liệu sản phẩm Yêu cầu vị trí bổ sung.
 - Gỡ bỏ thông tin khỏi hệ thống cơ sở dữ liệu sản phẩm
- Nhập thông tin cập nhật và những thay đổi khác về thông tin sản phẩm khi nhận được.

4. Cung cấp thông tin về cơ sở dữ liệu

- Xác định những người trong đơn vị có thể được nhận tư vấn thông tin về cơ sở dữ liệu sản phẩm.
 - Xác định tần suất tư vấn thông tin về cơ sở dữ liệu sản phẩm
- Chuẩn bị và phân phát báo cáo và thông tin về sản phẩm cho những người trong đơn vị
- Trợ giúp

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

- Xác định nguồn và diễn giải các sản phẩm và thông tin để đưa vào cơ sở dữ liệu

- Nhập thông tin sản phẩm vào hệ thống cơ sở dữ liệu
- Cập nhật cơ sở dữ liệu sản phẩm
- Cung cấp thông tin về cơ sở dữ liệu

Kiến thức thiết yếu

- Liệt kê và giải thích chính sách và quy trình của đơn vị liên quan đến việc tìm nguồn và duy trì thông tin sản phẩm cả trong nội bộ và bên ngoài đơn vị.

- Mô tả vai trò của cơ sở dữ liệu sản phẩm trong ngành du lịch.
- Liệt kê các đơn vị kinh doanh có liên quan đến cơ sở dữ liệu sản phẩm.
- Xác định cấu trúc của cơ sở dữ liệu sản phẩm.
- Liệt kê và giải thích các loại sản phẩm và dịch vụ du lịch chủ yếu
- Liệt kê và mô tả sản phẩm, thông tin sản phẩm, các loại giá và sự biến động về giá trong ngành du lịch.
- Giải thích các thuật ngữ, biệt ngữ và chữ viết tắt của ngành du lịch.
- Giải thích cách xây dựng và diễn giải báo cáo về cơ sở dữ liệu sản phẩm.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

- Cơ sở dữ liệu sản phẩm du lịch và lữ hành
- Thông tin về sản phẩm .
- Yêu cầu về kinh doanh.
- Diễn giải thông tin sản phẩm
- Xem xét và đánh giá thông tin sản phẩm
- Nhập thông tin cập nhật và những thông tin khác về sản phẩm
- Nhân sự nội bộ
- Báo cáo có thể bao gồm:
 - Báo cáo bán hàng
 - Báo cáo đặt dịch vụ
 - Bảng so sánh giá của các nhà cung cấp dịch vụ khác nhau
 - Bảng so sánh đặc điểm và lợi ích đối với các nhà cung cấp dịch vụ và/hoặc các sản phẩm trọn gói khác nhau
 - Tỷ lệ sử dụng đối với các nhà cung cấp sản phẩm khác nhau, các sản phẩm và/hoặc dịch vụ riêng lẻ
 - Công cụ quản lý chung để phát hiện và đánh giá việc thực hiện

công việc liên quan đến báo cáo tài chính

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

Ít nhất một hoạt động trên thực tế hoặc mô phỏng về kinh doanh sự kiện, khách sạn và du lịch có liên quan tới việc tiếp nhận và thực hiện đặt giữ chỗ

Bằng chứng chứng minh việc sử dụng hệ thống đặt giữ chỗ hiện đang được các công ty lữ hành, khách sạn hoặc tổ chức sự kiện sử dụng để kiểm soát chức năng đặt giữ chỗ khi cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ của họ

Bằng chứng chứng minh ghi chép lại việc giữ chỗ thương mại được vi tính hóa hiện có, bao gồm thư xác nhận, hóa đơn và phiếu báo thanh toán

Ít nhất ba hồ sơ khách hàng mà ứng viên có thể tiếp xúc và tiến hành giữ chỗ cho họ

Phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

Quan sát ứng viên thực hiện công việc

Bài tập thực hành phản ánh việc áp dụng tại nơi làm việc hệ thống thông tin và giữ chỗ trực tuyến của đơn vị chủ quản

Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết

Hồ sơ chứng cứ cho thấy kinh nghiệm và năng lực làm việc trên hệ thống giữ chỗ bằng máy vi tính đã được chỉ định

Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện

Dự án và công việc được giao

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: VẬN HÀNH HỆ THỐNG THÔNG TIN VÀ ĐẶT GIỮ CHỖ TRỰC TUYẾN

MÃ SỐ: CM40

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Vận hành hệ thống thông tin và giữ chỗ

- Tiếp cận hệ thống thông tin và giữ chỗ trực tuyến
- Tra cứu thông tin có trong hệ thống
- Kiểm tra việc giữ chỗ có thể đưa vào hệ thống thông tin và giữ chỗ trên máy vi tính hay không
- Kiểm tra các điều khoản và điều kiện
- Chấp nhận và tạo giữ chỗ trên hệ thống thông tin và giữ chỗ bằng máy vi tính
- Khôi phục việc giữ chỗ trên hệ thống thông tin và giữ chỗ bằng máy vi tính
- Điều chỉnh việc giữ chỗ trên hệ thống thông tin và giữ chỗ bằng máy vi tính
- In chi tiết giữ chỗ từ hệ thống thông tin và giữ chỗ bằng máy vi tính
- Lưu ý những cá nhân liên quan về chi tiết giữ chỗ (đặc biệt về thời hạn chót cho việc thanh toán)

2. Xử lý thông tin liên lạc về giữ chỗ

- In báo cáo từ hệ thống thông tin và giữ chỗ bằng máy vi tính
- Tạo ra và xử lý thông tin liên lạc nội bộ sử dụng hệ thống thông tin và giữ chỗ bằng máy vi tính
- Sử dụng hệ thống thông tin và giữ chỗ bằng máy vi tính để đáp ứng yêu cầu từ bên ngoài về thông tin
- Tạo ra và xử lý thông tin liên lạc đối với nhu cầu sử dụng bên ngoài

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

- Vận hành hệ thống thông tin và giữ chỗ.
- Tra cứu thông tin có trong hệ thống.
- Kiểm tra việc giữ chỗ có thể đưa vào hệ thống thông tin và giữ chỗ trên máy vi tính.
- Kiểm tra các điều khoản và điều kiện.

- Chấp nhận và tạo giữ chỗ trên hệ thống thông tin và giữ chỗ bằng máy vi tính.

- Khôi phục việc giữ chỗ trên hệ thống thông tin và giữ chỗ bằng máy vi tính

- In chi tiết giữ chỗ từ hệ thống thông tin và giữ chỗ bằng máy vi tính

- Xử lý thông tin liên lạc về giữ chỗ.

- Sử dụng hệ thống thông tin và giữ chỗ bằng máy vi tính để đáp ứng yêu cầu từ bên ngoài về thông tin.

- Tạo ra và xử lý thông tin liên lạc đối với nhu cầu sử dụng bên ngoài.

Kiến thức thiết yếu

- Liệt kê và giải thích phạm vi cũng như đặc điểm của hệ thống thông tin và giữ chỗ

- Mô tả các chức năng có thể được thực hiện trên hệ thống đặt giữ chỗ bằng máy vi tính

- Giải thích tiềm năng và hạn chế của hệ thống giữ chỗ bằng máy vi tính do đơn vị sử dụng

- Giải thích lợi ích và rào cản khi sử dụng hệ thống thông tin và giữ chỗ

- Xác định các đơn vị kinh doanh có thể sử dụng hệ thống thông tin và giữ chỗ trực tuyến

- Diễn giải màn hình và hiển thị có sẵn trong hệ thống thông tin và giữ chỗ

- Giải thích cách thức tiếp cận và vận dụng dữ liệu của hệ thống được lựa chọn

- Mô tả cách thức chấp nhận và xử lý các dạng giữ chỗ được lựa chọn

- Giải thích cách từ chối việc giữ chỗ

- Mô tả cách thức hủy việc giữ chỗ đã được lựa chọn

- Giải thích cách thức sửa đổi một yêu cầu đặt chỗ hiện có theo cách thức được chỉ định phù hợp với hệ thống và những hạn chế khác được áp đặt

- Giải thích cách khôi phục một yêu cầu đặt chỗ đã lựa chọn bằng cách sử dụng các cách tiếp cận khác nhau

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Phạm vi giữ chỗ bằng hệ thống vi tính có thể liên quan đến:

Sử dụng và tiếp cận trong toàn ngành
Chỉ sử dụng trong phạm vi sở hữu cá nhân
Các đại lý tiến hành việc giữ chỗ với các nhà cung cấp dịch vụ lữ hành, lưu trú và các dịch vụ khác trên cơ sở tiền hoa hồng

Yêu cầu thực hiện cung cấp dịch vụ từ phía khách hàng, các đại lý và những bộ phận khác trong cùng đơn vị đối với các dịch vụ lữ hành, lưu trú và các dịch vụ khác

Việc đặt chỗ từ các khách hàng trong nước và quốc tế, bao gồm cả khách nước ngoài vào Việt Nam, khách Việt Nam ra nước ngoài, khách tư nhân và khách cơ quan đối với các chuyến tham quan trong ngày, việc vận chuyển, ăn uống, lưu

trú, thuê xe, du lịch đường biển, vé xem biểu diễn nghệ thuật,...

Các chức năng của hệ thống thông tin và giữ chỗ có thể bao gồm:

Đặt câu hỏi và sửa dữ liệu hiện có

Thực hiện việc giữ chỗ, bao gồm giữ chỗ cho khách đoàn, khách lẻ, khách cơ quan, khách nội bộ, giữ chỗ hưởng hoa hồng

Thay đổi yêu cầu đặt, chẳng hạn kéo dài hoặc thay đổi thời gian, thay đổi chuyến bay, số lượng buồng

Xác định chỗ trống và mức độ sẵn có hiện tại đối với các loại vé, chỗ ngồi và buồng

Ghi chép thông tin chi tiết về khách hàng

Ghi chép thông tin chi tiết về các yêu cầu đặc biệt

Làm báo cáo nội bộ và báo cáo cho lãnh đạo

Tạo hồ sơ và thông tin về khách hàng, tạo danh sách gửi thư

Xây dựng thông tin thị trường

Chuẩn bị báo cáo kế toán trong phạm vi hẹp

Diễn giải màn hình và hiển thị liên quan đến:

Xác định các bảng chọn (menus) và bảng chọn phụ (sub-menus)

Xác định các trường thông tin

Xác định bảng chọn thả xuống (drop-down menus)

Xác định trường tự nhập dữ liệu

Xác định những trường có nhiều sự lựa chọn

Xác định những trường bắt buộc

Xác định giới hạn ký tự trong các trường thông tin
Sử dụng bảng chọn thanh công cụ và nhấn phím để truy cập các trường và bảng chọn

Phân biệt sự khác nhau giữa các mức độ cho phép và truy cập
Tạo lập, sử dụng mật khẩu và nhận dạng người sử dụng để truy cập màn hình và số liệu

Sử dụng kỹ thuật riêng của hệ thống để di chuyển giữa các trường và trên màn hình

Việc truy cập có thể bao gồm:

Khởi đầu theo trình tự và giao thức
Sử dụng mật khẩu và tên người sử dụng
Đảm bảo sự riêng tư và bảo mật

Kiểm tra việc giữ chỗ có thể được thực hiện hay không có thể bao gồm:

Truy cập các trường đặt chỗ hiện tại mà có thể bao gồm số hiệu chuyến bay, tình trạng buồng, kế hoạch bán vé

Xác nhận yêu cầu đặt chỗ, bao gồm số lượng người, ngày và giờ, chỗ ngồi và những sở thích khác

Ghi nhận những hạn chế có thể được áp dụng cho việc đặt chỗ có chủ ý, bao gồm việc trả tiền thưởng

Thời gian lưu trú tối thiểu, loại buồng, lựa chọn chỗ ngồi và những yêu cầu khác như ưu tiên lên máy bay, giường cho trẻ em,...

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

Ít nhất một hoạt động trên thực tế hoặc mô phỏng về kinh doanh sự kiện, khách sạn và du lịch có liên quan tới việc tiếp nhận và thực hiện đặt giữ chỗ

Bằng chứng chứng minh việc sử dụng hệ thống đặt giữ chỗ hiện đang được các công ty lữ hành, khách sạn hoặc tổ chức sự kiện sử dụng để kiểm soát chức năng đặt giữ chỗ khi cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ của họ

Bằng chứng chứng minh ghi chép lại việc giữ chỗ thương mại được vi tính hóa hiện có, bao gồm thư xác nhận, hóa đơn và phiếu báo thanh toán

Ít nhất ba hồ sơ khách hàng mà ứng viên có thể tiếp xúc và tiến hành giữ chỗ cho họ

Phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

Quan sát ứng viên thực hiện công việc
Bài tập thực hành phản ánh việc áp dụng tại nơi làm việc hệ thống thông tin và giữ chỗ trực tuyến của đơn vị chủ quản
Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
Hồ sơ chứng cứ cho thấy kinh nghiệm và năng lực làm việc trên hệ thống giữ chỗ bằng máy vi tính đã được chỉ định
Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
Dự án và công việc được giao.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH

MÃ SỐ: CM41

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị các báo cáo tài chính riêng biệt

- Lập báo cáo doanh thu
- Lập bảng cân đối kế toán
- Lập báo cáo kết quả kinh doanh (lỗ - lãi)
- Lập các báo cáo chuyên biệt khác theo các yêu cầu của bộ phận

2. Phân tích các báo cáo tài chính và báo cáo tình hình tài chính

- Phân tích các báo cáo tài chính
- Phân tích các báo cáo tình hình tài chính
- Đảm bảo đáp ứng các yêu cầu nội bộ
- Xác nhận tính hợp lệ của các báo cáo tài chính đã được chuẩn bị

3. Phát hành các hồ sơ cập nhật

- Cập nhật các hồ sơ nội bộ
- Phát hành các báo cáo tài chính và báo cáo tình hình tài chính

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

- Chuẩn bị các báo cáo tài chính riêng biệt.
- Lập báo cáo doanh thu
- Lập bảng cân đối kế toán
- Lập báo cáo kết quả kinh doanh (lỗ - lãi)
- Lập các báo cáo chuyên biệt khác theo các yêu cầu của bộ phận
- Phân tích các báo cáo tài chính và báo cáo tình hình tài chính
- Phân tích các báo cáo tài chính
- Phân tích các báo cáo tình hình tài chính
- Đảm bảo đáp ứng các yêu cầu nội bộ
- Xác nhận tính hợp lệ của các báo cáo tài chính đã được chuẩn bị
- Phát hành các hồ sơ cập nhật

Kiến thức thiết yếu

- Mô tả các quy trình và quy định của đơn vị liên quan đến việc chuẩn bị, trình bày và phát hành các báo cáo tài chính, bao gồm cả việc xác định loại báo cáo cần được soạn thảo

- Mô tả những thuật ngữ kế toán và tài chính liên quan. Xác định những báo cáo tài chính cần được thiết lập

- Liệt kê các điều khoản kế toán liên quan theo luật định áp dụng tại nước sở tại

- Giải thích các chuẩn mực và nguyên tắc đã được chấp nhận trong việc chuẩn bị và trình bày tài khoản

- Xác định tần suất cần phải lập các báo cáo tài chính

- Xác định trách nhiệm và quyền hạn gắn với việc chuẩn bị các báo cáo tài chính

- Xác định những yêu cầu nội bộ liên quan đến các báo cáo tài chính

- Xác định mẫu định dạng để chuẩn bị báo cáo tài chính

- Xác định những yêu cầu phát hành báo cáo tài Chính

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Báo cáo tài chính có thể bao gồm:

Bảng cân đối kế toán

Báo cáo kết quả kinh doanh (lỗ - lãi)

Báo cáo doanh thu

Bản đối chiếu số dư tại các ngân hàng

Báo cáo doanh thu cần:

Phản ánh lợi nhuận hoạt động trong kỳ báo cáo

Tuân thủ các quy trình và chính sách của đơn vị

Phù hợp với những yêu cầu kế toán đã quy định

Bảng cân đối kế toán cần:

Phản ánh tình hình tài chính của đơn vị tại thời điểm cuối kỳ báo cáo

Tuân thủ các quy trình và chính sách của đơn vị

Phù hợp với những yêu cầu kế toán đã quy định

Báo cáo kết quả kinh doanh (lỗ - lãi) cần:

Phản ánh tất cả các giao dịch trong một khoảng thời gian và kết quả hoạt động kinh doanh

Tuân thủ các quy trình và chính sách của đơn vị

Phù hợp với những yêu cầu kế toán đã quy định
Các báo cáo tài chính chuyên biệt theo yêu cầu của bộ phận có thể bao gồm:

Báo cáo luân chuyển tiền tệ
Các báo cáo doanh thu hàng ngày, hàng tuần và hàng tháng
Báo cáo doanh thu và công suất sử dụng buồng
Tóm tắt tình hình kinh doanh của bộ phận Nhà hàng và Tiệc
Báo cáo doanh thu kinh doanh ăn uống
Báo cáo các khoản thu từ hoạt động lễ hành
Báo cáo tiền đặt cọc
Báo cáo dư nợ của khách
Báo cáo chứng từ hoàn trả tiền
Báo cáo giao dịch tiền mặt
Báo cáo giao dịch không sử dụng tiền mặt
Báo cáo tài khoản giao dịch các khoản phải thu và phải trả
Báo cáo thanh toán bằng phiếu hoặc bằng các công cụ thay thế
Báo cáo thanh toán bằng thẻ tín dụng

Xác định tính hợp lệ của bản báo cáo tài chính có thể bao gồm:

Đảm bảo các báo cáo, bảng kê, số liệu và những ghi chú thuyết minh không sai sót

Đảm bảo tất cả các thông tin đã cung cấp đều rõ ràng, chính xác, dễ hiểu và đầy đủ

Đảm bảo các báo cáo tài chính đáp ứng được các yêu cầu cần thiết đối với việc lập báo cáo

Tiến hành bổ sung và/hoặc sửa chữa khi cần thiết

Cập nhật hồ sơ nội bộ có thể bao gồm:

Nhập dữ liệu để phản ánh hiện trạng của các báo cáo tài chính

In và lưu trữ bản sao của các báo cáo tài chính

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

Ít nhất hai báo cáo tài chính đã được xây dựng

Ít nhất hai báo cáo tình hình tài chính đã được xây dựng

Ít nhất một hồ sơ nội bộ được cập nhật dựa trên báo cáo tài chính đã chuẩn bị và/hoặc các báo cáo tình hình tài chính đã được xây dựng

Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức được trình bày trong đơn vị năng lực này thông qua trả lời câu hỏi vấn đáp có văn bản ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

Các phương pháp đánh giá thích hợp có thể 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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÂN TÍCH THÔNG TIN VÀ Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA KHÁCH HÀNG

MÃ SỐ: CM42

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân tích thông tin và ý kiến phản hồi của khách hàng

- Lựa chọn thông tin để phân tích phù hợp với mục đích đánh giá
- Tách thông tin để phân tích và tổng hợp chúng một cách chính xác
- Xác định những thiếu sót và thiếu hụt dữ liệu để phân tích
- Nâng cao độ chính xác của việc phân tích khi cần bằng cách tìm kiếm thêm sự trợ giúp của người khác
- Đảm bảo kết quả phân tích đáp ứng được tiêu chuẩn đánh giá

2. Truyền đạt kết quả ý kiến phản hồi của khách hàng

- Trình bày rõ ràng và đúng lúc kết quả phân tích
- Đảm bảo các bên liên quan hiểu rõ kết quả tìm kiếm được trình bày

3. Đưa ra đề xuất để cải thiện công việc

- Trao đổi và xác định các điểm cần cải thiện dựa trên kỹ thuật giao tiếp với đồng nghiệp và các nhà cung cấp dịch vụ
- Xây dựng kế hoạch cải thiện, bao gồm mọi lĩnh vực và phù hợp với việc thiết kế lại hoạt động/dịch vụ

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

- Phân tích thông tin và ý kiến phản hồi của khách hàng.
- Lựa chọn thông tin để phân tích phù hợp với mục đích đánh giá
- Tách thông tin để phân tích và tổng hợp chúng một cách chính xác
- Xác định những thiếu sót và thiếu hụt dữ liệu để phân tích
- Truyền đạt kết quả ý kiến phản hồi của khách hàng
- Xây dựng kế hoạch cải thiện công việc

Kiến thức thiết yếu

- Giải thích cách thức xác định các dữ liệu chủ yếu đáp ứng nhu cầu đánh giá
- Mô tả các nguyên tắc nghiên cứu khách hàng
- Giải thích cách thức lựa chọn những cơ hội phản hồi có ích nhất và lập các tiêu chí phân tích

- Xác định các yếu tố tác động đến quá trình phân tích dữ liệu phản hồi của khách hàng

- Giải thích tác động của việc hạn chế về thời gian, chi phí và nhân lực đến việc tiếp nhận và phân tích ý kiến phản hồi của khách hàng

- Liệt kê và mô tả đặc điểm, tính chất của kế hoạch cải thiện công việc

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Nguồn và quy trình thu thập thông tin có thể bao gồm:

Tìm kiếm và lựa chọn nguồn thông tin

Thu thập thông tin

Khảo sát

Phiếu thăm dò ý kiến

Nhóm mục tiêu

Các cuộc họp phối hợp

Quy trình xây dựng tiêu chí đánh giá có thể bao gồm:

Định hướng mục tiêu

Xây dựng bộ tài liệu chương trình du lịch

Xác định, hoàn thiện điểm đến du lịch hiện tại và trong tương lai

Quá trình phân tích và xử lý kết quả tìm thấy liên quan đến:

Phương pháp nghiên cứu cơ bản: định lượng và định tính

Cấu trúc của những kết quả tìm thấy

Giá trị pháp lý của những kết quả tìm thấy

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

Đánh giá ít nhất một bản phân tích ý kiến phản hồi của khách hàng đã được thực hiện

Đánh giá ít nhất một bản trình bày về kết quả phân tích phản hồi của khách hàng đã được thực hiện

Đánh giá ít nhất một kế hoạch cải thiện đã được xây dựng

Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

Quan sát ứng viên thực hiện công việc

Bài tập thực hành phản ánh việc áp dụng tại nơi làm việc, cách thức phân tích và chuyển tiếp ý kiến phản hồi

Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết

Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
Dự án và công việc được giao

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: BÁN CÁC DỊCH VỤ LỮ HÀNH THEO YÊU CẦU CỦA KHÁCH

MÃ SỐ: CM43

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định và nghiên cứu nhu cầu du lịch của khách

- Giới thiệu với khách hàng nhiều lựa chọn du lịch đa dạng từ các nhà cung cấp dịch vụ khác nhau
- Xác định nhu cầu của khách, tổng hợp và xác nhận các nhu cầu đó thông qua việc sử dụng kỹ thuật đặt câu hỏi phù hợp và kỹ năng lắng nghe hiệu quả
- Trình bày tất cả các lựa chọn có thể cùng với các ưu điểm của chúng cho khách hàng để đáp ứng tối đa kỳ vọng và nâng cao trải nghiệm du lịch của khách hàng
- Ghi chép lại các yêu cầu, nhu cầu của khách hàng và xử lý chúng một cách chính xác

2. Xây dựng và giới thiệu các dịch vụ du lịch theo yêu cầu và giá dịch vụ

- Xây dựng lịch trình du lịch và bảng giá đáp ứng kỳ vọng của khách hàng dựa trên các kết quả nghiên cứu thu thập được từ khách
- Đáp ứng kỳ vọng của khách hàng và mục tiêu bán hàng của đơn vị thông qua những đề xuất gửi tới khách hàng
- Nhấn mạnh các đặc điểm và lợi ích cụ thể phù hợp hoặc vượt trội hơn cả những gì khách hàng yêu cầu
- Giới thiệu với khách hàng những lựa chọn thay thế phù hợp khi những đề xuất trước đó không đáp ứng yêu cầu ban đầu của khách hàng
- Đảm bảo các đề xuất đó phải hợp pháp và tuân thủ các quy tắc nghề nghiệp của ngành du lịch
- Xác nhận việc khách hàng hiểu rõ những đề xuất đưa ra, trả lời chính xác các câu hỏi và phản đối của khách hàng

3. Thảo luận và thỏa thuận giao dịch

- Đảm bảo các bên đều hài lòng về thỏa thuận cung cấp dịch vụ du lịch
- Tổng kết và ghi chép chính xác thỏa thuận đã đạt được
- Đảm bảo mọi thỏa thuận và ghi chép về thỏa thuận đều phù hợp với các yêu cầu

- Đảm bảo chắc chắn với khách hàng dựa trên sự lựa chọn mua dịch vụ của khách

- Hoàn thành việc giao dịch phù hợp với quy trình của đơn vị và yêu cầu của luật pháp

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

- Xác định và nghiên cứu nhu cầu du lịch của khách.
- Giới thiệu với khách hàng những lựa chọn thay thế phù hợp khi những đề xuất trước đó không đáp ứng yêu cầu ban đầu của khách hàng.
- Đảm bảo các đề xuất đó phải hợp pháp và tuân thủ các quy tắc nghề nghiệp của ngành du lịch.
- Xác nhận việc khách hàng hiểu rõ những đề xuất đưa ra, trả lời chính xác các câu hỏi và phản đối của khách hàng.
- Xây dựng và giới thiệu các dịch vụ du lịch theo yêu cầu và giá dịch vụ
- Thảo luận và thỏa thuận giao dịch.
- Đảm bảo các bên đều hài lòng về thỏa thuận cung cấp dịch vụ du lịch.
- Tổng kết và ghi chép chính xác thỏa thuận đã đạt được.
- Đảm bảo mọi thỏa thuận và ghi chép về thỏa thuận đều phù hợp với các yêu cầu.
- Đảm bảo chắc chắn với khách hàng dựa trên sự lựa chọn mua dịch vụ của khách.
- Hoàn thành việc giao dịch phù hợp với quy trình của đơn vị và yêu cầu của luật pháp.

Kiến thức thiết yếu

- Giải thích nguồn tìm kiếm các thành phần của chuyến du lịch theo yêu cầu
- Mô tả mối liên quan trong việc sử dụng nguồn cung ứng nội bộ và/hoặc nguồn cung ứng bên ngoài phù hợp với tính pháp lý của kỳ nghỉ trọn gói, nếu phù hợp
- Xác định các loại sản phẩm và nhà cung cấp dịch vụ hàng không quan trọng
- Liệt kê các hệ thống xếp hạng chính thức được áp dụng ở các nước trên thế giới và sự khác nhau giữa các hệ thống đó

- Giải thích các loại hình cơ sở lưu trú khác nhau, bao gồm khách sạn, cơ sở phục vụ ăn uống, cơ sở phục vụ tổng hợp, các trung tâm nghỉ dưỡng và cơ sở lưu trú riêng biệt, các loại buồng, các trang thiết bị và các loại bữa ăn
- Xác định các phương pháp khác nhau để đặt và thanh toán dịch vụ lưu trú, bao gồm cả các khía cạnh liên quan đến việc đặt buồng đảm bảo
- Giải thích thuật ngữ chỉ được dùng khi đặt buồng khách sạn (ví dụ “theo yêu cầu – on request”), các loại sản phẩm và mặt hàng chủ yếu, bao gồm các sản phẩm chuyên biệt và chủ yếu
- Mô tả mối quan hệ giữa đại lý và người ủy thác
- Liệt kê các loại tiền hoa hồng được trả bởi các nhà cung cấp dịch vụ khác nhau
- Xác định phí dịch vụ là loại phí gì và khi nào cần áp dụng
- Liệt kê các hiệp hội du lịch chính, mục đích chính và lợi ích khi tham gia thành viên hiệp hội đối với đơn vị và khách hàng
- Liệt kê và giải thích cách đặt mã và giải mã các mã số sân bay với ba chữ cái và mã số hãng hàng không với hai chữ cái
- Trình bày trách nhiệm pháp lý khi tư vấn cho khách hàng (dữ liệu cá nhân/sự đảm bảo an toàn tài chính (nếu phù hợp), điều kiện đặt chỗ, hộ chiếu, visa, yêu cầu về bảo hiểm và y tế, bao gồm cả những việc hướng dẫn quy định đang áp dụng đối với việc bán bảo hiểm)
- Giải thích hậu quả của việc cung cấp thông tin sai (chẳng hạn khi tập gấp quảng cáo đang được thay đổi và/hoặc cập nhật) trong quá trình thảo luận với khách hàng
- Liệt kê và mô tả các chính sách của đơn vị liên quan đến giá và tầm quan trọng của việc tính giá
- Xác định các nguồn thông tin du lịch châu Âu, châu Á và trên thế giới; giải thích cách thức tiếp cận và diễn giải chúng
- Giải thích cách thức xác định yêu cầu của khách hàng đối với chuyến du lịch theo yêu cầu
- Giải thích cách thức sử dụng và diễn giải các tập gấp có liên quan, thời gian biểu, giá vé và bảng giá để cung cấp thông tin và tính giá
- Giải thích cách thức sắp xếp lịch trình du lịch sao cho hợp lý và kinh tế nhất

- Xác định cách thức sử dụng và diễn giải các nguồn tham khảo để tính giá (bằng đồng Việt Nam) và thông tin về các nhóm, các mẫu xe cho thuê, các điều kiện chính để thuê xe, bao gồm cả tính hợp lệ (như độ tuổi và giấy tờ chứng nhận của người thuê xe), bảo hiểm, bảo hiểm tai nạn thân thể và nạp đầu nhiên liệu như ban đầu

- Giải thích sự cần thiết phải đảm bảo bí mật và những vấn đề liên quan đến luật bảo vệ dữ liệu

- Liệt kê và mô tả những yêu cầu pháp lý đối với việc tính giá chính xác và lưu giữ báo cáo

- Giải thích những mối liên quan về pháp lý của việc đền bù, quảng cáo, quan hệ hợp đồng và hành động đại diện cho khách hàng và quản lý

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Kỹ thuật đặt câu hỏi có thể bao gồm:

Câu hỏi đóng

Câu hỏi mở

Câu hỏi lựa chọn

Các lựa chọn có thể bao gồm:

Tuyến đường

Phương thức vận chuyển

Loại hình cơ sở lưu trú

Giá

Các điểm du lịch

Văn hóa và các tập quán bản địa

Các mối quan tâm đặc biệt

Yêu cầu có thể bao gồm:

Yêu cầu của đơn vị

Yêu cầu pháp lý

Quy chuẩn của ngành du lịch

Ghi chép về nhu cầu và yêu cầu của khách nhằm mục đích:

Nâng cao hiệu quả dịch vụ khách hàng

Phân tích xây dựng hồ sơ khách hàng

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

Đánh giá ít nhất một báo cáo về việc xác định nhu cầu của khách hàng

Đánh giá ít nhất hai chương trình du lịch trọn gói theo yêu cầu

Đánh giá ít nhất một báo cáo phản hồi/sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ du lịch theo yêu cầu đã cung cấp

Phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

Quan sát ứng viên thực hiện công việc

Các bài tập thực hành phản ánh việc áp dụng tại nơi làm việc các sản phẩm du lịch trọn gói theo yêu cầu

Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết

Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện

Công việc và dự án được giao

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÂY DỰNG VÀ DUY TRÌ MỐI QUAN HỆ VỚI ĐỐI TÁC TẠI ĐIỂM ĐẾN

MÃ SỐ: CM 44

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định đối tác tại điểm đến

- Xác định đối tác tại điểm đến
- Xác định vị trí và làm quen với các nguồn thông tin và nguồn lực liên quan đến các đối tác, dịch vụ và sản phẩm

2. Tìm kiếm và xử lý thông tin về các cơ hội du lịch

- Lựa chọn cách tiếp cận phù hợp trong giao tiếp và tham vấn các đối tác tại điểm đến về khả năng liên quan đến các cơ hội du lịch
- Xác định nguồn thông tin du lịch, xu hướng thị trường du lịch, mạng lưới phân phối và tiếp thị
- Xác định thiếu sót về dịch vụ và sản phẩm cũng như tiềm năng phát triển du lịch bền vững và có trách nhiệm trong tương lai

3. Tham vấn đối tác tại điểm đến

- Tiến hành tham vấn về cơ hội và sự phát triển du lịch trong tương lai
- Cung cấp các thông tin hiện tại chính xác và có liên quan để tạo điều kiện cho các cuộc tranh luận và ra quyết định

4. Đưa ra những quyết định cộng tác về cơ hội du lịch

- Đưa ra những quyết định về cơ hội du lịch dựa trên phân tích và tham vấn
- Đưa ra những quyết định phản ánh mong muốn của các đối tác tại điểm đến
- Tích hợp thông tin thu thập được vào việc lập kế hoạch các hoạt động du lịch trong tương lai

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

- Xác định đối tác tại điểm đến
- Tìm kiếm và xử lý thông tin về các cơ hội du lịch
- Tham vấn đối tác tại điểm đến
- Đưa ra những quyết định cộng tác về cơ hội du lịch

Kiến thức thiết yếu

- Mô tả những tác động về văn hóa và kinh tế của du lịch đến các đối tác tại điểm đến

- Giải thích cấu trúc, mối quan hệ tương hỗ, mạng lưới và nguồn thông tin của ngành du lịch

- Liệt kê và mô tả các đối tác chính ở địa phương, khu vực, quốc gia hay lãnh thổ, các tổ chức du lịch quốc gia và cấu trúc của những tổ chức này ở mỗi cấp

- Mô tả cơ sở sản phẩm du lịch hiện nay đối với từng điểm đến

- Liệt kê và giải thích các đặc điểm chủ yếu của những khu vực nhạy cảm về văn hóa và môi trường ở địa phương

- Xác định các đối tác chính tại điểm đến, hạ tầng cơ sở trong từng cộng đồng dân cư, cũng như các khía cạnh văn hóa, kinh tế và xã hội của cộng đồng đó

- Giải thích cách thức áp dụng các cơ chế liên lạc và tham vấn thường được các đơn vị và đối tác tại điểm đến sử dụng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Đối tác tại điểm đến có thể là:

Đại gia đình ở nông thôn hoặc thành thị

Các nhóm cư dân có sở thích và mối liên hệ văn hóa chung

Những cá nhân có nhiều điểm đồng nhất với nhóm cư dân đặc biệt và được họ chấp nhận

Những cư dân ở thành phố, trong vùng hoặc khu vực nông thôn

Những cộng đồng dân cư truyền thống sinh sống trên mảnh đất của tổ tiên

Cơ hội du lịch có thể bao gồm:

Phát triển cơ sở lưu trú và các tiện nghi

Các điểm tham quan hấp dẫn

Các vấn đề liên quan tới điểm đến du lịch: cung cấp nhân viên cho các hoạt động bên ngoài, đào tạo cho ngành du lịch

Sự kiện

Lễ hội

Điều hành du lịch

Hoạt động bán sản phẩm du lịch

Các chuyên khảo sát điểm đến của các công ty điều hành du lịch ngoài khu vực

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

Đánh giá ít nhất một báo cáo về cơ hội du lịch với các đối tác tại điểm đến

Đánh giá ít nhất hai kế hoạch phát triển hoạt động du lịch dựa trên việc tham vấn các đối tác tại điểm đến

Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

Đánh giá một công việc do ứng viên tiến hành để xác định cơ hội du lịch cho các đối tác điểm đến

Xem xét nghiên cứu tình huống để đánh giá khả năng của ứng viên trong việc xác định đối tác tại điểm đến với những khác biệt về cấu trúc và các vấn đề kinh tế, văn hóa, xã hội; cơ sở sản phẩm du lịch, hệ thống tiếp thị và phân phối

Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kiến thức về cấu trúc và quan hệ tương hỗ của ngành du lịch, hệ thống phân phối và quá trình tham vấn các đối tác tại điểm đến

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LỰA CHỌN NHÀ CUNG CẤP THEO NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM

MÃ SỐ: CM 45

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng các chính sách và tiêu chuẩn bền vững cho nhà cung cấp

- Tiến hành đánh giá tính bền vững nền tảng
- Bảo đảm thông báo cho nhà cung cấp về chính sách bền vững của đơn vị đối với nhà cung cấp và các chi nhánh

2. Lựa chọn nhà cung cấp dựa trên các nguyên tắc và tiêu chí về du lịch có trách nhiệm

- Lựa chọn nhà cung cấp có mục tiêu giảm thiểu việc sử dụng năng lượng, nước và các nguyên liệu thô nếu có thể
- Lựa chọn nhà cung cấp sử dụng tối đa các nguyên liệu có thể tái chế và tái tạo, bao gồm cả năng lượng nếu có thể
- Lựa chọn nhà cung cấp thực sự nỗ lực giảm thiểu rác thải và xử lý rác thải một cách an toàn, hiệu quả và có trách nhiệm với môi trường
- Lựa chọn nhà cung cấp biết tránh gây ô nhiễm môi trường tại địa phương và bảo đảm việc xả rác thải, ô nhiễm không khí và ô nhiễm tiếng ồn ở mức tối thiểu trong giới hạn quy định của nhà nước
- Lựa chọn nhà cung cấp có các chính sách liên quan đến việc quản lý du lịch trách nhiệm với môi trường, văn hoá - xã hội và kinh tế

3. Bảo đảm hợp đồng với nhà cung cấp bao gồm các điều khoản rõ ràng về thực hành du lịch có trách nhiệm

- Phôi hợp với nhà cung cấp để hoàn thiện hợp đồng liên quan đến các tiêu chuẩn môi trường, xã hội và đạo đức nhằm cải thiện liên tục cả ba lĩnh vực trên
- Bảo đảm toàn bộ nhân viên của nhà cung cấp liên quan đều nhận thức được “chính sách mua hàng có trách nhiệm” và các điều khoản hợp đồng dựa trên chính sách này

4. Bảo đảm nhà cung cấp nhận thức được các yêu cầu và được hướng dẫn để đáp ứng các tiêu chí

- Hỗ trợ nhà cung cấp đạt được các tiêu chuẩn về tính bền vững bằng cách nâng cao nhận thức về các vấn đề bền vững

- Cung cấp nhận xét phản hồi cho nhà cung cấp về việc thực hiện công việc

- Hỗ trợ kỹ thuật để giúp nhà cung cấp thực hiện các hành động bền vững
- Xây dựng kế hoạch hành động về chuỗi cung ứng bền vững để giúp nhà cung cấp đạt được các tiêu chuẩn về tính bền vững

- Bảo đảm nhà cung cấp liên tục cải thiện cách thức tiến hành mua hàng có trách nhiệm bền vững

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

- Xây dựng các chính sách và tiêu chuẩn bền vững cho nhà cung cấp
- Lựa chọn nhà cung cấp dựa trên các nguyên tắc và tiêu chí về du lịch có trách nhiệm

- Bảo đảm hợp đồng với nhà cung cấp bao gồm các điều khoản rõ ràng về thực hành du lịch có trách nhiệm

- Bảo đảm nhà cung cấp nhận thức được các yêu cầu và được hướng dẫn để đáp ứng các tiêu chí

Kiến thức thiết yếu

- Mô tả vai trò và trách nhiệm của các nhà cung cấp khác nhau
- Giải thích các vấn đề liên quan đến quản lý rủi ro cần được xem xét đối với các lĩnh vực then chốt về tiềm năng hợp tác

- Mô tả thuật ngữ, dịch vụ và công nghệ quan trọng trong các lĩnh vực then chốt của quá trình hợp tác triển khai chương trình du lịch có trách nhiệm như:

Tổ chức tiệc

Trang trí địa điểm

Lựa chọn thiết bị nghe - nhìn

Ánh sáng

Giải trí

An ninh

Phương tiện truyền thông điện tử phục vụ các sự kiện

Thiết bị an toàn,...

- Mô tả các quy trình hợp tác và tuyên truyền của đơn vị

- Giải thích cách đề ra các tiêu chí thành công về hợp tác

- Giải thích cách lựa chọn nhà cung cấp dựa trên các nguyên tắc và tiêu chí du lịch có trách nhiệm
- Mô tả cách xây dựng thỏa thuận với nhà cung cấp dựa trên các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
- Liệt kê và mô tả các cơ chế nâng cao nhận thức

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Nhà cung cấp du lịch có trách nhiệm có thể bao gồm:

Nhà cung cấp cơ sở lưu trú (khách sạn, khu nghỉ dưỡng, tàu biển, nhà nghỉ, nhà trọ,...) được chứng nhận đạt tiêu chí du lịch có trách nhiệm và bền vững

Nhà cung cấp dịch vụ ăn uống (nhà hàng, nhà khách, quán ăn tự phục vụ, quầy bar, cửa hàng bánh kẹo,...) được chứng nhận đạt tiêu chí du lịch có trách nhiệm và bền vững

Nhà cung cấp hội trường (hội nghị, hội thảo, địa điểm tổ chức sự kiện; các sảnh trưng bày,...) được chứng nhận đạt tiêu chí du lịch có trách nhiệm và bền vững

Nhà cung cấp sân khấu, thiết bị âm thanh, hình ảnh

Nhà cung cấp dịch vụ trưng bày

Nhà cung cấp dịch vụ tiệc

Các nghệ sĩ biểu diễn

Các công ty cho thuê thiết bị

Các nơi hợp tác tổ chức chương trình du lịch

Dịch vụ tiệc

Trang trí địa điểm

Các lựa chọn thiết bị nghe nhìn

Ánh sáng

Giải trí

An ninh

Phương tiện truyền thông điện tử phục vụ các sự kiện

Ngăn chặn mại dâm hoặc lạm dụng tình dục trẻ em

Thiết bị an toàn,...

Các nội dung cụ thể đối với dịch vụ của nhà cung cấp có thể bao gồm hoặc liên quan đến:

Giá cả
Các tiêu chí thực hiện công việc
Khung thời gian
Các đặc điểm kỹ thuật của thiết bị,...
Các yêu cầu liên quan đến chủ đề
Các yêu cầu có tính quy định
Kinh nghiệm đã có

Các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm bao gồm:

Sử dụng tối ưu các nguồn tài nguyên thiên nhiên
Tôn trọng và bảo tồn các giá trị văn hoá - xã hội
Bảo đảm các lợi ích kinh tế khả thi và lâu dài cho tất cả các bên liên quan

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá việc thực hiện công việc phải bao gồm:

Ít nhất ba chứng nhận hợp tác với nhà cung cấp chương trình du lịch có trách nhiệm

Ít nhất một hợp đồng dựa trên các nguyên tắc và tiêu chí du lịch có trách nhiệm

Ít nhất một báo cáo về các chiến dịch nâng cao nhận thức

Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

Nghiên cứu tình huống
Trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
Hồ sơ chứng cứ
Giải quyết vấn đề
Đóng vai
Dự án và công việc được giao

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH
MÃ SỐ: CM46

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. *Đảm bảo việc thực hiện chương trình du lịch*

- Thỏa thuận chương trình du lịch và thời gian thực hiện giữa đơn vị tổ chức chương trình du lịch và các nhà cung cấp dịch vụ
- Tạo thuận lợi cho việc cung cấp các dịch vụ theo đúng tiêu chuẩn và chất lượng đã được đơn vị tổ chức chấp nhận
- Đảm bảo việc cung cấp các thông tin phù hợp, chính xác và rõ ràng cho khách hàng tại các điểm then chốt của chương trình
- Giám sát việc bố trí thay thế cần thiết trong trường hợp bất trắc để giải quyết những vấn đề phát sinh và sự đổ vỡ chương trình
- Xử lý các sự cố bất ngờ để giảm thiểu đổ vỡ chương trình và trấn an nhân viên cũng như khách hàng
- Duy trì thiện chí của các nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài và hình ảnh tích cực về đơn vị tổ chức chương trình du lịch trong mắt khách hàng

2. *Quản lý việc chăm sóc nhân viên và những người hỗ trợ*

- Duy trì cách tiếp cận thân thiện, bình tĩnh, chuyên nghiệp và luôn sẵn sàng đối với nhân viên và những người hỗ trợ
- Đảm bảo sự thuận tiện và đầy đủ cho nhân viên và những người hỗ trợ đồng thời tạo ấn tượng tích cực về đơn vị
- Tránh các mối nguy hiểm đã xác định ban đầu có thể đem đến rủi ro không thể chấp nhận cho nhân viên và những người hỗ trợ
- Hành động kịp thời trong trường hợp có vấn đề phát sinh nhằm giảm thiểu tác động bất lợi và duy trì thiện chí

3. *Xử lý các vấn đề hành chính trong chương trình du lịch*

- Hoàn chỉnh và lưu giữ an toàn các ghi chép theo yêu cầu về chương trình du lịch và thông tin khách hàng
- Cung cấp các bản tin chính xác và rõ ràng vào thời điểm và địa điểm thích hợp
- Đảm bảo mọi quy trình đều phù hợp với yêu cầu của quốc gia, địa phương và đơn vị

- Quản lý kịp thời các yếu tố có thể ảnh hưởng đến các chương trình du lịch trong tương lai

- Quản lý ý kiến phản hồi và phàn nàn của khách

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

- Đảm bảo việc thực hiện chương trình du lịch.
- Thỏa thuận chương trình du lịch và thời gian thực hiện giữa đơn vị tổ chức chương trình du lịch và các nhà cung cấp dịch vụ.
- Tạo thuận lợi cho việc cung cấp các dịch vụ theo đúng tiêu chuẩn và chất lượng đã được đơn vị tổ chức chấp nhận.
- Đảm bảo việc cung cấp các thông tin phù hợp, chính xác và rõ ràng cho khách hàng tại các điểm then chốt của chương trình.
- Giám sát việc bố trí thay thế cần thiết trong trường hợp bất trắc để giải quyết những vấn đề phát sinh và sự đổ vỡ chương trình.
- Xử lý các sự cố bất ngờ để giảm thiểu đổ vỡ chương trình và trấn an nhân viên cũng như khách hàng.
- Duy trì thiện chí của các nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài và hình ảnh tích cực về đơn vị tổ chức chương trình du lịch trong mắt khách hàng.
- Quản lý việc chăm sóc nhân viên và những người hỗ trợ
- Xử lý các vấn đề hành chính trong chương trình du lịch

Kiến thức thiết yếu

- Liệt kê và giải thích bảng mô tả công việc và chỉ dẫn làm việc chi tiết cho nhân viên tham gia vào chương trình du lịch và quy trình hướng dẫn
- Liệt kê và mô tả đặc điểm của chương trình du lịch liên quan đến những gì sẽ được xem và sẽ được đến thăm
- Liệt kê và giải thích các loại hồ sơ chứng từ cần thiết cho một chương trình du lịch cụ thể mà bạn đang thực hiện và cách hoàn tất các giấy tờ đó
- Giải thích cách tận dụng các nhà cung cấp dịch vụ và các sắp xếp theo hợp đồng của họ
- Liệt kê và giải thích các tiêu chuẩn chất lượng đã được đơn vị tổ chức thỏa thuận, cách thức giám sát và đánh giá những tiêu chuẩn này

- Mô tả những thông tin cơ bản mà bạn cần đảm bảo cung cấp cho nhân viên và những người hỗ trợ đối với chương trình du lịch bạn đang thực hiện (như thông tin thực tế về địa phương, tập quán địa phương,...)

- Liệt kê và giải thích các lựa chọn sẵn có và mức độ quyền hạn của bạn trong việc xử lý các sự việc bất ngờ xảy ra

- Xác định và giải thích những nội dung tư vấn về sức khỏe và an toàn, những chỉ dẫn và quy trình liên quan đến chương trình du lịch đang được thực hiện

- Liệt kê và giải thích các hành động được tiến hành trong trường hợp có sự cố và trường hợp khẩn cấp, các phương tiện sẵn có ở địa phương để xử lý tình huống và cách tiếp cận những phương tiện đó

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Chương trình du lịch:

Tuyến đường

Nghỉ giải lao trên đường

Các điểm tham quan

Thời gian

Cơ sở lưu trú

Nghỉ giải lao

Thông tin:

Chương trình du lịch

- Thông lệ, phong tục địa phương, môi trường địa phương, lịch sử chung của địa phương, thông tin về kinh tế - xã hội địa phương

Quy trình:

Khó khăn về xe cộ

Các tai nạn không nghiêm trọng

Nhân viên và những người viên hỗ trợ bị ốm

Không tuân theo chỉ dẫn của trưởng đoàn

Xử lý phàn nàn

An toàn và phòng ngừa cho nhân viên và những người hỗ trợ:

Văn hóa

Xã hội

Môi trường

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

Đánh giá ít nhất một hồ sơ về xây dựng và hoàn thiện chương trình du lịch

Đánh giá ít nhất một báo cáo về phân nân/ phiếu thăm dò ý kiến phản hồi của nhân viên và những người hỗ trợ

Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

Trực tiếp quan sát ứng viên sử dụng kiến thức để kiểm soát kỷ luật làm việc, việc giao tiếp và sự hài lòng của nhân viên và khách hàng

Hỏi nhân viên và những người cùng làm việc về kiến thức và khả năng của ứng viên trong việc phản ứng và kiểm soát tình huống rủi ro, nguy hiểm

Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá cách thức kiểm soát và cải thiện kế hoạch công việc khi cần thiết

Kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp để đánh giá kế hoạch cải thiện

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC SỰ KIỆN ĐẶC BIỆT
MÃ SỐ: CM47

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng chủ đề và đề xuất sự kiện

- Xác định các mục tiêu và phạm vi sự kiện
- Xây dựng ý tưởng, chủ đề và hình thức sự kiện cũng như nghi thức đón tiếp
- Chuẩn bị tóm tắt nội dung sự kiện
- Xây dựng văn bản đề xuất sự kiện/chi tiết về đấu thầu khi cần thiết

2. Xác định địa điểm tổ chức sự kiện

- Nhận diện địa điểm và vị trí tiềm năng để tổ chức sự kiện
- Phân tích các địa điểm và vị trí khác có thể tổ chức sự kiện
- Chọn địa điểm/vị trí tổ chức sự kiện

3. Lập kế hoạch và tiến hành quản lý sự kiện

- Liên lạc với các bên liên quan đến sự kiện
- Chuẩn bị kế hoạch quản lý sự kiện
- Quản lý việc xếp đặt trang trí sự kiện phù hợp với kế hoạch quản lý sự kiện
- Giám sát quá trình tổ chức sự kiện phù hợp với kế hoạch quản lý sự kiện
- Quản lý quá trình kết thúc sự kiện và phân tích sự kiện phù hợp với kế hoạch quản lý sự kiện

4. Tiến hành đánh giá sau sự kiện

- Gặp gỡ khách hàng để thảo luận về sự kiện và những vấn đề nổi bật
- Gặp gỡ các nhà tài trợ để phân tích cảm nghĩ của họ về sự kiện
- Họp với nhân viên để rút kinh nghiệm về sự kiện
- Tính toán kết quả tài chính của sự kiện
- Xác định mức độ đạt được mục tiêu đề ra của sự kiện

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

- Xây dựng chủ đề và đề xuất sự kiện
- Xác định địa điểm tổ chức sự kiện
- Lập kế hoạch và tiến hành quản lý sự kiện
- Tiến hành đánh giá sau sự kiện

Kiến thức thiết yếu

- Giải thích cách nhận diện các đối tác quan trọng liên quan đến sự kiện
- Mô tả các nhân tố bên trong và bên ngoài ảnh hưởng đến sự kiện
- Giải thích các vấn đề quản lý chủ yếu, bao gồm cả vai trò của phần mềm phù hợp để quản lý sự kiện/dự án
- Mô tả cách ứng dụng tính sáng tạo vào việc xây dựng và tổ chức sự kiện
- Liệt kê và mô tả các yêu cầu về kỹ thuật và vận hành từng bước của sự kiện
- Mô tả việc xác định các địa điểm và vị trí tổ chức sự kiện khác nhau, so sánh điểm mạnh và điểm yếu nổi bật của từng địa điểm và vị trí
- Liệt kê các nguồn thông tin liên quan đến các phương án lựa chọn địa điểm và vị trí, khả năng sẵn sàng cho tổ chức sự kiện, tiện nghi và chi phí
- Mô tả các trang thiết bị vận hành đặc trưng trong khuôn khổ địa điểm và vị trí tổ chức sự kiện
- Giải thích các nguyên tắc và kỹ thuật quản lý sự kiện, bao gồm việc quản lý thời gian, quản lý mức độ căng thẳng, kỹ năng đàm phán, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng quản lý rủi ro và kỹ năng quản lý ứng phó
- Mô tả quy trình đăng ký sự kiện và nghi thức đón tiếp
- Giải thích vai trò và trách nhiệm của các nhà thầu sự kiện, các nhà cung cấp, các đại lý liên quan, đội ngũ nhân viên trong đơn vị và các đại biểu/khách hàng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Xây dựng kế hoạch quản lý sự kiện đặc biệt bao gồm các nội dung sau:

- Xây dựng nội dung kế hoạch về mặt chương trình và tài chính
- Soạn thảo một bản tóm tắt về các cách thức trình bày từng yếu tố và toàn bộ kế hoạch
- Soạn thảo một bản kế hoạch tài chính
- Chi tiết hóa lịch trình theo từng ngày và từng giờ của sự kiện
- Thu thập và xử lý thông tin cụ thể và tài liệu (hồ sơ khách hàng)
- Kế hoạch quản lý sự kiện
- Yêu cầu về nhân lực
- Công tác an ninh

- Quản lý các nhà thầu bên ngoài
- Bản/tờ giới thiệu thông tin chi tiết về sự kiện
- Biên bản họp nhân viên
- Các giai đoạn triển khai công việc theo từng yêu cầu hay thành phần, bao gồm việc sắp đặt, tổ chức, chuẩn bị phòng, sắp xếp chỗ ngồi
- Chuẩn bị bàn, thiết bị nghe nhìn, đồ ăn và đồ uống, an ninh, âm thanh và ánh sáng
- Các vật trưng bày và biển chỉ dẫn
- Liên hệ với các bên liên quan, các quan chức, các đại biểu và khách mời, cơ quan báo chí, các nhà tài trợ
- Quản lý các đại biểu/khách mời kể từ lúc họ đến, trong thời gian diễn ra sự kiện, đến khi họ ra về
- Quản lý rủi ro
- Quản lý trường hợp khẩn cấp
- Thực hiện các tiêu chuẩn và hướng dẫn
- Quản lý luồng giao thông, bao gồm quản lý các phương tiện giao thông và khu vực đi bộ trong phạm vi địa điểm/vị trí sự kiện
- Bản mô tả chi tiết cơ cấu điều khiển, chỉ huy và thông tin, bao gồm cả việc phân quyền
- Phạm vi trách nhiệm, nhận biết những đầu mối liên lạc chính với người quản lý sự kiện
- Sử dụng các thiết bị công nghệ
- Thời gian biểu và việc điều phối dịch vụ, các tiện nghi
- Kế hoạch ứng phó với những tình huống bất ngờ như thời tiết thay đổi theo hướng xấu và các rủi ro khác có thể xảy ra
- Ý tưởng, chủ đề và hình thức sự kiện cũng như nghi thức đón tiếp
- Trang trí địa điểm, mời nghệ sĩ, sắp xếp bàn và sân khấu, phục vụ ăn uống, chuẩn bị các hiệu ứng kỹ thuật
- Hỗ trợ kỹ thuật theo yêu cầu và cung cấp tài liệu liên quan cần thiết hoặc cần ưu tiên
- Công bố sự kiện sẽ được tổ chức
- Cơ sở vật chất, trang thiết bị và các khu vực sẽ được sử dụng trong quá trình tiến hành sự kiện

- Giới hạn về phạm vi và những hạn chế gắn với sự kiện
- Mức độ trang trọng cần được tuân thủ
- Cơ cấu quản lý và thông tin liên lạc trong quá trình diễn ra sự kiện, việc phân quyền, người cần tiếp xúc để có các quyết định liên quan đến sự kiện
- Hạn chế các đường tiếp cận đến nơi tổ chức sự kiện, sắp xếp lực lượng an ninh, các vấn đề tiếp thị và xúc tiến quảng bá
- Nhận diện các bên tham gia chính, có thể bao gồm chủ sự kiện, cộng đồng địa phương, ban tổ chức, chính quyền địa phương (bao gồm cả cảnh sát và lực lượng cứu hỏa), các nhà thầu bên ngoài, những người cung cấp dịch vụ giải trí, nghệ sĩ, nhân viên của đơn vị tổ chức

Tài liệu sự kiện bao gồm:

- Danh sách khách và đoàn khách cùng biển tên
- Túi tài liệu và báo cáo phát cho đại biểu
- Quà tặng và tài liệu quảng cáo
- Tài liệu trưng bày
- Văn phòng phẩm
- Đồ cung cấp dự phòng
- Trang thiết bị phục vụ bán hàng, bao gồm cả máy tính tiền/máy cà phê tín dụng
- Phương tiện hỗ trợ nghe nhìn
- Các yêu cầu về cơ sở hạ tầng
- Nguồn cung cấp điện và nước
- Kiểm soát về môi trường, bao gồm cả điều hòa, âm thanh và ánh sáng, sự riêng tư và màn hình kết nối với công chúng
- Tiệc nghi nhà vệ sinh và việc bố trí các tiện nghi tạm thời khác
- Dịch vụ khẩn cấp
- Bãi đỗ xe, bao gồm việc sử dụng và/hoặc liên kết với các loại phương tiện khác, như:
- Hệ thống giao thông công cộng
- Lối đi cho người khuyết tật
- Các biển chỉ dẫn và các công cụ hỗ trợ khác đáp ứng yêu cầu của người gặp khó khăn

- hoặc trở ngại về ngôn ngữ
- Quản lý chất thải

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá năng lực thực hiện phải bao gồm:

Ít nhất một kế hoạch quản lý sự kiện đã được xây dựng

Ít nhất ba trường hợp trong số các sự kiện đặc biệt đã diễn ra

Ít nhất một báo cáo về sự hài lòng của khách hàng

Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

Quan sát ứng viên thực hiện công việc

Phản hồi từ các bên liên quan

Đánh giá kết quả tài chính của sự kiện

Phạm vi và tính chất phủ sóng của các phương tiện truyền thông đã được tiếp nhận

Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết

Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện

Các công việc và dự án được giao

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG LỮ HÀNH
MÃ SỐ: CM48

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định mục tiêu quản lý của đơn vị

- Mô tả sơ bộ kế hoạch thực hiện hoạt động điều hành du lịch
- Xây dựng cơ chế quản lý
- Đảm bảo lập kế hoạch hoạt động thương mại điện tử trong hoạt động lữ hành

2. Giám sát hoạt động điều hành du lịch

- Phát triển và cải thiện chất lượng sản phẩm
- Duy trì và cải thiện quan hệ với các nhà cung cấp dịch vụ, khách hàng, nhân viên và các đối tác liên quan
- Thảo luận và xác định các điểm cần cải thiện dựa trên những kỹ thuật giao tiếp mang tính hợp tác với cả đồng nghiệp và các nhà cung cấp dịch vụ
- Xây dựng kế hoạch cải thiện, bao gồm mọi lĩnh vực và việc thiết kế lại hoạt động phù hợp
- Theo dõi những thay đổi về cơ cấu giá và chi phí thành lập liên quan đến hoạt động điều hành du lịch

3. Đánh giá và giảm thiểu tác động của hoạt động lữ hành

- Xây dựng chương trình du lịch giảm thiểu tác động tiêu cực đến văn hóa và xã hội
- Xây dựng chương trình du lịch giảm thiểu tác động tiêu cực đối với môi trường
- Xây dựng chương trình du lịch, có cân nhắc khía cạnh đạo đức và du lịch có trách nhiệm

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

- Xác định mục tiêu quản lý của đơn vị
- Giám sát hoạt động điều hành du lịch
- Đánh giá và giảm thiểu tác động của hoạt động lữ hành
- Xây dựng chương trình du lịch giảm thiểu tác động tiêu cực đến văn hóa và xã hội

- Xây dựng chương trình du lịch giảm thiểu tác động tiêu cực đối với môi trường
- Xây dựng chương trình du lịch, có cân nhắc khía cạnh đạo đức và du lịch có trách nhiệm

Kiến thức thiết yếu

- Mô tả và giải thích chính sách và quy trình của đơn vị liên quan đến việc xâm nhập thị trường du lịch mới và/hoặc duy trì thị trường du lịch hiện tại
- Xác định kế hoạch quản lý và định hướng chiến lược của đơn vị
- Giải thích cách thức áp dụng kỹ năng nghiên cứu và phân tích dữ liệu thu thập được
- Giải thích cách thức diễn giải dữ liệu ngành du lịch, các thông tin nghiên cứu và chính sách
- Mô tả ngành du lịch và các lĩnh vực liên quan trong ngành với kiến thức chuyên ngành liên quan đến những nước mà đơn vị hiện đang hoặc sẽ có quan hệ thương mại
- Liệt kê và giải thích các thuật ngữ liên quan đến những yếu tố văn hóa, xã hội, kinh tế và môi trường tác động đến hoạt động lữ hành
- Giải thích cách thức áp dụng các kỹ năng giao tiếp, dự báo, vận dụng dữ liệu thống kê và quan hệ cá nhân
- Mô tả các tác động về văn hóa và xã hội của hoạt động lữ hành
- Phân loại và mô tả tác động xã hội của hoạt động lữ hành
- Phân loại và mô tả tác động văn hóa của hoạt động lữ hành
- Đánh giá tác động, tính hiệu quả và tiềm năng tương lai của các chính sách liên quan đến du lịch và các tác động văn hóa, xã hội
- Mô tả tác động của hoạt động lữ hành đến môi trường
- Xác định những nguyên tắc cơ bản của tính bền vững và trách nhiệm trong du lịch
- Mô tả mối quan hệ giữa môi trường và du lịch
- Giải thích tác động của hoạt động lữ hành đến môi trường
- Mô tả các yếu tố kinh tế vĩ mô tác động đến hoạt động lữ hành
- Xác định các yếu tố cung cầu tác động đến hoạt động lữ hành

- Xác định và mô tả các yếu tố tạo nên sự mềm dẻo của nhu cầu đối với hoạt động lữ hành
- Mô tả nền kinh tế các nước có nguồn du khách nước ngoài vào Việt Nam
- So sánh hoạt động du lịch địa phương với hoạt động du lịch của các nước tương ứng khác
- Mô tả tác động của các yếu tố kinh tế vi mô đến hoạt động lữ hành
- Xác định các chính sách và sáng kiến hiện hành tác động đến hoạt động lữ hành hiện có ở khu vực/nước chủ nhà có liên quan đến các hoạt động này
- Mô tả tác động của thương mại điện tử đến hoạt động lữ hành
- Mô tả ảnh hưởng và tác động của pháp luật và chính trị đến hoạt động lữ hành
- Xác định những lưu ý về đạo đức hiện đang áp dụng với hoạt động lữ hành

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Tác động xã hội có thể bao gồm:

- Tái thiết và chuyển dịch xã hội
- Thay đổi về tỷ lệ và loại hình tội phạm
- Sự xuất hiện của các loại bệnh và côn trùng có hại
- Thay đổi tình trạng

Tác động văn hóa có thể bao gồm:

- Nghệ thuật, múa và nhạc
- Kể chuyện, bao gồm truyện lịch sử và truyền thuyết
- Ẩm thực
- Đồ mỹ nghệ
- Biểu tượng và hành động mang tính biểu tượng
- Lễ nghi, nghi thức và lễ kỷ niệm
- Anh hùng, các nhân vật và cá nhân nổi tiếng
- Tín ngưỡng, nhận định và thái độ
- Ngôn ngữ
- Tôn giáo
- Trang phục

Những yếu tố tác động đến tính bền vững văn hóa có thể bao gồm:

- Các loại hoạt động lữ hành được sử dụng
- Số lượng du khách tham gia
- Các loại hoạt động liên quan
- Mức độ liên hệ và hợp tác với cộng đồng dân cư địa phương
- Mức độ giám sát theo quy chuẩn nghề nghiệp đã thống nhất và hành vi có thể chấp nhận

Tác động của hoạt động lữ hành đến môi trường có thể bao gồm:

- Không khí
- Nước
- Tiếng ồn
- Đất đai
- Hệ động, thực vật
- Di sản văn hóa, thiên nhiên
- Di sản biển

Những yếu tố liên quan đến cung và cầu có thể bao gồm:

- Điều kiện kinh tế, bao gồm vị trí công việc, thu nhập còn lại sau thuế, tỷ lệ lãi suất
- Tỷ giá hối đoái
- Những phương án du lịch thay thế hiện có để du khách có thể lựa chọn
- Những người mới vào nghề/người rời khỏi thị trường du lịch
- Lượng thời gian nhàn rỗi có được
- Khối lượng thương mại được tiến hành giữa nước chủ nhà và các điểm đến ở nước ngoài
- Các sự kiện đặc biệt, ví dụ Thế vận hội, lễ hội văn hóa/tôn giáo

Tính mềm dẻo của cầu liên quan đến:

- Tác động của sự thay đổi về giá cả đối với nhu cầu các sản phẩm và dịch vụ du lịch

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

Đánh giá ít nhất một nghiên cứu tổng quát về mục tiêu và chính sách quản lý hiện tại của đơn vị trong lĩnh vực hoạt động lữ hành

Đánh giá ít nhất hai báo cáo về các tác động tới môi trường và kinh tế của hoạt động lữ hành

Đánh giá ít nhất một bài thuyết trình về tác động văn hóa-xã hội của hoạt động lễ hành

Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

Nghiên cứu tình huống

Quan sát ứng viên thực hiện công việc

Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết

Hồ sơ chứng cứ

Giải quyết vấn đề

Đóng vai

Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện

Dự án và công việc được giao

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP

MÃ SỐ : CM 49

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. *Đảm bảo các quy trình được xây dựng và thông báo*

- Đảm bảo các quy trình được xây dựng để đối phó với các sự cố và tình huống khẩn cấp
- Đảm bảo các quy trình được thông tin đến những người cần được biết

2. *Phản ứng với các sự cố hay tình huống khẩn cấp*

- Chịu trách nhiệm khi có sự cố hay tình huống khẩn cấp xảy ra và phản ứng nhanh chóng bằng một loạt hành động đã được đề xuất
- Tìm kiếm và làm rõ thông tin về sự cố hay tình huống khẩn cấp
- Nơi nào cần thì gọi trợ giúp từ các dịch vụ khẩn cấp phù hợp hoặc các nguồn hỗ trợ liên quan khác, đồng thời cung cấp đầy đủ và chính xác các chi tiết về sự cố hay tình huống khẩn cấp

3. *Đảm bảo an toàn cho khách hàng và nhân viên*

- Đảm bảo tất cả những người liên quan hoặc bị ảnh hưởng bởi sự cố hay tình huống khẩn cấp được cung cấp thông tin liên quan, bao gồm cả thông tin về các rủi ro tiềm ẩn
- Cung cấp sự hỗ trợ và các chỉ dẫn cho những người khác liên quan đến sự cố hay tình huống khẩn cấp
- Đảm bảo toàn bộ các chứng cứ được giữ nguyên vẹn tại những nơi cần thiết đối với các dịch vụ khẩn cấp hay các đơn vị khác như công ty bảo hiểm
- Duy trì an toàn cho chính bản thân trong khi xử lý sự cố hay tình huống khẩn cấp

4. *Đánh giá và báo cáo sự cố hay tình huống khẩn cấp*

- Thu thập thông tin về sự cố hay tình huống khẩn cấp, góp phần xác định nguyên nhân và ngăn chặn sự cố lặp lại
- Đảm bảo tuân thủ quy trình ghi chép và báo cáo sự cố hay tình huống khẩn cấp, hoàn thành các văn bản được yêu cầu theo quy trình và khung thời gian quy định

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

- Đảm bảo các quy trình được xây dựng và thông báo
- Phản ứng với các sự cố hay tình huống khẩn cấp
- Đảm bảo an toàn cho khách hàng và nhân viên
- Đánh giá và báo cáo sự cố hay tình huống khẩn cấp

Kiến thức thiết yếu

- Mô tả các quy trình và hướng dẫn cụ thể để xử lý các sự cố và tình huống khẩn cấp, bao gồm cả quy trình sơ tán và kế hoạch dự phòng
- Mô tả các cách thức thích hợp để thông báo các quy trình và hướng dẫn đến những người cần được thông báo
- Giải thích tầm quan trọng của việc phản ứng nhanh trước một sự cố hay tình huống khẩn cấp và việc đưa ra hướng chỉ đạo
- Giải thích tầm quan trọng của việc làm rõ thông tin liên quan đến sự cố hay tình huống khẩn cấp để đưa ra các bước hành động
- Nhận biết các quy trình liên hệ với các dịch vụ khẩn cấp hoặc các nguồn hỗ trợ liên quan cũng như thông tin cần cung cấp
- Giải thích tầm quan trọng của việc đảm bảo thông báo đầy đủ về tình huống cũng như các rủi ro tiềm ẩn cho những người liên quan hoặc bị ảnh hưởng trong sự cố hay tình huống khẩn cấp
- Giải thích tầm quan trọng của việc đảm bảo giữ gìn các chứng cứ một cách nguyên vẹn
- Mô tả các quy cách thực hành an toàn cần được áp dụng để đối phó với các tình huống khẩn cấp
- Giải thích tầm quan trọng của việc điều tra nguyên nhân các sự cố và tình huống khẩn cấp
- Nhận biết các yêu cầu pháp lý liên quan đến việc ghi chép và báo cáo các sự cố và tình huống khẩn cấp cũng như quy trình hoàn thành các văn bản cần thiết

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Các quy trình có thể bao gồm:

- Xử lý báo cháy
- Xử lý các trường hợp hỏa hoạn
- Thiệt hại tài sản

- Rò rỉ hoặc nổ khí ga
- Các tình huống y tế, như chấn thương, đột quỵ, nạn nhân bị hành hung
- Liên lạc với cảnh sát, bao gồm cả các dịch vụ an ninh được hợp đồng
- Liên lạc với nguồn trợ giúp y tế, bao gồm các xe cứu thương, bác sĩ tại cơ sở, bệnh viện
- Liên lạc với dịch vụ cứu hỏa

Xử lý các sự cố hay tình huống khẩn cấp có thể bao gồm:

- Xác định nguyên nhân và mức độ nghiêm trọng của sự cố hoặc trường hợp khẩn cấp
- Thông báo cho nhân viên và khách hàng
- Sơ tán toàn bộ cơ sở
- Gọi các dịch vụ khẩn cấp
- Đảm bảo an toàn của nhân viên, khách hàng và bản thân

Đảm bảo an toàn của khách hàng và nhân viên có thể bao gồm:

- Cung cấp thông tin liên quan, bao gồm bất kỳ thông tin nào về rủi ro tiềm ẩn
- Cung cấp sự hỗ trợ và hướng dẫn cho những người liên quan đến sự cố hoặc trường hợp khẩn cấp
- Đảm bảo giữ gìn các chứng cứ một cách nguyên vẹn để theo dõi về sau
- Duy trì sự an toàn của bản thân trong khi xử lý các sự cố hay tình huống khẩn cấp

Đánh giá và báo cáo về sự cố hay tình huống khẩn cấp có thể bao gồm:

- Thu thập thông tin về sự cố hoặc tình huống khẩn cấp nhằm góp phần xác định nguyên nhân và ngăn ngừa tái diễn sau này
- Đảm bảo tuân theo quy trình ghi chép và báo cáo sự cố hay các tình huống khẩn cấp
- Đảm bảo các hồ sơ yêu cầu được hoàn thành đúng quy trình thủ tục

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

- Tìm kiếm cơ hội để cải thiện hiệu quả công việc
- Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
- Thường xuyên và kịp thời thông báo cho mọi người về các kế hoạch và diễn biến tình hình

- 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
- Chuyển các vấn đề không thuộc phạm vi quyền hạn của bạn tới người phù hợp
- Cảnh giác với các rủi ro và nguy cơ tiềm ẩn
- Cung cấp kịp thời các thông tin và kiến thức phù hợp cho những người cần và có quyền được biết
- Sử dụng hiệu quả các nguồn lực sẵn có
- Xác định phạm vi của các yếu tố trong mỗi trường hợp và các mối liên hệ giữa chúng
- Cụ thể hóa các giả định đã đặt ra và các rủi ro liên quan để tìm hiểu một tình huống
- Đưa ra các quyết định kịp thời và sát thực với tình hình
- Đưa ra quyết định trong các tình huống không chắc chắn hoặc dựa trên thông tin chưa đầy đủ khi cần thiết

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các chứng cứ đánh giá cần bao gồm:

Ít nhất ba quy trình được thiết lập để xử lý các sự cố hay tình huống khẩn cấp, cùng với chứng cứ liên hệ với những người khác trong khách sạn

Ít nhất hai ví dụ hoặc trường hợp về sự cố hoặc tình huống khẩn cấp đã được xử lý và các hành động đã được thực hiện

Ít nhất hai báo cáo trình bày cách bạn đã đánh giá và báo cáo về sự cố hay tình huống khẩn cấp, những thông tin bạn đã thu thập để góp phần xác định nguyên nhân và ngăn ngừa tái diễn

Hoàn tất toàn bộ bản đánh giá kiến thức một cách thỏa đáng

Các phương pháp phù hợp có thể bao gồm:

Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc bao gồm các biên bản họp, bản ghi lại thảo luận với những người khác và đồng nghiệp, chi tiết các hỗ trợ và lời khuyên dành cho các cá nhân, ghi chép các ý kiến phản hồi,...
(không bao gồm tên cá nhân)

Quan sát

Nhận xét của cá nhân

Nhận xét của người làm chứng

Thảo luận chuyên môn

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

Hồ sơ chứng cứ hoặc các 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 chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

Đánh giá kiến thức và hiểu biết

Kiến thức và hiểu biết là thành tố quan trọng của năng lực thực hiện công việc. Trong trường hợp kiến thức và hiểu biết (cũng như cách xử lý các tình huống dự phòng) không được thể hiện rõ qua các bằng chứng hiển thị, thì cần đánh giá bằng các phương thức khác với sự hỗ trợ của các chứng cứ phù hợp như:

Văn bản ghi lại các câu trả lời kiểm tra vấn đáp

Kiểm tra viết

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT PHƯƠNG TIỆN VẬN CHUYỂN
DU LỊCH ĐẢM BẢO ĐIỀU KIỆN VẬN HÀNH AN TOÀN VÀ SẠCH SẼ
MÃ SỐ: CM 50**

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giám sát việc vận hành phương tiện vận chuyển an toàn

- Giám sát việc vận hành phương tiện vận chuyển an toàn, bao gồm việc kiểm tra một cách có hệ thống, hiệu quả và an toàn tất cả các chức năng của phương tiện
- Giám sát điều kiện giao thông và đường sá khi cần thiết
- Thực hiện và quản lý hiệu quả các tình huống nguy hiểm

2. Giám sát việc bảo dưỡng phương tiện vận chuyển của đơn vị

- Tiến hành kiểm tra phương tiện thường xuyên
- Xây dựng quy trình bảo dưỡng phương tiện của đơn vị
- Thường xuyên tiến hành phân tích đánh giá nhu cầu nâng cấp phương tiện

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

- Giám sát việc vận hành phương tiện vận chuyển an toàn.
- Giám sát việc bảo dưỡng phương tiện vận chuyển của đơn vị.
- Tiến hành kiểm tra phương tiện thường xuyên.
- Xây dựng quy trình bảo dưỡng phương tiện của đơn vị.
- Tiến hành phân tích đánh giá nhu cầu nâng cấp phương tiện.

Kiến thức thiết yếu

- Giải thích cách thức thực hiện chỉ dẫn vận hành phương tiện của nhà sản xuất và của công ty điều hành du lịch
- Mô tả cách thức tuân thủ quy định và hướng dẫn an toàn
- Giải thích cách thức thực hiện việc kiểm tra trước chuyến đi
- Liệt kê và mô tả tài liệu giấy tờ và giấy phép của phương tiện
- Giải thích cách hỗ trợ khách hàng lên xuống phương tiện vận chuyển để giảm thiểu rủi ro và chấn thương
- Giải thích cách thức thông báo về các quy trình an toàn và khẩn cấp trên phương tiện vận chuyển

- Mô tả thao tác của hành khách, như đảm bảo đã thắt dây an toàn, trước khi phương tiện di chuyển
- Giải thích cách chú ý đến phương tiện vận chuyển và môi trường xung quanh
- Mô tả cách điều chỉnh việc vận hành phương tiện phù hợp với điều kiện lái xe, ví dụ trong điều kiện thời tiết xấu
- Giải thích cách giảm thiểu sự mất tập trung, như yêu cầu hành khách không đi lại trên phương tiện
- Giải thích cách đưa ra các phương án thay thế đối với những hành khách không muốn tham gia các hoạt động theo chương trình
- Mô tả cách thức trả lời các câu hỏi theo nhóm hoặc xoay vòng trong nhóm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Thông báo trên phương tiện vận chuyển có thể liên quan đến:

- Địa điểm và mục đích của việc dừng xe, thời gian hiện tại, thời gian xuất phát, điểm dừng tiếp theo, thời gian đến, quy trình rời phương tiện, cảnh báo an toàn khi rời khỏi phương tiện và tại điểm dừng

Chương trình du lịch có thể bao gồm:

- Chương trình xây dựng theo yêu cầu
- Chương trình độc lập được xây dựng sẵn, chương trình có đón tiếp và chương trình có người đi kèm
- Các sự kiện đặc biệt và các chương trình du lịch chuyên biệt

Đội nhóm có thể bao gồm:

- Đồng nghiệp, các nhà cung cấp dịch vụ, các đại lý lữ hành và hãng du lịch nước ngoài
- Kỹ thuật phục hồi phương tiện an toàn và chính xác từ các điều kiện bất lợi như:
 - Đường cát
 - Đường bùn lầy
 - Vùng núi đá

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

Đánh giá ít nhất một báo cáo về chương trình du lịch hoặc hoạt động thực tế hoặc được mô phỏng liên quan đến vận hành phương tiện và giám sát việc bảo dưỡng

Đánh giá tài liệu chứng minh về hệ thống bảo dưỡng phương tiện vận chuyển hiện đang được các công ty điều hành du lịch sử dụng để quản lý việc vận chuyển hành khách

Đánh giá ít nhất một ví dụ hoặc trường hợp hoặc sự tiếp xúc với những người làm việc về bảo dưỡng và vận hành phương tiện

Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

Quan sát ứng viên thực hiện công việc

Các bài tập thực hành phản ánh việc áp dụng tại nơi làm việc cách giám sát vận hành an toàn và bảo dưỡng phương tiện vận chuyển

Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết

Hồ sơ chứng cứ chứng minh kinh nghiệm và năng lực cần có

Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện

Công việc và dự án được giao.