

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TỔNG CỤC DU LỊCH

CHƯƠNG TRÌNH PHÁT TRIỂN NĂNG LỰC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM
VỚI MÔI TRƯỜNG VÀ XÃ HỘI DO LIÊN MINH CHÂU ÂU TÀI TRỢ



Bộ công cụ về Du lịch có trách nhiệm tại Việt Nam





© 2013 Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội

Bộ công cụ này đã được soạn thảo với sự hỗ trợ của Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội (Dự án EU) do Liên minh Châu Âu tài trợ.

Nội dung của bộ công cụ này hoàn toàn thuộc trách nhiệm của Dự án EU và không phản ánh quan điểm của Liên minh Châu Âu.

Dự án EU và Liên minh Châu Âu cho phép in ấn và sao chép tài liệu này cho mục đích cá nhân và phi thương mại với điều kiện có sự thừa nhận bản quyền của Dự án EU và Liên minh Châu Âu. Người sử dụng không được phép bán lại, phân phối lại, hay tạo ra các tác phẩm phái sinh vì mục đích thương mại mà không được Dự án EU hay Liên minh Châu Âu đồng ý bằng văn bản.

Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có Trách nhiệm với Môi trường và Xã hội

39A Ngô Quyền, Hà Nội, Việt Nam

Tel: (84 4) 3734 9357 | Fax: (84 4) 3734 9359 | Email: info@esrt.vn | Website: www.esrt.vn



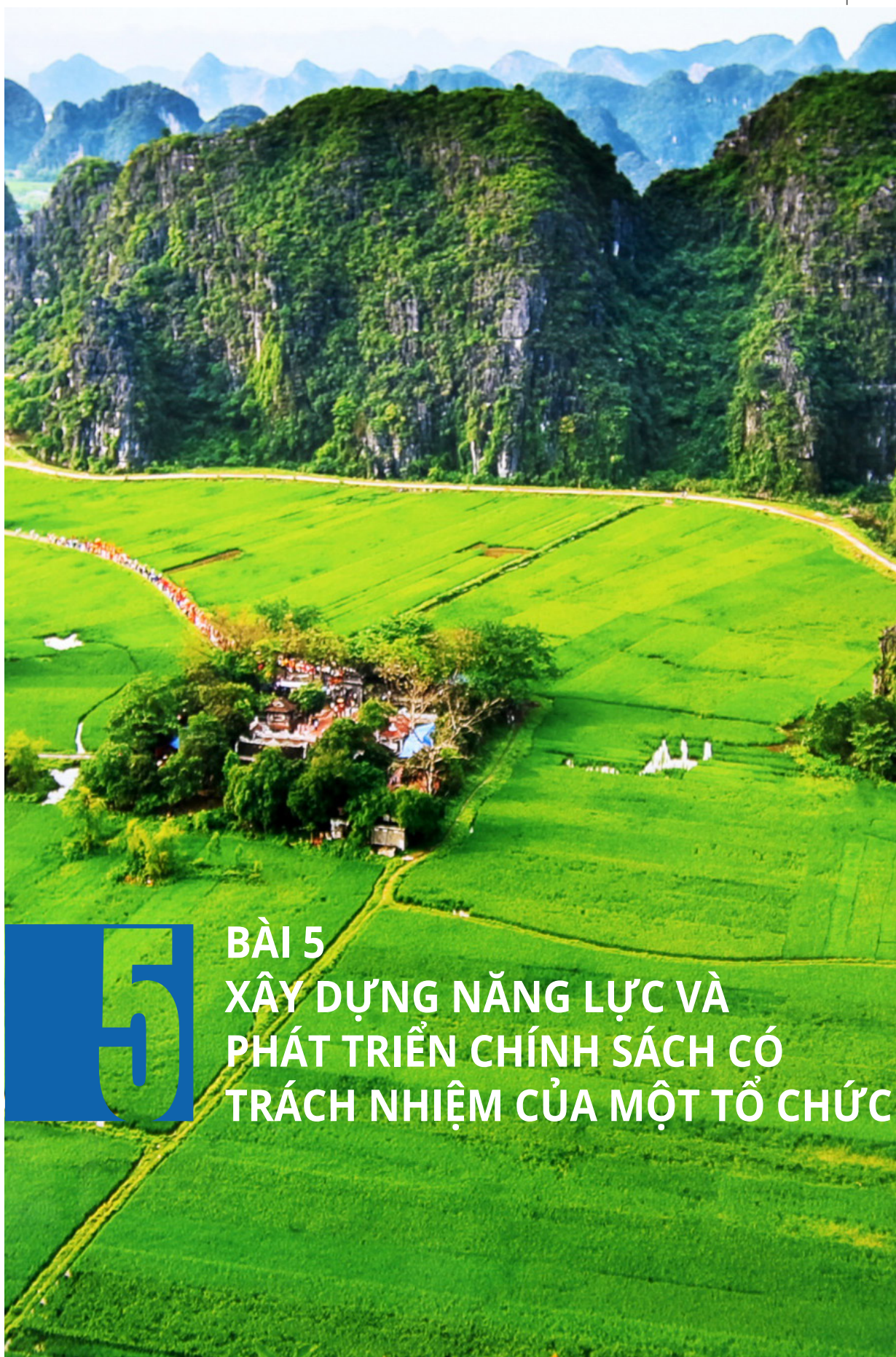
VỀ DỰ ÁN EU & BỘ CÔNG CỤ

Bộ công cụ Du lịch có trách nhiệm tại Việt Nam được Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội do Liên minh Châu Âu tài trợ xây dựng. Bộ công cụ này là một trong các mục tiêu xây dựng năng lực cho các bên liên quan trong ngành Du lịch Việt Nam để đạt được các lợi ích tổng thể về phát triển kinh tế-xã hội (trong khi vẫn bảo tồn được các nguồn lực về tự nhiên và văn hóa từ du lịch).

Hoạt động của Dự án EU tập trung vào ba nội dung quan trọng gồm: hỗ trợ chính sách và tăng cường thể chế, năng lực cạnh tranh của sản phẩm và đối thoại công-tư, đào tạo và giáo dục nghề.

Bộ công cụ Du lịch có Trách nhiệm tại Việt Nam được soạn thảo với mười ba bài, với các chủ đề đa dạng khác nhau. Các bài và chủ đề trong Bộ công cụ có thể được sử dụng cùng nhau hay độc lập theo từng bài, sử dụng cả bộ hay từng phần, tùy theo nhu cầu đào tạo của học viên và đào tạo viên. Mỗi bài và chủ đề có thể sẽ liên quan đến ba nhóm đối tượng tiềm năng là: cơ quan nhà nước về quản lý Du lịch (khu vực nhà nước), các doanh nghiệp du lịch (khu vực tư nhân), và các cộng đồng tại điểm đến có tham gia vào du lịch.

Các bài và chủ đề được trình bày trong trang kế tiếp.



BÀI 5 XÂY DỰNG NĂNG LỰC VÀ PHÁT TRIỂN CHÍNH SÁCH CÓ TRÁCH NHIỆM CỦA MỘT TỔ CHỨC

Mục lục

Thế nào là xây dựng năng lực và phát triển chính sách có trách nhiệm của một tổ chức?	53
Tầm quan trọng của việc xây dựng năng lực và các chính sách có trách nhiệm của một tổ chức	53
Xây dựng các chính sách về thực hành du lịch bền vững của một tổ chức	54
Phân tích tính bền vững của tổ chức	54
Xây dựng các chính sách du lịch có trách nhiệm	54
Các phần quan trọng trong chính sách	54
Xây dựng các quy trình và hướng dẫn trong thực tiễn hoạt động bền vững của một tổ chức	56
Xây dựng các quy trình	56
Xây dựng các hướng dẫn	56
Tuân theo một quy trình xây dựng chính sách	58
Phổ biến chính sách, quy trình và văn bản hướng dẫn	59
Phát triển các công cụ phổ biến nội bộ	59
Các nguyên tắc về thông điệp nâng cao nhận thức tốt	60
Phát triển nhân viên và tập huấn về du lịch bền vững	61
Phân tích	61
Thiết kế	61
Phát triển	62
Thực hiện	62
Đánh giá	62



Kết thúc bài học này học viên có thể:

- Giải thích tầm quan trọng của việc phát triển các quy định trong công ty về hành vi có trách nhiệm của khách hàng.
- Giải thích cách xây dựng các bản hướng dẫn và quy trình tổ chức giúp khách hàng tuân theo các hành vi du lịch có trách nhiệm.
- Giải thích ý nghĩa và tầm quan trọng của việc phát triển các chính sách của tổ chức có liên quan tới sự bền vững về kinh tế, văn hóa-xã hội và môi trường.
- Xác định rõ đặc điểm của kiến thức và các chiến dịch nâng cao nhận thức.
- Liệt kê và giải thích các loại hình và đặc điểm của kiến thức và các công cụ phổ biến kiến thức.
- Giải thích tầm quan trọng của các chương trình đào tạo và huấn luyện thường xuyên về các thực tiễn du lịch bền vững.

THẾ NÀO LÀ XÂY DỰNG NĂNG LỰC VÀ PHÁT TRIỂN CHÍNH SÁCH CÓ TRÁCH NHIỆM CỦA MỘT TỔ CHỨC?

Xây dựng năng lực và phát triển chính sách có trách nhiệm của một tổ chức là quá trình phát triển cơ cấu tổ chức nội bộ để trở nên có trách nhiệm hơn về kinh tế, xã hội và môi trường. Bắt đầu bằng việc phân tích các khía cạnh chính về bền vững, việc phát triển chính sách sẽ nhằm củng cố vị trí quan trọng của tổ chức trong thực tiễn công việc. Để thực hiện được chính sách cần phải phát triển một hệ thống các quy trình cùng với các hướng dẫn chi tiết hỗ trợ. Tiếp theo, việc tuyên truyền và phổ biến các chính sách và quy trình cho nhân viên là bắt buộc, sau đó là tập huấn và phát triển nhân viên nhằm đảm bảo việc thực hiện thành công các thực tiễn du lịch có trách nhiệm.



TẦM QUAN TRỌNG CỦA VIỆC XÂY DỰNG NĂNG LỰC VÀ CÁC CHÍNH SÁCH CÓ TRÁCH NHIỆM CỦA MỘT TỔ CHỨC

Các chính sách quy định rõ ràng vị trí chung của tổ chức đối với một vấn đề cụ thể. Nếu không có chính sách của tổ chức, nhân viên và khách hàng sẽ không biết tổ chức mong muốn đạt được điều gì trong một lĩnh vực cụ thể, và vì thế có thể vô tình thực hiện những hành động trái ngược hoặc cản trở khả năng đạt được mục tiêu của tổ chức.

Việc tồn tại các chính sách về Du lịch có Trách nhiệm là rất cần thiết vì mục tiêu của Du lịch có Trách nhiệm là nhằm giảm thiểu các tác động tiêu cực về xã hội, kinh tế và môi trường và đem lại tối đa các tác động tích cực. Khi thiếu vắng các chính sách thể hiện mong muốn của tổ chức về sự bền vững về môi trường, xã hội và kinh tế, nhân viên và khách hàng có thể làm cho các tác động tiêu cực trở nên trầm trọng hơn hay hạn chế các tác động tích cực tiềm năng.

Tuy nhiên, các mục tiêu chính sách Du lịch có Trách nhiệm không thể tự thực hiện được, mà cần nhân viên nhận biết được các chính sách này và có kỹ năng thực hiện các nhiệm vụ cần thiết để có thể đạt được mục tiêu; nhờ đó nâng cao nhận thức và tập huấn về các quy trình, hướng dẫn chính sách, các thành phần bổ sung cần thiết trong quá trình thực hiện chính sách.

XÂY DỰNG CÁC CHÍNH SÁCH VỀ THỰC HÀNH DU LỊCH BỀN VỮNG CỦA MỘT TỔ CHỨC

Việc xây dựng các chính sách về thực hành du lịch bền vững của một tổ chức trước tiên cần phân tích các thực tiễn bền vững hiện có đang được áp dụng, sau đó là xây dựng các chính sách du lịch có trách nhiệm dựa trên những lỗ hổng được xác định trong quá trình phân tích tính bền vững.

Phân tích tính bền vững của tổ chức

Bước đầu tiên của quá trình là xác nhận có hay không nhu cầu về một chính sách mới nhằm củng cố thực tiễn thực hiện tính bền vững trong tổ chức, hoặc thay vào đó, rà soát và chỉnh sửa một chính sách đã có sẵn. Các bước quan trọng cần thiết để thực hiện phân tích tính bền vững của tổ chức bao gồm:

- **Tập hợp nhóm phát triển xây dựng và đánh giá:** Trong điều kiện tốt nhất, việc phân tích sẽ do một nhóm nhân viên có kiến thức tốt trong từng lĩnh vực hoạt động chính của tổ chức thực hiện (ví dụ như các trưởng phòng hay các trưởng nhóm) cũng như có kinh nghiệm về du lịch bền vững.
- **Thiết lập các tiêu chí bền vững:** Để giúp hướng dẫn việc phân tích tính bền vững cần thiết lập một bộ tiêu chí bền vững, xem đó như một điểm tham chiếu. Nếu có sẵn các tiêu chuẩn hay tiêu chí quốc gia về bền vững, những tiêu chuẩn và tiêu chí này cần được ưu tiên đầu tiên vì chúng đã được phát triển phù hợp với điều kiện trong nước và đã được phê duyệt chính thức (ví dụ như Nhân Bông Sen Xanh cho cơ sở lưu trú ở Việt Nam). Trong trường hợp không có các tiêu chí bền vững quốc gia thì có thể điều chỉnh các tiêu chí quốc tế cho thích hợp (ví dụ như Tiêu chí Du lịch Bền vững Toàn cầu).
- **Nghiên cứu và phân tích các thực tế hoạt động:** Sử dụng các tiêu chí bền vững để hướng dẫn, đánh giá các thực tiễn hoạt động để xác định các lĩnh vực đã có tính bền vững, và những lĩnh vực cần cải thiện. Để thực hiện các phân tích, các tiêu chí quan trọng có thể chuyển đổi thành dạng danh mục kiểm tra với các câu hỏi 'Có/ Không' được sử dụng để cho thấy một thực hành bền vững có được áp dụng hay không; hoặc thay vào đó có thể sử dụng thang điểm 1-10 để thể hiện rõ mức độ áp dụng các tiêu chí bền vững.
- **Lập danh sách rút gọn các nhu cầu bền vững quan trọng:** Rà soát kết quả phân tích và rút gọn lại thành các lĩnh vực quan trọng nhất cần áp dụng các chính sách du lịch có trách nhiệm.
- **Nghiên cứu và phân tích các vấn đề đã xác định:** Thực hiện nghiên cứu để hiểu hơn các vấn đề bền vững xung quanh các lĩnh vực hoạt động theo danh sách đã rút gọn. Lập phạm vi các lĩnh vực mà chính sách bao quát, các tác động tiềm tàng về các chính sách hiện tại, các quy định hay luật định có thể liên quan tới lĩnh vực của chính sách, và các hướng dẫn hay tiêu chuẩn sẵn có về các điển hình tốt nhất.

Xây dựng các chính sách du lịch có trách nhiệm

Các chính sách là các văn bản nhằm mục đích mô tả nguyên tắc hay chuỗi hoạt động được một tổ chức hay từng cá nhân thực hiện hoặc đề xuất.¹ Các chính sách đóng vai trò quan trọng vì giúp tránh được sự hiểu nhầm (ví dụ giữa các nhân viên hay khách hàng) về quan điểm của tổ chức hay cá nhân trong các vấn đề quan trọng, giúp đảm bảo đáp ứng được các yêu cầu luật pháp hay các yêu cầu khác, cũng có thể là các công cụ giúp cải thiện chất lượng. Mục đích chung của chính sách là:²

- Nêu rõ các giá trị cơ bản của tổ chức hay cá nhân
- Hỗ trợ việc thực hiện các thực tiễn công việc và các quá trình ra quyết định
- Khuyến khích các hoạt động có hiệu suất cao
- Đảm bảo tuân theo các quy định hay pháp luật
- Giảm thiểu các rủi ro về thể chế
- Thiết lập ranh giới cho một số hoạt động nhất định
- Được các cơ quan cấp cao nhất phê duyệt chính thức (đối với các tổ chức)

Các phần quan trọng trong chính sách

Một chính sách nên bao gồm những phần sau:

- **Phần tiêu đề:** Bao gồm tên chính sách, ngày ban hành và phần nhận dạng chính sách bao gồm số hiệu của chính sách, số trang, ngày có hiệu lực, thông báo "loại bỏ/thay thế?", cơ quan đưa ra đề xuất, và cơ quan phê duyệt chính sách.
- **Phần tuyên bố của chính sách:** Chỉ ra mục đích của chính sách, các tham chiếu, nếu cần, đến các quy định bên ngoài, các thảo luận chính sách bổ sung, v.v... Ngoài ra còn có bản tóm tắt về tầm quan trọng của các nội dung chính sách.
- **Khả năng áp dụng:** Làm rõ đối tượng áp dụng chính sách cũng như các hệ quả nếu không tuân thủ theo chính sách (ví dụ như tên của các phòng ban liên quan).
- **Định nghĩa:** Định nghĩa các thuật ngữ.
- **(Các) cơ quan hữu quan:** (Các) cơ quan cần liên hệ trong trường hợp cần được hỗ trợ giải thích chính sách, hay các giải quyết các vấn đề và các tình huống đặc biệt.
- **Các chính sách liên quan:** Thông tin và tham chiếu chính xác về các chính sách, quy trình, hay hướng dẫn có liên quan.

¹Từ điển bỏ túi Oxford

²Đại học California 1994, *Hình thức, Phê duyệt, và Phổ biến Chính sách và Quy trình Đại học* (Tài liệu lưu hành nội bộ), Đại học California, Mỹ

Các lĩnh vực quan trọng trong xây dựng chính sách có thể liên quan tới Du lịch có Trách nhiệm và tính bền vững cũng như các vấn đề cần xem xét trong khi xây dựng chính sách bao gồm:

Chính sách bảo vệ trẻ em khỏi những lạm dụng tình dục và thương mại

Gợi ý tuyên bố chính sách cơ bản: “[Tên công ty] cam kết tuân thủ các nguyên tắc bảo vệ trẻ em khỏi bị bóc lột lao động và lạm dụng tình dục và sẽ tuân theo tất cả các quy định, hiệp ước, công ước và nguyên tắc liên quan và khả thi của địa phương và quốc tế về bảo vệ, phúc lợi, sức khỏe và an toàn của trẻ em.”

Các vấn đề cần xem xét: Thực hiện kiểm tra độ tuổi trong quá trình tuyển dụng hay mua sắm hàng hóa và dịch vụ, tuyên truyền và giáo dục nhân viên và khách hàng, tập huấn và xây dựng nguồn nhân lực với các vấn đề và hành động quan trọng, kiểm soát và báo cáo các sự việc về lạm dụng trẻ em, nguyên tắc ứng xử/các điều kiện sử dụng lao động.

Chính sách sử dụng hiệu quả năng lượng và nước

Gợi ý tuyên bố chính sách cơ bản: “[Tên công ty] cam kết giảm tiêu thụ năng lượng và nước trong mọi cơ hội thông qua chính nỗ lực chủ động của các nhân viên và khách hàng của công ty và các biện pháp thụ động như việc lắp đặt các thiết bị tiết kiệm năng lượng và nước.”

Các vấn đề cần xem xét: Việc sử dụng đèn, loại đèn, sử dụng điều hòa nhiệt độ, máy sưởi, và thiết bị thông gió tự nhiên, sử dụng nhiên liệu và năng lượng tự tái tạo, kiểm soát và duy trì các thiết bị điện, dây điện, đường ống dẫn nước, sử dụng các phương tiện vận chuyển khác nhau, sử dụng các thiết bị điều chỉnh dòng chảy của nước, sử dụng nước mưa, sử dụng nước xám, tuyên truyền và giáo dục nhân viên và khách hàng, giám sát mức độ sử dụng năng lượng và nguồn nước.

Chính sách về tính nhạy cảm văn hóa xã hội

Gợi ý tuyên bố chính sách cơ bản: “[Tên công ty] cam kết vì lợi ích, sức khỏe và sự an toàn của tất cả các nhân viên và nhà thầu, và đảm bảo cung cấp cho khách hàng các sản phẩm và dịch vụ có trách nhiệm với văn hóa xã hội.”

Các vấn đề cần xem xét: Quy định hành vi đối với nhân viên và khách hàng, tham gia vào các dự án phát triển cộng đồng địa phương, tài trợ các sáng kiến của địa phương, giám sát các dự án trong cộng đồng.

Chính sách về quản lý chất thải và tái chế

Gợi ý tuyên bố chính sách cơ bản: “[Tên công ty] cam kết quản lý rác thải bền vững thông qua áp dụng các nguyên tắc giảm thiểu, tái sử dụng, và tái chế.”

Các vấn đề cần xem xét: Sử dụng các chất liệu tái sử dụng và tái chế, các quy trình thải rác, bao bì sản phẩm, sử dụng các sản phẩm dùng một lần, thực hiện mua sỉ sản phẩm, sử dụng các thùng chứa phân loại rác thải, tái sử dụng sản phẩm, truyền bá và giáo dục nhân viên và khách hàng, giám sát mức độ thải rác và tái chế.

Chính sách về phân bổ kinh tế công bằng và khả thi

Gợi ý tuyên bố chính sách cơ bản: “[Tên công ty] cam kết đạt được tính bền vững về kinh tế trong các hoạt động dựa trên nền tảng nguyên tắc mẫu dịch công bằng và thúc đẩy áp dụng công bằng trong sử dụng lao động và cung cấp cơ hội kiếm sống cho cộng đồng và kinh tế địa phương.”

Các vấn đề cần xem xét: Các nguyên tắc thương mại, lựa chọn các sản phẩm và dịch vụ địa phương, mức lương nhân viên, ký hợp đồng có kèm mô tả vị trí công việc, cung cấp phúc lợi cho nhân viên, xây dựng năng lực và tập huấn cho nhân viên, cung cấp cơ hội thăng tiến nghề nghiệp, thực hiện bình đẳng giới và không phân biệt đối xử, truyền bá và giáo dục nhân viên và khách hàng, kiểm soát lương và hợp đồng.





XÂY DỰNG CÁC QUY TRÌNH VÀ HƯỚNG DẪN CỦA TỔ CHỨC VỀ THỰC HÀNH BỀN VỮNG

Sau khi đã xây dựng chính sách có thể soạn thảo các quy trình và hướng dẫn của tổ chức về thực hành bền vững.

Xây dựng các quy trình

Dựa trên các chính sách của tổ chức, các quy trình sẽ hướng dẫn theo từng bước, giải thích cách thức để thực hiện chính sách. Các quy trình xác định chủ thể hành động, cụ thể hóa các hành động chính xác cần áp dụng, làm rõ các hoạt động sẽ diễn ra, và thể hiện chuỗi các sự kiện xảy ra. Quy trình cần được viết với ngôn ngữ đơn giản và dễ hiểu với các từ gần gũi và cô đọng. Quy trình có thể bao gồm các biểu đồ, sơ đồ khối, hay ngay cả các bức ảnh.

Các hợp phần chính trong quy trình

Các thành phần chính trong một quy trình bao gồm:³

- **Mục đích và phạm vi:** Xác định mục đích của quy trình, phạm vi bao quát và các lĩnh vực không nằm trong quy trình.
- **Trách nhiệm thực hiện quy trình:** Xác định chủ thể sẽ thực hiện quy trình.
- **Quy trình:** Liệt kê (hoặc mô tả) chính xác theo trình tự nhiệm vụ cần làm và ghi chú những trường hợp ngoại lệ.
- **Danh sách quy trình:** Các bước thực hiện các hoạt động.
- **Tài liệu:** Liệt kê các tài liệu sẽ sử dụng trong quy trình và gắn kèm các ví dụ về các tài liệu hoàn chỉnh, nếu có.
- **Hồ sơ:** Liệt kê các hồ sơ đã được tạo ra do kết quả của việc áp dụng quy trình, vị trí cất giữ và thời gian cất giữ.
- **Phê duyệt và ngày:** Do người phê duyệt quy trình ký tên và ghi ngày tháng.

Xây dựng các hướng dẫn

Các hướng dẫn giúp hỗ trợ quá trình ra quyết định hàng ngày bằng cách mô tả các điển hình tốt nhất, các lựa chọn cách xử lý theo tiêu chuẩn và dựa vào bằng chứng thông qua kiểm tra các bằng chứng và thỏa thuận giữa những người thực hiện. Thông thường văn bản hướng dẫn được xây dựng cho các quy trình phức tạp nhằm giải thích cách thực hiện quy trình một cách chi tiết.

Một ví dụ cần phải có văn bản hướng dẫn là khi tổ chức có quy trình chỉ định nhân viên có liên quan tới việc thực hiện quảng cáo với công chúng. Thay vì liệt kê trong văn bản quy trình các chi tiết về cách thực hiện quảng cáo (ví dụ như quảng cáo trong một ấn phẩm địa phương và ba ấn phẩm tầm quốc gia, áp dụng quảng cáo trong hai tuần, vv.), văn bản hướng dẫn cần được phát triển để cập chi tiết các bước cụ thể cần phải tuân theo.

Các hợp phần chính trong văn bản hướng dẫn

- **Định nghĩa phạm vi chủ đề:** Thiết lập phạm vi áp dụng văn bản hướng dẫn (ví dụ như định nghĩa những hướng dẫn cho các chủ đề cụ thể).
- **Phân tích bối cảnh:** Thông tin về mục đích của văn bản hướng dẫn.
- **Giải thích sự cần thiết:** Nêu lên các tác động tích cực của bản hướng dẫn cũng như chỉ ra hậu quả của việc không tuân theo bản hướng dẫn.
- **Thứ tự các bước:** Tóm tắt các bước thực hiện tổng quan hoạt động.
- **Chi tiết các bước:** Các bước được chia nhỏ thành các hoạt động, tuân theo trình tự logic để thực hiện vận hành công việc hàng ngày.

³ Dyson, M. & Hội đồng chăm sóc người tàn tật của Úc (ACROD) 1999, *Cách thức và thời điểm xây dựng chính sách và thủ tục*, bản in thứ 2, ACROD, bang Queensland, Úc

Để cương một chính sách tiêu chuẩn:**Tên của tổ chức****Tiêu đề**

Trang x trên tổng số y trang

Ngày phát hành: Nhập ngày**Tuyên bố chính sách:**

Mô tả mục đích chính sách và tầm quan trọng

Đối tượng áp dụng:

Tên các phòng ban có liên quan

Định nghĩa:

Định nghĩa các thuật ngữ

(Các) cơ quan hữu quan:

(Các) cơ quan cần liên hệ lấy thông tin hay cần hỗ trợ về chính sách

Các chính sách liên quan:

Tham chiếu các chính sách có liên quan

Tên và chức vụ người phê duyệt

Ký tên và ghi rõ ngày tháng của người phê duyệt quy trình

Ngày**Để cương một quy trình tiêu chuẩn:****Tên tổ chức**

(Nếu cụ thể cho quy trình dịch vụ hay một đơn vị, thì lấy tên của quy trình hay đơn vị)

Tiêu đề

Trang x trên tổng số y trang

Số phát hành: 1**Ngày phát hành:** 10/1999**Mục đích và phạm vi**

Xác định mục đích quy trình, phạm vi bao quát, các trường hợp loại trừ.

Trách nhiệm thực hiện quy trình

Xác định đối tượng sẽ thực hiện quy trình

Quy trình

Liệt kê chính xác nhiệm vụ cần làm theo thứ tự và ghi chú những trường hợp loại trừ.

Tài liệu

Liệt kê các tài liệu sẽ sử dụng phục vụ quy trình và đính kèm các ví dụ về các tài liệu hoàn chỉnh, nếu có.

Hồ sơ

Liệt kê các hồ sơ đã được tạo ra do kết quả của việc áp dụng quy trình, vị trí lưu trữ và thời gian lưu trữ

Tên và chức vụ người phê duyệt

Ký tên và ghi rõ ngày tháng người phê duyệt quy trình

Ngày

Đề cương bản hướng dẫn tiêu chuẩn:**Tên tổ chức**

(Nếu cụ thể cho quy trình dịch vụ hay một đơn vị, thì lấy tên của quy trình hay đơn vị)

Tiêu đề

Trang x trên tổng số y trang

Ngày phát hành: 10/1999

Phạm vi chủ đề

Xác định mục đích của quy trình, lĩnh vực bao quát và các trường hợp loại trừ

Phân tích bối cảnh

Xác định người thực hiện quy trình

Giải thích sự cần thiết

Liệt kê theo thứ tự chính xác những việc cần làm, lưu ý những trường hợp loại trừ

Các bước

Liệt kê các tài liệu được sử dụng với quy trình, đính kèm ví dụ về các tài liệu hoàn chỉnh, nếu cần

Tuân theo một quy trình xây dựng chính sách

Các bước chính trong quá trình xây dựng các chính sách mới hay đã có sẵn bao gồm việc lên kế hoạch chính sách, soạn thảo chính sách, và trình phê duyệt. Các thành phần chính trong mỗi bước sẽ được nêu ra bằng biểu đồ ở trang kế tiếp.

Sau khi chính sách và quy trình đã được phê duyệt, các văn bản hướng dẫn sẽ được soạn thảo kèm theo việc xây dựng và thực hiện chương trình phổ biến và nâng cao nhận thức.

Một số lời khuyên để soạn thảo chính sách tốt của một tổ chức

- Tiêu đề chính sách rõ ràng, lựa chọn kỹ càng, và truyền tải được nội dung của chính sách
- Bắt đầu từ nghiên cứu: đọc và phân tích các tài liệu và ví dụ khác
- Sử dụng cách viết rõ ràng và chính xác; sử dụng một ý chính cho mỗi đoạn để đảm bảo tính súc tích
- Sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu đối với người đọc (vd. nhân viên mới); tránh cách viết quá nặng về kỹ thuật
- Cân nhắc tới người đọc trước khi viết (vd: có cần đưa định nghĩa vào không)
- Tránh tình trạng các thông tin sớm trở nên lạc hậu
- Kết hợp các cách tiếp cận có trách nhiệm khác nhau khi viết nội dung chính sách và các quy trình





PHỔ BIẾN CHÍNH SÁCH, QUY TRÌNH VÀ VĂN BẢN HƯỚNG DẪN

Các chiến lược nâng cao nhận thức về chính sách là rất quan trọng trong việc thực hiện chính sách, và là kênh tuyên truyền nội bộ nhằm giúp nhân viên làm quen với nội dung của chính sách. Nhân viên cần nắm được các quy trình chính xác, bao gồm các hành động, cách thức để đạt được các mục tiêu của chính sách.

Phát triển các công cụ phổ biến nội bộ

Các công cụ phổ biến là hoạt động thông báo rộng rãi chính sách trong tổ chức và các phòng ban khác nhau. Những công cụ này giúp đảm bảo đưa thông tin đến tất cả các cá nhân trong tổ chức để cùng thực hiện vì mục tiêu chung.

Việc lựa chọn công cụ phổ biến chính sách, quy trình và văn bản hướng dẫn sẽ thay đổi tùy theo quy mô của tổ chức, các nguồn lực sẵn có, và đối tượng người nghe. Một số công cụ phổ biến hay được dùng nhất bao gồm:

- **Bản tin:** Đưa tin về các chính sách, quy trình mới hay sửa đổi bao gồm các thông tin cụ thể về mục đích, tầm quan trọng, lợi ích của chính sách và nơi cung cấp thêm thông tin.
- **Trang web:** Tạo dựng chuyên mục chính sách và quy trình trên trang web của tổ chức là cách phổ biến thông tin nhanh chóng và dễ dàng tới nhân viên. Ngoài ra, nhờ đó, các nhân viên có thể tiếp cận chính sách và các quy trình này 24h/ngày và có thể gắn kết với các thông tin trực tuyến khác.

- **Thư điện tử:** Gửi các chính sách và quy trình trực tiếp vào hộp thư của các đối tượng mục tiêu dưới dạng văn bản đính kèm. Khi cán bộ quản lý cấp cao gửi thư này sẽ làm tăng mức độ quan trọng của văn bản. Phương thức tuyên truyền này có đặc điểm nhanh chóng và trực tiếp.
- **Áp phích:** Công cụ này rất phù hợp cho việc phổ biến các quy trình và văn bản hướng dẫn. Các áp phích được thiết kế tốt phải bao hàm được các thông điệp quan trọng và có cách trình bày đẹp mắt, có thể đặt ngay tại nơi diễn ra chính các hoạt động đó.
- **Các tờ rơi và tài liệu quảng bá:** Nêu ra cái nhìn tổng quan về chính sách và làm nổi bật các quy trình quan trọng. Việc kết hợp sử dụng các hình ảnh minh họa thú vị có thể làm cho thông tin trở nên sinh động.
- **Các cuộc họp và hội thảo:** Là phương thức nâng cao nhận thức một cách sâu rộng và trực tiếp về các chính sách, quy trình, và thậm chí cả các văn bản hướng dẫn mang tính thực hành và “cầm tay chỉ việc”, và đạt được sự cam kết hành động sâu rộng hơn. Phương thức này cũng tạo cơ hội cho nhân viên nêu ra các câu hỏi để làm rõ nội dung văn bản.



- Xác định nhu cầu và lấy cam kết
- Xác định lĩnh vực cần phát triển hay thay đổi
- Thành lập một nhóm xây dựng chính sách

- Cùng suy nghĩ các vấn đề cùng các quan điểm/hành động để xuất
- Viết bản thảo đầu tiên
- Gửi cho bản thảo và nhận phản hồi (có thể thông qua các cuộc họp hay hội thảo)
- Rà soát lại bản dự thảo và gửi lấy ý kiến phản hồi lần cuối
- Viết bản thảo cuối cùng

- Nộp bản thảo cuối cùng cho người có chức trách phê duyệt
- Rà soát lại văn bản theo ý kiến phản hồi từ người phê duyệt (nếu cần)
- Nhận bản phê duyệt cuối cùng (với các chính sách và quy trình, phần này cần có chữ ký và ghi rõ ngày tháng)

Các nguyên tắc về thông điệp nâng cao nhận thức tốt

Khi xem xét cách tuyên truyền và phổ biến các chính sách, quy trình và hướng dẫn, cần chú ý các vấn đề sau:

- **Gây sự chú ý:** Truyền đạt trực tiếp tới đối tượng mục tiêu; sử dụng ngôn ngữ trực tiếp và phù hợp với người nghe; sử dụng các hình ảnh, hình minh họa, biểu đồ và màu sắc để làm cho thông tin sinh động hơn.
- **Điều chỉnh phù hợp với tâm trí người nghe:** Thông điệp không nên chỉ đề cập tới các vấn đề kinh doanh mà nên giải thích tầm quan trọng ở khía cạnh con người.
- **Kêu gọi hành động:** Kêu gọi người nghe không chỉ đọc và hiểu được vấn đề mà cần hành động và tham gia tích cực vào quá trình thay đổi.
- **Tuyên truyền các lợi ích:** Tạo động lực cho người nghe thực hiện hành động bằng cách tuyên truyền các lợi ích một cách rõ ràng, trực tiếp và liên quan tới người nghe.
- **Truyền tải thông điệp thống nhất:** Thông điệp phải đảm bảo tính thống nhất để củng cố các nguyên tắc và tạo được sự tin tưởng cao hơn từ phía người nghe về các chính sách từ hoạt động quản lý.

Đặc biệt trong trường hợp các chính sách mới được thực hiện hay mới được thay đổi, việc liên tục phát hành bản tin, các bài báo và cập nhật thông qua các mục thông tin trên mạng thông tin nội bộ sẽ đảm bảo các nhân viên nhận thức được liên tục và đảm bảo hoạt động phổ biến chính sách được thực hiện thường xuyên và hiệu quả. Tất cả các nhân viên mới tuyển dụng cần được đào tạo trong chương trình giới thiệu công việc và các khóa đào tạo củng cố thường xuyên (có thể là hàng năm).



PHÁT TRIỂN NHÂN VIÊN VÀ TẬP HUẤN VỀ DU LỊCH BỀN VỮNG

Sau khi tổ chức đã thiết lập được các chính sách, quy trình và hướng dẫn hành động, về Du lịch có trách nhiệm cần phải phát triển nhân viên và tổ chức tập huấn để giới thiệu và củng cố các hoạt động có trách nhiệm cần thiết. Việc phát triển và tập huấn cho nhân viên cũng giúp làm cho nhân viên thấm nhuần các vấn đề về văn hóa tại nơi làm việc và những kỳ vọng về kết quả công việc.

Mặc dù xây dựng năng lực có thể bao gồm nhiều phương pháp như tư vấn và đưa ra hướng dẫn (như đã bàn ở trên), nhưng tập huấn luôn là công cụ phổ biến nhất ở hầu hết các môi trường làm việc hiện nay khi muốn nâng cao năng lực của nhân viên. Do vậy, phần viết này sẽ tập trung vào vấn đề tập huấn nhân viên về các thực hành du lịch bền vững.

Một công cụ hiệu quả giúp hướng dẫn quá trình xây dựng và thực hiện chương trình đào tạo là phương pháp P-T-P-T-Đ, phương pháp này chia nhỏ việc lên kế hoạch và thực hiện thành năm bước quan trọng: Phân tích, Thiết kế, Phát triển, Thực hiện, và Đánh giá. Mỗi bước sẽ được xem xét cụ thể theo thứ tự dưới đây.

Phân tích

Bước phân tích tập trung vào việc nắm được tình hình hiện tại, các mục tiêu hay tình trạng mong muốn, và sau đó xác định sự chênh lệch về kiến thức, kỹ năng và thái độ của nhân viên. Bước này đồng thời xem xét mô hình đào tạo và chiến lược thiết kế và phát triển tài liệu đào tạo.

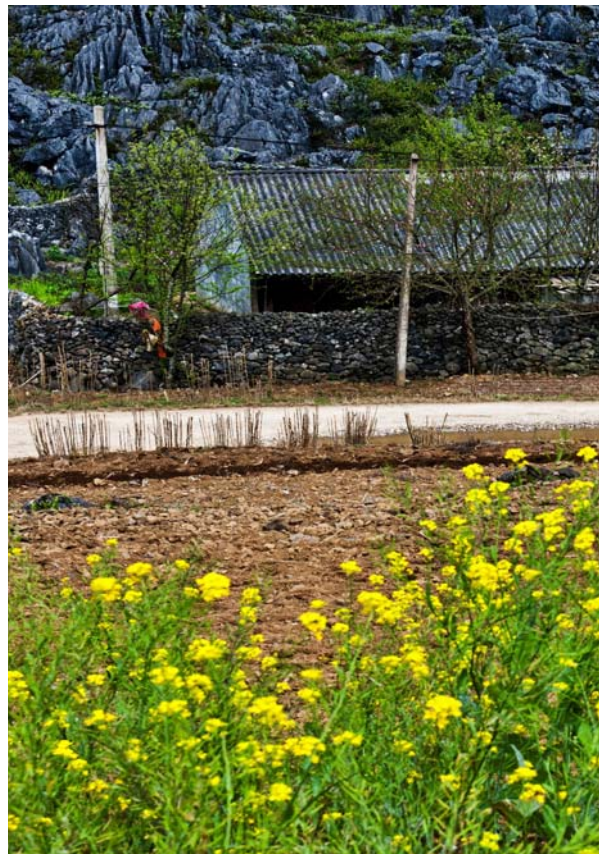
- **Hồ sơ học viên:** Nắm được về đối tượng học viên – độ tuổi, kinh nghiệm, học vấn, các yếu tố văn hóa, giới tính.
- **Phân tích công việc:** Hiểu rõ bản chất công việc của học viên cần tập huấn. Các nhiệm vụ và kỹ năng cần thiết là gì? Vì việc tập huấn này liên quan tới việc thực hiện các chính sách và quy trình Du lịch có Trách nhiệm cụ thể, nên khi phân tích công việc cần chú trọng vào những phạm vi công việc cụ thể liên quan tới chính sách hay quy trình.
- **Mô hình đào tạo:** Xác định các mô hình đào tạo, phương pháp giảng dạy và môi trường học tập phù hợp nhất cho học viên. Xem xét thời lượng chương trình đào tạo, cách thức đào tạo và xác định địa điểm và đào tạo viên tiềm năng.
- **Các quyết định thiết kế và phát triển:** Xem xét chọn người sẽ xây dựng kế hoạch đào tạo và các tài liệu hướng dẫn, viết nội dung, và thực hiện việc đào tạo. Bắt đầu lên kế hoạch về nhu cầu địa điểm đào tạo.

Thiết kế

Bước thiết kế sử dụng các thông tin từ bước phân tích để giúp thiết lập chương trình đào tạo khung, chẳng hạn như việc xác định cơ sở đào tạo tiềm năng, chiến lược phát triển đào tạo viên, xây dựng kế hoạch đào tạo và các biểu mẫu tài liệu đào tạo.

- **Cơ sở đào tạo:** Có thể xác định một đào tạo viên nội bộ (ví dụ như người quản lý hay giám sát một bộ phận), hoặc xây dựng Điều khoản Tham chiếu rồi tuyển chọn cơ sở đào tạo bên ngoài. Xác định và tuyển chọn đào tạo viên cần dựa trên các tiêu chí đã xác định như yêu cầu về bằng cấp, trình độ học vấn, và kinh nghiệm trước đó. Đến đây cần thiết phải quyết định xem cơ sở đào tạo được chọn có cần phải được đào tạo về chính sách hay quy trình hay không, nên cần thực hiện phân tích nhu cầu đào tạo cho cơ sở đào tạo.
- **Xây dựng chiến lược phát triển đào tạo viên:** Xem xét cách thức đào tạo của đào tạo viên. Một đào tạo viên sẽ đào tạo tất cả các lĩnh vực chính sách và quy trình, hay phải cần tới một nhóm đào tạo viên thực hiện chương trình đào tạo (ví dụ các trưởng bộ phận)?

- **Xây dựng kế hoạch đào tạo:** Xác định các thông tin chung như tên khóa đào tạo, mô hình đào tạo, số lượng học, thời gian đào tạo viên, đối tượng học viên, mục tiêu đào tạo. Xác định rõ các mục tiêu chương trình. Xây dựng, sắp xếp trình tự và cấu trúc các mục tiêu và nội dung học tập. Xác định các nguồn lực cần thiết cho việc dạy và học hiệu quả như các điều kiện, thiết bị, và tài liệu giảng dạy. Xây dựng chiến lược đánh giá (nếu cần) để thể hiện năng lực và đánh giá sự phát triển kỹ năng. Lựa chọn phương pháp giảng dạy.
- **Xây dựng các biểu mẫu tài liệu giảng dạy:** Tuyển dụng những người thiết kế tài liệu hướng dẫn theo các tiêu chuẩn đã xác định từ bước phân tích. Xây dựng các biểu mẫu cho tất cả tài liệu đào tạo.



Xác định phương thức đào tạo phù hợp

Mỗi người có một cách học khác nhau (một số học qua quan sát, một số học qua lắng nghe, số khác học qua hành động). Việc tiến hành tổng hợp các phương pháp đào tạo sẽ đáp ứng được nhiều loại học viên khác nhau. Các phương pháp đào tạo thông thường gồm có:

- **Thảo luận:** Buổi họp được tổ chức để thảo luận về chính sách và/hoặc quy trình. Tăng cường sự tham gia và cho phép trình bày các quan điểm khác nhau về chủ đề thảo luận.
- **Hoạt động nhóm:** Các hoạt động học tập hoặc giải quyết vấn đề theo các nhóm nhỏ liên quan tới chính sách hoặc quy trình.
- **Sử dụng các phương tiện truyền thông:** Thuyết trình kèm theo âm thanh-hình ảnh (sử dụng băng hình, băng tiếng, máy chiếu) hay sử dụng máy tính và mạng internet để giúp phổ biến thông tin về chính sách và/hoặc các quy trình.
- **Các hoạt động thể chất:** Di chuyển và/hoặc vận hành các vật liệu học tập.
- **Câu đối:** Vui vẻ và có tính tương tác. Có thể tổ chức sau khi tập huấn để củng cố kết quả học tập.
- **Giải quyết vấn đề cá nhân:** Các hoạt động học tập được thực hiện bởi cá nhân từng nhân viên.
- **Đóng vai, mô phỏng và thực hành mẫu:** Yêu cầu học viên diễn một tình huống mô phỏng để thể hiện mình đã nắm được quy trình.
- **Diễn giả:** Mời một diễn giả danh tiếng hay có kiến thức tốt về chủ đề cần biết đến nói chuyện.
- **Học tập thực địa:** Đưa học viên đi tham quan học tập tại một điểm tại địa phương nhằm tìm hiểu các ví dụ và tình huống thực tế khi thực hiện các nguyên tắc có trách nhiệm trong thực tiễn.

Việc xây dựng một kế hoạch đào tạo đơn giản có thể giúp cho công tác đào tạo được thực hiện theo quy trình hợp lý. Các yếu tố quan trọng trong kế hoạch đào tạo được nêu ra trong những bảng biểu dưới đây là ví dụ về việc đào tạo tại nơi làm việc về công tác bảo vệ trẻ em.

Phát triển

Khi đã phân tích xong nhu cầu đào tạo và thiết kế xong bản kế hoạch đào tạo, sẽ cần xây dựng các nội dung đào tạo (cả cho đào tạo viên và học viên). Bước này bao gồm xây dựng các tài liệu đào tạo sau:

- Tài liệu hướng dẫn, sách bài tập, tài liệu phát cho học viên
- Tài liệu hướng dẫn đào tạo viên
- Bài thuyết trình (vd. bằng phần mềm powerpoint)
- Các tài liệu và công cụ hỗ trợ giảng dạy (VD: tài liệu marketing, thiết bị minh họa, đoạn phim video, áp phích, v.v.)

Thực hiện

Bước thực hiện liên quan đến việc tiến hành đào tạo cho các đối tượng hưởng lợi (học viên). Bước này cũng bao gồm việc đào tạo đào tạo viên nếu cần. Các bước quan trọng trong phần này bao gồm:

- Lựa chọn các đối tượng hưởng lợi (học viên)
- Gửi thư mời đến dự khóa đào tạo
- Đăng ký học viên
- Thực hiện các buổi đào tạo
- Đánh giá học viên

Việc đánh giá sau khi đào tạo cũng có thể được thực hiện để quyết định hiệu quả của đào tạo.

Đánh giá

Khi việc đào tạo đã hoàn tất, việc cần làm là đánh giá tính hiệu quả của khóa học bao gồm nội dung, tài liệu đào tạo và phương thức truyền đạt, cũng như đánh giá ảnh hưởng của khóa đào tạo đối với học viên để đảm bảo việc đào tạo đã xây dựng được năng lực cần thiết.

- Đánh giá khóa đào tạo: có thể được thực hiện thông qua lấy ý kiến phản hồi từ học viên (vd qua bảng hỏi ngắn, hay thảo luận sau khóa học), cũng như thông qua quan sát của chính đào tạo viên hay của các thành viên thuộc ban quản lý khi họ tham gia theo dõi khóa học.
- Đánh giá tác động của đào tạo đối với học viên: có thể được thực hiện thông qua bài kiểm tra trước và sau khóa học cũng như qua quá trình theo dõi và báo cáo trong môi trường công việc.

Sử dụng bộ công cụ Du lịch có Trách nhiệm tại Việt Nam để đào tạo

Tại sao lại không sử dụng bộ công cụ Du lịch có Trách nhiệm tại Việt Nam như là nguồn tài liệu để xây dựng chương trình đào tạo về Du lịch có Trách nhiệm? Các bài và các chương có thể trích ra dễ dàng, kết hợp hay điều chỉnh để tạo ra một chương trình đào tạo cơ bản tốt về Du lịch có Trách nhiệm nhằm đáp ứng những nhu cầu cụ thể trong tổ chức của bạn.

Ví dụ về kế hoạch đào tạo của tổ chức và nội dung chương trình đào tạo về công tác bảo vệ trẻ em trong lĩnh vực du lịch

KẾ HOẠCH ĐÀO TẠO	<i>[Tên công ty] đào tạo chính sách và quy trình về công tác bảo vệ trẻ em</i>
THỜI LƯỢNG	Buổi hội thảo dự kiến diễn ra trong 4 tiếng – kết hợp nhiều loại hình hoạt động trong lớp học và thực tế. Lịch học được ghi trong bản kế hoạch đào tạo dưới đây.
MỤC TIÊU	Sau khi kết thúc chương trình học, học viên có thể: - Hiểu được các vấn đề cơ bản và các tác động của sử dụng lao động trẻ em và lạm dụng tình dục - Hiểu được vai trò và trách nhiệm của nhân viên trong công tác bảo vệ trẻ em - Áp dụng các kỹ thuật để xác định các nguy cơ vi phạm về công tác bảo vệ trẻ em và cách thức xử lý phù hợp
HÌNH THỨC TẬP HUẤN	Đào tạo trong lớp học sử dụng các phương pháp học tác động cao bao gồm trình chiếu powerpoint, thẻ hình, nghiên cứu tình huống, đóng vai và câu đố. Có thể bao gồm tham quan thực địa để trải nghiệm về thực tế du lịch có trách nhiệm tại một điểm đến
YÊU CẦU ĐỊA ĐIỂM	Phòng học có đủ không gian, bàn, ghế và trang thiết bị cho một nhóm 30 học viên cùng với đào tạo viên
TÀI LIỆU	• Bộ tài liệu trình chiếu (Người thuyết trình hoặc là Powerpoint) • Tài liệu hướng dẫn học viên và danh mục triển khai • Bảng giấy lật A1 và bút viết • Bộ thẻ hình • Các đoạn phim video về các tình huống bảo vệ trẻ em • Tài liệu phát thêm với nghiên cứu tình huống về các trường hợp bảo vệ trẻ em
NỘI DUNG	Xem bảng dưới đây

NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH TẬP HUẤN QUY ĐỊNH BẢO VỆ TRẺ EM		
Chủ đề	Tiêu đề	Thời lượng
Chủ đề 1	Hiểu được các vấn đề về lao động trẻ em và lạm dụng tình dục trong du lịch	30 phút
Chủ đề 2	Ngăn ngừa các vi phạm quy định về bảo vệ trẻ em	60 phút
Chủ đề 3	Xác định các vi phạm quy định về bảo vệ trẻ em	60 phút
Chủ đề 4	Báo cáo các vi phạm quy định về bảo vệ trẻ em	30 phút
Chủ đề 5	Bảo vệ trẻ em trong các tình huống khẩn cấp	60 phút

Ví dụ một bản giáo án đào tạo cho tổ chức về bảo vệ trẻ em trong du lịch

Chủ đề 3: Xác định các vi phạm về bảo vệ trẻ em (60 phút)

Mục đích bài học: Sau khi kết thúc bài này, học viên sẽ hiểu được tầm quan trọng của việc bảo vệ trẻ em trong du lịch, có thể xác định các vi phạm về bảo vệ trẻ em và áp dụng các chiến lược báo cáo và ứng phó khẩn cấp đúng đắn.

PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY/ HOẠT ĐỘNG HỌC	THỜI GIAN	NGUỒN TÀI LIỆU
1. Giới thiệu - Mục đích, mục tiêu, các nội dung chính, đánh giá, vv - Chào mừng các học viên tới khóa đào tạo – tự giới thiệu bản thân, nhắc lại về mục đích và mục tiêu, giải thích lịch học/nội dung. - Giải thích các yêu cầu đánh giá và thực hiện, và việc trao chứng chỉ tham gia khóa học - Thống nhất nội quy lớp học - sử dụng điện thoại, phòng vệ sinh, giờ nghỉ, hút thuốc, vv.	Giới thiệu về khóa học và buổi học (5 phút)	- Máy tính có bài trình bày Powerpoint - Máy chiếu - Bảng trắng hoặc bảng giấy lật - Bút viết bảng
2. Hoạt động khởi động - Bạn hiểu thế nào về lạm dụng/bóc lột trẻ em? - Tại sao bảo vệ trẻ em lại quan trọng đối với du lịch? - Thảo luận: Bạn đã bao giờ chứng kiến một đứa trẻ bị bóc lột/lạm dụng chưa? Bạn cảm thấy thế nào? Bạn đã phản ứng thế nào? Theo bạn thì bạn có giúp giải quyết được vấn đề không? Bạn còn có thể làm gì? - Viết các ý kiến quan trọng lên bảng lật	Hoạt động khởi động (5 phút)	- Thẻ hình vẽ các tình huống vi phạm, và các tình huống không vi phạm quy định bảo vệ trẻ em - Tài liệu phát về nghiên cứu tình huống nguy cơ vi phạm quy định bảo vệ trẻ em
3. Thuyết trình - Quyền của trẻ em là gì? - Vi phạm quy định bảo vệ trẻ em có nghĩa là gì? - Các hình thức vi phạm quy định bảo vệ trẻ em: (i) Lao động trẻ em (ii) Lạm dụng tình dục - Tác động của các vi phạm quy định bảo vệ trẻ em - Làm thế nào để xác định các vi phạm về quy định bảo vệ trẻ em	Trình bày cách xác định các vi phạm quy định bảo vệ trẻ em (15 phút)	Đoạn video về các nguy cơ vi phạm quy định về bảo vệ trẻ em
4. Nghiên cứu tình huống Học viên chia thành từng nhóm nhỏ và nghiên cứu tình huống về một nguy cơ vi phạm quy định bảo vệ trẻ em và thảo luận các bước cần tuân thủ nhằm xác định rõ xem có đúng là có vi phạm về quy định bảo vệ trẻ em hay không. Các nhóm trình bày về nghiên cứu của mình và giải thích các biện pháp giải quyết cho cả lớp.	Minh họa (10 phút)	
5. Thực hành Một đoạn video ngắn về các tình huống có nguy cơ vi phạm quy định về bảo vệ trẻ em và dừng sau mỗi đoạn video để hỏi học viên và yêu cầu giải thích lại những gì họ vừa xem và nghe khiến họ tin rằng đã có sự vi phạm quy định về bảo vệ trẻ em và các bước tiếp theo cần thực hiện để nhận biết là có vi phạm hay không.	Giờ thực hành – xác định các vi phạm quy định về bảo vệ trẻ em (15 phút)	
6. Ôn bài - Ôn lại các điểm chính trong buổi học và trả lời các câu hỏi - Ghi lại các yêu cầu đánh giá	Ôn bài (10 phút)	