

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



TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM

HƯỚNG DẪN DU LỊCH



LỜI CẢM ƠN

Bộ Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam - nghề Hướng dẫn du lịch được ***“Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội”*** (Chương trình ESRT) do Liên minh châu Âu tài trợ xây dựng cho Tổng cục Du lịch - Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Nội dung của bộ tài liệu do một nhóm các chuyên gia trong nước và quốc tế xây dựng cùng với sự hỗ trợ từ các tổ công tác kỹ thuật, từ các cơ quan nhà nước, các doanh nghiệp và các cơ sở đào tạo du lịch. Chương trình ESRT chân thành cảm ơn các cá nhân và tổ chức đã đóng góp vào việc biên soạn cuốn tài liệu này, đặc biệt là:

- ❖ Phái đoàn Liên minh Châu Âu tại Việt Nam
- ❖ Tổng cục Du lịch Việt Nam
- ❖ Hội đồng cấp Chứng chỉ Nghiệp vụ Du lịch Việt Nam
- ❖ Các Đại diện thuộc Bộ Giáo dục và Đào tạo; Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

Mục lục

I. GIỚI THIỆU	8
1. QUÁ TRÌNH PHÁT TRIỂN TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM VTOS.....	8
2. CÁC LĨNH VỰC NGHỀ VTOS	8
3. CÁC CHỨNG CHỈ VTOS.....	9
4. CẤU TRÚC VTOS	9
5. CÁC BẬC TRÌNH ĐỘ VTOS	11
6. CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC VTOS.....	12
7. HỆ THỐNG VTOS.....	14
8. SỬ DỤNG TIÊU CHUẨN.....	14
9. TIÊU CHUẨN VTOS NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH.....	14
10. MÔ TẢ NGHỀ	14
11. DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	16
12. CÁC CHỨNG CHỈ ĐỀ XUẤT	19
13. DANH MỤC CÁC CHỨNG CHỈ - ĐƠN VỊ NĂNG LỰC.....	19
14. THUẬT NGỮ	24
II. CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT.....	26
LĨNH VỰC NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH - BẬC 1	26
TGS1.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP NHIỆM VỤ HỖ TRỢ DẪN ĐOÀN DU LỊCH	26
TGS1.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁ NHÂN CHO CÔNG TÁC HƯỚNG DẪN DU LỊCH	28
LĨNH VỰC NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH - BẬC 2	31
TGS2.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH ĐỊNH HƯỚNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH.....	31
TGS2.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ VIỆT NAM ĐỂ CHUẨN BỊ HƯỚNG DẪN DU LỊCH	33
TGS2.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐỒNG HÀNH VÀ HƯỚNG DẪN DU KHÁCH THEO CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH.....	35
TGS2.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM VÀ BỀN VỮNG.....	38
TGS2.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TRÌNH BÀY BÀI THUYẾT MINH DU LỊCH THEO CÁC CHỦ ĐỀ CHUYÊN BIỆT	40
TGS2.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH VÀ CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ VÀ HƯỚNG DẪN TẠI ĐIỂM.....	42

TGS2.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP SỰ HỖ TRỢ THIẾT THỰC CHO KHÁCH DU LỊCH.	44
TGS2.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TRÌNH BÀY TRẢI NGHIỆM VỀ MÔI TRƯỜNG VĂN HÓA VÀ DI SẢN	46
TGS2.9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ VIỆC SẮP XẾP CHUYẾN DU LỊCH CHO DU KHÁCH.....	48
TGS2.10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ HỒ SƠ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH.....	51
LĨNH VỰC NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH - BẬC 3	53
TGS3.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÁC ĐỊNH VÀ ĐÁNH GIÁ NHU CẦU VÀ KỶ VỌNG CỦA CÁC LOẠI KHÁCH HÀNG KHÁC NHAU.....	53
TGS3.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SẮP XẾP LỊCH TRÌNH THAM QUAN DU LỊCH.....	55
TGS3.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH BỀN VỮNG VÀ CÓ TRÁCH NHIỆM	58
TGS3.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ MỘT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH	60
TGS3.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN VÀ HOÀN THÀNH MỘT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH	64
TGS3.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: NGHIÊN CỨU VÀ HOÀN THIỆN THÔNG TIN LIÊN QUAN ĐẾN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH	68
TGS3.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH VÀ CẢI TIẾN BÀI THUYẾT MINH DU LỊCH THEO CÁC CHỦ ĐỀ CHUYÊN BIỆT	71
TGS3.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LÊN KẾ HOẠCH VÀ ĐÁNH GIÁ CÁC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ VÀ HƯỚNG DẪN TẠI ĐIỂM.....	73
TGS3.9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP HỖ TRỢ THIẾT THỰC CHO KHÁCH DU LỊCH VÀ XỬ LÝ CÁC VẤN ĐỀ TẠI ĐIỂM	75
TGS3.10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THU XẾP PHƯƠNG TIỆN VẬN CHUYỂN DU LỊCH VÀ CÁC TIỆN NGHI	77
TGS3.11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÂY DỰNG, DUY TRÌ VÀ PHÁT TRIỂN QUAN HỆ VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN TỚI CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH.....	79
TGS3.12. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ THÔNG TIN VỀ CẢNH QUAN HẤP DẪN TẠI TỪNG ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH.....	81
TGS3.13. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, TIẾN HÀNH VÀ HOÀN CHỈNH CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH CHUYÊN ĐỀ.....	83
TGS3.14. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ BÁO CÁO VỀ KHÁCH HÀNG VÀ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH.....	86
TGS3.15. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ TRẢI NGHIỆM VỀ MÔI TRƯỜNG VĂN HÓA VÀ DI SẢN	88
HRS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐÀO TẠO HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ.....	91

HRS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM	95
HRS10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM	99
GAS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP	104
CMS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC SỰ KIỆN ĐẶC BIỆT	107
FMS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH	111
SCS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP	114
LĨNH VỰC NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH - BẬC 4	118
TGS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐÁNH GIÁ VÀ HOÀN THIÊN SẢN PHẨM DU LỊCH	118
TGS4.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐÁNH GIÁ VÀ PHÁT TRIỂN CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM VÀ BỀN VỮNG	122
TGS4.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH	124
TGS4.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐÁNH GIÁ VÀ HOÀN THIÊN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH	127
TGS4.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÂN TÍCH CẢNH QUAN HẤP DẪN TẠI KHU VỰC ĐỊA PHƯƠNG	130
TGS4.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÂN TÍCH VÀ CẢI THIÊN MỐI QUAN HỆ VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN TẠI ĐỊA PHƯƠNG	133
TGS4.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT PHƯƠNG TIỆN VẬN CHUYỂN DU LỊCH VÀ CÁC TIỆN NGHI	135
TGS4.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ BÁO CÁO VỀ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH VÀ KHÁCH HÀNG	137
RTS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG NGUYÊN TẮC VĂN PHÒNG XANH	140
RTS4.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO KHÁCH HÀNG BIẾT ĐƯỢC CHÍNH SÁCH DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM	143
RTS4.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM	147
HRS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN	151
HRS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT	154
HRS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TUYỂN DỤNG, TUYỂN CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN	158
HRS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ CÁC KHIẾU KIỆN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ	163
HRS11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP	166
FMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỰ TOÁN NGÂN SÁCH	170
FMS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ NGÂN SÁCH	174

GAS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT	178
GAS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG THƯỜNG NGÀY.....	181
CMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG	184
CMS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐIỀU PHỐI CÁC HOẠT ĐỘNG TIẾP THỊ (MARKETING).....	189
LĨNH VỰC NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH - BẬC 5	192
TGS5.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐIỀU PHỐI CÁC CHIẾN LƯỢC MARKETING CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH.....	192
TGS5.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ VÀ TẠO ĐIỀU KIỆN CHO SỰ TRẢI NGHIỆM ĐỐI VỚI CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH MỞ RỘNG/ KÉO DÀI	194
RTS5.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT VIỆC ÁP DỤNG NGUYÊN TẮC DU LỊCH TRÁCH NHIỆM	198
HRS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH NHÂN SỰ	201
GAS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỐI ƯU HÓA HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ	204
GAS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH.....	207
LĨNH VỰC NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH – ĐƠN VỊ NĂNG LỰC CƠ BẢN	211
COS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC.....	211
COS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY	213
COS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN.....	216
COS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ.....	218
COS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN.....	221
COS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH	225
COS9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG.....	228
LĨNH VỰC NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH – ĐƠN VỊ NĂNG LỰC CHUNG	231
GES2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN.....	231
GES4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH	234
GES9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG.....	236
GES10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO.....	238
GES11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỔ CHỨC CÁC CHUYẾN THAM QUAN VÀ DU LỊCH.....	242
GES12. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM ...	244
GES13. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT CÁC THIẾT BỊ VÀ HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM.....	246

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

GES15. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐỐI PHÓ/ỨNG PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN 249

GES16. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁC TÀI LIỆU KINH DOANH BẰNG TIẾNG ANH .. 252

I. GIỚI THIỆU

Nhằm đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực có chất lượng cho ngành Du lịch tại Việt Nam, Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội (ESRT), do Liên minh châu Âu tài trợ, được giao nhiệm vụ sửa đổi bộ Tiêu chuẩn Kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) do Dự án “Phát triển Nguồn Nhân lực Du lịch Việt Nam” (HRDT) được Liên minh châu Âu tài trợ xây dựng. Bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi được mở rộng bao gồm cả các lĩnh vực được xác định là quan trọng đối với Việt Nam, ví dụ như Thuyết minh du lịch, Phục vụ trên tàu thủy du lịch và Vận hành cơ sở lưu trú nhỏ, cũng như mở rộng thành năm bậc nghề từ nhân viên tập sự cho tới quản lý cấp cao.

Bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi được phát triển và chuẩn hóa theo các tiêu chuẩn nghề quốc tế và tiêu chuẩn ASEAN (Tiêu chuẩn năng lực chung về nghề du lịch trong ASEAN). Bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi cũng tuân thủ cách hướng dẫn thực hiện của Quyết định số 09/2008/QĐ-BLĐTBXH (ban hành ngày 27/03/2008) của Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội về các nguyên tắc và quy trình triển khai các Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Quốc gia.

1. QUÁ TRÌNH PHÁT TRIỂN TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM VTOS

Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) đã được xây dựng trong khuôn khổ triển khai Dự án “Phát triển Nguồn Nhân lực Du lịch Việt Nam” do Liên minh châu Âu tài trợ giai đoạn 2005 – 2010 cho 13 nghề ở trình độ cơ bản bao gồm: Nghiệp vụ Buồng, Nghiệp vụ Lễ tân, Nghiệp vụ Nhà hàng, Nghiệp vụ An ninh khách sạn, Nghiệp vụ Kỹ thuật chế biến món ăn Âu, Nghiệp vụ Kỹ thuật làm bánh Âu, Nghiệp vụ Kỹ thuật Chế biến món ăn Việt Nam, Nghiệp vụ Đặt giữ buồng khách sạn, Nghiệp vụ Quản lý khách sạn nhỏ, Nghiệp vụ Đại lý lữ hành, Nghiệp vụ Điều hành du lịch, Nghiệp vụ Hướng dẫn du lịch và Nghiệp vụ Đặt giữ chỗ lữ hành.

Kế thừa thành quả từ Dự án “Phát triển Nguồn Nhân lực Du lịch Việt Nam” do Liên minh châu Âu tài trợ trước đây, bộ tiêu chuẩn VTOS đã được Dự án Chương trình phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội sửa đổi phù hợp với quy định của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội và Tiêu chuẩn ASEAN để đáp ứng toàn bộ các tiêu chí cần thiết cho việc công nhận và cấp chứng chỉ nghề du lịch sau này.

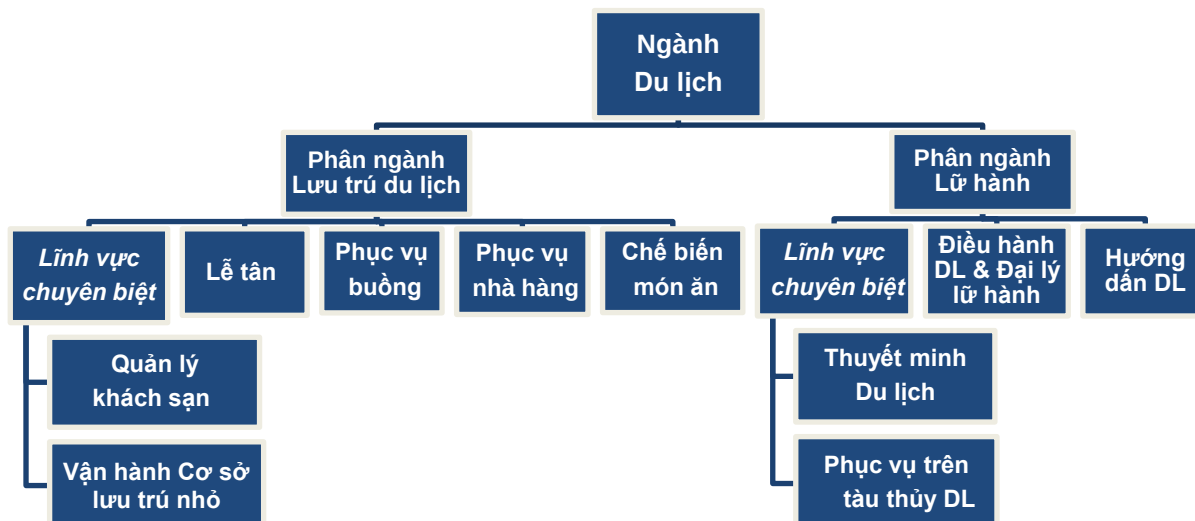
Các tiêu chuẩn nghề VTOS sửa đổi đề cập những chuẩn mực thực tiễn tốt nhất tối thiểu đã được thỏa thuận để thực hiện công việc trong lĩnh vực du lịch/ khách sạn, bao gồm cả các yêu cầu pháp lý (pháp luật, sức khỏe, an toàn, an ninh). Những tiêu chuẩn này cũng xác định rõ những gì người lao động cần biết và làm được cũng như cách thực hiện công việc của họ, để có thể hoàn thành chức năng công việc cụ thể trong bối cảnh môi trường làm việc.

Các đơn vị năng lực của bộ tiêu chuẩn VTOS do nhóm các chuyên gia quốc tế và Việt Nam trong ngành xây dựng. Bản thảo của các đơn vị năng lực đã được tổ công tác kỹ thuật xem xét, bao gồm các chuyên gia từ các doanh nghiệp và các đào tạo viên nghề trong các cơ sở đào tạo trong nước. Thông tin phản hồi từ các chuyên gia được tổng hợp lại thành các tiêu chuẩn sửa đổi và việc lựa chọn các đơn vị năng lực đã được triển khai thí điểm với học viên để đảm bảo về trình độ và nội dung phù hợp với lĩnh vực công việc đã xác định.

2. CÁC LĨNH VỰC NGHỀ VTOS

Tiêu chuẩn VTOS sửa đổi được chia thành hai phân ngành chính trong ngành Du lịch (Lưu trú du lịch và Lữ hành) bao gồm sáu lĩnh vực nghề chính và bốn lĩnh vực nghề chuyên biệt:

Lưu trú Du lịch	Lữ hành
- Lễ tân - Phục vụ Buồng - Phục vụ Nhà hàng - Chế biến món ăn Lĩnh vực chuyên biệt: - Quản trị Khách sạn - Vận hành Cơ sở lưu trú nhỏ	- Điều hành Du lịch & Đại lý Lữ hành - Hướng dẫn Du lịch Lĩnh vực chuyên biệt: - Thuyết minh Du lịch - Phục vụ trên Tàu thủy Du lịch



Ngoài ra, bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi bao gồm các đơn vị năng lực về Du lịch có trách nhiệm, và các đơn vị năng lực cơ bản, các đơn vị năng lực chuyên ngành và các đơn vị năng lực quản lý, phù hợp cho hàng loạt công việc của các nghề khác nhau. Bằng cách này, bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi đã được phát triển với tính linh hoạt hơn để đáp ứng sự tăng trưởng nhanh của ngành Du lịch cũng như nhu cầu mở rộng đối với các công việc mang tính chuyên môn và kỹ thuật cao từ cấp bậc từ cơ bản cho tới quản lý cấp cao. Bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi cũng đáp ứng các yêu cầu của Tiêu chuẩn năng lực chung về nghề Du lịch trong ASEAN (ACCSTP) và sẽ đáp ứng được các yêu cầu của Thỏa thuận về Thừa nhận lẫn nhau về nghề Du lịch trong ASEAN (MRA-TP).

3. CÁC CHỨNG CHỈ VTOS

Các đơn vị năng lực trong Tiêu chuẩn VTOS sửa đổi được nhóm lại để cung cấp hàng loạt chứng chỉ ngành liên quan từ bậc 1 đến bậc 5 và một số văn bằng phù hợp để giảng dạy tại các cơ sở đào tạo. Qua quá trình này, bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi có thể trở thành tiêu chuẩn quốc gia được công nhận cả trong các doanh nghiệp và tại các cơ sở đào tạo.

4. CẤU TRÚC VTOS

Bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi được sắp xếp theo các đơn vị năng lực, định dạng mô-đun để có thể linh hoạt và dễ dàng điều chỉnh cho các vị trí công việc, nhân viên và trình độ khác nhau. Bộ tiêu chuẩn này phù hợp để sử dụng trong các doanh nghiệp vừa và nhỏ, các khách sạn lớn, các công ty điều hành du lịch và lữ hành, cũng như trong các cơ sở đào tạo. Bộ tiêu chuẩn có thể sử dụng làm cơ sở xây dựng chương trình giảng dạy tại các cơ sở đào tạo. Các tiêu chuẩn được nhóm lại trong những đơn vị năng lực để mô tả kết quả mong muốn trong một chức danh nghề nghiệp cụ thể. Các đơn vị năng lực có thể nhóm lại thành một tổ hợp duy nhất để đào tạo hay cấp chứng chỉ cho các vị trí công việc khác nhau (như Chứng chỉ pha chế đồ uống) và các văn bằng của các cơ sở đào tạo (như văn bằng Quản lý khách sạn bậc 4) ... Các đơn vị năng lực trong VTOS bao gồm các cấu phần sau:

Các đề mục	Mô tả	Ví dụ
Mã đơn vị năng lực	Số thứ tự các đơn vị , ví dụ FOS1.3 là tiêu chuẩn Lễ tân, bậc 1, đơn vị năng lực số 3	FOS1.3
Tên đơn vị năng lực	Tên của đơn vị năng lực	CUNG CẤP DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG
Mô tả chung	Tóm tắt hoặc tổng quan về đơn vị năng lực	Đơn vị năng lực mô tả các năng lực nhân viên Lễ tân cần có để tương tác với khách hàng trong một số tình huống khác nhau, đáp ứng các yêu cầu và sự mong đợi của khách với sự chuyên nghiệp và nhạy cảm trong văn hóa, để đáp ứng được các nhu cầu của khách và giải quyết các vấn đề.
Thành phần	Các đơn vị được phân chia thành hai hoặc	E1. Xử lý các câu hỏi và yêu cầu

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

	nhiều thành phần, mô tả các hoạt động mỗi người phải thực hiện. Các thành phần có thể tạo thành cấu trúc của một chức năng nghề phức tạp và được chia nhỏ thành một danh mục dài các tiêu chí thực hiện được trình bày trong các phần một cách hợp lý.	E2. Cách sử dụng kết an toàn E3. Đối ngoại tệ E4. Xử lý các khoản chi tiền mặt của khách
Tiêu chí thực hiện	- Các tiêu chí thực hiện phải quan sát và đo lường được để đảm bảo đánh giá chính xác. - Các (kỹ năng) thực hành thông thường sẽ được đánh giá thông qua quan sát (với bậc 1-3) hay thông qua các bằng chứng tài liệu thực hành tại nơi làm việc, đặc biệt với cấp bậc quản lý (các bậc 4-5).	E1. <i>Xử lý các câu hỏi và yêu cầu</i> P1. Trả lời các câu hỏi và yêu cầu của khách kịp thời, lịch sự và chịu trách nhiệm tìm ra câu trả lời P2. Hỗ trợ khách đặt chỗ trong nhà hàng, phòng hội thảo hay dịch vụ tiệc P3. Lập hồ sơ thông tin thường được yêu cầu hoặc được hỏi. P4. Lập danh sách điện thoại và thông tin liên lạc của các cơ sở địa phương để cho khách sử dụng
Yêu cầu kiến thức	- Các đơn vị năng lực bao gồm phần kiến thức nền tảng cần thiết để có thể hoàn thành công việc và hiểu rõ công việc. - Phần kiến thức bao gồm hiểu biết các sự việc, nguyên tắc và phương pháp đảm bảo rằng những ai có thể đạt tới tiêu chuẩn đề ra thì cũng có thể làm việc hiệu quả trong doanh nghiệp, với các vai trò công việc liên quan và tại các bối cảnh công việc và có thể giải quyết các tình huống bất thường hoặc không mong đợi.. - Mỗi mục kiến thức thường sẽ được đánh giá qua đặt câu hỏi vấn đáp hoặc viết.	1. Giải thích các lợi ích và các phương án thay thế đi du lịch bằng máy bay và các phương tiện đi du lịch liên quan như tàu hỏa, xe buýt, và taxi 2. Giải thích các thủ tục khi đặt chỗ, lấy xác nhận và cách yêu cầu thông tin về tình trạng chuyến bay khi đi du lịch 3. Mô tả quy trình mở, sử dụng và đóng kết an toàn 4. Mô tả các bước đối ngoại tệ cho khách
Điều kiện thực hiện và các yếu tố thay đổi	- Các điều kiện, 'phạm vi' hoặc 'mức độ' của các yếu tố thay đổi phản ánh thực tế là thế giới thực có rất nhiều yếu tố thay đổi và các đơn vị năng lực cần phải đưa các yếu tố này vào (ví dụ như trong các khách sạn, nhân viên Lễ tân có thể gặp nhiều loại khách và các khách sạn khác nhau sẽ cung cấp các trang thiết bị khác nhau). - Thay vì đưa những điểm khác biệt này vào các tiêu chí thực hiện, các mức độ biến đổi sẽ xác định các hình thức hoạt động khác nhau và các điều kiện khác nhau ảnh hưởng tới hiệu quả thực hiện.	1. <i>Chi tiền mặt có thể bao gồm:</i> <i>Trả tiền dưới hình thức lấy tiền mặt trả trước cho khách và trừ vào tài khoản của khách</i> <i>Chứng từ tiền mặt có chữ ký của khách và lưu lại trong ngăn hồ sơ của khách.</i> <i>Ủy quyền cho người giám sát (cho các giao dịch cụ thể có áp dụng có hạn mức)</i>
Hướng dẫn đánh giá	Phần này xác định số lượng và loại bằng chứng cần thiết để chứng minh rằng học viên đã đạt được các tiêu chuẩn quy định trong các tiêu chí thực hiện, và trong tất cả các trường hợp được quy định qua các bằng chứng có được. - Bằng chứng về thực hiện công việc, kiến thức, hiểu biết và các kỹ năng cần thiết của học viên được ghi lại và kiểm tra nhằm mục đích kiểm soát chất lượng. - Việc đánh giá này sẽ được để trong một thư mục gọi là hồ sơ bằng chứng hoặc trong Sổ nghề học viên. - Việc đánh giá cần được thực hiện hiệu quả về mặt tài chính và hiệu suất thời gian để đảm bảo hiệu quả bền vững. - Tất cả các kỳ đánh giá cần được thẩm tra nội bộ tại Trung tâm Thẩm định được công nhận để đảm bảo tính hợp lệ, hiện thời, nghiêm túc và khách quan.	<i>Các bằng chứng cần có như sau:</i> - Ít nhất ba yêu cầu hay vấn đề khác nhau được xử lý chính xác và thỏa đáng - Ít nhất hai kết an toàn được mở theo đúng quy trình - Ít nhất ba giao dịch đối ngoại tệ được xử lý chính xác theo đúng quy trình - Ít nhất hai giao dịch chi tiền mặt cho khách được thực hiện theo đúng quy trình Tất cả kiến thức đã quy định phải được đánh giá <i>Việc đánh giá cần đảm bảo:</i> - Tiếp cận nơi làm việc thực tế hoặc môi trường mô phỏng - Tiếp cận các thiết bị văn phòng và các nguồn lưu trữ - Ghi chép các giao dịch với khách để làm bằng chứng
Phương pháp	Phương pháp đánh giá chính đối với tiêu	Việc đánh giá có thể bao gồm các bằng chứng và tài

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

đánh giá	chuẩn VTOS bao gồm: - Đánh giá viên quan sát học viên tại nơi làm việc (hoặc trong một số trường hợp, trong các điều kiện mô phỏng thực tế). - Học viên cung cấp các ví dụ đã được ghi lại hoặc tài liệu để chứng minh mình đã làm việc theo tiêu chuẩn. - Quản lý trực tiếp và người giám sát sẽ cung cấp các báo cáo về công việc của học viên. - Học viên trả lời câu hỏi của đánh giá viên hoặc thực hiện bài kiểm tra viết.	liệu tại nơi làm việc hoặc thông qua một hoạt động mô phỏng, kết hợp với một số các phương pháp đánh giá các kiến thức nền tảng khác. Các phương pháp đánh giá sau có thể được sử dụng: - Nghiên cứu tình huống - Quan sát thực hiện công việc Đặt câu hỏi vấn đáp hoặc viết - Tài liệu từ nơi làm việc - Đóng vai - Các báo cáo của bên thứ ba do người giám sát viết - Dự án và công việc được giao
Các chức danh nghề liên quan	Các vị trí công việc/ chức danh công việc phù hợp với mô tả trong đơn vị năng lực	Nhân viên quầy Lễ tân, Nhân viên lễ tân, Nhân viên dịch vụ khách hàng, Giám sát quầy Lễ tân
Số tham chiếu với tiêu chuẩn chuẩn ASEAN	Tham chiếu chéo với đơn vị năng lực tương quan trong tiêu chuẩn ASEAN nếu có.	DH1.HFO.CL2.03 (Tiêu chuẩn năng lực chung về nghề Du lịch trong ASEAN)

5. CÁC BẬC TRÌNH ĐỘ VTOS

Tiêu chuẩn VTOS sửa đổi được xây dựng tuân thủ theo các hướng dẫn trong Quyết định của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội số: 09/2008/QĐ-BLĐTBXH: Điều khoản 6: Các bậc trình độ kỹ năng nghề Quốc gia.

Bậc 1 (Chứng chỉ 1): Các công việc ở trình độ cơ bản không yêu cầu kỹ năng cao. a) Làm được các công việc đơn giản và công việc của nghề có tính lặp lại; b) Hiểu biết và có kiến thức cơ bản ở một phạm vi hẹp về hoạt động của nghề trong một số lĩnh vực, áp dụng được một số kiến thức nhất định khi thực hiện công việc; c) Có khả năng tiếp nhận, ghi chép và chuyển thông tin theo yêu cầu, chịu một phần trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm của mình.

Bậc 2 (Chứng chỉ 2): Các công việc bán kỹ năng. a) Làm được các công việc đơn giản, công việc có tính lặp lại và làm được một số công việc có tính phức tạp trong một số tình huống khác nhau nhưng cần có sự chỉ dẫn; b) Hiểu biết và có kiến thức cơ bản về hoạt động của nghề; áp dụng được một số kiến thức chuyên môn và có khả năng đưa ra được một số giải pháp để giải quyết vấn đề thông thường khi thực hiện công việc; c) Có khả năng suy xét, phán đoán và giải thích thông tin; có khả năng làm việc theo nhóm, trong một số trường hợp có khả năng làm việc độc lập và chịu phần lớn trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm của mình.

Bậc 3 (Chứng chỉ 3): Các công việc kỹ thuật đòi hỏi kỹ năng/giám sát viên có tay nghề hoặc trưởng nhóm. a) Làm được phần lớn các công việc của nghề có tính phức tạp, công việc có sự lựa chọn khác nhau và có khả năng làm việc độc lập mà không cần có sự chỉ dẫn; b) Hiểu biết và có kiến thức cơ bản về lý thuyết cơ sở, kiến thức chuyên môn của nghề; áp dụng được các kiến thức chuyên môn và có khả năng nhận biết để vận dụng các kiến thức để xử lý, giải quyết các vấn đề thông thường trong các tình huống khác nhau; c) Có khả năng nhận biết, phân tích và đánh giá thông tin từ nhiều nguồn khác nhau; có khả năng hướng dẫn người khác trong tổ, nhóm; chịu trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm của mình về chất lượng theo tiêu chuẩn quy định và chịu một phần trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm của người khác trong tổ, nhóm.

Bậc 4 (Chứng chỉ/ Văn bằng 4): Các vị trí quản lý trực tiếp/ kỹ thuật viên có tay nghề. a) Làm được các công việc của nghề với mức độ tinh thông, thành thạo và làm việc độc lập, tự chủ cao; b) Hiểu biết rộng về lý thuyết cơ sở và sâu về kiến thức chuyên môn trong nhiều lĩnh vực của nghề; có kỹ năng phân tích, chẩn đoán, thiết kế, suy xét để giải quyết các vấn đề về mặt kỹ thuật và yêu cầu quản lý trong phạm vi rộng; c) Biết phân tích, đánh giá thông tin và sử dụng kết quả phân tích đánh giá để đưa ra ý kiến, kiến nghị cho mục đích quản lý và nghiên cứu; có khả năng quản lý, điều hành được tổ, nhóm trong quá trình thực hiện công việc; tự chịu trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm do mình đảm nhiệm về chất lượng theo tiêu chuẩn quy định và chịu trách nhiệm một phần đối với kết quả công việc, sản phẩm của tổ, nhóm.

Bậc 5 (Chứng chỉ/ Văn bằng 5): Quản lý tầm trung. a) Có khả năng thực hiện các nhiệm vụ nghề nghiệp một cách thành thạo, độc lập và tự chủ; b) Hiểu biết rộng về lý thuyết căn bản và có kiến thức chuyên môn sâu về các lĩnh vực nghề nghiệp khác nhau; nắm được các kỹ năng phân tích, phỏng đoán, thiết kế và sáng tạo khi giải quyết vấn đề về kỹ thuật và quản lý; c) Biết phân tích, đánh giá thông tin và tổng quát hóa để đưa ra các quan điểm, sáng kiến của mình; quản lý, điều hành tổ, nhóm trong thực hiện công việc; tự chịu trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm do mình đảm nhiệm về chất lượng và chịu trách nhiệm về kết quả công việc của tổ, nhóm theo tiêu chuẩn quy định và các thông số kỹ thuật.

6. CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC VTOS

Bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi bao gồm hàng loạt đơn vị năng lực xác định cụ thể các kỹ năng, kiến thức, và hành vi/ thái độ cần thiết để đáp ứng các yêu cầu công việc một cách thỏa đáng. Mỗi công việc (như nhân viên Lễ tân) sẽ bao gồm tổng hòa các đơn vị năng lực chuyên ngành, cơ bản và chung (và ở bậc 3-5 sẽ có thêm đơn vị năng lực quản lý, đơn vị năng lực du lịch có trách nhiệm).

a) Đơn vị năng lực chuyên ngành (kỹ thuật/ chuyên môn) là các năng lực cụ thể cho từng vai trò hay vị trí công việc trong ngành du lịch và bao gồm các kỹ năng và kiến thức (cách làm) cụ thể để thực hiện có hiệu quả (như trong dịch vụ ăn uống, hướng dẫn du lịch...).

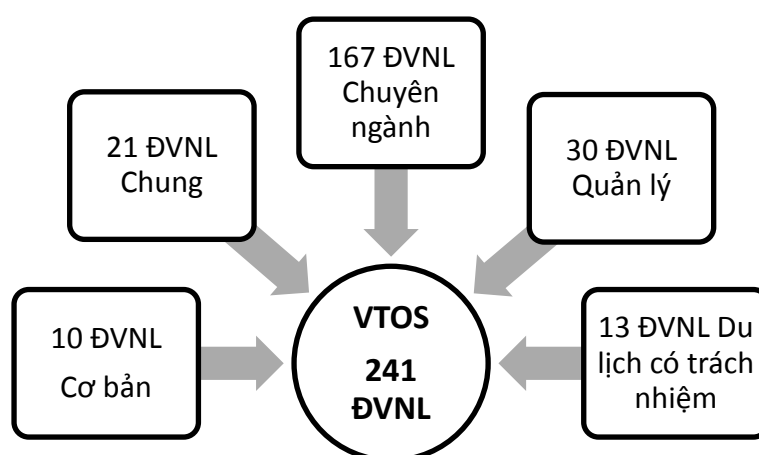
b) Đơn vị năng lực cơ bản (phổ biến) bao gồm các kỹ năng cơ bản hầu hết nhân viên cần có (ví dụ như làm việc nhóm, kỹ năng ngôn ngữ và công nghệ thông tin). Những năng lực này là cần thiết đối với bất cứ ai để có thể làm việc thuần thục.

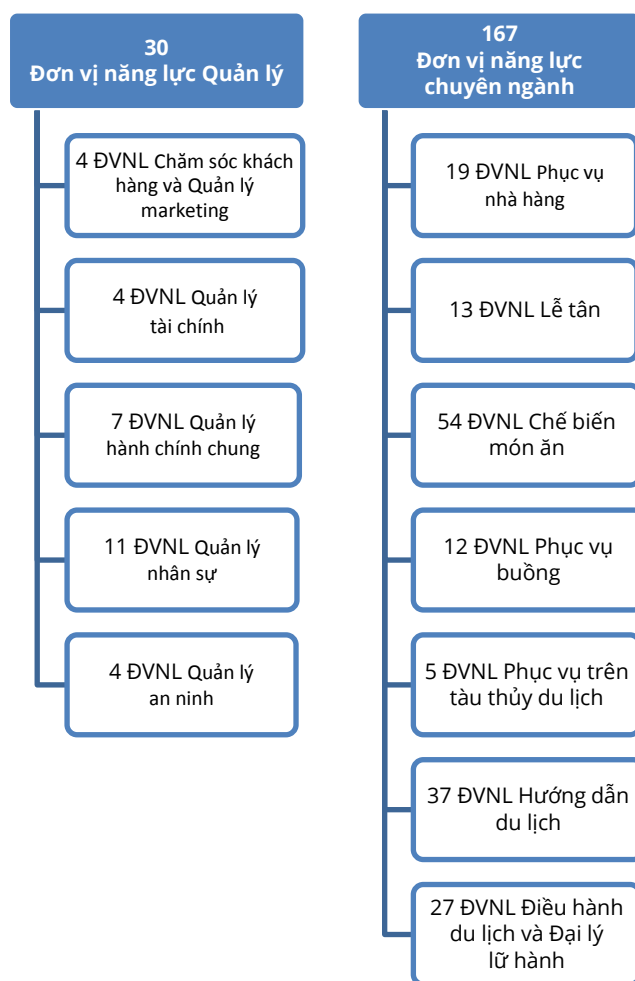
c) Đơn vị năng lực chung (có liên quan chuyên môn) là những kỹ năng chung cho một nhóm các công việc. Các năng lực này thường bao gồm các năng lực công việc chung bắt buộc cho một số các ngành nghề (ví dụ như sức khỏe và an toàn), cũng như các năng lực cụ thể áp dụng cho các nghề cụ thể (ví dụ như kết thúc ca làm việc).

d) Đơn vị năng lực quản lý là các năng lực chung cho các vị trí trong một đơn vị có liên quan tới quản lý, giám sát hay có ảnh hưởng nhất định tới công việc của người khác. Năng lực này có thể là cụ thể cho từng vị trí công việc (như Giám sát hoạt động Buồng) hay chung cho tất cả các vị trí quản lý/giám sát (như thu xếp mua hàng hóa hay dịch vụ...).

e) Đơn vị năng lực du lịch có trách nhiệm là những kỹ năng cụ thể cần thiết cho việc vận hành và quản lý tại đơn vị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và sản phẩm hướng tới phát triển du lịch bền vững, hoạt động và xây dựng các sản phẩm du lịch có trách nhiệm.

Bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi đã được thiết kế kết hợp các đơn vị năng lực như hình mô tả sau:





7. HỆ THỐNG VTOS

Để có thể hỗ trợ thực hiện và duy trì VTOS trong các doanh nghiệp và cơ sở đào tạo, Hệ thống VTOS được phát triển bao gồm các thành phần sau:



8. SỬ DỤNG TIÊU CHUẨN

Bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi có thể được sử dụng tại:

a) Các doanh nghiệp lưu trú du lịch, du lịch và lữ hành: đưa ra tiêu chuẩn quy định cách thực hiện công việc đối với nhân viên. Các đơn vị năng lực trong VTOS có thể được sử dụng để đào tạo cho nhân viên những kỹ năng then chốt và các chức năng công việc cho hàng loạt kỹ năng. Ngoài ra, tiêu chuẩn VTOS sửa đổi có thể được sử dụng để đánh giá công việc của nhân viên dựa theo tiêu chuẩn. Các đơn vị có thể sắp xếp để đăng ký cho nhân viên tới Trung tâm đánh giá của Hội đồng VTCB để chính thức công nhận hoặc đánh giá kỹ năng của họ và được nhận chứng chỉ do Hội đồng VTCB cấp.

b) Các cơ sở đào tạo và dạy nghề có thể sử dụng VTOS để thiết kế chương trình đào tạo về khách sạn và du lịch. Tiêu chuẩn VTOS sửa đổi xác định rõ các kỹ năng, kiến thức và thái độ cần thiết cho các công việc cụ thể tại doanh nghiệp. Các đơn vị năng lực VTOS có thể kết hợp để xây dựng chương trình đào tạo cho các khóa học hay chương trình học một kỳ, một năm hay hai năm. Các tài liệu giảng dạy tiêu chuẩn VTOS và đánh giá sẽ được soạn thảo để hỗ trợ cho hệ thống VTOS.

9. TIÊU CHUẨN VTOS NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Bộ Tiêu chuẩn Nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) nghề Hướng dẫn du lịch bao gồm tất cả các công việc hướng dẫn du lịch ở 5 bậc trình độ từ Nhân viên hỗ trợ chương trình du lịch (bậc 1) đến Quản lý chương trình du lịch (bậc 5). Các tiêu chuẩn VTOS nghề Hướng dẫn du lịch cũng đã được tích hợp các tiêu chuẩn về môi trường du lịch tại sở tại cũng như các lĩnh vực chuyên biệt như Thuyết minh du lịch.

10. MÔ TẢ NGHỀ

TÊN NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Hướng dẫn viên là những người dẫn các đoàn khách tới tham quan những khu vực có các điểm hấp dẫn về lịch sử, văn hóa. Họ cung cấp sự hiểu biết chuyên sâu về điểm đến mà khách du lịch quốc tế và trong nước thường

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

xuyên đến tham quan. Hướng dẫn viên thường được đào tạo tại chỗ nhưng cũng rất nhiều hướng dẫn tốt nghiệp từ các trường cao đẳng hay đại học có văn bằng về hướng dẫn du lịch.

Tại Việt Nam, tất cả các Hướng dẫn viên cần phải có thẻ nghề do cơ quan có thẩm quyền cấp để được phép hoạt động. Thẻ Hướng dẫn viên quốc tế do Tổng cục Du lịch Việt Nam cấp.

Hướng dẫn viên có thể làm việc cho các công ty lữ hành hoặc khách sạn như một nhân viên mùa vụ, theo hợp đồng độc lập hoặc nhân viên toàn thời gian. Họ có thể dẫn khách đi các chương trình du lịch như đi bộ, các chương trình du lịch theo phương tiện đường bộ, tàu thủy du lịch, chương trình tham quan Vườn quốc gia, chương trình du lịch di sản, bảo tàng hoặc các điểm tham quan hấp dẫn khác tại địa phương.

Hướng dẫn viên phải có khả năng ghi nhớ các sự kiện lịch sử, ngày tháng, các giai thoại và truyền tải điều đó đến du khách một cách hào hứng và hiểu biết. Thông thường, họ phải có khả năng sử dụng tiếng Anh hoặc các ngoại ngữ khác, đặc biệt nếu họ hướng dẫn những chương trình du lịch cho khách du lịch quốc tế đến Việt Nam.

Tại Việt Nam, thuyết minh viên di sản và thuyết minh viên tại điểm đóng một vai trò quan trọng trong việc quảng bá du lịch bền vững và có trách nhiệm tại những khu vực trọng điểm về du lịch văn hóa, tâm linh và di sản.

Các chức danh nghề điển hình gồm:

Công việc cơ bản: Nhân viên hỗ trợ chương trình du lịch; Hướng dẫn viên tập sự; Trưởng đoàn tập sự; Hướng dẫn viên địa phương tập sự; Hướng dẫn viên Du lịch sinh thái tập sự; Hướng dẫn lái xe tập sự;

Công việc bậc trung: Hướng dẫn viên; Trưởng đoàn; Hướng dẫn viên địa phương; Hướng dẫn viên Du lịch sinh thái; Hướng dẫn lái xe; Đại diện các khu nghỉ dưỡng; Hướng dẫn viên chuyên biệt về Di sản; Thuyết minh viên Du lịch.

Công việc bậc cao: Hướng dẫn viên cao cấp; Trưởng đoàn; Quản lý đoàn; Giám sát đoàn.

11. DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC

Bộ tiêu chuẩn VTOS bao gồm hàng loạt các đơn vị năng lực xác định rõ các kỹ năng, kiến thức và hành vi / thái độ cần thiết để đáp ứng các yêu cầu công việc một cách thỏa đáng. Trong tổng số 241 đơn vị năng lực, tiêu chuẩn nghề Phục vụ nhà hàng bao gồm 78 đơn vị năng lực. Hai bảng sau đây trình bày rõ các nhóm chính của các đơn vị năng lực và tên các đơn vị năng lực cụ thể.

LĨNH VỰC NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Từ khóa mã đơn vị năng lực:

COS	Tiêu chuẩn Cơ bản	TGS	Tour Guiding Standards
GES	Tiêu chuẩn Chung	GAS	Tiêu chuẩn Quản lý hành chính chung
RTS	Tiêu chuẩn Du lịch có trách nhiệm	HRS	Tiêu chuẩn Quản lý nhân sự
CMS	Tiêu chuẩn Chăm sóc khách hàng và Quản lý marketing	SCS	Tiêu chuẩn Quản lý an ninh
FMS	Tiêu chuẩn Quản lý tài chính		

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	TGS1.1	CUNG CẤP NHIỆM VỤ HỖ TRỢ DẪN ĐOÀN DU LỊCH	✓						
2	TGS1.2	CHUẨN BỊ CÁ NHÂN CHO CÔNG TÁC HƯỚNG DẪN DU LỊCH	✓						
3	TGS2.1	TIẾN HÀNH ĐỊNH HƯỚNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH		✓					
4	TGS2.2	ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ VIỆT NAM ĐỂ CHUẨN BỊ HƯỚNG DẪN DU LỊCH		✓					
5	TGS2.3	ĐỒNG HÀNH VÀ HƯỚNG DẪN DU KHÁCH THEO CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH		✓					
6	TGS2.4	CHUẨN BỊ CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM VÀ BỀN VỮNG		✓					
7	TGS2.5	TRÌNH BÀY BÀI THUYẾT MINH DU LỊCH THEO CÁC CHỦ ĐỀ CHUYÊN BIỆT		✓					
8	TGS2.6	LẬP KẾ HOẠCH VÀ CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ VÀ HƯỚNG DẪN TẠI ĐIỂM		✓					
9	TGS2.7	CUNG CẤP SỰ HỖ TRỢ THIẾT THỰC CHO KHÁCH DU LỊCH		✓					
10	TGS2.8	TRÌNH BÀY TRẢI NGHIỆM VỀ MÔI TRƯỜNG VĂN HÓA VÀ DI SẢN		✓					
11	TGS2.9	XỬ LÝ VIỆC SẮP XẾP CHUYẾN DU LỊCH CHO DU KHÁCH		✓					
12	TGS2.10	CHUẨN BỊ HỒ SƠ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH		✓					
13	TGS3.1	XÁC ĐỊNH VÀ ĐÁNH GIÁ NHU CẦU VÀ KỶ VỌNG CỦA CÁC LOẠI KHÁCH HÀNG KHÁC NHAU			✓				
14	TGS3.2	SẮP XẾP LỊCH TRÌNH THAM QUAN DU LỊCH			✓				
15	TGS3.3	CHUẨN BỊ VÀ TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH BỀN VỮNG VÀ CÓ TRÁCH NHIỆM			✓				
16	TGS3.4	CHUẨN BỊ MỘT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH			✓				

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
17	TGS3.5	THỰC HIỆN VÀ HOÀN THÀNH MỘT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH			✓				
18	TGS3.6	NGHIÊN CỨU VÀ HOÀN THIỆN THÔNG TIN LIÊN QUAN ĐẾN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH			✓				
19	TGS3.7	LẬP KẾ HOẠCH VÀ CẢI TIẾN BÀI THUYẾT MINH DU LỊCH THEO CÁC CHỦ ĐỀ CHUYÊN BIỆT			✓				
20	TGS3.8	LÊN KẾ HOẠCH VÀ ĐÁNH GIÁ CÁC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ VÀ HƯỚNG DẪN TẠI ĐIỂM			✓				
21	TGS3.9	CUNG CẤP HỖ TRỢ THIẾT THỰC CHO KHÁCH DU LỊCH VÀ XỬ LÝ CÁC VẤN ĐỀ TẠI ĐIỂM			✓				
22	TGS3.10	THU XẾP PHƯƠNG TIỆN VẬN CHUYỂN DU LỊCH VÀ CÁC TIỆN NGHI			✓				
23	TGS3.11	XÂY DỰNG, DUY TRÌ VÀ PHÁT TRIỂN QUAN HỆ VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN TỚI CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH			✓				
24	TGS3.12	XỬ LÝ THÔNG TIN VỀ CẢNH QUAN HẤP DẪN TẠI TỪNG ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH			✓				
25	TGS3.13	CHUẨN BỊ, TIẾN HÀNH VÀ HOÀN CHỈNH CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH CHUYÊN ĐỀ			✓				
26	TGS3.14	CHUẨN BỊ BÁO CÁO VỀ KHÁCH HÀNG VÀ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH			✓				
27	TGS3.15	CHUẨN BỊ TRẢI NGHIỆM VỀ MÔI TRƯỜNG VĂN HÓA VÀ DI SẢN			✓				
28	HRS7	ĐÀO TẠO HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ			✓				
29	HRS8	THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM			✓				
30	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			✓				
31	GAS5	LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP			✓				
32	CMS4	QUẢN LÝ CÁC SỰ KIỆN ĐẶC BIỆT			✓				
33	FMS4	CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH			✓				
34	SCS2	QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP			✓				
35	TGS4.1	ĐÁNH GIÁ VÀ HOÀN THIỆN SẢN PHẨM DU LỊCH				✓			
36	TGS4.2	ĐÁNH GIÁ VÀ PHÁT TRIỂN CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM VÀ BỀN VỮNG				✓			
37	TGS4.3	GIÁM SÁT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH				✓			
38	TGS4.4	ĐÁNH GIÁ VÀ HOÀN THIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH				✓			
39	TGS4.5	PHÂN TÍCH CẢNH QUAN HẤP DẪN TẠI KHU VỰC ĐỊA PHƯƠNG				✓			
40	TGS4.6	PHÂN TÍCH VÀ CẢI THIỆN MỐI QUAN HỆ VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN TẠI ĐỊA PHƯƠNG				✓			
41	TGS4.7	GIÁM SÁT PHƯƠNG TIỆN VẬN CHUYỂN DU LỊCH VÀ CÁC TIỆN NGHI				✓			
42	TGS4.8	QUẢN LÝ BÁO CÁO VỀ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH VÀ KHÁCH HÀNG				✓			
43	RTS4.1	ÁP DỤNG NGUYÊN TẮC VĂN PHÒNG XANH				✓			

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
44	RTS4.5	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO KHÁCH HÀNG BIẾT ĐƯỢC CHÍNH SÁCH DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM				✓			
45	RTS4.6	DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM				✓			
46	HRS1	XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN				✓			
47	HRS4	TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT				✓			
48	HRS5	TUYỂN DỤNG, TUYỂN CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN				✓			
49	HRS6	XỬ LÝ CÁC KHIẾU KIỆN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ				✓			
50	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				✓			
51	FMS1	DỰ TOÁN NGÂN SÁCH				✓			
52	FMS3	QUẢN LÝ NGÂN SÁCH				✓			
53	GAS1	QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT				✓			
54	GAS6	QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG THƯỜNG NGÀY				✓			
55	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
56	CMS2	ĐIỀU PHỐI CÁC HOẠT ĐỘNG TIẾP THỊ (MARKETING)				✓			
57	TGS5.1	ĐIỀU PHỐI CÁC CHIẾN LƯỢC MARKETING CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH					✓		
58	TGS5.2	QUẢN LÝ VÀ TẠO ĐIỀU KIỆN CHO SỰ TRẢI NGHIỆM ĐỐI VỚI CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH MỞ RỘNG/ KÉO DÀI					✓		
59	RTS5.5	GIÁM SÁT VIỆC ÁP DỤNG NGUYÊN TẮC DU LỊCH TRÁCH NHIỆM					✓		
60	HRS2	LẬP KẾ HOẠCH NHÂN SỰ					✓		
61	GAS2	TỐI ƯU HÓA HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ					✓		
62	GAS3	THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH					✓		
63	COS1	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC						✓	
64	COS3	HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY						✓	
65	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
66	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
67	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
68	COS7	CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH						✓	
69	COS9	ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG						✓	
70	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
71	GES4	XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH							✓
72	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
73	GES10	CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO							✓
74	GES11	TỔ CHỨC CÁC CHUYẾN THAM QUAN VÀ DU LỊCH							✓

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
75	GES12	ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM							✓
76	GES13	GIÁM SÁT CÁC THIẾT BỊ VÀ HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM							✓
77	GES15	ĐỐI PHÓ/ỨNG PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN							✓
78	GES16	CHUẨN BỊ CÁC TÀI LIỆU KINH DOANH BẰNG TIẾNG ANH							✓

12. CÁC CHỨNG CHỈ ĐỀ XUẤT

LĨNH VỰC NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Mã chứng chỉ	Chứng chỉ nghề (hướng tới doanh nghiệp và phù hợp với Trường Cao đẳng)	Bậc
CTE1	Chứng chỉ Hỗ trợ dẫn đoàn du lịch	1
CTG2	Chứng chỉ Hướng dẫn du lịch	2
CTG3	Chứng chỉ Hướng dẫn du lịch	3
DTGM4	Văn bằng Quản lý hướng dẫn du lịch	4
ADTGM5	Văn bằng Quản lý hướng dẫn du lịch cấp cao	5

13. DANH MỤC CÁC CHỨNG CHỈ - ĐƠN VỊ NĂNG LỰC

LĨNH VỰC NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH

A. Chứng chỉ hỗ trợ dẫn đoàn du lịch Bậc 1 (13 Đơn vị năng lực)

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	TGS1.1	CUNG CẤP NHIỆM VỤ HỖ TRỢ DẪN ĐOÀN DU LỊCH	✓						
2	TGS1.2	CHUẨN BỊ CÁ NHÂN CHO CÔNG TÁC HƯỚNG DẪN DU LỊCH	✓						
3	TGS2.3	ĐỒNG HÀNH VÀ HƯỚNG DẪN DU KHÁCH THEO CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH		✓					
4	TGS2.7	CUNG CẤP SỰ HỖ TRỢ THIẾT THỰC CHO KHÁCH DU LỊCH		✓					
5	COS1	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC						✓	
6	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
7	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
8	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
9	COS7	CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH						✓	
10	COS9	ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG						✓	
11	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
12	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
13	GES12	ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

B. Chứng chỉ Hướng dẫn du lịch Bậc 2 (20 Đơn vị năng lực)

Số TT	Mã ĐVN	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	TGS1.2	CHUẨN BỊ CÁ NHÂN CHO CÔNG TÁC HƯỚNG DẪN DU LỊCH	✓						
2	TGS2.1	TIẾN HÀNH ĐỊNH HƯỚNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH		✓					
3	TGS2.2	ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ VIỆT NAM ĐỂ CHUẨN BỊ HƯỚNG DẪN DU LỊCH		✓					
4	TGS2.3	ĐỒNG HÀNH VÀ HƯỚNG DẪN DU KHÁCH THEO CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH		✓					
5	TGS2.4	CHUẨN BỊ CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM VÀ BỀN VỮNG		✓					
6	TGS2.5	TRÌNH BÀY BÀI THUYẾT MINH DU LỊCH THEO CÁC CHỦ ĐỀ CHUYÊN BIỆT		✓					
7	TGS2.6	LẬP KẾ HOẠCH VÀ CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ VÀ HƯỚNG DẪN TẠI ĐIỂM		✓					
8	TGS2.7	CUNG CẤP SỰ HỖ TRỢ THIẾT THỰC CHO KHÁCH DU LỊCH		✓					
9	TGS2.8	TRÌNH BÀY TRẢI NGHIỆM VỀ MÔI TRƯỜNG VĂN HÓA VÀ DI SẢN		✓					
10	TGS2.9	XỬ LÝ VIỆC SẮP XẾP CHUYỂN DU LỊCH CHO DU KHÁCH		✓					
11	TGS2.10	CHUẨN BỊ HỒ SƠ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH		✓					
12	COS1	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC						✓	
13	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
14	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
15	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
16	COS7	CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH						✓	
17	COS9	ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG						✓	
18	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
19	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
20	GES12	ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

C. Chứng chỉ Hướng dẫn du lịch Bậc 3 (28 Đơn vị năng lực)

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	TGS3.1	XÁC ĐỊNH VÀ ĐÁNH GIÁ NHU CẦU VÀ KỶ VỌNG CỦA CÁC LOẠI KHÁCH HÀNG KHÁC NHAU			✓				
2	TGS3.2	SẮP XẾP LỊCH TRÌNH THAM QUAN DU LỊCH			✓				
3	TGS3.3	CHUẨN BỊ VÀ TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH BỀN VỮNG VÀ CÓ TRÁCH NHIỆM			✓				
4	TGS3.4	CHUẨN BỊ MỘT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH			✓				
5	TGS3.5	THỰC HIỆN VÀ HOÀN THÀNH MỘT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH			✓				
6	TGS3.6	NGHIÊN CỨU VÀ HOÀN THIÊN THÔNG TIN LIÊN QUAN ĐẾN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH			✓				
7	TGS3.7	LẬP KẾ HOẠCH VÀ CẢI TIẾN BÀI THUYẾT MINH DU LỊCH THEO CÁC CHỦ ĐỀ CHUYÊN BIỆT			✓				
8	TGS3.8	LÊN KẾ HOẠCH VÀ ĐÁNH GIÁ CÁC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ VÀ HƯỚNG DẪN TẠI ĐIỂM			✓				
9	TGS3.9	CUNG CẤP HỖ TRỢ THIẾT THỰC CHO KHÁCH DU LỊCH VÀ XỬ LÝ CÁC VẤN ĐỀ TẠI ĐIỂM			✓				
10	TGS3.10	THU XẾP PHƯƠNG TIỆN VẬN CHUYỂN DU LỊCH VÀ CÁC TIỆN NGHI			✓				
11	TGS3.11	XÂY DỰNG, DUY TRÌ VÀ PHÁT TRIỂN QUAN HỆ VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN TỚI CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH			✓				
12	TGS3.12	XỬ LÝ THÔNG TIN VỀ CẢNH QUAN HẤP DẪN TẠI TỪNG ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH			✓				
13	TGS3.13	CHUẨN BỊ, TIẾN HÀNH VÀ HOÀN CHỈNH CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH CHUYÊN ĐỀ			✓				
14	TGS3.14	CHUẨN BỊ BÁO CÁO VỀ KHÁCH HÀNG VÀ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH			✓				
15	TGS3.15	CHUẨN BỊ TRẢI NGHIỆM VỀ MÔI TRƯỜNG VĂN HÓA VÀ DI SẢN			✓				
16	HRS7	ĐÀO TẠO HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ			✓				
17	HRS8	THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM			✓				
18	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			✓				
19	GAS5	LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP			✓				
20	CMS4	QUẢN LÝ CÁC SỰ KIỆN ĐẶC BIỆT			✓				
21	FMS4	CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH			✓				
22	SCS2	QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP			✓				
23	GES4	XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH							✓
24	GES10	CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO							✓
25	GES11	TỔ CHỨC CÁC CHUYẾN THAM QUAN VÀ DU LỊCH							✓
26	GES13	GIÁM SÁT CÁC THIẾT BỊ VÀ HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM							✓
27	GES15	ĐỐI PHÓ/ỨNG PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN							✓
28	GES16	CHUẨN BỊ CÁC TÀI LIỆU KINH DOANH BẰNG TIẾNG ANH							✓

D. Văn bằng Quản lý Hướng dẫn du lịch Bậc 4 (17 Đơn vị năng lực)

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	TGS4.1	ĐÁNH GIÁ VÀ HOÀN THIỆN SẢN PHẨM DU LỊCH				✓			
2	TGS4.2	ĐÁNH GIÁ VÀ PHÁT TRIỂN CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM VÀ BỀN VỮNG				✓			
3	TGS4.3	GIÁM SÁT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH				✓			
4	TGS4.4	ĐÁNH GIÁ VÀ HOÀN THIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH				✓			
5	TGS4.5	PHÂN TÍCH CẢNH QUAN HẤP DẪN TẠI KHU VỰC ĐỊA PHƯƠNG				✓			
6	TGS4.6	PHÂN TÍCH VÀ CẢI THIỆN MỐI QUAN HỆ VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN TẠI ĐỊA PHƯƠNG				✓			
7	TGS4.7	GIÁM SÁT PHƯƠNG TIỆN VẬN CHUYỂN DU LỊCH VÀ CÁC TIỆN NGHI				✓			
8	TGS4.8	QUẢN LÝ BÁO CÁO VỀ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH VÀ KHÁCH HÀNG				✓			
9	RTS4.1	ÁP DỤNG NGUYÊN TẮC VĂN PHÒNG XANH				✓			
10	RTS4.5	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO KHÁCH HÀNG BIẾT ĐƯỢC CHÍNH SÁCH DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM				✓			
11	RTS4.6	DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM				✓			
12	HRS4	TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT				✓			
13	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				✓			
14	FMS4	CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH			✓				
15	GAS1	QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT				✓			
16	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
17	CMS2	ĐIỀU PHỐI CÁC HOẠT ĐỘNG TIẾP THỊ (MARKETING)				✓			

E. Văn bằng Quản lý Hướng dẫn du lịch cấp cao Bậc 5 (17 Đơn vị năng lực)

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	TGS5.1	ĐIỀU PHỐI CÁC CHIẾN LƯỢC MARKETING CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH					✓		
2	TGS5.2	QUẢN LÝ VÀ TẠO ĐIỀU KIỆN CHO SỰ TRẢI NGHIỆM ĐỐI VỚI CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH MỞ RỘNG/ KÉO DÀI					✓		
3	RTS5.5	GIÁM SÁT VIỆC ÁP DỤNG NGUYÊN TẮC DU LỊCH TRÁCH NHIỆM					✓		
4	GAS2	TỐI ƯU HÓA HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ					✓		
5	HRS1	XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN				✓			
6	HRS2	LẬP KẾ HOẠCH NHÂN SỰ					✓		
7	HRS4	TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT				✓			
8	HRS5	TUYỂN DỤNG, TUYỂN CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN				✓			
9	HRS6	XỬ LÝ CÁC KHIẾU KIẾN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ				✓			
10	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				✓			
11	FMS1	DỰ TOÁN NGÂN SÁCH				✓			
12	FMS3	QUẢN LÝ NGÂN SÁCH				✓			
13	GAS1	QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT				✓			
14	GAS3	THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH					✓		
15	GAS6	QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG THƯỜNG NGÀY				✓			
16	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
17	CMS2	ĐIỀU PHỐI CÁC HOẠT ĐỘNG TIẾP THỊ (MARKETING)				✓			

14.THUẬT NGỮ

THUẬT NGỮ	ĐỊNH NGHĨA
Bậc nghề	VTOS tuân thủ hướng dẫn về các bậc nghề từ 1 đến 5 của Bộ Lao động -Thương binh và Xã hội (xem Phần 6 trong bộ tài liệu này)
Các điều kiện thực hiện (các yếu tố biến đổi, phạm vi, hay mức độ)	Các điều kiện xác định chi tiết trong tình huống nào và với ứng dụng nào thì thành phần trong công việc cần phải được thực hiện.
Các đơn vị năng lực cơ bản	Các năng lực cơ bản/ chung – Năng lực cơ bản bao gồm các năng lực chung/ tổng quát yêu cầu tất cả các nhân viên đều phải có (Ví dụ kỹ năng giao tiếp)
Các đơn vị năng lực chuyên ngành	Đơn vị năng lực chuyên ngành (kỹ thuật/ chuyên môn) nằm trong trong các tiêu chuẩn hay chứng chỉ liên quan tới chính công việc lĩnh vực du lịch hoặc khách sạn
Các đơn vị năng lực chung	Năng lực chung (liên quan công việc) – các năng lực chung là các năng lực chung nhất cho một nhóm các công việc chẳng hạn như trong nấu ăn hay du lịch
Các đơn vị năng lực quản lý	Các năng lực quản lý – Đây là các năng lực chung cho các vị trí trong tổ chức tham gia quản lý, giám sát hay có ảnh hưởng đến công việc của người khác ở mức độ nhất định
Cán bộ điều phối Trung tâm	Cán bộ điều phối Trung tâm đảm bảo quản lý hiệu quả các chương trình VTOS và chủ động trong việc khuyến khích và quảng bá các bài học điển hình tốt trong đào tạo và đánh giá
Cấp chứng chỉ	Việc VTCB trao chứng chỉ hay văn bằng cho ứng viên dựa trên kết quả thẩm định đã được chứng thực
Chứng chỉ VTOS (dành cho các doanh nghiệp và cơ sở đào tạo Du lịch)	Chứng chỉ VTOS do VTCB/VTAC cấp sau khi ứng viên đã đạt yêu cầu thẩm định và xác minh về khả năng thực hiện công việc của mình Mỗi chứng chỉ gồm các đơn vị năng lực hợp lại thành một nhóm thống nhất và có trọng tâm vào một vị trí công việc hoặc là chứng chỉ đầy đủ hơn như văn bằng 1-2 năm do các cơ sở đào tạo cấp Số lượng các chứng chỉ VTOS/VTCB có thể lên tới hơn 30 trải rộng trên 7-9 lĩnh vực du lịch ở 5 bậc trình độ và bao gồm các chứng chỉ cho các công việc cụ thể cũng như các chứng chỉ toàn diện hay văn bằng ở các cấp độ khác nhau
Đánh giá	Quá trình thực hiện các đánh giá về khả năng làm việc của ứng viên theo các tiêu chí đánh giá cho một trình độ hay một đơn vị năng lực, hay một phần của một đơn vị năng lực
Đánh giá viên	Là người có kinh nghiệm và đủ trình độ để đánh giá việc thực hiện công việc của học viên và thường công tác cùng trong một lĩnh vực nghề đánh giá (như nhân viên giám sát Lễ tân)
Đào tạo viên VTOS	Là người có các kỹ năng nghề thích hợp và đã được đào tạo và đạt chuẩn được phép tiến hành các khóa đào tạo VTOS
Đơn vị năng lực	Đơn vị năng lực là phần nhỏ nhất trong tiêu chuẩn mà có khả năng tự nó trở thành chứng chỉ
Hệ thống Tiêu chuẩn VTOS	Hệ thống Cấp chứng chỉ Du lịch quốc gia
Học viên	Học viên là người tham gia vào chương trình đào tạo để đạt được chứng chỉ VTOS (cũng có thể là sinh viên tại các Trường cao đẳng)
Phương pháp đánh giá	VTOS cho phép áp dụng các phương pháp đánh giá đa dạng và phù hợp với các loại kiến thức hay tiêu chuẩn thực hiện công việc khác nhau
Số giờ tín chỉ	Mỗi đơn vị trong chứng chỉ VTOS đều có giá trị tín chỉ, học viên sẽ nhận được các tín chỉ khi hoàn thành toàn bộ các đơn vị

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

THUẬT NGỮ	ĐỊNH NGHĨA
Số lần kiểm tra của xác minh viên độc lập	Kiểm tra hai lần một năm để đảm bảo chất lượng đánh giá và hệ thống chất lượng của các Trung tâm Đánh giá được công nhận
Sổ nghề VTOS	Một cơ chế ghi chép dành cho các học viên/ ứng viên để ghi lại quá trình thực hiện và các bằng chứng đánh giá – đôi khi được gọi là hồ sơ hay sổ ghi chép
Tài liệu hướng dẫn Đánh giá viên	Tài liệu hướng dẫn cho Đánh giá viên về cách đánh giá học viên và cách ghi chép, lưu giữ hồ sơ tài liệu về kiến thức và kết quả công việc của học viên
Tiêu chí đánh giá	Các tiêu chí đánh giá liệt kê các kỹ năng hay tiêu chuẩn thực hiện công việc, kiến thức và hiểu biết cần phải đánh giá
Tiêu chí thực hiện	Các tiêu chí thực hiện (P – performance criteria) mô tả mức độ năng lực phải đạt được và cách đạt được các tiêu chuẩn. Tiêu chí thực hiện thể hiện những gì nhân viên làm – các kỹ năng cần có để có thể thực hiện công việc, đạt được yêu cầu tiêu chuẩn
Tiêu chuẩn	Tiêu chuẩn nghề xác định rõ kiến thức, kỹ năng và thái độ/hành vi (năng lực) cần thiết để có thể thực hiện công việc hiệu quả tại nơi làm việc
Tiểu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam (VTOS)	VTOS – Là các tiêu chuẩn được yêu cầu để đảm bảo chất lượng thực hiện công việc đối với các vị trí nghề trong ngành Du lịch Việt Nam
Thái độ/ hành vi	Các thái độ và hành vi ảnh hưởng tới chất lượng thực hiện công việc và vì vậy đây là các khía cạnh quan trọng để có thể được coi là ‘có năng lực’. Thái độ và hành vi mô tả cung cách các cá nhân sử dụng để đạt được kết quả
Thành phần	Mỗi đơn vị năng lực được chia nhỏ thành các thành phần mô tả các công việc người lao động phải có khả năng thực hiện được trong lĩnh vực công việc được mô tả trong đơn vị năng lực
Thừa nhận năng lực đã có	Việc thừa nhận năng lực đã có (RPEL) là phương pháp đánh giá (để cấp tín chỉ) có xem xét tới thao tác của học viên xem họ có đạt được những yêu cầu đánh giá của đơn vị năng lực đó không thông qua các kiến thức, hiểu biết, hay kỹ năng họ đã tích lũy và nhờ đó không cần phải tham gia khóa học lại nữa
Trung tâm Đánh giá được công nhận	Các đơn vị được VTCB công nhận cho phép phối hợp tổ chức các kỳ đánh giá theo tiêu chuẩn VTOS
Ứng viên	Người đã đăng ký với Trung tâm Đánh giá được công nhận để lấy chứng chỉ VTOS
Xác minh viên độc lập	Người được VTCB chỉ định thực hiện việc đảm bảo các tiêu chuẩn được áp dụng thống nhất và nhất quán trong toàn bộ các Trung tâm Đánh giá đã được công nhận được phép cung cấp các chứng chỉ VTOS
Xác minh viên nội bộ	Người được Trung tâm Đánh giá được công nhận chỉ định để đảm bảo chất lượng đánh giá bên trong trung tâm.
Yêu cầu kiến thức	Kiến thức và hiểu biết (K) cần có để có thể thực hiện công việc đạt yêu cầu tiêu chuẩn quy định – có thể được đánh giá thông qua câu hỏi vấn đáp có ghi lại hoặc bài đánh giá viết

II. CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT

LĨNH VỰC NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH - BẬC 1

TGS1.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP NHIỆM VỤ HỖ TRỢ DẪN ĐOÀN DU LỊCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để thực hiện hỗ trợ dẫn đoàn khách lẻ hoặc khách đoàn trong các chuyến tham quan hoặc các chương trình du lịch ngắn ngày

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Hỗ trợ khách đoàn và khách lẻ

- P1. Hỗ trợ dẫn đường khách đoàn hoặc khách lẻ đến và rời khỏi một địa điểm
- P2. Giới thiệu các nét hấp dẫn trên hành trình tới điểm tham quan
- P3. Trả lời các câu hỏi, đưa ra những chỉ dẫn và các thông tin thích hợp cho khách thăm quan

E2. Giám sát các hoạt động và đảm bảo an toàn

- P4. Giám sát các hoạt động của khách tham quan và đảm bảo việc tuân thủ các quy định của địa phương
- P5. Đảm bảo an toàn cho đoàn khách

E3. Cung cấp sự trợ giúp cho khách đoàn hoặc khách lẻ

- P6. Lập kế hoạch các điểm dừng và nghỉ ngơi
- P7. Trao đổi thông tin với khách du lịch nước ngoài
- P8. Hỗ trợ vận chuyển trang thiết bị hoặc hành lý cho khách tham quan
- P9. Thực hiện các công việc ghi chép hoặc các nhiệm vụ khác để trợ giúp các nhu cầu của du khách khi cần

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích và liệt kê các thông tin của địa phương bao gồm những thông tin liên quan đến du lịch và đặc biệt liên quan đến môi trường hoạt động
- K2. Giải thích những vấn đề liên quan đến an toàn, rủi ro và cách thức bạn sẽ đảm bảo an toàn cho đoàn khách
- K3. Mô tả và xác định các điểm đến/địa phương mà các hoạt động du lịch có thể được tiến hành
- K4. Liệt kê và giải thích các thông lệ đối với khách du lịch như các luật lệ, hướng dẫn và quy tắc trong ngành du lịch
- K5. Mô tả cách thức bạn sẽ giám sát và duy trì các chuẩn mực hành vi du lịch có trách nhiệm
- K6. Giải thích các phương pháp bạn có thể sử dụng để thu thập và chuyển tiếp các phản hồi của khách du lịch về chuyến đi

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Câu hỏi có thể bao gồm:

- Địa điểm và mục đích của việc dừng nghỉ dọc đường
- Thời gian đến và đi
- Quy trình đón tiễn khách
- Những cảnh báo về an toàn khi đón, tiễn và tại điểm tham quan

2. Việc giám sát và đảm bảo an toàn có thể bao gồm:

- Quy định của địa phương
- Thông tin về điểm tham quan

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Thông tin về các mối nguy hiểm
- Các tập quán của địa phương và việc tuân theo

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Các bằng chứng được ghi lại về công việc hỗ trợ ít nhất hai đoàn khách hoặc khách lẻ, bao gồm cả chương trình và các hoạt động
2. Ít nhất hai ví dụ hoặc trường hợp giám sát khách du lịch, bao gồm các vấn đề đã phát sinh như an toàn, quy định hay những vấn đề đã gặp phải
3. Ít nhất hai ví dụ về việc trao đổi thông tin với khách du lịch và cách thức bạn đã hỗ trợ hoặc giúp đỡ khách

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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 các quy trình hỗ trợ khách tại nơi làm việc
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Bộ bằng chứng thể hiện kinh nghiệm và năng lực thực hiện nhiệm vụ
- Báo cáo của bên thứ ba do giám sát viên thực hiện
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Người dẫn đường, Nhân viên hỗ trợ đoàn, Hướng dẫn viên tập sự

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

TGS1.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁ NHÂN CHO CÔNG TÁC HƯỚNG DẪN DU LỊCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để cá nhân chuẩn bị cho chương trình du lịch - bao gồm việc đúng giờ, diện mạo cá nhân và ứng xử chuyên nghiệp.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị cho chương trình du lịch

- P1. Đọc sổ ghi chép và ghi chú các nhiệm vụ được giao
- P2. Nhận lịch trình du lịch được phân công
- P3. Thực hiện các công việc chuẩn bị trước khi chương trình du lịch bắt đầu
- P4. Cập nhật thông tin và chuẩn bị phiếu nhận xét chương trình du lịch

E2. Hoàn thành kiểm tra trước chương trình du lịch

- P5. Kiểm tra các vật dụng cần thiết được giao
- P6. Kiểm tra việc sắp đặt các phương tiện vận chuyển
- P7. Kiểm tra các thiết bị an ninh và an toàn

E3. Trình diện tại địa điểm làm việc

- P8. Đến địa điểm đón khách đúng giờ
- P9. Kiểm tra các thiết bị thông tin liên lạc đang hoạt động
- P10. Kiểm tra mọi trang thiết bị đúng vị trí để phục vụ chương trình du lịch
- P11. Tham gia với các đồng nghiệp khác và khách hàng

E4. Đảm bảo diện mạo và vệ sinh cá nhân

- P12. Đảm bảo đồng phục/ trang phục gọn gàng và sạch sẽ
- P13. Đảm bảo diện mạo cá nhân đáp ứng tiêu chuẩn đề ra

E5. Áp dụng ứng xử chuyên nghiệp

- P14. Lắng nghe cẩn thận và đáp lại khách hàng một cách nhã nhặn, lịch thiệp
- P15. Trao đổi thông tin rõ ràng và chuyên nghiệp
- P16. Đảm bảo các thiết bị cần thiết luôn có sẵn trong tầm tay
- P17. Đảm bảo các hành vi cá nhân theo đúng quy định của đơn vị

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả được quy trình chuẩn bị trước khi chương trình du lịch bắt đầu
- K2. Xem lại danh mục các thiết bị, vật dụng thiết yếu cần kiểm tra và cách sử dụng chúng trước khi chương trình du lịch bắt đầu
- K3. Mô tả các quy trình cơ bản đảm bảo diện mạo và vệ sinh cá nhân
- K4. Mô tả thái độ nhã nhặn, lịch thiệp mà khách hàng mong muốn đối với một hướng dẫn viên du lịch
- K5. Lên danh sách các thói quen cá nhân có thể sẽ làm ảnh hưởng xấu đến uy tín và khiến khách hàng không hài lòng
- K6. Mô tả các bước cần phải ưu tiên thực hiện trước để bắt đầu chuyến du lịch
- K7. Mô tả bất cứ tình huống hay vấn đề có thể xuất hiện tại thời điểm chuẩn bị trước khi chương trình du lịch bắt đầu và cách xử lý các vấn đề đó.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

1. Các hành vi chuyên nghiệp có thể bao gồm:

- Tư thế: đứng thẳng với hai tay để hai bên hoặc phía sau, không khoanh tay và không đọc tài liệu hoặc ngồi tựa vào đồ vật, trang thiết bị
- Đi lại nhẹ nhàng không lê bàn chân trên sàn
- Nói phải rõ ràng, không to tiếng cũng không lầm bầm
- Không được biểu hiện thái độ giận dữ, thiếu kiên nhẫn, mỉa mai hay chán nản
- Trao đổi giữa các nhân viên phục vụ nên riêng biệt, tránh thực hiện trước mặt khách
- Khách hàng phải được chú ý, quan tâm kịp thời và phải được hỗ trợ các yêu cầu bất cứ khi nào cần đến
- Các thông tin và kiến thức phải được truyền tải kịp thời, lịch thiệp và chính xác
- Tại các khu vực công cộng, hướng dẫn viên không nên ho, hắt hơi, hít ngửi, ngoáy mũi hoặc cạy răng, hắng giọng hay khạc nhổ, mút đầu ngón tay, ợ hơi, ngáp, căng thẳng hoặc biểu hiện hành vi chống đối xã hội
- Phải ăn uống vào các thời điểm được xác định trước
- Hướng dẫn viên không được say rượu, có mùi cồn hoặc uống rượu trong thời gian thực hiện chương trình du lịch

2. Trang thiết bị có thể bao gồm:

- Phương tiện vận chuyển (đường bộ, đường biển và hàng không)
- Thiết bị thông tin liên lạc (như micro, loa, âm ly)
- Thiết bị an toàn (như dây an toàn; bình chữa cháy, áo phao, phao cứu hộ, chăn dập lửa...)

3. Diện mạo và vệ sinh cá nhân có thể bao gồm:

- Nam cắt tóc sạch sẽ trên cổ áo, nữ nếu tóc dài buộc lại phía sau.
- Không nên sử dụng các loại nước hoa và nước khử mùi cơ thể nồng độ mạnh
- Bàn tay phải luôn sạch sẽ, rửa tay sau khi hút thuốc lá hoặc đi vệ sinh
- Chỉ đeo nhẫn cưới, khuyên tai hạt nhỏ, vòng cổ đơn giản và đồng hồ. Không đeo vòng tay, vòng cổ chân, không đeo khuyên to, không đeo vòng cổ dài hay vòng tay thô bản
- Nữ chỉ trang điểm nhẹ nhàng, nam cạo râu sạch sẽ - trừ khi râu ria được cho phép không cạo
- Đảm bảo cơ thể phải sạch sẽ, không có mùi khó chịu, bàn tay luôn sạch và các móng tay được cắt gọn gàng
- Đảm bảo hơi thở thơm tho và răng sạch sẽ
- Luôn mặc áo sơ mi/ áo khoác, đồ lót, tất/ quần sạch sẽ ngay từ đầu giờ của mỗi ngày
- Tất cả quần áo mặc ngoài phải được giặt sạch và là phẳng thường xuyên hoặc bất cứ lúc nào bị bẩn
- Giày phải luôn sạch sẽ và đánh xi
- Thẻ Hướng dẫn viên (theo quy định) luôn được đeo, mặc đồng phục ngay ngắn và sạch sẽ

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Tiến hành đánh giá phải bao gồm các tài liệu sau:

- Báo cáo của bên thứ ba về việc hoàn thành danh mục chuẩn bị trước khi chương trình du lịch bắt đầu
- Báo cáo của bên thứ ba về ba trường hợp về việc đúng giờ và trình diện – bao gồm cả việc kiểm tra các thiết bị dụng cụ
- Báo cáo của bên thứ ba về ba trường hợp giữ gìn vệ sinh cá nhân và diện mạo tốt (với việc mặc đúng đồng phục nếu có yêu cầu)

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp sau có thể được sử dụng để đánh giá đơn vị năng lực này:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Báo cáo hoàn thành công việc của bên thứ ba được giám sát viên hay trưởng nhóm thực hiện
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, Người dẫn đoàn, Hướng dẫn viên tập sự

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

DH1.HFO.CL2.03 1.1, 1.2, 1.3

LĨNH VỰC NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH - BẬC 2

TGS2.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH ĐỊNH HƯỚNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để tiến hành định hướng/ giới thiệu các chương trình du lịch

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thuyết minh các chương trình/ tuyến du lịch

- P1. Sắp xếp nội dung và trình bày các thông tin sẽ thuyết minh
- P2. Giới thiệu nội dung chi tiết của chương trình/ tuyến du lịch
- P3. Giải thích về công việc hậu cần và chi tiết kỹ thuật của chương trình/ tuyến du lịch

E2. Trao đổi thông tin với khách và nhận thông tin phản hồi

- P4. Trả lời những câu hỏi của khách và xử lý các vấn đề có thể phát sinh trong khuôn khổ của bài thuyết minh
- P5. Sử dụng các kỹ thuật nói luân phiên để tiếp tục hay ngừng cuộc trò chuyện
- P6. Bày tỏ sự quan tâm đến những gì khách nói tới

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích lý do tại sao du khách cần phải thực hiện từng bước một trong suốt hành trình du lịch
- K2. Mô tả cách thức một bài thuyết minh tiêu chuẩn có thể hữu ích để giao tiếp có hiệu quả với khách
- K3. Liệt kê được những thông tin du khách hay hỏi nhiều nhất
- K4. Giải thích làm thế nào để khuyến khích khách đặt câu hỏi
- K5. Danh sách các rủi ro có thể tránh được khi sử dụng thiết bị thuyết minh

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Quá trình trao đổi thông tin và xây dựng mối quan hệ với khách:

1. Giới thiệu tóm tắt có thể bao gồm:

- Sử dụng lời nói trong các tình huống chính thức và không chính thức
- Sử dụng ấn phẩm và tài liệu chuẩn bị trước
- Sử dụng công cụ trực quan

2. Thông tin có thể bao gồm:

- Tên và số điện thoại liên lạc của hướng dẫn viên
- Giờ địa phương
- Tỷ giá giữa đồng tiền địa phương và ngoại tệ
- Các phương tiện truyền thông địa phương và quốc tế
- Lịch trình tuyến du lịch
- Nội dung chương trình
- Giờ làm việc
- An toàn và phúc lợi
- Giao thông
- Quy tắc thực hành du lịch có trách nhiệm

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Thời tiết
- Truyền thống và văn hóa địa phương
- Thể thao và giải trí
- Tôn giáo
- Lịch sử
- Thông tin khác

3. Câu hỏi có thể bao gồm:

- Mong đợi, lịch trình phát sinh, lịch trình mở, lịch trình cố định, về chiến tranh

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất có ba lần giới thiệu tóm tắt

1. Ít nhất có hai lần cung cấp thông tin

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Phỏng vấn
- Đóng vai
- Thông qua kiểm tra vấn đáp và bài viết

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, Trưởng đoàn, Hướng dẫn viên du lịch tập sự

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.18

TGS2.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ VIỆT NAM ĐỂ CHUẨN BỊ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để áp dụng kiến thức về Việt Nam bao gồm địa lý và lịch sử, truyền thống và phong tục tập quán, sự phát triển kinh tế, an sinh xã hội và chăm sóc sức khỏe để thuyết minh cho du khách

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Kiểm tra lại hành trình để xác định/ lựa chọn các điểm tham quan sẽ đến

- P1. Thu thập thông tin có mối liên hệ đến điểm tham quan, một phần của chương trình du lịch sẽ thực hiện
- P2. Xác định các nguồn thông tin có liên quan và đáng tin cậy về ngành du lịch
- P3. Xử lý thông tin và sắp xếp kế hoạch nội dung cho từng điểm tham quan sẽ đến

E2. Chuẩn bị thông tin cho các hoạt động hướng dẫn

- P4. Sắp xếp thông tin tương ứng với nhu cầu của khách hàng và cách thức thuyết minh thông tin trong hoạt động hướng dẫn
- P5. Xác định chủ đề và dựa vào thông tin tìm hiểu được để đáp ứng nhu cầu cụ thể của du khách
- P6. Cấu trúc và sắp xếp nội dung bài thuyết trình một cách hấp dẫn và cuốn hút
- P7. Xác định bài thuyết minh hỗ trợ phù hợp với tình huống ứng phó tại chỗ khi cần thiết, vừa phải thu hút khách, vừa chính xác và an toàn

E3. Cập nhật kiến thức chung, thông tin về Việt Nam và các vùng địa phương

- P8. Xác định và sử dụng các cơ hội để duy trì thông tin hiện tại và kiến thức về Việt Nam và các vùng địa phương
- P9. Thường xuyên kết hợp một cách thích hợp kiến thức văn hóa và thông tin trong hoạt động hướng dẫn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Lập danh sách về địa lý và vị trí các điểm du lịch cụ thể tại Việt Nam
- K2. Nhận định và giải thích các truyền thống, phong tục tập quán, sự phát triển kinh tế, an sinh xã hội và chăm sóc sức khỏe ở Việt Nam
- K3. Giải thích cách trình bày một bài thuyết minh hoặc các hoạt động khác trong một môi trường hướng dẫn thực tế (như thuyết minh du lịch tại điểm tham quan, thuyết minh du lịch trên xe ô tô)
- K4. Mô tả làm thế nào để trao đổi thông tin và tham gia cùng đoàn khách (tùy thuộc số lượng khách và tính chất phù hợp với nơi thực hiện tại địa phương) với những người có thể chia sẻ kiến thức tại địa phương
- K5. Mô tả các chi tiết cụ thể của một hoạt động hay một bài thuyết minh với nhiều chủ đề và trong một vài môi trường
- K6. Mô tả các bước phát triển một bài thuyết minh mạch lạc và thú vị cho du khách
- K7. Giải thích những câu hỏi điển hình mà du khách thường đặt ra đối với chủ đề mình nói tới
- K8. Mô tả làm thế nào để có nguồn cập nhật thông tin liên quan, đáp ứng nhu cầu khác nhau của du khách và kết hợp những thông tin này trong bài thuyết minh của mình

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Địa lý và lịch sử chung của Việt Nam có thể bao gồm:

- Vị trí địa lý, địa hình, khí hậu, thủy văn, đất đai, biển và hải đảo, hệ động thực vật
- Các điều kiện chung về địa lý của địa phương
- Điều kiện địa lý cụ thể của vị trí điểm tham quan, khả năng tiếp cận và các nguồn tài nguyên du lịch
- Lịch sử Việt Nam
- Lịch sử liên quan đến các địa phương và các điểm tham quan

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

2. Thông tin chung về truyền thống, phong tục tập quán, thói quen của người Việt Nam có thể bao gồm:

- Được phản ánh trong các lễ hội truyền thống, phong cách sống, lễ lối sống
- Các truyền thuyết khác nhau, những câu chuyện liên quan đến địa phương và các điểm du lịch
- Thông tin chung về hệ thống pháp luật Việt Nam, quản lý xuất nhập cảnh và hải quan, an sinh xã hội và chăm sóc sức khỏe
- Cập nhật thông tin về hệ thống pháp luật, quản lý xuất nhập cảnh và hải quan, an sinh xã hội và chăm sóc y tế tại địa phương và các điểm tham quan

3. Các nguồn thông tin và cơ hội để cập nhật kiến thức:

- Truyền thông
- Sách tham khảo
- Thư viện
- Công đoàn
- Các hiệp hội và các tổ chức trong ngành
- Tạp chí ngành
- Dữ liệu máy tính, bao gồm cả mạng thông tin
- Quan sát và trải nghiệm cá nhân
- Hội thảo hoặc các khóa đào tạo trong ngành
- Hệ thống mạng lưới tin không chính thức
- Đồng nghiệp và các chuyên gia

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện đơn vị năng lực này phải bao gồm:

1. Ít nhất một phân tích về thông tin và kiến thức
2. Ít nhất ba bài thuyết minh được phát triển như là cơ sở thực hiện một chương trình du lịch
3. Ít nhất một phản hồi của khách hàng qua phiếu thăm dò ý kiến

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

- Quan sát trực tiếp của các ứng cử viên sử dụng kiến thức để trình bày một bài thuyết minh hoặc hoạt động hướng dẫn
- Thành viên của Hội đồng đánh giá đặt câu hỏi để nhận xét về bề rộng kiến thức của ứng viên và khả năng cung cấp thông tin kiến thức một cách thú vị
- Xem xét hồ sơ để đánh giá khả năng của ứng viên trong việc tìm kiếm thông tin cập nhật và chính xác
- Thông qua bài viết hoặc vấn đáp để đánh giá cách thức mà quá trình tìm kiếm thông tin đã được sử dụng
- Thông qua bài viết hoặc vấn đáp để đánh giá kiến thức quan trọng về Việt Nam và các vùng địa phương

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Thuyết minh viên di sản, Hướng dẫn viên du lịch, Trưởng đoàn, Hướng dẫn viên du lịch tập sự

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.08

TGS2.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐỒNG HÀNH VÀ HƯỚNG DẪN DU KHÁCH THEO CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để đồng hành và hướng dẫn du khách, thực hiện công việc một cách an toàn và giải quyết trường các hợp khẩn cấp tại địa phương theo hợp đồng được ký với một công ty điều hành du lịch hoặc tổ chức địa phương

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Các hoạt động thực hiện trước khi khách đến

- P1. Xác định chức năng và trách nhiệm của Hướng dẫn viên du lịch theo các chính sách và quy trình của đơn vị
- P2. Kiểm tra lịch trình đến và đi
- P3. Kiểm tra việc đặt dịch vụ cho chương trình du lịch
- P4. Kiểm tra hành trình du lịch phù hợp với điều kiện của điểm tham quan và yêu cầu của khách
- P5. Xác minh tất cả các phiếu đặt dịch vụ của công ty điều hành du lịch hay của tổ chức địa phương
- P6. Thu thập và kiểm tra bộ công cụ hướng dẫn, tạm ứng tiền mặt và các biên lai, chứng từ

E2. Hướng dẫn khách du lịch

- P7. Phối hợp với người điều khiển phương tiện vận chuyển du lịch để thống nhất điểm đón khách, hành trình và điểm dừng trong chương trình
- P8. Đón và tách du khách ra khỏi đám đông để gặp mặt và chào đón đoàn trước khi lên xe
- P9. Hỗ trợ các thủ tục đăng ký nhận buồng và trong thời gian làm thủ tục trả buồng
- P10. Phối hợp sắp xếp chương trình du lịch với các nhà cung cấp dịch vụ và công ty điều hành du lịch
- P11. Thực hiện việc kiểm tra số lượng khách trước khi bắt đầu một hoạt động tham quan du lịch
- P12. Cung cấp thông tin có liên quan đến tuyến điểm du lịch
- P13. Nhắc nhở du khách về các biện pháp phòng ngừa, giữ an toàn
- P14. Kiểm tra hành lý thất lạc khi một hoạt động tham quan đã thực hiện xong

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Lập danh sách những cách thức cơ bản về hướng dẫn, định hướng và chỉ đạo khách du lịch
- K2. Mô tả cách xử lý các vấn đề khẩn cấp
- K3. Giải thích và mô tả các hoạt động của hướng dẫn viên trước khi khách đến và sau khi khách rời đi
- K4. Mô tả khí hậu (các loại hình thời tiết bao gồm điều kiện khắc nghiệt, ảnh hưởng của khí hậu đối với cuộc sống, những câu chuyện liên quan đến khí hậu trong một vùng miền địa phương)
- K5. Mô tả những nét cơ bản về địa lý và địa hình (địa hình chính của vùng đất/ ranh giới/ điểm tham quan thiên nhiên chính và các đặc điểm quan trọng của chúng đối với cả Việt Nam và vùng miền địa phương)
- K6. Mô tả môi trường tự nhiên và du lịch (tại sao môi trường lại là một tài sản du lịch, tác động của du lịch đối với môi trường, quản lý đất đai ở Việt Nam)
- K7. Giải thích hệ thống giao thông vận chuyển (hệ thống giao thông chính, việc sử dụng các hình thức vận chuyển khác nhau trên khắp Việt Nam, lịch sử phát triển của các hình thức vận chuyển khác nhau)
- K8. Mô tả về thực phẩm (những món ăn và sản phẩm địa phương)
- K9. Danh sách các loại rượu địa phương, đồ uống có cồn và đồ uống khác
- K10. Mô tả lối sống (những khía cạnh chính trong cuộc sống hàng ngày ở Việt Nam và của người dân địa phương, gia đình và phong tục xã hội)
- K11. Danh sách các địa điểm mua sắm và sản phẩm chính của địa phương

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

K12. Mô tả các dịch vụ du lịch và các tiện nghi của địa phương có ích cho khách (địa điểm đổi tiền, đại lý bán chương trình du lịch, cơ sở lưu trú, điểm tham quan, ngân hàng, cơ sở giặt là, trung tâm y tế, điện thoại, mạng internet...)

K13. Mô tả các sự kiện hiện tại ở Việt Nam và các vùng miền địa phương

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Bộ công cụ của hướng dẫn viên có thể bao gồm:

- Sổ tay, sổ ghi chép
- Bản đồ
- La bàn
- Bút bi
- Bút chì
- Máy ảnh
- Điện thoại di động
- Còi/ còi/ ô
- Bảng tên đón khách
- Mũ
- Loa
- Kem chống nắng
- Kem dưỡng da
- Túi cứu thương

2. Loại thiết bị có thể bao gồm:

- Xe địa hình, xe 4 chỗ, xe khách, xe khách nhỏ, xe khách các loại
- Máy bay
- Tàu biển
- Thuyền buồm
- Các phương tiện khác

3. Thông tin liên quan có thể bao gồm:

- Lịch sử
- Chính quyền
- Kinh tế, xã hội, tôn giáo, văn hóa, y tế, giáo dục...
- Ngôn ngữ bản địa
- Các sự kiện hiện tại và ngày lễ

4. Đồ dùng cá nhân

- Phạm vi đồ dùng cá nhân bao gồm từ đồ trang sức đến quần áo và tiền bạc

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất có ba trong số các trường hợp đã diễn ra
2. Lập kế hoạch ít nhất một chương trình du lịch và một báo cáo hành trình du lịch
3. Ít nhất có một báo cáo về phản hồi của khách hàng

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

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

- Phỏng vấn
- Kiểm tra viết
- Mô phỏng hoặc trình diễn thực tế (chương trình du lịch giả định)
- Quan sát

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN:

Hướng dẫn viên du lịch, Trưởng đoàn, Hướng dẫn viên du lịch tập sự

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.12

TGS2.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM VÀ BỀN VỮNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị các hoạt động du lịch theo cách giảm thiểu các tác động tiêu cực tới môi trường và xã hội

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xác định thông tin chuyên ngành về hoạt động du lịch bền vững

- P1. Xác định các hoạt động du lịch bền vững
- P2. Xác định các nguồn thông tin chính chuyên ngành về các hoạt động du lịch bền vững

E2. Chuẩn bị thông tin chuyên ngành về hoạt động du lịch bền vững

- P3. Sắp xếp thông tin để hỗ trợ việc sử dụng và trình bày thông tin đó
- P4. Tham khảo ý kiến với các bên liên quan khác nhau về trách nhiệm với môi trường và xã hội

E3. Cập nhật kiến thức về sinh thái và các khái niệm về môi trường

- P5. Xác định và sử dụng cơ hội để duy trì kiến thức hiện tại về các chủ đề chuyên ngành
- P6. Chủ động tìm kiếm cơ hội để nâng cao và mở rộng kiến thức nền tảng của cá nhân
- P7. Kết hợp kiến thức được cập nhật vào các hoạt động nghề

E4. Thực hiện các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững

- P8. Tư vấn cho du khách về những hành vi được chấp nhận trước khi vào khu vực địa phương
- P9. Đóng vai trò hình mẫu cho du khách và đồng nghiệp

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả cách tổ chức và điều hành các hoạt động du lịch trong nhiều môi trường với sự giảm thiểu nhất tác động tiêu cực đến môi trường và xã hội
- K2. Giải thích và liệt kê 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
- K3. Xác định và mô tả địa điểm nhạy cảm với môi trường mà ở đó các hoạt động du lịch có thể được thực hiện thật sự hoặc mô phỏng
- K4. Liệt kê và giải thích hoạt động cho môi trường, như pháp luật, tài liệu hướng dẫn và quy tắc ngành
- K5. Giải thích mối quan hệ giữa các bên liên quan đến trách nhiệm với môi trường và xã hội

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Khía cạnh tiêu cực của môi trường
- Khía cạnh tiêu cực của xã hội
- Khía cạnh tích cực của môi trường
- Khía cạnh tích cực của xã hội

2. 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 tham quan xác thực có giá trị
- Các giải pháp công nghệ
- Bảo tồn di sản

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Những thay đổi trong môi trường tự nhiên bao gồm:
 - Việc chăn nuôi
 - Thay đổi hệ động vật
 - Thay đổi hệ thực vật
 - Xói mòn
 - Xem các loài động vật hoang dã

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất một chương trình du lịch hoặc một hoạt động được thực hiện
2. Ít nhất ba báo cáo về các trường hợp đã được thực hiện

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ:

Phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:

- Quan sát trực tiếp cá nhân thực hiện một chương trình du lịch hoặc hoạt động trong một khu vực có môi trường nhạy cảm
- Sử dụng các tình huống nghiên cứu để đánh giá khả năng áp dụng 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, giảm thiểu tác động kỹ thuật và yêu cầu điều chỉnh

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN:

Thuyết minh viên di sản, Thuyết minh viên du lịch tại điểm, Hướng dẫn viên du lịch, Trưởng đoàn

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.16

TGS2.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TRÌNH BÀY BÀI THUYẾT MINH DU LỊCH THEO CÁC CHỦ ĐỀ CHUYÊN BIỆT

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để trình bày các bài thuyết minh theo các chủ đề chuyên sâu cho khách du lịch

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thuyết minh chuyên sâu

- P1. Cung cấp thông tin chính xác
- P2. Trình bày bài thuyết minh trong thời gian cho phép
- P3. Sử dụng thuyết minh hỗ trợ phù hợp trong trường hợp phát sinh tại chỗ khi cần thiết
- P4. Duy trì sự quan tâm của đoàn và làm tăng sự hứng thú của họ đối với chương trình du lịch

E2. Tiếp nhận và trả lời các ý kiến phản hồi của khách hàng

- P5. Khuyến khích khách du lịch đặt câu hỏi, tìm cách làm rõ thêm thông tin và bình luận đúng, phù hợp với những vấn đề khách hỏi
- P6. Tóm tắt rõ ràng và chính xác nội dung trả lời khách, bổ sung thêm thông tin nếu có yêu cầu

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích được tại sao và làm thế nào để khuyến khích du khách đặt câu hỏi và cách xử lý các câu hỏi của khách
- K2. Mô tả các thiết bị được sử dụng để hỗ trợ trình bày bài thuyết minh
- K3. Mô tả đặc điểm khác nhau của đoàn khách và nhu cầu của họ đối với bài thuyết minh (như khách khiếm thính, khách khiếm thị, trẻ em, những người sử dụng tiếng Anh như một ngôn ngữ thứ hai...)
- K4. Giải thích cách sử dụng các kỹ năng giao tiếp bằng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ để duy trì sự quan tâm của du khách và để nhấn mạnh tầm quan trọng của chủ đề đặc biệt trong bài thuyết minh
- K5. Giải thích cách xử lý và sử dụng thông tin phản hồi
- K6. Giải thích được tầm quan trọng của việc chọn vị trí cho đoàn và vị trí đứng cho bản thân khi thuyết minh, cách lựa chọn hiệu quả vị trí cho đoàn và bản thân
- K7. Giải thích các yếu tố thành công liên quan đến các bài thuyết minh bạn đem đến cho khách
- K8. Lập danh sách và mô tả các yêu cầu của đơn vị có ảnh hưởng đến bài thuyết minh cho du khách của bạn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Thực hiện bài thuyết minh có thể bao gồm:

- Lựa chọn cho mình và đoàn khách vị trí phù hợp nhất, để đoàn nhìn thấy và nghe bài thuyết minh của bạn tốt nhất
- Lựa chọn thời điểm và tình huống phù hợp chủ đề thuyết minh
- Sử dụng các kỹ thuật trình bày một cách hiệu quả để duy trì sự quan tâm của đoàn và làm tăng sự hứng thú của họ đối với chương trình tham quan
- Thu hút sự chú ý của đoàn khách du lịch vào những nét nổi bật nhất trong bài thuyết minh của mình

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất một bài thuyết minh
2. Xây dựng ít nhất ba bài thuyết minh như bộ tài liệu cơ bản cho một hành trình du lịch
3. Ít nhất có một bằng chứng về việc xử lý hiệu quả với ba câu hỏi

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

- Quan sát trực tiếp khi cá nhân thực hiện các bài thuyết minh
- Sử dụng các trường hợp nghiên cứu để đánh giá khả năng áp dụng yêu cầu phát triển bài thuyết minh
- Thông qua các bài kiểm tra viết hoặc vấn đáp đánh giá kiến thức về các yêu cầu cơ bản và cụ thể để phát triển bài thuyết minh
- Thu thập các minh chứng xảy ra tự nhiên tại nơi làm việc hoặc từ các trường hợp diễn tập mô phỏng được thiết kế cẩn thận để phản ánh thật sự về môi trường làm việc

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Thuyết minh viên di sản, Thuyết minh viên du lịch, Hướng dẫn viên du lịch tại điểm, Trưởng đoàn, Hướng dẫn viên du lịch tập sự

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.17

TGS2.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH VÀ CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ VÀ HƯỚNG DẪN TẠI ĐIỂM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để cung cấp dịch vụ giải trí tại chỗ trong quá trình hướng dẫn

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Kế hoạch vui chơi giải trí

- P1. Xác định các tiêu chí tạo ra sự thành công của các hoạt động vui chơi giải trí đã được lên kế hoạch và các phương pháp thu thập thông tin phản hồi của khách du lịch, sau đó phối hợp với những người có liên quan
- P2. Thiết kế các hoạt động giải trí đã được lựa chọn và lên kế hoạch cho phù hợp với địa điểm tổ chức
- P3. Lên kế hoạch trang trí địa điểm tổ chức, đảm bảo yếu tố an toàn và có đủ không gian thực hiện các hoạt động vui chơi giải trí

E2. Thực hiện hoạt động vui chơi, giải trí

- P4. Thực hiện các hoạt động vui chơi giải trí theo kế hoạch
- P5. Điều chỉnh hoạt động của sự kiện để đáp ứng phản hồi của khán giả

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích các yếu tố quan trọng để xem xét khi lựa chọn và sắp xếp nội dung của sự kiện phù hợp với yêu cầu của khách
- K2. Giải thích tầm quan trọng của việc để lại ấn tượng tích cực trong lòng khách du lịch vào lúc kết thúc sự kiện
- K3. Xác định các tiêu chí để tự đánh giá việc thực hiện của mình và sử dụng các tiêu chí này làm cơ sở để thay đổi cho các sự kiện tương lai
- K4. Xác định các tiêu chí ảnh hưởng đối với yêu cầu, tiêu chuẩn và quy định cụ thể của công ty liên quan đến việc cung cấp các hoạt động vui chơi giải trí tại điểm tham quan của nhân viên

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Nhu cầu và kỳ vọng có thể bao gồm:

- Đối tượng khách dự định
- Tổ chức

2. Yêu cầu địa điểm có thể bao gồm:

- Vị trí và khả năng tiếp cận
- Loại địa điểm
- Các tiện nghi tại điểm
- Sức chứa các địa điểm
- Các tiện nghi cho khách hàng
- Y tế và an toàn
- Chi phí

3. Các nguồn lực có thể bao gồm:

- Ngân sách
- Thiết bị và vật liệu
- Nhân lực, tài liệu quảng bá và các kênh thông tin

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

1. Lên kế hoạch cho ít nhất hai hoạt động giải trí tại điểm tham quan
2. Có ít nhất ba báo cáo về hoạt động giải trí tại điểm tham quan

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

- Thành viên của Hội đồng Đánh giá đặt câu hỏi để kiểm tra bề rộng kiến thức của cá nhân và khả năng trả lời những câu hỏi của họ
- Đánh giá danh sách các hình thức giải trí do các cá nhân chuẩn bị
- Thông qua các bài kiểm tra viết hoặc vấn đáp để đánh giá cách thu thập thông tin phản hồi và biên soạn các phân tích để cải thiện hoạt động
- Thông qua các bài kiểm tra viết hoặc vấn đáp để đánh giá các khía cạnh của kiến thức chuyên môn

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Thuyết minh viên di sản, Thuyết minh viên du lịch, Hướng dẫn viên du lịch, Trưởng đoàn

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.03

TGS2.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP SỰ HỖ TRỢ THIẾT THỰC CHO KHÁCH DU LỊCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả năng lực cần thiết để hỗ trợ khách du lịch và xử lý các vấn đề tại chỗ

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị để cung cấp sự hỗ trợ cần thiết cho khách du lịch

- P1. Xây dựng danh sách các yêu cầu đặc biệt và hành động sẽ thực hiện
- P2. Duy trì đầy đủ và chính xác hồ sơ về các yêu cầu đặc biệt, hành động đã thực hiện và kết quả
- P3. Dự đoán trước được những vấn đề và xây dựng các phương án xử lý
- P4. Xem xét các chính sách và quy trình của đơn vị để xử lý vấn đề
- P5. Liệt kê tất cả các địa chỉ liên lạc khẩn cấp

E2. Cung cấp sự hỗ trợ cần thiết

- P6. Đáp ứng yêu cầu của khách hàng để được hỗ trợ kịp thời, tế nhị và kín đáo
- P7. Thông báo cho khách về những nhu cầu của họ vượt quá thẩm quyền giải quyết

E3. Xử lý các vấn đề

- P8. Đảm bảo sự hài hòa giữa nhu cầu ưu tiên riêng biệt của một khách với nhu cầu chung của những khách còn lại trong đoàn
- P9. Giảm thiểu các nguyên nhân có thể gây ra sự cố/vấn đề tại điểm tham quan bằng cách có kế hoạch chuẩn bị trước
- P10. Giải quyết vấn đề tại điểm tham quan và tham khảo những người bên ngoài về khả năng có sự hỗ trợ thích hợp

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích các nguyên tắc đưa ra quyết định
- K2. Giải thích giới hạn thẩm quyền riêng
- K3. Các cách thức đảm bảo bí mật khi cung cấp sự hỗ trợ
- K4. Chi tiết cách thức đảm bảo sự hài hòa giữa nhu cầu của cá nhân trong đoàn và nhu cầu chung của cả đoàn
- K5. Danh sách các tình huống có thể cần sự giúp đỡ từ cấp trên và nêu rõ loại hình trợ giúp có thể cần
- K6. Giải thích cách lưu giữ hồ sơ thông tin chính xác để có thể giúp tránh lặp lại những khó khăn tương tự cho khách hàng tương lai
- K7. Liệt kê và giải thích các chính sách và thủ tục của đơn vị để xử lý vấn đề
- K8. Lập danh sách các vấn đề thường gặp và cung cấp các giải pháp cho từng tình huống, do đó sẽ giảm thiểu tác động đối với khách du lịch
- K9. Chi tiết các thông tin được lưu giữ trong hồ sơ để giúp ngăn chặn trước và giải quyết các vấn đề tương lai

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các yêu cầu có thể bao gồm:

- Y tế, thể chất, các nhu cầu và những mối quan tâm đặc biệt
- Vận chuyển, hành lý, tài sản, tài liệu
- Tai nạn đột ngột, bệnh tật, mất mát

2. Trao đổi thông tin :

- Với cấp trên, với các nguồn hỗ trợ, bằng lời nói hoặc bằng văn bản

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

3. Thay đổi có thể bao gồm:

- Đối với hành trình,
- Đối với những dịch vụ đã cung cấp,
- Hủy và chậm trễ

4. Bên chịu ảnh hưởng có thể là:

- Khách hàng
- Phương tiện vận chuyển
- Hướng dẫn viên du lịch
- Các cơ sở lưu trú
- Nhà hàng, cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống
- Máy bay/ tàu thủy/ tàu hỏa

5. Vấn đề xảy ra có thể bao gồm:

- An toàn, thoải mái và quyền lợi của khách hàng
- Xung đột
- Tài liệu
- Bị mất hoặc bị đánh cắp đồ
- Phương tiện vận chuyển bị hư hỏng
- Nhân viên du lịch khác không có mặt hoặc không đủ khả năng phục vụ
- Tai nạn bệnh tật hay thiếu khả năng của khách hàng
- Thời tiết bất ổn/ rủi ro
- Chuyển bay/ tàu thủy/ tàu hỏa

6. Duy trì có thể bao gồm:

- Duy trì tinh thần cho đoàn du khách
- Duy trì ghi chép hồ sơ đoàn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá hoạt động phải bao gồm:

1. Ít nhất một chương trình du lịch hoặc một hoạt động được thực hiện
2. Giải quyết ít nhất ba trong các tình huống đã xảy ra trong thực tế
3. Ít nhất một báo cáo về phản hồi của khách du lịch

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:

- Quan sát trực tiếp việc cung cấp sự hỗ trợ thực tế của cá nhân
- Sử dụng nghiên cứu tình huống để đánh giá khả năng áp dụng kiến thức và năng lực để cung cấp sự hỗ trợ thực tế
- Thông qua các bài kiểm tra viết hoặc vấn đáp để đánh giá kiến thức về sự trao đổi thông tin với khách hàng, giải quyết khiếu nại, sắp xếp thông tin, xây dựng mối quan hệ khách hàng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, Hướng dẫn viên du lịch tập sự

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

TGS2.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TRÌNH BÀY TRẢI NGHIỆM VỀ MÔI TRƯỜNG VĂN HÓA VÀ DI SẢN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả năng lực cần thiết để trình bày trải nghiệm về môi trường văn hóa và di sản

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thuyết minh thông tin chuyên sâu về môi trường văn hóa và di sản trong các hoạt động du lịch

- P1. Cung cấp thông tin chính xác
- P2. Tiến hành thuyết minh trong thời gian cho phép
- P3. Sử dụng bài thuyết minh hỗ trợ phù hợp trong trường hợp phát sinh đột xuất nếu cần
- P4. Duy trì sự quan tâm của đoàn và tăng thêm sự hứng thú của họ đối với chương trình du lịch

E2. Trả lời ý kiến phản hồi và câu hỏi

- P5. Khuyến khích khách du lịch đặt câu hỏi, tìm cách làm rõ thêm thông tin và bình luận đúng và phù hợp với những vấn đề khách hỏi
- P6. Tóm tắt rõ ràng và chính xác nội dung trả lời, bổ sung thêm thông tin nếu có yêu cầu

E3. Cập nhật kiến thức thông tin chuyên sâu về môi trường văn hóa và di sản để nâng cao sự trải nghiệm

- P7. Xác định và sử dụng các cơ hội để duy trì hiểu biết hiện tại về các chủ đề chuyên sâu
- P8. Chủ động tìm kiếm cơ hội để nâng cao và mở rộng kiến thức nền tảng của bản thân
- P9. Vận dụng kiến thức cập nhật và mở rộng vào các hoạt động của công việc

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích tại sao và bằng cách nào khuyến khích được du khách đặt câu hỏi và cách xử lý các câu hỏi đó
- K2. Giải thích lý do, thời điểm và cách sử dụng các thiết bị hỗ trợ thuyết minh
- K3. Mô tả đặc điểm khác nhau của các đoàn khách và nhu cầu của họ đối với bài thuyết minh (như những người khiếm thị, khiếm thính, trẻ em, những người sử dụng tiếng Anh như một ngôn ngữ thứ hai ...)
- K4. Giải thích cách sử dụng các kỹ năng giao tiếp bằng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ để duy trì sự quan tâm của du khách và nhấn mạnh tầm quan trọng của chủ đề cụ thể trong bài thuyết minh
- K5. Làm thế nào để xử lý và sử dụng thông tin phản hồi
- K6. Giải thích về hậu quả của việc cung cấp thông tin không đầy đủ và không chính xác
- K7. Mô tả các lý thuyết thuyết minh đương đại, phương pháp và phương tiện dùng trong thuyết minh
- K8. Liệt kê các nguồn thông tin về môi trường văn hóa và di sản
- K9. Giải thích cách cập nhật kiến thức thông tin chuyên ngành về môi trường văn hóa và di sản để nâng cao sự trải nghiệm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các vấn đề/ sự cố văn hóa có thể bao gồm:

- Sử dụng thông tin văn hóa, hạn chế tiếp cận
- Sử dụng các nhân viên phù hợp
- Giá trị truyền thống/ hiện đại và các phong tục
- Sự khác biệt văn hóa trong phong cách đàm phán và giao tiếp

2. Tác động đến cộng đồng có thể bao gồm:

- Các khía cạnh tích cực như lợi ích kinh tế cho cộng đồng địa phương, cải thiện cơ sở hạ tầng ở địa phương, cơ hội việc làm, lợi ích văn hóa, giáo dục du khách, tăng sự hiểu biết giữa các nền văn hóa của khách du lịch và cộng đồng địa phương

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Các khía cạnh tiêu cực như giảm giá trị văn hóa, ảnh hưởng đến cấu trúc xã hội

3. Tiến hành các hoạt động du lịch văn hóa, di sản có thể bao gồm:

- Lựa chọn cho mình và đoàn khách vị trí phù hợp nhất có thể để họ có thể nhìn và nghe bài thuyết minh của bạn tốt nhất
- Sử dụng các kỹ thuật thuyết minh một cách hiệu quả để duy trì sự quan tâm của đoàn và làm tăng sự hứng thú của họ đối với chương trình tham quan
- Thu hút sự chú ý của đoàn khách du lịch vào những điểm nổi bật trong bài thuyết minh của mình
- Môi trường văn hóa và di sản trên khắp Việt Nam

4. Điều kiện địa lý Việt Nam có thể bao gồm:

- Vị trí địa lý, địa hình, khí hậu, thủy văn, đất, biển và hải đảo, hệ động thực vật
- Các điều kiện địa lý chung của địa phương
- Các điều kiện địa lý chi tiết của các điểm tham quan: vị trí của điểm, khả năng tiếp cận và nguồn tài nguyên du lịch
- Lịch sử Việt Nam
- Lịch sử có liên quan đến địa phương và các điểm du lịch

5. Thông tin chung về truyền thống, phong tục, tập quán Việt Nam có thể bao gồm:

- Những gì được thể hiện trong lễ hội truyền thống, phong cách sống, lễ lối sống
- Truyền thuyết khác nhau và những câu chuyện liên quan đến địa phương và các điểm du lịch

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất có ba hoạt động du lịch liên quan đến văn hóa và di sản
2. Ít nhất có ba báo cáo bài thuyết minh về môi trường văn hóa và di sản như kiến thức nền tảng cho hoạt động du lịch văn hóa và di sản

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

- Quan sát trực tiếp cá nhân sử dụng kiến thức để thuyết minh cho các hoạt động du lịch
- Thành viên Hội đồng đánh giá đặt câu hỏi để kiểm tra bề rộng kiến thức và năng lực của cá nhân trong việc cung cấp thông tin văn hóa và di sản, tổ chức các hoạt động du lịch
- Đánh giá danh sách nghiên cứu do cá nhân chuẩn bị
- Thông qua bài thi vấn đáp hoặc thi viết để đánh giá phương pháp đã thực hiện trong quá trình nghiên cứu
- Thông qua bài thi vấn đáp hoặc thi viết để đánh giá các khía cạnh của kiến thức chuyên môn
- Đánh giá danh sách các minh chứng và báo cáo của bên thứ ba tại nơi làm việc về việc thực hiện công việc của cá nhân

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, Trưởng đoàn, Thuyết minh viên du lịch tại điểm, Thuyết minh viên di sản

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.07

TGS2.9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ VIỆC SẮP XẾP CHUYẾN DU LỊCH CHO DU KHÁCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để xử lý việc sắp xếp chương trình du lịch bao gồm cả lịch trình du lịch và đưa ra các phương án dự phòng cho những thay đổi như bổ sung thêm hoặc những vấn đề phải xem xét lại so với hợp đồng đã được quản lý điều hành du lịch, quản lý chương trình du lịch ký kết.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hiện kiểm tra trước khi khách đến

- P1. Xác định các dịch vụ bao gồm trong chương trình du lịch theo yêu cầu của khách
- P2. Xác định các dịch vụ bao gồm trong chương trình cho cá nhân từng du khách theo chính sách của đơn vị
- P3. Xác nhận các dịch vụ bao gồm chương trình du lịch đã đặt trước và thực hiện điều chỉnh nếu cần
- P4. Thông báo với các bộ phận liên quan trong đơn vị về bất cứ sự thay đổi cần thiết nào

E2. Xử lý các sắp xếp chương trình du lịch

- P5. Điều chỉnh các thành phần dịch vụ trong chương trình du lịch cho phù hợp với lịch trình
- P6. Kiểm tra việc tuân thủ các phần dịch vụ đã đặt trước với các nhà cung ứng
- P7. Hạch toán chính xác số tiền phải trả hay các khoản tiền thu của khách/ nhà cung ứng theo đúng quy trình của đơn vị
- P8. Cung cấp các thông tin liên quan đến dịch vụ của các nhà cung ứng, các tiện nghi và trang thiết bị
- P9. Thúc đẩy nhà cung ứng đáp ứng yêu cầu tùy chọn của du khách

E3. Xử lý phàn nàn và các trường hợp khẩn cấp khác

- P10. Xác định loại phàn nàn và các trường hợp khẩn cấp khác
- P11. Hỗ trợ giải quyết các phàn nàn và các vấn đề liên quan khác theo chính sách của đơn vị
- P12. Đánh giá bản chất của khiếu nại với nhà cung ứng liên quan
- P13. Xác định và áp dụng các giải pháp phù hợp
- P14. Thông báo cho các cơ quan chức năng liên quan về tình hình xảy ra bất cứ khi nào có thể
- P15. Thông báo cho nhân viên điều hành chương trình về tình hình xảy ra
- P16. Cung cấp giấy tờ tài liệu về tất cả các sự cố trong báo cáo cuối cùng

E4. Thực hiện các hoạt động sau khi khởi hành

- P17. Báo cáo việc điều chỉnh và hủy các dịch vụ theo đúng quy trình và hướng dẫn của đơn vị
- P18. Tính toán doanh thu hay các chi phí phát sinh thêm (nếu có)
- P19. Báo cáo về các phàn nàn, các giải pháp và khuyến nghị khả thi theo chính sách đơn vị
- P20. Báo cáo về các chi phí phát sinh liên quan đến lịch trình du lịch đã gửi
- P21. Hỗ trợ giải quyết các vấn đề còn lại

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách để kiểm tra trước khi khách đến
- K2. Mô tả cách xử lý phàn nàn và các trường hợp khẩn cấp khác
- K3. Lên danh sách các cách thực hiện các hoạt động sau khi khởi hành
- K4. Mô tả và giải thích quy trình (check-in và check-out) (đối với dịch vụ vận chuyển, cơ sở lưu trú du lịch)
- K5. Mô tả và giải thích quy trình hoạt động chuẩn:
 - Công ty vận chuyển

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Cơ sở lưu trú
- Các cơ sở khách liên quan đến khách du lịch

K6. Giải thích giá của buồng nghỉ và lịch hàng không, công ty vận tải đường biển, công ty xe khách/ tàu hỏa

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Nhu cầu của đoàn khách có thể bao gồm:

- Điều chỉnh khách sạn lưu trú
- Điều chỉnh yêu cầu về món ăn
- Sắp xếp chỗ ngồi trên phương tiện vận chuyển du lịch

2. Vệ sinh cá nhân có thể bao gồm:

- Yêu cầu chuẩn mực xã hội đối với cá nhân về việc tắm, chải tóc, đánh răng, cắt móng tay/ chân, là quần áo và đánh giày.

3. Các nhà cung ứng du lịch:

- Các đơn vị cung cấp dịch vụ du lịch hoặc các thành phần dịch vụ nhỏ

4. Thông tin liên quan:

- Các chỉ tiêu mang tính chất cá nhân như chi phí bao gồm, chi phí tối thiểu, các tiện nghi tùy chọn (tivi hoặc tủ lạnh trong phòng)

5. Chi tiêu cá nhân có thể bao gồm:

- Đồ uống có cồn
- Bưu điện
- Giặt là
- Mạng Internet không dây (Wifi)
- Và các loại chi phí khác không đề cập đến trong báo giá chương trình du lịch

6. Các phàn nàn có thể bao gồm:

- Thu vượt tiền của khách
- Thu tiền các mục dịch vụ khách không sử dụng
- Thu tiền các mục sẽ cung cấp nhưng lại không có
- Mua hàng giả hoặc vật liệu nhái
- Phí hành lý quá cước
- Nâng cấp hoặc giảm cấp dịch vụ
- Các phàn nàn khác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Thực hiện đánh giá phải bao gồm:

1. Ít nhất ba trường hợp đã được diễn ra
2. Ít nhất một kế hoạch tham quan du lịch
3. Ít nhất một báo cáo phản hồi của khách hàng

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Phỏng vấn
- Kiểm tra viết
- Quan sát và mô phỏng hoặc thao tác thực tế

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, Hướng dẫn viên du lịch tập sự

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.18

TGS2.10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ HỒ SƠ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị các hồ sơ liên quan đến chương trình du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xem xét lại các tài liệu trước khi chương trình du lịch bắt đầu

- P1. Xem xét lại các hồ sơ chương trình du lịch với nhân viên văn phòng trước chuyến du lịch
- P2. Thông báo các sai lệch trong giấy tờ tài liệu kịp thời
- P3. Làm rõ các chi tiết cụ thể của toàn bộ tài liệu theo quy định của đơn vị

E2. Xử lý các tài liệu trong khi thực hiện chương trình du lịch

- P4. Đảm bảo tất cả tài liệu được cung cấp và thu thập lại một cách phù hợp
- P5. Xử lý, thu nhận tiền mặt và tài liệu một cách chính xác và an toàn
- P6. Bàn giao các tài liệu chính xác về chương trình du lịch tới đúng nhà cung ứng và nhân viên
- P7. Ghi chép các vấn đề về tài liệu và tiền mặt

E3. Nộp các tài liệu sau khi kết thúc chương trình du lịch

- P8. Sắp xếp và hệ thống hóa các tài liệu đã thu thập
- P9. Nộp các tài liệu cho giám sát viên để kiểm tra lại hồ sơ chương trình du lịch

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Xác định các lý do chi tiết để xem xét cẩn thận các tài liệu và các hậu quả của việc thất bại trong quan sát và sửa các lỗi sai lệch
- K2. Giải thích các cách thực tiễn về việc đảm bảo an ninh tiền mặt khi thực hiện chương trình du lịch
- K3. Lên danh sách các bước để giảm thiểu số dư hoặc hệ thống tiền lẻ khác của đơn vị
- K4. Giải thích các hồ sơ tài liệu cần được lưu giữ và lý do cho việc đó
- K5. Mô tả và giải thích chính sách của đơn vị về việc xử lý hồ sơ chương trình du lịch

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các 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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

2. Tiền mặt có thể bao gồm:

- Tiền thưởng (tip), phí vào cửa, dự phòng, nhận lại khi thanh toán

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Thực hiện đánh giá phải bao gồm:

1. Ít nhất một tài liệu được xem xét lại trước khi bắt đầu chương trình du lịch
2. Ít nhất hai trường hợp xử lý tài liệu trong khi thực hiện chương trình du lịch
3. Ít nhất một hồ sơ tài liệu sau chương trình du lịch được hệ thống hóa

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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
- Vấn đáp và kiểm tra viết

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, Hướng dẫn viên du lịch tập sự

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.18

LĨNH VỰC NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH - BẬC 3

TGS3.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÁC ĐỊNH VÀ ĐÁNH GIÁ NHU CẦU VÀ KỶ VỌNG CỦA CÁC LOẠI KHÁCH HÀNG KHÁC NHAU

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để xác định và đánh giá nhu cầu, kỳ vọng của các loại khách hàng khác nhau

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguồn và thu thập thông tin

- P1. Phát triển phương pháp thu thập dữ liệu, đảm bảo giá trị và độ tin cậy của thông tin
- P2. Lựa chọn nguồn thu thập thông tin phù hợp theo nhu cầu và kỳ vọng của khách

E2. Hệ thống hóa thông tin và nguồn dữ liệu đã thu thập

- P3. Lựa chọn đúng phương tiện xử lý thông tin và thực hiện việc đánh giá
- P4. Đảm bảo dữ liệu được thu thập có giá trị, chi tiết và còn hiệu lực
- P5. Xây dựng bộ thông tin khách hàng dựa trên những dữ liệu và thông tin đã thu thập

E3. Đánh giá việc thực hiện

- P6. Đánh giá nhu cầu và kỳ vọng
- P7. Đảm bảo dữ liệu được thu thập là có giá trị, chi tiết và còn hiệu lực

E4. Phân tích và rút ra kết luận

- P8. Xây dựng tiêu chí cho việc phân tích
- P9. Phân tích dữ liệu theo tiêu chí đã đặt ra
- P10. Cung cấp kết quả phát hiện và kết luận về cả nhu cầu và kỳ vọng của khách

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Sự đa dạng của phương pháp, nguồn thu thập dữ liệu và thông tin
- K2. Liệt kê những cách thức đa dạng trong giao tiếp với khách để phát hiện nhu cầu và mong muốn của họ
- K3. Mô tả những đặc điểm cơ bản của việc phân tích đánh giá nhu cầu và kỳ vọng của khách, tác động của chúng đến khách hàng
- K4. Liệt kê và mô tả phương pháp đáp ứng nhu cầu và mong muốn của khách
- K5. Giải thích yêu cầu của công ty đối với hoạt động thu thập, báo cáo và lưu trữ thông tin của khách
- K6. Liệt kê cách thu thập, báo cáo và cập nhật thông tin một cách hiệu quả
- K7. Mô tả cách thức kiểm soát thời hạn giá trị và độ tin cậy của thông tin để đưa vào hồ sơ khách hàng
- K8. Liệt kê những phương pháp nghiên cứu cơ bản của việc phân tích dữ liệu đã thu thập
- K9. Xác định lợi ích và hạn chế của các biểu mẫu phân tích khác nhau
- K10. Xác định những tiêu chí phù hợp cho việc đánh giá nhu cầu và kỳ vọng
- K11. Trình bày có hệ thống những kết quả đã phát hiện và nâng cao tính ứng dụng của chúng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ NHỮNG YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Quá trình thu thập dữ liệu và thông tin có thể bao gồm

- Thu thập dữ liệu
- Thu thập thông tin

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Lấy mẫu
- Phỏng vấn
- Điều tra
- Phiếu thăm dò ý kiến
- Các nhóm tiêu điểm
- Các cuộc trao đổi với đồng nghiệp

2. Quy trình xây dựng tiêu chí đánh giá có thể bao gồm:

- Lập hồ sơ khách hàng
- Định hướng mục tiêu
- Hoàn thiện và phát triển sản phẩm hiện có và tương lai

3. Quy trình phân tích và tìm kết quả có thể bao gồm:

- Phương pháp nghiên cứu cơ bản: Định tính và định lượng
- Cấu trúc của kết quả
- Giá trị của kết quả

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất ba quy trình thu thập dữ liệu và thông tin
2. Ít nhất một quy trình xây dựng tiêu chí đánh giá
3. Tài liệu phân tích cuối cùng và tính ứng dụng kết quả tìm được

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Phỏng vấn
- Đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, Hướng dẫn viên tập sự

SỔ THAM CHIẾU VỚI CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.01

TGS3.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SẮP XẾP LỊCH TRÌNH THAM QUAN DU LỊCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để sắp xếp các lịch trình tham quan cho khách có yêu cầu riêng về chương trình du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị lịch trình

- P1. Thiết lập và duy trì liên hệ với khách hàng
- P2. Gợi ý lịch trình phù hợp, báo giá rõ ràng và chính xác để khách cân nhắc
- P3. Xác nhận tổng dịch vụ, việc tổ chức và chi tiết của lịch trình đã thỏa thuận cuối cùng với khách hàng
- P4. Thông báo cho đơn vị mọi thay đổi trong lịch trình trước khi bắt đầu sắp xếp lại các dịch vụ

E2. Thực hiện kế hoạch

- P5. Hỗ trợ khách tại sân bay đến và đi
- P6. Chuẩn bị đón và tiễn khách
- P7. Gặp mặt và chào đón khách nồng nhiệt
- P8. Hỗ trợ kỹ thuật cho khách chuyển tiếp, nối chuyến
- P9. Hỗ trợ vận chuyển khách đến và đi
- P10. Vận chuyển khách đến khách sạn/ điểm lưu trú
- P11. Vận chuyển khách đi và hỗ trợ làm thủ tục nhận chỗ
- P12. Hỗ trợ việc di chuyển hành lý
- P13. Xây dựng không khí hợp tác giữa các khách và hướng họ quan tâm đến sức khỏe, an toàn và quyền lợi của họ
- P14. Cung cấp cho khách sự trợ giúp thiết thực và xử lý các vấn đề phát sinh tại chỗ
- P15. Cung cấp cho khách dịch vụ có chất lượng tốt

E3. Quản lý sự hài lòng của khách

- P16. Trao đổi về các nhu cầu đặc biệt của khách hàng
- P17. Xử lý phàn nàn của khách
- P18. Thiết lập và duy trì mối quan hệ làm việc hiệu quả
- P19. Xây dựng lòng tin và sự hỗ trợ giám sát trực tiếp
- P20. Cung cấp sự chỉ dẫn và thông tin
- P21. Trình bày thông tin liên quan đến công việc

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả địa lý du lịch để đáp ứng nhu cầu của khách và làm tăng sự tin tưởng
- K2. Giải thích quy định và luật lệ hiện hành trong việc bán chương trình riêng biệt và những gì có trong chương trình trọn gói
- K3. Liệt kê những đặc điểm của một lịch trình du lịch hay
- K4. Mô tả những khách hàng khác nhau, nhu cầu thực tế và nhu cầu cảm nhận
- K5. Giải thích cách thức thiết lập mối liên lạc và quan hệ tích cực với khách hàng
- K6. Mô tả cách thức quảng bá cho khách hàng hình ảnh tốt của bản thân bạn và của đơn vị
- K7. Mô tả cách thức sử dụng kiến thức, nhận thức về địa lý du lịch và các thành phần dịch vụ trong chương trình để tạo sự tin tưởng cho khách hàng
- K8. Giải thích cách thức thu thập, ghi chép và cập nhật thông tin một cách hiệu quả

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- K9. Xác định cách thức thông tin ngắn gọn, khuyến khích khách đặt câu hỏi và trả lời khách về quy trình và tiện nghi tại cửa khẩu
- K10. Mô tả quy trình chính xác việc xử lý những giấy tờ đặc thù và việc thanh toán áp dụng trong du lịch theo quy định của công ty và giải thích việc sử dụng danh sách phân bổ chính xác cho các mục đích khác nhau trong tương lai
- K11. Mô tả chính xác quy trình cần tuân thủ trong du lịch khi chuẩn bị việc vận chuyển đặc biệt; xác nhận sự việc và thông tin trong tình huống đặc thù của du lịch; liên lạc hợp lý với các bên liên quan trước và trong quá trình vận chuyển khách
- K12. Giải thích quy định của các phương tiện vận chuyển về vận chuyển hành lý, hành lý xách tay và hành lý quá cước
- K13. Mô tả mối quan tâm đặc biệt cần phải được thực hiện đối với hành khách mang theo hài cốt về nước
- K14. Giải thích cách thức tạo thói quen thực hiện theo kế hoạch/ lịch trình và áp dụng trong công việc và đời sống cá nhân của bạn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ NHỮNG YẾU TỐ THAY ĐỔI

Quy trình sắp xếp chương trình du lịch một cách bền vững/ ổn định

1. Xây dựng chương trình ban đầu có thể bao gồm:

- Xác định yêu cầu của khách hàng
- Rà soát lại nội dung chương trình và các điểm du lịch sẽ đến thăm
- Soạn thảo tóm tắt bài giới thiệu đối với từng điểm du lịch sẽ đến thăm
- Giới thiệu chi phí dự kiến cho chương trình
- Thảo luận yêu cầu nhân lực liên quan
- Chi tiết hóa chương trình du lịch theo ngày và theo giờ
- Thu thập và xử lý thông tin, tài liệu cụ thể (bộ tài liệu khách hàng)

2. Thực hiện chương trình du lịch có thể bao gồm:

- Tiếp đón và chào mừng khách
- Sắp xếp các dịch vụ tham quan, vận chuyển
- Quy trình lưu trú
- Những yêu cầu đặc biệt về chương trình tại điểm tham quan
- Quy trình xử lý phàn nàn của khách
- Làm thủ tục hành lý
- Quảng bá về lợi ích tăng thêm đã dành cho khách trong chương trình

3. Giám sát và ý kiến phản hồi:

- Làm báo cáo thu chi đoàn
- Báo cáo lịch trình đã thực hiện
- Đánh giá và báo cáo về sự hài lòng của khách từ ý kiến phản hồi

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Rà soát lại ít nhất một chương trình du lịch
2. Ít nhất ba trường hợp trong chương trình đã phát sinh trên thực tế
3. Ít nhất một báo cáo phản hồi về sự hài lòng của khách

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

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

- Quan sát trực tiếp cá nhân rà soát lại chương trình du lịch
- Sử dụng kết quả nghiên cứu trường hợp điển hình để đánh giá khả năng ứng dụng các yêu cầu cho việc thực hiện chương trình du lịch
- Kiểm tra viết hoặc nói để đánh giá kiến thức về quy trình, quy định và các yêu cầu
- Những chứng cứ nảy sinh tự nhiên tại nơi làm việc hoặc trong điều kiện mô phỏng được thiết kế và tiến hành một cách cẩn trọng để có thể phản ánh thực tế môi trường làm việc

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, Trưởng đoàn, Hướng dẫn viên tập sự

SỐ THAM CHIẾU VỚI CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.15

TGS3.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH BỀN VỮNG VÀ CÓ TRÁCH NHIỆM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị tổ chức và điều hành các hoạt động du lịch với sự giảm thiểu tác động tiêu cực đến xã hội và môi trường

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xác định những thông tin chuyên ngành về hoạt động du lịch bền vững

- P1. Xác định những hoạt động du lịch bền vững
- P2. Xác định những nguồn thông tin chuyên ngành chủ yếu về các hoạt động du lịch bền vững
- P3. Đánh giá độ tin cậy của các nguồn thông tin
- P4. Đặt những chủ đề được khách hàng tiềm năng quan tâm làm tiêu điểm của hoạt động nghiên cứu

E2. Chuẩn bị thông tin chuyên ngành về những hoạt động du lịch bền vững

- P5. Sắp xếp thông tin để hỗ trợ cách thức sử dụng và trình bày chúng
- P6. Tham vấn các đối tác khác nhau về trách nhiệm xã hội và môi trường

E3. Cập nhật kiến thức về khái niệm sinh thái và môi trường

- P7. Xác định và tận dụng cơ hội duy trì kiến thức hiện có về những chủ đề chuyên ngành
- P8. Chủ động tìm kiếm cơ hội nâng cao và mở rộng kiến thức nền tảng của bản thân
- P9. Áp dụng các kiến thức được cập nhật vào công việc

E4. Tổ chức các hoạt động du lịch bền vững và có trách nhiệm

- P10. Phát triển những kinh nghiệm kết hợp tính bền vững với giải trí
- P11. Đảm bảo kết quả bền vững tích cực cho cả du khách và cộng đồng địa phương
- P12. Tham vấn các đối tác khác nhau về trách nhiệm xã hội và môi trường

E5. Thực hiện các hoạt động du lịch bền vững và có trách nhiệm

- P13. Tư vấn cho khách về cách cư xử phù hợp trước khi vào khu vực tham quan
- P14. Làm gương cho khách và đồng nghiệp

E6. Cập nhật và hoàn thiện các hoạt động du lịch bền vững và có trách nhiệm

- P15. Đại diện các tổ chức xã hội và môi trường thu thập thông tin về môi trường theo yêu cầu
- P16. Tư vấn kịp thời cho cơ quan chức năng về những thay đổi xã hội và môi trường

ĐÁNH GIÁ KIẾN THỨC

- K1. Mô tả cách xác định những thông tin chuyên ngành về hoạt động du lịch trong các môi trường khác nhau giảm thiểu tác động tiêu cực đến xã hội và môi trường
- K2. Mô tả cách tổ chức và điều hành các hoạt động du lịch trong các môi trường khác nhau để giảm thiểu tác động tiêu cực đối với xã hội và môi trường
- K3. Giải thích và liệt kê những vấn đề môi trường, bao gồm những vấn đề cụ thể đối với du lịch và trong môi trường hoạt động chuyên biệt
- K4. Mô tả và xác định các địa điểm nhạy cảm về môi trường mà ở đó các hoạt động du lịch có thể được tiến hành trên thực tế hoặc các hoạt động du lịch được mô phỏng
- K5. Liệt kê và giải thích những hỗ trợ bảo vệ môi trường như luật pháp, chỉ dẫn và thông lệ trong ngành du lịch
- K6. Giải thích sự tương tác giữa các bên liên quan về trách nhiệm với môi trường và xã hội
- K7. Giải thích cách cập nhật và cải thiện thông tin để hoạt động du lịch bền vững và có trách nhiệm

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Tiêu chuẩn đơn vị năng lực này gồm quy trình của đơn vị về hoạt động du lịch bền vững sau:

1. Trách nhiệm đối với sự bền vững môi trường và xã hội có thể liên quan đến:

- Các khía cạnh tiêu cực đối với môi trường
- Các khía cạnh tiêu cực đối với xã hội
- Các khía cạnh tích cực đối với môi trường
- Các khía cạnh tích cực đối với xã hội

2. Kỹ thuật và quy trình hạn chế tối đa tác động có thể liên quan đến:

- Việc cấm hoặc hạn chế tiếp cận
- Các biển cấm và hạn chế
- Điểm tham quan xác thực có giá trị
- Giải pháp công nghệ
- Bảo tồn di sản

3. Những thay đổi trong môi trường tự nhiên có thể bao gồm:

- Việc chăn nuôi
- Thay đổi hệ động vật
- Thay đổi hệ thực vật
- Quá trình xói mòn
- Khách đi xem thú hoang dã

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất một chương trình hoặc một hoạt động
2. Ít nhất ba trường hợp đã thực hiện trên thực tế
3. Ít nhất một bản phân tích tác động môi trường và/ hoặc tác động xã hội

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát trực tiếp cá nhân thực hiện một chương trình du lịch hoặc một hoạt động trong khu vực môi trường nhạy cảm
- Sử dụng kết quả nghiên cứu cụ thể để đánh giá khả năng áp dụng cách tiếp cận phù hợp về giảm thiểu tác động đối với những môi trường khác nhau
- Kiểm tra vấn đáp và bài viết để đánh giá hiểu biết về tác động của du lịch đến môi trường và xã hội, các vấn đề môi trường địa phương, kỹ thuật giảm thiểu tác động và những yêu cầu điều chỉnh

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, Trưởng đoàn

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.16

TGS3.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ MỘT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị một chương trình du lịch bao gồm nhiều sản phẩm, dịch vụ và điểm tham quan

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hiện các hoạt động chung trước khi bắt đầu chương trình

- P1. Xác định nội dung công việc và trách nhiệm của hướng dẫn viên du lịch theo quy trình và chính sách của đơn vị
- P2. Chuẩn bị thông tin, dữ liệu thực tiễn liên quan đến điểm du lịch
- P3. Chuẩn bị bản thân sẵn sàng cho chuyến đi
- P4. Kiểm tra lịch đến và đi của khách
- P5. Kiểm tra việc đặt dịch vụ cho chương trình du lịch
- P6. Kiểm tra xem chương trình du lịch có phù hợp với yêu cầu của khách không
- P7. Kiểm tra và chuẩn bị việc thay đổi cần thiết đối với chương trình du lịch phù hợp với điều kiện thực hiện thực tế theo chính sách của đơn vị

E2. Tiếp xúc ban đầu với các đồng nghiệp trong ngành

- P8. Tiếp xúc ban đầu với đồng nghiệp trong ngành để việc điều hành chương trình du lịch thuận lợi
- P9. Chuẩn bị và thống nhất về trách nhiệm chung, trách nhiệm cá nhân trong quá trình tổ chức chương trình
- P10. Thống nhất về quy trình và hồ sơ chứng từ về việc đặt và xác nhận dịch vụ đối với các nhà cung cấp dịch vụ

E3. Chuẩn bị chương trình du lịch

- P11. Chuẩn bị chương trình theo lịch trình đã thỏa thuận ban đầu với khách
- P12. Tư vấn trước cho khách một cách lịch sự và tế nhị về những thay đổi và những rủi ro đối với chương trình
- P13. Trao đổi với đồng nghiệp trong đơn vị và các nhà cung cấp dịch vụ về từng chi tiết trong chương trình theo quy trình của đơn vị
- P14. Thiết lập mối liên lạc với những người có thể xử lý các vấn đề khi nảy sinh chậm trễ trong thực hiện chương trình và áp dụng kỹ năng đàm phán để giảm thiểu thời gian chậm trễ và tác động tiêu cực đến khách hàng
- P15. Xây dựng thông tin khách hàng và quy trình liên lạc để thông báo chính xác nguyên nhân chậm trễ và những hành động đã tiến hành để xử lý việc chậm trễ đó
- P16. Chuẩn bị bài thuyết trình ban đầu và nội dung của các bài giới thiệu về chương trình du lịch

E4. Xác định trước các sự việc ngoài mong đợi

- P17. Xây dựng ngay những phương án dự phòng trước khi thực hiện chương trình để tránh xảy ra những sự việc không mong đợi
- P18. Đánh giá trước tình huống và hành động kịp thời
- P19. Xác định ngay từ đầu các nguồn trợ giúp

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và giải thích việc lập kế hoạch điều hành một chương trình du lịch bao gồm nhiều dịch vụ và điểm tham quan
- K2. Xác định mọi bộ phận liên quan đến việc điều hành một chương trình du lịch
- K3. Liệt kê và mô tả các thiết bị và nguồn thông tin cần thiết để điều hành một chương trình du lịch (Ví dụ: Phương tiện vận chuyển, địa điểm, khả năng tiếp cận)
- K4. Diễn giải độ dài của chương trình du lịch, phản ánh thực tiễn và sản phẩm của du lịch địa phương

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- K5. Liệt kê và xác định đặc tính của các nhóm khách hàng khác nhau và nhu cầu của họ liên quan đến việc thực hiện chương trình du lịch một cách thuận lợi (Ví dụ: Người khiếm thị, khiếm thính, trẻ em, những người sử dụng tiếng Anh như ngôn ngữ thứ hai)
- K6. Giải thích cách sử dụng các hồ sơ chứng từ hiện hành và được chấp nhận trên thương trường của một chương trình du lịch
- K7. Mô tả cách giao tiếp và thu hút đoàn khách vào quá trình thực hiện chương trình du lịch
- K8. Giải thích cách áp dụng báo cáo về sức khỏe, an toàn và an ninh theo yêu cầu của đơn vị

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các chương trình du lịch theo độ dài khác nhau có thể bao gồm:

- Chương trình một ngày, nửa ngày
- Chương trình một ngày đơn lẻ
- Chương trình nhiều ngày

2. Chương trình bao gồm nhiều sản phẩm, dịch vụ và điểm tham quan có thể bao gồm:

- Thành phố hoặc cộng đồng dân cư địa phương
- Du lịch biển và hải đảo
- Du lịch văn hóa và di sản
- Du lịch sinh thái
- Du lịch mạo hiểm
- Du lịch theo yêu cầu đặc biệt

3. Giới thiệu tóm tắt thông tin hoặc hồ sơ chứng từ có thể bao gồm :

- Thông tin về khách hàng
- Thông tin về chương trình
- Thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ
- Ghi chú về những yêu cầu đặc biệt
- Vé/phiếu xác nhận dịch vụ hoặc hồ sơ chứng từ chương trình khác dành cho hướng dẫn viên và/hoặc cho đoàn khách
- Thông tin chi tiết để liên lạc với các nhà cung cấp dịch vụ
- Thông tin về các chương trình tự chọn
- Các chứng từ tài chính
- Các tài liệu quảng cáo

4. Những vấn đề cụ thể đáp ứng nhu cầu của khách có thể bao gồm:

- Loại khách hàng
- Những nhu cầu đặc biệt của khách
- Quy mô đoàn khách
- Độ dài chương trình
- Những yêu cầu cụ thể của chương trình
- Những yêu cầu đặc biệt
- Yêu cầu về phong cách giới thiệu
- Địa điểm của chương trình
- Khí hậu

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Thiết bị và nguồn lực cần thiết
- Những điều cần lưu ý về văn hóa và môi trường
- Lưu ý về ngôn ngữ
- Chương trình du lịch bao gồm lộ trình, lịch trình và các điểm nhấn
- Quy trình an toàn và sức khỏe
- Quy định của địa phương
- Quy trình cụ thể tại điểm tham quan
- Quy trình tại các điểm dừng chân
- Mọi quy định đối với đoàn khách
- Mối quan tâm đến văn hóa và môi trường

5. Các vấn đề rủi ro trong chương trình có thể bao gồm:

- Đến từ khách hàng (Ví dụ: các vấn đề về sức khỏe)
- Lộ trình du lịch
- Thời tiết/khí hậu
- Những vấn đề liên quan đến đám đông
- Những khó khăn tiềm tàng trong việc cung cấp dịch vụ
- Lịch trình và quỹ thời gian hạn hẹp

6. Đồng nghiệp trong ngành du lịch có thể bao gồm:

- Cộng đồng cư dân bản địa
- Vận chuyển
- Giám đốc điều hành chương trình du lịch/ trưởng đoàn
- Hướng dẫn viên du lịch địa phương
- Các hãng hàng không
- Các công ty du lịch, công ty lữ hành
- Các nhà cung cấp sản phẩm (khách sạn, nhà hàng, điểm tham quan, các điểm bán lẻ)
- Nhân viên văn phòng công ty du lịch

7. Môi trường văn hóa và di sản có thể bao gồm:

- Môi trường đã phát triển và chịu tác động thế nào
- Đặc điểm lịch sử và văn hóa nổi bật, bao gồm chi tiết về các buổi trưng bày, triển lãm hoặc các cuộc trình diễn
- Các cá nhân liên quan đến môi trường, vai trò và tác động của họ
- Vai trò của môi trường cả hiện tại và trong quá khứ đối với cộng đồng cư dân địa phương
- Mối quan hệ giữa môi trường với lịch sử và văn hóa của Việt Nam hiện tại và trong quá khứ

8. Quy định về an toàn có thể bao gồm:

- Luật quốc gia về an toàn điện và cháy nổ
- Quy định và nội quy quản lý rác thải
- Quy định trong nước và quốc tế (qui định của ECC và các qui định khác)

9. Các mối hiểm họa/ rủi ro có thể bao gồm:

- Hiểm họa vật chất – tác động, ánh sáng, áp lực, tiếng ồn, độ rung, nhiệt độ, phóng xạ

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Hiểm họa sinh học – Vi trùng, vi rút, thực vật, ký sinh trùng, nấm mốc, côn trùng
- Hiểm họa hóa học – bụi, sợi, sương mù, khói, khí ga, hơi nước
- Sinh lý lao động
- Các nhân tố tâm lý – Quá tải, quá sức, trạng thái nhiễu/bối rối, mệt mỏi, áp lực trực tiếp, chu kỳ biến đổi
- Các nhân tố sinh lý – đơn điệu, quan hệ cá nhân, chu kỳ căng thẳng

10. Các biện pháp dự phòng có thể bao gồm:

- Sơ tán
- Cách li
- Khử nhiễm, khử độc
- Gọi nhân viên cấp cứu

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất một chương trình du lịch được thực hiện
2. Ít nhất ba trường hợp nghiên cứu điển hình
3. Ít nhất có một bản phân tích/phiếu thăm dò ý kiến phản hồi của khách

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Trực tiếp quan sát kỹ năng tổ chức và quản lý chương trình du lịch thông qua việc tham dự một chương trình do ứng viên tổ chức
- Xem lại những ghi chép về chuẩn bị chương trình du lịch của ứng viên
- Xem xét cách giải quyết vấn đề/ nghiên cứu trường hợp điển hình để đánh giá khả năng áp dụng kỹ năng quản lý rủi ro ngẫu nhiên đối với một loạt tình huống và vấn đề khác nhau trong chương trình
- Kiểm tra vấn đáp và bài viết để đánh giá kiến thức về mạng lưới du lịch, quy trình quản lý chương trình và các vấn đề pháp lý tác động đến quá trình quản lý chương trình
- Xem lại bộ tài liệu về những bằng chứng và báo cáo tại nơi làm việc của bên thứ ba về việc thực hiện tại chỗ của ứng viên.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, Hướng dẫn viên tập sự

SỐ THAM CHIẾU VỚI CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.05

TGS3.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN VÀ HOÀN THÀNH MỘT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để thực hiện và hoàn thành một chương trình du lịch bao gồm nhiều sản phẩm, dịch vụ và điểm thăm quan. Việc này đòi hỏi phải áp dụng những kỹ năng tổ chức và lập kế hoạch đặc biệt cộng với khả năng liên hệ với các nhà cung cấp dịch vụ và đồng nghiệp trong ngành, nhằm tối đa hóa hiệu quả và chất lượng dịch vụ khách hàng

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Liên hệ với các đồng nghiệp trong ngành

- P1. Duy trì liên lạc với các đồng nghiệp trong đơn vị để việc điều hành chương trình thuận lợi
- P2. Lịch sự yêu cầu sự trợ giúp khi cần
- P3. Thống nhất về các trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm chung trong quá trình thực hiện chương trình
- P4. Chuyển đặt chỗ và xác nhận tới các nhà cung ứng dịch vụ một cách kịp thời và chính xác
- P5. Diễn giải chính xác và sử dụng phù hợp các tài liệu, chứng từ của các đơn vị khác

E2. Thực hiện chương trình du lịch theo lịch trình

- P6. Thực hiện chương trình du lịch theo lịch trình và thực hiện đầy đủ mọi chi tiết trong chương trình
- P7. Tư vấn khách hàng một cách tế nhị và lịch sự về các thay đổi không thể tránh khỏi trong chương trình du lịch
- P8. Thay đổi kế hoạch thực hiện chương trình một cách kịp thời khi cần thiết nhằm đảm bảo cung cấp mọi dịch vụ khách đã trả tiền hoặc thay thế bằng những dịch vụ tương đương
- P9. Thông báo kịp thời cho các đồng nghiệp và các nhà cung ứng dịch vụ bị ảnh hưởng về những thay đổi tức thời và theo quy trình của đơn vị
- P10. Duy trì mối liên lạc với những người xử lý sự cố khi việc thực hiện chương trình bị chậm trễ và áp dụng kỹ thuật đàm phán để giảm thiểu thời gian chậm trễ và những tác động tiêu cực đến khách hàng
- P11. Thông báo cho khách chính xác nguyên nhân chậm trễ và những việc đã giải quyết

E3. Xử lý các sự cố ngoài mong muốn

- P12. Thực hiện ngay các phương án dự phòng khi xảy ra các sự cố không mong muốn
- P13. Đánh giá tình hình và kịp thời lựa chọn phương án xử lý tức thời
- P14. Tuân thủ nghiêm ngặt quy trình của đơn vị trong trường hợp có tai nạn hoặc ở những nơi sự an toàn của khách và đồng nghiệp bị đe dọa
- P15. Xác định và đánh giá kịp thời các nguồn trợ giúp
- P16. Thay đổi chương trình nhằm giảm thiểu tác động đến hứng thú của khách

E6. Tổng kết chương trình du lịch

- P17. Viết báo cáo chương trình đã hoàn tất và chính xác theo hướng dẫn của đơn vị
- P18. Cung cấp cho đơn vị chính xác phản hồi của khách và các thông tin khác nhằm mục đích hoàn thiện dịch vụ trong tương lai

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích các bộ phận liên quan đến điều hành một chương trình du lịch
- K2. Xác định và giải thích mọi nguồn lực cần thiết cho việc thực hiện chương trình
- K3. Mô tả tác động của độ dài và chi tiết chương trình đến hoạt động và sản phẩm của du lịch địa phương
- K4. Giải thích cách phân tích hồ sơ chứng từ của chương trình du lịch hiện hành và được chấp nhận trên thị trường
- K5. Mô tả cách thiết lập quan hệ giao tiếp với khách và thu hút khách vào quá trình thực hiện chương trình

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- K6. Giải thích cách hoàn thiện quy trình của đơn vị trong việc thực hiện chương trình du lịch
- K7. Mô tả cách xây dựng và áp dụng chính cách chăm sóc khách hàng trong toàn bộ quá trình thực hiện chương trình du lịch
- K8. Liệt kê cách thức cập nhật các ghi chép về sức khỏe, an ninh và an toàn theo yêu cầu của đơn vị
- K9. Biết cách đảm bảo mối liên lạc với các đồng nghiệp trong ngành

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các chương trình du lịch có độ dài khác nhau có thể bao gồm:

- Chương trình nửa ngày, một ngày
- Chương trình một ngày đơn lẻ
- Chương trình nhiều ngày

2. Chương trình du lịch bao gồm nhiều sản phẩm, dịch vụ và điểm tham quan có thể bao gồm:

- Du lịch thành phố hoặc cộng đồng dân cư địa phương
- Du lịch biển và hải đảo
- Du lịch văn hóa và di sản
- Du lịch sinh thái
- Du lịch mạo hiểm
- Du lịch theo nhu cầu đặc biệt

3. Giới thiệu tóm tắt thông tin hoặc hồ sơ chứng từ có thể bao gồm :

- Thông tin về khách hàng
- Thông tin về chương trình
- Thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ
- Ghi chép về những yêu cầu đặc biệt
- Vé/phiếu xác nhận dịch vụ hoặc các tài liệu chứng từ du lịch khác dành cho hướng dẫn viên và/hoặc cho đoàn khách
- Thông tin chi tiết để liên lạc với các nhà cung cấp dịch vụ
- Thông tin về chương trình lựa chọn
- Các chứng từ tài chính
- Các tài liệu quảng cáo

4. Những vấn đề cụ thể đối với nhu cầu của khách có thể bao gồm:

- Loại khách hàng
- Những nhu cầu đặc biệt của khách
- Quy mô đoàn khách
- Độ dài chương trình
- Những yêu cầu cụ thể của chương trình
- Những yêu cầu đặc biệt
- Yêu cầu về phong cách giới thiệu
- Địa điểm của chương trình
- Khí hậu
- Thiết bị và nguồn lực cần thiết
- Sự lo ngại về văn hóa và môi trường

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Lưu ý về ngôn ngữ
- Chương trình du lịch bao gồm lộ trình, lịch trình và các điểm nhấn
- Quy trình an toàn và sức khỏe
- Quy định của địa phương
- Quy trình cụ thể tại điểm tham quan
- Quy trình tại các điểm dừng chân
- Mọi quy định đối với đoàn khách

5. Các vấn đề rủi ro trong chương trình có thể bao gồm:

- Từ khách hàng (Ví dụ: các vấn đề về sức khỏe)
- Lộ trình du lịch
- Thời tiết/khí hậu
- Những vấn đề liên quan đến đám đông
- Những khó khăn tiềm tàng trong việc cung cấp dịch vụ
- Lịch trình và quỹ thời gian hạn hẹp

6. Đồng nghiệp trong ngành có thể bao gồm:

- Cộng đồng cư dân bản địa
- Vận chuyển
- Phụ trách chương trình du lịch
- Hướng dẫn viên du lịch địa phương
- Các hãng hàng không
- Các công ty du lịch/ công ty lữ hành
- Các nhà cung cấp sản phẩm (khách sạn, nhà hàng, điểm tham quan, các điểm bán lẻ)
- Nhân viên văn phòng công ty du lịch

7. Môi trường văn hóa và di sản có thể bao gồm:

- Môi trường đã phát triển và chịu tác động thế nào
- Các đặc điểm nổi bật về văn hóa, lịch sử bao gồm chi tiết những buổi trưng bày, triển lãm hoặc các buổi biểu diễn
- Các cá nhân liên quan đến môi trường, vai trò và tác động của họ
- Vai trò của môi trường cả hiện tại và trong quá khứ đối với cộng đồng địa phương
- Mối quan hệ giữa môi trường với lịch sử và văn hóa của Việt Nam hiện tại và trong quá khứ

8. Qui định về an toàn có thể bao gồm:

- Luật quốc gia về an toàn điện và cháy nổ
- Quy định và nội quy quản lý chất thải
- Quy định trong nước và quốc tế (qui định của ECC và các quy định khác)

9. Các mối hiểm họa/ rủi ro có thể bao gồm:

- Hiểm họa vật chất – tác động, ánh sáng, áp lực, tiếng ồn, độ rung, nhiệt độ, phóng xạ
- Hiểm họa sinh học – vi trùng, vi rút, thực vật, ký sinh trùng, nấm mốc, côn trùng
- Hiểm họa hóa học – bụi, sợi, sương mù, khói, khí ga, hơi nước
- Sinh lý lao động

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Các nhân tố tâm lý – quá tải, quá sức, trạng thái nhiều/bối rối, mệt mỏi, áp lực trực tiếp, chu kỳ biến đổi
- Các nhân tố sinh lý – đơn điệu, quan hệ cá nhân, chu kỳ căng thẳng

10. Các biện pháp dự phòng có thể bao gồm:

- Sơ tán
- Cách li
- Khử nhiễm, khử độc
- Gọi nhân viên cấp cứu

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất một chương trình du lịch được thực hiện
2. Ít nhất ba trường hợp nghiên cứu điển hình
3. Ít nhất một bản phân tích/phiếu thăm dò ý kiến phản hồi của khách

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Trực tiếp quan sát kỹ năng quản lý và tổ chức chương trình thông qua việc tham dự một chương trình do ứng viên tổ chức
- Xem xét những ghi chép về thực hiện chương trình hoặc báo cáo chương trình của ứng viên
- Xem cách giải quyết vấn đề/thực hiện nghiên cứu điển hình để đánh giá khả năng áp dụng biện pháp dự phòng và quản lý rủi ro trong các tình huống và vấn đề du lịch khác nhau
- Kiểm tra vấn đáp và bài viết để đánh giá kiến thức về mạng lưới du lịch, quy trình quản lý chương trình và các vấn đề pháp lý tác động đến quá trình quản lý chương trình
- Xem xét hồ sơ chứng từ về những bằng chứng và báo cáo tại nơi làm việc của bên thứ ba về việc thực hiện tại chỗ của ứng viên

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, Trưởng đoàn

SỔ THAM CHIẾU VỚI CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.05

TGS3.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: NGHIÊN CỨU VÀ HOÀN THIỆN THÔNG TIN LIÊN QUAN ĐẾN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để tiếp cận, nghiên cứu và đánh giá thông tin để phát triển và hoàn thiện chương trình du lịch trọn gói

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xác định nguồn thông tin

- P1. Xem lại chương trình du lịch để xác định các điểm tham quan sẽ đến
- P2. Tham vấn với các hướng dẫn viên khác, các đồng nghiệp và lãnh đạo đơn vị để xác định các địa danh, thắng cảnh
- P3. Lựa chọn nguồn thông tin nghiên cứu và phương pháp thích hợp dựa trên yêu cầu của khách
- P4. Đánh giá tính phù hợp của địa danh, thắng cảnh và khu du lịch đối với khách tham quan
- P5. Lựa chọn bố cục chương trình và xây dựng bài giới thiệu phù hợp

E2. Sắp xếp thông tin

- P6. Xây dựng bài giới thiệu và bố cục chương trình phù hợp với khách không mang yếu tố tôn giáo và chính trị
- P7. Xây dựng bố cục chương trình phù hợp với yêu cầu của đối tượng du khách cụ thể
- P8. Kết hợp và tích hợp nhiều thành phần dịch vụ để tạo ra giá trị và sự hấp dẫn tối đa
- P9. Thông báo lãnh đạo đơn vị về các thay đổi chi phí của các dịch vụ trong chương trình, đã tính đến những yếu tố tài chính then chốt
- P10. Trình bày cho lãnh đạo đơn vị cấu trúc giá đã sửa lại, bao gồm chi tiết của tất cả những thay đổi, những nội dung có hoặc không bao gồm trong giá và những nội dung tính thêm
- P11. Kiểm tra những yêu cầu hợp pháp và liên kết chúng trên cơ sở quy định của Nhà nước và địa phương
- P12. Trình bày bố cục và chi tiết chương trình cho lãnh đạo duyệt trước khi thực hiện

E3. Đánh giá và hoàn thiện thông tin

- P13. Phân tích ý kiến phản hồi của khách và bàn bạc với các đối tác về việc hoàn thiện dịch vụ
- P14. Xem xét và điều chỉnh chương trình để đáp ứng phản hồi của khách/của đồng nghiệp và phù hợp với quy trình của đơn vị

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức chủ động tìm nguồn thông tin và soạn các bài thuyết minh về những địa danh và thắng cảnh khác nhau
- K2. Giải thích các đặc điểm của bài thuyết minh có thể đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng của khách cũng như yêu cầu của đơn vị
- K3. Mô tả và giải thích các thành phần của sản phẩm du lịch
- K4. Mô tả thông tin về khách
- K5. Giải thích các quy định của địa phương và tác động của chúng đến chương trình du lịch
- K6. Liệt kê những thông lệ của ngành du lịch liên quan đến địa danh, thắng cảnh
- K7. Giải thích mối quan tâm của khách đối với chương trình du lịch đã được thiết kế
- K8. Liệt kê các thông lệ của ngành du lịch trong việc xây dựng các sản phẩm du lịch trọn gói phù hợp với các khu vực khác nhau
- K9. Giải thích phương pháp phân tích thông tin và phản hồi
- K10. Liệt kê và giải thích kỹ thuật đánh giá thông tin

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Đơn vị tiêu chuẩn này có thể bao gồm các yếu tố sau:

1. Danh lam thắng cảnh có thể bao gồm:

- Các công trình và điểm tham quan nhân tạo hấp dẫn
- Các địa điểm tham quan tự nhiên
- Địa danh lịch sử
- Lễ hội văn hóa và tôn giáo
- Hội nghị và sự kiện xã hội

2. Các phương pháp nghiên cứu thích hợp có thể bao gồm:

- Nghiên cứu tại văn phòng
- Liên hệ cá nhân với các cơ quan chức năng du lịch
- Các nhà cung cấp sản phẩm
- Hệ thống phân phối
- Thị sát và chia sẻ thông tin với các đồng nghiệp trong ngành

3. Đánh giá sự phù hợp của thắng cảnh đối với du khách bao gồm:

- Khả năng tiếp cận
- Đặc tính, lợi ích và ý nghĩa
- Tác động đến môi trường; giá trị văn hóa và lịch sử
- Giá cả, khả năng sinh lợi nhuận và phân chia lợi ích kinh tế

4. Đặc điểm thắng cảnh có thể bao gồm:

- Sự hình thành đặc biệt của tự nhiên hoặc công trình kiến trúc xuất chúng
- Các sự kiện và lễ hội đặc biệt
- Cư dân bản địa
- Hệ động, thực vật
- Vùng xa xôi và khu vực không tiếp cận được

5. Yêu cầu của đối tượng khách hàng cụ thể có thể bao gồm:

- Lưu trú, danh thắng, khả năng tiếp cận, ngân sách, sản phẩm hoặc dịch vụ
- Những lưu ý, hạn chế về thời gian, những vấn đề về văn hóa, chính trị và tôn giáo
- Lưu ý về sở thích ăn uống, sức khỏe và tuổi tác

6. Những yếu tố tài chính chủ yếu có thể bao gồm:

- Tiền hoa hồng
- Thỏa thuận bằng hợp đồng
- Yêu cầu về mức lãi
- Điều kiện thanh toán
- Áp dụng tỷ giá hối đoái quy định
- Các loại thuế
- Quỹ dự phòng và tổng quỹ

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

1. Ít nhất một báo cáo về thông tin nghiên cứu hoàn thiện
2. Ít nhất ba trường hợp đã được thực hiện
3. Ít nhất một kế hoạch chương trình tham quan

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Phỏng vấn kiến thức về các thành phần chương trình du lịch trọn gói và thông tin liên quan đến chương trình du lịch
- Thể hiện cách thức nghiên cứu và hoàn thiện thông tin cho chương trình du lịch đến các danh thắng
- Quan sát quá trình thực hiện thông qua mô phỏng hoặc việc thực hiện trên thực tế
- Xem xét bộ hồ sơ bằng chứng
- Báo cáo của người thứ ba về việc thực hiện tại nơi làm việc

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, Trưởng đoàn

SỐ THAM CHIẾU VỚI CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.14

TGS3.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH VÀ CẢI TIẾN BÀI THUYẾT MINH DU LỊCH THEO CÁC CHỦ ĐỀ CHUYÊN BIỆT

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để trình bày các bài thuyết minh theo các chủ đề chuyên sâu cho khách du lịch

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thu thập, xử lý và sắp xếp thông tin

- P1. Xác định các địa điểm tham quan và tham vấn với các hướng dẫn viên khác, đồng nghiệp và cấp trên trong đơn vị
- P2. Thu thập thông tin liên quan có quan hệ tới các điểm tham quan như là một phần của hành trình du lịch
- P3. Xử lý thông tin và sắp xếp nội dung thuyết minh cho từng điểm tham quan sẽ đưa khách tới
- P4. Cấu trúc và sắp xếp nội dung sao cho bài thuyết minh trở nên hấp dẫn và thú vị

E2. Đánh giá, cập nhật và cải tiến bài thuyết minh

- P5. Xác định những tiêu chí đánh giá sự thành công đối với bài thuyết minh và cách trình bày
- P6. Sử dụng phương pháp phù hợp để thu thập và ghi lại thông tin phản hồi từ khách du lịch về bài thuyết minh, nếu các thông tin thu thập có liên quan tới các đối tượng khác cần phải chuyển ngay cho họ
- P7. Tiến hành điều chỉnh, cải thiện bài thuyết minh theo góp ý, phản hồi của du khách và sự tự đánh giá

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích được tại sao và cách thức để khuyến khích du khách đặt câu hỏi và cách xử lý các câu hỏi của khách
- K2. Mô tả đặc điểm khác nhau của đoàn khách và nhu cầu của họ đối với bài thuyết minh (như người khiếm thị, khiếm thính, trẻ em, những người sử dụng tiếng Anh như một ngôn ngữ thứ hai...)
- K3. Mô tả nguồn thông tin liên quan để cập nhật cho bài thuyết minh của mình
- K4. Mô tả các cách thu thập các thông tin cơ bản của đoàn (ví dụ như khách từ đâu đến, sẽ đi những đâu, thời gian lưu trú bao lâu)
- K5. Giải thích hậu quả của việc cung cấp thông tin không đầy đủ và không chính xác
- K6. Giải thích nội dung của bài thuyết minh cho một tuyến du lịch cố định
- K7. Mô tả những thông tin thêm mà khách thường hỏi trong chuyến du lịch và về bài thuyết minh của mình
- K8. Giải thích các yếu tố thành công đối với bài thuyết minh
- K9. Liệt kê và mô tả các yêu cầu tổ chức có ảnh hưởng đến cách thể hiện bài thuyết minh cho khách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Việc chuẩn bị có thể bao gồm:

- Phát triển cơ sở dữ liệu bao gồm tất cả những thông tin liên quan đến chương trình đã được thiết kế
- Thu thập, xử lý thông tin cụ thể và tài liệu hướng dẫn (danh sách các điểm tham quan)
- Xây dựng bài thuyết minh cho từng phần của chương trình du lịch
- Thu thập thông tin phản hồi và cách thức tạo dựng mối quan hệ với khách

2. Quá trình thuyết minh có thể bao gồm:

- Lựa chọn cho mình và đoàn khách vị trí phù hợp nhất có thể, để đoàn nhìn thấy và nghe được bài thuyết minh của bạn tốt nhất
- Lựa chọn thời điểm và tình huống phù hợp với chủ đề bài thuyết minh
- Sử dụng các kỹ thuật trình bày một cách hiệu quả để duy trì sự quan tâm của đoàn và làm tăng sự hứng thú của họ đối với chương trình tham quan

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Thu hút sự chú ý của đoàn khách du lịch vào những điểm nổi bật trong bài thuyết minh của mình

3. Quá trình nâng cao và kiểm soát có thể bao gồm:

- Biên soạn các phiếu thăm dò ý kiến để lấy thông tin phản hồi
- Phân tích các dữ liệu đã thu thập được
- Nâng cao bài thuyết minh dựa trên những thông tin mới

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ:

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Viết ít nhất ba bài thuyết minh đã cải tiến như bộ tài liệu cơ bản cho một hành trình du lịch
2. Viết ít nhất hai báo cáo về cách nâng cao và kiểm soát bài thuyết minh

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

- Quan sát trực tiếp khi cá nhân thực hiện các bài thuyết minh
- Sử dụng các trường hợp nghiên cứu để đánh giá khả năng áp dụng yêu cầu phát triển bài thuyết minh
- Thông qua các bài kiểm tra viết hoặc vấn đáp đánh giá kiến thức về các yêu cầu cơ bản và cụ thể để phát triển bài thuyết minh
- Thu thập các minh chứng xảy ra ngẫu nhiên tại nơi làm việc hoặc từ các trường hợp diễn tập mô phỏng được thiết kế cẩn thận để phản ánh thật sự về môi trường làm việc

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Thuyết minh viên di sản, Thuyết minh viên du lịch, Hướng dẫn viên du lịch, Trưởng đoàn, Hướng dẫn viên tập sự

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.17

TGS3.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LÊN KẾ HOẠCH VÀ ĐÁNH GIÁ CÁC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ VÀ HƯỚNG DẪN TẠI ĐIỂM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để lập kế hoạch và đánh giá dịch vụ giải trí tại chỗ trong quá trình hướng dẫn

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Kế hoạch vui chơi giải trí

- P1. Xác định các tiêu chí tạo ra sự thành công của các hoạt động vui chơi giải trí đã được lên kế hoạch và các phương pháp thu thập thông tin phản hồi của khách du lịch, sau đó phối hợp với những người có liên quan
- P2. Thiết kế các hoạt động giải trí đã được lựa chọn và lên kế hoạch cho phù hợp với địa điểm tổ chức
- P3. Lên kế hoạch trang trí địa điểm tổ chức, đảm bảo yếu tố an toàn và có đủ không gian thực hiện các hoạt động vui chơi giải trí

E2. Đánh giá các hoạt động giải trí

- P4. Thu thập thông tin phản hồi đáng tin cậy của khách và đánh giá các thông tin đó để điều chỉnh cho các sự kiện tương lai
- P5. Kết hợp những thông tin được cập nhật và kiến thức mở rộng vào công việc

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức thiết lập tiêu chí đánh giá thích hợp đối với sự thành công của những sự kiện khác nhau
- K2. Giải thích các yếu tố quan trọng để xem xét khi lựa chọn và sắp xếp nội dung của sự kiện phù hợp với yêu cầu của khách
- K3. Giải thích tầm quan trọng của việc để lại ấn tượng tích cực trong lòng khách du lịch vào lúc kết thúc sự kiện
- K4. Xác định các tiêu chí để tự đánh giá việc thực hiện của mình và sử dụng các tiêu chí này làm cơ sở để thay đổi cho các sự kiện tương lai
- K5. Xác định các tiêu chí ảnh hưởng đối với yêu cầu, tiêu chuẩn và quy định cụ thể của công ty liên quan đến việc cung cấp các hoạt động vui chơi giải trí tại điểm tham quan của nhân viên
- K6. Giải thích các quy trình ghi nhận và chuyển tiếp ngay lập tức thông tin phản hồi của khách du lịch

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Nhu cầu và mong đợi có thể bao gồm:

- Đối tượng khách dự định
- Tổ chức

2. Yêu cầu địa điểm có thể bao gồm:

- Vị trí và khả năng tiếp cận
- Loại địa điểm
- Các tiện nghi tại điểm
- Sức chứa các địa điểm
- Các tiện nghi cho khách hàng
- Y tế và an toàn
- Chi phí

3. Nguồn lực có thể bao gồm:

- Ngân sách
- Thiết bị và vật liệu

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Nhân lực, các tài liệu quảng bá và các kênh phân phối

4. Tiêu chí đánh giá thành công có thể bao gồm:

- Số lượng người tham dự
- Thời gian
- Hiệu quả của nội dung và cách tiến hành
- Sự phù hợp của địa điểm
- Mức độ hài lòng của khách hàng

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiệncông việc phải bao gồm:

1. Ít nhất có hai báo cáo về việc lập kế hoạch, thực hiện và đánh giá hoạt động giải trí tại điểm tham quan
2. Ít nhất có năm ý kiến phản hồi của khách du lịch thông qua phiếu thăm dò ý kiến

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

- Các thành viên của Hội đồng đánh giá đặt câu hỏi để kiểm tra về bề rộng kiến thức của cá nhân và khả năng trả lời những câu hỏi của khách hàng
- Đánh giá danh sách các hình thức giải trí do các cá nhân chuẩn bị
- Thông qua các bài kiểm tra viết hoặc vấn đáp để đánh giá cách thu thập thông tin phản hồi và biên soạn các phân tích để cải thiện hoạt động
- Thông qua các bài kiểm tra viết hoặc vấn đáp để đánh giá các khía cạnh của kiến thức chuyên môn

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Thuyết minh viên di sản, Thuyết minh viên du lịch, Hướng dẫn viên du lịch, Trưởng đoàn

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.03

TGS3.9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP HỖ TRỢ THIẾT THỰC CHO KHÁCH DU LỊCH VÀ XỬ LÝ CÁC VẤN ĐỀ TẠI ĐIỂM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để cung cấp hỗ trợ thiết thực cho khách du lịch và xử lý các vấn đề tại điểm.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị để cung cấp cho hỗ trợ cần thiết cho khách du lịch

- P1. Xây dựng danh sách các yêu cầu đặc biệt và hành động sẽ thực thi
- P2. Duy trì đầy đủ và chính xác hồ sơ về các yêu cầu đặc biệt, hành động đã thực thi và kết quả
- P3. Lường trước được vấn đề và đề xuất các phương pháp xử lý của mình
- P4. Xem xét các chính sách và thủ tục để xử lý vấn đề của đơn vị
- P5. Liệt kê tất cả các địa chỉ liên lạc khẩn cấp

E2. Cung cấp hỗ trợ cần thiết

- P6. Đáp ứng yêu cầu của khách hàng để được hỗ trợ kịp thời, tế nhị và kín đáo
- P7. Thông tin ngay cho khách hàng về những nhu cầu của họ vượt quá thẩm quyền giải quyết

E3. Xử lý các vấn đề

- P8. Đảm bảo hài hòa giữa nhu cầu ưu tiên của một khách với nhu cầu chung của những người còn lại trong nhóm
- P9. Giảm thiểu nguyên nhân có thể gây ra sự cố tại điểm bằng cách lập kế hoạch trước
- P10. Giải quyết vấn đề tại điểm và nhờ cậy sự giúp đỡ bên ngoài với những vấn đề vượt quá khả năng của mình.

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích các nguyên tắc của việc ra quyết định
- K2. Giải thích giới hạn thẩm quyền riêng
- K3. Cách thức đảm bảo bí mật khi giải quyết vấn đề
- K4. Cách thức đảm bảo hài hòa giữa nhu cầu của các cá nhân trong nhóm và nhu cầu chung của cả nhóm
- K5. Danh sách các tình huống có thể yêu cầu sự giúp đỡ từ cấp trên và nêu rõ loại hình trợ giúp nếu cần thiết
- K6. Giải thích cách giữ hồ sơ chính xác có thể giúp tránh lặp lại những khó khăn tương tự cho khách hàng trong tương lai
- K7. Liệt kê và giải thích các chính sách và thủ tục để xử lý vấn đề của đơn vị
- K8. Liệt kê danh sách các vấn đề thường gặp và cung cấp các giải pháp cho từng tình huống, do đó sẽ giảm thiểu tác động đối với khách du lịch
- K9. Xem các thông tin được lưu giữ trong hồ sơ nhằm giúp đỡ giải quyết các vấn đề hiện tại và cả trong tương lai

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các yêu cầu có thể bao gồm:

- Y tế, vật lý, nhu cầu và mối quan tâm đặc biệt
- Vận chuyển, hành lý, tài sản, tài liệu
- Tai nạn đột ngột, bệnh tật, mất mát

2. Giao tiếp có thể bao gồm:

- Giao tiếp với giám sát viên
- Giao tiếp với các nguồn hỗ trợ
- Giao tiếp bằng lời nói hoặc bằng văn bản

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

3. Thay đổi có thể bao gồm:

- Chương trình
- Dịch vụ cung cấp
- Hủy và chậm trễ

4. Bên chịu ảnh hưởng có thể bao gồm:

- Khách hàng
- Phương tiện đi lại
- Hướng dẫn viên du lịch

5. Vấn đề xảy ra có thể bao gồm:

- An toàn, thoải mái và quyền lợi của khách hàng
- Xung đột
- Tài liệu
- Bị mất hoặc bị đánh cắp đồ
- Hỏng hóc phương tiện vận chuyển
- Nhân viên du lịch không có mặt hoặc không đủ khả năng phục vụ
- Tai nạn bệnh tật hay thiếu khả năng của khách hàng
- Thời tiết bất ổn/ rủi ro

6. Duy trì có thể bao gồm:

- Duy trì tinh thần cho đoàn khách
- Duy trì và cập nhật hồ sơ nhóm du khách

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng sau yêu cầu phải có:

1. Ít nhất một chương trình du lịch hoặc một hoạt động được thực hiện
2. Giải quyết ít nhất ba tình huống đã xảy ra trong thực tế
3. Ít nhất một báo cáo về phản hồi của khách du lịch

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá sau có thể phù hợp cho đơn vị năng lực này :

- Quan sát trực tiếp việc cung cấp sự hỗ trợ thực tế của cá nhân
- Sử dụng nghiên cứu tình huống để đánh giá khả năng áp dụng kiến thức và năng lực để cung cấp sự hỗ trợ thực tế
- Thông qua các bài kiểm tra viết hoặc vấn đáp để đánh giá kiến thức về tương tác với khách hàng, giải quyết khiếu nại, cấu trúc thông tin, xây dựng mối quan hệ khách

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên các di sản, Hướng dẫn du lịch tại điểm, Hướng dẫn viên, Trưởng đoàn, Trợ lý hướng dẫn viên.

SỐ THAM CHIẾU VỚI CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.11 ; D2.TTG.CL3.12

TGS3.10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THU XẾP PHƯƠNG TIỆN VẬN CHUYỂN DU LỊCH VÀ CÁC TIỆN NGHI

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để thu xếp phương tiện vận chuyển và các tiện nghi

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Liên lạc với các nhà cung cấp phương tiện vận chuyển và các tiện nghi

- P1. Xác định phương tiện vận chuyển và các tiện nghi cần thiết cho chương trình du lịch
- P2. Trao đổi về các chi tiết liên quan đến lịch trình, thời gian và việc sử dụng
- P3. Xác định các điều khoản về tài chính
- P4. Đảm bảo phương tiện và tiện nghi phù hợp với yêu cầu của khách

E2. Phát triển mối quan hệ của hướng dẫn viên

- P5. Kiểm tra quy trình đăng ký và sự tuân thủ quy trình
- P6. Gặp trước các đối tác liên quan và thiết lập các mối quan hệ trước giờ bắt đầu chương trình du lịch
- P7. Kiểm tra hai lần hệ thống âm thanh, micro...
- P8. Kiểm tra, điều kiện và quy trình về an toàn và sức khỏe
- P9. Giúp đối tác làm quen với lịch trình trước khi chương trình du lịch bắt đầu
- P10. Kiểm tra kỹ để xem khách có để quên đồ trên phương tiện vận chuyển sau khi kết thúc chương trình du lịch không
- P11. Ghi nhận kịp thời các dịch vụ được cung cấp đạt mức độ chất lượng tương xứng

E3. Xử lý những sự việc không mong đợi

- P12. Xác định tình huống và kịp thời hành động
- P13. Thực hiện ngay kế hoạch dự phòng khi xảy ra những sự việc không mong đợi

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả cách liên lạc với các nhà cung cấp phương tiện vận chuyển/tiện nghi
- K2. Giải thích cách đảm bảo nguồn cung cấp dự phòng phương tiện vận chuyển/tiện nghi
- K3. Giải thích cách đảm bảo mối quan hệ tích cực với các nhà cung cấp phương tiện vận chuyển/tiện nghi
- K4. Mô tả cách đảm bảo các cơ sở lưu trú dự phòng khi cần thiết
- K5. Giải thích cách thức hành động trong các trường hợp khẩn cấp
- K6. Giải thích cách đảm bảo điều kiện bảo dưỡng đầy đủ về kỹ thuật và các hình thức bảo dưỡng khác đối với các tiện nghi
- K7. Liệt kê và mô tả hậu quả của việc sử dụng các trang thiết bị giải trí và phòng hội nghị trong tình trạng không an toàn
- K8. Giải thích tình trạng các tiện nghi và trang thiết bị khác nhau và tác động của chúng đến sự hài lòng của khách hàng
- K9. Liệt kê các biện pháp ngăn ngừa sự cố về an ninh, an toàn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Tiện nghi liên quan đến phương tiện vận chuyển có thể bao gồm:

- Các loại xe chở khách và các tiện nghi của xe
- Tàu hỏa với các tiện nghi của tàu
- Thuyền, thuyền máy và tàu thủy với các tiện nghi của phương tiện

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Xe đạp
- Ô tô, tàu biển, thuyền buồm với các tiện nghi của phương tiện...
- Trang thiết bị cấp cứu: túi cứu thương, bình cứu hỏa, bộ đàm, điện thoại di động
- Điều kiện và quy định cho việc lái xe: Điều kiện bình thường, hiểm họa như điều kiện mặt đất và thay đổi thời tiết, bão cát, ngập lụt, thời tiết quá nóng/lạnh, kế hoạch chuyển đi, bảng chỉ dẫn, quãng đường, điểm dừng, các tuyến đường dự phòng, tốc độ trung bình, trạm xăng dầu, tình trạng giao thông, biên giới, qui định lái xe quốc tế, tình trạng đường xá

2. Thiết bị và các tiện nghi phòng ở có thể liên quan đến:

- Nhân viên đối mặt với nguy hiểm một cách không cần thiết
- Khách đối mặt với nguy hiểm một cách không cần thiết
- Thiết bị không hoạt động
- Không có đủ thiết bị để sử dụng
- Khó khăn của công tác tổ chức
- Tiêu chuẩn công việc bị giảm bớt

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất một chương trình du lịch tại điểm tham quan
2. Ít nhất một báo cáo về phàn nàn của khách/phiếu thăm dò ý kiến phản hồi của khách

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát trực tiếp việc ứng viên sử dụng kiến thức trong việc điều hành xe, buồng khách sạn, thiết bị và tiện nghi
- Hỏi các thành viên của đoàn về kiến thức của ứng viên và khả năng xử lý trong hoàn cảnh khắc nghiệt và nguy hiểm
- Kiểm tra viết hoặc vấn đáp để đánh giá cách thức soạn thảo phương án kỹ thuật
- Kiểm tra viết hoặc vấn đáp để đánh giá các khía cạnh kiến thức chuyên môn

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, Hướng dẫn viên tập sự

SỔ THAM CHIẾU VỚI CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.09; D2.TTG.CL3.13

TGS3.11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÂY DỰNG, DUY TRÌ VÀ PHÁT TRIỂN QUAN HỆ VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN TỚI CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để xây dựng, duy trì và phát triển mối quan hệ với các bên liên quan tới chương trình du lịch

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xác định các bên liên quan tới chương trình du lịch

- P1. Phân tích yêu cầu tổ chức dựa trên đánh giá chi tiết của tất cả các khía cạnh về mối quan hệ của các bên liên quan tới chương trình du lịch
- P2. Phát triển bản tóm tắt chính xác các bên liên quan khác nhau với sự tham khảo ý kiến cấp trên của tổ chức
- P3. Kết hợp chặt chẽ vấn đề an toàn và quản lý rủi ro vào tất cả các tài liệu hướng dẫn đã lên kế hoạch và quy trình để làm theo

E2. Thiết lập liên lạc giữa các bên liên quan tới chương trình du lịch xác định

- P4. Liên lạc với các bên liên quan tới chương trình du lịch đã xác định
- P5. Tổ chức các cuộc họp và thảo luận về các vấn đề cùng quan tâm
- P6. Trình bày một bản báo cáo ngắn gọn cấp trên của đơn vị để tiến hành các bước tiếp theo

E3. Xây dựng cơ chế phối hợp với các bên liên quan đã xác định

- P7. Xác định các nhu cầu hợp tác và tổ chức thực hiện với văn bản xác nhận
- P8. Thương lượng điều chỉnh để duy trì tính toàn vẹn và chất lượng của sự hợp tác
- P9. Đánh giá công việc đã hoàn thành so với các yêu cầu của chương trình du lịch, lịch trình thời gian và có hành động thích hợp

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả vai trò và trách nhiệm khác nhau của các bên liên quan tới chương trình du lịch
- K2. Giải thích việc quản lý các vấn đề rủi ro được xem xét đối với các phần quan trọng trong sự hợp tác tiềm năng
- K3. Mô tả các thuật ngữ, các dịch vụ và công nghệ quan trọng trong lĩnh vực chính của chương trình hợp tác du lịch như:
 - Phục vụ ăn uống
 - Trang trí địa điểm tổ chức
 - Lựa chọn hình thức âm thanh và hình ảnh
 - Chiếu sáng
 - Giải trí
 - An ninh
 - Mức độ phủ sóng của phương tiện truyền thông điện tử đối với các sự kiện
 - Thiết bị an toàn...
- K4. Giải thích cách phân tích nhu cầu và sự mong đợi của các bên liên quan đối với chương trình du lịch
- K5. Lập danh sách báo cáo kỹ thuật và sự ứng dụng
- K6. Mô tả các quy trình thông tin liên lạc và hợp tác của tổ chức
- K7. Giải thích cách thiết kế tiêu chí thành công cho sự hợp tác

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ YẾU TỐ THAY ĐỔI

- 1. Các bên liên quan tới chương trình du lịch có thể bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Nhà cung cấp cơ sở lưu trú (khách sạn, khu nghỉ dưỡng du lịch, tàu du lịch, nhà nghỉ, nhà khách...)
- Nhà cung cấp dịch vụ ăn uống (nhà hàng, quán cà phê, quán bar, quầy bánh kẹo...)
- Nhà cung cấp phòng họp (hội nghị, hội thảo, địa điểm hội thảo, phòng triển lãm...)
- Nhà cung cấp và dàn dựng âm thanh hình ảnh
- Nhà cung cấp trang thiết bị phòng màn
- Nhà tổ chức yến tiệc
- Các nghệ sĩ
- Các công ty cho thuê thiết bị
- Các công ty vận chuyển

2. Thông số kỹ thuật đối với các dịch vụ liên quan có thể bao gồm hoặc liên quan đến:

- Giá cả
- Các tiêu chuẩn thực hiện
- Thời hạn
- Thông số kỹ thuật đối với thiết bị ...
- Yêu cầu về chủ đề liên quan
- Yêu cầu về quy định
- Kinh nghiệm đã có

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Hợp tác của ít nhất ba bên liên quan tới chương trình du lịch
2. Ít nhất có hai báo cáo về sự hợp tác
3. Ít nhất có một phân tích về sự hợp tác tiềm năng

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:

- Quan sát ứng viên thực hành công việc
- Phỏng vấn
- Đóng vai
- Thông qua bài kiểm tra viết và vấn đáp

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, Trưởng đoàn, Hướng dẫn viên du lịch tập sự

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.13

TGS3.12. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ THÔNG TIN VỀ CẢNH QUAN HẤP DẪN TẠI TỪNG ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để xử lý thông tin về cảnh quan hấp dẫn tại từng điểm đến du lịch và các đặc điểm của chúng

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị thông tin chuyên ngành về cảnh quan hấp dẫn

- P1. Xác định và thu thập các nguồn thông tin chính về cảnh quan hấp dẫn
- P2. Đánh giá độ tin cậy của nguồn thông tin
- P3. Sắp xếp thông tin để giúp cho việc sử dụng và giới thiệu chúng

E2. Xử lý thông tin chuyên ngành về cảnh quan hấp dẫn

- P4. Phân loại thông tin đã được thu thập để các đối tác địa phương chuẩn bị phân tích
- P5. Hệ thống hóa thông tin để sử dụng cho việc thuyết minh và đa dạng hóa chương trình du lịch
- P6. Đặt mối quan tâm của khách hàng tiềm năng thành tiêu điểm để thu thập thông tin và hệ thống hóa

E3. Cập nhật kiến thức thông tin chuyên ngành về cảnh quan hấp dẫn

- P7. Xác định và tận dụng cơ hội để duy trì kiến thức hiện có về những chủ đề chuyên ngành
- P8. Chủ động tìm kiếm cơ hội để nâng cao và mở rộng kiến thức nền tảng của bản thân
- P9. Đưa những kiến thức đã được cập nhật vào trong công việc

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Xác định cảnh quan hấp dẫn tại khu vực địa phương và đặc điểm chung của các cảnh quan đó
- K2. Mô tả và giải thích các nguồn thông tin về cảnh quan hấp dẫn trong bối cảnh địa lý liên quan
- K3. Giải thích quá trình phát triển liên quan đến việc hình thành cảnh quan địa phương
- K4. Giải thích cách thức xử lý các thông tin chi tiết và tổng hợp về cảnh quan hấp dẫn vào các bài thuyết minh và nội dung chương trình khác nhau
- K5. Mô tả cách chủ động xây dựng kiến thức nền tảng của bản thân

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Nguồn thông tin có thể bao gồm:

- Tác phẩm nghệ thuật
- Sự kiện
- Triển lãm
- Trải nghiệm và quan sát (của mình hay của người khác)
- Phim
- Ảnh
- Internet
- Âm nhạc
- Đồ vật
- Những người gìn giữ giá trị truyền thống
- Buổi biểu diễn
- Bài thuyết trình

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Các hiệp hội nghề
- Ấn phẩm (sách, tạp chí, báo)
- Các nhóm sở thích đặc biệt: Hội địa chất, nhóm nghiên cứu thực vật, hội động, thực vật hoang dã, các thông tin kỹ thuật

2. Cảnh quan có thể bao gồm:

- Núi
- Vùng ven biển
- Sa mạc
- Vùng rừng núi
- Vùng ôn đới
- Vùng nhiệt đới

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Xây dựng ít nhất hai bộ thông tin về cảnh quan hấp dẫn
2. Xây dựng ít nhất một chương trình dựa trên thông tin về cảnh quan hấp dẫn đã thu thập
3. Xây dựng ít nhất một bài thuyết minh chương trình dựa trên thông tin về cảnh quan hấp dẫn đã thu thập

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát trực tiếp các nhân sử dụng kiến thức trong việc xử lý thông tin về cảnh quan hấp dẫn
- Hỏi nhân viên cùng làm việc về độ rộng kiến thức và khả năng của cá nhân trong việc xây dựng thông tin về cảnh quan hấp dẫn
- Kiểm tra vấn đáp hoặc bài viết để đánh giá kế hoạch hoàn thiện công việc

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, Trưởng đoàn

SỔ THAM CHIẾU VỚI CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.15

TGS3.13. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, TIẾN HÀNH VÀ HOÀN CHỈNH CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH CHUYÊN ĐỀ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị, tiến hành và hoàn chỉnh chương trình du lịch chuyên đề

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Nghiên cứu thông tin chuyên ngành để tiến hành chương trình du lịch chuyên đề

- P1. Phát triển phương pháp nghiên cứu và xác định phạm vi thu thập thông tin
- P2. Đánh giá độ tin cậy của các nguồn thông tin
- P3. Sử dụng các nghiên cứu chính thức và không chính thức để tiếp cận thông tin hiện hành và có liên quan

E2. Chuẩn bị nội dung giới thiệu chuyên ngành

- P4. Tư vấn cho đồng nghiệp về những đặc điểm của chương trình du lịch chuyên đề
- P5. Khuyến khích các hành vi phù hợp thông qua giáo dục và đào tạo
- P6. Sử dụng các tài liệu quảng bá và các tài liệu khác để thông tin cho đồng nghiệp và khách hàng về các điểm du lịch và các vấn đề tương ứng

E3. Tổ chức một chương trình du lịch chuyên đề

- P7. Xác định và sử dụng phiên dịch bản địa nếu có thể và trong phạm vi trách nhiệm cá nhân
- P8. Chia sẻ thông tin chính xác với khách hàng
- P9. Đưa những thông tin tham khảo về sự đa dạng của các điểm du lịch chuyên đề khi chia sẻ thông tin
- P10. Chia sẻ thông tin theo cách thể hiện sự tôn trọng đối với tập quán và giá trị của cộng đồng dân cư địa phương

E4. Cập nhật kiến thức thông tin chuyên ngành

- P11. Xác định và tận dụng cơ hội để duy trì kiến thức hiện có về những chủ đề chuyên ngành
- P12. Chủ động tìm kiếm cơ hội để nâng cao và mở rộng kiến thức nền tảng của bản thân
- P13. Đưa kiến thức được cập nhật vào trong công việc

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích vai trò của bài thuyết minh trong việc tạo ra trải nghiệm đầy ấn tượng cho khách
- K2. Liệt kê các nguồn thông tin về chương trình du lịch chuyên đề và khái niệm về môi trường trong bối cảnh địa lý liên quan
- K3. Mô tả các thắng cảnh du lịch chuyên đề và các đặc điểm chung
- K4. Giải thích triển vọng của Việt Nam đối với các chương trình du lịch chuyên đề tương ứng
- K5. Mô tả quan hệ tương hỗ giữa các phần của hệ sinh thái trong bối cảnh chương trình du lịch chuyên đề
- K6. Liệt kê các quá trình phát triển liên quan đến quá trình hình thành địa sinh học và các môi trường địa phương khác nhau
- K7. Giải thích tác động của du lịch chuyên đề đến môi trường, văn hóa, kinh tế và xã hội địa phương
- K8. Mô tả bản chất tác động của con người đến môi trường địa phương bao gồm cả tác động tích cực và tiêu cực
- K9. Mô tả phạm vi thông tin đa dạng cho mục đích thực tiễn tại nơi làm việc
- K10. Liệt kê và giải thích cho người nghe các thông điệp chính, các chủ đề và cốt truyện
- K11. Mô tả và giải thích việc sử dụng các thông tin chi tiết và tổng hợp về các thắng cảnh, quan hệ của các đối tác và tác động tối thiểu
- K12. Giải thích cách chủ động xây dựng kiến thức nền tảng của bản thân

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Nguồn thông tin có thể bao gồm:

- Kinh nghiệm và quan sát (của bản thân và của những người khác)
- Phim
- Ảnh
- Mạng thông tin
- Các đồ vật
- Các bài giới thiệu
- Hiệp hội nghề nghiệp
- Các ấn phẩm (sách, tạp chí, báo)

2. Các nhóm có mối quan tâm đặc biệt có thể bao gồm:

- Hội địa lý
- Nhóm nghiên cứu thực vật
- Hội động, thực vật hoang dã
- Thông tin kỹ thuật

3. Chương trình du lịch chuyên đề có thể bao gồm:

- Du lịch biển
- Du lịch mạo hiểm
- Du lịch sinh thái
- Du lịch động vật hoang dã
- Du lịch văn hóa
- Du lịch tôn giáo
- Du lịch ẩm thực
- Du lịch săn bắn
- Du lịch du lịch có trách nhiệm...

4. Danh lam thắng cảnh có thể bao gồm:

- Điểm tham quan hấp dẫn và công trình kiến trúc do con người tạo ra
- Các địa điểm tự nhiên
- Địa danh lịch sử
- Lễ hội văn hóa và tôn giáo
- Hội nghị và sự kiện xã hội

5. Các phương pháp nghiên cứu thích hợp có thể bao gồm:

- Nghiên cứu tại văn phòng
- Liên hệ cá nhân với các cơ quan chức năng du lịch
- Các nhà cung cấp sản phẩm
- Hệ thống phân phối
- Thị sát và chia sẻ thông tin với các đồng nghiệp trong ngành

6. Đặc điểm thắng cảnh có thể bao gồm:

- Sự hình thành tự nhiên đặc biệt hoặc công trình kiến trúc xuất chúng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Các sự kiện và lễ hội đặc biệt
- Cư dân bản địa
- Hệ động, thực vật
- Vùng xa xôi và khu vực không tiếp cận được

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Xây dựng ít nhất hai chương trình du lịch chuyên đề
2. Xây dựng ít nhất một báo cáo về chương trình du lịch chuyên đề
3. Xây dựng ít nhất một báo cáo về phản hồi/phản nản của khách hàng về chương trình du lịch chuyên đề

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát trực tiếp cá nhân sử dụng kiến thức trong việc xử lý và phân tích thẳng cánh của chương trình du lịch chuyên đề
- Hỏi nhân viên cùng làm việc về kiến thức và khả năng của cá nhân trong việc thiết lập thông tin về chương trình du lịch chuyên đề và các gói sản phẩm dự phòng
- Kiểm tra vấn đáp hoặc bài viết để đánh giá cách thức soạn thảo và thực hiện kế hoạch về môi trường chương trình du lịch chuyên đề và hợp tác với các đối tác
- Kiểm tra vấn đáp hoặc bài viết để đánh giá kế hoạch hoàn thiện công việc

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, Trưởng đoàn

SỐ THAM CHIẾU VỚI CHUẨN ASEAN

Không có

TGS3.14. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ BÁO CÁO VỀ KHÁCH HÀNG VÀ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để xử lý toàn bộ hồ sơ chứng từ liên quan đến chương trình và trình bày báo cáo hoàn chỉnh về khách hàng và chương trình du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Sắp xếp và xử lý hồ sơ chứng từ chương trình du lịch

- P1. Xác định và hiểu rõ hồ sơ chứng từ để tiến hành một chương trình du lịch
- P2. Thu thập và sắp xếp hồ sơ chứng từ chương trình du lịch
- P3. Sử dụng hình thức nghiên cứu chính thức và không chính thức để tiếp cận thông tin hiện hành liên quan
- P4. Đặt sự quan tâm của khách hàng tiềm năng thành tiêu điểm của hoạt động nghiên cứu

E2. Xây dựng cấu trúc báo cáo về khách hàng và chương trình du lịch

- P5. Xử lý cơ sở dữ liệu và nguồn thông tin khách hàng
- P6. Làm rõ nội dung các chứng từ thực tế
- P7. Mô tả việc thực hiện chương trình du lịch và cung cấp những thông tin cơ bản về đoàn khách sau chuyến đi
- P8. Xử lý hồ sơ chứng từ đã sử dụng trong chương trình du lịch
- P9. Đưa ra những đề xuất hoàn thiện công việc trong tương lai

E3. Cập nhật hệ thống báo cáo về khách hàng và chương trình du lịch

- P10. Phân tích tỷ lệ khách hài lòng
- P11. Xác định và tận dụng cơ hội duy trì thông tin chung về khách hàng thường xuyên và mối quan tâm của họ đối với việc hợp tác tương lai
- P12. Chủ động tìm kiếm cơ hội để nâng cao và mở rộng kiến thức nền tảng của bản thân liên quan đến quản lý quan hệ khách hàng và hệ thống báo cáo chương trình du lịch

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê lý do phải xem xét cẩn thận hồ sơ chứng từ, hậu quả của việc không xem xét và điều chỉnh những sai lệch
- K2. Giải thích cách thức giữ và sắp xếp hồ sơ chứng từ trong khi thực hiện chương trình
- K3. Giải thích hồ sơ chứng từ đã phát hành cần được lưu giữ và lý do làm việc này
- K4. Giải thích cách xử lý và phân tích hồ sơ chứng từ đã thu thập
- K5. Mô tả cách thức sắp xếp thông tin theo tính hiệu lực và sự liên quan
- K6. Mô tả và giải thích phương pháp đánh giá theo định tính và định lượng
- K7. Xác định tiêu chí đối với tầm quan trọng của mối quan hệ khách hàng khi lập báo cáo
- K8. Giải thích cách thức phân tích và rút ra kết luận dựa trên phản hồi/thăm dò ý kiến khách hàng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Công chức và các nhà cung cấp dịch vụ có thể bao gồm:

- Cảnh sát du lịch
- Hải quan
- Biên phòng và xuất nhập cảnh
- Ngân hàng
- Khách sạn

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Tàu du lịch
- Công ty vận chuyển
- Hướng dẫn viên địa phương
- Điểm tham quan hấp dẫn
- Bảo tàng
- Địa điểm tổ chức chương trình giải trí

2. Hồ sơ chứng từ có thể bao gồm:

- Phiếu xác nhận dịch vụ
- Vé
- Các mẫu phiếu đặt dịch vụ
- Danh sách phân buồng
- Bản sao những chứng từ đã trao đổi
- Phiếu thu và hóa đơn VAT
- Phiếu yêu cầu dịch vụ
- Chương trình/ lịch trình
- Danh sách đoàn khách

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Lập ít nhất hai báo cáo chương trình du lịch và khách hàng
2. Lập ít nhất một bộ hồ sơ chứng từ cho chương trình du lịch và/hoặc chương trình có hướng dẫn đi cùng
3. Lập ít nhất một báo cáo về phản nản/ phản hồi của khách về toàn bộ sản phẩm du lịch/ việc cung cấp dịch vụ trước, trong và sau chương trình du lịch

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát trực tiếp cá nhân sử dụng kiến thức trong việc xử lý và phân tích một chương trình du lịch hoàn chỉnh và/ hoặc một chương trình có hướng dẫn đi cùng
- Hỏi nhân viên cùng làm việc về kiến thức và khả năng của cá nhân trong việc xây dựng chương trình du lịch và lập báo cáo về khách hàng
- Kiểm tra vấn đáp hoặc bài viết để đánh giá cách thức lập báo cáo
- Kiểm tra vấn đáp hoặc bài viết để đánh giá kế hoạch hoàn thiện công việc

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, Trưởng đoàn, Hướng dẫn viên tập sự

SỐ THAM CHIẾU VỚI CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.01; D2.TTG.CL3.02

TGS3.15. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ TRẢI NGHIỆM VỀ MÔI TRƯỜNG VĂN HÓA VÀ DI SẢN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả năng lực cần thiết để chuẩn bị trải nghiệm về môi trường văn hóa và di sản.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Nghiên cứu thông tin chuyên sâu về môi trường văn hóa và di sản

- P1. Xác định các nguồn chính có thông tin chuyên sâu về môi trường văn hóa và di sản
- P2. Đánh giá uy tín và độ tin cậy của các nguồn thông tin
- P3. Sử dụng nghiên cứu chính thức, không chính thức để tiếp cận và thu thập thông tin hiện tại và có liên quan
- P4. Đặt những chủ đề mà khách hàng tiềm năng quan tâm là tiêu điểm của các hoạt động nghiên cứu

E2. Chuẩn bị và thuyết minh thông tin chuyên sâu về môi trường văn hóa và di sản trong các hoạt động du lịch

- P5. Phân tích thông tin, phát triển chủ đề và đưa ra thông điệp phù hợp với nhu cầu và sự quan tâm của khách du lịch
- P6. Sắp xếp thông tin cho phù hợp với cách sử dụng và thuyết minh
- P7. Thuyết minh thông tin chính xác
- P8. Tiến hành thuyết minh trong thời gian cho phép
- P9. Sử dụng các công cụ hỗ trợ thuyết minh cần thiết và phù hợp với môi trường thực hiện
- P10. Duy trì sự quan tâm của đoàn và tăng thêm sự hứng thú của họ đối với chương trình du lịch
- P11. Khuyến khích khách du lịch đặt câu hỏi, tìm cách làm rõ thêm thông tin và bình luận đúng và phù hợp với những vấn đề khách hỏi
- P12. Tóm tắt rõ ràng và chính xác nội dung thuyết minh, bổ sung thêm thông tin nếu có yêu cầu

E3. Cập nhật kiến thức thông tin chuyên sâu về môi trường văn hóa và di sản để nâng cao sự trải nghiệm

- P13. Xác định và sử dụng các cơ hội để duy trì hiểu biết hiện tại về các chủ đề chuyên sâu
- P14. Chủ động tìm kiếm cơ hội để nâng cao và mở rộng kiến thức nền tảng của bản thân
- P15. Vận dụng kiến thức cập nhật và mở rộng vào các hoạt động của công việc

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích tại sao và cách thức khuyến khích được du khách đặt câu hỏi và cách xử lý các câu hỏi đó
- K2. Giải thích tại sao, khi nào và cách thức sử dụng các thiết bị hỗ trợ thuyết minh
- K3. Mô tả đặc điểm khác nhau của các đoàn khách và nhu cầu của họ đối với bài thuyết minh (ví dụ như những người khiếm thính, khiếm thị, trẻ em, những người sử dụng tiếng Anh như một ngôn ngữ thứ hai,)
- K4. Giải thích cách sử dụng các kỹ năng giao tiếp bằng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ để duy trì sự quan tâm của du khách và nhấn mạnh tầm quan trọng của chủ đề cụ thể trong bài thuyết minh
- K5. Cách xử lý và sử dụng thông tin phản hồi
- K6. Giải thích những nơi có thể tiếp cận với thông tin để cập nhật các hoạt động du lịch văn hóa và di sản
- K7. Giải thích thể nào về hậu quả của việc cung cấp thông tin không đầy đủ và không chính xác
- K8. Mô tả các lý thuyết về thuyết minh đương đại, phương pháp và phương tiện dùng trong thuyết minh
- K9. Liệt kê các nguồn thông tin về môi trường văn hóa và di sản
- K10. Giải thích bản chất và ý nghĩa của một hoặc nhiều môi trường văn hoá, di sản bao gồm:
 - Cách thức hình thành và phát triển môi trường

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Các đặc điểm nổi bật về lịch sử và văn hóa bao gồm chi tiết của bất kỳ cuộc triển lãm, trưng bày hoặc biểu diễn nghệ thuật nào
- Những cá nhân liên quan đến môi trường, vai trò và tác động của họ
- Vai trò của môi trường đối với cộng đồng địa phương, cả trong quá khứ và hiện tại
- Mối quan hệ của môi trường với văn hóa và lịch sử Việt Nam trong quá khứ và hiện tại

K11. Giải thích cách cập nhật kiến thức thông tin chuyên ngành về môi trường văn hóa và di sản để nâng cao sự trải nghiệm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN & CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các vấn đề văn hóa có thể bao gồm:

- Sử dụng thông tin văn hóa, thông tin về các điểm hạn chế đến
- Sử dụng các nhân viên phù hợp
- Giá trị truyền thống/ hiện đại và các phong tục
- Sự khác biệt văn hóa trong phong cách đàm phán và giao tiếp

2. Tác động đến cộng đồng có thể bao gồm:

- Các khía cạnh tích cực như lợi ích kinh tế cho cộng đồng địa phương, cải thiện cơ sở hạ tầng ở địa phương, cơ hội việc làm, lợi ích văn hóa, giáo dục du khách, tăng sự hiểu biết giữa các nền văn hóa của khách du lịch và cộng đồng địa phương
- Các khía cạnh tiêu cực như giảm giá trị văn hóa, ảnh hưởng đến cấu trúc xã hội

3. Quá trình chuẩn bị có thể bao gồm:

- Xây dựng một cơ sở dữ liệu của tất cả các thông tin về di sản và văn hóa liên quan đến các hoạt động du lịch đã được lên kế hoạch
- Thu thập, xử lý thông tin cụ thể và tài liệu hướng dẫn (danh sách các điểm tham quan)
- Xây dựng các bài thuyết minh về văn hóa và di sản cho từng phần của chương trình du lịch
- Phát triển thông tin phản hồi và phương pháp xây dựng mối quan hệ tốt

4. Tiến hành các hoạt động du lịch văn hóa, di sản có thể bao gồm:

- Lựa chọn cho mình và đoàn khách vị trí phù hợp nhất có thể để đoàn có thể nhìn thấy và nghe bài được thuyết minh của bạn tốt nhất
- Sử dụng các kỹ thuật thuyết minh một cách hiệu quả để duy trì sự quan tâm của đoàn và làm tăng sự hứng thú của họ đối với chương trình tham quan
- Thu hút sự chú ý của đoàn khách du lịch vào những điểm nổi bật trong bài thuyết minh của mình
- Môi trường văn hóa và di sản trên khắp Việt Nam

5. Điều kiện địa lý Việt Nam có thể bao gồm:

- Vị trí địa lý, địa hình, khí hậu, thủy văn, đất, biển và hải đảo, hệ động thực vật
- Các điều kiện địa lý chung của địa phương
- Các điều kiện địa lý chi tiết của các điểm tham quan: vị trí của điểm, khả năng tiếp cận và nguồn tài nguyên du lịch
- Lịch sử Việt Nam
- Lịch sử có liên quan của địa phương và các điểm du lịch

6. Thông tin chung về truyền thống, phong tục, tập quán Việt Nam có thể bao gồm:

- Những gì được thể hiện trong lễ hội truyền thống, phong cách sống, lối sống
- Truyền thuyết khác nhau và những câu chuyện liên quan đến địa phương và các điểm du lịch

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

7. Quá trình cải thiện và giám sát có thể bao gồm:

- Biên soạn các phiếu thăm dò ý kiến để lấy thông tin phản hồi
- Phân tích các dữ liệu thu thập
- Cải thiện dựa trên kết quả thu thập

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất có một hoạt động du lịch liên quan đến văn hóa và di sản
2. Ít nhất có ba báo cáo nghiên cứu về môi trường văn hóa và di sản như kiến thức nền tảng cho hoạt động du lịch văn hóa và di sản
3. Ít nhất có một phiếu đánh giá phản hồi của khách

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

- Quan sát trực tiếp cá nhân sử dụng kiến thức để thuyết minh cho các hoạt động du lịch
- Thành viên Hội đồng đánh giá đặt câu hỏi để kiểm tra bề rộng kiến thức và năng lực của cá nhân trong việc cung cấp thông tin văn hóa và di sản, tổ chức các hoạt động du lịch
- Đánh giá danh sách nghiên cứu do cá nhân chuẩn bị
- Thông qua bài thi vấn đáp hoặc thi viết để đánh giá phương pháp đã thực hiện trong quá trình nghiên cứu
- Thông qua bài thi vấn đáp hoặc thi viết để đánh giá các khía cạnh của kiến thức chuyên môn
- Đánh giá danh sách các minh chứng và báo cáo của bên thứ ba tại nơi làm việc về việc thực hiện công việc của cá nhân

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, Trưởng đoàn, Thuyết minh viên du lịch, Thuyết minh viên di sản

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.07

HRS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐÀO TẠO HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để giúp cho các nhân viên trong và ngoài bộ phận của bạn, triển khai và duy trì việc thực hiện công việc bằng cách huấn luyện tại chỗ.

Huấn luyện tại chỗ giúp đỡ các cá nhân hoàn thiện việc thực hiện công việc bằng cách:

- Nhận biết các thế mạnh của họ và tìm cách phát huy thế mạnh hiệu quả nhất.
- Phân tích các khía cạnh công việc họ chưa đạt được hiệu quả đầy đủ và lập kế hoạch huấn luyện tập trung vào các điểm yếu và các khoảng cách.
- Huấn luyện từng cá nhân về các kỹ năng kỹ thuật, kỹ năng thực hành, dịch vụ khách hàng, kỹ năng giao tiếp hoặc các lĩnh vực khác của hoạt động kinh doanh.

Tiêu chuẩn này liên quan đến các giám sát viên và người quản lý, những người có trách nhiệm cụ thể trong việc huấn luyện nhân viên.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Nhận diện yêu cầu huấn luyện

- P1. Làm việc với từng nhân viên để nhận diện và ưu tiên các nhu cầu huấn luyện của họ
- P2. Đảm bảo các yêu cầu huấn luyện của họ tương thích với mục tiêu của đơn vị
- P3. Cùng với nhân viên thiết lập những điều họ mong đợi từ khóa huấn luyện
- P4. Xác nhận với nhân viên phương pháp huấn luyện nào sẽ được sử dụng
- P5. Tìm hiểu cùng với nhân viên để phát hiện các nhu cầu về các kiến thức và kỹ năng cần phát triển, các hành vi cần được thay đổi của từng cá nhân nhằm đáp ứng tiêu chuẩn thực hiện công việc
- P6. Tìm hiểu các trở ngại cá nhân có thể làm ảnh hưởng quá trình tiến bộ của họ và cách loại bỏ các trở ngại này

E2. Chuẩn bị và thực hiện các buổi huấn luyện

- P7. Lập kế hoạch cùng nhân viên cách thức phát triển các kỹ năng và hành vi mới theo trình tự các bước một cách hợp lý
- P8. Chuẩn bị các buổi huấn luyện và xác nhận nội dung và kết quả mong muốn
- P9. Thực hiện các buổi huấn luyện kỹ thuật, thực hành hoặc các huấn luyện 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

E3. Giám sát tiến trình và cung cấp phản hồi

- P10. Giám sát sự tiến bộ của nhân viên một cách có hệ thống
- P11. Đưa ra phản hồi cụ thể nhằm hoàn thiện các kỹ năng của nhân viên, tăng cường các hành vi hiệu quả và nâng cao động lực của họ nhằm đạt được tiêu chuẩn thực hiện công việc
- P12. Thống nhất với nhân viên khi họ đã đạt được tiêu chuẩn thực hiện công việc, hoặc khi họ không cần huấn luyện thêm
- P13. Khuyến khích và trao quyền cho nhân viên để họ có trách nhiệm cho sự phát triển nghề nghiệp lâu dài của chính họ

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các mô hình, công cụ và kỹ thuật huấn luyện liên quan, và cách thức để áp dụng các mô hình, công cụ và kỹ thuật đó
- K2. Xác định các kỹ năng huấn luyện hiệu quả cần có và cách áp dụng các kỹ năng này
- K3. Xem xét cách thiết lập thỏa thuận huấn luyện với nhân viên và nội dung của thỏa thuận
- K4. Mô tả các cách giúp nhân viên nhận biết các kỹ năng họ cần phát triển và các hành vi cần thay đổi
- K5. Giải thích các cách giúp nhân viên nhận biết và tháo gỡ các khó khăn làm ảnh hưởng sự tiến bộ của họ

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- K6. Giải thích các cách giúp nhân viên chuẩn bị kế hoạch phát triển các kỹ năng và/hoặc điều chỉnh hành vi của họ
- K7. Mô tả các cách giúp nhân viên thử thực hiện các kỹ năng và hành vi mới và cách thể hiện sự tiến bộ của họ
- K8. Giải thích tầm quan trọng của giám sát sự tiến độ của từng nhân viên trong việc phát triển kỹ năng và hành vi mới và cách thực hiện việc giám sát
- K9. Thảo luận các 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 nâng cao động lực làm việc
- K10. Giải thích các cách trao quyền cho nhân viên để họ có trách nhiệm cho chính quá trình phát triển của bản thân
- K11. Xem lại các yêu cầu trong ngành để hỗ trợ nhân viên nâng cao hiệu suất công việc
- K12. Xác định các nguồn thông tin, nguồn lực và tư vấn trong đơn vị bạn
- K13. Mô tả các chính sách và thực hành của đơn vị trong vấn đề huấn luyện, đào tạo tại chỗ

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Xây dựng các lĩnh vực cụ thể mà nhân viên muốn tăng hiệu suất công việc
- Xây dựng các tiêu chuẩn hiện hành về thực hiện công việc
- Xây dựng các tiêu chuẩn về thực hiện công việc mà nhân viên muốn đạt được
- Xác định các lý do nhân viên muốn tăng hiệu suất công việc của họ
- Làm rõ các hình thức hỗ trợ mà nhân viên mong đợi từ bạn và những cam kết bạn mong đợi từ nhân viên
- Xác nhận khóa huấn luyện 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 triển khai việc xem xét lại tiến trình
- Xác nhận cách thức đo lường và đánh giá sự tiến bộ

2. *Các trở ngại có thể ảnh hưởng đến sự tiến bộ của nhân viên:*

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

3. *Thiếu hụt kỹ năng có thể được khắc phục thông qua huấn luyện, có thể bao gồm:*

- Các kỹ năng không đòi hỏi các khóa đào tạo chính thức hoặc kéo dài như:
 - Kỹ năng dịch vụ khách hàng hoặc kỹ năng giao tiếp
 - Các kỹ năng thực hành hoặc kỹ thuật như vận hành các thiết bị
 - Bán hoặc quảng bá sản phẩm và dịch vụ

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

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

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

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

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

1. Tìm kiếm cơ hội cải thiện kết quả thực hiện công việc
2. Tìm các cách khả thi để vượt qua trở ngại
3. Chủ động lắng nghe, đặt câu hỏi, làm rõ ý, thuật lại ý mình hiểu để đảm bảo giao tiếp hiệu quả
4. Thể hiện sự đồng cảm với các nhu cầu, cảm xúc và động lực của nhân viên và thực sự quan tâm đến các lo lắng, mối quan tâm của họ
5. Hỗ trợ người khác phát huy tối đa khả năng của họ
6. Đưa ra ý kiến phản hồi giúp nhân viên duy trì và nâng cao kết quả công việc
7. Ghi nhận các thành quả và thành công của nhân viên
8. Truyền cảm hứng học tập cho nhân viên
9. Xác định các vấn đề về hiệu quả công việc một cách kịp thời và giải quyết trực tiếp với các nhân viên liên quan
10. Kiểm tra các cam kết của nhân viên với vai trò và trách nhiệm của họ
11. Truyền tải rõ ràng các giá trị và lợi ích của chuỗi các hoạt động đề xuất
12. Thể hiện sự gương mẫu về hành vi và truyền cảm hứng cho nhân viên thể hiện sự tôn trọng, sẵn sàng giúp đỡ và hợp tác.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế kết quả công việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 không thể đánh giá được chỉ qua quan sát do hạn chế công việc/môi trường làm việc hoặc tính bảo mật.

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 nhân viên theo cách kèm cặp trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc khách sạn. Các học 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 biết đưa ra đề xuất, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý các tình huống và vượt qua các thách thức có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng 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:

1. 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 và 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.
2. 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 thực hành, hoặc các buổi kèm cặp để giúp nhân viên phát triển các kỹ năng và hành vi mới, hoặc nâng cao các kỹ năng và hành vi hiện có.
3. Hai ví dụ hoặc trường hợp về kết quả huấn luyện, tiến bộ của từng nhân viên và cách họ đạt chuẩn thực hiện công việc mong đợi.
4. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức như đã đặt ra trong đơn vị năng lực hoặc thông qua kiểm tra vấn đáp có ghi chép lại hoặc kiểm tra viết.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Tập hợp các chứng cứ tại nơi làm việc
- Nhận xét cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Tình huống mô phỏng có thể được sử dụng trong các cơ sở đào tạo hoặc tại cơ sở kinh doanh đối với một số tiêu chí thực hiện nhưng nên hạn chế.

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHR.CL8.06 Huấn luyện các kỹ năng nghề

HRS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần có nhằm tổ chức và triển khai đào tạo cho các nhân viên/học viên trong nhóm, hài hòa giữa các nhu cầu phát triển của từng cá nhân với các kỹ năng và kiến thức mà mỗi thành viên cần có để hoàn thành vai trò của họ tại doanh nghiệp.

Trong rất nhiều doanh nghiệp lữ hành và khách sạn, đặc biệt là các doanh nghiệp nhỏ, có thể ít nhận được sự hỗ trợ nguồn nhân lực. Do vậy, với cương vị là người quản lý bộ phận, bạn có thể cần xác định và/ hoặc triển khai các đào tạo phù hợp cho nhân viên của mình.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thiết lập các yêu cầu đào tạo và phát triển

- P1. Xác định năng lực hiện tại của học viên/ nhân viên
- P2. Xác định năng lực cần có đối với học viên/ nhân viên
- P3. Xác nhận khoảng trống về nhu cầu đào tạo đã được xác định đối với từng cá nhân liên quan
- P4. Xác định những hỗ trợ hiện có để triển khai đào tạo

E2. Chuẩn bị đào tạo

- P5. Lập kế hoạch đáp ứng yêu cầu đào tạo
- P6. Xây dựng nội dung đào tạo
- P7. Phát triển các tài liệu và học liệu phục vụ đào tạo

E3. Triển khai khóa đào tạo

- P8. Chuẩn bị địa điểm đào tạo
- P9. Giới thiệu hoạt động đào tạo và kiểm tra đánh giá
- P10. Tiến hành đào tạo
- P11. Tạo các cơ hội cho học viên/ nhân viên thực hành
- P12. Nhận xét phản hồi quá trình học tập của học viên/ nhân viên

E4. Đánh giá và theo dõi sau khóa học

- P13. Hoàn thành việc đánh giá học viên/ nhân viên
- P14. Thu thập ý kiến phản hồi để đảm bảo các đào tạo tiếp theo được cải thiện

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích được cách thức kết hợp hài hòa giữa nhu cầu đào tạo của các cá nhân và nhóm với nhu cầu của đơn vị
- K2. Giải thích được cách tiến hành phân tích nhu cầu đào tạo
- K3. Giải thích được cách xác định loại hình đào tạo phù hợp và các kết quả đầu ra có thể đạt được thông qua các loại hình đào tạo khác nhau
- K4. Mô tả được cách thức đảm bảo các kết quả đầu ra của đào tạo đáp ứng với nhu cầu đào tạo đã xác định
- K5. Giải thích được loại ý kiến phản hồi nào về đào tạo cần nhận được từ mỗi cá nhân học viên và cách thức đánh giá tính hiệu quả của đào tạo
- K6. Giải thích được tầm quan trọng của việc xác định các mục tiêu dài hạn cũng như lợi ích trước mắt

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Trong một đơn vị năng lực, phần quy định này là một phần không thể tách rời. Phần này đề cập các môi trường và tình huống làm việc khác nhau có thể ảnh hưởng đến quá trình thực hiện của nhân viên.

1. Việc xác định năng lực hiện tại có thể liên quan đến:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Quan sát thực tế công việc của người lao động
 - Xem xét hệ thống/ cơ sở dữ liệu việc thực hiện công việc của nhân viên tại nơi làm việc
 - Tìm kiếm thông tin từ người quản lý, giám sát viên và đồng nghiệp
 - Thu thập thông tin phản hồi từ khách
 - Kiểm tra hệ thống văn bằng, chứng chỉ của nhân viên
 - Xác định các sở thích cá nhân của nhân viên về cách thức đào tạo phù hợp
2. *Việc xác định các năng lực cần có đối với học viên/ nhân viên có thể bao gồm:*
- Rà soát các chương trình đào tạo liên quan
 - Xác nhận lại các kế hoạch kinh doanh
 - Rà soát các quy trình và chính sách, qui định có liên quan
 - Rà soát các bảng phân tích công việc hiện có
 - Cụ thể hóa các tiêu chí về dịch vụ và sản phẩm
 - Mô tả các bối cảnh tại nơi làm việc, bao gồm các điều kiện để thực hiện công việc
3. *Mô tả các khoảng trống cần đào tạo có thể bao gồm:*
- Cụ thể hóa sự khác biệt giữa mong muốn của đơn vị đối với việc thực hiện công việc của học viên/nhân viên
 - Mức độ thực hiện công việc thực tế tại nơi làm việc của mỗi học viên/nhân viên
 - Xác nhận khoảng trống cần đào tạo đã xác định đối với từng học viên/nhân viên
4. *Những hỗ trợ cần thiết cho quá trình đào tạo có thể bao gồm:*
- Thời gian
 - Các nguồn lực vật chất
 - Nguồn nhân lực
 - Các nguồn lực tài chính
 - Các địa điểm đào tạo
 - Các tài liệu và học liệu phục vụ đào tạo
 - Sự hỗ trợ của quản lý
 - Lộ trình đã được xác lập về việc phát triển nghề nghiệp cá nhân trong đơn vị dựa trên việc triển khai đào tạo nội bộ
5. *Việc phát triển nội dung đào tạo có thể bao gồm:*
- Đảm bảo tính chính xác và bao quát của các nội dung đã được đề xuất
 - Xác định các chủ đề và các chủ đề phụ cần đào tạo
 - Xác định các kiến thức, kỹ năng và thái độ nền tảng trong mỗi nội dung đã đề xuất
 - Sơ đồ hóa đối chiếu các nội dung đào tạo với các năng lực đã xác định cần có cho từng học viên/nhân viên
 - Nhấn mạnh vấn đề an toàn tại nơi làm việc trong tất cả các giai đoạn triển khai đào tạo và trong tất cả các nội dung đào tạo
6. *Việc phát triển các tài liệu và công cụ đào tạo có thể bao gồm:*
- Phù hợp hóa các tài liệu và công cụ đào tạo với các nhu cầu tại nơi làm việc đã được xác định
 - Xác định các tài liệu và học liệu cụ thể bao gồm cẩm nang hướng dẫn, sách học, sách bài tập, hướng dẫn thảo luận, tài liệu phát tay, quy trình nghiệp vụ tiêu chuẩn, áp phích, các đoạn video minh họa, các vật mẫu...
 - Chuẩn bị xây dựng các tài liệu và học liệu nhằm đáp ứng các nhu cầu đã xác định tại nơi làm việc

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

7. *Triển khai các khóa đào tạo có thể bao gồm:*

- Bám sát kế hoạch, kế hoạch đào tạo/kế hoạch triển khai đã chuẩn bị bao gồm cả mức độ bao quát của nội dung/mục tiêu và việc thực hiện các hoạt động trong đào tạo
- Điều chỉnh kế hoạch triển khai đã có để đáp ứng hiệu quả nhất các vấn đề nảy sinh trong các khóa đào tạo
- Áp dụng các kỹ năng tương tác thích hợp giữa các cá nhân để thúc đẩy hoạt động đào tạo
- Sử dụng các kỹ năng giao tiếp bằng lời hiệu quả để truyền tải các nội dung, cung cấp các thông tin hỗ trợ và giám sát khóa đào tạo
- Sử dụng các hình thức đào tạo phù hợp: trình bày lý thuyết nghề hoặc thực hành nghề

8. *Việc nhận xét phản hồi học viên/nhân viên có thể bao gồm:*

- Đảm bảo các ý kiến phản hồi được đưa ra một cách cẩn trọng/ nhạy cảm
- Sử dụng các ý kiến phản hồi với tích cực nhằm tạo động lực và khuyến khích nhân viên/ học viên
- Ghi nhận cả các nỗ lực, không chỉ kết quả
- Chân thành trong việc đưa ra ý kiến nhận xét
- Luôn cởi mở với cương vị của đào tạo viên khi tiếp nhận các ý kiến phản hồi từ học viên/ nhân viên
- Sử dụng các kỹ thuật giao tiếp bằng lời và không lời trong việc đưa ra các ý kiến phản hồi

9. *Hoàn thành việc đánh giá với học viên có thể bao gồm:*

- Đưa ra các mẫu phiếu đánh giá đảm bảo đánh giá khách quan về nội dung đào tạo, quá trình triển khai đào tạo, cơ sở vật chất phục vụ đào tạo và các kết quả đầu ra của đào tạo được đáp ứng
- Đảm bảo các ý kiến phản hồi về khóa đào tạo được rút kinh nghiệm cho các khóa đào tạo tiếp theo

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

1. Tìm kiếm các cơ hội để cải thiện việc thực hiện công việc
2. Tìm các cách thực tế để vượt qua các trở ngại
3. Lắng nghe tích cực, đặt câu hỏi, làm rõ một số điểm và nhắc lại hoặc diễn giải các ý theo một cách khác nhằm kiểm tra sự hiểu biết lẫn nhau
4. Bày tỏ sự thông cảm với nhu cầu, cảm giác và động cơ của người khác cũng như bày tỏ sự chú ý tích cực đến mối quan tâm của người khác
5. Hỗ trợ người khác nhằm sử dụng hiệu quả các khả năng sẵn có của họ
6. Đưa ra các ý kiến phản hồi nhằm giúp những người khác duy trì và cải thiện năng lực thực hiện công việc của họ
7. Thừa nhận các thành quả và sự thành công của người khác
8. Tạo cảm hứng mong muốn học tập cho những người khác
9. Kịp thời nêu lên các vấn đề trong thực hiện công việc và giải quyết chúng trực tiếp cùng những người liên quan
10. Kiểm tra sự cam kết của các cá nhân tương ứng với vai trò và trách nhiệm của họ
11. Truyền đạt rõ ràng các giá trị và lợi ích của các hành động đã xác định
12. Làm gương và tạo cảm hứng cho những người khác thể hiện các thái độ cần thiết như tôn trọng, sẵn sàng giúp đỡ người khác, hợp tác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế kết quả công việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 không thể đánh giá được chỉ qua quan sát do hạn chế công việc/ môi trường làm việc hoặc do tính bảo mật.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về một khóa đào tạo nhân viên trong môi trường khách sạn hoặc du lịch. Các học 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 biết đưa ra các đề xuất, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý các tình huống và vượt qua các thách thức có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

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

1. Hai ví dụ về việc phân tích nhu cầu đào tạo trong đó xác định được các kỹ năng hoặc thái độ cần có ở người nhân viên để từ đó có thể thiết lập kế hoạch cho một khóa đào tạo.
2. Hai ví dụ về đề cương, kế hoạch đào tạo và nội dung các khóa đào tạo, qua đó mô tả được cách thức mà các cá nhân đã làm để phát triển kỹ năng, thái độ mới hoặc củng cố các kỹ năng và thái độ hiện có.
3. Hai ví dụ về các kết quả đầu ra của khóa đào tạo, sự tiến bộ của cá nhân nhân viên và cách thức họ đã đạt tới các tiêu chuẩn thực hiện như mong muốn (dựa trên việc đánh giá các khóa đào tạo).
4. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức như đã đặt ra trong đơn vị năng lực này hoặc thông qua kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá phù hợp sẽ bao gồm:

- Xem xét hồ sơ lưu các 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 trong các cơ sở đào tạo hoặc tại cơ sở kinh doanh đối với một số tiêu chí thực hiện nhưng nên hạn chế.

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHR.CL8.07-09

HRS10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này đề cập tới các năng lực cần có để đảm bảo công việc cần thiết của nhóm được phân công hiệu quả và công bằng. Đồng thời đơn vị năng lực này cũng liên quan đến việc giám sát tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên nhóm nhằm đảm bảo đáp ứng được mức độ tiêu chuẩn hay mức độ thực hiện công việc theo yêu cầu.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lập kế hoạch công việc của nhóm

- P1. Xác nhận với người quản lý công việc theo yêu cầu của nhóm và đề nghị làm rõ những điểm và vấn đề nổi bật, khi cần thiết
- P2. Lập kế hoạch để cách thức nhóm thực hiện công việc của mình, xác định sự ưu tiên hay các hoạt động quan trọng và tận dụng tối đa các nguồn lực sẵn có

E2. Phân công công việc cho các thành viên của nhóm

- P3. Phân công công việc cho các thành viên của nhóm dựa trên cơ sở công bằng, có tính đến các kỹ năng, kiến thức và sự hiểu biết, kinh nghiệm, khối lượng công việc của họ và cơ hội phát triển
- P4. Giới thiệu tóm tắt với các thành viên của nhóm về việc công việc họ được phân công và tiêu chuẩn hoặc mức độ thực hiện được mong đợi
- P5. Khuyến khích các thành viên của nhóm đặt câu hỏi, đưa ra gợi ý và tìm cách làm rõ hơn các công việc của họ được phân công

E3. Giám sát tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm

- P6. Kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm một cách thường xuyên và công bằng dựa trên tiêu chuẩn hoặc cấp độ thực hiện được mong đợi
- P7. Cung cấp thông tin phản hồi nhanh mang tính xây dựng
- P8. Hỗ trợ các thành viên trong nhóm trong việc xác định và xử lý các vấn đề và các sự vụ không lường trước được
- P9. Thúc đẩy các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được phân công, và cung cấp bất cứ sự hỗ trợ và/hoặc nguồn lực bổ sung nào để giúp họ hoàn thành công việc
- P10. Giám sát xung đột trong nhóm, xác định nguyên nhân khi xảy ra và xử lý xung đột một cách nhanh chóng và hiệu quả

E4. Xem xét việc thực hiện công việc của các thành viên trong nhóm

- P11. Xác định việc thực hiện công việc kém hoặc không thể chấp nhận, thảo luận với các thành viên trong nhóm về các nguyên nhân và thống nhất cách để cải thiện việc thực hiện
- P12. Ghi nhận việc hoàn thành xuất sắc những phần việc cơ bản hoặc các hoạt động đã được thực hiện bởi từng thành viên trong nhóm và cả nhóm và thông báo cho người quản lý của bạn
- P13. Sử dụng thông tin thu thập được về việc thực hiện công việc của các thành viên trong nhóm vào việc đánh giá chính thức quá trình thực hiện

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả những cách khác nhau về giao tiếp hiệu quả với các thành viên của một nhóm
- K2. Giải thích tầm quan trọng của việc xác định/ làm rõ những yêu cầu công việc của nhóm với người quản lý và cách thực hiện có hiệu quả
- K3. Thảo luận cách lên kế hoạch công việc của một nhóm, bao gồm làm thế nào để xác định bất cứ sự ưu tiên nào hoặc các hoạt động chính và các nguồn lực sẵn có
- K4. Giải thích cách xác định và áp dụng đầy đủ các chính sách sức khỏe và an toàn trong việc lập kế hoạch, phân công và kiểm tra công việc

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- K5. Giải thích tầm quan trọng của việc phân công công việc trong nhóm trên cơ sở công bằng và cách thực hiện
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc giới thiệu tóm tắt với các thành viên trong nhóm về công việc được phân bổ cho họ và tiêu chuẩn hoặc cấp độ thực hiện được mong đợi và cách thực hiện
- K7. Tóm tắt cách thức khuyến khích các thành viên trong nhóm đặt câu hỏi và/hoặc tìm sự giải thích rõ hơn và đưa ra những gợi ý liên quan đến công việc họ được phân công
- K8. Liệt kê những cách hiệu quả nhất trong việc kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm một cách thường xuyên và công bằng
- K9. Giải thích cách cung cấp thông tin phản hồi kịp thời và có tính xây dựng đến các thành viên trong nhóm
- K10. Giải thích cách lựa chọn và áp dụng một vài phương pháp khác nhau để thúc đẩy, hỗ trợ và khuyến khích các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được phân công, cải tiến việc thực hiện công việc của họ và ghi nhận những thành quả họ đạt được
- K11. Liệt kê những nguồn lực và/hoặc sự hỗ trợ bổ sung mà các thành viên của nhóm có thể yêu cầu nhằm giúp họ hoàn thành công việc và cách thức hỗ trợ
- K12. Giải thích tầm quan trọng của việc giám sát, theo dõi xung đột trong nhóm và cách xác định nguyên nhân của xung đột và giải quyết chúng một cách nhanh chóng và hiệu quả
- K13. Giải thích tầm quan trọng của việc xác định được thành viên trong nhóm thực hiện công việc kém hoặc không chấp nhận được, và cách thảo luận để tìm ra các nguyên nhân đồng thời thống nhất cách cải thiện việc thực hiện công việc trong nhóm
- K14. Liệt kê các loại vấn đề và các sự vụ không lường trước được có thể xảy ra và cách hỗ trợ các thành viên giải quyết chúng
- K15. Mô tả cách ghi chép thông tin về quá trình thực hiện của các thành viên trong nhóm và sử dụng thông tin này vào mục đích đánh giá kết quả hoạt động. Kiến thức và sự hiểu biết cụ thể về lĩnh vực/ ngành

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

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

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

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Tất cả các hệ thống chính thức và được áp dụng thường xuyên trong đó tất cả các nhân viên đều được đánh giá kết quả làm việc thực tế tại nơi làm việc theo các mục tiêu đã định trước trên quan điểm xác định mức độ thực hiện hoặc thành tựu của từng cá nhân
- Đánh giá dựa trên các chứng cứ thực tế
- Phản hồi dựa trên việc thực hiện đã được xác định
- Hỗ trợ cá nhân để tiếp tục thực hiện công việc đã được chấp nhận và điều chỉnh những kết quả thực hiện không được chấp nhận
- Tiến hành kỷ luật và tư vấn đối với nhân viên không thể hay chưa chuẩn bị sẵn sàng để có thể thực hiện công việc đạt được tiêu chuẩn và sự mong đợi.

4. Việc đánh giá nhân viên cần bao gồm:

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

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

- Cung cấp chứng cứ dựa vào ý kiến phản hồi về việc thực hiện của nhân viên
- Thống nhất về mức độ khác nhau giữa thực hiện thực tế và đòi hỏi của nơi làm việc
- Xác định các hành động cần điều chỉnh, khung thời gian và các mục tiêu cho giai đoạn/ chu trình tiếp theo của quá trình đánh giá nhân viên

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

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

7. Hỗ trợ và theo dõi các thành viên nhóm có thể bao gồm:

- Tổ chức các thảo luận không chính thức nhưng có nội dung rõ ràng giữa những người quản lý và nhân viên
- Đưa ra các hỗ trợ đúng lúc nhằm giảm thiểu các tác động tiêu cực của việc chậm trễ và có khả năng liên kết giữa việc thảo luận và các kết quả đầu ra của thực hiện công việc gần đây đã được xác định
- Áp dụng các chiến lược thích hợp nhằm đạt được nhu cầu của đơn vị và cá nhân
- Cung cấp mức độ hỗ trợ phù hợp trong suốt quá trình tư vấn cùng với các vấn đề được xử lý
- Giới thiệu cho nhân viên các dịch vụ chuyên nghiệp bên ngoài nếu thấy phù hợp

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

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

1. Thu xếp thời gian để hỗ trợ người khác.
2. Thống nhất rõ ràng bạn đang mong đợi gì ở người khác và làm cho họ biết điều đó.
3. Xác định ưu tiên các mục tiêu và kế hoạch làm việc để tận dụng tối đa thời gian và các nguồn lực.
4. Xác định vị trí của bạn, có quan điểm rõ ràng và tự tin trong các tình huống xung đột.
5. Thể hiện được sự chính trực, công bằng và nhất quán trong việc ra quyết định.
6. Hiểu được nhu cầu và động cơ của những người khác.
7. Tự hào khi thực hiện công việc có chất lượng cao.
8. Chịu trách nhiệm trong việc thực hiện công việc của mình.
9. Khuyến khích và hỗ trợ những người khác phát huy tối đa khả năng của họ.
10. Cảnh giác với các mối nguy hiểm và rủi ro có thể gặp phải.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá toàn diện thông qua việc xem xét hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về việc phân công công việc và giám sát công việc của nhóm trong môi trường kinh doanh du lịch và khách sạn. Yêu cầu đặt ra cho mỗi cá nhân là họ phải thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm thích hợp vào các tình huống có thể gặp phải với cương vị giám sát viên/ người quản lý. Một yêu cầu khác đặt ra là họ có thể đưa ra các đề xuất, giải thích và đánh giá các hành động cần triển khai nhằm xử lý các tình huống và thử thách có thể gặp phải với cương vị một giám sát viên/ người quản lý của đơn vị.

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

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Các lịch làm việc chi tiết, thời gian biểu và các kế hoạch khác cho các hoạt động của cá nhân và nhóm.
- Ghi chép trong các cuộc họp giao ban của nhóm nhằm phân bổ các hoạt động, nhiệm vụ, mục tiêu của các cá nhân và nhóm.
- Các nhận xét cá nhân (phản ánh quá trình và lý do ẩn chứa sau sự phân công công việc).
- Các nhận xét của nhân chứng (nhận xét về quá trình phân công công việc và nhận thức về tính công bằng trong công việc này).
- Các hồ sơ về kết quả đầu ra của cá nhân và nhóm hoặc các hồ sơ về sản xuất, các báo cáo hoạt động/sản xuất.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Các hồ sơ, báo cáo, khuyến nghị đối với người quản lý hoặc các hồ sơ khác về các vấn đề, tình huống nghiêm trọng.
- Sức khỏe, an toàn và an ninh khách hàng hoặc sự thực hiện công việc của thành viên nhóm.
- Ghi chép, thư điện tử, biên bản ghi nhớ và các hồ sơ khác về việc phản hồi, đánh giá nhân viên theo cách chính thức hoặc không chính thức.
- Các nhận xét cá nhân (phản ánh vai trò của bạn trong giải quyết các vấn đề hoặc tình huống nghiêm trọng)
- Các nhận xét của người làm chứng (nhận xét về vai trò của bạn trong giải quyết các vấn đề hoặc tình huống nghiêm trọng)

Các tình huống mô phỏng có thể được sử dụng trong các cơ sở đào tạo hoặc tại cơ sở kinh doanh đối với một số tiêu chí thực hiện công việc tuy nhiên nên hạn chế.

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.03

GAS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần có để lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp nhằm đạt được các mục tiêu đã định, có thể giải quyết các vướng mắc, ra quyết định và tham vấn ý kiến của những người khác hoặc trao đổi thông tin và kiến thức.

Tiêu chuẩn này phù hợp với người quản lý và giám sát viên – những người có nhiệm vụ điều hành các cuộc họp nhằm đạt được các mục tiêu nhất định.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lập kế hoạch và chuẩn bị cho cuộc họp

- P1. Xác định mục đích và các mục tiêu của cuộc họp
- P2. Khẳng định cuộc họp là cách tốt nhất để đạt được các mục tiêu
- P3. Chuẩn bị kỹ lưỡng cách chủ trì cuộc họp và xác định thành phần cần tham gia cuộc họp
- P4. Mời các thành viên tham dự, thông báo đầy đủ các thông tin đề nghị các thành viên tham gia, nêu rõ tầm quan trọng của cuộc họp, vai trò của họ trong cuộc họp và những việc họ cần chuẩn bị
- P5. 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
- P6. Xác định thời gian bắt đầu và kết thúc cuộc họp và phân bổ thời gian thích hợp cho từng nội dung chương trình

E2. Tiến hành/tổ chức điều hành cuộc họp

- P7. 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
- P8. Làm rõ những mục tiêu cụ thể mỗi khi bắt đầu một đề mục trong chương trình họp
- P9. Khuyến khích mọi 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, tiếp nhận và tiếp tục khuyến khích những người tham dự khác đóng góp ý kiến
- P10. Không khuyến khích những bình luận vô ích và lạc đề, lôi cuốn sự tập trung bàn luận hướng vào mục tiêu của cuộc họp
- P11. 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 chương trình so với ban đầu
- P12. Tóm tắt các vấn đề đã thảo luận tại những thời điểm thích hợp và phân công công việc cho các thành viên khi kết thúc mỗi nội dung trong chương trình
- P13. Ra quyết định trong phạm vi quyền hạn được giao trong cuộc họp, được ủy quyền, hoặc theo các điều khoản tham chiếu

E3. Triển khai sau cuộc họp

- P14. Kiểm tra để đảm bảo rằng các quyết định, các hoạt động và phân công công việc được ghi chép chính xác và được thông báo kịp thời tới những người liên quan
- P15. Đánh giá xem cuộc họp có đạt được mục đích đã đề ra hay không
- P16. Xác định cách thức tiến hành các cuộc họp tới

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích tầm quan trọng của việc đề ra mục đích của cuộc họp và cách thực hiện
- K2. Giải thích mục đích của việc thông báo với người tham dự về vai trò họ cần thực hiện trong cuộc họp, những chuẩn bị cần thiết và tầm quan trọng của cuộc họp

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- K3. Giải thích cách điều hành cuộc họp để đảm bảo cuộc họp đáp ứng được những mục tiêu cụ thể ngay từ đầu mỗi phần của cuộc họp
- K4. Giải thích cách khuyến khích mọi 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 xây dựng dựa trên các ý kiến của những người tham dự khác và giải thích cách thức thực hiện việc đó
- K5. Giải thích cách không khuyến khích những bình luận vô ích và lạc đề, cách lôi cuốn sự tập trung trở lại vào mục tiêu của cuộc họp
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc tóm tắt các vấn đề đã thảo luận tại những thời điểm thích hợp và phân công công việc cho các thành viên khi kết thúc mỗi nội dung trong chương trình và cách thực hiện việc đó
- K7. 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 tới hiệu quả hơn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các cuộc họp có thể liên quan đến bao gồm:

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

2. Các dạng cuộc họp có thể bao gồm:

- Chính thức
- Không chính thức

3. 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 các thư, bài tham luận và các bản báo cáo
- Các việc khác

4. 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 các giám sát viên/ cán bộ quản lý bao gồm:

- 1. Đáp ứng nhiều nhu cầu khác nhau mà không bị mất tập trung hay mất sức

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

2. Lắng nghe tích cực, đặt câu hỏi, làm rõ quan điểm và xác định lại hoặc trình bày lại vấn đề để kiểm tra sự hiểu biết lẫn nhau
3. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
4. Thể hiện sự tôn trọng quan điểm và hành động của người khác
5. Tuân thủ và đảm bảo những người khác tuân thủ những yêu cầu của pháp luật, quy định của ngành nghề chính sách của đơn vị và nguyên tắc chuyên nghiệp
6. Thể hiện sự tích hợp, công bằng và nhất quán trong việc ra quyết định
7. Ưu tiên các mục tiêu và lập kế hoạch làm việc để tối ưu hóa việc sử dụng thời gian và các nguồn lực
8. Thể hiện rõ ràng sự đồng ý với những điều mà người khác mong đợi và giúp họ nhận biết điều đó
9. Tận dụng hiệu quả các nguồn thông tin hiện có
10. Kiểm tra tính chính xác và tính hiệu lực của các thông tin
11. Làm gương và tạo cảm hứng cho những người khác thể hiện sự tôn trọng, sẵn sàng giúp đỡ và hợp tác
12. Phát hiện khi có xung đột, nhận biết những cảm xúc và quan điểm của các bên liên quan, định hướng suy nghĩ và hành động của mọi người vào mục đích chung
13. Cụ thể hóa các giả thuyết đã xác lập và các rủi ro liên quan đến việc hiểu biết tình huống
14. Kịp thời đưa ra các quyết định phù hợp với tình huống

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Cần thiết có chứng cứ chủ yếu sau:

1. 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
2. Các biên bản của ít nhất ba cuộc họp thể hiện rõ các quyết định của cuộc họp và các hành động cần triển khai sau cuộc họp,...

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Một loạt các phương pháp đánh giá cần được sử dụng nhằm đánh giá được các kỹ năng thực hành và kiến thức. Các phương pháp sau đây có thể là phù hợp đối với đơn vị năng lực này:

- Đặt câu hỏi trực tiếp kết hợp với xem xét hồ sơ chứng cứ và các báo cáo của bên thứ ba về kết quả thực hiện công việc thực tế tại nơi làm việc của ứng viên
- Rà soát các bản cuối của tài liệu được in ấn
- Thực hiện làm mẫu các kỹ thuật
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết nhằm đánh giá được kiến thức về lập kế hoạch và điều hành cuộc họp

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong ngành Du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.05

CMS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC SỰ KIỆN ĐẶC BIỆT

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết đối với những người thay mặt đơn vị tổ chức hoặc thay mặt chủ sự kiện/khách hàng để quản lý sự kiện đặc biệt, kể cả sự kiện được tổ chức tại đơn vị hoặc tại các địa điểm xa.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xây dựng chủ đề và đề xuất sự kiện

- P1. Xác định các mục tiêu và phạm vi sự kiện
- P2. Xây dựng ý tưởng chủ đề, hình thức sự kiện, và nghi thức đón tiếp
- P3. Chuẩn bị tóm tắt nội dung sự kiện
- P4. Xây dựng văn bản đề xuất sự kiện/ chi tiết về đấu thầu khi cần thiết

E2. Quyết định địa điểm tổ chức sự kiện

- P5. Nhận diện địa điểm và vị trí tiềm năng tổ chức sự kiện
- P6. Phân tích các địa điểm và vị trí tổ chức sự kiện thay thế
- P7. Chọn địa điểm/vị trí tổ chức sự kiện
- P8. Xác nhận dàn xếp về địa điểm/ vị trí đã chọn

E3. Lập kế hoạch và tiến hành quản lý sự kiện

- P9. Liên lạc với các bên liên quan đến sự kiện
- P10. Chuẩn bị kế hoạch quản lý sự kiện
- P11. Quản lý việc xếp đặt trang trí sự kiện phù hợp với kế hoạch quản lý sự kiện
- P12. Giám sát quá trình tổ chức sự kiện phù hợp với kế hoạch quản lý sự kiện
- P13. Quản lý quá trình kết thúc sự kiện và phân tích sự kiện phù hợp với kế hoạch quản lý sự kiện

E4. Tiến hành đánh giá sau sự kiện

- P14. Gặp gỡ với khách hàng để thảo luận về sự kiện và những vấn đề nổi bật
- P15. Gặp gỡ các nhà tài trợ để phân tích cảm nghĩ của họ về sự kiện
- P16. Họp với nhân viên để rút kinh nghiệm về sự kiện
- P17. Tính toán kết quả tài chính của sự kiện
- P18. Xác định mức độ đã đạt được mục tiêu đề ra của sự kiện

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách nhận diện các đối tác liên quan chính
- K2. Mô tả các nhân tố bên trong và bên ngoài ảnh hưởng đến sự kiện
- K3. 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
- K4. Mô tả cách ứng dụng tính sáng tạo vào việc hình thành và tổ chức sự kiện
- K5. Liệt kê và mô tả các yêu cầu về kỹ thuật và vận hành từng bước của sự kiện
- K6. Mô tả các đặc điểm của 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
- K7. 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
- K8. Mô tả các trang thiết bị vận hành đặc trưng trong khuôn khổ địa điểm và vị trí tổ chức sự kiện

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- K9. Giải thích các nguyên tắc và kỹ thuật quản lý, bao gồm 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
- K10. Mô tả quy trình đăng ký sự kiện và nghi thức đón tiếp
- K11. Giải thích vai trò và trách nhiệm của các nhà thầu sự kiện, nhà cung cấp và các đại lý liên quan, nhân viên trong đơn vị và các địa điểm/ khách hàng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. 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 bài 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 thông báo về sự kiện, phân công công việc....
- Các giai đoạn triển khai công việc theo từng yêu cầu hay thành phần bao gồm: 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, quan chức, các đại biểu và các đoàn khách, cơ quan báo chí, các nhà tài trợ
- Quản lý đoàn đại biểu/ đoàn khách trong suốt quá trình kể từ lúc đến, trong thời gian diễn ra sự kiện đến khi khách 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 khuôn khổ địa điểm/ vị trí sự kiện
- Bản mô tả chi tiết việc điều khiển, chỉ huy, cấu trúc thông tin, bao gồm cả việc phân quyền
- Phạm vi trách nhiệm, nhận biết những chi tiết liên lạc chính với nhà quản lý sự kiện
- Sử dụng các thiết bị công nghệ
- Thời gian biểu và việc điều phối dịch vụ, các tiện nghi
- Lên kế hoạch ứng phó với những tình huống bất ngờ như thời tiết thay đổi theo hướng xấu và các rủi ro tiềm năng khác có thể xảy ra
- Ý tưởng/ Khái niệm sự kiện, chủ đề, hình thức và nghi thức đón tiếp
- Trang trí địa điểm, nghệ sỹ, sắp xếp bàn và sân khấu, nhu cầu ăn uống, các hiệu ứng kỹ thuật
- Hỗ trợ kỹ thuật theo yêu cầu, và cung cấp tài liệu liên quan cần thiết hoặc được tham chiếu
- Công bố sự kiện sẽ được tổ chức

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị và các khu vực được sử dụng cũng là một phần trong quá trình tiến hành sự kiện
- Giới hạn và hạn chế của sự kiện
- Mức độ trang trọng cần được tuân thủ
- Các mối liên lạc, cấu trúc quản lý và cách thức liên lạc với những người có thẩm quyền, người cần tiếp xúc để có được các quyết định về 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 (marketing) xúc tiến quảng bá
- Nhận diện các bên tham gia chính, bao gồm chủ sự kiện, cộng đồng địa phương, các thành viên 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 sỹ, nhân viên của đơn vị tổ chức

2. Tài liệu sự kiện bao gồm:

- Danh sách khách và đoàn khách cùng biển tên
- Các 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 vật tư phục vụ cho bán hàng – bao gồm 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 điều hòa, âm thanh và ánh sáng, sự riêng tư và màn hình kết nối với công chúng
- Tiệc nghỉ nhà vệ sinh và tiệc nghỉ 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. Các phương tiện khác có thể là:
 - 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 việc 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

CÁC PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Phản hồi từ các bên liên quan
- Đánh giá kết quả tài chính của sự kiện
- Phạm vi và tính chất phủ song của các phương tiện truyền thông đã nhận được
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết
- Báo cáo của bên thứ ba do giám sát viên thực hiện
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HML.CL10.08

FMS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần có để lập các báo cáo tài chính cần thiết nhằm theo dõi kết quả thực hiện hoạt động kinh doanh cũng như chuẩn bị và phân tích các báo cáo tài chính, báo cáo tình hình tài chính.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị các báo cáo tài chính riêng biệt

- P1. Lập báo cáo doanh thu
- P2. Lập bảng cân đối kế toán
- P3. Lập báo cáo lãi - lỗ
- P4. Lập các báo cáo chuyên biệt khác theo các yêu cầu của bộ phận

E2. Phân tích các báo cáo tài chính và báo cáo tình hình tài chính

- P5. Phân tích các báo cáo tài chính
- P6. Phân tích các báo cáo tình hình tài chính
- P7. Đảm bảo đáp ứng các yêu cầu nội bộ
- P8. Xác nhận tính hợp lệ của các bảng kê tài chính đã được chuẩn bị

E3. Phát hành các hồ sơ cập nhật

- P9. Cập nhật các hồ sơ nội bộ
- P10. Phát hành các báo cáo tài chính và báo cáo tình hình tài chính

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các quy trình và quy định của doanh nghiệp liên quan đến việc chuẩn bị, trình bày và phát hành các báo cáo tài chính bao gồm việc xác định loại báo cáo được soạn thảo
- K2. Mô tả những thuật ngữ kế toán và tài chính liên quan. Xác nhận những báo cáo cần phải thiết lập
- K3. Liệt kê các điều khoản kế toán theo luật định liên quan áp dụng tại nước sở tại
- K4. Giải thích các chuẩn mực và nguyên tắc đã được chấp nhận trong việc chuẩn bị và trình bày tài khoản
- K5. Xác định tần suất cần phải lập các báo cáo tài chính
- K6. Xác định trách nhiệm và quyền hạn về chuẩn bị các báo cáo tài chính
- K7. Xác định những yêu cầu nội bộ liên quan đến các báo cáo tài chính
- K8. Xác định mẫu định dạng để chuẩn bị báo cáo tài chính
- K9. Xác định những yêu cầu phát hành báo cáo tài chính

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Những 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
2. *Báo cáo doanh thu cần:*
 - Phản ánh lợi nhuận hoạt động trong kỳ báo cáo
 - Tuân thủ các quy trình và chính sách của doanh nghiệp
 - Phù hợp với những yêu cầu kế toán đã quy định

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

3. *Bảng cân đối kế toán cần:*

- Phản ánh tình hình tài chính của doanh nghiệp tại thời điểm cuối kỳ báo cáo
- Tuân thủ các quy trình và chính sách của doanh nghiệp
- Phù hợp với những yêu cầu kế toán đã quy định

4. *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 doanh nghiệp
- Phù hợp với những yêu cầu kế toán đã quy định

5. *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 lữ 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 bằng 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

6. *Xác định tính hợp lệ của bản báo cáo tài chính bao gồm:*

- Đảm bảo các báo cáo, bảng kê, số liệu và những ghi chú thuyết minh không bị lỗi
- 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 lập báo cáo
- Tiến hành bổ sung và/ hoặc sửa chữa khi cần thiết

7. *Cập nhật hồ sơ nội bộ 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

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

1. Tìm những cách thiết thực để vượt qua các trở ngại.
2. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu.
3. Biết cân bằng các tổn thất rủi ro xảy ra với những lợi ích có thể nảy sinh từ sự chấp nhận rủi ro.
4. Nhận diện và nắm bắt các cơ hội để có được các nguồn lực.
5. Tuân thủ và đảm bảo những người khác tuân thủ những yêu cầu của luật pháp, quy định của ngành nghề, chính sách của đơn vị và các nguyên tắc chuyên nghiệp.
6. Triển khai các hành động trong phạm vi quyền hạn được giao để thông tin giá trị và lợi ích của các hoạt động được triển khai.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

7. Sử dụng một số chiến lược và chiến thuật hợp pháp để tạo ảnh hưởng với những người khác.
8. Làm việc hướng tới nguyên tắc “hai bên cùng có lợi”.
9. Xác định được nhóm các yếu tố trong một tình huống cụ thể và cách thức liên kết các yếu tố đó với nhau.
10. Cụ thể hóa các giả thuyết đã có và các rủi ro liên quan trong việc tìm hiểu một tình huống.
11. Thử nghiệm các phương án khác nhau trước khi thực hiện quyết định.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều kỹ năng ở bậc 3-5 không thể đánh giá được chỉ qua quan sát do tính bảo mật, những hạn chế công việc/ môi trường,...

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về tài chính trong môi trường khách sạn hoặc 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 biết 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 vượt qua các thử thách có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý các chứng cứ đánh giá không để tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị. Chứng cứ cần bao gồm:

1. Ít nhất hai báo cáo tài chính đã được xây dựng.
2. Ít nhất hai báo cáo tình hình tài chính đã được xây dựng.
3. 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.
4. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức được mô tả trong đơn vị năng lực này thông qua trả lời câu hỏi vấn đáp có ghi chép hoặc kiểm tra viết.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Xem xét hồ sơ lưu các chứng cứ tại nơi làm việc
- Quan sát
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của các nhân chứng
- Thảo luận chuyên môn

Các tình huống mô phỏng có thể được sử dụng trong các cơ sở đào tạo hoặc tại cơ sở kinh doanh để thực hiện một số tiêu chí nhưng nên hạn chế.

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các quản lý hoặc giám sát viên trong các đơn vị kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TFA.CL7.02

SCS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để đảm bảo an toàn và an ninh trong khách sạn thông qua việc quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp một cách chuyên nghiệp. Các sự cố và tình huống khẩn cấp có thể bao gồm cháy, lụt hay các sự cố thiên nhiên khác, các tình huống phạm tội, tai nạn, cấp cứu y tế, các vấn đề sức khỏe, an toàn và an ninh khác.

Điều quan trọng là phải có sẵn các quy trình đối phó với các sự cố và tình huống khẩn cấp và chúng cần được thông tin tới những người cần biết, bao gồm cái gì cần phải làm, sử dụng thiết bị khẩn cấp tương ứng như thế nào, cách liên hệ các dịch vụ khẩn cấp và các nguồn hỗ trợ liên quan và cách ghi chép cũng như làm báo cáo chi tiết về các sự cố và tình huống khẩn cấp.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đảm bảo các quy trình được xây dựng và thông báo:

- P1. Đảm bảo các quy trình được xây dựng để đối phó với các sự cố và tình huống khẩn cấp
- P2. Đảm bảo các quy trình được thông tin đến những người cần được biết

E2. Phản ứng với các sự cố và tình huống khẩn cấp

- P3. Chịu trách nhiệm khi có sự cố hay tình huống khẩn cấp và phản ứng nhanh chóng bằng một loạt hành động đã được đề xuất
- P4. Tìm kiếm và làm rõ thông tin về sự cố và tình huống khẩn cấp
- P5. Nơi nào cần thì gọi trợ giúp từ các dịch vụ khẩn cấp phù hợp, hoặc các nguồn hỗ trợ liên quan khác khi cần, đồng thời cung cấp các chi tiết đầy đủ và chính xác về sự cố hay tình huống khẩn cấp

E3. Đảm bảo an toàn cho khách và nhân viên

- P6. Đảm bảo tất cả những người liên quan hoặc bị ảnh hưởng bởi sự cố hay tình huống khẩn cấp được cung cấp các thông tin liên quan bao gồm cả thông tin về các rủi ro tiềm ẩn
- P7. Cung cấp hỗ trợ và các chỉ dẫn đến những người liên quan trong sự cố và tình huống khẩn cấp
- P8. Đảm bảo toàn bộ các chứng cứ được giữ nguyên vẹn tại những nơi mà các dịch vụ khẩn cấp hay các đơn vị khác như công ty bảo hiểm có thể yêu cầu những thông tin này
- P9. Duy trì an toàn cho chính bản thân trong khi xử lý sự cố và tình huống khẩn cấp

E4. Đánh giá và báo cáo sự cố và tình huống khẩn cấp

- P10. Thu thập thông tin về sự cố và tình huống khẩn cấp để có thể giúp xác định nguyên nhân và ngăn chặn sự cố lặp lại
- P11. Đảm bảo tuân thủ quy trình ghi chép và báo cáo sự cố, tình huống khẩn cấp và hoàn thành các văn bản được yêu cầu theo quy trình và khung thời gian qui định

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả quy trình và hướng dẫn cụ thể để xử lý các sự cố và tình huống khẩn cấp, bao gồm quy trình sơ tán và kế hoạch dự phòng
- K2. Mô tả các cách thức thích hợp để thông tin các quy trình và hướng dẫn đến những người cần được thông tin
- K3. Giải thích tầm quan trọng của việc phản ứng nhanh trước các sự cố hay tình huống khẩn cấp và việc đưa ra các hướng chỉ đạo
- K4. 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
- K5. Nhận biết các quy trình liên hệ các dịch vụ khẩn cấp hoặc các nguồn hỗ trợ liên quan cũng như thông tin cần cung cấp
- K6. 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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- K7. Giải thích tầm quan trọng của việc đảm bảo giữ gìn các chứng cứ một cách nguyên vẹn
- K8. Mô tả các quy cách thực hành an toàn cần được áp dụng để đối phó với các tình huống khẩn cấp
- K9. Giải thích tầm quan trọng của việc điều tra nguyên nhân các sự cố và tình huống khẩn cấp
- K10. Nhận biết các yêu cầu pháp lý cho việc ghi lại và báo cáo các sự cố và tình huống khẩn cấp và quy trình để hoàn thành các văn bản cần thiết

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các quy trình có thể bao gồm:

- Xử lý báo cháy
- Xử lý các đám cháy
- Thiệt hại tài sản
- Rò rỉ khí ga hoặc nổ
- Các tình huống y tế, chẳng hạn như chấn thương, ngất/ đột quỵ, nạn nhân bị hành hung
- Liên lạc với cảnh sát, bao gồm cả dịch vụ an ninh được hợp đồng
- Liên lạc với trợ giúp y tế, bao gồm xe cứu thương, các bác sĩ trong khách sạn, bệnh viện
- Liên lạc với dịch vụ cứu hỏa

2. Xử lý các sự cố và 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
- Sơ tán toàn bộ cơ sở
- Gọi các dịch vụ khẩn cấp
- Đảm bảo an toàn của nhân viên, khách hàng và bản thân

3. Đảm bảo an toàn của khách hàng và nhân viên bao có thể bao gồm:

- Cung cấp thông tin liên quan bao gồm bất kỳ thông tin nào về rủi ro tiềm ẩn
- Cung cấp 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 và tình huống khẩn cấp

4. Đánh giá và báo cáo về sự cố và tình hình khẩn cấp có thể bao gồm:

- Thu thập thông tin về sự cố hoặc tình hình khẩn cấp nhằm góp phần xác định các nguyên nhân và ngăn ngừa tái diễn sau này
- Đảm bảo tuân theo quy trình về ghi chép lại và báo cáo về sự cố và các tình trạng khẩn cấp
- Đảm bảo các hồ sơ yêu cầu được hoàn thành phù hợp với các quy trình thủ tục

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

1. Tìm kiếm cơ hội để cải thiện hiệu quả công việc
2. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
3. Thông báo và cập nhật kịp thời thông tin cho mọi người về kế hoạch và các tiến trình
4. Tuân thủ và đảm bảo những người khác tuân thủ các yêu cầu pháp lý, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và qui tắc nghề nghiệp
5. Chuyển các vấn đề ngoài quyền hạn của bạn tới người phù hợp
6. Cảnh giác với các rủi ro và nguy cơ tiềm ẩn
7. Cung cấp kịp thời các thông tin và kiến thức phù hợp cho những người cần và có quyền được biết

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

8. Sử dụng hiệu quả nguồn lực sẵn có
9. Xác định phạm vi của các yếu tố trong mỗi trường hợp và các mối liên hệ giữa chúng
10. Cụ thể hóa các giả định đã xác định và các rủi ro liên quan trong việc tìm hiểu một tình huống
11. Ra các quyết định kịp thời và sát thực với tình hình
12. 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

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện thông qua hồ sơ tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về các khía cạnh của công tác quản lý trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc khách sạn. Các cá nhân cần thể hiện khả năng áp dụng nguyên lý vào các tình huống có thể gặp phải trên cương vị là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng được kỳ vọng đưa ra các đề xuất, chứng minh và đánh giá các chuỗi hành động có thể sử dụng để xử lý các tình huống và cách thức có thể gặp phải trên cương vị giám sát viên/ người quản lý.

Cần lưu ý rằng tất cả các chứng cứ không được ghi tên các nhân viên nhằm bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị.

Các chứng cứ cho việc đánh giá nên bao gồm:

1. Ít nhất ba quy trình được lập ra cho việc xử lý các sự cố và tình huống khẩn cấp, cùng với chứng cứ liên hệ với những người khác trong khách sạn
2. Ít nhất hai ví dụ hoặc trường hợp về sự cố và tình huống khẩn cấp đã được xử lý và chuỗi các hành động được thực hiện
3. 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 xác định nguyên nhân và ngăn ngừa tái diễn
4. Hoàn tất toàn bộ bản đánh giá kiến thức một cách thỏa đáng

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên thực hiện công việc tại nơi làm việc. Một số đơn vị năng lực từ bậc 3-5 không thể đánh giá được qua quan sát do tính bảo mật, những hạn chế công việc/ môi trường làm việc. 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 cùng những người khác đồng nghiệp, chi tiết các hỗ trợ và lời khuyên dành cho các cá nhân, ghi chép các 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

Có thể sử dụng hình thức mô phỏng tại các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc cho một số tiêu chí 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 chứng cứ 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 các trường hợp kiến thức và hiểu biết (và cách xử lý các tình huống dự phòng) không được thấy rõ từ các bằng chứng hiển thị, cần đánh giá bằng các phương thức khác và được hỗ trợ bằng các chứng cứ phù hợp như:

- Văn bản ghi lại các câu trả lời bài kiểm tra vấn đáp
- Kiểm tra viết

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên giám sát và quản lý có trách nhiệm về vấn đề an ninh

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HSS.CL4.01 and D1.HSS.CL4.04

LĨNH VỰC NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH - BẬC 4

TGS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐÁNH GIÁ VÀ HOÀN THIỆN SẢN PHẨM DU LỊCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để đánh giá và hoàn thiện một chương trình du lịch bao gồm nhiều sản phẩm, dịch vụ và điểm du lịch nhằm tối đa hóa hiệu quả của chương trình và chất lượng dịch vụ khách hàng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Báo cáo nghiên cứu về các chương trình du lịch đã thực hiện

- P1. Phát triển phương pháp nghiên cứu và xác định phạm vi của báo cáo về các chương trình du lịch sẽ được phân tích
- P2. Đánh giá độ tin cậy của công cụ phân tích
- P3. Sử dụng các kỹ thuật nghiên cứu chính thức và không chính thức để tiếp cận báo cáo về chương trình du lịch

E2. Phát triển và đưa ra đề xuất dựa trên những kết quả nghiên cứu

- P4. Hệ thống hóa kết quả tìm được dựa trên việc nghiên cứu các chương trình du lịch đã thực hiện
- P5. Nghiên cứu phản biện những thành phần của chương trình du lịch hiện tại và tương lai
- P6. Đưa ra những đề xuất cho việc hoàn thiện chương trình du lịch

E3. Cập nhật và hoàn thiện chương trình du lịch

- P7. Xác định và tận dụng cơ hội thường xuyên duy trì việc phân tích các chương trình du lịch đã thực hiện
- P8. Chủ động tìm kiếm cơ hội nâng cao và mở rộng các thành phần của chương trình du lịch để đảm bảo sự hài lòng của khách
- P9. Đưa những kiến thức đã được cập nhật vào công việc

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích những đặc trưng của các công việc điều hành một chương trình du lịch
- K2. Giải thích tác động của độ dài và chi tiết chương trình đến thực tiễn và sản phẩm du lịch địa phương
- K3. Giải thích cách thức phân tích hồ sơ chứng từ chương trình du lịch hiện hành và hồ sơ chứng từ chương trình du lịch được thị trường chấp nhận
- K4. Mô tả cách thức phát triển hệ thống phân tích và hoàn thiện chương trình
- K5. Giải thích cách phát triển và áp dụng chính sách chăm sóc khách hàng trong quá trình thực hiện chương trình du lịch
- K6. Liệt kê và mô tả phương pháp và kỹ thuật nghiên cứu
- K7. Mô tả các dạng kết quả tìm được và tác động cụ thể của chúng đến việc thực hiện chương trình du lịch
- K8. Giải thích cách diễn giải kết quả nghiên cứu tổng hợp và chi tiết về chương trình đã thực hiện
- K9. Mô tả cách chủ động hoàn thiện cơ sở dữ liệu phân tích báo cáo chương trình

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các chương trình du lịch với độ dài khác nhau có thể bao gồm:

- Chương trình một ngày, nửa ngày và chương trình kéo dài
- Chương trình một ngày đơn lẻ
- Chương trình nhiều ngày

2. Chương trình bao gồm nhiều sản phẩm, dịch vụ và điểm du lịch có thể bao gồm

- Thành phố hoặc cộng đồng dân cư địa phương

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Du lịch biển đảo
- Du lịch văn hóa và di sản
- Du lịch sinh thái
- Du lịch mạo hiểm
- Du lịch dành cho những nhu cầu đặc biệt

3. Thông báo ngắn gọn thông tin hoặc về tài liệu và chứng từ có thể bao gồm:

- Thông tin về khách hàng
- Thông tin về chương trình
- Thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ
- Ghi chép về những yêu cầu đặc biệt
- Vé/phiếu xác nhận dịch vụ hoặc hồ sơ chứng từ du lịch khác cho hướng dẫn viên và/hoặc cho đoàn khách
- Thông tin liên lạc chi tiết với các nhà cung cấp dịch vụ
- Thông tin về chương trình lựa chọn
- Các chứng từ tài chính
- Các tài liệu quảng cáo

4. Những vấn đề cụ thể đáp ứng nhu cầu của khách có thể bao gồm:

- Loại khách hàng
- Những nhu cầu đặc biệt của khách
- Quy mô đoàn khách
- Độ dài chương trình
- Những yêu cầu cụ thể của chương trình
- Những yêu cầu đặc biệt
- Yêu cầu về phong cách giới thiệu
- Địa điểm của chương trình
- Khí hậu
- Thiết bị và nguồn lực cần thiết
- Những điều cần lưu ý về văn hóa và môi trường
- Lưu ý về ngôn ngữ
- Chương trình du lịch bao gồm lộ trình, lịch trình và các điểm nhấn
- Quy trình an toàn và sức khỏe
- Quy định của địa phương
- Quy trình cụ thể của điểm tham quan
- Quy trình tại các điểm dừng chân
- Mọi quy định đối với đoàn khách

5. Các vấn đề rủi ro trong chương trình có thể bao gồm:

- Từ khách hàng (Ví dụ: các vấn đề về sức khỏe)
- Lộ trình du lịch
- Thời tiết/khí hậu
- Những vấn đề liên quan đến đám đông

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Những khó khăn tiềm ẩn trong việc cung cấp dịch vụ
- Lịch trình và quỹ thời gian hạn hẹp

6. Phương pháp và kỹ thuật nghiên cứu có thể bao gồm:

- Phương pháp so sánh
- Phân tích
- Phương pháp định tính, định lượng
- Lấy mẫu
- Phỏng vấn
- Các cuộc họp nhóm
- Khảo sát
- Phiếu thăm dò ý kiến
- Các nhóm trọng tâm
- Phỏng vấn qua điện thoại

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Xây dựng ít nhất một bản phân tích báo cáo chương trình
2. Lập ít nhất ba kế hoạch đề xuất về cập nhật/hoàn thiện chương trình

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Xem xét những ghi chép và phân tích báo cáo chương trình do học viên chuẩn bị
- Xem xét việc giải quyết vấn đề hoặc/các nghiên cứu để đánh giá khả năng áp dụng kỹ năng phương pháp nghiên cứu đối với một loạt các dịch vụ khác nhau và các vấn đề khác trong chương trình du lịch
- Kiểm tra vấn đáp và bài viết để đánh giá kiến thức về quy trình thực hiện chương trình du lịch và những vấn đề pháp lý tác động đến quá trình quản lý chương trình du lịch
- Xem xét các bằng chứng và báo cáo của phía thứ ba về việc học viên thực hiện công việc tại nơi làm việc

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, Trưởng đoàn

SỔ THAM CHIẾU VỚI CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.14

TGS4.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐÁNH GIÁ VÀ PHÁT TRIỂN CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM VÀ BỀN VỮNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để đánh giá và phát triển các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Phân tích cơ sở dữ liệu về các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững

- P1. Xác định phạm vi của những hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững được phân tích
- P2. Xây dựng tiêu chí để phân tích hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững
- P3. Phát triển phương pháp nghiên cứu và phân tích

E2. Đưa ra các đề xuất dựa trên những phân tích

- P4. Phân tích có tính phê phán các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững so với các tiêu chí đã xây dựng
- P5. Sắp xếp kết quả dựa trên việc thực hiện các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững được thực hiện và được phân tích và cung cấp các đề xuất để cải thiện

E3. Cập nhật và phát triển các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững

- P6. Tham vấn các cơ quan môi trường và xã hội đang tham gia vào hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững
- P7. Tìm kiếm cơ hội để duy trì đều đặn những phân tích về các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững đã được thực hiện
- P8. Kết hợp kiến thức được cập nhật vào các hoạt động công việc

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cụ thể việc điều hành hoạt động du lịch trong nhiều môi trường với sự giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường và xã hội
- K2. Giải thích các xu hướng và sự gia tăng những các vấn đề về môi trường, bao gồm những vấn đề cụ thể trong du lịch và trong môi trường hoạt động đặc biệt
- K3. Mô tả cách phát triển một hệ thống phân tích các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững
- K4. Liệt kê và giải thích phương pháp và kỹ thuật nghiên cứu
- K5. Mô tả các loại kết quả nghiên cứu và tác động cụ thể của chúng đến việc tiến hành chương trình du lịch
- K6. Giải thích cách diễn giải kết quả nghiên cứu tổng hợp và chi tiết về các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững
- K7. Mô tả cách chủ động hoàn thiện việc phân tích cơ sở dữ liệu trong báo cáo chương trình du lịch
- K8. Giải thích cách cập nhật, phát triển các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Trách nhiệm về tính bền vững cho môi trường và xã hội có thể liên quan đến:

- Khía cạnh tiêu cực của môi trường
- Khía cạnh tiêu cực của xã hội
- Khía cạnh tích cực của môi trường
- Khía cạnh tích cực của xã hội

2. Kỹ thuật và quy trình giảm thiểu tác động có thể liên quan đến:

- Hạn chế hoặc giới hạn tiếp cận
- Các biện pháp hạn chế hoạt động du lịch
- Điểm tham quan có giá trị xác thực

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Các giải pháp công nghệ
- Bảo tồn di sản

3. Những thay đổi trong môi trường tự nhiên có thể bao gồm:

- Biến cố về sinh sản
- Thay đổi hệ động vật
- Thay đổi hệ thực vật
- Xói mòn
- Xem động vật hoang dã

4. Phương pháp nghiên cứu và kỹ thuật có thể bao gồm:

- So sánh
- Phân tích
- Phương pháp định tính và định lượng
- Lấy mẫu
- Phỏng vấn
- Các buổi họp nhóm
- Khảo sát
- Phiếu thăm dò ý kiến
- Nhóm trọng tâm
- Phỏng vấn qua điện thoại di động

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất có một hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững được phân tích
2. Ít nhất có ba báo cáo về sự phát triển các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững được thực hiện
3. Ít nhất có một kế hoạch phát triển môi trường hoặc/ và xã hội được thực hiện

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ:

Phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:

- Sử dụng các trường hợp nghiên cứu để đánh giá khả năng áp dụng phương pháp tiếp cận phù hợp giảm thiểu tác động đến những môi trường khác nhau trong phân tích hoạt động du lịch bền vững
- Đánh giá các ghi chú báo cáo hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững và những phân tích do các học viên xây dựng
- Xem xét cách giải quyết vấn đề/ nghiên cứu trường hợp điển hình để đánh giá khả năng áp dụng các kỹ năng về phương pháp nghiên cứu trong phạm vi các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững khác nhau

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, Trưởng đoàn

SỐ THAM CHIẾU THEO TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.16

TGS4.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để giám sát kỷ luật làm việc, việc tuân thủ những yêu cầu về chất lượng, việc thực hiện các sự kiện hàng ngày theo chương trình đã ấn định ban đầu

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đảm bảo việc thực hiện chương trình du lịch

- P1. Hiểu rõ và đảm bảo chương trình du lịch, theo lịch trình và giá cả đã được nhà tổ chức chương trình và các nhà cung cấp dịch vụ thỏa thuận
- P2. Tạo thuận lợi và giám sát việc cung cấp các dịch vụ theo đúng tiêu chuẩn và chất lượng được nhà tổ chức chương trình đồng ý
- P3. Cung cấp các thông tin phù hợp, chính xác và rõ ràng cho khách hàng tại các điểm chính trong suốt chương trình
- P4. Thực hiện việc bố trí dự phòng khi cần để giải quyết những vấn đề phát sinh và khi việc thực hiện chương trình bị đổ vỡ
- P5. Xử lý các sự cố bất ngờ để hạn chế tối đa việc đổ vỡ chương trình và làm cho nhân viên và khách hàng yên tâm
- P6. Duy trì thiện chí của các nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài và hình ảnh tốt về nhà tổ chức chương trình đối với khách hàng

E2. Quan tâm tới nhân viên hỗ trợ và nhân viên cùng làm việc

- P7. Duy trì cách tiếp cận nhiệt tình, chuyên nghiệp, bình tĩnh và luôn sẵn sàng công tác đối với nhân viên cùng làm việc và nhân viên hỗ trợ
- P8. Đảm bảo sự thuận tiện và đầy đủ cho nhân viên cùng làm việc, nhân viên hỗ trợ và tạo ấn tượng tốt về đơn vị
- P9. Tránh các mối nguy hiểm đã xác định trước có thể gây rủi ro không thể chấp nhận cho nhân viên và những người hỗ trợ
- P10. Hành động kịp thời trong trường hợp có vấn đề phát sinh nhằm giảm thiểu tác động của chúng và duy trì uy tín

E3. Xử lý các vấn đề hành chính trong chương trình

- P11. Hoàn chỉnh và giữ an toàn tất cả hồ sơ về chương trình và thông tin về khách hàng theo yêu cầu
- P12. Đảm bảo các thủ tục nhận buồng và trả buồng; thủ tục nhận chỗ tại sân bay, tàu hỏa... cho khách và hành lý một cách hiệu quả, thuận tiện
- P13. Cung cấp các tài liệu thông tin chính xác và rõ ràng vào thời điểm và địa điểm thích hợp
- P14. Đảm bảo mọi quy trình, thủ tục đều phù hợp với yêu cầu của địa phương, của quốc gia và đơn vị
- P15. Báo cáo kịp thời với những người liên quan mọi yếu tố có thể ảnh hưởng đến các chương trình du lịch trong tương lai

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê bảng mô tả công việc chi tiết và chỉ dẫn công việc cho nhân viên tham gia vào chương trình du lịch và các quy trình thực hiện
- K2. Mô tả đặc điểm/ điểm đặc trưng của chương trình du lịch, những gì sẽ xem và sẽ đến thăm
- K3. Mô tả các loại hồ sơ chứng từ cần thiết cho một chương trình cụ thể mà bạn đang thực hiện và cách điền nội dung vào các giấy tờ đó
- K4. Giải thích cách làm việc với các nhà cung cấp và sự sắp xếp dịch vụ của họ theo hợp đồng
- K5. Liệt kê tiêu chuẩn chất lượng đã được nhà tổ chức chương trình thỏa thuận, cách giám sát và đánh giá chúng
- K6. Xác định những thông tin cơ bản bạn cần thông báo cho nhân viên cùng làm và nhân viên hỗ trợ về chương trình bạn đang thực hiện (Ví dụ: thông tin thực tiễn, tập quán địa phương, cơ sở)

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- K7. Liệt kê các lựa chọn hiện có và thể hiện quyền hạn của bạn trong việc xử lý các sự việc bất ngờ xảy ra
- K8. Mô tả nội dung tư vấn về sức khỏe và an toàn, những chỉ dẫn và quy trình liên quan đến chương trình đang được thực hiện
- K9. Liệt kê và giải thích các hành động được tiến hành trong trường hợp có vấn đề, sự việc khẩn cấp phát sinh và các nguồn lực sẵn có tại địa phương để xử lý tình huống và cách tiếp cận những nguồn lực đó

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Chương trình du lịch có thể bao gồm:

- Tuyến đường
- Dừng nghỉ trên đường
- Các điểm tham quan
- Lịch trình
- Lưu trú
- Nghỉ giải lao

2. Thông tin có thể bao gồm:

- Chính sách, quy định và những lưu ý đặc biệt của đơn vị
- Chương trình du lịch
- Thông lệ địa phương, tập quán, môi trường địa phương, lịch sử cơ bản của địa phương, thông tin về kinh tế-xã hội địa phương

3. Quy trình có thể bao gồm:

- Nguyên tắc ứng xử của đơn vị
- Khó khăn về xe cộ
- Các tai nạn không nghiêm trọng
- Nhân viên cùng làm việc, nhân viên hỗ trợ bị ốm
- Không tuân thủ chỉ dẫn của trưởng đoàn

4. An toàn và phòng ngừa cho nhân viên cùng làm việc và nhân viên hỗ trợ có thể liên quan đến:

- Văn hóa
- Xã hội
- Môi trường

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất một chương trình hướng dẫn du lịch tại điểm đến
2. Ít nhất một báo cáo của nhân viên cùng làm việc và nhân viên hỗ trợ về ý kiến phản hồi/phàn nàn của họ

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát trực tiếp cá nhân sử dụng kiến thức trong việc giám sát kỷ luật làm việc, mối quan hệ tương tác và sự hài lòng của khách và nhân viên
- Hỏi nhân viên cùng làm việc về kiến thức và khả năng của cá nhân trong việc phản ứng với những tình huống rủi ro, nguy hiểm
- Kiểm tra vấn đáp hoặc bài viết để đánh giá cách thức lập và thực hiện kế hoạch làm việc
- Kiểm tra vấn đáp hoặc bài viết để đánh giá kế hoạch hoàn thiện công việc

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, Trưởng đoàn, Hướng dẫn viên tập sự

SỐ THAM CHIẾU VỚI CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.14

TGS4.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐÁNH GIÁ VÀ HOÀN THIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để đánh giá và hoàn thiện chương trình du lịch

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đánh giá việc tổ chức chương trình du lịch

- P1. Phân tích quá trình sắp xếp thời gian giữa nhà tổ chức chương trình và các nhà cung cấp dịch vụ liên quan về khả năng có thể hoàn thiện chương trình du lịch
- P2. Đánh giá quá trình cung cấp dịch vụ liên quan đến việc tuân thủ tiêu chuẩn, chất lượng
- P3. Đánh giá luồng thông tin khách hàng và đưa ra những đề xuất cho việc hoàn thiện công việc
- P4. Xây dựng ngân hàng dữ liệu về những sự kiện bất ngờ để hạn chế tối đa việc đổ vỡ chương trình, tăng cường sự an tâm của khách hàng và nhân viên

E2. Đánh giá và hoàn thiện quan hệ với nhân viên cùng làm và nhân viên hỗ trợ

- P5. Đánh giá không khí làm việc, đưa ra đề xuất tạo sự thuận tiện và thân thiện cho nhân viên cùng làm và nhân viên hỗ trợ
- P6. Xây dựng hệ thống xử lý rủi ro, nguy hiểm có ảnh hưởng đến các nhân viên cùng làm và nhân viên hỗ trợ

E3. Đánh giá và hoàn thiện quá trình xử lý các vấn đề hành chính trong chương trình

- P7. Phân tích các hồ sơ và báo cáo về an ninh, an toàn
- P8. Đề xuất hoàn thiện thông tin khách hàng liên quan đến quy trình đón và tiễn khách
- P9. Đánh giá xem quy trình có tuân thủ yêu cầu của nhà nước, địa phương và đơn vị hay không
- P10. Cung cấp kịp thời cho những người liên quan các báo cáo thường kỳ về những yếu tố có thể ảnh hưởng đến các chương trình sau này

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích các đặc điểm của bản mô tả công việc chi tiết và bản hướng dẫn làm việc cho nhân viên tham gia vào chương trình và các quy trình hướng dẫn
- K2. Giải thích cách giám sát các nhà cung cấp và sự sắp xếp dịch vụ theo hợp đồng của họ
- K3. Giải thích tiêu chuẩn chất lượng do nhà tổ chức chương trình thỏa thuận, cách thức kiểm soát và đánh giá chúng
- K4. Giải thích tầm quan trọng của việc xử lý các sự cố bất ngờ
- K5. Liệt kê và giải thích các hành động phải tiến hành trong trường hợp có vấn đề phát sinh và tình huống khẩn cấp và những nguồn lực sẵn có ở địa phương để xử lý các vấn đề đó và cách thức tiếp cận những nguồn lực đó
- K6. Liệt kê và giải thích các kỹ thuật và phương pháp nghiên cứu
- K7. Mô tả các dạng kết quả tìm được và tác động cụ thể của chúng đến việc thực hiện chương trình
- K8. Giải thích cách diễn giải các kết quả nghiên cứu chi tiết và tổng hợp về các chương trình du lịch
- K9. Mô tả cách thức chủ động hoàn thiện cơ sở dữ liệu phân tích chương trình du lịch

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Chương trình du lịch có thể bao gồm:

- Tuyến đường
- Dừng nghỉ trên đường
- Các điểm tham quan

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Lịch trình
- Lưu trú
- Giải lao

2. Thông tin có thể bao gồm:

- Báo cáo chương trình và ý kiến phản hồi của khách
- Chính sách và những lưu ý đặc biệt của đơn vị
- Chương trình du lịch
- Thông lệ địa phương, tập quán, môi trường địa phương, lịch sử chung của địa phương, thông tin về kinh tế-xã hội địa phương

3. Quy trình có thể bao gồm:

- Khó khăn về xe cộ
- Các tai nạn không nghiêm trọng
- Nhân viên cùng làm việc, nhân viên hỗ trợ bị ốm
- Không tuân thủ chỉ dẫn của trưởng đoàn

4. An toàn và phòng ngừa cho nhân viên cùng làm việc và nhân viên hỗ trợ có thể liên quan đến:

- Văn hóa
- Xã hội
- Môi trường

5. Phương pháp và kỹ thuật nghiên cứu có thể bao gồm:

- Phương pháp so sánh
- Phân tích
- Phương pháp định tính, định lượng
- Lấy mẫu
- Phỏng vấn
- Các cuộc họp nhóm
- Khảo sát
- Phiếu thăm dò ý kiến
- Các nhóm trọng tâm
- Phỏng vấn qua điện thoại

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất một đánh giá chương trình hướng dẫn du lịch
2. Ít nhất một báo cáo đánh giá chương trình du lịch
3. Ít nhất một báo cáo đề xuất ý kiến

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát trực tiếp cá nhân sử dụng kiến thức trong việc đánh giá và đề xuất nhằm tăng cường kỷ luật làm việc, mối quan hệ tương tác và sự hài lòng của khách và nhân viên
- Hỏi nhân viên cùng làm việc về kiến thức và khả năng của cá nhân trong việc đánh giá và xử lý với những tình huống rủi ro, nguy hiểm

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Kiểm tra vấn đáp hoặc bài viết để thẩm định cách thức lập và thực hiện kế hoạch đánh giá
- Kiểm tra vấn đáp hoặc bài viết để đánh giá kế hoạch hoàn thiện công việc

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, Trưởng đoàn

SỐ THAM CHIẾU VỚI CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.10 and D2.TTG.CL3.11

TGS4.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÂN TÍCH CẢNH QUAN HẤP DẪN TẠI KHU VỰC ĐỊA PHƯƠNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để phân tích cảnh quan hấp dẫn tại khu vực địa phương, đặc điểm chung và sau đó nhanh chóng áp dụng thông tin vào việc phát triển các chủ đề và thông điệp thuyết minh cho khách

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Nghiên cứu thông tin đã thu thập về cảnh quan hấp dẫn

- P1. Phát triển phương pháp nghiên cứu và xác định phạm vi thông tin sẽ phân tích
- P2. Đánh giá độ tin cậy của công cụ nghiên cứu
- P3. Sử dụng các kỹ thuật nghiên cứu chính thức và không chính thức để tiếp cận thông tin chính xác, liên quan, hiện hành

E2. Triển khai việc phân tích cảnh quan dựa trên kết quả nghiên cứu đã tiến hành

- P4. Xác định các tiêu chí cơ bản về cảnh quan cho các chương trình du lịch tổ chức tại các khu vực địa phương được lựa chọn
- P5. Hệ thống hóa những kết quả tìm được dựa trên nghiên cứu việc cung cấp các chương trình du lịch
- P6. Phân tích có tính phản biện quan hệ tương tác giữa cảnh quan hiện tại và tiềm năng
- P7. Đưa ra những đề xuất về kế hoạch cải thiện cảnh quan

E3. Cập nhật và hoàn thiện phương pháp phân tích liên quan đến cảnh quan

- P8. Xác định và tận dụng cơ hội duy trì việc phân tích thường xuyên theo chuyên đề
- P9. Chủ động tìm kiếm cơ hội nâng cao và mở rộng kết quả nghiên cứu cảnh quan hấp dẫn
- P10. Đưa những kiến thức được cập nhật vào trong công việc

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích vai trò của bài thuyết minh trong việc đem đến cho khách những trải nghiệm ấn tượng
- K2. Giải thích lý thuyết, phương pháp thuyết minh và phương tiện truyền thông hiện hành
- K3. Giải thích những đặc điểm của cảnh quan hấp dẫn trong bối cảnh địa lý tương ứng
- K4. Giải thích triển vọng của Việt Nam về cảnh quan hấp dẫn
- K5. Mô tả cách đánh giá và điều chỉnh kết quả phân tích khác nhau cho mục đích thực tiễn tại nơi làm việc
- K6. Liệt kê và giải thích thông điệp, chủ đề chính và cốt truyện cho phù hợp với cảnh quan
- K7. Giải thích cách thức diễn giải các kết quả nghiên cứu chi tiết và tổng hợp về cảnh quan hấp dẫn
- K8. Mô tả cách thức chủ động xây dựng cơ sở dữ liệu về cảnh quan hấp dẫn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Phương pháp và kỹ thuật nghiên cứu có thể bao gồm:

- Phương pháp so sánh
- Phân tích
- Phương pháp định tính, định lượng
- Lấy mẫu
- Phỏng vấn
- Các cuộc họp nhóm
- Khảo sát

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Phiếu thăm dò ý kiến
- Các nhóm trọng tâm
- Phỏng vấn qua điện thoại

2. Nguồn thông tin có thể bao gồm:

- Tác phẩm nghệ thuật
- Sự kiện
- Triển lãm
- Trải nghiệm và quan sát (của mình hay của người khác)
- Phim
- Ảnh
- Mạng thông tin
- Âm nhạc
- Đồ vật
- Người gìn giữ giá trị truyền thống
- Buổi biểu diễn
- Bài thuyết trình
- Các hiệp hội nghề
- Ấn phẩm (sách, tạp chí, báo)
- Các nhóm có sở thích đặc biệt: Hội địa chất, nhóm nghiên cứu thực vật, hội động, thực vật hoang dã, các thông tin kỹ thuật

3. Cảnh quan có thể bao gồm:

- Núi
- Vùng ven biển
- Sa mạc
- Vùng rừng núi
- Vùng ôn đới
- Vùng nhiệt đới

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Xây dựng ít nhất hai bài phân tích về cảnh quan
2. Xây dựng ít nhất một báo cáo về mối tương tác và tác động của cảnh quan
3. Xây dựng ít nhất một bài phân tích về công cụ phương pháp luận

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát trực tiếp cá nhân sử dụng kiến thức trong việc xử lý và phân tích cảnh quan hấp dẫn
- Hỏi nhân viên cùng làm việc về kiến thức và khả năng của cá nhân trong việc soạn thảo báo cáo phân tích cảnh quan hấp dẫn
- Kiểm tra vấn đáp hoặc bài viết để đánh giá cách thức lập và thực hiện kế hoạch tương tác của các đối tác
- Kiểm tra vấn đáp hoặc bài viết để đánh giá kế hoạch hoàn thiện công việc

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Hướng dẫn viên du lịch, Trưởng đoàn

SỐ THAM CHIẾU VỚI CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.13

TGS4.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÂN TÍCH VÀ CẢI THIỆN MỐI QUAN HỆ VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN TẠI ĐỊA PHƯƠNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để phân tích và cải thiện mối quan hệ với các đối tác địa phương.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xem xét hồ sơ hiện có về các bên liên quan

- P1. Xác định mối tương tác của các đối tác địa phương và những quy trình hiện có
- P2. Xây dựng tiêu chí để phân tích đối tác
- P3. Tiến hành đánh giá chính xác các loại đối tác khác nhau và tác động của họ đến hiệu quả của đơn vị

E2. Đánh giá các mối liên hệ được thiết lập với các bên liên quan tại địa phương đã xác định

- P4. Phân tích quá trình thiết lập quan hệ với các đối tác địa phương
- P5. Lập báo cáo những phát hiện về quá trình phát triển quan hệ với đối tác địa phương

E3. Hoàn thiện cơ chế phối hợp với các bên liên quan đã xác định

- P6. Đánh giá nhu cầu phối hợp và phân tích việc thực hiện nhu cầu phối hợp được xác nhận bằng văn bản
- P7. Đưa ra những đề xuất nhằm duy trì sự thống nhất và chất lượng phối hợp với các đối tác địa phương
- P8. Đưa ra những đề xuất phù hợp liên quan đến hành động hướng tới việc phát triển sự hợp tác
- P9. Cập nhật thông tin về đối tác

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích vai trò và tầm quan trọng của các bên liên quan khác nhau tại địa phương
- K2. Giải thích những vấn đề cần cân nhắc trong quản lý rủi ro đối với những yếu tố chính của việc hợp tác trong tương lai
- K3. Giải thích cách thức sử dụng Ma trận Quyền lực – Lợi ích trong phân tích quan hệ tương tác của các đối tác
- K4. Giải thích kỹ thuật báo cáo và khả năng ứng dụng
- K5. Giải thích tiêu chí đánh giá thành công đối với việc hợp tác và giao tiếp hiệu quả của đơn vị
- K6. Giải thích cách thiết kế tiêu chí đánh giá mức độ thành công đối với việc hợp tác

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các bên liên quan trong chương trình du lịch có thể bao gồm:

- Các nhà cung cấp cơ sở lưu trú (khách sạn, khu nghỉ du lịch, tàu du lịch, nhà khách, ký túc xá...)
- Các nhà cung cấp dịch vụ ăn uống (nhà hàng, nhà khách, quán cà phê, bar, cửa hàng bánh kẹo...)
- Các nhà cung cấp dịch vụ phòng họp (hội nghị, hội thảo, chuyên đề, hội thảo, triển lãm...)
- Các nhà cung ứng thiết bị nghe nhìn và sân khấu
- Các nhà cung ứng vật dụng trưng bày
- Các nhà cung ứng lương thực, thực phẩm
- Các nhà tổ chức hoạt động giải trí
- Công ty cho thuê thiết bị

2. Lĩnh vực phối hợp chương trình du lịch có thể bao gồm:

- Cung cấp dịch vụ ăn uống
- Trang trí địa điểm

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Các lựa chọn về thiết bị nghe – nhìn
- Ánh sáng
- Giải trí
- An ninh
- Tường thuật của phương tiện thông tin về sự kiện
- Thiết bị an toàn...

3. Những đặc điểm về dịch vụ của các nhà cung ứng có thể bao gồm và liên quan đến:

- Giá cả
- Tiêu chuẩn thực hiện
- Thời gian
- Đặc điểm kỹ thuật của thiết bị
- Những yêu cầu liên quan theo chủ đề
- Yêu cầu điều chỉnh
- Kinh nghiệm đã trải qua

4. Quy trình xây dựng tiêu chí phân tích có thể bao gồm:

- Lập thông tin chi tiết về các bên liên quan
- Ma trận Quyền lực – Lợi ích: Việc soạn thảo - phân tích các bên liên quan, xác định những đối tác quan tâm đến việc thực hiện một hoạt động/dự án cụ thể và những người có quyền quyết định việc thực hiện hoạt động/dự án nói trên
- Hoàn thiện và phát triển sự phối hợp hiện tại và trong tương lai

5. Quy trình phân tích và phát hiện có thể bao gồm:

- Phương pháp nghiên cứu cơ bản: Định tính và định lượng
- Cấu trúc của những phát hiện
- Giá trị của những phát hiện

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất ba báo cáo về việc hợp tác với các bên liên quan
2. Ít nhất hai kiến nghị được đề xuất
3. Xây dựng ít nhất một Ma trận Quyền lực-Lợi ích

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Phỏng vấn
- Đóng vai
- Kiểm tra viết và vấn đáp

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, Trưởng đoàn

SỐ THAM CHIẾU VỚI CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.13

TGS4.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT PHƯƠNG TIỆN VẬN CHUYỂN DU LỊCH VÀ CÁC TIỆN NGHI

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để kiểm soát các phương tiện kỹ thuật trên các phương tiện vận chuyển, các tiện nghi trong khách sạn cũng như trong các hội trường và cơ sở vui chơi giải trí

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Kiểm tra tình trạng ban đầu của phương tiện

- P1. Chuẩn bị và đảm bảo phương tiện vận chuyển có thể sử dụng được, hoạt động tốt và an toàn
- P2. Soạn thảo danh mục các thiết bị được sử dụng trong các loại phương tiện vận chuyển khác nhau
- P3. Đọc các hướng dẫn về an ninh và an toàn trong sử dụng các thiết bị tại các phương tiện vận chuyển khác nhau và trình bày các hướng dẫn đó

E2. Xác định các lĩnh vực cần chú ý

- P4. Đảm bảo các điều kiện về sức khỏe và an toàn
- P5. Theo dõi và kiểm soát việc bảo dưỡng các thiết bị kỹ thuật
- P6. Báo cáo kịp thời các lỗi kỹ thuật, hỏng hóc

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích được hậu quả của việc vận hành các phương tiện vận chuyển trong điều kiện không an toàn
- K2. Giải thích các điều kiện giao thông khác nhau và ảnh hưởng của những điều kiện này tới sự hài lòng của khách
- K3. Giải thích hậu quả của việc phối hợp với lái xe không đúng cách
- K4. Mô tả các thiết bị cấp cứu cần mang theo
- K5. Mô tả hậu quả của việc bố trí lưu trú trong những buồng không đảm bảo an toàn
- K6. Giải thích điều kiện buồng của các khách sạn khác nhau và ảnh hưởng của điều kiện này tới sự hài lòng của khách
- K7. Giải thích hậu quả của việc không phối hợp đúng cách với giám đốc và ban quản lý khách sạn
- K8. Mô tả hậu quả của việc sử dụng hội trường và các tiện nghi giải trí trong điều kiện không an toàn
- K9. Giải thích cách sử dụng các nguồn cung cấp thay thế hội trường, tiện nghi giải trí nếu cần thiết
- K10. Giải thích các điều kiện của trang thiết bị và tiện nghi khác nhau và ảnh hưởng của các điều kiện đó tới sự hài lòng của khách
- K11. Giải thích tầm quan trọng của việc hiểu biết các hiểm họa về an toàn và an ninh

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Tiện nghi liên quan đến phương tiện vận chuyển có thể bao gồm:

- Xe chở khách các loại và các tiện nghi của xe
- Tàu hỏa với các tiện nghi của tàu
- Thuyền, thuyền máy và tàu thủy với các tiện nghi của phương tiện
- Xe đạp
- Ô tô, tàu biển, thuyền buồm với các tiện nghi của phương tiện...
- Trang thiết bị cấp cứu: túi cứu thương, bình cứu hỏa, bộ đàm, điện thoại di động
- Điều kiện và qui định cho việc lái xe: Điều kiện bình thường, hiểm họa như điều kiện mặt đất và thay đổi thời tiết, bão cát, ngập lụt, thời tiết quá nóng/lạnh, kế hoạch chuyển đi, bảng chỉ dẫn, quãng đường, điểm

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

dừng, các tuyến đường dự phòng, tốc độ trung bình, trạm xăng dầu, tình trạng giao thông, biên giới, quy định lái xe quốc tế, tình trạng đường xá

2. Thiết bị và các tiện nghi phòng ở có thể liên quan đến:

- Nhân viên gặp phải rủi ro một cách không cần thiết
- Khách gặp phải rủi ro một cách không cần thiết
- Thiết bị không hoạt động
- Không có đủ thiết bị để sử dụng
- Khó khăn của công tác tổ chức
- Tiêu chuẩn công việc bị giảm bớt

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất một báo cáo về việc liên hệ với các nhà cung cấp phương tiện vận chuyển và tiện nghi
2. Ít nhất một báo cáo cho việc hoàn thiện các lĩnh vực công việc cần chú ý

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát trực tiếp cá nhân sử dụng kiến thức trong việc kiểm soát xe, buồng phòng, thiết bị và tiện nghi
- Hỏi các thành viên của đoàn về kiến thức của cá nhân và khả năng xử lý trong tình huống khó khăn và nguy hiểm
- Kiểm tra viết hoặc vấn đáp để đánh giá cách thức soạn thảo phương án kỹ thuật
- Kiểm tra viết hoặc vấn đáp để đánh giá khía cạnh kiến thức chuyên môn

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, Trưởng đoàn

SỔ THAM CHIẾU VỚI CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.13

TGS4.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ BÁO CÁO VỀ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH VÀ KHÁCH HÀNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để quản lý một báo cáo hoàn chỉnh về khách hàng và chương trình du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đảm bảo quy trình xử lý hồ sơ chứng từ chương trình du lịch

- P1. Đánh giá đầy đủ hồ sơ chứng từ chương trình du lịch
- P2. Phân tích những nghiên cứu về sự hài lòng/phản nản của khách hàng để hoàn thiện quá trình và dịch vụ hướng dẫn
- P3. Quản lý quá trình xây dựng quan hệ giữa nhà tổ chức chương trình du lịch và khách hàng

E2. Đánh giá cấu trúc báo cáo về khách hàng và chương trình du lịch, đưa ra đề xuất hoàn thiện

- P4. Đề xuất thay đổi về tài liệu, chứng từ chương trình du lịch nhằm đảm bảo tính hiệu quả và thực tiễn trong sử dụng
- P5. Phân tích các giai đoạn trong báo cáo như việc chuẩn bị, thực hiện và công việc sau chuyến đi của chương trình du lịch
- P6. Quản lý việc thăm dò ý kiến khách về sự hài lòng đối với chương trình du lịch đã thực hiện
- P7. Đảm bảo việc áp dụng các đề xuất để hoàn thiện hoạt động trong tương lai

E3. Phân tích và cập nhật hệ thống báo cáo về khách và chương trình du lịch

- P8. Cải thiện các yếu tố đánh giá thành công để phân tích sự hài lòng của khách
- P9. Xác định và quản lý các quan hệ khách hàng/quan hệ với đối tác tiềm năng mới
- P10. Chủ động tìm kiếm và quản lý các cơ hội nhằm nâng cao và mở rộng công cụ quản lý quan hệ khách hàng và tính hiệu quả của hệ thống báo cáo chương trình du lịch

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích quy trình và tiêu chí xem xét tài liệu, hậu quả của việc không tuân thủ và không điều chỉnh những nội dung không phù hợp
- K2. Mô tả, giải thích ý nghĩa và mối liên quan của các hồ sơ tài liệu được thu thập và phân tích
- K3. Mô tả và giải thích phương pháp đánh giá theo định tính và định lượng
- K4. Xác định tiêu chí đánh giá tầm quan trọng của quan hệ khách hàng dưới góc độ quản lý
- K5. Giải thích cách thức quản lý và hoàn thiện chương trình du lịch dựa trên những kết luận rút ra từ các báo cáo về khách và chương trình

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Cơ quan chức năng và các nhà cung cấp dịch vụ có thể bao gồm:

- Cảnh sát du lịch
- Hải quan
- Biên phòng và xuất nhập cảnh
- Ngân hàng
- Khách sạn
- Tàu du lịch
- Công ty vận chuyển
- Hướng dẫn viên địa phương

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Điểm hấp dẫn
- Bảo tàng
- Địa điểm tổ chức chương trình giải trí

2. Hồ sơ chứng từ có thể bao gồm:

- Phiếu xác nhận dịch vụ
- Vé
- Mẫu phiếu đặt dịch vụ
- Danh sách phân phòng
- Bản sao những chứng từ đã trao đổi
- Phiếu thu và hóa đơn thuế VAT
- Phiếu yêu cầu dịch vụ
- Chương trình
- Danh sách đoàn khách

3. Khách hàng có thể bao gồm:

- Khách hàng cá nhân
- Khách đoàn
- Khách hàng thuộc các tổ chức/ công ty
- Khách hàng thường xuyên
- Khách hàng ngẫu nhiên
- Khách hàng mới

4. Thông tin có thể bao gồm:

- Chính sách và những lưu ý đặc biệt của đơn vị
- Chương trình du lịch
- Thông tin về phong tục tập quán, môi trường, lịch sử cơ bản và tình hình kinh tế-xã hội của địa phương

5. Quy trình có thể liên quan đến:

- Khó khăn về xe cộ
- Các tai nạn không nghiêm trọng
- Nhân viên cùng làm việc, nhân viên hỗ trợ bị ốm
- Không tuân thủ chỉ dẫn của trưởng đoàn

6. Quy trình xây dựng tiêu chí đánh giá có thể bao gồm:

- Hồ sơ khách hàng
- Định hướng mục tiêu
- Hoàn thiện và phát triển sản phẩm hiện có và tương lai
- Quy trình phân tích và phát hiện
- Phương pháp nghiên cứu cơ bản: định lượng và định tính
- Cấu trúc của những phát hiện
- Tính hiệu lực của những phát hiện

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

1. Ít nhất hai báo cáo về khách hàng và chương trình du lịch đã được phân tích
2. Ít nhất một bộ tài liệu bằng chứng về chương trình du lịch và/hoặc kế hoạch hoàn thiện chương trình có hướng dẫn đi cùng
3. Ít nhất một báo cáo về hoàn thiện và đề xuất, kiến nghị về toàn bộ sản phẩm du lịch/ việc cung cấp dịch vụ trước, trong và sau chương trình du lịch

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Hỏi và đánh giá kiến thức của học viên về quy trình phân tích một chương trình du lịch hoàn chỉnh và/hoặc chương trình có hướng dẫn viên đi cùng
- Hỏi nhân viên cùng làm việc về kiến thức và khả năng của cá nhân trong việc xây dựng chương trình du lịch và lập báo cáo về khách hàng
- Kiểm tra vấn đáp hoặc bài viết để đánh giá cách thức báo cáo được phân tích
- Kiểm tra vấn đáp hoặc bài viết để đánh giá kế hoạch hoàn thiện công việc

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, Trưởng đoàn

SỐ THAM CHIẾU VỚI CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.01; D2.TTG.CL3.02

RTS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG NGUYÊN TẮC VĂN PHÒNG XANH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để áp dụng các nguyên tắc văn phòng xanh

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giảm tiêu thụ năng lượng

- P1. Góp phần tiết kiệm năng lượng theo chính sách công ty
- P2. Tắt máy tính và đèn khi không sử dụng
- P3. Sử dụng thông gió tự nhiên hoặc chỉnh điều hòa ở mức 24-26 °C

E2. Giảm thiểu việc sử dụng giấy và in ấn, tăng cường tái sử dụng

- P4. In hai mặt
- P5. Sử dụng giấy và hộp mực máy in tái sử dụng
- P6. Sử dụng giấy đã dùng để viết nháp
- P7. Chỉnh sửa tài liệu trên màn hình

E3. Giảm thiểu rác thải

- P8. Sử dụng đồ sành sứ, không sử dụng đồ dùng một lần
- P9. Cẩn thận khi đặt đồ ăn cho các cuộc họp
- P10. Cung cấp thùng rác cho nhân viên

E4. Tiết kiệm nước

- P11. Sử dụng cơ chế tiết kiệm nước
- P12. Báo cáo và xử lý khi có hiện tượng rò rỉ
- P13. Đảm bảo vòi nước được đóng hoàn toàn sau khi sử dụng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và giải thích tầm quan trọng của việc áp dụng nguyên tắc văn phòng xanh
- K2. Mô tả quy trình giảm tiêu thụ năng lượng trong công ty
- K3. Liệt kê và mô tả các cách giảm thiểu việc sử dụng giấy và in ấn
- K4. Giải thích ý nghĩa của việc tăng cường tái sử dụng
- K5. Xác định tầm quan trọng của việc tiết kiệm nước và giảm thiểu rác thải ở một mức độ trong đơn vị
- K6. Giải thích cách áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm vào thực hành
- K7. Liệt kê và mô tả các nguồn thông tin du lịch có trách nhiệm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các nguyên tắc về du lịch có trách nhiệm bao gồm:

- Sử dụng tối ưu 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

2. 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 ở những nơi phù hợp
- Giảm thiểu khí thải của hiệu ứng nhà kính
- Giảm thiểu việc sử dụng các nguồn năng lượng không tái tạo
- Sử dụng hiệu quả hơn nguồn tài nguyên, năng lượng và nước

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- 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 đến 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:

1. Khuyến khích đưa ra và công nhận các giải pháp sáng tạo
2. Tích cực cải thiện hiện trạng và tìm kiếm giải pháp hiệu quả hơn
3. Thử cách làm việc mới
4. Thông báo kịp thời cho mọi người về kế hoạch và các triển triển
5. Cân bằng nhu cầu đa dạng của khách hàng
6. Liên tục cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ
7. Thực hiện lặp lại các hành động hoặc thực hiện hành động khác để vượt qua trở ngại
8. Xác định và nêu lên các vấn đề về đạo đức
9. Tự chịu trách nhiệm về những việc xảy ra
10. Giám sát chất lượng công việc, tiến độ so với kế hoạch và có hành động khắc phục thích hợp khi cần thiết
11. Truyền đạt về tầm nhìn của đơn vị để khơi dậy sự nhiệt tình và ý thức trách nhiệm
12. Truyền đạt thông tin rõ ràng giá trị và lợi ích khi đề xuất kế hoạch hành động
13. Trình bày ý kiến và tranh luận một cách thuyết phục để thu hút mọi người

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá của đơn vị năng lực ở bậc 3-5 thường được dựa vào việc thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 không thể đánh giá được bằng quan sát do bảo mật, hạn chế làm việc hoặc môi trường ...

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về thực hiện nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong môi trường du lịch và khách sạn. Các học viên phải thể hiện được khả năng các nguyên lý, khái niệm phù hợp với tình huống có thể gặp phải với cương vị là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần đưa ra được cách khuyến nghị, giải thích và đánh giá được các hành động sẽ thực hiện để xử lý các tình huống và những thách thức sẽ gặp phải với cương vị là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị

Cần lưu ý rằng không đưa tên trong tất cả các bằng chứng để bảo vệ sự riêng tư của các cá nhân và tổ chức. Đánh giá việc thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Có ít nhất hai nguyên tắc văn phòng xanh có trách nhiệm được áp dụng
2. Có ít nhất hai trường hợp thực hiện quy trình văn phòng xanh có trách nhiệm được đánh giá viên chứng kiến

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Danh mục các bằng chứng tại nơi làm việc
- Nhất xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

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

Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung thêm kiểm tra vấn đáp để đảm bảo đáp ứng đầy đủ tất cả các yêu cầu về bằng chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, Trưởng đoàn, Nhân viên điều hành du lịch, Giám đốc công ty du lịch, Đại lý lữ hành, Giám đốc khách sạn, Giám sát viên bộ phận Ẩm thực

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

RTS4.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO KHÁCH HÀNG BIẾT ĐƯỢC CHÍNH SÁCH DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để đảm bảo rằng khách hàng nhận thức được chính sách về du lịch có trách nhiệm

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Cung cấp cho khách hàng các thông tin về hành vi du lịch có trách nhiệm

- P1. Phát triển các kênh tuyên truyền để giao tiếp với khách hàng
- P2. Cung cấp cho khách hàng danh mục "Những điều nên và không nên làm" về hành vi có trách nhiệm đối với nhà cung cấp và điểm đến
- P3. Đảm bảo thường xuyên tuyên truyền và cung cấp thông tin về du lịch có trách nhiệm tới khách hàng

E2. Xây dựng bộ quy tắc ứng xử của công ty cho khách hàng

- P4. Xây dựng bộ hướng dẫn và quy trình thực hiện hành vi du lịch có trách nhiệm cho khách hàng
- P5. Phổ biến cho khách hàng gói thông tin trước khi khởi hành hoặc trực tiếp trao đổi với khách khi giới thiệu sản phẩm và dịch vụ du lịch

E3. Đảm bảo sự nguyên vẹn về văn hóa và môi trường tại điểm đến được quảng bá chính xác

- P6. Cần đảm bảo các tài liệu tuyên truyền của đơn vị có đề cập đến sự nguyên vẹn về văn hóa và môi trường của các điểm đến
- P7. Khuyến khích khách du lịch lựa chọn điểm đến phù hợp nhất với nhu cầu và sở thích của bản thân

E4. Đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng của các nhà cung cấp được quảng bá chuẩn xác

- P8. Đảm bảo rằng khách hàng được cung cấp đầy đủ thông tin về tiêu chuẩn chất lượng của nhà cung cấp
- P9. Cụ thể hóa việc đảm bảo chất lượng trong các mặt như vệ sinh, an toàn thực phẩm, trang thiết bị, bảo dưỡng xe

E5. Đảm bảo duy trì sự riêng tư về thông tin khách hàng

- P10. Xử lý an toàn dữ liệu về khách hàng
- P11. Bảo đảm việc lưu trữ thông tin về tài chính và cá nhân

E6. Tạo cơ hội cho khách hàng đưa ra phản hồi về chất lượng dịch vụ và điểm đến

- P12. Phát triển các công cụ thông tin phản hồi để khách hàng phản hồi về chất lượng dịch vụ và chất lượng điểm đến, bao gồm các vấn đề về môi trường và xã hội trong kỳ nghỉ của khách
- P13. Cải thiện các công cụ thông tin phản hồi dựa trên yêu cầu của đơn vị và sự trao đổi với khách hàng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê, mô tả về đặc điểm và chủng loại của các kênh giao tiếp khác nhau với khách hàng
- K2. Giải thích tầm quan trọng của việc xây dựng các quy tắc của đơn vị cho khách hàng về hành vi có trách nhiệm
- K3. Xác định các đặc điểm của kênh trao đổi thông tin hiệu quả
- K4. Giải thích cách thức xây dựng quy trình và hướng dẫn của đơn vị cho khách hàng về chuẩn mực hành vi du lịch có trách nhiệm
- K5. Mô tả vai trò của gói thông tin cho khách hàng trước khi khởi hành
- K6. Định nghĩa và giải thích tính nguyên vẹn về văn hóa và môi trường của điểm đến
- K7. Giải thích cách xác định và đánh giá nhu cầu của khách hàng
- K8. Mô tả và giải thích các tiêu chuẩn chất lượng cụ thể của các nhà cung cấp liên quan đến hoạt động du lịch có trách nhiệm.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

K9. Giải thích tầm quan trọng của việc bảo vệ thông tin của khách hàng.

K10. Xác định và giải thích việc phân tích thông tin phản hồi và giao tiếp với khách hàng.

K11. Liệt kê, mô tả nguồn dữ liệu, thông tin về việc cải thiện các công cụ thông tin với khách hàng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Thông tin về hành vi du lịch có trách nhiệm có thể liên quan đến:

- Sử dụng nước năng lượng
- Rác thải
- Dịch vụ giặt là
- Hỗ trợ các sản phẩm sản xuất tại địa phương
- Thông tin về môi trường và xã hội tại điểm đến
- Buôn bán và lạm dụng tình dục trẻ em
- Hành vi thích hợp đối với người dân địa phương
- Nguyên tắc ăn mặc

2. Công cụ thông tin phản hồi có thể bao gồm:

- Bảng hỏi
- Phỏng vấn
- Các biểu mẫu thông tin phản hồi bằng văn bản

3. Nguyên tắc của du lịch có trách nhiệm:

- Sử dụng tài nguyên thiên nhiên một cách tối ưu
- Tôn trọng và bảo tồn các giá trị của văn hóa xã hội
- Đảm bảo lợi ích kinh tế khả thi, lâu dài cho tất cả các bên liên quan

4. Các chủ đề và quy trình của đơn vị có thể bao gồm:

- Sử dụng năng lượng mặt trời hoặc năng lượng tái tạo nếu thích hợp
- Giảm khí thải nhà kính
- Giảm sử dụng các nguồn tài nguyên không tái tạo được
- Tận dụng hiệu quả hơn các nguồn tài nguyên, năng lượng và nước
- Tối đa hóa cơ hội để tái sử dụng, tái chế và thu hồi vật liệu
- Xác định chiến lược để đền bù 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 qua việc lựa chọn nhà cung cấp hoạt động vì môi trường. Ví dụ: Mua các loại hình năng lượng tái tạo được
- Loại bỏ việc sử dụng các nguyên liệu nguy hiểm và độc hại
- Chính sách đạo đức / quy tắc ứng xử liên quan đến việc buôn bán và lạm dụng tình dục trẻ em

5. Quá trình phân tích và cải thiện / cập nhật có thể liên quan đến:

- Phương pháp nghiên cứu cơ bản: định lượng và định tính
- Cấu trúc của phần kết quả nghiên cứu
- Giá trị của kết quả nghiên cứu

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Quá trình thu thập thông tin và dữ liệu
- Thu thập dữ liệu
- Thu thập thông tin
- Chọn mẫu điều tra
- Phỏng vấn
- Điều tra
- Bảng hỏi
- Nhóm tập trung
- Các cuộc họp nhóm
- Quy trình phát triển tiêu chí đánh giá
- Hồ sơ khách hàng
- Định hướng mục tiêu
- Cải thiện và phát triển sản phẩm hiện tại và tương lai

Hành vi quan trọng đối với người giám sát / quản lý bao gồm:

1. Khuyến khích, đưa ra và công nhận các giải pháp sáng tạo
2. Nhìn nhận chính xác hiện trạng và tìm kiếm giải pháp hiệu quả hơn
3. Thử cách làm việc mới
4. Thông báo kịp thời cho mọi người về kế hoạch và các tiến triển
5. Cân bằng nhu cầu đa dạng của các khách hàng khác nhau
6. Liên tục cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ
7. Thực hiện lặp lại hành động hoặc thực hiện hành động khác để vượt qua trở ngại
8. Xác định và nêu lên các vấn đề về đạo đức
9. Tự chịu trách nhiệm về những việc xảy ra
10. Giám sát chất lượng công việc và tiến độ so với kế hoạch và có hành động khắc phục thích hợp khi cần thiết
11. Truyền đạt tầm nhìn của đơn vị để khơi dậy sự nhiệt tình và ý thức trách nhiệm
12. Thông tin rõ ràng giá trị và lợi ích khi đề xuất kế hoạch hành động.
13. Trình bày ý tưởng và tranh luận một cách thuyết phục để thu hút mọi người

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá của đơn vị năng lực ở bậc 3-5 thường được dựa vào việc thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 không thể đánh giá được bằng quan sát do bảo mật, hạn chế làm việc hoặc môi trường ...

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về thực hiện nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong môi trường du lịch và khách sạn. Các ứng viên phải thể hiện được khả năng các nguyên lý, khái niệm phù hợp với tình huống có thể gặp phải với cương vị là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần đưa ra được các khuyến nghị, giải thích và đánh giá được các hành động sẽ thực hiện để xử lý các tình huống và những thách thức sẽ gặp phải với cương vị là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng không đưa tên trong tất cả các bằng chứng để bảo vệ sự riêng tư của các cá nhân và tổ chức. Đánh giá việc thực hiện công việc phải bao gồm::

1. Ít nhất một gói thông tin về chính sách du lịch có trách nhiệm được xây dựng
2. Ít nhất một quy tắc của đơn vị về du lịch có trách nhiệm được xây dựng
3. Ít nhất một báo cáo về việc bảo vệ được một cơ sở dữ liệu khách hàng đã được xây dựng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

4. Ít nhất một công cụ thông tin /phản hồi được xây dựng

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ, THẨM ĐỊNH

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 bài tập được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, Trưởng đoàn, Điều hành du lịch, Giám đốc công ty du lịch, Đại lý lữ hành, Giám sát khách sạn, Giám sát dịch vụ ăn uống

SỐ THAM CHIẾU VỚI CHUẨN ASEAN

Không có

RTS4.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để duy trì hoạt động du lịch có trách nhiệm.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xác định vai trò và chức năng của các hoạt động du lịch có trách nhiệm trong ngành du lịch

- P1. Mô tả vai trò của hoạt động du lịch có trách nhiệm
- P2. Liệt kê các ứng dụng và khả năng sử dụng các hoạt động du lịch có trách nhiệm
- P3. Xác định các chức năng của hoạt động du lịch có trách nhiệm

E2. Xác định nguồn và diễn giải về các hoạt động du lịch có trách nhiệm đối với ngành du lịch

- P4. Xác định thông tin và hướng dẫn cụ thể để kết hợp với hoạt động du lịch có trách nhiệm
- P5. Tạo điều kiện thúc đẩy và khuyến khích ngành du lịch áp dụng các hoạt động du lịch có trách nhiệm
- P6. Diễn giải các phản hồi về thực hành du lịch có trách nhiệm từ ngành du lịch

E3. Cải thiện và cập nhật các hoạt động du lịch có trách nhiệm

- P7. Giám sát nội dung và ứng dụng thực hành du lịch có trách nhiệm
- P8. Cập nhật thông tin đầu vào và những thay đổi khác về thông tin khi tiếp nhận
- P9. Xác minh tính đầy đủ, chính xác và cập nhật và điều chỉnh thông tin

E4. Đánh giá quá trình duy trì các hoạt động du lịch có trách nhiệm

- P10. Phát triển các chỉ số đánh giá quan trọng
- P11. Tham vấn và ghi lại thông tin phản hồi từ các bên liên quan trong ngành du lịch
- P12. So sánh kết quả dự báo với kết quả thực tế
- P13. Xác định và thực hiện các thay đổi, nếu có để duy trì hoặc sửa đổi các hoạt động du lịch có trách nhiệm

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và giải thích các hoạt động du lịch có trách nhiệm liên quan đến tìm nguồn và duy trì thông tin về du lịch có trách nhiệm tại trong và ngoài đơn vị
- K2. Mô tả vai trò của hoạt động du lịch có trách nhiệm trong ngành du lịch
- K3. Liệt kê và giải thích các chức năng chính của các hoạt động du lịch có trách nhiệm
- K4. Giải thích thuật ngữ chuyên ngành, biệt ngữ và chữ viết tắt
- K5. Mô tả và giải thích cách áp dụng các hoạt động du lịch có trách nhiệm của ngành du lịch
- K6. Giải thích cách thiết lập và cách giải thích các báo cáo được cập nhật và cải thiện thực hành du lịch có trách nhiệm
- K7. Giải thích kỹ thuật báo cáo và ứng dụng
- K8. Giải thích cách thiết kế các chỉ số đánh giá cơ bản
- K9. Mô tả cách chủ động xây dựng cơ sở dữ liệu phân tích hoạt động du lịch có trách nhiệm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Vai trò của hoạt động du lịch có trách nhiệm có thể được 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

2. Nguyên tắc của du lịch có trách nhiệm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Sử dụng tài nguyên thiên nhiên một cách tối ưu
- Tôn trọng và bảo tồn các giá trị của văn hóa xã hội
- Đảm bảo lợi ích kinh tế khả thi, lâu dài cho tất cả các bên liên quan

3. Chức năng hoạt động du lịch có trách nhiệm có thể bao gồm :

- Sử dụng năng lượng mặt trời hoặc năng lượng tái tạo ở nơi 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 để tái sử dụng, tái chế và thu hồi vật liệu

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

- Tiết kiệm năng lượng
- Giảm sử dụng hóa chất
- Giảm tiêu thụ nguyên liệu
- Thể hiện sức mua bằng cách lựa chọn các nhà cung cấp có bằng chứng hoạt động vì môi trường. Ví dụ: Mua năng lượng tái tạo
- Loại bỏ việc sử dụng các chất nguy hiểm và độc hại

5. Công cụ thông tin phản hồi có thể bao gồm:

- Bảng hỏi
- Phỏng vấn
- Các biểu mẫu thông tin phản hồi bằng văn bản

6. Quá trình cập nhật/ cải thiện và phân tích có thể tham khảo:

- Phương pháp nghiên cứu cơ bản: định lượng và định tính
- Cấu trúc của kết quả nghiên cứu
- Giá trị của kết quả nghiên cứu
- Quá trình thu thập dữ liệu và thông tin
- Thu thập dữ liệu
- Thu thập thông tin
- Chọn mẫu
- Phỏng vấn
- Khảo sát
- Bảng hỏi
- Nhóm trọng tâm
- Các buổi trao đổi nhóm

7. Quy trình phát triển các chỉ số đánh giá quan trọng có thể bao gồm:

- Định hướng mục tiêu
- Cải tiến và phát triển sản phẩm hiện tại và tương lai

8. Giám sát việc duy trì có thể bao gồm:

- Tìm kiếm và phân tích thông tin phản hồi về các hoạt động du lịch có trách nhiệm từ khách hàng và các đối tác
- Quan sát cá nhân

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Theo dõi và ghi chép các vấn đề phát sinh ngoài dự đoán do áp dụng các hoạt động du lịch có trách nhiệm
- Đưa ra các quyết định liên quan đến nhu cầu phải tiến hành sửa đổi/ đánh giá

Hành vi quan trọng của giám sát viên/ người quản lý bao gồm:

1. Khuyến khích, đưa ra và công nhận các giải pháp sáng tạo
2. Tích cực cải thiện hiện trạng và tìm kiếm giải pháp hiệu quả hơn
3. Thử cách làm việc mới
4. Thông báo kịp thời cho mọi người về kế hoạch và các tiến triển
5. Cân bằng nhu cầu đa dạng của các khách hàng khác nhau
6. Liên tục cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ
7. Thực hiện lặp lại các hành động hoặc thực hiện hành động khác để vượt qua trở ngại
8. Xác định và nêu lên các vấn đề về đạo đức
9. Tự chịu trách nhiệm về những việc xảy ra
10. Giám sát chất lượng và tiến độ công việc so với kế hoạch và có hành động khắc phục thích hợp khi cần thiết
11. Truyền đạt về tầm nhìn của đơn vị để khơi dậy sự nhiệt tình và ý thức trách nhiệm
12. Thông tin rõ ràng giá trị và lợi ích khi đề xuất kế hoạch hành động.
13. Trình bày ý tưởng và tranh luận một cách thuyết phục để thu hút mọi người

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá của đơn vị năng lực ở bậc 3-5 thường được dựa vào việc thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 không thể đánh giá được bằng quan sát do bảo mật, hạn chế làm việc hoặc môi trường ...

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về thực hiện nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong môi trường du lịch và khách sạn. Ứng viên phải thể hiện được khả năng vận dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp với tình huống có thể gặp phải với cương vị là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần đưa ra được các khuyến nghị, giải thích và đánh giá được các hành động sẽ thực hiện để xử lý các tình huống và những thách thức sẽ gặp phải với cương vị là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị

Cần lưu ý rằng không đưa tên trong tất cả các bằng chứng để bảo vệ sự riêng tư của các cá nhân và tổ chức. Đánh giá việc thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất một trong số các vai trò và chức năng của hoạt động du lịch có trách nhiệm được xác định
2. Ít nhất hai báo cáo về cải thiện hoạt động du lịch có trách nhiệm
3. Ít nhất một báo cáo/phân tích về phát triển chỉ số đánh giá hoạt động du lịch có trách nhiệm

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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 bài viết
- Báo cáo của bên thứ ba do giám sát viên thực hiện
- Dự án và công việc được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên, Trưởng đoàn, Nhà điều hành du lịch, Giám đốc công ty du lịch, Giám đốc đại lý lữ hành, Giám đốc khách sạn, Giám sát dịch vụ ăn uống

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

HRS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết giúp nhân viên nhận biết các kỹ năng, năng lực và kiến thức cần phải phải có để đáp ứng các yêu cầu cho vị trí công việc của họ trong hiện tại và tương lai cũng như đáp ứng được các nguyện vọng cá nhân.

Các tiêu chuẩn trong đơn vị năng lực này liên quan đến các vị trí giám sát viên và cán bộ quản lý chịu trách nhiệm nhận báo cáo từ cấp dưới.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thống nhất các yêu cầu phát triển của từng nhân viên

- P1. Thống nhất với từng nhân viên về kiến thức, các kỹ năng và năng lực cần thiết để đáp ứng yêu cầu đối với vị trí, vai trò công việc của họ trong hiện tại và tương lai
- P2. Khuyến khích từng nhân viên có được sự phản hồi về kết quả thực hiện công việc của họ từ những ai có khả năng đưa ra các phản hồi khách quan, cụ thể và có giá trị
- P3. Tạo cơ hội cho từng nhân viên tự đánh giá chính xác trình độ hiện tại về kiến thức, kỹ năng và năng lực và tiềm năng của họ
- P4. Đánh giá cùng với từng cá nhân viên về kiến thức, các kỹ năng, năng lực cần được bổ sung hoặc cần nâng cao hơn đối với vị trí, vai trò công việc của họ trong hiện tại, tiềm năng trong tương lai cũng như các nguyện vọng cá nhân
- P5. Nhận biết và đánh giá các khó khăn có thể gặp phải trong đào tạo hoặc nhu cầu cụ thể có thể có của từng nhân viên

E2. Hỗ trợ nhân viên lập mục tiêu đào tạo cho bản thân họ

- P6. Hỗ trợ từng nhân viên xác định nhu cầu theo thứ tự ưu tiên và xác định rõ các mục tiêu đào tạo của họ
- P7. Khuyến khích từng nhân viên tập trung vào các nhu cầu đào tạo ưu tiên của mình, chú ý cách thức học tập của họ khi lựa chọn các hoạt động đào tạo và lập kế hoạch phát triển bản thân
- P8. Tìm kiếm hỗ trợ và tư vấn từ chuyên gia đào tạo và phát triển nhân lực nếu cần

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích sự khác nhau giữa kiến thức, kỹ năng và năng lực
- K2. Giải thích tầm quan trọng của phản hồi khách quan, cụ thể và có giá trị đối với việc xác định nhu cầu đào tạo
- K3. Mô tả cách phân tích khoảng cách giữa mức độ kiến thức, kỹ năng và năng lực hiện có với mức độ cần đạt được
- K4. Mô tả cách xác định thứ tự ưu tiên cho các nhu cầu đào tạo
- K5. Giải thích cách thiết lập các mục tiêu đào tạo SMART - cụ thể, đo lường được, đã thỏa thuận, thực tế và trong giới hạn thời gian (Specific, Measurable, Agreed, Realistic, Time bound)
- K6. Mô tả các cách học tập và nhận biết cách học được cá nhân ưa thích
- K7. Mô tả các công cụ được sử dụng trong đơn vị để xác định nhu cầu đào tạo và cách học tập của các nhân viên
- K8. Liệt kê các cách thức hoạt động học tập phù hợp cho các cách học khác nhau
- K9. Giải thích các cách lập kế hoạch và đào tạo và phát triển dựa trên phân tích kỹ lưỡng nhu cầu và cách học tập
- K10. Mô tả các yêu cầu về kiến thức, kỹ năng và năng lực cho vị trí, vai trò công việc khác nhau trong phạm vi trách nhiệm của mình
- K11. Mô tả các chính sách và thực tiễn phát triển chuyên môn và phát triển cá nhân của đơn vị
- K12. Mô tả các cơ hội đào tạo sẵn có trong đơn vị
- K13. Liệt kê các nguồn tư vấn chuyên gia và các hỗ trợ có trong đơn vị

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Kiến thức, kỹ năng và năng lực cần có để đáp ứng yêu cầu cho vị trí, vai trò công việc hiện tại và tương lai có thể bao gồm:*
 - Các kiến thức liên quan đến nghề, bao gồm kiến thức, sự hiểu biết về kỹ thuật chuyên môn hoặc kiến thức ngành
 - Phát triển các kỹ năng, bao gồm các kỹ năng chuyên môn
 - Phát triển kiến thức, kỹ năng giám sát hoặc quản lý
- Những nhân sự có thể đưa ra phản hồi khách quan, cụ thể và có giá trị cho kết quả công việc của các nhân viên có thể bao gồm:*
 - Người quản lý
 - Đồng nghiệp
 - Bộ phận nhân sự
 - Khách hàng
- Các khó khăn trong đào tạo hoặc nhu cầu cụ thể của cá nhân có thể bao gồm:*
 - Khả năng tham gia các khóa đào tạo và phát triển do nhu cầu của công việc
 - Trình độ ngôn ngữ, các hạn chế về kinh nghiệm hoặc kỹ thuật liên quan
- Các cách học tập có thể bao gồm:*
 - Học chủ động (Activist learner) – ưu tiên học thực hành trước khi học lý thuyết
 - Học và trải nghiệm (Reflective learner) – ưu tiên học và đối chiếu qua các trải nghiệm
 - Học lý thuyết (Theorist learner) – ưu tiên học và hiểu nội dung trước, sau đó vận dụng lý thuyết vào thực tiễn
 - Học thực dụng (Pragmatist learner) – ưu tiên học lý thuyết đi đôi với học thực hành

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực ở bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều kỹ năng ở bậc 3-5 không thể đánh giá chỉ qua quan sát do hạn chế trong công việc/ môi trường làm việc hoặc do tính bảo mật. Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ các chứng cứ hoặc báo cáo về các vấn đề xác định nhu cầu phát triển nhân viên trong môi trường du lịch và khách sạn. Các học viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống họ gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần phải biết 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 vượt qua các thử thách họ gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng các chứng cứ đánh giá không để tên nhân viên để bảo vệ quyền cá nhân của nhân viên và đơn vị.

Đơn vị năng lực này cần được đánh giá qua hồ sơ chứng cứ về thực hiện công việc, kiểm tra vấn đáp hoặc viết, các chứng cứ công việc phải bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

1. Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại về việc cán bộ quản lý đã giúp xác định nhu cầu phát triển của nhân viên.
2. Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại về việc người quản lý tạo cơ hội cho nhân viên được học cao hơn, được đào tạo hoặc có cơ hội phát triển kiến thức, kỹ năng và năng lực để nâng cao khả năng thực hiện công việc của họ.
3. Hoàn tất bản đánh giá kiến thức như mô tả trong đơn vị năng lực này thông qua việc kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực ở bậc 3-5 thông thường dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều kỹ năng ở bậc 3-5 không thể đánh giá được qua quan sát do hạn chế công việc/ môi trường làm việc hoặc do tính bảo mật. Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ bao gồm biên bản các cuộc họp, ghi chú các cuộc thảo luận với các cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết về hỗ trợ và tư vấn được cung cấp cho các cá nhân, ghi chú về các ý kiến phản hồi... (không có tên riêng cá nhân)
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Có thể sử dụng hình thức mô phỏng trong các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc cho một số tiêu chí công việc nhưng nên hạn chế.

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHR.CL8.05

HRS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để giúp các thành viên trong bộ phận của bạn hiểu rõ các vấn đề ảnh hưởng đến kết quả thực hiện công việc của họ. Các vấn đề có thể liên quan đến công việc hoặc phát sinh từ hoàn cảnh cá nhân.

Đơn vị năng lực này bao gồm việc nhận biết các vấn đề ảnh hưởng đến kết quả làm việc của mỗi người và thảo luận kịp thời các vấn đề đó với các nhân viên liên quan trong bộ phận để giúp họ tìm ra giải pháp cho vấn đề. Đôi lúc bạn cần tham khảo ý kiến của bộ phận nhân sự hoặc quản lý cấp cao để có những hành động tiếp theo.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giao tiếp với cấp dưới và đồng nghiệp

- P1. Thông báo thường xuyên và đầy đủ với nhân viên về các tiêu chuẩn đạo đức và kết quả thực hiện công việc họ phải đạt được và các thủ tục hiện hành của đơn vị trong việc xử lý các vi phạm đến các chuẩn mực hành vi hoặc việc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- P2. Tìm kiếm trợ giúp từ đồng nghiệp và chuyên gia nhân sự trong việc tiến hành bất cứ bước nào của các quy trình, thủ tục kỷ luật nếu bạn chưa nắm rõ

E2. Tiến hành điều tra và có các biện pháp phòng ngừa

- P3. Tiến hành điều tra kịp thời để tìm ra nguyên nhân của các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc công việc không đạt yêu cầu
- P4. Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giải quyết các vấn đề và xử lý các vi phạm chuẩn mực hành vi trong công việc hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng. Trong một số trường hợp, bạn có thể sử dụng phương pháp tiếp cận không chính thức để giải quyết các tình huống một cách hiệu quả

E3. Tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật và lưu trữ hồ sơ

- P5. Tuân theo các quy trình kỷ luật chính thức của đơn vị trong việc xử lý các vi phạm nghiêm trọng các chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- P6. Lưu giữ đầy đủ và chính xác các tài liệu trong suốt quá trình xử lý kỷ luật và lưu trữ thông tin bảo mật trong khoảng thời gian cần thiết

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích được tầm quan trọng của việc thông báo đầy đủ toàn bộ chuẩn mực hành vi và kết quả công việc cần đạt được của từng nhân viên và các thủ tục hiện hành của đơn vị về xử lý các trường hợp vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc việc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- K2. Mô tả cách tiến hành điều tra các nguyên nhân dẫn đến các vi phạm chuẩn mực hành vi, thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- K3. Thảo luận các cách xử lý không chính thức đối với các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng và trong trường hợp phương pháp tiếp cận này có thể xử lý tình huống hiệu quả
- K4. So sánh điểm khác nhau giữa việc vi phạm chuẩn mực hành vi, các hành vi sai trái nói chung và thực hiện công việc không đạt yêu cầu, cách giải quyết từng trường hợp
- K5. Thảo luận tầm quan trọng của các quy trình kỷ luật trong đơn vị khi xử lý các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức độ nghiêm trọng
- K6. Minh họa tầm quan trọng và các cách truyền đạt thông tin rõ ràng, chính xác, khách quan và cách thực hiện
- K7. Mô tả cách lưu giữ dữ liệu, tài liệu đầy đủ và chính xác cho toàn bộ quy trình kỷ luật và lưu trữ các tài liệu này đảm bảo tính bảo mật trong thời gian cần thiết
- K8. Tóm tắt các thủ tục của đơn vị trong việc xử lý vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- K9. Xác định các chuẩn mực hành vi và tiêu chuẩn thực hiện công việc được quy định cho nhân viên

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

K10. Liệt kê các nguồn tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn từ đồng nghiệp, bộ phận nhân sự và các bộ phận khác

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Liên lạc với cấp dưới và đồng nghiệp thông qua:

- Thư điện tử, điện thoại, tin nhắn SMS, gặp trực tiếp, tin nhắn khẩn và các phương thức khác

2. Hỗ trợ từ đồng nghiệp hoặc chuyên viên nhân sự có thể bao gồm:

- Tư vấn các thủ tục pháp lý
- Tư vấn về các quy trình của đơn vị
- Hỗ trợ lên kế hoạch các buổi tập huấn
- Hỗ trợ các nguồn lực cần thiết cho các buổi tập huấn

3. Các phương thức điều tra có thể bao gồm:

- Phối hợp điều tra cùng bộ phận nhân sự, quản lý cấp cao hoặc các bộ phận khác trong việc tìm hiểu nguyên nhân các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu

4. Các phương pháp ngăn ngừa và giải quyết các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc xử lý việc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng có thể bao gồm:

- Trao đổi không chính thức với nhân viên
- Đánh giá hoặc rà soát kết quả thực hiện công việc
- Gửi thư cảnh cáo nếu các vi phạm lặp lại thường xuyên
- Chuyển giao cho bộ phận nhân sự

5. Các qui trình kỷ luật có thể bao gồm:

- Cảnh cáo bằng lời nói
- Cảnh cáo bằng văn bản
- Luân chuyển công tác trong đơn vị
- Cho đình chỉ công việc

6. Các hồ sơ mật có thể bao gồm:

- Biên bản các cuộc họp
- Mẫu đánh giá công việc
- Mẫu báo cáo tình huống
- Thư và thư điện tử
- Các văn bản/tài liệu khác

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

1. Chủ động lắng nghe, đặt câu hỏi làm rõ các điểm và nhắc lại hoặc nói lại theo cách khác với đối phương nhằm đảm bảo hai bên hiểu nhau.
2. Diễn đạt thông tin rõ ràng, chính xác, ngắn gọn và dễ hiểu.
3. Cập nhật kịp thời các kế hoạch và tiến độ với nhân viên.
4. Cung cấp ý kiến phản hồi với nhân viên để giúp họ duy trì hoặc cải thiện kết quả thực hiện công việc.
5. Tuân thủ và đảm bảo các nhân viên cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và các nguyên tắc nghề nghiệp.
6. Xử lý công việc trong phạm vi quyền hạn của mình.
7. Chuyển vấn đề đến những người có quyền hạn cao hơn khi vấn đề vượt quá quyền hạn của mình.
8. Thể hiện sự chính trực, công bằng và nhất quán trong việc các quyết định.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

9. Từ chối các yêu cầu không hợp lý.
10. Chỉ ra kịp thời các vấn đề về kết quả thực hiện công việc của nhân viên và giải quyết trực tiếp với những nhân viên liên quan.
11. Đảm bảo tính an ninh và bảo mật của thông tin.
12. Đưa ra và thực hiện các quyết định khó khăn và hoặc không thông dụng nếu cần.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực ở bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều kỹ năng ở bậc 3-5 không thể đánh giá được chỉ qua quan sát do hạn chế trong công việc/ môi trường làm việc hoặc do tính bảo mật. Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về các khía cạnh của công tác quản lý, quy trình xử lý kỷ luật trong môi trường du lịch và khách sạn. Các học viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần phải biết 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 vượt qua các thử thách có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng các chứng cứ đánh giá không để tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị. Các chứng cứ phải bao gồm:

1. Hai ví dụ hoặc trường hợp ghi lại việc thông báo với nhân viên và đồng nghiệp các nguyên tắc, quy trình kỷ luật.
2. Hai ví dụ hoặc trường hợp ghi lại việc tiến hành điều tra các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu.
3. Một ví dụ ghi lại việc sử dụng các biện pháp ngăn ngừa và giải quyết các vấn đề về vi phạm chuẩn mực hành vi và thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng.
4. Một ví dụ ghi lại qui trình kỷ luật chính thức được thực hiện tại các vi phạm chuẩn mực hành vi và thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức nghiêm trọng.
5. Hoàn tất đánh giá kiến thức đề ra trong đơn vị năng lực này thông qua kiểm tra vấn đáp có ghi chép và kiểm tra viết.

Các ví dụ về cơ sở đánh giá:

Các văn bản chứng tỏ sự tham gia của bạn trong các quy trình kỷ luật:

- Biên bản tóm tắt các cuộc họp và hội ý, thư điện tử và ghi chú, sổ tay, hướng dẫn sử dụng quy trình và các hướng dẫn khác mà bạn đã chuẩn bị cho bộ phận của mình về quy trình và hệ thống kỷ luật.
- Biên bản các cuộc họp cùng nhân viên như xem xét kết quả công việc, họp quản lý, tóm tắt điều tra.
- Thư báo, thư điện tử từ các chuyên gia trong quá trình thực hiện kỷ luật.
- Thư, thư báo, thư điện tử tóm tắt hội thoại của đồng nghiệp hoặc quản lý liên quan đến kết quả công việc và hành vi của nhân viên.
- Tóm tắt, ghi chép các quy trình kỷ luật có sự tham gia của bạn.
- Báo cáo cá nhân (tự nhận xét vai trò của bạn trong việc đề xướng và thực hiện các quy trình kỷ luật).

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp phù hợp bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ bao gồm biên bản họp, ghi chép thảo luận cùng với các cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết tư vấn và hỗ trợ dành cho nhân viên, các buổi họp xem xét kết quả công việc... (không bao gồm tên cá nhân)
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Các trường hợp mô phỏng được sử dụng trong các cơ sở đào tạo hoặc tại nơi làm việc để đánh giá một số tiêu chí làm việc, tuy nhiên nên sử dụng hạn chế.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.04

HRS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TUYỂN DỤNG, TUYỂN CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong việc tuyển và lựa chọn nhân viên để thực hiện các hoạt động hay chức năng công việc trong phạm vi quyền hạn của bạn.

Tiêu chuẩn này không dành cho các chuyên gia nhân sự, mà dành cho các giám sát viên và cán bộ quản lý có trách nhiệm tuyển chọn nhân viên cho tổ chức hay bộ phận cụ thể họ chịu trách nhiệm.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lên kế hoạch tuyển dụng nhân sự phù hợp

- P1. Xem xét thường xuyên các công việc có trong bộ phận bạn chịu trách nhiệm, nhận biết sự thiếu hụt về số lượng nhân viên, hoặc thiếu hụt về kiến thức, kỹ năng hay năng lực của nhân viên
- P2. Xác định và đánh giá các lựa chọn để giải quyết bất kỳ sự thiếu hụt nào đã được xác định và quyết định lựa chọn tốt nhất để thực hiện
- P3. Thu hút những nhân viên nhân sự chuyên nghiệp phù hợp trong đơn vị tham gia vào việc tuyển dụng và lựa chọn nhân viên
- P4. Đảm bảo tuân thủ các qui trình và chính sách tuyển dụng và lựa chọn của đơn vị

E2. Chuẩn bị tuyển dụng và lựa chọn

- P5. Đảm bảo có sẵn bản mô tả vị trí công việc và tiêu chuẩn nhân viên cập nhật khi có nhu cầu tuyển dụng
- P6. Thiết lập các bước của quy trình tuyển dụng và lựa chọn cho các vị trí tuyển dụng, các phương pháp sẽ được sử dụng, khoảng thời gian và nhân sự cần tham gia tuyển dụng và lựa chọn
- P7. Đảm bảo thông tin cho vị trí tuyển dụng được công bằng, rõ ràng và chính xác trước khi gửi tới các ứng viên tiềm năng
- P8. Xây dựng các tiêu chí công bằng, rõ ràng và phù hợp để đánh giá và lựa chọn ứng viên. Các tiêu chí cần xem xét đến kiến thức, kỹ năng, năng lực và khả năng hợp tác hiệu quả với đồng nghiệp của các ứng viên
- P9. Đảm bảo quá trình tuyển dụng và lựa chọn được thực hiện công bằng, nhất quán và hiệu quả

E3. Quản lý quá trình lựa chọn

- P10. Thông báo cho các ứng viên đầy đủ thông tin về quá trình xử lý hồ sơ của họ theo qui định của đơn vị
- P11. Cung cấp vị trí công việc cho ứng viên đạt tốt nhất các tiêu chí đề ra
- P12. Cung cấp ý kiến phản hồi chính xác, rõ ràng và có tính xây dựng cho các ứng viên không được lựa chọn, theo đúng chính sách của đơn vị
- P13. Đánh giá mức độ thành công của quá trình tuyển dụng và lựa chọn và xác định những điểm cần cải thiện

E4. Tối ưu hóa các hoạt động giữ nhân viên

- P14. Tìm kiếm và đưa ra các cơ hội thử thách trong công việc cho từng nhân viên nhằm tận dụng hiệu quả kiến thức, kỹ năng và năng lực của nhân viên và phát triển tiềm năng của họ
- P15. Xem xét một cách hệ thống các kết quả công việc và sự phát triển của nhân viên, đưa ra phản hồi, nhận xét thích hợp để cải thiện kết quả làm việc của họ
- P16. Ghi nhận các thành tích trong công việc của từng nhân viên và ghi nhận các thành tựu của họ theo chính sách của đơn vị
- P17. Nhận biết khi nhân viên không hài lòng với công việc hay với tiến trình phát triển công việc của họ. Và tìm kiếm giải pháp sao cho đáp ứng được nhu cầu của cả nhân viên và đơn vị
- P18. Nhận biết khi nào các giá trị, động lực và nguyện vọng của nhân viên không phù hợp với tầm nhìn, mục tiêu và giá trị của đơn vị. Và cùng với nhân viên đó tìm kiếm giải pháp thay thế
- P19. Trao đổi, tìm hiểu các nguyên nhân nhân viên dự định thôi việc và tìm cách giải quyết các vấn đề hoặc bất đồng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- K1. Thảo luận cách thức thu hút nhân viên và các bên liên quan tham gia vào các hoạt động tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên
- K2. Mô tả các cách thức rà soát khối lượng công việc thuộc lĩnh vực bạn phụ trách để phát hiện sự thiếu hụt về số lượng nhân lực, và thiếu hụt về kiến thức, kỹ năng và năng lực
- K3. Giải thích các nội dung của bản mô tả công việc và tiêu chuẩn nhân viên, tầm quan trọng của việc cần tư vấn từ các bộ phận khác trong việc lập và cập nhật các tài liệu này
- K4. Thảo luận các bước khác nhau của quá trình tuyển dụng và lựa chọn ứng viên, tầm quan trọng của việc cần có tư vấn cùng các bộ phận khác về các bước, về sử dụng các phương pháp tuyển dụng và lựa chọn, khung thời gian tương ứng và nhân sự tham gia trong quá trình
- K5. Đánh giá các phương pháp khác nhau về tuyển dụng và lựa chọn ứng viên, các ưu điểm và nhược điểm của từng phương pháp
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc đưa ra các thông tin công bằng, rõ ràng và chính xác về các vị trí tuyển dụng tới các ứng viên tiềm năng
- K7. Thảo luận các cách thức đo lường năng lực, khả năng của ứng viên và đánh giá khả năng đáp ứng của họ với các yêu cầu đặt ra cho vị trí tuyển dụng đó
- K8. Giải thích cách thức cân nhắc các khía cạnh về công bằng, đa dạng và bao trùm, bao gồm cả luật pháp và văn bản pháp lý hiện hành liên quan đến việc tuyển dụng, lựa chọn và duy trì nhân viên
- K9. Giải thích tầm quan trọng của việc luôn duy trì thông tin về tiến trình tuyển dụng cho ứng viên và giải thích cách thức thông tin cho ứng viên
- K10. Bàn luận về tầm quan trọng của việc tạo cơ hội cho các nhân viên cùng tham gia thảo luận các vấn đề và tìm các giải pháp thay thế có thể được triển khai khi giá trị, động cơ và nguyện vọng của nhân viên không phù hợp với công việc của họ hoặc không phù hợp với tầm nhìn, mục tiêu và giá trị của đơn vị bạn
- K11. Thảo luận tầm quan trọng của việc hiểu được các nguyên nhân vì sao nhân viên dự định rời bỏ đơn vị
- K12. Mô tả các nguồn chuyên gia hiện có để hỗ trợ quá trình tuyển dụng, lựa chọn và mô tả cách thức sử dụng nguồn chuyên gia đó

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các chính sách và quy trình liên quan tới tuyển dụng và lựa chọn có thể bao gồm:

- Chi tiết thông tin sử dụng hoặc không sử dụng trong quảng cáo việc làm
- Chính sách thăng tiến cho nhân viên, đặc biệt là thăng tiến cho nhân viên nội bộ
- Đào tạo nhân viên
- Mức lương, thưởng
- Giai đoạn thử việc
- Điều kiện và điều khoản lao động
- Các lợi ích
- Các quy định đối với nhân viên như đồng phục, ngoại hình, hút thuốc, cách ứng xử, nghỉ ốm, đi làm đúng giờ, sử dụng tài sản của đơn vị
- Thành phần ban phỏng vấn và tuyển dụng

2. Các yêu cầu công việc liên quan đến:

Toàn bộ thông tin về mẫu hình nhân viên cần thiết để thực hiện hiệu quả một vị trí công việc cụ thể

3. Bản mô tả công việc liên quan đến:

Toàn bộ thông tin về nhiệm vụ của một vị trí công việc cụ thể

4. Các tiêu chí lựa chọn chính có thể liên quan đến:

- Kinh nghiệm

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Năng lực
- Bằng cấp
- Tính phù hợp
- Thông tin tham chiếu
- Thái độ

5. Các nguồn tuyển dụng nhân viên có thể bao gồm:

- Quảng cáo trên phương tiện truyền thông
- Các cơ quan việc làm và tuyển dụng
- Tuyển dụng trực tuyến
- Quảng cáo nội bộ, bao gồm cả thăng tiến nội bộ
- Các trường dạy nghề và đại học
- Mạng lưới liên lạc trong ngành
- Các chủ doanh nghiệp khác

6. Phỏng vấn tuyển chọn có thể bao gồm:

- Một người phỏng vấn trực tiếp từng ứng viên và phỏng vấn mặt đối mặt
- Phỏng vấn theo hội đồng
- Phỏng vấn nhóm
- Phỏng vấn qua điện thoại
- Phỏng vấn lần một, lần hai và/ hoặc lần ba
- Áp dụng các kỹ năng đặt câu hỏi và lắng nghe phù hợp
- Ghi lại câu trả lời của ứng viên
- Trả lời các câu hỏi của ứng viên
- Các vấn đề về công bằng và tuân thủ quy định
- Phân chia các câu hỏi cho tất cả ứng viên

7. Quá trình lựa chọn có thể bao gồm:

- Đánh giá ứng viên và cho điểm theo tiêu chí lựa chọn
- Đạt được phản hồi và nhất trí từ những người phỏng vấn
- Cân nhắc kết quả bài kiểm tra
- Xếp hạng các ứng viên được phỏng vấn

8. Theo dõi các ứng viên đủ điều kiện có thể liên quan đến:

- Yêu cầu ứng viên nộp các tài liệu gốc đã được trình bày trong buổi phỏng vấn
- Giải thích các chi tiết của thư mời làm việc, hợp đồng hoặc các công cụ lao động
- Xác nhận đồng ý chấp thuận công việc
- Chuyển thư mời làm việc cho ứng viên khác nếu ứng viên lựa chọn đầu tiên từ chối

9. Các chính sách duy trì nhân viên có thể bao gồm:

- Cung cấp các cơ hội nghề nghiệp để thử thách nhân viên nhằm tận dụng hiệu quả kỹ năng, kiến thức và khả năng của họ cũng như phát triển các tiềm năng
- Xem xét kết quả công việc và phát triển công việc của nhân viên một cách hệ thống
- Các phương pháp phản hồi được thiết kế để hoàn thiện việc thực hiện công việc của nhân viên

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Ghi nhận kết quả thực hiện công việc và thành tích của nhân viên theo chính sách của đơn vị
- Nhận biết các vai trò của việc đáp ứng nhu cầu của cả cá nhân và đơn vị
- Phát hiện sự không tương thích của nhân viên với vị trí, vai trò công việc của họ
- Các chính sách chấm dứt lao động

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

1. Nhận biết nhu cầu thông tin của nhân viên
2. Diễn đạt thông tin chính xác, rõ ràng, dễ hiểu
3. Cập nhật kịp thời thông tin về các kế hoạch và triển khai cho nhân viên
4. Đưa ra ý kiến phản hồi cho các nhân viên để giúp họ duy trì và hoàn thiện việc thực hiện kết quả công việc
5. Tuân thủ và đảm bảo nhân viên cũng tuân thủ, các yêu cầu pháp lý, qui định ngành, chính sách của đơn vị và các nguyên tắc nghề nghiệp
6. Hành động trong khuôn khổ quyền hạn của mình
7. Thể hiện sự ngay thẳng, công bằng và nhất quán khi ra quyết định
8. Bảo đảm tính an toàn và bảo mật của thông tin
9. Kiểm tra độ chính xác và hiệu lực của thông tin
10. Đưa ra và thực hiện các quyết định khó khăn khi cần thiết

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế kết quả công việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 không thể đánh giá được chỉ qua quan sát do hạn chế công việc/ môi trường làm việc hoặc do tính bảo mật.

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về các vấn đề trong tuyển dụng, tuyển chọn và giữ nhân viên trong môi trường kinh doanh du lịch và khách sạn. Các học viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong các tình huống có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần phải biết đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý các tình huống và vượt qua các thử thách có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

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

1. Hai ví dụ hoặc trường hợp đã được ghi chép lại về tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để đáp ứng nhu cầu nhân sự của tổ chức.
2. Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại về các hoạt động duy trì và giữ nhân viên.
3. Một ví dụ được ghi chép lại về cuộc phỏng vấn khi nhân viên thôi việc để tìm hiểu lý do thôi việc.
4. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức như đã đặt ra trong đơn vị năng lực này hoặc thông qua kiểm tra vấn đáp có ghi chép lại hoặc kiểm tra viết.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp 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
- Các thảo luận chuyên môn

Tình huống mô phỏng có thể được sử dụng trong các cơ sở đào tạo hoặc tại cơ sở kinh doanh đối với một số tiêu chí thực hiện nhưng nên hạn chế.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.10

HRS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ CÁC KHIẾU KIỆN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong việc thực hiện và tuân thủ các quy định khiếu nại của đơn vị để xử lý các lo lắng, vấn đề, hay phàn nàn do nhân viên trong bộ phận nêu ra.

Đơn vị năng lực này mô tả các tiêu chuẩn tối thiểu cho các nhà quản lý khi họ thực hiện quy trình giải quyết khiếu nại theo yêu cầu pháp lý và yêu cầu của đơn vị. Để đáp ứng tiêu chuẩn này, các nhà quản lý cần có kiến thức, kỹ năng chuyên sâu về quy trình này và đồng thời cần có kỹ năng giao tiếp tốt và kinh nghiệm phong phú.

Đơn vị năng lực này dành cho cấp quản lý, những người phải xử lý các khiếu nại thực tế từ nhân viên trong bộ phận, không dành cho các chuyên gia nhân sự.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thông báo với nhân viên các qui trình thủ tục khiếu nại/ khiếu kiện

- P1. Cung cấp thông tin đầy đủ về qui trình, thủ tục hiện hành của đơn vị về việc đưa ra khiếu nại/khiếu kiện
- P2. Tìm kiếm sự hỗ trợ từ đồng nghiệp hoặc chuyên gia nhân sự hoặc chuyên gia pháp lý trong bất kỳ khía cạnh nào của qui trình khiếu nại mà bạn chưa nắm rõ

E2. Thực hiện qui trình khiếu nại/ khiếu kiện

- P3. Xác định các khiếu nại tiềm ẩn và đưa ra các biện pháp phòng ngừa để giải quyết vấn đề khi có thể
- P4. Xử lý các phàn nàn, vấn đề khó khăn và lo lắng của nhân viên, tìm kiếm các giải pháp mềm dẻo/không chính thức để xử lý vấn đề nếu có thể
- P5. Tuân theo các qui trình chính thức của đơn vị về xử lý khiếu nại nếu có nhân viên gửi khiếu nại bằng văn bản

E3. Duy trì các hồ sơ chính xác

- P6. Giữ gìn đầy đủ và chính xác hồ sơ trong suốt quá trình khiếu nại và lưu trữ một cách bảo mật trong thời gian cần thiết

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích tầm quan trọng của việc thông tin cho các nhân viên đầy đủ các quy trình, thủ tục hiện tại của đơn vị về việc đưa ra khiếu nại
- K2. Giải thích các cách tiếp cận mềm dẻo/không chính thức để xử lý các lo lắng, vấn đề khó khăn, phàn nàn đặt ra cho bạn và khi nào thì cách tiếp cận này có thể giải quyết tình huống một cách hiệu quả
- K3. Giải thích tầm quan trọng của việc tuân theo các qui trình, thủ tục khiếu nại chính thức của đơn vị và khi nào thì áp dụng chúng
- K4. Mô tả cách tiến hành cuộc họp với nhân viên để thảo luận về khiếu nại của họ
- K5. Mô tả cách điều tra khiếu nại một cách thấu đáo
- K6. Giải thích tầm quan trọng của các cách thức thông tin rõ ràng, ngắn gọn, khách quan và cách thức để thực hiện các cách thông tin như vậy
- K7. Mô tả cách lưu giữ hồ sơ đầy đủ và chính xác trong suốt quá trình khiếu nại và cách lưu trữ hồ sơ đó một cách bảo mật trong thời gian cần thiết
- K8. Tóm tắt qui trình xử lý khiếu nại của đơn vị
- K9. Xác định nguồn tư vấn, hướng dẫn và hỗ trợ từ đồng nghiệp, phòng nhân sự và các chuyên gia pháp lý

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Thông tin cho nhân viên về qui trình khiếu nại:

- Đảm bảo cho nhân viên được thông tin đầy đủ về quy trình khiếu nại hiện hành
- Tìm kiếm sự hỗ trợ từ đồng nghiệp, phòng nhân sự và các chuyên gia pháp lý

2. Thực hiện qui trình khiếu nại bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Nhận biết các khiếu nại tiềm ẩn trước khi chúng trở thành vấn đề lớn
- Có các biện pháp phòng ngừa để giải quyết vấn đề khi có thể
- Phản hồi một cách mềm dẻo/không chính thức với các lo lắng, vấn đề khó khăn và phàn nàn từ nhân viên để xử lý tình huống nếu có thể
- Cân nhắc khi nào có thể sử dụng cách tiếp cận mềm dẻo/không chính thức để giải quyết tình huống một cách hiệu quả
- Tuân theo các qui trình khiếu nại chính thức của đơn vị nếu nhân viên gửi khiếu nại bằng văn bản

3. Lưu giữ hồ sơ đầy đủ và chính xác bao gồm:

- Đảm bảo các hồ sơ được lưu giữ đầy đủ trong suốt quá trình khiếu nại
- Đảm bảo hồ sơ được lưu trữ bảo mật trong thời gian cần thiết

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

1. Lắng nghe tích cực, đặt câu hỏi, làm rõ các ý và nhắc lại ý mình hiểu để đảm bảo các bên có sự hiểu biết chung
2. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
3. Thông tin kịp thời cho nhân viên về các kế hoạch và các bước triển khai thực hiện
4. Đưa ra ý kiến phản hồi cho giúp nhân viên để giúp họ duy trì và nâng cao hiệu quả thực hiện công việc
5. Tuân thủ và đảm bảo các nhân viên cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, qui định của ngành, chính sách của đơn vị và qui chuẩn nghề nghiệp
6. Hành động trong giới hạn thẩm quyền của bạn
7. Chuyển các vấn đề khó khăn nằm ngoài thẩm quyền của bạn đến những người phù hợp
8. Thể hiện sự ngay thẳng, công bằng và nhất quán khi ra quyết định
9. Nói không với các yêu cầu không hợp lý
10. Đưa ra các vấn đề về kết quả công việc một cách kịp thời và giải quyết trực tiếp các vấn đề đó với những nhân viên liên quan
11. Bảo đảm tính bảo mật và an toàn cho thông tin
12. Đưa ra và thực hiện các quyết định khó khăn và/hoặc không phổ biến khi cần thiết

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế kết quả công việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 không thể đánh giá được chỉ qua quan sát do hạn chế công việc/ môi trường làm việc hoặc do tính bảo mật.

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về việc đề xuất và tuân theo các quy trình xử lý khiếu nại của nhân viên trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc khách sạn. Các cá nhân cần thể hiện được khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần phải biết đưa ra các đề xuất, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý các tình huống và vượt qua các thách thức có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng 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:

1. Một tài liệu minh họa việc xử lý thủ tục, quy trình khiếu nại một cách mềm dẻo/không chính thức.
2. Một tài liệu minh họa hoặc trường hợp được ghi lại về xử lý quá trình khiếu nại chính thức.
3. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức như đã đặt ra trong đơn vị năng lực này bằng kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

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

Tình huống mô phỏng có thể được sử dụng trong các cơ sở đào tạo hoặc tại cơ sở kinh doanh đối với một số tiêu chí thực hiện công việc nhưng nên hạn chế.

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

HRS11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này đề cập đến các năng lực cần có để quản lý quá trình an toàn và sức khỏe trong phạm vi trách nhiệm của bạn. Đơn vị năng lực này không dừng ở các quy định pháp lý về sức khỏe và an toàn lao động mà còn hướng tới các tình huống trong đó sức khỏe và an toàn lao động được tính đến trong quá trình lập kế hoạch, ra quyết định và nằm trong “văn hóa” thuộc phạm vi trách nhiệm của bạn. “Phạm vi trách nhiệm” có thể là, ví dụ một bộ phận chuyên môn hoặc một khu vực chức năng hay một điểm kinh doanh như một văn phòng công ty du lịch, khách sạn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hiện chính sách về sức khỏe và an toàn

- P1. Xác định trách nhiệm và nghĩa vụ cá nhân trong quy định pháp lý về sức khỏe và an toàn
- P2. 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
- P3. 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, và sau từng thời gian nhất định và những phát hiện được chuyển cho những người có trách nhiệm xem xét, giải quyết

E2. Đảm bảo tư vấn với nhân viên về sức khỏe và an toàn

- P4. Đảm bảo có sự tư vấn thường xuyên với những người có trách nhiệm trong phạm vi quản lý của bạn hoặc người đại diện về vấn đề sức khỏe và an toàn
- P5. Tìm kiếm và sử dụng các ý kiến của chuyên gia liên quan đến sức khỏe và an toàn

E3. Đảm bảo các hệ thống sẵn sàng tại chỗ để xác định và giám sát rủi ro

- P6. Đảm bảo một hệ thống có sẵn tại chỗ để nhận biết những mối nguy cơ và đánh giá các rủi ro trong phạm vi trách nhiệm của bạn và có hành động nhanh chóng và hiệu quả để loại bỏ hoặc kiểm soát các mối cơ và rủi ro đó
- P7. Đảm bảo các hệ thống có sẵn tại chỗ để giám sát, đo đạc và báo cáo một cách hiệu quả việc thực hiện công việc về sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của bạn

E4. Triển khai và hoàn thiện việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn

- P8. Chứng tỏ sự cải thiện liên tục trong phạm vi trách nhiệm của bạn về việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn
- P9. Đặt sức khỏe và an toàn vào vị trí ưu tiên thông qua việc cung cấp thông tin cho việc lập kế hoạch thông báo và ra quyết định trong phạm vi trách nhiệm của bạn
- P10. Minh chứng rằng những hành động của bạn củng cố các thông điệp về chính sách sức khỏe và an toàn của đơn vị
- P11. Đảm bảo các nguồn lực đầy đủ được phân bổ rộng khắp trong phạm vi trách nhiệm để giải quyết các vấn đề sức khỏe và an toàn
- P12. Phát triển văn hóa đặt “sức khỏe và an toàn” lên hàng đầu trong phạm vi trách nhiệm của bạn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích tại sao sức khỏe và an toàn nơi làm việc lại quan trọng
- K2. Mô tả bằng cách nào và tại nơi nào cần xác định nghĩa vụ và trách nhiệm cá nhân của bạn dưới góc độ pháp luật về sức khỏe và an toàn
- K3. Giải thích cách cập nhật các quy định pháp luật và những văn bản pháp lý liên quan tới sức khỏe và an toàn
- K4. Tóm tắt những yêu cầu dành cho đơn vị để có thông báo bằng văn bản các chính sách về sức khỏe và an toàn
- K5. Giải thích cách 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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- K6. Mô tả cách 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 cung cấp những phát hiện để tiếp tục phát triển
- K7. 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
- K8. Xác định các nguồn chuyên gia liên quan đến sức khỏe và an toàn lao động
- K9. Liệt kê các cách thức phát triển văn hóa “đặt an toàn và sức khỏe lên hàng đầu” trong phạm vi quyền hạn của bạn
- K10. 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 để phát hiện các mối nguy cơ, đánh giá các rủi ro và các loại hành động cần triển khai để kiểm soát hoặc loại bỏ chúng
- K11. Giải thích cách thức thiết lập các hệ thống theo dõi, đánh giá và báo cáo về thực hiện an toàn và sức khỏe trong phạm vi trách nhiệm được giao
- K12. Giải thích tại sao và bằng cách nào mà những thông tin về an toàn và sức khỏe được tính đến khi lập kế hoạch và ra quyết định
- K13. Giải thích tầm quan trọng của việc xây dựng điển hình tốt liên quan đến sức khỏe và an toàn
- K14. Xác định các loại nguồn lực cần có để giải quyết các vấn đề về sức khỏe và an toàn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Các thông tin thích hợp về sức khỏe và an toàn có thể bao gồm:*
 - Vai trò, trách nhiệm của nhân viên
 - Các quy định luật pháp
 - Sắp xếp việc kiểm tra sức khỏe và an toàn
 - Định vị vai trò của thông tin, quy trình, chính sách liên quan sức khỏe và an toàn
 - Các rủi ro cụ thể và các biện pháp kiểm soát cần thiết
 - Các luật hiện hành
2. *Các nguy cơ và rủi ro 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 và ngã
 - Sử dụng chất kích thích/ ma túy và chất có cồn tại nơi làm việc
 - Bạo lực tại nơi làm việc
 - Các chất độc hại
 - Các nguy cơ, rủi ro khác
3. *Các ghi chép/ hồ sơ có thể bao gồm:*
 - Hồ sơ các trường hợp chấn thương về sức khỏe và an toàn
 - Số trường hợp tai nạn suýt xảy ra

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Các ý tưởng cải thiện điều kiện sức khỏe và an toàn do các thành viên nhóm đề xuất
- Các hồ sơ y tế
- Các hồ sơ đào tạo về sức khỏe và an toàn
- Các báo cáo về nguy cơ của các thành viên nhóm
- Các ghi chép, hồ sơ khác

4. Thực hiện và nâng cao an toàn và sức khỏe có thể bao gồm:

- Hội thảo
- Các buổi trao đổi thông tin
- Các tờ tóm tắt thông tin và các ấn phẩm khác
- Giám sát
- Bài giảng
- Làm mẫu thực hành
- Các cuộc họp của nhóm 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:

1. Phản ứng nhanh trước các khủng hoảng và vấn đề nảy sinh bằng một loạt hành động đã được đề xuất
2. Xác định các nhu cầu thông tin của người khác
3. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ các yêu cầu của pháp luật, các quy định của ngành, chính sách của đơn vị và quy tắc nghề nghiệp
4. Cảnh giác với các rủi ro và nguy cơ có thể
5. Chịu trách nhiệm cá nhân về công việc đã tiến hành
6. Xác định các tác động hoặc hậu quả của tình huống
7. Hành động trong phạm vi quyền hạn được giao
8. Thường xuyên tìm tòi để hoàn thiện thực hiện công việc
9. Tôn trọng các cá nhân khác và hành động để duy trì các quyền lợi của họ

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá toàn diện thông qua việc xem xét hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về việc thực hiện an toàn và sức khỏe trong môi trường kinh doanh du lịch và khách sạn. Yêu cầu đặt ra cho mỗi cá nhân là họ phải thể hiện được khả năng áp dụng được các nguyên lý, khái niệm thích hợp vào các tình huống mà họ có thể gặp phải với cương vị giám sát viên/ người quản lý. Một yêu cầu khác đặt ra là họ có thể đưa ra đề xuất, giải thích và đánh giá các hành động cần triển khai nhằm xử lý các tình huống và thách thức có thể gặp phải với cương vị một giám sát viên/ người quản lý của đơn vị.

Cần lưu ý rằng 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:

1. 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.
2. Ít nhất hai biên bản cuộc họp mà bạn đã tổ chức với các nhân viên dưới quyền hoặc đại diện của họ và cuộc họp với những chuyên gia chuyên môn để thảo luận, rà soát và thống nhất về việc triển khai các chính sách tại nơi làm việc về sức khỏe và an toàn.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

3. Ít nhất một bản hướng dẫn hoặc một bản trình bày mà bạn đã thực hiện hoặc được ủy nhiệm dành cho những người trong phạm vi trách nhiệm của bạn về việc triển khai các chính sách tại nơi làm việc về sức khỏe và an toàn.
4. Ít nhất một hồ sơ về hoạt động đào tạo mà bạn đã tổ chức cho những người trong phạm vi trách nhiệm được giao về việc triển khai các chính sách tại nơi làm việc về sức khỏe và an toàn.
5. Một nhận xét cá nhân (phản ánh vai trò của bạn trong việc đảm bảo các chính sách về an toàn và sức khỏe tại nơi làm việc được triển khai và rà soát trong phạm vi trách nhiệm được giao).
6. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức như đã đặt ra trong đơn vị năng lực này hoặc thông qua trả lời vấn đáp có ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá phù hợp sẽ bao gồm:

- Xem xét hồ sơ lưu các chứng cứ tại nơi làm việc
- Quan sát
- Nhận xét cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Các tình huống mô phỏng có thể được sử dụng trong các cơ sở đào tạo hoặc tại cơ sở kinh doanh đối với một số tiêu chí thực hiện nhưng nên hạn chế.

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HSS.CL4.01, 02 & 04

FMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỰ TOÁN NGÂN SÁCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm những năng lực cần thiết cho các nhà quản lý chịu trách nhiệm chuẩn bị ngân sách cho bộ phận của họ.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị thông tin về ngân sách

- P1. Xác định và giải thích nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị ngân sách
- P2. Xem xét và phân tích dữ liệu
- P3. Nhận thông tin về đầu vào của kế hoạch ngân sách từ các bên liên quan
- P4. Tạo cơ hội cho các đồng nghiệp có liên quan đóng góp vào quá trình lập kế hoạch ngân sách

E2. Dự thảo ngân sách

- P5. Dự thảo ngân sách, dựa trên kết quả phân tích tất cả các thông tin có sẵn
- P6. Dự tính các khoản thu và chi bằng cách sử dụng thông tin hợp lệ, đáng tin cậy và liên quan
- P7. Rà soát lại các khoản thu và chi của kỳ trước để hỗ trợ việc dự báo ngân sách

E3. Trình bày các đề xuất về ngân sách

- P8. Trình bày các đề xuất một cách rõ ràng, ngắn gọn và theo hình thức thích hợp
- P9. Chuyển dự thảo ngân sách cho các đồng nghiệp có liên quan để có góp ý kiến
- P10. Điều chỉnh ngân sách và hoàn thiện bản ngân sách cuối cùng trong khung thời gian được xác định
- P11. Thông báo cho các đồng nghiệp về quyết định ngân sách cuối cùng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức thu hút các bên liên quan trong việc xác định và đánh giá các yêu cầu về nguồn lực tài chính
- K2. Giải thích cách thức xác định và giải thích nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị ngân sách
- K3. Giải thích cách tạo cơ hội cho các đồng nghiệp có liên quan đóng góp vào quá trình lập kế hoạch ngân sách
- K4. Giải thích cách trình bày các đề xuất ngân sách với những người khác
- K5. Mô tả cách tính toán chi phí cố định và chi phí biến đổi của các hoạt động
- K6. Mô tả kỹ thuật phân tích chi phí - lợi ích
- K7. Giải thích tầm quan trọng của việc đưa ra các giải pháp thay thế như phương án dự phòng
- K8. Giải thích tầm quan trọng của việc thu thập thông tin phản hồi về trình ngân sách của bạn và cách sử dụng thông tin phản hồi này nhằm cải thiện các đề xuất trong tương lai

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1 Dữ liệu và các nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị ngân sách có thể bao gồm:

- Dữ liệu thực hiện của kỳ trước
- Đề xuất tài chính từ các bên liên quan chính
- Thông tin tài chính từ các nhà cung cấp
- Kết quả nghiên cứu khách hàng hoặc nhà cung cấp
- Kết quả nghiên cứu đối thủ cạnh tranh
- Các chính sách và quy trình quản lý
- Hướng dẫn chuẩn bị ngân sách của đơn vị bạn

2 Các vấn đề bên trong và bên ngoài có thể ảnh hưởng đến việc hình thành ngân sách có thể bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Tái cấu trúc tổ chức và quản lý
- Mục tiêu của đơn vị/doanh nghiệp
- Luật pháp hoặc quy định mới
- Sự tăng trưởng hay suy giảm của nền kinh tế
- Biến động giá đáng kể đối với một số hàng hóa
- Sự thay đổi trong xu hướng thị trường
- Phạm vi của dự án
- Sự sẵn sàng của địa điểm (dành cho các sự kiện)
- Các yêu cầu về nguồn nhân lực
- Các vấn đề khác

3 *Ngân sách có thể bao gồm:*

- Ngân sách tiền mặt
- Ngân sách phòng ban
- Ngân sách tiền lương
- Ngân sách dự án
- Ngân sách sự kiện
- Ngân sách bán hàng
- Ngân sách dòng tiền mặt
- Ngân sách tài trợ vốn
- Các ngân sách khác

4 *Thông tin đầu vào có thể bao gồm:*

- Các hạn chế về ngân sách
- Kỳ vọng của khách hàng
- Kỳ vọng của chủ sở hữu/ các bên liên quan
- Các thông tin khác

5 *Các đề xuất có thể bao gồm:*

- Các hạn chế về ngân sách
- Các ngân sách hoạt động
- Kế hoạch dự phòng

6 *Các quyết định ngân sách có thể tham khảo:*

- Tăng/ giảm trong phân bổ ngân sách cho các hoạt động
- Quyết định cắt giảm chi phí chẳng hạn giảm nhân viên, đóng cửa các bộ phận hoặc các cửa hàng...
- Quyết định mở rộng như sử dụng thêm nhân viên, mở các cửa hàng mới/ phòng, bộ phận...

7 *Các cam kết tài chính có thể liên quan đến:*

- Các hợp đồng liên quan đến chi phí
- Các hợp đồng liên quan đến thu nhập

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

1. Nhận ra kịp thời những thay đổi trong các hoàn cảnh và điều chỉnh các kế hoạch và các hoạt động phù hợp với hoàn cảnh đã thay đổi

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

2. Tìm kiếm được các cách thức thiết thực để vượt qua các trở ngại
3. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
4. Cân đối các tổn thất và lợi ích có thể phát sinh từ việc chấp nhận rủi ro
5. Xác định và nắm bắt cơ hội để có được các nguồn lực
6. Thực hiện lặp lại các hành động hoặc hành động khác để vượt qua những trở ngại
7. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ đúng các yêu cầu pháp lý, quy định của ngành, chính sách và các qui chuẩn nghề nghiệp
8. Thực hiện các hoạt động trong phạm vi thẩm quyền của bạn, truyền đạt một cách rõ ràng các giá trị và lợi ích của một loạt các hành động được đề xuất
9. Sử dụng các chiến lược và chiến thuật hợp pháp để gây ảnh hưởng đến mọi người
10. Làm việc hướng tới các giải pháp mang tính đôi bên cùng có lợi
11. Có phản ứng tích cực và sáng tạo khi gặp trở ngại
12. Xác định được các yếu tố trong một tình huống và cách thức liên kết các yếu tố này với nhau
13. Xác định các giả định và rủi ro liên quan đến việc tìm hiểu một tình huống
14. Thử nghiệm một loạt các phương án trước khi quyết định

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều đơn vị năng lực từ bậc 3-5 không thể đánh giá được chỉ qua quan sát do hạn chế công việc/ môi trường làm việc hoặc do tính bảo mật.

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo dự thảo ngân sách cho một bộ phận hay dự án trong môi trường du lịch hoặc khách sạn. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên tắc/ khái niệm phù hợp trong các tình huống gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Mỗi người cũng cần phải đưa ra được những đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý các tình huống và vượt qua các thử thách mà họ có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng các chứng cứ đánh giá không được để tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của nhân viên và đơn vị. Chứng cứ cần bao gồm:

1. Tối thiểu một biên bản cuộc họp do bạn tổ chức với sự tham gia của những người thuộc phạm vi trách nhiệm của bạn và những người có chuyên môn để thảo luận, xem xét và thông qua ngân sách cho bộ phận hoặc nhóm của bạn.
2. Một dự thảo ngân sách được chuẩn bị cho bộ phận của bạn.
3. Một ngân sách đã được phê duyệt và triển khai thực hiện cho bộ phận của bạn.
4. Biên bản một cuộc họp hoặc thư điện tử/ thư về việc chấp thuận ngân sách mà bạn nhận được.
5. Hoàn thành đầy đủ phần đánh giá kiến thức được quy định trong đơn vị năng lực này bằng cách kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Những phương pháp thích hợp bao gồm:

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Các tình huống mô phỏng có thể được sử dụng trong các cơ sở đào tạo hoặc tại cơ sở kinh doanh đối với một số tiêu chí thực hiện nhưng nên hạn chế.

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Các Giám sát viên hoặc giám đốc bộ phận của các đơn vị kinh doanh trong du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HFA.CL7.07

FMS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ NGÂN SÁCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để quản lý ngân sách trong phạm vi lĩnh vực phụ trách hoặc cho các hoạt động hoặc dự án cụ thể. Tiêu chuẩn này liên quan đến các nhà quản lý và lãnh đạo chịu trách nhiệm về ngân sách cho các lĩnh vực hoạt động, hoặc dự án cụ thể.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giám sát và kiểm soát hoạt động ngân sách

- P1. Sử dụng ngân sách đã được duyệt để chủ động giám sát và kiểm soát việc thực hiện trong lĩnh vực chịu trách nhiệm, hoặc các hoạt động hoặc dự án
- P2. Kết hợp với các đồng nghiệp và các bên liên quan chính trong quản lý ngân sách
- P3. Xác định nguyên nhân các chênh lệch đáng kể giữa những khoản chi dự kiến và những khoản chi thực tế và có hành động khắc phục kịp thời, đồng thời lấy ý kiến đồng thuận từ những người có trách nhiệm ra quyết định, nếu cần thiết

E2. Rà soát và điều chỉnh ngân sách khi cần thiết

- P4. Đề xuất việc rà soát lại ngân sách nếu cần thiết, để đáp ứng với chênh lệch đáng kể và / hoặc với những phát sinh không lường trước được; thảo luận và thống nhất các sửa đổi với những người có trách nhiệm ra quyết định
- P5. Thường xuyên cung cấp thông tin về thực hiện so với kế hoạch ngân sách cho những người có trách nhiệm ra quyết định
- P6. Tư vấn kịp thời cho người liên quan nếu đã xác định được bằng chứng về các hành động có nguy cơ gian lận
- P7. Thu thập thông tin về thực hiện ngân sách nhằm hỗ trợ việc chuẩn bị ngân sách trong tương lai

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách kết hợp với đồng nghiệp và các bên liên quan trong quản lý ngân sách
- K2. Giải thích các mục đích của hệ thống ngân sách
- K3. Giải thích cách sử dụng ngân sách để chủ động giám sát và kiểm soát việc thực hiện đối với một lĩnh vực hoặc hoạt động đã xác định
- K4. Xác định nguyên nhân chính dẫn đến sự chênh lệch và cách xác định những nguyên nhân đó
- K5. Đánh giá các phương pháp khắc phục khác nhau có thể triển khai để giải quyết các chênh lệch đã được xác định
- K6. Mô tả ảnh hưởng của những phát sinh không lường trước đến ngân sách và cách giải quyết
- K7. Giải thích tầm quan trọng của việc đồng ý rà soát lại ngân sách và thông tin về các thay đổi đó
- K8. Giải thích tầm quan trọng của việc cung cấp thường xuyên thông tin về kết quả thực hiện so với kế hoạch ngân sách cho người khác
- K9. Xác định các loại hoạt động gian lận và cách nhận dạng chúng
- K10. Mô tả những việc cần làm và những người cần liên hệ nếu bạn nghi ngờ có gian lận
- K11. Xác định cụ thể những người trong đơn vị cần thông tin về kết quả thực hiện so với kế hoạch ngân sách, xác định họ cần những thông tin nào, khi nào cần nó và thông tin đó được trình bày theo hình thức nào?

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các vấn đề nội bộ và bên ngoài có thể tác động đến ngân sách bao gồm:

- Tái cấu trúc quản lý và tổ chức
- Mục tiêu của tổ chức / doanh nghiệp
- Luật pháp hoặc quy định mới
- Sự tăng trưởng hoặc suy thoái của nền kinh tế

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Biến động giá đáng kể của một số hàng hóa nhất định
- Các thay đổi trong xu thế thị trường
- Phạm vi dự án
- Khả năng sẵn sàng địa điểm (cho các sự kiện)
- Yêu cầu nguồn nhân lực
- Các vấn đề khác

2. Ngân sách có thể bao gồm:

- Ngân sách tiền mặt
- Ngân sách của phòng, bộ phận
- Ngân sách lương
- Ngân sách dự án
- Ngân sách sự kiện
- Ngân sách bán hàng
- Ngân sách dòng tiền mặt
- Ngân sách tài trợ
- Các loại khác

3. Đầu vào có thể bao gồm:

- Hạn chế ngân sách
- Kỳ vọng của khách hàng
- Kỳ vọng của cổ đông/ chủ sở hữu
- Các loại khác

4. Những khuyến nghị có thể bao gồm:

- Hạn chế ngân sách
- Ngân sách hoạt động
- Kế hoạch dự phòng

5. Quyết định ngân sách có thể tham khảo:

- Tăng hoặc giảm phân bổ ngân sách
- Quyết định cắt giảm chi phí, ví dụ như cắt giảm những chi phí dư thừa, đóng cửa phòng, bộ phận hoặc các điểm bán hàng ...
- Quyết định mở rộng, ví dụ như thuê thêm nhân viên, mở thêm các điểm bán hàng hoặc các phòng, bộ phận mới, ...

6. Cam kết tài chính có thể liên quan tới:

- Hợp đồng liên quan đến chi phí
- Hợp đồng liên quan đến thu nhập

7. Gian lận có thể bao gồm:

- Tiếp quản tài khoản
- Gian lận ứng dụng
- Sử dụng tài sản và thông tin
- Làm hóa đơn giả
- Hạch toán sai

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Gian lận trong thanh toán
- Gian lận trong mua sắm
- Gian lận chứng từ
- Gian lận phí đi lại và phí sinh hoạt

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

2. Nhận biết kịp thời sự thay đổi bối cảnh và điều chỉnh kế hoạch và các hoạt động phù hợp với những thay đổi đó.
2. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu.
3. Thường xuyên thông báo kịp thời cho nhân viên về kế hoạch và tình hình phát .
4. Tuân thủ, và đảm bảo những người khác tuân thủ những yêu cầu pháp lý, những quy định của ngành, chính sách của tổ chức và các quy định nghề nghiệp.
5. Hành động trong phạm vi quyền hạn.
6. Xác định và nâng cao mối quan tâm về đạo đức.
7. Tính toán chính xác các rủi ro và trích lập quỹ dự phòng để sự kiện bất ngờ không cản trở việc đạt được các mục tiêu.
8. Giám sát chất lượng và tiến độ công việc so với kế hoạch và có hành động khắc phục thích hợp khi cần thiết.
9. Sử dụng có hiệu quả các nguồn thông tin hiện có.
10. Kiểm tra độ chính xác và tính hợp lệ của thông tin.
11. Thông tin rõ ràng giá trị và lợi ích của các hoạt động được đề xuất.
12. Làm việc hướng đến giải pháp hai bên cùng có lợi.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo. Mỗi cá nhân cần chứng minh được họ có thể áp dụng các nguyên tắc, khái niệm phù hợp liên quan đến tình huống có thể phải đối mặt với cương vị là giám sát viên/ người quản lý. Mỗi người cũng cần phải đưa ra những đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể làm để đối phó với các tình huống và những thách thức mà họ phải đối mặt với cương vị là giám sát viên/ người quản lý trong một đơn vị.

Cần lưu ý rằng tất cả các chứng cứ nên loại bỏ tên của các cá nhân để bảo vệ sự riêng tư của các cá nhân và tổ chức, và trong trường hợp ngân sách, tên của các công ty, cá nhân không được đưa vào các danh mục hoặc tài liệu. Chứng cứ có thể bao gồm:

- **Hai ví dụ / trường hợp** chứng minh cách theo dõi và kiểm soát hoạt động ngân sách cho lĩnh vực chịu trách nhiệm, cho hoạt động hoặc dự án. Các ví dụ cũng phải phản ánh được cách phối hợp với các đồng nghiệp và các bên liên quan khác trong quản lý ngân sách.
- **Một ví dụ / trường hợp** xác định nguyên nhân của bất kỳ chênh lệch đáng kể giữa những khoản chi đã được ghi trong kế hoạch ngân sách và những khoản chi thực tế và những hành động đúng đã được triển khai để khắc phục.
- **Một ví dụ** về cách đề xuất việc rà soát lại ngân sách để đáp ứng với chênh lệch đáng kể và / hoặc với những phát sinh không lường trước được.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá đơn vị năng lực bậc 3-5 thường được dựa trên việc thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực ở các bậc 3-5 không thể được đánh giá bằng cách quan sát do tính bảo mật, khó khăn trong công việc hay môi trường vv. Phương pháp đánh giá phù hợp sẽ bao gồm:

- Tập hợp các chứng cứ tại nơi làm việc bao gồm biên bản các buổi họp, bản ghi chú thảo luận với từng cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết về các tư vấn và hỗ trợ dành cho từng nhân viên, bản tổng hợp các thông tin phản hồi,... (không để tên cá nhân)
- Quan sát

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Nhận xét cá nhân
- Nhận xét của nhân chứng
- Thảo luận chuyên môn

Phương pháp mô phỏng có thể được sử dụng cho một số tiêu chí đánh giá công việc trong các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc, tuy nhiên nên hạn chế.

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

Đánh giá kiến thức và sự hiểu biết

Kiến thức và sự hiểu biết là những thành phần quan trọng của việc thực hiện công việc có hiệu quả. Khi kiến thức và sự hiểu biết (cả việc xử lý các tình huống dự phòng) không được thể hiện rõ từ những bằng chứng về kết quả thực hiện thì phải đánh giá bằng những phương tiện khác và được bổ sung các chứng cứ phù hợp khác, ví dụ như:

- Trả lời câu hỏi vấn đáp có ghi chép
- Kiểm tra viết

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên giám sát hoặc quản lý trong các đơn vị kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HFI.CL8.03

GAS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này đề cập tới các năng lực cần thiết để quản lý các nguồn vật chất (trang thiết bị, vật liệu, cơ sở kinh doanh, dịch vụ và nguồn cung cấp năng lượng) để thực hiện các hoạt động theo kế hoạch trong phạm vi trách nhiệm của bạn.

Đơn vị năng lực này có liên quan tới những người quản lý và giám sát chịu trách nhiệm quản lý các nguồn vật chất trong phạm vi trách nhiệm của mình.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lập kế hoạch sử dụng các nguồn vật chất

- P1. Thu hút những nhân viên sử dụng các nguồn vật chất tham gia vào việc lập kế hoạch, đưa cách thức sử dụng chúng có hiệu quả nhất và theo dõi việc sử dụng trong thực tế
- P2. Lập kế hoạch sử dụng nguồn vật chất một cách hiệu quả, hiệu suất cao và giảm thiểu các tác động tiêu cực đối với môi trường

E2. Đảm bảo an toàn và xử lý các nguồn vật chất

- P3. Có hành động phù hợp để đảm bảo an ninh cho các nguồn vật chất và đảm bảo an toàn trong sử dụng
- P4. Đảm bảo các nguồn vật chất không sử dụng nữa phải được xử lý theo cách thức sao cho giảm thiểu tối đa các tác động tiêu cực đến môi trường

E3. Chia sẻ và giám sát các nguồn vật chất

- P5. Thương lượng với đồng nghiệp về việc sử dụng chung các nguồn vật chất, chú ý tới nhu cầu của các đối tượng/ bên có liên quan và mục tiêu chung của đơn vị
- P6. Theo dõi một cách có hệ thống chất lượng và cách thức sử dụng các nguồn vật chất
- P7. Có hành động xử lý kịp thời khi có bất kỳ những sự khác biệt đáng kể nào giữa sử dụng trong thực tế và theo kế hoạch

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích tầm quan trọng của việc thu hút các nhân viên sử dụng các nguồn vật chất tham gia vào việc quản lý cách sử dụng và hướng dẫn cách sử dụng
- K2. Giải thích cách xây dựng kế hoạch hoạt động và điều chỉnh kế hoạch khi các nguồn lực vật chất không đáp ứng đủ
- K3. Mô tả cách thương lượng về việc sử dụng chung các nguồn vật chất với đồng nghiệp để tối ưu hóa việc sử dụng các nguồn này cho tất cả những ai quan tâm
- K4. Thảo luận các tác động môi trường tiềm tàng do việc sử dụng/loại bỏ nguồn vật chất và các hành động có thể làm để giảm thiểu các tác động tiêu cực
- K5. Mô tả các rủi ro liên quan tới các nguồn vật chất được sử dụng và các hành động có thể làm để đảm bảo nguồn vật chất được đảm bảo an ninh và sử dụng an toàn
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc liên tục giám sát chất lượng và việc sử dụng các nguồn vật chất và cách thức theo dõi giám sát việc sử dụng
- K7. Mô tả các loại hành động để điều chỉnh sửa sai (như thay đổi các hoạt động đã lên kế hoạch, thay đổi cách thức sử dụng các nguồn vật chất cho các hoạt động, đàm phán lại về sự sẵn sàng của các nguồn vật chất) có thể được tiến hành trong trường hợp việc sử dụng các nguồn vật chất có sự khác biệt rõ rệt so với kế hoạch

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Nguồn vật chất có thể bao gồm:

- Các tòa nhà
- Trang thiết bị
- Đồ trang trí nội thất

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Phương tiện vận chuyển
- Sân vườn
- Bể bơi
- Các cơ sở vật chất khác

2. Giám sát nguồn vật chất có thể bao gồm:

- Bảo trì
- Sửa chữa
- Thay thế

3. Các hệ thống theo dõi giám sát điều kiện và tình trạng làm việc của nguồn vật chất bao gồm:

- Lồng ghép báo cáo tình hình vào quy trình hoạt động hàng ngày
- Các bản báo cáo quản lý thường xuyên
- Các kỳ kiểm tra nội bộ/ từ bên ngoài và kiểm toán
- Phản hồi thường xuyên từ nhân viên
- Bản phân tích các khoản chi phí bảo trì trong khoảng thời gian nhất định

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

1. Kịp thời nhận biết sự thay đổi về hoàn cảnh, điều chỉnh các kế hoạch và hoạt động cho phù hợp với sự thay đổi.
2. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ, các điều luật, các quy định của ngành, các chính sách của đơn vị và các quy tắc nghề nghiệp.
3. Hành động trong khuôn khổ quyền hạn của bạn.
4. Ưu tiên các mục tiêu và lên kế hoạch làm việc để sử dụng hiệu quả thời gian và các nguồn vật chất.
5. Tính toán các rủi ro một cách chính xác và chuẩn bị phương án dự phòng để các sự việc phát sinh không gây cản trở cho việc đạt được mục tiêu đề ra.
6. Giám sát chất lượng công việc, tiến độ so với kế hoạch và có các hành động khắc phục thích hợp khi cần.
7. Sử dụng có hiệu quả nguồn thông tin hiện có.
8. Tìm hiểu nhu cầu và động cơ của mọi người.
9. Tạo ra ý thức vì mục đích chung.
10. Thông tin rõ ràng giá trị và lợi ích của kế hoạch hành động đã được đề xuất.
11. Hành động hướng tới giải pháp đôi bên cùng có lợi.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá toàn diện thông qua hồ sơ chứng cứ hay bản báo cáo các khía cạnh của công tác quản lý trong môi trường hoạt động kinh doanh du lịch và khách sạn. Mỗi cá nhân cần chứng minh khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm liên quan vào các tình huống có thể gặp phải với cương vị là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần biết đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý các tình huống và các thách thức họ phải đối mặt với cương vị là giám sát viên/ người quản lý trong một đơn vị.

Cần lưu ý rằng tất cả các chứng cứ khi thu thập không được đề tên cá nhân để bảo vệ quyền riêng tư cá nhân và đơn vị.

Chứng cứ thực hiện công việc cần bao gồm:

1. Ít nhất hai kế hoạch công việc thể hiện cách thức lập kế hoạch sử dụng các nguồn vật chất hiệu quả, hiệu suất và giảm thiểu các tác động tiêu cực lên môi trường. Kế hoạch công việc cũng phải chỉ ra cách thức kêu gọi sự tham gia của người khác vào việc lập kế hoạch sử dụng nguồn vật chất một cách hiệu quả.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

2. Một ví dụ về việc thải loại nguồn vật chất theo hướng giảm thiểu các tác động tiêu cực tới môi trường.
3. Hai ví dụ về cách thức theo dõi giám sát chất lượng và cách thức sử dụng nguồn vật chất và kịp thời có những hành động khắc phục để xử lý những sai khác đáng kể trong thực tế sử dụng so với kế hoạch.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên kết quả thực hiện công việc tại nơi làm việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 sẽ không thể đánh giá được thông qua quan sát vì lý do bảo mật, những hạn chế công việc/ môi trường làm việc...

Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

- Hồ sơ bằng chứng tại nơi làm việc bao gồm biên bản các cuộc họp, ghi chép các cuộc thảo luận với các nhân và đồng nghiệp, chi tiết các hành động thực hiện và các bản ghi lời phản hồi...(không đề tên cá nhân)
- Quan sát
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Có thể sử dụng hình thức mô phỏng tại cơ sở đào tạo hoặc tại nơi làm việc cho một số tiêu chí nhưng nên sử dụng hạn chế.

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

Các yêu cầu về nguồn lực

Đào tạo và đánh giá bao gồm việc tiếp cận nơi làm việc thật hoặc mô phỏng tạo cơ hội cho người quản lý thể hiện được cách áp dụng kiến thức về tài chính và luật có tác động tới việc quản lý các nguồn vật chất để xử lý các tình huống và vấn đề cụ thể tại nơi làm việc trong ngành du lịch hay khách sạn. Đào tạo và đánh giá cũng bao gồm việc tiếp cận các tiêu chuẩn, quy trình, chính sách, hướng dẫn, công cụ và các dữ liệu tài chính hiện tại, cũng như các quy định tại nơi làm việc.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên chịu trách nhiệm quản lý hay giám sát trong các đơn vị kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.11

GAS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG THƯỜNG NGÀY

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần có để thực hiện các hoạt động thường ngày trong một khách sạn, doanh nghiệp lữ hành hoặc du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Kiểm tra các khu vực chính và trang thiết bị

- P1. Đảm bảo những khu vực chính sạch sẽ và sẵn sàng phục vụ
- P2. Đảm bảo mọi trang thiết bị và tài liệu đã ở vị trí sẵn sàng làm việc

E2. Thực hiện các quy trình kiểm kê hàng ngày

- P3. Xem xét lại tất cả các hàng hóa trong kho và nguồn cung cấp
- P4. Đảm bảo các yêu cầu kiểm kê đã được thực hiện
- P5. Lập các yêu cầu mua hàng

E3. Rà soát lại lịch làm việc

- P6. Đảm bảo lịch làm việc của nhân viên đã được cập nhật
- P7. Kiểm tra lịch làm việc cho mọi hoạt động
- P8. Nhập dữ liệu và sao lưu

E4. Giám sát việc thực hiện các tiêu chuẩn

- P9. Xem xét lại các báo cáo hàng ngày
- P10. Diễn giải các số liệu
- P11. Dự đoán các vấn đề

E5. Giám sát năng suất thực hiện các tiêu chuẩn

- P12. Rà soát lại các phản hồi của khách hàng
- P13. Rà soát lại các báo cáo tài chính

E6. Duy trì an ninh đối với cơ sở và nhân sự

- P14. Đảm bảo duy trì các hồ sơ an ninh
- P15. Đảm bảo cập nhật hồ sơ nhân sự
- P16. Rà soát lại các báo cáo về an ninh và an toàn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích được các phương pháp mà cá nhân đã thực hiện để kiểm tra hàng ngày các khu vực chính và trang thiết bị
- K2. Mô tả quy trình kiểm kê hàng ngày
- K3. Giải thích cách sử dụng ý kiến của khách hàng để cải tiến chất lượng
- K4. Mô tả các cách sắp xếp để đảm bảo an ninh cho cơ sở và nhân sự
- K5. Giải thích cách sử dụng dữ liệu về năng suất và kết quả thực hiện để lập kế hoạch và cải tiến công việc

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Kiểm tra các khu vực chính có thể bao gồm:

- Nhà hàng, quầy bar và các thiết bị tại quầy bar
- Nơi trang trí hoa
- Khu vực trưng bày, giới thiệu đồ ăn uống

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Đèn chiếu sáng
- Các cửa sổ, gương và các bề mặt được đánh bóng
- Mức độ sạch sẽ của các khu vực phục vụ
- Quạt thông gió
- Hầm rượu
- Bếp và khu vực chế biến
- Kho, khu vực chứa thực phẩm và phục vụ ăn uống tại buồng
- Các kho phục vụ hội thảo và tiệc
- Khu vực chứa rác
- Phòng thay đồ, tủ của nhân viên và phòng vệ sinh
- Lối thoát hiểm và thang bộ
- Thang máy phục vụ khách
- Những khu vực khác

2. *Kiểm kê hàng ngày có thể bao gồm:*

- Đồ vải
- Hóa chất
- Văn phòng phẩm
- Các đồ cung cấp cho các dịch vụ
- Các loại thức ăn và đồ uống

3. *Lịch trình có thể bao gồm:*

- Lịch trực quản lý
- Lịch trực Giám đốc
- Lịch tuần tra an ninh
- Lịch phân công nhân viên
- Lịch khác

4. *Các tiêu chuẩn thực hiện công việc có thể bao gồm:*

- Chuẩn bị các báo cáo tài chính
- Tính toán mức trung bình, tỷ số và tỷ lệ phần trăm
- Diễn giải những kết quả cụ thể
- Xác định những sự khác biệt giữa các báo cáo
- Dự đoán những nguyên nhân có thể
- Tính toán và theo dõi chỉ số doanh thu bình quân của một buồng

5. *Các tiêu chuẩn về năng suất có thể bao gồm:*

- Sổ tay hướng dẫn kiểm soát chất lượng
- Ý kiến của khách hàng
- Đánh giá trực tuyến
- Ý kiến của nhân viên

6. *Duy trì an ninh đối với cơ sở và nhân sự có thể bao gồm:*

- Bảo vệ cơ sở dữ liệu và các tài liệu

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Hồ sơ dữ liệu nguồn nhân lực và số lượng nhân viên
- Kiểm soát các lối ra vào khách sạn
- Đảm bảo hệ thống phòng cháy chữa cháy hoạt động tốt
- Các yếu tố khác

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

1. Nhận biết các tình huống khó khăn hiện tại và tìm kiếm giải pháp thay thế tốt hơn với tinh thần xây dựng
2. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
3. Đưa ra những góp ý cho người khác để giúp họ duy trì và nâng cao hiệu quả công việc
4. Liên tục cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ
5. Tuân thủ và đảm bảo những người khác tuân thủ những yêu cầu của pháp luật, quy định của ngành nghề, chính sách của đơn vị và nguyên tắc chuyên nghiệp
6. Giám sát chất lượng công việc và tiến độ thực hiện so với kế hoạch và có hành động khắc phục thích hợp khi cần thiết
7. Phát triển hệ thống thu thập và quản lý thông tin, kiến thức một cách hiệu quả, hiệu lực và có đạo đức
8. Sử dụng một loạt các chiến lược và chiến thuật hợp pháp để tạo ra ảnh hưởng đến mọi người
9. Sử dụng có hiệu quả các nguồn lực sẵn có
10. Nhận biết nhu cầu và mối quan tâm của các bên liên quan và quản lý chúng một cách hiệu quả
11. Xây dựng được bức tranh tổng quát đáng tin cậy từ nguồn dữ liệu hạn chế
12. Cụ thể hóa các giả thuyết đã xác lập và các rủi ro liên quan đến việc hiểu biết một tình huống

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá việc thực hiện phải bao gồm:

1. Ít nhất hai bản ghi kiểm kê và phiếu đặt hàng
2. Ít nhất một báo cáo an ninh
3. Ít nhất một bản thăm dò ý kiến khách hàng và/hoặc một bản phân tích các ý kiến đã khảo sát được
4. Ít nhất hai bản danh mục kiểm tra đã hoàn thành
5. Ít nhất hai bản phân công lịch làm việc của nhân viên
6. Ít nhất hai bản báo cáo tình hình tài chính

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:

- Quan sát trực tiếp
- Kiểm tra viết hoặc vấn đáp để đánh giá các khía cạnh của kiến thức chuyên môn
- Bằng chứng sự việc xảy ra tự nhiên tại nơi làm việc
- Xem xét các hồ sơ chứng cứ
- Xem xét các báo cáo tại nơi làm việc của bên thứ ba có liên quan đến việc thực hiện của cá nhân

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Trưởng bộ phận, Giám đốc, Giám đốc trực.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.03

CMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần có để quản lý việc cung cấp các dịch vụ khách hàng có chất lượng trong khách sạn, công ty du lịch hoặc công ty lữ hành.

Tiêu chuẩn này liên quan tới những người quản lý và giám sát. Họ thực hiện chức năng quản lý trên nhiều mặt, trong đó có chức năng quản lý việc cung cấp dịch vụ khách hàng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Truyền đạt các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng

- P1. Thu hút mọi người trong doanh nghiệp và các bên liên quan chính trong việc quản lý dịch vụ khách hàng.
- P2. Thiết lập những tiêu chuẩn rõ ràng và có thể đo lường được về dịch vụ khách hàng, có tính đến sự mong đợi của khách hàng, các nguồn lực của doanh nghiệp và tất cả những quy định, hoặc yêu cầu pháp lý có liên quan.

E2. Đảm bảo nhân lực và các nguồn lực cung cấp chất lượng dịch vụ khách hàng

- P3. Tổ chức nhân lực và các nguồn lực khác đáp ứng tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, có tính đến các cấp độ nhu cầu khác nhau và các yếu tố bất ngờ.
- P4. Đảm bảo nhân lực cung cấp dịch vụ khách hàng có đủ năng lực thực hiện nhiệm vụ của họ, và cung cấp cho họ những khóa đào tạo cần thiết, có sự hỗ trợ và giám sát họ.
- P5. Đảm bảo mọi người hiểu được các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng mà họ cần thực hiện được và mức độ tự chủ của họ trong việc đáp ứng những yêu cầu và xử lý những vấn đề của khách hàng.

E3. Giải quyết những yêu cầu và vấn đề của khách hàng

- P6. Chịu trách nhiệm trong việc xử lý các yêu cầu và vấn đề của khách thuộc trách nhiệm và thẩm quyền, tìm kiếm những lời khuyên từ các chuyên gia và/hoặc từ người quản lý cao hơn khi cần thiết
- P7. Đảm bảo cho khách hàng được thông tin về hành động bạn sẽ thực hiện để xử lý các yêu cầu hoặc vấn đề của họ.

E4. Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng

- P8. Khuyến khích nhân viên và khách hàng cho ý kiến phản hồi về cảm nhận của họ đối với tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng.
- P9. Thường xuyên theo dõi việc đáp ứng tiêu chuẩn phục vụ khách hàng, những yêu cầu và vấn đề của khách hàng, những ý kiến phản hồi của nhân viên và khách hàng.
- P10. Phân tích dữ liệu về dịch vụ khách hàng để xác định nguyên nhân của các vấn đề và giải pháp để cải thiện dịch vụ khách hàng.
- P11. Thực hiện hoặc đề nghị thay đổi quy trình, hệ thống hoặc các tiêu chuẩn để nâng cao dịch vụ khách hàng.

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách bạn thuyết phục mọi người trong doanh nghiệp và các bên liên quan trong việc quản lý dịch vụ khách hàng.
- K2. Mô tả cách thức, phương pháp thiết lập những tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng một cách rõ ràng và đo lường được, có tính đến sự mong đợi của khách hàng và nguồn lực của doanh nghiệp.
- K3. Giải thích cách tổ chức nhân sự và các nguồn lực khác để đáp ứng các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, tầm quan trọng của việc tính đến các cấp độ nhu cầu khác nhau và các tình huống bất ngờ.
- K4. Rà soát cách xác định những tình huống bất ngờ có thể xảy ra khi tổ chức nhân sự và các nguồn lực khác.
- K5. Giải thích cách xác định nguồn lực bền vững và cách đảm bảo sử dụng có hiệu quả các nguồn lực khi tổ chức cung cấp dịch vụ khách hàng.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc đảm bảo cho nhân viên phục vụ khách hàng có đủ năng lực để thực hiện nhiệm vụ của họ, và cung cấp cho họ những hỗ trợ cần thiết và giải thích cách thực hiện.
- K7. Giải thích được tầm quan trọng của việc đảm bảo cho nhân viên hiểu được các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng mà họ cần thực hiện và mức độ tự chủ của họ trong việc đáp ứng những yêu cầu và vấn đề của khách hàng.
- K8. Giải thích được tầm quan trọng của việc chịu trách nhiệm trong việc giải quyết các yêu cầu và vấn đề của khách liên quan đến bạn.
- K9. Giải thích được tầm quan trọng của việc thông tin cho khách hàng biết các hành động bạn đang thực hiện để giải quyết yêu cầu hoặc vấn đề của họ.
- K10. Mô tả cách xác định và quản lý những vấn đề tiềm tàng trước khi chúng trở thành vấn đề phức tạp.
- K11. Mô tả cách thường thực hiện để giải quyết những yêu cầu và/hoặc vấn đề của khách hàng.
- K12. Giải thích tầm quan trọng của việc khuyến khích nhân viên và khách hàng cho ý kiến phản hồi của họ về tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng.
- K13. Giải thích cách theo dõi, giám sát tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng đáp ứng với những yêu cầu và vấn đề của khách và những ý kiến phản hồi của khách và nhân viên, và tầm quan trọng của việc liên tục tiến hành công việc đó.
- K14. Rà soát các loại dữ liệu dịch vụ khách hàng có sẵn và trình bày cách thức phân tích dữ liệu đó để xác định nguyên nhân của các vấn đề và tìm cách để cải thiện dịch vụ khách hàng.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

- Phổ biến những tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng có thể bao gồm:*
 - Các cuộc họp thảo luận về việc quản lý dịch vụ khách hàng
 - Các cuộc họp giao ban với nhân viên
 - Các cuộc thảo luận về các vấn đề dịch vụ khách hàng
- Việc đảm bảo nhân lực và nguồn lực có sẵn để cung cấp chất lượng dịch vụ khách hàng có thể bao gồm:*
 - Lập kế hoạch và dự báo nguồn nhân lực
 - Lập kế hoạch và dự báo những nhu cầu của khách hàng theo mùa hoặc theo các biến số khác
 - Lập ngân sách cho các nguồn lực khác
- Khảo sát ý kiến có thể bao gồm:*
 - Phỏng vấn đồng nghiệp và khách hàng
 - Thảo luận các nhóm mục tiêu
 - Phân tích dữ liệu
 - Thử sản phẩm
 - Xem xét dữ liệu bán hàng
 - Các phương pháp khác
- Dữ liệu dịch vụ khách hàng có thể bao gồm:*
 - Lấy mẫu dữ liệu
 - Phân tích thống kê
 - So sánh nghiên cứu hiện tại với nghiên cứu trước
- Các cấp độ dịch vụ có thể liên quan đến:*
 - Chất lượng dịch vụ
 - Sự hài lòng của khách hàng
 - Thái độ của nhân viên

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Diện mạo của nơi cung cấp dịch vụ, ngoại hình của nhân viên,...
- Bầu không khí của nơi cung cấp dịch vụ
- Sự đáp ứng của nhân viên đối với những yêu cầu của khách
- Thời gian phục vụ
- Giá cả/ chi phí
- Dịch vụ/ sản phẩm hiện có
- Sự nhã nhặn/ lịch sự
- Các vấn đề khác

6. *Nhu cầu của khách có thể liên quan đến:*

- Tư vấn hoặc thông tin chung
- Thông tin cụ thể
- Phàn nàn
- Việc mua sản phẩm và dịch vụ của đơn vị
- Việc trả lại dịch vụ và sản phẩm của đơn vị
- Độ chính xác của thông tin
- Sự công bằng/ lịch sự
- Giá bán/ giá trị
- Những nhu cầu khác

7. *Những phương pháp thích hợp để theo dõi sự hài lòng của khách hàng có thể bao gồm:*

- Khách bí mật
- Khảo sát sự hài lòng của khách
- Phỏng vấn khách hàng
- Lấy mẫu đại diện
- Lập thang đo chuẩn của ngành
- Những nhận xét trên trang thông tin điện tử
- Những nhận xét trực tiếp
- Những phương pháp khác

8. *Đánh giá và làm báo cáo dịch vụ khách hàng có thể liên quan đến:*

- Đánh giá chất lượng dịch vụ
- Đánh giá sự hài lòng của khách
- Đánh giá theo thang đo chuẩn của ngành

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

1. Phản ứng kịp thời với những mối khủng hoảng hay những vấn đề bằng một loạt các hành động được đề xuất.
2. Tìm kiếm cơ hội để cải thiện hiệu suất công việc.
3. Khuyến khích người khác đưa ra những quyết định độc lập khi cần thiết.
4. Chứng tỏ sự hiểu biết rõ về các khách hàng khác nhau và về nhu cầu thực tế cũng như nhu cầu theo cảm nhận của họ.
5. Trao quyền cho nhân viên giải quyết vấn đề của khách hàng trong phạm vi giới hạn rõ ràng về thẩm quyền.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

6. Chịu trách nhiệm cá nhân trong việc giải quyết các vấn đề của khách hàng khi được các nhân viên chuyển lên.
7. Nhận biết những vấn đề tái diễn và thúc đẩy việc thay đổi cấu trúc, hệ thống và quy trình để giải quyết những vấn đề đó.
8. Khuyến khích và hoan nghênh những ý kiến phản hồi từ người khác và sử dụng những ý kiến này một cách có tính xây dựng.
9. Ưu tiên các mục tiêu và lập kế hoạch làm việc để sử dụng hiệu quả thời gian và các nguồn lực
10. Chịu trách nhiệm cá nhân trước hành động của mình
11. Đồng ý rõ ràng về những yêu cầu đối với người khác và giúp họ nhận biết điều đó
12. Thực hiện đúng những cam kết của mình đối với người khác
13. Xác định được những tác động hoặc hậu quả của một tình huống
14. Kịp thời đưa ra các quyết định phù hợp với tình huống

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Thẩm định các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường được dựa trên kết quả thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực từ bậc 3-5 không thể đánh giá được chỉ qua quan sát do hạn chế của công việc/môi trường làm việc hoặc tính bảo mật...

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về việc quản lý chất lượng dịch vụ khách hàng trong môi trường khách sạn hoặc du lịch. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm cho các tình huống gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra được các gợi ý, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý các tình huống và vượt qua các thử thách họ gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý các chứng cứ đánh giá không để tên nhân viên để bảo vệ sự riêng tư của nhân viên và tổ chức. Chứng cứ cần có bao gồm:

1. Hai ví dụ hoặc tình huống thể hiện cách bạn khuyến khích mọi người trong doanh nghiệp và các bên liên quan chính tham gia vào việc quản lý dịch vụ khách hàng và thiết lập những tiêu chuẩn rõ ràng và đo lường được về dịch vụ khách hàng.
2. Hai ví dụ về cách tổ chức nhân sự và tổ chức các nguồn lực khác mà bạn đã thực hiện nhằm đáp ứng các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng và đảm bảo cho những người tham gia cung cấp dịch vụ đều có năng lực thực hiện nhiệm vụ được giao và hiểu tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng mà họ cần đạt được.
3. Hai ví dụ về cách bạn đã nhận trách nhiệm xử lý các yêu cầu và các vấn đề của khách được chuyển lên cho bạn giải quyết, đồng thời đảm bảo khách hàng được thông báo về các hành động mà bạn đang tiến hành để giải quyết vướng mắc hoặc yêu cầu của họ.
4. Hai ví dụ về cách bạn theo dõi thường xuyên các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng đã cung cấp, theo dõi các yêu cầu, vấn đề và phản hồi từ khách hàng và nhân viên, và thực hiện hoặc đề xuất những thay đổi về tiến trình, hệ thống hoặc tiêu chuẩn để nâng cao dịch vụ khách hàng.
5. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức được đề cập trong đơn vị năng lực này thông qua việc kiểm tra vấn đáp ghi chép hoặc kiểm tra viết.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các chứng cứ phù hợp có thể bao gồm:

- Dữ liệu về dịch vụ khách hàng.
- Các nhận xét cá nhân (phản ánh quá trình và các lý do ẩn sau các hoạt động liên quan đến chất lượng dịch vụ).
- Nhận xét của các nhân chứng (nhận xét về thực hành chất lượng dịch vụ khách hàng).
- Các ghi chép, báo cáo, khuyến nghị đối với người quản lý về các vấn đề liên quan đến dịch vụ khách hàng hoặc các tình huống nghiêm trọng.
- Các ghi chép, thư điện tử, biên bản thông báo nội bộ hoặc các hồ sơ khác về cải thiện dịch vụ khách hàng.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Các nhận xét cá nhân (phản ánh vai trò cá nhân của bạn trong giải quyết các thách thức liên quan đến dịch vụ khách hàng).

Các tình huống mô phỏng có thể được sử dụng trong các cơ sở đào tạo hoặc tại doanh nghiệp đối với một số tiêu chí nhưng nên hạn chế.

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên giám sát hoặc quản lý trong các đơn vị kinh doanh ngành Du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.06

CMS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐIỀU PHỐI CÁC HOẠT ĐỘNG TIẾP THỊ (MARKETING)

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để quản lý công tác tiếp thị (marketing) sản phẩm và dịch vụ mà bạn chịu trách nhiệm. Đơn vị năng lực này liên quan đến những người quản lý chịu trách nhiệm kết nối các sản phẩm hoặc dịch vụ du lịch/khách sạn với các nhóm khách hàng đã được xác định.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đánh giá tình hình thị trường

- P1. Đánh giá thị trường hiện tại và tiềm năng, các phân đoạn thị trường và khách hàng đối với các sản phẩm và dịch vụ của bạn.
- P2. Đánh giá sản phẩm và dịch vụ của đối thủ cạnh tranh để xác định các tính năng độc đáo và lợi ích tiềm năng của các sản phẩm và dịch vụ của bạn.
- P3. Đánh giá chiến lược giá, chiến lược xúc tiến quảng bá, và chiến lược phân phối các sản phẩm, dịch vụ của đối thủ cạnh tranh.

E2. Thực hiện chiến lược tiếp thị (marketing)

- P4. Thu hút mọi người trong đơn vị bạn và các bên liên quan chính khác vào công việc tiếp thị (marketing) sản phẩm và dịch vụ.
- P5. Thực hiện chiến lược giá có tính đến:
 - Các tính năng và lợi ích tiềm năng của các sản phẩm và dịch vụ.
 - Khả năng và sự sẵn sàng chi trả của khách hàng.
 - Chiến lược giá của đối thủ cạnh tranh.
- P6. Thực hiện chiến lược phân phối đáng tin cậy và chi phí hiệu quả để sản phẩm, dịch vụ của bạn luôn sẵn sàng phục vụ khách hàng.
- P7. Thực hiện chiến lược chi phí hiệu quả để quảng bá sản phẩm và dịch vụ tới khách hàng, nhấn mạnh các nét độc đáo và lợi ích tiềm năng của sản phẩm và dịch vụ.

E3. Giới thiệu đặc tính sản phẩm cho người khác và giám sát nhu cầu

- P8. Đảm bảo các bên tham gia bán sản phẩm và dịch vụ được giới thiệu đầy đủ các nét độc đáo và lợi ích tiềm năng của sản phẩm, dịch vụ đó, có cam kết đạt mục tiêu về tiêu thụ.
- P9. Giám sát có hệ thống nhu cầu về các sản phẩm và dịch vụ.
- P10. Điều chỉnh chiến lược giá, chiến lược phân phối và chiến lược xúc tiến quảng bá để đáp ứng sự chênh lệch về nhu cầu và phản hồi của khách hàng và những người tham gia bán hàng.

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức thu hút mọi người trong tổ chức và các bên liên quan chính tham gia vào việc tiếp thị (marketing) sản phẩm và dịch vụ.
- K2. Giải thích cách thức đánh giá sản phẩm và dịch vụ của đối thủ cạnh tranh để xác định các nét độc đáo về sản phẩm và dịch vụ của bạn và những lợi ích đặc biệt của sản phẩm, dịch vụ đó đối với khách hàng.
- K3. Giải thích cách thức xây dựng chiến lược giá cả cạnh tranh.
- K4. Giải thích cách thức xây dựng chiến lược phân phối sao cho sản phẩm và dịch vụ của bạn sẵn sàng phục vụ khách hàng với chi phí hiệu quả.
- K5. Giải thích cách thức xúc tiến quảng bá sản phẩm và dịch vụ cho khách hàng với mức chi phí tiết kiệm.
- K6. Giải thích cách thức đào tạo và tạo động lực cho đội ngũ bán hàng.
- K7. Giải thích cách thức theo dõi nhu cầu sản phẩm/ dịch vụ để điều chỉnh sản phẩm/dịch vụ đó cho phù hợp với sự đa dạng của nhu cầu.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

K8. Giải thích cách sử dụng thông tin phản hồi từ khách hàng và người bán hàng để tối ưu hóa chiến lược về sản phẩm/dịch vụ, chiến lược giá, chiến lược phân phối, chiến lược xúc tiến và bán hàng.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Thị trường hiện tại và tiềm năng, các phân đoạn thị trường hoặc khách hàng có thể bao gồm:

- Khách hàng trong nước
- Khách hàng quốc tế
- Nhóm khách ở các độ tuổi khác nhau
- Các nhóm khách khác nhau về điều kiện kinh tế, xã hội
- Nhóm khách du lịch công vụ/du lịch giải trí ...

2. Việc đánh giá sản phẩm và dịch vụ của đối thủ cạnh tranh có thể bao gồm:

- Sản phẩm được chào bán, chiều sâu và cơ cấu của dòng sản phẩm, cân bằng danh mục sản phẩm.
- Các sản phẩm mới phát triển, tỷ lệ thành công sản phẩm mới, thế mạnh của nghiên cứu và phát triển.
- Thương hiệu, sức mạnh của đầu tư thương hiệu, độ trung thành với thương hiệu và nhận biết thương hiệu.
- Chiến lược giá.
- Chiến lược xúc tiến quảng bá.
- Chiến lược phân phối.

3. Các thành viên trong công ty và các bên liên quan chính được thu hút vào hoạt động tiếp thị (marketing) sản phẩm và dịch vụ có thể bao gồm:

- Nhân viên cấp dưới của bạn
- Bộ phận/phòng tiếp thị (marketing)
- Đội ngũ bán hàng
- Khách hàng (thông qua giới thiệu)

4. Việc theo dõi nhu cầu có thể bao gồm:

- Khảo sát thị trường
- Phản hồi của khách hàng
- Số liệu bán hàng

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

1. Nhận biết kịp thời các thay đổi và điều chỉnh kế hoạch, hoạt động phù hợp.
2. Chăm chú lắng nghe, đặt câu hỏi, làm sáng tỏ các quan điểm và diễn đạt lại các ý để đảm bảo các bên hiểu đúng về nhau.
3. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác dễ hiểu.
4. Thông báo kịp thời cho mọi người về kế hoạch và sự phát triển.
5. Thể hiện sự hiểu biết rõ ràng về các đối tượng khách hàng khác nhau và nhu cầu thực tế cũng như cảm nhận của khách.
6. Xây dựng và thiết kế, phát triển các sản phẩm và dịch vụ riêng để đảm bảo các nhu cầu của khách hàng được đáp ứng.
7. Cân bằng nhu cầu đa dạng của các đối tượng khách hàng khác nhau.
8. Liên tục cải tiến chất lượng sản phẩm và dịch vụ.
9. Tìm kiếm và triển khai các cơ hội kinh doanh mới.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

10. Thể hiện đảm bảo tính chính trực, công bằng và nhất quán trong việc đưa ra quyết định.
11. Sử dụng hiệu quả các nguồn thông tin hiện có.
12. Kiểm tra tính chính xác, hợp lệ, hợp pháp của thông tin.
13. Truyền đạt rõ ràng các giá trị và lợi ích của các hoạt động được đề xuất.
14. Trình bày các ý tưởng và các vấn đề cần bàn luận một cách thuyết phục để thu hút sự quan tâm của mọi người.
15. Xác định đầy đủ các yếu tố trong mỗi tình huống và mối liên quan giữa các yếu tố đó.
16. Đưa ra quyết định kịp thời có tính thực tế cho từng tình huống.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng một hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về các khía cạnh của công tác tiếp thị (marketing) trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc khách sạn. Các cá nhân phải chứng minh rằng họ có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm liên quan tới các tình huống có thể gặp phải với cương vị là giám sát viên/ người quản lý. Đồng thời, mỗi cá nhân cũng phải đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực thi để xử lý các tình huống và đối phó với những thách thức mà họ gặp phải với cương vị là giám sát viên/ người quản lý trong một đơn vị.

Cần lưu ý không nên đưa tên nhân viên vào trong tất cả các bằng chứng để bảo vệ sự riêng tư của các cá nhân và tổ chức.

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Kế hoạch tiếp thị (marketing) chiến lược (bao gồm phân tích cạnh tranh về sản phẩm và dịch vụ của đối thủ cũng như chiến lược giá, chiến lược xúc tiến quảng bá và chiến lược phân phối của đối thủ cạnh tranh) thể hiện sự phân tích về thị trường, các phân đoạn thị trường và khách hàng.
2. Hai ví dụ được ghi chép về cách thức tiếp thị marketing sản phẩm/ dịch vụ của bạn và ví dụ về những người trong đơn vị bạn và các bên liên quan chính tham gia làm tiếp thị (marketing) sản phẩm và dịch vụ.
3. Hai ví dụ về cách thực hiện các chiến lược xúc tiến quảng bá và phân phối đáng tin cậy và chi phí hiệu quả để sản phẩm và dịch vụ sẵn sàng cho khách hàng.
4. Hai ví dụ về đánh giá và giám sát các chiến lược tiếp thị marketing của bạn và cách điều chỉnh chiến lược giá, chiến lược phân phối và chiến lược xúc tiến quảng bá.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá đơn vị năng lực bậc 3-5 dựa trên việc thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực của bậc 3-5 không thể đánh giá được qua quan sát do tính bảo mật, hoặc hạn chế công việc / môi trường công việc... Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc bao gồm biên bản tại các cuộc họp, các mẫu kế hoạch tiếp thị marketing, tài liệu quảng cáo và các thông tin khác
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên liên quan đến trách nhiệm giám sát hoặc quản lý về tiếp thị marketing trong các đơn vị kinh doanh du lịch và khách sạn.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTA.CL2.09

LĨNH VỰC NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH - BẬC 5

TGS5.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐIỀU PHỐI CÁC CHIẾN LƯỢC MARKETING CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để xác định trách nhiệm hoặc tư vấn cho công tác xây dựng định hướng chiến lược và phạm vi của các hoạt động nghiên cứu thị trường

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Phân tích và đánh giá việc thực hiện tiếp thị và vị trí chiến lược hiện tại

- P1. Đánh giá thị trường đối với sản phẩm cụ thể với vị trí cạnh tranh hiện tại và tính hấp dẫn đối với thị trường
- P2. Đánh giá cạnh tranh trong các đoạn/ phân khúc thị trường
- P3. Đánh giá các chiến lược marketing được lựa chọn để xác định được tác động của chúng đến lợi nhuận
- P4. Nghiên cứu các yếu tố môi trường bên ngoài để xác định được tác động của chúng đến chiến lược marketing
- P5. Phân tích việc sử dụng nguồn lực marketing và đánh giá những vấn đề về nguồn lực để thấy tác động tiềm tàng của chúng đến vị thế chiến lược marketing

E2. Cung cấp các đóng góp cho việc phát triển và đánh giá các lựa chọn chiến lược nhằm đáp ứng các mục tiêu tiếp thị cụ thể

- P6. Cung cấp các đóng góp cho việc phát triển các lựa chọn chiến lược có thể đáp ứng mục tiêu tiếp thị đã thống nhất
- P7. Cung cấp các đóng góp cho việc đánh giá những lựa chọn chiến lược dưới góc độ tương thích với mục tiêu tiếp thị

E3. Lựa chọn các chiến lược marketing/ tiếp thị

- P8. Sử dụng thông tin từ việc phân tích các lựa chọn chiến lược để xếp hạng các lựa chọn
- P9. Cân đối rủi ro và lợi nhuận thu được liên quan đến chiến lược với tính khả thi của việc đạt được mục tiêu marketing
- P10. Lựa chọn chiến lược marketing có sự phù hợp nhất giữa mục tiêu và khả năng của công ty với cơ hội marketing/ tiếp thị
- P11. Xác định khoảng cách về năng lực giữa việc thực hiện công việc hiện nay với mục tiêu mới và đề xuất biện pháp khắc phục

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách phân tích và đánh giá việc thực hiện công tác marketing/ tiếp thị
- K2. Liệt kê những đặc điểm và tầm quan trọng của vị trí chiến lược marketing/ tiếp thị
- K3. Giải thích cách thức phát triển và đánh giá các lựa chọn chiến lược nhằm đáp ứng những mục tiêu marketing/ tiếp thị cụ thể
- K4. Liệt kê và mô tả các loại chiến lược marketing/ tiếp thị
- K5. Giải thích cách phát triển kế hoạch marketing/ tiếp thị chiến lược có thể đáp ứng được mục tiêu của công ty

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các yếu tố môi trường bên ngoài có thể bao gồm:

- Xã hội, kinh tế, nhân khẩu học, văn hóa, dân tộc, tự nhiên, chính trị, pháp lý, qui định, công nghệ, cạnh tranh

2. Các mục tiêu marketing/ tiếp thị chương trình du lịch có thể bao gồm:

- Thị trường mục tiêu, nhu cầu, sản phẩm, định giá, phân phối, xúc tiến
- Marketing/ tiếp thị các chương trình du lịch lựa chọn

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Các thuộc tính của sản phẩm du lịch, việc sử dụng và người sử dụng, hạng sản phẩm, nhu cầu và lợi ích của người tiêu dùng, cạnh tranh

3. Phương pháp tiếp cận marketing/ tiếp thị có thể bao gồm:

- Nghiên cứu thị trường, tiếp thị và phân phối đại trà, nghiên cứu thị trường về sự đa dạng của sản phẩm, mục tiêu khác biệt, mục tiêu tập trung

4. Các thông số và chuẩn mực đã thống nhất có thể bao gồm:

- Khối lượng
- Giá cả
- Lãnh thổ
- Hồ sơ khách hàng
- Điều khoản kinh doanh
- Thị phần

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ghi chép ít nhất một chiến lược marketing/ tiếp thị đã phối hợp thực hiện
2. Ít nhất một bản phân tích đối thủ cạnh tranh được soạn thảo

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Hồ sơ tài liệu có thể hỗ trợ việc lập kế hoạch và dùng cho các hoạt động trong chương trình du lịch
- Đóng vai
- Kiểm tra viết và vấn đáp
- Báo cáo của người thứ ba do giám sát viên soạn thảo
- Dự án và bài tập được giao
- Mô phỏng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Trưởng đoàn

SỔ THAM CHIẾU VỚI CHUẨN ASEAN

D2.TCS.CL5.06

TGS5.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ VÀ TẠO ĐIỀU KIỆN CHO SỰ TRẢI NGHIỆM ĐỐI VỚI CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH MỞ RỘNG/ KÉO DÀI

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả mô tả những năng lực cần có để quản lý và tạo thuận lợi cho sự trải nghiệm chương trình du lịch mở rộng/ kéo dài.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Quản lý chương trình du lịch

- P1. Đảm bảo việc chuẩn bị và thực hiện chuyến đi phù hợp với lịch trình chi tiết
- P2. Điều chỉnh việc bố trí chương trình khi có những vấn đề phát sinh trong chuyến đi
- P3. Thực hiện việc sắp xếp liên quan đến sự cung cấp ăn, nghỉ và vận chuyển theo những tiêu chí đã quảng cáo
- P4. Liên hệ và đàm phán với các nhà cung cấp dịch vụ phía thứ ba để đảm bảo tối đa hiệu quả hoạt động và mức độ dịch vụ cho các thành viên trong đoàn khách du lịch
- P5. Ứng phó với những nhiệm vụ dài thời gian và đa dạng liên quan đến chương trình du lịch mở rộng/ kéo dài

E2. Tối ưu hóa những trải nghiệm của thành viên trong đoàn đối với chương trình du lịch

- P6. Thể hiện các nguyên tắc hướng dẫn chương trình du lịch
- P7. Giới thiệu các thành viên trong đoàn với nhau vào lúc thích hợp, giải thích mục tiêu đặt ra và cơ hội được hưởng khi tham gia chương trình du lịch này
- P8. Sử dụng kỹ thuật xây dựng và duy trì sự gắn kết trong đoàn với chương trình du lịch
- P9. Giải quyết xung đột giữa các thành viên

E3. Giải quyết các vấn đề phát sinh liên quan đến dịch vụ trong chương trình du lịch

- P10. Xác định và phân tích các vấn đề về dịch vụ khách hàng và điều hành chương trình không đạt tiêu chuẩn
- P11. Giám sát và xử lý các vấn đề về điều hành chương trình du lịch và cung cấp dịch vụ

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và giải thích các chính sách và quy trình của công ty liên quan đến việc phối hợp và điều hành chương trình du lịch mở rộng/ kéo dài
- K2. Giải thích các đặc điểm của du lịch địa phương nơi chương trình được thực hiện
- K3. Liệt kê và mô tả nguyên tắc hướng dẫn chương trình du lịch
- K4. Giải thích cách phân tích những thông tin cụ thể liên quan đến chương trình du lịch đang được thực hiện
- K5. Liệt kê và giải thích những vấn đề về trách nhiệm pháp lý
- K6. Giải thích cách xác định và giải quyết việc quản lý rủi ro, nguy hiểm
- K7. Mô tả cách thức quản lý các quy trình hợp tác, giao tiếp, lãnh đạo, đàm phán, giải quyết xung đột và giải quyết các vấn đề phát sinh

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Chương trình du lịch mở rộng/ kéo dài là một chuyến đi có độ dài quá một ngày và chương trình mở rộng có thể bao gồm:

- Chương trình tham quan thông thường
- Du lịch sinh thái
- Du lịch nghỉ ngơi và mạo hiểm
- Du lịch có chủ đề lịch sử, văn hóa và giáo dục
- Du lịch đường biển
- Chương trình ô tô tự lái

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

2. Vật dụng cung cấp trong chương trình du lịch có thể liên quan đến:

- Tiến hành phân tích chi phí-lợi nhuận liên quan đến quyết định mang theo hay mua vật dụng trên đường
- Xác minh xem nguồn cung ứng được xác định có sẵn để mua trên đường hay không
- Đảm bảo thu xếp để có sẵn tiền mặt, có thể nợ hay thu xếp trả trước với các nhà cung cấp
- Xác minh xem có hay không nhà cung cấp trên đường đi trong trường hợp khẩn cấp

3. Việc xác định thành viên trong đoàn có thể bao gồm :

- Liệt kê số thành viên/số người tham gia trong đoàn bao gồm việc xác định những người sẽ rời đoàn và/hoặc sẽ tham gia cùng đoàn đến hết chương trình
- Phân biệt và phân loại các thành viên trong đoàn bao gồm: Phụ nữ và nam giới, trẻ em dưới 2 tuổi và người lớn, các nhóm với độ tuổi khác nhau
- Đánh giá việc tham gia trong tương lai của các thành viên trong đoàn đối với mỗi hoạt động, tại từng địa phương và đối với các dịch vụ và/hay sản phẩm đã được quảng cáo

4. Việc xác định các nhu cầu đặc biệt có thể bao gồm:

- Chỉ ra những yếu tố khác biệt đối với các thiết bị và vật dụng tiêu chuẩn được sắp xếp thông thường đối với các chương trình tương tự nhau
- Mua sắm mới hoặc bổ sung cung cấp các thiết bị và vật dụng
- Giải quyết nhu cầu của các khách có nhu cầu đặc biệt, bao gồm người khiếm thị, khiếm thính, người cao tuổi, trẻ em và em bé dưới 2 tuổi
- Thực hiện những cam kết liên quan đến việc cung cấp dịch vụ trong chương trình

5. Các tài liệu liên quan đến chuyến đi sẽ khác nhau phụ thuộc vào loại chương trình và có thể bao gồm:

- Chỉ dẫn của nhà sản xuất đối với các thiết bị
- Sách hướng dẫn sửa chữa
- Bảo hành và đảm bảo liên quan đến những vật dụng mua mới cho chuyến đi
- Bản sao quy trình vận hành chuẩn và kế hoạch dự phòng
- Chuyến đi bao gồm chương trình tham quan và chương trình điều hành
- Bản đồ
- Danh sách đoàn khách
- Danh sách phân bổ
- Thông tin về khách
- Thông tin chi tiết về những yêu cầu đặc biệt
- Tài liệu phân phát tại các địa điểm ấn định, điểm tham quan và cho các hoạt động thuyết minh
- Giới thiệu tóm tắt về chương trình
- Thông tin về phục vụ ăn uống, bao gồm các bữa ăn và công thức chế biến
- Danh mục việc và vật dụng cần kiểm tra
- Hồ sơ về bảo hiểm
- Đơn tự nguyện chấp nhận rủi ro (ở những nơi cần áp dụng)

6. Việc minh họa các nguyên tắc hướng dẫn du lịch có thể phải bao gồm:

- An ninh và an toàn cho người, tài sản và xây dựng các tiêu chuẩn, kế hoạch dự phòng trong đó an toàn cho con người phải được đặt lên trên an toàn của tài sản
- Quan tâm và tôn trọng đoàn khách, người dân địa phương và môi trường

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Kỹ năng, kiến thức và khả năng thực hiện/hướng dẫn chương trình
- Những kiến thức phù hợp liên quan đến chương trình, bao gồm điểm tham quan và điểm đến du lịch, môi trường và các hoạt động
- Đem đến những trải nghiệm thú vị và hấp dẫn
- Cách cư xử đối với người dân tộc thiểu số
- Đáp ứng yêu cầu về thức ăn của những người có những nhu cầu đặc biệt và sự khác nhau giữa các cá nhân (trong đoàn)

7. Kỹ thuật xây dựng và duy trì sự gắn kết của đoàn có thể bao gồm:

- Khuyến khích sự giao tiếp giữa các thành viên trong đoàn
- Tận dụng kỹ năng của các thành viên trong đoàn trong suốt chuyến đi
- Dẫn dắt để đoàn khách cùng nhau chia sẻ những trải nghiệm
- Tạo điều kiện để các cá nhân giao tiếp với nhau
- Đáp ứng sở thích cá nhân nếu có điều kiện
- Tạo điều kiện cho sự gắn kết trong đoàn
- Tạo và hỗ trợ những nỗ lực tăng cường thiện chí và tinh thần của đoàn khách

8. Giám sát các vấn đề về điều hành chương trình và cung cấp dịch vụ có thể bao gồm:

- Quan sát các hoạt động và dịch vụ được cung cấp
- Nói chuyện với các thành viên trong đoàn để có thể nhận được ngay ý kiến phản hồi của họ
- Liên lạc với các nhân viên phục vụ chương trình

9. Giải quyết các vấn đề về dịch vụ khách hàng và việc dịch vụ không đạt tiêu chuẩn có thể bao gồm:

- Đàm phán với các nhà cung cấp dịch vụ bên thứ ba để khắc phục tình hình
- Đàm phán với những người bị ảnh hưởng về các giải pháp có thể
- Xác định cách thức và thực hiện hành động để giảm thiểu tác động tiêu cực của việc cung cấp dịch vụ không đạt chuẩn

10. Phân tích các vấn đề liên quan đến dịch vụ có thể bao gồm:

- Xác định nguyên nhân của vấn đề
- Đánh giá tác động của vấn đề bao gồm cả tác động lâu dài đến hoạt động kinh doanh và ảnh hưởng của nó đến hình ảnh của công ty
- Xác định cách thức và hành động ngay trong thời gian thực hiện chương trình để ngăn chặn sự tiếp diễn của việc cung cấp dịch vụ không đạt chuẩn

11. Những sự việc không mong đợi có thể bao gồm:

- Hệ thống kỹ thuật và thiết bị không hoạt động
- Tai nạn, thương vong hoặc tử vong
- Điều kiện thời tiết bất lợi và tác động tiêu cực của điều kiện thời tiết bất lợi tại các khu vực lân cận hay khu vực bị ảnh hưởng
- Thành viên trong đoàn không thể đến điểm hẹn đúng giờ
- Thái độ không phù hợp của khách hàng
- Hành vi bất ngờ của động vật
- Điểm du lịch đóng cửa và việc tiếp cận khu vực truyền thống bị hạn chế mà không có thông báo trước

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

1. Có ít nhất một báo cáo chương trình du lịch
2. Thực hiện ít nhất một kế hoạch điều hành
3. Có ít nhất một kế hoạch hoàn thiện trải nghiệm mở rộng/ kéo dài

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Bộ tài liệu có thể hỗ trợ việc lập kế hoạch và dùng cho các hoạt động trong chuyến đi
- Đóng vai
- Kiểm tra viết và vấn đáp
- Báo cáo của người thứ ba do giám sát viên soạn thảo
- Dự án và công việc được giao
- Mô phỏng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, Trưởng đoàn

SỐ THAM CHIẾU VỚI CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.14

RTS5.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT VIỆC ÁP DỤNG NGUYÊN TẮC DU LỊCH TRÁCH NHIỆM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để giám sát việc áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hiện hoạt động có trách nhiệm trong ngành du lịch

- P1. Xây dựng chính sách của đơn vị về thực hành du lịch có trách nhiệm và bền vững
- P2. Xây dựng các chương trình du lịch đảm bảo lợi ích khả thi và lâu dài cho tất cả các bên liên quan
- P3. Phát triển chính sách và tiêu chuẩn bền vững cho các nhà cung cấp

E2. Tuân thủ theo hướng dẫn về du lịch có trách nhiệm

- P4. Mô tả các tác động của du lịch
- P5. Tham gia thực hành công việc có trách nhiệm
- P6. Khuyến khích các hành vi có trách nhiệm
- P7. Thực hiện các hoạt động một cách có trách nhiệm
- P8. Tuân theo các hướng dẫn về nhận thức giao thoa văn hóa
- P9. Theo dõi các tác động và thay đổi
- P10. Xây dựng kế hoạch để có tính cho trách nhiệm cao hơn

E3. Đảm bảo khách hàng nhận thức được nguyên tắc du lịch có trách nhiệm

- P11. Cung cấp cho khách hàng các thông tin về hành vi du lịch có trách nhiệm
- P12. Phát triển quy tắc ứng xử của đơn vị cho khách hàng
- P13. Đảm bảo các giá trị văn hóa và môi trường của các điểm đến được quảng bá chính xác
- P14. Đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng của các nhà cung cấp được quảng cáo chính xác
- P15. Đảm bảo duy trì sự riêng tư đối với hồ sơ khách hàng
- P16. Tạo cơ hội cho khách hàng phản hồi về chất lượng dịch vụ và chất lượng của điểm đến

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích vai trò của việc diễn giải thuyết minh để du khách có trải nghiệm ấn tượng về du lịch có trách nhiệm và bền vững
- K2. 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
- K3. Giải thích quá trình phát triển liên quan đến sự hình thành môi trường và trách nhiệm xã hội trong khu vực
- K4. Phân tích quan điểm của Việt Nam về du lịch có trách nhiệm
- K5. Giải thích cách đánh giá và lựa chọn thông tin cho môi trường làm việc thực tế
- K6. 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
- K7. Giải thích cách xây dựng các chỉ số và tiêu chí bền vững cho lịch trình và chương trình du lịch
- K8. Mô tả cách thiết lập mục tiêu cải thiện tính bền vững với nhà cung cấp
- K9. Giải thích cách xây dựng quy tắc ứng xử của đơn vị về thực hiện du lịch có trách nhiệm dành cho khách du lịch

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

1. Các nguyên tắc của du lịch bền vững bao gồm:

- Sử dụng các nguồn tài nguyên thiên nhiên một cách tối ưu trong khi vẫn bảo tồn các di sản thiên nhiên và đa dạng sinh học
- Tôn trọng và bảo tồn các giá trị văn hóa xã hội, bao gồm di sản văn hóa sinh hoạt và kiến trúc cũng như các giá trị truyền thống
- Đảm bảo lợi ích kinh tế khả thi lâu dài cho tất cả các bên liên quan, bao gồm cả việc phân phối công bằng lợi ích

2. Các loài động thực vật chủ yếu:

- Bản chất của các loài và nơi phát hiện
- Vai trò của từng loài
- Đặc điểm
- Nét tương đồng
- Tương tác giữa các loài và môi trường
- Dinh dưỡng và vòng đời
- Các loài gây hại cho con người

3. Trách nhiệm đối với tính bền vững về môi trường và xã hội liên quan đến :

- Mật tiêu cực đối với môi trường
- Mật tiêu cực đối với xã hội
- Mật tích cực đối với môi trường
- Mật tích cực đối với xã hội

4. Kỹ thuật và quy trình giảm thiểu tác động liên quan đến:

- Việc tiếp cận bị giới hạn hoặc hạn chế số lượng
- Mức độ bê tông hóa
- Bản sắc truyền thống được tái dựng/ sắp xếp lại
- Giải pháp công nghệ
- Bảo tồn di sản

5. Những thay đổi trong môi trường tự nhiên bao gồm :

- Các vấn đề về sinh sản
- Thay đổi hệ động vật
- Thay đổi hệ thực vật
- Xói mòn
- Quan sát động vật hoang dã

6. Tác động tiêu cực tiềm ẩn có thể bao gồm :

- Hạn chế phát triển kinh tế
- Thất thoát kinh tế
- Sự mất dần các giá trị xã hội và xung đột văn hóa
- Thỏa hiệp về an toàn và an ninh của du khách
- Mâu thuẫn dai dẳng, sự thiếu tin tưởng và bất hòa giữa các doanh nghiệp tư nhân và cộng đồng địa phương
- Phá hủy môi trường tự nhiên

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Sự suy giảm tài nguyên thiên nhiên

Hành vi quan trọng để giám sát / quản lý bao gồm:

1. Khuyến khích, đưa vào và công nhận các giải pháp sáng tạo
2. Tích cực cải thiện hiện trạng và tìm kiếm giải pháp hiệu quả hơn
3. Thử cách làm việc mới
4. Thông báo kịp thời cho mọi người về kế hoạch và các tiến triển
5. Cân bằng nhu cầu đa dạng của các khách hàng khác nhau
6. Liên tục cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ
7. Thực hiện lặp lại các hành động hoặc thực hiện hành động khác để vượt qua trở ngại
8. Xác định và nêu lên các vấn đề về nguyên tắc xử thế
9. Tự chịu trách nhiệm về những việc xảy ra
10. Giám sát chất lượng và tiến độ công việc so với kế hoạch và có hành động khắc phục thích hợp khi cần thiết
11. Truyền đạt về tầm nhìn của đơn vị để khơi dậy sự nhiệt tình và ý thức trách nhiệm
12. Thông tin rõ ràng giá trị và lợi ích khi đề xuất kế hoạch hành động.
13. Trình bày ý tưởng và tranh luận một cách thuyết phục để thu hút mọi người

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá của đơn vị năng lực bậc 3-5 thường được dựa trên việc thực hiện công việc. Một số đơn vị ở các bậc 3-5 không thể được đánh giá bằng quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc/ môi trường ...

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về thực hiện nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong môi trường du lịch và khách sạn. Các ứng viên phải thể hiện được khả năng các nguyên lý, khái niệm phù hợp với tình huống có thể gặp phải với cương vị là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần đưa ra được các khuyến nghị, giải thích và đánh giá được các hành động sẽ thực hiện để xử lý các tình huống và những thách thức sẽ gặp phải với cương vị là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng không để tên trong tất cả các bằng chứng để bảo vệ sự riêng tư của các cá nhân và tổ chức. Đánh giá việc thực hiện công việc phải bao gồm:

1. **Ít nhất một** lịch trình du lịch và/ hoặc chương trình du lịch được phát triển dựa trên các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
2. **Ít nhất hai** trường hợp về hợp đồng thỏa thuận giữa nhà cung cấp và đơn vị dựa trên các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
3. **Ít nhất một** báo cáo phản hồi của khách hàng về hoạt động du lịch có trách nhiệm đã được áp dụng

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Hỏi và đánh giá một lịch trình chuyến đi hoặc chương trình du lịch được phát triển dựa trên các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
- Sử dụng các nghiên cứu điển hình để đánh giá khả năng áp dụng phương pháp tác động tối thiểu phù hợp với các môi trường khác nhau
- Kiểm tra viết hoặc 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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên làm quản lý hoặc vị trí giám sát trong môi trường du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.12

HRS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH NHÂN SỰ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để có thể đi đầu trong việc xác định các yêu cầu nhân sự của bộ phận và cách thỏa mãn các yêu cầu đó. Tiêu chuẩn này không dành cho các chuyên gia nhân sự. Tiêu chuẩn này liên quan đến những người quản lý chịu trách nhiệm lập kế hoạch nhân sự của bộ phận.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đánh giá nhu cầu nhân sự tương lai

- P1. Thu hút những người phù hợp trong đơn vị và các bên liên quan chính khác tham gia vào việc lập kế hoạch yêu cầu nhân sự
- P2. Tìm kiếm và sử dụng các nguồn nhân lực để hỗ trợ trong hoạt động lập kế hoạch nhân lực khi cần thiết
- P3. Đánh giá các mục tiêu và kế hoạch chiến lược của đơn vị để có được thông tin cần thiết cho các mục đích lập kế hoạch nhân lực và xác định những vấn đề quan trọng để xem xét thêm

E2. Xem xét và xác định các năng lực cần thiết

- P4. Xác định các kiến thức, kỹ năng và năng lực cần thiết để lập các kế hoạch và mục tiêu chiến lược của đơn vị
- P5. Xem xét năng lực và khả năng của lực lượng lao động hiện tại để đáp ứng các yêu cầu về kiến thức, kỹ năng và năng lực đã được xác định
- P6. Xác định nhu cầu học tập hoặc phát triển của lực lượng lao động hiện tại để đáp ứng các yêu cầu
- P7. Đảm bảo rằng sự đa dạng hóa lực lượng lao động cung cấp tổ hợp của những người phù hợp để đạt được mục tiêu

E3. Xây dựng kế hoạch lực lượng lao động và kế hoạch dự phòng

- P8. Xây dựng kế hoạch lực lượng lao động đáp ứng được yêu cầu dài hạn, trung hạn và ngắn hạn của đơn vị đồng thời sử dụng có hiệu quả nguồn nhân sự bên trong và bên ngoài đơn vị
- P9. Đảm bảo các hợp đồng lao động phù hợp với nhu cầu của đơn vị
- P10. Đảm bảo có nguồn lực cần thiết để tuyển dụng, phát triển, duy trì và sử dụng lao động có sẵn
- P11. Xây dựng các kế hoạch dự phòng để đối phó với tình huống không lường trước được và duy trì sự liên tục trong kinh doanh
- P12. Xác định các nguyên nhân khiến cho nhân viên thôi việc và tìm cách giải quyết vấn đề này

E4. Trao đổi và đánh giá kế hoạch nhân sự

- P13. Thông báo kế hoạch nhân sự với những người có liên quan
- P14. Rà soát lại kế hoạch nhân sự định kỳ và trong trường hợp thay đổi mục tiêu, kế hoạch chiến lược của đơn vị

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thu hút người lao động và các bên liên quan khác trong việc lập kế hoạch nhân sự
- K2. Mô tả kế hoạch nhân sự hiệu quả
- K3. Xác định các thông tin cần thiết để thực hiện kế hoạch nhân sự
- K4. Xác định các văn bản pháp lý và các yêu cầu liên quan đến việc làm, phúc lợi, các quyền lợi, quyền bình đẳng và an toàn sức khỏe của người lao động
- K5. Giải thích cách đưa vấn đề bình đẳng, sự đa dạng và đưa vào kế hoạch nhân sự
- K6. Mô tả các chiến lược và/ hoặc dịch vụ cần làm khi nhân sự thôi việc, bao gồm cả tư vấn thôi việc
- K7. Giải thích tầm quan trọng của việc đưa ra kế hoạch dự phòng và cách thức thực hiện điều đó có hiệu quả
- K8. Mô tả các cách thức khác nhau nhằm đáp ứng các yêu cầu về lực lượng lao động và các ưu điểm, nhược điểm, chi phí và lợi ích của các cách thức đó

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

1. *Đánh giá nhu cầu nhân sự tương lai có thể bao gồm:*

- Đánh giá nhân viên
- Bản mô tả công việc
- Kiểm tra đào tạo
- Nhu cầu đào tạo được xác định
- Sự thiếu hụt các kỹ năng

2. *Xem xét và xác định các năng lực cần thiết có thể bao gồm:*

- Xác định các kiến thức, kỹ năng và năng lực cần thiết
- Đánh giá năng lực và khả năng của lực lượng lao động hiện tại
- Xác định nhu cầu học tập hoặc phát triển

3. *Kế hoạch nhân sự và kế hoạch dự phòng có thể bao gồm:*

- Kế hoạch kế nhiệm
- Điều chỉnh kế hoạch thích ứng với những thách thức mới của đơn vị

4. *Thông tin và xem xét kế hoạch nhân sự:*

- Thông tin kế hoạch nhân lực cho những người liên quan chính
- Định kỳ rà soát lại kế hoạch nhân lực

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng một hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về các khía cạnh của công tác quản lý trong môi trường khách sạn/ du lịch. Các cá nhân cần chứng minh khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm liên quan đến tình huống có thể phải đối mặt với tư cách là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá các hoạt động có thể làm để đối phó với các tình huống và những thách thức với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong một đơn vị.

Cần lưu ý rằng tất cả các chứng cứ không được để tên của nhân viên để bảo vệ sự riêng tư của cá nhân và đơn vị. Các chứng cứ cần bao gồm:

- Hai ví dụ / trường hợp / báo cáo về cách bạn đánh giá nhu cầu nhân sự trong tương lai và cách bạn xem xét và xác định các năng lực cần thiết.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Hai ví dụ về lập kế hoạch nhân sự và các kế hoạch dự phòng để giải quyết nhu cầu và những thách thức đối với đơn vị trong tương lai.
- Hai báo cáo/ ví dụ về cách trao đổi kế hoạch nhân sự với những người có liên quan.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá đơn vị năng lực bậc 3-5 thường được dựa trên việc thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực ở các bậc 3-5 không thể được đánh giá bằng cách quan sát do tính bảo mật, hạn chế công việc/ môi trường làm việc ...Phương pháp đánh giá phù hợp sẽ bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc bao gồm biên bản các cuộc họp, bản ghi chép các cuộc thảo luận với các cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết về hỗ trợ và tư vấn dành cho các cá nhân, ghi chép thông tin phản hồi ... (không có tên của các cá nhân)
- Quan sát
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Việc đánh giá qua hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo công việc cần được bổ sung bằng cách trả lời các câu hỏi vấn đáp để đảm bảo tất cả các khía cạnh của các yêu cầu chứng cứ được đáp ứng đầy đủ.

Đánh giá kiến thức và sự hiểu biết

Kiến thức và sự hiểu biết là những thành phần quan trọng của việc thể hiện năng lực. Nếu bằng chứng việc thực hiện công việc không thể hiện rõ kiến thức và sự hiểu biết (và xử lý các tình huống dự phòng), cần phải đánh giá với sự hỗ trợ bằng các chứng cứ phù hợp khác như:

- Kiểm tra vấn đáp có ghi chép
- Kiểm tra viết

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Người quản lý bộ phận các cơ sở kinh doanh du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HML.CL10.10

GAS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỐI ƯU HÓA HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần có để đảm bảo những người đang làm việc trong doanh nghiệp hoặc trong lĩnh vực có trách nhiệm liên quan có thể sử dụng công nghệ như công nghệ thông tin và truyền thông, thiết bị, máy móc nhằm nâng cao kết quả thực hiện hoạt động kinh doanh.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xác định những cơ hội sử dụng công nghệ hiệu quả

- P1. Thu hút các đồng nghiệp liên quan tham gia xác định và xây dựng các cách thức sử dụng hiệu quả công nghệ tại khách sạn hoặc công ty du lịch/lữ hành
- P2. Tìm kiếm và sử dụng kinh nghiệm chuyên môn của các chuyên gia để hỗ trợ việc xây dựng, thực hiện và xem xét lại chiến lược đã đề xuất về sử dụng công nghệ và giám sát việc thực hiện các hoạt động liên quan tới sử dụng công nghệ
- P3. Xác định các cách tiếp cận hiện tại đối với việc sử dụng công nghệ tại đơn vị hoặc trong phạm vi trách nhiệm được phân công và các kế hoạch loại bỏ hoặc giới thiệu công nghệ hoặc sử dụng công nghệ hiện có cho các mục đích khác nhau
- P4. Xác định những cơ hội để giới thiệu công nghệ mới, điều chỉnh công nghệ hiện tại hoặc sử dụng công nghệ hiện tại cho các mục đích khác nhau

E2. Đưa công nghệ mới vào hoạt động của đơn vị

- P5. Phổ biến chiến lược sử dụng công nghệ đến các đồng nghiệp và các bên liên quan
- P6. Kiểm tra xem công nghệ mới có tương thích với công nghệ hiện tại không
- P7. Giám sát một cách thận trọng việc đưa công nghệ mới hoặc điều chỉnh công nghệ hiện tại và hành động kịp thời có hiệu quả đối với các vấn đề phát sinh

E3. Đảm bảo hỗ trợ sử dụng công nghệ mới

- P8. Đảm bảo cung cấp mọi nguồn lực và sự hỗ trợ cần thiết để giúp đồng nghiệp có khả năng sử dụng hiệu quả công nghệ sẵn có
- P9. Đảm bảo có kế hoạch dự phòng trong trường hợp ứng dụng công nghệ không thành công/ thất bại
- P10. Duy trì các hệ thống nhằm theo dõi quá trình triển khai thực hiện chiến lược và báo cáo về kết quả thực hiện hoạt động công nghệ tại đơn vị hoặc lĩnh vực chịu trách nhiệm

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Xác định được những loại công nghệ khác nhau phù hợp đối với một khách sạn, đơn vị du lịch
- K2. Liệt kê được những yếu tố cơ bản cần xem xét khi đánh giá việc sử dụng và/hoặc giới thiệu công nghệ mới, bao gồm đầy đủ các chi phí và lợi ích
- K3. Giải thích được tầm quan trọng của việc tham vấn ý kiến về công nghệ của các đồng nghiệp và các bên liên quan
- K4. Mô tả được các nội dung cần có của một chiến lược sử dụng công nghệ hiệu quả
- K5. Giải thích được tầm quan trọng của kế hoạch dự phòng trong quá trình sử dụng công nghệ hoặc/ và với việc giới thiệu công nghệ mới và giải thích cách thức thực hiện có hiệu quả công việc này
- K6. Xác định những phương pháp và kỹ thuật khác nhau trong việc phổ biến cách tiếp cận và các chiến lược sử dụng công nghệ của đơn vị
- K7. Giải thích cách thức kiểm tra sự tương thích giữa công nghệ mới và công nghệ hiện có
- K8. Mô tả cách thiết lập các hệ thống để rà soát việc triển khai chiến lược sử dụng công nghệ và xác định các nội dung lĩnh vực cần cải thiện
- K9. Xác định các loại nguồn lực và hỗ trợ cần thiết để giúp các đồng nghiệp có khả năng sử dụng tốt nhất công nghệ có sẵn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

- Các cơ hội sử dụng công nghệ hiệu quả có thể bao gồm:*
 - Phân tích nhu cầu của đơn vị để xác định những lĩnh vực mà công nghệ có thể hỗ trợ làm tăng năng suất và tiết kiệm chi phí
 - Phân tích các lĩnh vực dịch vụ nhằm xác định được các lĩnh vực mà công nghệ có thể hỗ trợ để tăng hiệu quả và tiết kiệm thời gian
- Tìm kiếm và sử dụng tốt các chuyên gia chuyên ngành trong việc sử dụng công nghệ có thể bao gồm:*
 - Các nhân viên công nghệ thông tin của đơn vị
 - Những nhà cung cấp bên ngoài
 - Các chuyên gia tư vấn
- Phổ biến chiến lược sử dụng công nghệ cho các đồng nghiệp và những bên liên quan chính có thể bao gồm:*
 - Các buổi trình bày hoặc cuộc họp
 - Qua thư điện tử hoặc nhắn tin nội bộ
 - Những cách khác
- Giám sát việc giới thiệu công nghệ mới hoặc điều chỉnh công nghệ hiện tại có thể bao gồm:*
 - Liên kết với bộ phận công nghệ thông tin
 - Liên kết với người sử dụng và bộ phận sử dụng công nghệ

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

- Biết tìm kiếm các cơ hội để cải thiện việc thực hiện công việc
- Tìm kiếm và đề xuất giải pháp thay thế tốt hơn với tinh thần xây dựng
- Thử nghiệm cách làm việc mới
- Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
- Đúc kết các kinh nghiệm của bản thân và sử dụng các bài học thu được để giúp định hướng cho các quyết định và hành động của bạn
- Cân bằng giữa rủi ro và những lợi ích có thể có được từ sự chấp nhận mạo hiểm đó
- Sẵn sàng chịu trách nhiệm cá nhân trong triển khai công việc
- Có ý thức vì mục đích chung
- Dự đoán các tình huống có thể xảy ra trong tương lai dựa trên các phân tích mang tính thực tiễn về xu hướng và sự phát triển
- Cụ thể hóa các giả thuyết đã xác lập và các rủi ro liên quan đến việc hiểu biết tình huống
- Đưa ra kịp thời các quyết định mang tính thực tiễn trong các tình huống

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều kỹ năng ở bậc 3-5 không thể đánh giá được chỉ qua quan sát do hạn chế công việc/môi trường làm việc hoặc tính bảo mật.

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về việc tối ưu hóa cách sử dụng công nghệ trong môi trường khách sạn hoặc du lịch. Các học 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 biết đưa ra các đề xuất, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để đối phó với các tình huống và vượt qua các thử thách mà họ gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng các chứng cứ đánh giá không để tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị. Chứng cứ cần bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

1. Ít nhất một tình huống mà bạn đã thu hút được các đồng nghiệp và chuyên gia đưa ra các ý kiến góp ý trong việc xác định và phát triển các cách tiếp cận hiệu quả đối với việc sử dụng công nghệ trong khách sạn hoặc công ty du lịch/lữ hành
2. Ít nhất một tình huống trong đó bạn xác định được các cách tiếp cận hiện có đối với việc sử dụng công nghệ trong phạm vi hiện có của đơn vị hoặc trong phạm vi trách nhiệm được phân công và các kế hoạch đã được thảo luận để loại bỏ hoặc giới thiệu công nghệ mới hoặc sử dụng công nghệ hiện có cho các mục đích khác nhau
3. Ít nhất một ghi chép về cách bạn đã thực hiện để đưa công nghệ mới vào đơn vị, cách bạn đã theo dõi việc giới thiệu công nghệ mới hoặc điều chỉnh công nghệ hiện có và triển khai các hành động để xử lý các vấn đề phát sinh
4. Ít nhất một tình huống bạn đã cung cấp các nguồn lực và hỗ trợ (bao gồm giám sát và bảo trì) để giúp đồng nghiệp sử dụng hiệu quả các công nghệ sẵn có
5. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức như đã yêu cầu trong đơn vị năng lực này thông qua kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá thích hợp bao gồm:

- Hồ sơ lưu các chứng cứ tại nơi làm việc. (Hồ sơ này có thể là các biên bản hoặc ghi chép từ các cuộc họp, các báo cáo hoặc đề xuất khác)
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của các nhân chứng
- Thảo luận chuyên môn

Các tình huống mô phỏng có thể được sử dụng trong các cơ sở đào tạo hoặc tại cơ sở kinh doanh đối với một số tiêu chí thực hiện nhưng nên hạn chế.

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Các vị trí quản lý trong các đơn vị kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.12 & D1.HRM.CL9.13

GAS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần có để thiết lập các chính sách và quy trình có liên quan đến các yêu cầu pháp lý, quy chuẩn đạo đức và xã hội và phổ biến các chính sách, quy trình này tới những người liên quan.

THÀNH PHẦN VÀ CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xây dựng các chính sách hoạt động

- P1. Xây dựng các chính sách hoạt động và các chiến lược dựa trên cơ sở theo dõi các nhu cầu tại nơi làm việc và xác định các cơ hội để cải tiến và đổi mới
- P2. Xây dựng phạm vi và các mục tiêu của đề xuất cần thiết dựa trên các mục tiêu của doanh nghiệp, phản hồi của nhân viên và khách hàng
- P3. Xác định và phân tích những yếu tố bên trong và bên ngoài có thể tác động đến chính sách
- P4. Tham khảo các ý kiến của các bên liên quan trong quá trình phát triển chính sách
- P5. Phát triển các chiến lược nguồn lực phù hợp và khả thi về tài chính
- P6. Phát triển các hệ thống và bộ khung hành chính đủ khả năng hỗ trợ ý tưởng đã có trong kế hoạch
- P7. Xác định và thông tin một cách rõ ràng tất cả các hoạt động ưu tiên, trách nhiệm và khung thời gian
- P8. Phát triển các hệ thống đánh giá với sự tư vấn của các đồng nghiệp liên quan

E2. Quản lý và giám sát chính sách hoạt động

- P9. Thực hiện và đánh giá những hoạt động đã xác định phù hợp với các thứ tự ưu tiên đã được thỏa thuận
- P10. Theo dõi các chỉ số thực hiện
- P11. Cung cấp báo cáo tiến độ và những báo cáo khác theo yêu cầu
- P12. Tiến hành đánh giá sự cần thiết đối với những yêu cầu nguồn lực bổ sung và tiến hành những hoạt động thích hợp

E3. Thực hiện đánh giá thường xuyên

- P13. Tiến hành xem xét chính sách hoạt động để đánh giá hiệu quả tại nơi làm việc
- P14. Giám sát việc thực hiện
- P15. Xác định những vấn đề khó khăn và có những điều chỉnh phù hợp
- P16. Kết hợp những kết quả đánh giá với việc đặt kế hoạch tiếp theo

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích được các khái niệm, nguyên tắc và kỹ thuật lập các kế hoạch chủ yếu, bao gồm cả cấu trúc của các chính sách hoạt động và những bước trong quá trình lập kế hoạch
- K2. Giải thích cách thức, phương pháp xây dựng các chính sách và chiến lược hoạt động dựa trên việc theo dõi các nhu cầu tại nơi làm việc
- K3. Xác định được một số yếu tố bên trong và bên ngoài có thể tác động đến chính sách
- K4. Giải thích các yếu tố ảnh hưởng đến việc phát triển các chiến lược nguồn lực phù hợp và khả thi về tài chính
- K5. Mô tả hệ thống và khung quản trị đủ khả năng hỗ trợ ý tưởng đã được lên kế hoạch
- K6. Mô tả những kênh tốt nhất để phổ biến các hoạt động ưu tiên, trách nhiệm và khung thời gian
- K7. Mô tả báo cáo tiến độ và những báo cáo khác được sử dụng theo dõi việc thực hiện chính sách
- K8. Giải thích cách đánh giá chính sách hoạt động nhằm đánh giá hiệu quả tại nơi làm việc
- K9. Giải thích cách kết hợp những kết quả đánh giá vào việc lập kế hoạch tiếp theo

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

1. *Các chính sách cần xây dựng có thể bao gồm:*
 - Môi trường làm việc
 - Sản phẩm và dịch vụ
 - Đào tạo
 - Các mối quan hệ tại nơi làm việc
 - Tài chính
 - Quản lý tài sản
 - Những nội dung khác
2. *Các chiến lược có thể bao gồm:*
 - Phát triển khách hàng
 - Mở rộng địa bàn
 - Phát triển tổ chức
 - Phát triển dịch vụ
 - Giảm các khoản nợ
 - Tăng thu nhập
 - Những chiến lược khác
3. *Các mục tiêu có thể bao gồm:*
 - Số liệu bán hàng
 - Doanh thu
 - Thời gian giao hàng
 - Tiêu chuẩn dịch vụ
 - Số lượng khách hàng
 - Mục tiêu và doanh số bán hàng
 - Mức độ đặt hàng
 - Những ý kiến phản hồi của khách hàng hoặc nhân viên
 - Năng suất lao động đạt được
 - Sự hài lòng của khách hàng
4. *Phân tích các yếu tố bên trong và bên ngoài có thể liên quan đến:*
 - Khả năng và nguồn lực
 - Xu hướng và sự phát triển của thị trường
 - Thông tin thị trường cạnh tranh
 - Những hạn chế về pháp lý và đạo đức
5. *Các bên liên quan có thể bao gồm:*
 - Khách hàng
 - Người lao động
 - Các cơ quan chính phủ
 - Chủ sở hữu
 - Nhà cung cấp
 - Các đối tác liên minh chiến lược

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

6. Việc đánh giá có thể bao gồm:

- Các chỉ số cơ bản về kết quả thực hiện
- Phân tích sự cách biệt/ khác biệt
- Phản hồi của khách hàng
- Các báo cáo về sự tuân thủ
- Phản hồi của nhân viên

7. Các chỉ số về kết quả thực hiện có thể bao gồm:

- Doanh số bán
- Thu hồi vốn đầu tư
- Dịch vụ khách hàng
- Chi phí dịch vụ nợ

8. Rà soát lại kế hoạch hoạt động có thể liên quan đến:

- Rà soát hàng quý
- Chu kỳ kế hoạch kinh doanh
- Những sự kiện chính cần được rà soát lại, ví dụ việc thay đổi thị trường

9. Kết quả thực hiện công việc có thể liên quan đến:

- Thị phần
- Doanh số bán hàng
- Sự hài lòng của khách
- Sự duy trì nhân viên/Tỷ lệ luân chuyển nhân viên

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

1. Tìm kiếm các cơ hội cải thiện việc thực hiện công việc
2. Thường xuyên tìm hiểu các thách thức đối với tình trạng hiện tại và tìm kiếm giải pháp thay thế tốt hơn với tinh thần xây dựng
3. Thử nghiệm cách làm việc mới
4. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
5. Biết đúc kết kinh nghiệm và áp dụng các bài học thu được vào việc định hướng các quyết định và hành động của bản thân
6. Cân bằng được giữa tổn thất do rủi ro và những lợi ích có thể có từ sự chấp nhận rủi ro đó
7. Chịu trách nhiệm cá nhân trong triển khai công việc
8. Có ý thức vì mục đích chung
9. Dự đoán các kịch bản có khả năng xảy ra trong tương lai dựa trên các phân tích mang tính thực tiễn về xu hướng và sự phát triển
10. Cụ thể hóa các giả thuyết đã xác lập và các rủi ro liên quan đến việc hiểu biết một tình huống
11. Kịp thời đưa ra các quyết định mang tính thực tiễn trước tình huống gặp phải

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá đơn vị năng lực này từ bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều kĩ năng ở bậc 3-5 không thể đánh giá được chỉ qua quan sát do hạn chế về công việc/môi trường làm việc hoặc do tính bảo mật.

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về việc lập kế hoạch và triển khai thực hiện các chính sách và quy trình về du lịch có trách nhiệm trong môi trường kinh doanh du lịch/ khách sạn. Các học viên cần thể hiện được cách thức áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp cho

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

tình huống họ gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần phải biết đưa ra kiến nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để đối phó với các tình huống và vượt qua các thử thách họ gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng các chứng cứ đánh giá không để tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị. Chứng cứ cần bao gồm:

1. Ít nhất hai ví dụ về chiến lược/ chính sách được xây dựng dựa trên việc theo dõi các nhu cầu tại nơi làm việc và xác định các cơ hội để đổi mới và cải tiến
2. Một ví dụ về một chính sách hoạt động được thực hiện và được đánh giá phù hợp với các ưu tiên đã được thỏa thuận và các chỉ số thực hiện
3. Ví dụ về một chính sách hoạt động được theo dõi việc thực hiện, được điều chỉnh và kết hợp kết quả đánh giá vào kế hoạch tiếp theo
4. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức đã được đặt ra trong đơn vị năng lực này hoặc thông qua kiểm tra vấn đáp có ghi chép hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá thích hợp sẽ bao gồm:

- Xem xét hồ sơ lưu các chứng cứ tại nơi làm việc. Hồ sơ này có thể là các biên bản hoặc ghi chép từ các cuộc họp, các báo cáo hoặc đề xuất từ người khác.
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Các tình huống mô phỏng có thể được sử dụng trong các cơ sở đào tạo hoặc tại cơ sở kinh doanh đối với một số tiêu chí thực hiện nhưng nên hạn chế.

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Các vị trí quản lý trong các đơn vị kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.01

LĨNH VỰC NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH – ĐƠN VỊ NĂNG LỰC CƠ BẢN

COS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần có để sử dụng điện thoại tại nơi làm việc, bao gồm việc chuẩn bị trả lời điện thoại một cách thoải mái hiệu quả trong tất cả các tình huống có sử dụng điện thoại.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giao tiếp điện thoại hiệu quả

- P1. Chuẩn bị trả lời điện thoại
- P2. Đảm bảo sử dụng kiểu chào phù hợp
- P3. Nói chậm và rõ ràng

E2. Bắt đầu một cuộc gọi

- P4. Chuẩn bị nội dung cho cuộc gọi
- P5. Bấm đúng số
- P6. Kết thúc cuộc gọi một cách lịch sự

E3. Chuyển cuộc gọi

- P7. Kiểm tra xem yêu cầu chuyển cuộc gọi có được phép không
- P8. Thông báo cho người gọi là cuộc gọi sẽ được chuyển nếu được
- P9. Kết nối cuộc gọi với bên thứ ba
- P10. Đảm bảo cuộc gọi được chuyển kịp thời

E4. Đặt cuộc gọi ở chế độ chờ

- P11. Thông báo cho người gọi về tình trạng cuộc gọi
- P12. Đưa ra giải pháp khác nếu người nhận cuộc gọi đang bận

E5. Tiếp nhận lời nhắn

- P13. Kiểm tra xem người gọi có muốn để lại lời nhắn hay tin nhắn thoại không
- P14. Hoàn thành mẫu tin nhắn sau khi xác nhận lại thông tin chi tiết với người gọi
- P15. Chuyển tin nhắn cho người liên quan

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê những thứ cần thiết sẵn sàng cho giao tiếp hiệu quả qua điện thoại
- K2. Nêu rõ câu chào mở đầu theo tiêu chuẩn của đơn vị
- K3. Giải thích tầm quan trọng của việc nói rõ ràng và chậm
- K4. Xác định thông tin cần thiết để chuẩn bị cho cuộc gọi
- K5. Mô tả cách kết thúc cuộc gọi phù hợp
- K6. Giải thích cách chuyển cuộc gọi
- K7. Giải thích cách đặt cuộc gọi ở chế độ chờ
- K8. Xác định thông tin cần thiết để điền vào mẫu tin nhắn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Giao tiếp hiệu quả qua điện thoại bao gồm:

- Sử dụng được điện thoại/ tổng đài/ tai nghe

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Tiêu chuẩn về lời chào

2. Bắt đầu cuộc gọi cần phải có:

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

3. Chuyển cuộc gọi cần có:

- Danh sách các số máy nội bộ
- Danh bạ điện thoại

4. Nhận lời nhắn cần có:

- Mẫu tinnhắn
- Danh sách khách đang lưu trú/ khách dự kiểndến
- Phong bì đựng mẫu tin nhắn

HƯỚNG DẪN 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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Quan sát phần thực hành làm việc của ứng viên
- Kiểm tra vấn đáp, kiểm tra viết và/ hoặc kiểm tra bằng hình thức trắc nghiệm
- Báo cáo của bên thứ ba do người giám sát thực hiện
- Đóng vai

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phục vụ nhà hàng, Lễ tân, Nhân viên quan hệ khách hàng, Nhân viên phục vụ buồng, Nhân viên nhà hàng, Nhân viên an ninh, Nhân viên kỹ thuật, Điều hành tour

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRS.CL1.04 & D1.HOT.CL1.07

COS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết thực hiện các nhiệm vụ hành chính và văn phòng thường ngày trong doanh nghiệp du lịch và khách sạn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị tài liệu kinh doanh

- P1. 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
- P2. Soạn thảo các văn bản giao tiếp cơ bản bằng cách sử dụng các thiết bị văn phòng phù hợp

E2. Đọc và trả lời các tài liệu kinh doanh khác nhau

- P3. 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
- P4. Đọc và hiểu rõ những thông tin chi tiết trong các bản hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc các sơ đồ hướng dẫn cho các công việc cụ thể
- P5. Tuân theo những hướng dẫn hay chỉ đạo trong thời gian hạn định

E3. Duy trì hệ thống thông tin và lưu trữ

- P6. Duy trì hệ thống thông tin và lưu trữ theo yêu cầu của đơn vị
- P7. Cập nhật hệ thống tra cứu và tham khảo theo yêu cầu của đơn vị
- P8. Tìm lại các tập tin khi có yêu cầu về thông tin
- P9. Tuân thủ các quy trình về an ninh và bảo mật

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách chuẩn bị và xử lý các loại tài liệu khác nhau bằng cách sử dụng các thiết bị khác nhau
- K2. Mô tả những phương pháp giao tiếp được sử dụng tại nơi làm việc
- K3. Nêu các quy trình về xử lý các loại tài liệu khác nhau trong đơn vị
- K4. Mô tả các loại tài liệu hướng dẫn, chỉ dẫn và/ hoặc sơ đồ được sử dụng tại nơi làm việc
- K5. Liệt kê hệ thống thông tin và lưu trữ được sử dụng tại đơn vị
- K6. Liệt kê hệ thống tham khảo và tra cứu tài liệu được sử dụng tại đơn vị
- K7. Mô tả hệ thống tra cứu tài liệu được sử dụng tại đơn vị
- K8. Mô tả quy trình an ninh và bảo mật của đơn vị

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Các yếu tố thay đổi cho thấy phạm vi và bối cảnh của đơn vị năng lực này, giúp thể hiện rõ sự khác biệt giữa các đơn vị du lịch và khách sạn khác nhau.

1. 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, 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

2. Thiết bị văn phòng có thể bao gồm:

- Máy tính

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Máy photocopy
- Máy fax
- Máy in hoặc chụp tài liệu
- Các loại máy khác

3. Các quy trình có thể liên quan đến:

- Quy định 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

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

- Hướng dẫn làm việc
- Hướng dẫn cách sử dụng thiết bị an toàn
- Hướng dẫn cách hoàn thành một nhiệm vụ an toàn
- Sơ đồ chỉ dẫn quy trình làm việc an toàn
- Các chính sách và quy trình
- Tài liệu hướng dẫn

5. 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
- Chi tiết sản phẩm từ nhà sản xuất
- Các chính sách tại nơi làm việc
- Hướng dẫn khách hàng và/hoặc của nhà cung cấp
- Văn bản luật, quy định và tài liệu liên quan
- Các quy trình xử lý trường hợp khẩn cấp
- Các tài liệu khác

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

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

7. 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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Các biểu mẫu, bao gồm bảo hiểm, hội viên
- Chứng từ, chẳng hạn chứng từ, hóa đơn từ nhà cung cấp, chứng từ gửi cho người 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

8. Các yêu cầu của đơn vị có thể bao gồm:

- Yêu cầu về an ninh và bảo mật
- Quy định/ hướng dẫn và các yêu cầu pháp lý của đơn vị
- Các kênh quản lý và kế toán
- Các yêu cầu khác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện bao gồm:

1. Ba ví dụ về tài liệu được chuẩn bị và xử lý với thiết bị văn phòng phù hợp theo đúng quy trình của đơn vị và trong thời gian hạn định
2. 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
3. Ba ví dụ 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
4. Hai ví dụ về duy trì hệ thống thông tin và lưu trữ, tra cứu thông tin và lưu tập tin theo yêu cầu của đơn vị

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp sau có được thể sử dụng để đánh giá năng lực cho đơn vị này:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp và viết
- Hồ sơ chứng cứ
- Báo cáo của bên thứ ba do người giám sát thực hiện

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên bộ phận lễ tân, Nhân viên công ty điều hành du lịch và đại lý lữ hành.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HOT.CL1.05 & 06;

D1.HGA.CL6. 03, 06, 07 & 12

COS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả năng lực cần thiết để đàm thoại bằng tiếng Anh tại nơi làm việc ở cấp độ giao tiếp cơ bản.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hiện hội thoại đơn giản

- P1. Đáp lại lời mở đầu nhận xét/ hội thoại
- P2. Nhận xét về những chủ điểm quen thuộc
- P3. Kết thúc hội thoại

E2. Đáp lại những yêu cầu đơn giản

- P4. Xác nhận đã nắm được các chỉ dẫn hoặc yêu cầu
- P5. Yêu cầu làm rõ các chỉ dẫn hoặc yêu cầu

E3. Đưa ra những yêu cầu đơn giản

- P6. Sử dụng câu yêu cầu đơn giản lịch sự
- P7. Cảm ơn người đáp ứng yêu cầu của bạn

E4. Thể hiện sở thích bản thân

- P8. Nói về điều thích và điều không thích
- P9. Thảo luận về sở thích và đưa ra lý do

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Đáp lại lời nhận xét mở đầu và thực hiện hội thoại đơn giản
- K2. Nhận xét về các chủ đề quen thuộc và kết thúc cuộc nói chuyện
- K3. Đưa ra và đáp lại yêu cầu đơn giản
- K4. Xác nhận đã hiểu được và yêu cầu làm rõ các chỉ dẫn hay yêu cầu
- K5. Mô tả các quy trình làm việc hàng ngày và giải thích trình tự các công việc hàng ngày
- K6. Đưa ra gợi ý về cách cải tiến quy trình làm việc hàng ngày hoặc cải thiện việc giao tiếp với khách
- K7. Bày tỏ những điều thích, điều không thích, lựa chọn ưu tiên và giải thích lý do tại sao

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Đơn vị năng lực này yêu cầu giao tiếp bằng tiếng Anh ở trình độ giao tiếp cơ bản đối với nhân viên trong tất cả các lĩnh vực của ngành du lịch và khách sạn bao gồm tất cả nhân viên tiếp xúc với khách.

1. Mở đầu nhận xét/ hội thoại có thể bao gồm:

- Ông/Bà có khỏe không ạ? Chuyến đi của Ông/ Bà có tốt không ạ? Tôi có thể giúp gì cho Ông/ Bà ạ?
- Các cách khác

2. Các chủ điểm quen thuộc có thể bao gồm:

- Chỉ đường, tư vấn về 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, đề cập lời phàn nàn của khách tới một giám sát viên, thông tin về sức khỏe và an toàn
- Các chủ điểm khác

3. Cách kết thúc hội thoại có thể bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Tôi hy vọng Ông/ Bà đã có kì 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

4. Cách để xác nhận thông tin có thể bao gồm:

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

5. Cách yêu cầu lịch sự có thể bao gồm:

- Ông vui lòng cung cấp bằng lái xe để thuê xe ạ? Xin Ông cảm phiền chờ 5 phút tôi đang làm việc với khách hàng này ạ?

6. Tránh sử dụng những 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

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

1. Đáp lại lời mở đầu hội thoại/ nhận xét và thực hiện hội thoại đơn giản
2. Nhận xét về những chủ điểm quen thuộc và kết thúc hội thoại
3. Thực hiện và đáp ứng các yêu cầu đơn giản
4. Xác nhận đã hiểu các yêu cầu và đề nghị làm rõ các chỉ dẫn hoặc yêu cầu
5. Mô tả các quy trình hàng ngày và giải thích trình tự các công việc hàng ngày
6. Đưa ra gợi ý cách cải tiến quy trình hàng ngày
7. Bày tỏ những điều thích, điều không thích, ưu tiên và giải thích lý do tại sao

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá phải đảm bảo việc áp dụng trong tình huống công việc thực tế hay mô phỏng trong đó có giao tiếp bằng lời nói ở mức độ cơ bản với khách hoặc trong môi trường lớp học mà học viên có khả năng giao tiếp bằng tiếng Anh cơ bản.

Những phương pháp sau có thể được sử dụng để đánh giá năng lực trong đơn vị năng lực này:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Phỏng vấn
- Đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các vị trí công việc trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.LAN.CL1.01

COS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để tìm kiếm, duy trì và sử dụng kiến thức trong ngành du lịch và khách sạn ở các bối cảnh khác nhau tại nơi làm việc.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Nguồn thông tin hiện tại về ngành du lịch và khách sạn

- P1. Tiếp cận các nguồn thông tin về ngành du lịch và khách sạn có liên quan tới yêu cầu công việc
- P2. Thu thập thông tin về ngành du lịch và khách sạn để hỗ trợ thực hiện công việc một cách hiệu quả

E2. Sử dụng thông tin về ngành để thực hiện tốt nhất công việc

- P3. Thu thập và phổ biến thông tin theo yêu cầu của khách
- P4. Thực hiện các hoạt động liên quan đến công việc theo yêu cầu của pháp luật và các tiêu chuẩn đạo đức
- P5. Áp dụng kiến thức và thông tin về ngành trong hoạt động thường nhật tại doanh nghiệp du lịch và khách sạn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Xác định nguồn thông tin đáng tin cậy trên mạng thông tin (internet) và ở nguồn khác để cập nhật kiến thức ngành nghề
- K2. Mô tả các phân ngành khác nhau trong du lịch và khách sạn và các mối liên hệ quan hệ giữa các phân ngành
- K3. Giải thích vai trò và chức năng của hai trong số các phân ngành sau: dịch vụ Nhà hàng, Lễ tân, Chế biến món ăn/ vận hành Bếp, bộ phận Buồng, Đại lý du lịch, Điều hành/ Hướng dẫn du lịch
- K4. Giải thích ý nghĩa của chất lượng và việc thường xuyên nâng cao chất lượng trong ngành du lịch và khách sạn và vai trò của từng nhân viên trong việc duy trì chất lượng dịch vụ
- K5. 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.
- K6. Mô tả hai bộ luật cơ bản, các quy định hay hướng dẫn áp dụng trong ngành du lịch và khách sạn tác động của các bộ luật đó đến cách thực hiện công việc của nhân viên

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Đơn vị năng lực này áp dụng để duy trì kiến thức về du lịch, có thể bao gồm:
 - Nghiệp vụ khách sạn
 - Nghiệp vụ du lịch và lữ hành
 - Hướng dẫn du lịch
 - Quản lý sự kiện
 - Các ngành khác liên quan đến du lịch như vận chuyển, hàng không, spa và nghỉ dưỡng ...
2. Thông tin có thể liên quan đến:
 - Các ngành khác nhau và mối quan hệ giữa du lịch khách sạn
 - Các vấn đề và yêu cầu về môi trường, bao gồm cả du lịch bền vững và có trách nhiệm
 - Các 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 và đường bộ, các điểm đến tại địa phương....
 - Thông tin về các ngân hàng, bệnh viện, đại sứ quán và các nơi khác ở địa phương
3. Nguồn thông tin có thể bao gồm:
 - Mạng thông tin (kiểm tra độ tin cậy)

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Phương tiện truyền thông
- Hiệp hội du lịch
- Các hiệp hội ngành nghề
- Các tạp chí của ngành
- Các dịch vụ thông tin
- Kinh nghiệm và quan sát của bạn
- Đồng nghiệp, giám sát viên và cán bộ quản lý
- Các mối liên hệ trong ngành, tư vấn viên, cố vấn
- Các nguồn khác

4. Các ngành khác có thể bao gồm:

- Giải trí
- Chế biến món ăn
- Sản xuất rượu
- Vui chơi giải trí
- Hội họp và sự kiện
- Cửa hàng bán lẻ
- Các loại hình khác

5. Các vấn đề pháp lý ảnh hưởng đến ngành bao gồm:

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

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

- Tính bảo mật
- Quy định, thủ tục về hoa hồng
- Đặt buồng vượt trội
- Định giá
- Tiền 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 kiến thức cơ bản 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:

1. Bằng chứng về khả năng tìm kiếm các thông tin khác nhau từ ít nhất hai nguồn
2. Bằng chứng về khả năng tìm ít nhất ba loại thông tin khác nhau liên quan đến thực hiện công việc
3. Bằng chứng về việc thu thập và phổ biến ba loại thông tin theo yêu cầu của khách hàng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

4. Hai ví dụ về thực hiện các hoạt động công việc theo quy định của đơn vị và theo tiêu chuẩn về đạo đức
5. Hai ví dụ về ứng dụng kiến thức và thông tin về ngành vào hoạt động kinh doanh hàng ngày trong ngành du lịch và khách sạn

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp hoặc viết
- Báo cáo của bên thứ ba do giám sát viên viết
- Bài tập đóng vai

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các vị trí công việc trong doanh nghiệp ngành Du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HOT.CL1.08

COS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để thực hiện các thao tác sơ cứu cơ bản trong các bối cảnh khác nhau trong môi trường du lịch và khách sạn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hiện sơ cứu cứu người tại chỗ trong lúc chờ hỗ trợ về y tế

- P2. Đảm bảo người bị thương được thoải mái trước khi gọi hỗ trợ y tế
- P3. Đặt người bị ngất xỉu ở nơi ổn định yên tĩnh và làm thông thoáng không khí để hỗ trợ thở theo quy trình sơ cứu quy định
- P4. Ngăn chặn nguy cơ chảy máu bên ngoài theo thủ tục sơ cứu tiêu chuẩn

E2. Áp dụng sơ cứu cơ bản

- P5. Thực hiện sơ cứu theo quy trình sơ cứu quy định và với các vật dụng và thiết bị sẵn có
- P6. Theo dõi điều kiện của người bị thương và xử lý theo các nguyên tắc sơ cứu quy định
- P7. Kịp thời tìm người thực hiện sơ cứu
- P8. Ghi chép lại tai nạn và chấn thương theo quy trình của tổ chức

E3. Điều chỉnh quy trình sơ cứu trong trường hợp ở vùng sâu vùng xa

- P9. Chăm sóc cho người bị thương trong điều kiện xa cơ sở y tế cho tới khi dịch vụ y tế đến nơi, bao gồm cả việc theo dõi đường thở, nhịp thở và nhịp tim, kiểm soát cơn đau, đảm bảo đủ nước và duy trì nhiệt độ cơ thể
- P10. Chăm sóc đúng cho bệnh nhân 'bị thương nặng' ở vùng xa, bao gồm cả việc chuẩn bị phương tiện để chuyển đi

E4. Thông báo chi tiết về sự việc

- P11. Yêu cầu hỗ trợ y tế thích hợp bằng phương thức giao tiếp phù hợp nhất
- P12. Truyền đạt chi tiết chính xác cho dịch vụ cấp cứu hay người khác về tình trạng người bị thương và các hoạt động kiểm soát sơ cứu
- P13. Chuẩn bị báo cáo kịp thời với giám sát viên, trình bày tất cả các chi tiết liên quan

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các tình huống sơ cứu có thể xảy ra tại nơi làm việc và các thao tác sơ cứu, chữa trị và giải pháp phù hợp
- K2. Liệt kê các quy trình và quy định về sức khỏe
- K3. Giải thích các ưu tiên trong chăm sóc sơ cứu
- K4. Giải thích quy trình sơ cứu cho các trường hợp:
 - a. Tiến hành thẩm định ban đầu trong sơ cứu bệnh nhân
 - b. Kiểm soát chấn thương
 - c. Tiến hành kỹ thuật hồi sức
 - d. Báo cáo các tình huống sơ cứu và hành động cần làm
- K5. Mô tả các kỹ thuật để quản lý và chăm sóc cho người bị thương trong các trường hợp sơ cứu khác nhau, bao gồm:
 - a. Bị bệnh cấp tính và/ hay bị thương
 - b. Bị thương và chảy máu
 - c. Bị bỏng
 - d. Chấn thương xương, khớp và cơ
- K6. Giải thích nguyên nhân ngừng thở hay thở khó

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- K7. Mô tả kế hoạch việc xác định và kiểm soát mối nguy hiểm, bất tỉnh và không có phản ứng, thiếu không khí thở; hỗ trợ hô hấp và tuần hoàn: thả lỏng, nâng lên và áp lực trực tiếp trong trường hợp chảy máu
- K8. Liệt kê các biểu hiện và dấu hiệu về những nguyên nhân phổ biến nhất của tình trạng bất tỉnh:
- Ngộ độc, bị động vật cắn đốt
 - Bong gân và dẫn dây chằng
 - Gãy xương (đơn giản, gãy xương và phức tạp)
 - Trật khớp
 - Chấn thương đầu, cổ và lưng
 - Chảy máu trong nghiêm trọng
 - Chấn thương vùng bụng, xương chậu và ngực
 - Sốc vì chấn thương nặng
 - Đau thắt ngực, nhồi máu cơ tim, suy tim
 - Bỏng và sốc do bỏng
- K9. Giải thích các biện pháp an toàn cần thiết để phòng tránh tai nạn, bệnh tật và chấn thương và nhiễm trùng ở các vùng sâu vùng xa
- K10. Mô tả các kỹ thuật giao tiếp trong việc tiến hành sơ cứu

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Các yếu tố thay đổi cung cấp lời khuyên và diễn giải các phạm vi hoạt động cũng như bối cảnh của đơn vị năng lực này. Nó cho phép sự khác biệt tại các đơn vị và nơi làm việc khác nhau. Điều này giúp đơn vị năng lực có tính toàn diện hơn và giúp cho việc đánh giá được đầy đủ.

Đơn vị năng lực này đề cập việc thực hiện quy trình sơ cứu cơ bản trong các doanh nghiệp khách sạn và du lịch và khách sạn, có thể bao gồm: bộ phận Lễ tân, Buồng, dịch vụ Nhà hàng, Chế biến món ăn, công ty Lữ hành và Điều hành du lịch, Hướng dẫn viên du lịch hay Thuyết minh viên du lịch, Phục vụ trên tàu thủy du lịch.

- Các mối nguy hiểm vật lý có thể bao gồm:*
 - Các mối nguy tại nơi làm việc, ví dụ máy móc, phương tiện vận chuyển, môi trường
 - Các mối nguy hiểm liên quan tới kiểm soát người bị thương, như bị cắn đốt, bối rối, người bị thương trở nên dữ dằn
 - Các chất dịch cơ thể
 - Rủi ro bị thương nặng hơn
- Các dấu hiệu sống còn và tình trạng sức khỏe của người bị thương cần phải được kiểm soát về:*
 - Phản ứng: xem có bất tỉnh hay còn tỉnh táo
 - Đường thở: xem có bị tắc, hay sắp bị tắc không
 - Hô hấp: kiểm tra xem có đều hay không đều, các vấn đề đối với phổi
 - Tuần hoàn: kiểm tra nhịp tim, nhịp tim khỏe/ yếu, nhịp tim nhanh
 - Có chấn thương cổ hoặc lưng không
 - Sốc
 - Dị ứng
 - Chảy máu
- Xử lý sơ cứu có thể bao gồm:*
 - Xử lý chảy máu ngoài và sốc
 - Xử lý vết thương nhỏ và kiểm soát nhiễm trùng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Xử lý vết cắn độc, đốt/ nhiễm độc/ dị ứng
- Xử lý gãy xương
- Xử lý chấn thương đầu và cột sống
- Xử lý khó thở bao gồm cả xoang

4. Sơ cứu có thể bao gồm:

- Kỹ thuật hồi sức
- Kỹ thuật hô hấp nhân tạo CPR (cardio pulmonary resuscitation)
- Chăm sóc vết thương chảy máu
- Chăm sóc vết bỏng và bỏng nước
- Kiểm soát nhiễm trùng
- Băng bó, băng nẹp

5. Tìm kiếm hỗ trợ sơ cứu có thể bao gồm:

- Nhờ đồng nghiệp hỗ trợ
- Nhờ hỗ trợ từ sơ cứu viên
- Yêu cầu hỗ trợ của dịch vụ cấp cứu
- Yêu cầu hỗ trợ y tế
- Tuân theo chính sách của khách sạn (giúp đỡ khách mua thuốc hay đưa thuốc cho khách)

6. Chi tiết có thể liên quan tới:

- Tình trạng của người bị thương
- Địa điểm
- Các hình thức hỗ trợ
- Số người bị thương
- Yêu cầu hỗ trợ

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này khó có thể đánh giá qua quan sát tại nơi làm việc trừ khi có trường hợp cấp cứu y tế khẩn cấp và học viên trực tiếp liên quan xử lý tại nơi làm việc. Do đó hình thức đánh giá tốt nhất là qua mô phỏng trong môi trường có kiểm soát.

Việc đánh giá phải đảm bảo:

1. Kiến thức về các chính sách và quy trình liên quan tới việc thực hiện sơ cứu
2. Kiến thức về chính sách và quy trình liên quan tới hoàn thành báo cáo sơ cứu
3. Ba sự việc thể hiện khả năng áp dụng các nguyên tắc cơ bản trong thực hiện sơ cứu trong tình huống mô phỏng
4. Hai sự việc thể hiện khả năng thực hiện các quy trình cần thiết để kiểm soát tình huống nguy hiểm đến tính mạng
5. Một lần thao tác hô hấp nhân tạo (CPR) và kỹ thuật hồi sức

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể đánh giá qua tình huống mô phỏng để kiểm tra khả năng ứng dụng năng lực:

- Việc đánh giá phải bao gồm thao tác thực tế qua hoạt động mô phỏng, kèm theo các phương pháp đánh giá kiến thức nền tảng
- Đánh giá phải liên quan đến phạm vi công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Có thể đánh giá kiến thức thông qua kiểm tra vấn đáp và viết
- Bài tập đóng vai

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên trong ngành Du lịch, làm việc trong các lĩnh vực nghề và doanh nghiệp khác nhau

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HOT.CL1.12

COS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này đề cập các năng lực cần thiết để đảm bảo an toàn tại nơi làm việc và có trách nhiệm về sự an toàn và an ninh của bản thân và người khác. Nó bao gồm việc xác định mối nguy hiểm, giảm thiểu rủi ro và đóng góp đảm bảo an ninh tại nơi làm việc.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giảm thiểu rủi ro cho người và tài sản tại nơi làm việc

- P1. Tuân theo quy trình an toàn để giảm thiểu rủi ro cho người và tài sản
- P2. Duy trì an ninh tại nơi làm việc tuân theo các quy trình sẵn có
- P3. Đảm bảo an toàn và an ninh cho bản thân và người khác trong khu vực làm việc của mình
- P4. Hành động theo cách làm giảm thiểu rủi ro cho mình và người khác

E2. Hành động để xử lý các rủi ro về an ninh và an toàn

- P5. Thực hiện các hành động phù hợp khi xảy ra sự cố về an ninh và an toàn cho bản thân và người khác
- P6. Thực hiện các hành động phù hợp để đảm bảo có thể làm việc an toàn với các khách khó tính và hung hăng
- P7. Thực hiện hành động phù hợp khi xác định được các mối nguy hiểm cho mọi người

E3. Cung cấp các dịch vụ an ninh cơ bản

- P8. Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị và các nơi khác
- P9. Hộ tống, dịch chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị

E4. Ghi nhận, báo cáo các mối nguy hiểm và các sự cố

- P10. Báo cáo với người có thẩm quyền về các mối nguy hiểm tiềm ẩn tại nơi làm việc
- P11. Báo cáo và ghi lại các sự cố theo quy trình định sẵn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích lý do phải đánh giá và báo cáo các rủi ro
- K2. Mô tả hành động cần làm đối với các loại rủi ro khác nhau
- K3. Nêu rõ trách nhiệm cá nhân mình trong việc duy trì an toàn và an ninh cho bản thân và người khác tại nơi làm việc
- K4. Mô tả 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
- K5. Mô tả vai trò của bạn trong việc duy trì sức khỏe, an toàn và an ninh tại nơi làm việc
- K6. Liệt kê các quy trình phải tuân theo trong các trường hợp khẩn cấp khác nhau
- K7. Mô tả các cách xác định biểu hiện hung hăng và các hành động cần làm để đảm bảo cho sự an toàn của bản thân
- K8. Giải thích cách xác định mối nguy hiểm và báo cáo
- K9. Liệt kê một vài cách để giảm thiểu rủi ro tại nơi làm việc
- K10. Giải thích cách vận hành các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị và ở các nơi làm việc khác
- K11. Mô tả quá trình hộ tống, dịch chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị
- K12. Liệt kê các phương thức báo cáo theo quy định trong trường hợp tai nạn hay gặp sự cố

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Quy trình an toàn để giảm thiểu rủi ro và an ninh cho người và tài sản bao gồm:
 - Các quy trình do đơn vị quy định

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Quy định của chính phủ về sức khỏe và an toàn lao động
2. *Giảm thiểu rủi ro cho bản thân và người khác bao gồm:*
 - Bảo đảm an toàn cho khách
 - Bảo đảm bản thân tránh được những rủi ro không cần thiết
 3. *Các sự cố liên quan tới an ninh và an toàn của bản thân và 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
 - Loại khác
 4. *Các biện pháp thích hợp đảm bảo bạn có thể làm việc an toàn với các 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
 5. *Các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc tại các nơi làm việc khác có thể bao gồm:*
 - Máy bộ đàm cầm tay
 - Máy quay an ninh
 - Kiểm soát chìa khóa
 - Két an toàn/ hộp an ninh
 - Các thiết bị khác
 6. *Hệ thống, 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
 7. *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
 8. *Báo cáo và ghi chép các sự cố theo quy trình có thể bao gồm:*

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- 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 tại những nơi có sự cố xảy ra, có ghi chép và được báo cáo. Nếu không có các báo cáo đó thì 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:

1. Hai lần lựa chọn phương pháp phù hợp để xử lý khách hàng khó tính và hung hăng
2. Một lần vận hành thiết bị an ninh cơ bản tại đơn vị hoặc nơi làm việc khác
3. Một lần hộ tống, di chuyển và lưu giữ các vật dụng có giá trị
4. Hai lần ghi lại và báo cáo các mối nguy hiểm và các sự cố

Ứng viên phải có kiến thức về:

1. Các quy trình an toàn sẵn có để giảm thiểu rủi ro cho người và tài sản
2. Biết cách hành động để xử lý các rủi ro về an ninh, an toàn

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá cho đơn vị năng lực này có thể thực hiện qua báo cáo sự cố tại nơi làm việc thực tế của học viên và báo cáo chứng thực của giám sát viên. Nếu không thực hiện theo phương pháp trên tại nơi làm việc, thì đánh giá có thể thông qua:

- Mô phỏng tình huống khẩn cấp/ bài tập đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp hoặc viết để đánh giá hiểu biết của học viên về các năng lực trong đơn vị năng lực này

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các Nhân viên làm việc trong ngành Du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HSS.CL4.01: Thiết lập và duy trì nơi làm việc an ninh và an toàn

COS9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để có thể áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Nhập dữ liệu vào hệ thống thông tin và truyền thông

- P1. Nhập dữ liệu vào máy tính sử dụng chương trình/ ứng dụng phù hợp với quy trình của đơn vị
- P2. Kiểm tra tính chính xác của thông tin và lưu thông tin theo quy trình vận hành tiêu chuẩn
- P3. Nhập dữ liệu vào thiết bị lưu trữ theo yêu cầu

E2. Truy cập thông tin bằng công nghệ truyền thông

- P4. Lựa chọn đúng chương trình/ ứng dụng dựa theo yêu cầu công việc
- P5. Truy cập các chương trình/ ứng dụng có chứa thông tin yêu cầu theo quy trình của đơn vị
- P6. Lựa chọn đúng, mở và đóng các biểu tượng trên màn hình chính với mục đích tìm kiếm

E3. Xử lý/ tạo dữ liệu bằng công nghệ máy tính

- P7. Xử lý các dữ liệu đã lưu/ nhập bằng cách sử dụng các lệnh phần mềm thích hợp
- P8. In dữ liệu theo yêu cầu bằng cách sử dụng các thiết bị máy tính phần cứng/ ngoại vi theo quy trình vận hành tiêu chuẩn
- P9. Chuyển tập tin và dữ liệu đến các hệ thống tương thích bằng các phần mềm, phần cứng và thiết bị ngoại vi theo quy trình vận hành tiêu chuẩn

E4. Duy trì các thiết bị và hệ thống máy tính

- P10. Thao tác hệ thống để lau chùi, bảo trì nhỏ và thay thế các bộ phận
- P11. Thao tác theo quy trình để đảm bảo an ninh cho dữ liệu, bao gồm việc sao lưu thường xuyên và kiểm tra vi-rút theo quy trình vận hành tiêu chuẩn
- P12. Thực hiện quy trình duy trì tập tin dữ liệu cơ bản theo quy trình vận hành tiêu chuẩn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và giải thích hình thái hiệu quả cơ bản khi sử dụng bàn phím và máy tính
- K2. Mô tả các loại hình chính của công nghệ thông tin và các chức năng cơ bản của các hệ điều hành khác nhau
- K3. Liệt kê và mô tả các phần chính trong máy tính
- K4. Định nghĩa các thiết bị lưu dữ liệu và các loại bộ nhớ cơ bản
- K5. Mô tả và giải thích các loại hình phần mềm, chương trình diệt vi-rút và an ninh hệ thống
- K6. Giải thích cách tính toán công suất của máy tính
- K7. Mô tả cách tạo dữ liệu đầy đủ và chính xác theo yêu cầu
- K8. Giải thích cách sử dụng các thiết bị và quy trình phù hợp để chuyển tập tin/ dữ liệu chính xác
- K9. Mô tả tầm quan trọng của việc duy trì hệ thống máy tính.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Tiêu chuẩn trong đơn vị năng lực này bao gồm các phần sau:

1. Các công cụ, thiết bị và tài liệu yêu cầu có thể bao gồm:

- Thiết bị lưu trữ
- Các phần cứng và phần mềm khác nhau

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Hệ thống máy tính cá nhân
- Máy tính xách tay
- Máy in
- Máy scan
- Bàn phím
- Chuột máy tính

2. Ổ đĩa CD, DVD, các thiết bị lưu trữ có thể bao gồm

- Phần cứng và thiết bị ngoại vi
- Máy tính cá nhân
- Máy tính bảng
- Hệ thống kết nối
- Thiết bị truyền thông
- Máy in
- Máy scan
- Bàn phím
- Chuột máy tính

3. Phần mềm có thể (không giới hạn) bao gồm:

- Các gói soạn thảo văn bản
- Các gói cơ sở dữ liệu
- Internet
- Chương trình lập bảng biểu

4. Phương tiện lưu trữ có thể (không giới hạn) bao gồm:

- Đĩa mềm
- Đĩa CD
- Đĩa nén
- Đĩa DVDs
- Ổ đĩa cứng, tại chỗ hay từ xa

5. Hướng dẫn làm việc có thể bao gồm:

- Các loại thiết bị sử dụng
- Nội thất phù hợp
- Tư thế ngồi
- Tư thế nâng
- Độ sáng màn hình hiển thị

6. Hiểu biết về CNTT có thể bao gồm:

- Quản lý các danh mục, thư mục, tập tin
- Quản lý các thiết bị kết nối
- Bảo trì đơn giản
- Tạo thêm bộ nhớ cho ổ cứng
- Các chương trình kiểm tra

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Xóa các tập tin không mong muốn
- Sao lưu các tập tin
- Kiểm tra lỗi ổ cứng
- Sử dụng chương trình cập nhật chống vi-rút
- Quét sạch bụi trên bề mặt bên trong và bên ngoài

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá năng lực bao gồm:

1. Quan sát việc sử dụng ít nhất hai phần mềm
2. Ít nhất một báo cáo về tạo dữ liệu trên hệ thống máy tính
3. Theo dõi ít nhất một quy trình bảo dưỡng hệ thống thông tin

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp hoặc viết
- Báo cáo của bên thứ ba do người giám sát viết

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hầu hết Nhân viên trong ngành Du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

DT.TCC.CL1.10

LĨNH VỰC NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH – ĐƠN VỊ NĂNG LỰC CHUNG

GES2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để nhận và giải quyết các phàn nàn của khách hàng ở các bối cảnh khác nhau tại nơi làm việc trong ngành Du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xác định và phân tích phàn nàn

- P1. Tiếp nhận và ghi lại chính xác các phàn nàn qua lời nói của khách, sử dụng các kỹ năng lắng nghe chủ động và thông cảm với khách
- P2. Xác định bản chất lời phàn nàn của khách thông qua các kỹ thuật giao tiếp phù hợp
- P3. Ghi sổ hoặc lưu lại các lời phàn nàn theo đúng quy trình

E2. Xử lý các phàn nàn

- P4. Trấn an khách hàng rằng các phàn nàn của khách sẽ được xử lý nhanh nhất có thể để có thể giải quyết được vấn đề
- P5. Xử lý phàn nàn theo tiêu chuẩn, chính sách và quy trình của đơn vị
- P6. Thu thập và xem xét các tài liệu liên quan tới lời phàn nàn
- P7. Cập nhật sổ ghi chép các phàn nàn

E3. Xác định hành động và giải quyết phàn nàn

- P8. Thỏa thuận và xác nhận hành động để giải quyết phàn nàn với khách
- P9. Thể hiện cam kết sẽ giải quyết phàn nàn với khách
- P10. Thông báo với khách về kết quả điều tra phàn nàn

E4. Nhờ giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng

- P11. Xác định các phàn nàn cần nhờ cấp quản lý, người khác hay các đối tượng bên ngoài can thiệp
- P12. Chuyển lời phàn nàn đến đúng người để họ tiếp tục giải quyết theo đúng mức độ/ phạm vi trách nhiệm
- P13. Chuyển tiếp tất cả các tài liệu cần thiết bao gồm cả các báo cáo điều tra cho người thích hợp
- P14. Chuyển lên cấp cao hơn các phàn nàn chưa giải quyết được cho người thích hợp, như Tổng Giám đốc

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các cách/ loại phàn nàn thông thường
- K2. Mô tả quá trình xử lý một phàn nàn đơn giản
- K3. Mô tả các yếu tố cần xem xét khi xử lý phàn nàn của khách hàng đến từ các nền văn hóa khác nhau
- K4. Giải thích cách ghi nhận các phàn nàn qua lời nói bằng kỹ thuật lắng nghe chủ động và thông cảm
- K5. Giải thích cách ghi sổ hay cách lưu lời phàn nàn theo đúng quy trình
- K6. Giải thích quá trình giải quyết vấn đề cho khách và thông báo với khách về kết quả điều tra phàn nàn
- K7. Giải thích quá trình chuyển tiếp giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Đơn vị năng lực này ứng dụng với các phàn nàn nhận được tại bất cứ bộ phận nào trong khách sạn, nhà hàng, công ty điều hành du lịch hay công ty lữ hành.

12. Các phàn nàn có thể liên quan tới việc bày tỏ sự không hài lòng với dịch vụ, bao gồm các trường hợp sau:

- Phàn nàn qua văn bản, như qua thư, thư điện tử, trên trang mạng, qua phương tiện truyền thông xã hội...

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Phiếu phàn nàn hay phiếu phản hồi
- Phàn nàn qua lời nói, trực tiếp đối mặt, hay qua điện thoại

13. Các kỹ năng giao tiếp phù hợp có thể là:

- Sử dụng phương pháp nghe chủ động với các câu hỏi đóng và câu hỏi mở
- Nói 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

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

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

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

- Cung cấp tài liệu và/ hoặc bằng chứng bổ sung cho phàn nàn của khách
- Thông tin (bằng lời hay văn bản) liên quan trực tiếp tới lời phàn nàn đang được xử lý
- Thông tin (bằng lời hay văn bản) được trình bày chính xác với thái độ bình tĩnh

3. 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

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

1. Ít nhất hai loại đối tượng khách hàng
2. Ít nhất hai loại phàn nàn
3. Ít nhất hai loại phương pháp giao tiếp
4. Ít nhất hai ví dụ về thông tin được cung cấp cho khách hàng

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá tại nơi làm việc hoặc bên ngoài:

- Đánh giá cần bao gồm việc thể hiện thực tế quá trình giải quyết phàn nàn tại nơi làm việc hoặc qua hoạt động mô phỏng, kèm theo các phương pháp đánh giá để đánh giá kiến thức nền tảng
- Đánh giá phải liên hệ với phạm vi công việc hay phạm vi trách nhiệm của học viên

Các phương pháp sau có thể được sử dụng để đánh giá cho đơn vị năng lực này:

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết
- Hồ sơ bằng chứng
- Giải quyết vấn đề
- Bài tập đóng vai

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Báo cáo của bên thứ ba do giám sát viên thực hiện
- Các công việc hay dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả Nhân viên phục vụ trực tiếp khách hàng trong Khách sạn, Nhà hàng, hay trong Công ty Điều hành du lịch, như Nhân viên quan hệ khách hàng, Nhân viên Lễ tân, Nhân viên thu ngân, Nhân viên Thông tin và hỗ trợ hành lý, Giám sát viên.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HOT.CL1.11 – Quản lý và giải quyết các tình huống có mâu thuẫn

GES4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần có để xử lý các giao dịch tài chính trong bất kỳ một đơn vị kinh doanh lữ hành và lưu trú du lịch nào.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xử lý hóa đơn và thanh toán

- P1. Nhận và kiểm tra các khoản thanh toán từ khách hàng và trả lại tiền thừa nếu có
- P2. Chuẩn bị và xuất hóa đơn chính xác, bao gồm tất cả các chi tiết về thuế liên quan
- P3. Xử lý và ghi lại các giao dịch theo quy trình của đơn vị
- P4. Thực hiện giao dịch qua các phần mềm phù hợp
- P5. Thực hiện giao dịch theo tiêu chuẩn của đơn vị về tốc độ và dịch vụ khách hàng

E2. Đối chiếu các khoản thu

- P6. 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
- P7. 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
- P8. Xác định rõ việc ghi chép chứng từ trên máy tính hoặc đọc chứng từ vào cuối ca hoặc in ra chứng từ
- P9. Lấy ra các khoản tiền thanh toán đã thu được và chuyển đi theo quy trình bảo mật của đơn vị
- P10. 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
- P11. Xem xét hoặc báo cáo sự khác biệt khi đối chiếu các khoản tiền theo phạm vi trách nhiệm của mình
- P12. Thực hiện việc ghi chép theo đúng các quy trình của đơn vị

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và mô tả quy trình xử lý các loại giao dịch khác nhau trong bối cảnh của các ngành nghề liên quan
- K2. Giải thích các nguyên tắc cơ bản của quy trình đối chiếu và cân đối
- K3. Xác định các phần mềm liên quan, chẳng hạn như điểm bán hàng
- K4. Giải thích vai trò và ý nghĩa của quy trình đối chiếu và cân đối theo nghĩa rộng của quản trị tài chính
- K5. Liệt kê và mô tả quy trình an ninh đối với tiền mặt và các chứng từ tài chính khác
- K6. 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
- K7. Giải thích cách thức thực hiện nhiều giao dịch cùng một lúc và các giao dịch khác nhau trong các tình huống và bối cảnh khác nhau

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. 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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Phiếu thanh toán
- Thanh toán qua công ty
- Hoàn lại tiền
- Séc du lịch
- Ngoại tệ

2. Quy trình cân đối có thể được thực hiện:

- Phương pháp thủ công
- Điện tử

3. 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

Đánh giá thực hiện công việc bao gồm:

1. Ít nhất hai lần xử lý hóa đơn
2. Ít nhất một lần thực hiện quy trình cân đối thanh toán
3. Ít nhất một lần thực hiện quy trình xử lý thu tiền từ bán hàng

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:

- Quan sát trực tiếp học viên trong quá trình giao dịch tài chính và cân đối các khoản thanh toán
- Rà soát lại các tài liệu đối chiếu do học viên thực hiện
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kiến thức về các quy trình giao dịch tiền mặt hoặc không dùng tiền mặt
- Xem lại các hồ sơ chứng cứ và báo cáo của các bộ phận khác trong đơn vị về công việc do học viên thực hiện

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các Nhân viên thực hiện các giao dịch tài chính trong ngành Du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TCC.CL1.12 Thực hiện giao dịch tài chính trong bán hàng

GES9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để bắt đầu làm quen và phát triển mối quan hệ tốt với khách hàng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Gặp và chào khách

- P1. Chào đón khách theo cách phù hợp
- P2. Giới thiệu bạn và những người khác với khách
- P3. Đưa ra câu hỏi để làm quen với khách

E2. Xử lý các câu hỏi và yêu cầu của khách hàng

- P4. Trả lời các câu hỏi rõ ràng và trung thực
- P5. Yêu cầu nhắc lại hoặc làm rõ câu hỏi hoặc yêu cầu của khách
- P6. Thực hiện giải quyết kịp thời yêu cầu của khách kịp thời
- P7. 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
- P8. Tìm sự trợ giúp từ các nguồn khác nếu không thể đáp ứng yêu cầu hoặc không trả lời được câu hỏi của khách

E3. Tham gia cuộc nói chuyện ngắn và cởi mở với khách

- P9. Bắt đầu câu chuyện bằng các chủ đề phù hợp
- P10. Thể hiện các kỹ thuật thay phiên nói để ngừng hay tiếp tục khi tới lượt mình nói
- P11. Tỏ sự quan tâm đến những gì khách đang nói
- P12. Cắt ngang cuộc nói chuyện một cách lịch sự
- P13. Kết thúc cuộc nói chuyện một cách lịch sự

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách gặp và chào đón khách nồng nhiệt
- K2. Giải thích cách nói chuyện ngắn với khách dùng kỹ thuật nói luân phiên
- K3. 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
- K4. Mô tả cách thức bàn luận nhiều chủ đề
- K5. Giải thích cách nói chuyện về các sự kiện quá khứ, hiện tại và tương lai
- K6. Mô tả cách nhận biết các chủ đề cấm kỵ và có khả năng xúc phạm khách
- K7. Giải thích cách sử dụng các phương pháp khác nhau khi trả lời các câu hỏi và yêu cầu của khách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. 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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

2. Phát triển các hành vi và cách xử sự phù hợp bao gồm:

- Đưa ra các 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 các sự khác biệt văn hóa

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá năng lực bao gồm:

1. Quan sát hay ghi lại được ít nhất ba lần chào đón khách theo cách phù hợp
2. Quan sát hay ghi lại được ít nhất ba lần trả lời câu hỏi và yêu cầu của khách
3. 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.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá phù hợp phải bao gồm:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Tiến hành các cuộc phỏng vấn
- Đóng vai

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.14

GES10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để xây dựng, hoàn thành và trình bày các báo cáo khác nhau trong ngành Du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị các loại báo cáo khác nhau

- P1. Phát triển báo cáo chi tiết theo yêu cầu
- P2. 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
- P3. Xử lý dữ liệu để đưa vào báo cáo
- P4. Viết báo cáo

E2. Trình bày các loại hình báo cáo khác nhau

- P5. Phân phát các báo cáo theo yêu cầu nội bộ
- P6. Thuyết trình để hỗ trợ cho báo cáo

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các loại báo cáo khác nhau được sử dụng trong đơn vị của mình và mục đích của từng loại báo cáo
- K2. Mô tả cách định dạng báo cáo và các tài liệu khác sử dụng trong đơn vị
- K3. Mô tả các quy tắc an ninh và bảo mật liên quan đến các báo cáo và tài liệu nội bộ
- K4. Giải thích cách thức đảm bảo các báo cáo và tài liệu được rõ ràng và dễ đọc
- K5. Mô tả các cách vẽ sơ đồ, bảng biểu và đồ họa để báo cáo dễ đọc và dễ hiểu
- K6. Giải thích các bước cần làm để chuẩn bị và trình bày thuyết trình

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Viết 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 xác định các 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

2. Các nguồn dữ liệu có thể bao gồm:

- Thực địa
- Các tài liệu nghiên cứu
- Các sách đã xuất bản
- Các báo cáo học thuật
- Các báo cáo trong ngành
- Tài liệu của đồng nghiệp
- Cơ sở dữ liệu máy tính
- Tra cứu trên mạng thông tin và các trang mạng cụ thể
- Báo và tạp chí
- Các sách báo trong ngành
- Các chuyên viên và chuyên gia trong ngành

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Các nguồn khác

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

- Cấp quyền phát hành thông tin hoặc/và 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

4. Phân tích dữ liệu có thể bao gồm:

- Đảm bảo các dữ liệu báo cáo được phân tích theo quy trình đáp ứng được 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

5. Viết báo cáo bao gồm:

- Nhập dữ liệu cần thiết vào báo cáo
- Chỉnh sửa dữ liệu theo yêu cầu
- Lưu, sắp xếp, gửi và in các báo cáo

6. Sử dụng các chức năng cao cấp 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

7. Đáp ứng yêu cầu về khung thời hạn:

- Như đã thỏa thuận với các giám sát viên và ban quản lý
- Các mốc 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
- Các thời hạn được thỏa thuận với những cá nhân người sử dụng hoặc người yêu cầu báo cáo
- Nhập thông tin từ các tập tin khác khi cần, bao gồm lọc và nhập dữ liệu
- Kiểm tra chính tả, lỗi ngữ pháp và dữ liệu số

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Đọc kiểm chứng nội dung báo cáo về tính hợp lý, 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 quản lý và điều hành cốt yếu, cũng như cung cấp các thông tin phụ trợ có liên quan
- Chỉnh sửa các báo cáo khi có lỗi, thiếu sót hay thiếu nhất quán được phát hiện trong quá trình đọc kiểm chứng và kiểm tra các hoạt động
- Trình bày báo cáo với người đã được chỉ định phù hợp để được duyệt 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 khi cần và lưu trữ theo yêu cầu của tổ chức

1. *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 báo cáo trực tiếp đến các cá nhân đã được chỉ định
- Đặt báo cáo đã in ra tại nơi quy định như các hộp thư
- Chuyển tiếp bản mềm của báo cáo đến danh sách người cần nhận báo cáo
- Theo dõi 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 đủ thời gian cho người nhận đọc và hiểu kỹ tài liệu trước các buổi họp và các dịp ra quyết định.

2. *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 ở dạng bản cứng, dạng đầy đủ hoặc thu gọn tại buổi thuyết trình
- Đảm bảo tổ chức buổi thuyết trình một cách logic và trình tự hợp lý, cân bằng về mục tiêu, ngữ cảnh và khán giả
- Tổng hợp và/ hoặc thu thập các nguồn tư liệu hiện hữu để sử dụng bổ trợ và/hoặc minh họa cho bài thuyết trình
- Tuân theo các tiêu chuẩn của ngành hoặc/ và đơn vị về trình bày báo cáo
- Luyện tập và trau chuốt bài thuyết trình

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá năng lực bao gồm:

1. Chuẩn bị ít nhất hai loại báo cáo
2. Thực hiện ít nhất hai bài thuyết trình về các loại báo cáo

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Phân tích hồ sơ tài liệu do học viên chuẩn bị
- Đánh giá bài thuyết trình bổ trợ cho báo cáo
- Kiểm tra vấn đáp và viết
- Các báo cáo của bên thứ ba, do giám sát viên viết

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Các công việc và dự án được giao
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các lĩnh vực trong ngành Du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.08

GES11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỔ CHỨC CÁC CHUYẾN THAM QUAN VÀ DU LỊCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để tổ chức và thực hiện các hoạt động du lịch bao gồm cả các chuyến tham quan ngắn hoặc du lịch trong ngày.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Công tác chuẩn bị cho hoạt động du lịch

- P1. Chuẩn bị chuyến du lịch cho bản thân và cho người khác
- P2. Lên kế hoạch để có được kết quả bền vững tích cực cho cả khách và cộng đồng địa phương
- P3. Tham vấn tất cả các thành phần tham gia (khách du lịch, cộng đồng địa phương và các thành phần khác) về cách tổ chức sắp xếp các hoạt động du lịch

E2. Thực hiện hoạt động du lịch theo các tiêu chuẩn về du lịch có trách nhiệm

- P4. Đưa ra những lời khuyên cho khách hàng về nguyên tắc ứng xử có trách nhiệm trước khi đi đến điểm du lịch
- P5. Đảm bảo an toàn cho du khách, và bảo vệ môi trường
- P6. Giám sát và duy trì thực hiện các nguyên tắc ứng xử có trách nhiệm của du khách

E3. Đánh giá hoạt động du lịch

- P7. Thu thập phản hồi của du khách về chuyến đi
- P8. Báo cáo với các cấp quản lý/ giám sát về các phản hồi của du khách để cải thiện các chuyến đi trong tương lai.

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích và liệt kê các vấn đề về địa bàn hoạt động, bao gồm cả những vấn đề cụ thể về du lịch và đặc biệt là môi trường hoạt động
- K2. Mô tả tác động của các hoạt động du lịch
- K3. Mô tả và xác định các điểm đến/ địa bàn hoạt động có thể tổ chức thực hiện các hoạt động du lịch
- K4. Liệt kê và giải thích các quy định đối với du khách, ví dụ như pháp luật, hướng dẫn hay qui chuẩn ứng xử của ngành
- K5. Mô tả cách giám sát và duy trì thực hiện các nguyên tắc ứng xử du lịch có trách nhiệm
- K6. Giải thích các phương pháp có thể sử dụng để thu thập và báo cáo/ chia sẻ các thông tin phản hồi về chuyến đi

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Có trách nhiệm với sự bền vững của môi trường, xã hội và kinh tế có thể liên quan tới:

- Các khía cạnh tiêu cực về môi trường
- Các khía cạnh tiêu cực về xã hội
- Các khía cạnh tiêu cực về kinh tế
- Các khía cạnh tích cực về môi trường
- Các khía cạnh tích cực về xã hội
- Các khía cạnh tích cực về kinh tế

2. Các kỹ thuật và quy trình giảm thiểu tác động có thể là:

- Giới hạn hoặc hạn chế sự tiếp cận
- Mức độ xây dựng trong khu vực
- Tính xác thực theo từng giai đoạn
- Các giải pháp công nghệ
- Bảo tồn di sản

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

3. Sự thay đổi trong môi trường tự nhiên bao gồm:

- Các vấn đề sinh sản
- Thay đổi trong hệ động vật
- Thay đổi trong hệ thực vật
- Xói mòn
- Xem các loài

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá khả năng thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất hai hoạt động du lịch đã được tổ chức, sắp xếp và ghi lại thành văn bản làm bằng chứng
2. Ít nhất ba bản đánh giá về các chuyến du lịch đã hoàn thành

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát trực tiếp học viên tổ chức một chuyến du lịch hay một hoạt động tại một điểm trong chuyến du lịch
- Sử dụng nghiên cứu tình huống để đánh giá khả năng áp dụng phù hợp các cách tiếp cận tác động tối thiểu đến môi trường
- Các tài liệu về kế hoạch chuyến du lịch, và phản hồi và đánh giá của khách hàng
- Kiểm tra vấn đáp hoặc viết để đánh giá kiến thức về các tác động của du lịch, các cách tiếp cận tác động tối thiểu và các yêu cầu có tính quy định.

CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên tham gia tổ chức các chuyến đi cho nhóm

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.05

GES12. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để áp dụng các nguyên tắc về du lịch có trách nhiệm trong môi trường du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Áp dụng các nguyên tắc doanh nghiệp xanh

- P1. Đóng góp trong việc tiết kiệm năng lượng
- P2. Giảm thiểu in và sử dụng giấy
- P3. Tăng cường tái sử dụng bất cứ khi nào có thể
- P4. Áp dụng các quy trình của tổ chức về tiết kiệm nước, giảm thiểu/ phân loại/ tách biệt chất thải

E2. Đóng góp cho các hoạt động du lịch có trách nhiệm

- P5. Ủng hộ các hoạt động du lịch có trách nhiệm tại nơi làm việc
- P6. Quảng bá và tuyên truyền các hoạt động du lịch có trách nhiệm đến khách hàng
- P7. Khuyến khích các nhà cung cấp áp dụng các nguyên tắc của du lịch có trách nhiệm

E3. Cập nhật các kiến thức du lịch có trách nhiệm

- P8. Hành động để tiếp nhận các thông tin từ các tổ chức liên quan
- P9. Lưu trữ và chia sẻ các thông tin mới
- P10. Kết hợp kiến thức mới vào các hoạt động hiện tại

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và giải thích tầm quan trọng của việc áp dụng các nguyên tắc doanh nghiệp/ văn phòng xanh
- K2. Mô tả các quy trình giảm thiểu tiêu thụ năng lượng trong đơn vị
- K3. Xác định tầm quan trọng của tiết kiệm nước và giảm thiểu/ phân loại/ tách biệt rác thải ở phạm vi đơn vị
- K4. Giải thích áp dụng các nguyên tắc về du lịch có trách nhiệm trong thực tiễn
- K5. Liệt kê và mô tả các nguồn thông tin về du lịch có trách nhiệm
- K6. Mô tả các kênh và công cụ xúc tiến quảng bá các hoạt động du lịch có trách nhiệm
- K7. Liệt kê và mô tả các cách tương tác với khách hàng qua các hoạt động quảng bá du lịch có trách nhiệm
- K8. Mô tả các cách mà các nhà cung cấp có thể thực hành du lịch có trách nhiệm
- K9. Giải thích cách tổ chức và sử dụng thông tin du lịch có trách nhiệm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các nguyên tắc của du lịch có trách nhiệm có thể bao gồm:

- Sử dụng tối ưu các nguồn năng lượng thiên nhiên
- Tôn trọng và bảo tồn các giá trị văn hóa xã hội đích thực
- Đảm bảo lợi ích kinh tế bền vững và có thể có đạt được cho các bên liên quan

2. Các quy trình và chủ đề của đơn vị có thể bao gồm:

- Sử dụng năng lượng tái tạo hoặc năng lượng mặt trời khi có thể
- Giảm thiểu khí thải nhà kính
- Giảm thiểu sử dụng các tài nguyên không tái tạo được
- Sử dụng hiệu quả hơn các nguồn tài nguyên, năng lượng và nước

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Tối đa hóa cơ hội tái sử dụng, tái chế biến và phục hồi các vật liệu

3. Xác định chiến lược bù đắp hoặc giảm nhẹ các ảnh hưởng tới môi trường:

- Bảo tồn năng lượng
- Giảm sử dụng các chất hóa học
- Giảm tiêu thụ các vật liệu
- Từ bỏ việc sử dụng các vật liệu độc hại và nguy hiểm

4. Áp dụng các chủ đề và ý tưởng về du lịch có trách nhiệm có thể bao gồm:

- Bảo vệ thiên nhiên, giới hạn những ảnh hưởng nguy hiểm, thời gian và địa điểm của các hoạt động
- Trình bày các thông tin du lịch có trách nhiệm, như việc tái sử dụng các loại khăn lau, tiết kiệm nước, thông báo cho khách về sự khan hiếm của các tài nguyên vật chất

5. Xúc tiến, quảng bá các hoạt động du lịch có trách nhiệm có thể bao gồm:

- Đưa các hoạt động du lịch có trách nhiệm trong các ấn phẩm quảng cáo, các gói thông tin và chương trình du lịch hiện thời và mới
- Dựng các bảng biển chỉ dẫn để hỗ trợ hoạt động
- Thông báo các đồng nghiệp và nhà cung cấp liên quan đến hoạt động này

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá việc thực hiện phải bao gồm:

1. Ít nhất một hoạt động du lịch có trách nhiệm được thực hiện (và được ghi lại với chứng cứ tư liệu hoặc quan sát) trong khách sạn hoặc trong các công ty du lịch
2. Ít nhất hai trường hợp xúc tiến quảng bá du lịch có trách nhiệm trong khách sạn hoặc trong các công ty du lịch
3. Ít nhất một lần áp dụng quy trình của tổ chức về nguyên tắc văn phòng/khách sạn xanh

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát học viên thực hiện công việc
- Tập hợp hồ sơ các hoạt động du lịch có trách nhiệm như tài liệu, tờ rơi, bài bình luận, hay những tài liệu khác
- Phản hồi của những người tham gia trong hoạt động du lịch có trách nhiệm
- Đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên trong các tổ chức ngành Du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

GES13. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT CÁC THIẾT BỊ VÀ HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này dựa trên “Nguyên tắc cư xử bảo vệ trẻ em khỏi lạm dụng tình dục trong Lữ hành và Du lịch” – một sáng kiến trong ngành với sự tham gia của nhiều bên khác nhau, với nhiệm vụ chính là cung cấp nhận thức, các công cụ và sự hỗ trợ cho ngành Du lịch đối phó với nạn lạm dụng tình dục trẻ em trong môi trường lữ hành và du lịch (xem thêm tại trang web <http://www.thecode.org>). Đơn vị năng lực này bao quát chủ đề lạm dụng lao động trẻ em – như trong các doanh nghiệp hàng thủ công liên quan đến du lịch...

Các chuyên gia Du lịch cần hiểu rằng trách nhiệm và mối quan tâm của họ cần có sự liên hệ với cộng đồng trong việc bảo vệ trẻ em để bị tổn thương khỏi những hậu quả tai hại bắt nguồn từ - hoặc thông qua - hoạt động du lịch. Việc thực hiện du lịch có trách nhiệm vì lợi ích tốt nhất cho ngành Du lịch khi kết hợp bảo vệ chính cộng đồng nơi mà việc kinh doanh của ngành phụ thuộc vào đó.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hiện các quy trình của nơi làm việc để ngăn chặn việc khai thác trẻ em theo luật pháp hiện hành

- P1. Tuân theo các chính sách và qui trình của đơn vị trong việc bảo vệ trẻ em
- P2. Giới thiệu với khách về Luật hiện hành liên quan đến bảo vệ trẻ em và ngăn chặn khai thác tình dục trẻ em

E2. Giám sát các tiện nghi và việc vận hành để đảm bảo cho trẻ em được bảo vệ

- P3. Cảnh giác các trường hợp có thể khai thác tình dục trẻ em khi khách làm thủ tục nhận buồng tại khách sạn hay khi khách đi vào phạm vi khách sạn
- P4. Thông báo các khách/khách hàng đáng ngờ với quản lý khách sạn để có hành động cần thiết
- P5. Nhận biết việc khai thác lao động trẻ em trong các cơ sở kinh doanh liên quan đến du lịch và thông báo với chính quyền liên quan

E3. Duy trì nhận thức về các vấn đề bảo vệ trẻ em

- P6. Tổ chức các khóa đào tạo trong đơn vị về các vấn đề bảo vệ trẻ em
- P7. Cập nhật kiến thức về các chính sách bảo vệ trẻ em trong đơn vị tuân theo Luật hiện hành
- P8. Nhận biết các cơ quan bảo vệ trẻ em tại địa phương và liên hệ khi cần thiết

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Nêu các điểm chính trong qui định và qui trình của đơn vị về bảo vệ trẻ em theo Luật hiện hành
- K2. Mô tả cách kiểm soát các tiện nghi và các hoạt động điều hành để đảm bảo trẻ em được bảo vệ khỏi khai thác tình dục
- K3. Giải thích các qui trình bảo vệ trẻ em cần thực hiện khi cho khách làm thủ tục nhận buồng hay khi khách vào khách sạn
- K4. Mô tả cách thức báo cáo quản lý các trường hợp khách/khách hàng đáng ngờ để có hành động cần thiết
- K5. Liệt kê các cơ quan bảo vệ trẻ em tại địa phương để liên hệ khi cần thiết

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Quy định/ Chính sách và qui trình bảo vệ trẻ em tại nơi làm việc có thể bao gồm:
 - Chính sách của các khách sạn hay công ty du lịch/ lữ hành về bảo vệ trẻ em theo Luật hiện hành
 - Qui trình cho nhân viên đối phó và xử lý với việc lạm dụng tình dục trẻ em và bảo vệ trẻ em
2. Quy định/ Chính sách của tổ chức về bảo vệ trẻ em và ngăn chặn khai thác tình dục trẻ em bao gồm:
 - Thông báo công khai cho khách hàng các qui định của đơn vị về bảo vệ trẻ em – thông thường được trưng bày rõ tại các khu vực lễ tân hay trong phòng khách
 - Quản lý của khách sạn hoặc của các công ty du lịch cần cung cấp thông tin cho cán bộ nhân viên và khách hàng của mình về luật quốc gia cũng như các hình thức xử phạt liên quan đến khai thác tình dục trẻ em.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

3. Khai thác tình dục trẻ em bao gồm:

- Du lịch tình dục trẻ em
- Tranh ảnh khiêu dâm trẻ em
- Mại dâm trẻ em
- Lạm dụng tình dục trẻ em

4. Khai thác lao động trẻ em bao gồm:

- Các công việc trái pháp luật, nguy hiểm, hay gây mệt mỏi làm tổn hại đến quá trình giáo dục và phát triển của trẻ em
- Các công việc mang tính lạm dụng và bóc lột, bao gồm việc nguy hiểm có thể hủy hoại sức khỏe, an toàn và đạo đức trẻ em

5. Kiểm soát các tiện nghi và việc vận hành để đảm bảo trẻ em được bảo vệ khỏi khai thác tình dục có thể bao gồm:

- Cảnh giác các trường hợp có thể khai thác tình dục trẻ em khi khách làm thủ tục nhận buồng
- Quan sát khách hàng khi họ đến cùng trẻ em
- Lưu ý và kiểm tra các khách hàng đặt chương trình hoặc chuyến du lịch cùng trẻ em

6. Xử lý các khách hoặc các khách hàng đáng ngờ sẽ bao gồm:

- Báo cáo các khách đáng ngờ đến giám sát viên và cán bộ quản lý trực tiếp của bộ phận
- Nhận biết nếu có các hành vi tội phạm đang diễn ra
- Thông báo cho khách/khách hàng về các chính sách bảo vệ trẻ em của khách sạn hay công ty du lịch/lữ hành theo Luật hiện hành
- Yêu cầu khách/khách hàng ngay lập tức hoặc tách rời trẻ em đi cùng, hoặc rời khỏi khách sạn/ công ty hay chương trình du lịch

7. Duy trì nhận thức về các vấn đề bảo vệ trẻ em sẽ bao gồm:

- Tham gia các khóa đào tạo của đơn vị
- Cập nhật kiến thức về các chính sách của đơn vị về bảo vệ trẻ em theo Luật hiện hành

8. Nhận biết các cơ quan bảo vệ trẻ em của địa phương để liên hệ khi cần:

- Các tổ chức phi chính phủ tại địa phương
- Các cơ quan nhà nước

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể khó khăn trong đánh giá nếu không có những tình huống thực tế, vì vậy có thể áp dụng kiểm tra qua hình thức mô phỏng, đóng vai, phỏng vấn nói và viết. Nếu khách sạn hay công ty du lịch có khóa đào tạo về vấn đề này, cần sử dụng đóng vai, mô phỏng và phải có báo cáo về nhân viên tham gia do đào tạo viên hay giám sát viên cung cấp làm chứng cứ để đánh giá.

Đánh giá nên bao gồm:

1. Ít nhất một trường hợp bảo vệ trẻ em (ghi lại bằng tài liệu hoặc quan sát được) tại môi trường khách sạn và công ty du lịch hay qua mô phỏng
2. Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp sau có thể áp dụng để đánh giá đơn vị năng lực này:

- Các bài tập mô phỏng và đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp và viết
- Nghiên cứu các ví dụ/trường hợp

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Các báo cáo của bên thứ ba, do giám sát viên thực hiện

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả Nhân viên tại bất kỳ cấp nào của doanh nghiệp trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRS.CL1.20

THAM KHẢO THÊM

- “Nguyên tắc ứng xử bảo vệ trẻ em khỏi khai thác tình dục trong Lữ hành và Du lịch”
<http://www.thecode.org/>
- UNWTO – Bảo vệ trẻ em trong du lịch <http://ethics.unwto.org/en/content/protection-children-tourism>
- UNICEF – Bảo vệ trẻ em khỏi bạo lực, lạm dụng và bóc lột <http://www.unicef.org/protection/index.html>
- Sáng kiến Quốc Tế về chấm dứt lao động trẻ em - <http://endchildlabor.org>

GES15. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐỐI PHÓ/ỨNG PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để ứng phó với các cá nhân không có thẩm quyền và người say rượu trong nhà hàng, khách sạn và các cơ sở khác hoặc trong chương trình du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đánh giá tình huống

- P1. Phân tích kỹ tình huống để đánh giá mức độ say rượu của khách hàng
- P2. Kiểm soát các hành vi đáng ngờ theo nhóm hoặc cá nhân tại nơi làm việc

E2. Đối phó với tình huống

- P3. Đề nghị trợ giúp khách đang say
- P4. Hỏi các cá nhân đáng ngờ để xác định mục đích họ xuất hiện tại nơi làm việc của mình

E3. Yêu cầu trợ giúp từ những người phù hợp

- P5. Báo cáo các tình huống khó khăn đến người phù hợp ở trong hoặc bên ngoài khách sạn
- P6. Yêu cầu sự hỗ trợ từ các bên phù hợp trong tình huống có thể đe dọa đến an ninh an toàn của đồng nghiệp, khách hàng và đơn vị

E4. Hành động để làm dịu tình huống

- P7. Xử lý người say đúng cách và hỗ trợ họ rời khỏi khách sạn, công ty, nếu cần
- P8. Yêu cầu các cá nhân không đủ thẩm quyền phải rời khỏi phạm vi công ty/ khách sạn và sắp xếp đưa họ ra khỏi khách sạn

E5. Hoàn thành báo cáo sự việc

- P9. Hoàn thành báo cáo sự việc đối phó với người say và người vào khách sạn/ công ty trái phép

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả hành vi của khách say rượu bạn có thể nhận biết
- K2. Giải thích cách bạn có thể trợ giúp khách say rượu
- K3. Liệt kê các tình huống khó khăn khi bạn cần sự liên hệ các cá nhân phù hợp bên trong hoặc bên ngoài tổ chức
- K4. Giải thích khi nào bạn cần hỗ trợ từ cá nhân liên quan trong các tình huống có thể gây hại đến an ninh hoặc an toàn của tổ chức, đồng nghiệp và khách hàng
- K5. Mô tả cách thức hỗ trợ phù hợp cho khách/ khách hàng say rượu rời khỏi khuôn viên khách sạn/ công ty
- K6. Giải thích các phương pháp được sử dụng để kiểm soát hành vi đáng ngờ của các cá nhân hoặc nhóm người tại nơi làm việc
- K7. Liệt kê các loại câu hỏi có thể dùng để xác định mục đích của đối tượng đáng ngờ trong nơi làm việc của bạn
- K8. Giải thích cách xử lý để đưa các cá nhân trái phép rời khỏi khách sạn/ công ty
- K9. Mô tả định dạng và nội dung của báo cáo sự việc theo yêu cầu

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Các yếu tố thay đổi trong đơn vị năng lực cung cấp chỉ dẫn giúp giải thích các phạm vi và bối cảnh đơn vị năng lực, được áp dụng có sự khác biệt giữa các khách sạn và các tổ chức du lịch.

1. Đánh giá mức độ say của khách có thể bao gồm:

- Quan sát biểu hiện thay đổi thái độ của khách
- Kiểm soát mức độ ồn ào
- Kiểm soát mức độ yêu cầu đồ uống của khách

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Làm chậm quá trình phục vụ
2. *Hỗ trợ khách hàng say có thể bằng cách:*
 - Sắp xếp phương tiện vận chuyển nếu khách muốn rời đi
 - Gợi ý khách nghỉ lại trong phòng khách sạn
 - Hỗ trợ khách rời đi
 3. *Các cá nhân chuyên trách bao gồm:*
 - Quản lý
 - Nhân viên an ninh tại địa điểm
 - Cảnh sát
 - Đơn vị cấp cứu
 4. *Các qui trình có thể bao gồm:*
 - Cảnh báo miệng
 - Yêu cầu khách rời khỏi khách sạn/ công ty
 - Kêu gọi hỗ trợ cần thiết
 5. *Chất vấn các cá nhân đáng ngờ có thể bao gồm:*
 - Thận trọng và khéo léo
 - Luôn giữ giọng nói tôn trọng và nhẹ nhàng
 - Sử dụng các kỹ năng giải quyết xung đột
 6. *Các kỹ năng giao tiếp phù hợp có thể bao gồm:*
 - Giải thích cho khách hàng về toàn bộ sự việc/ sự kiện
 - Tư vấn các gợi ý và/ hoặc giải pháp thay thế cho khách hàng
 - Luôn giữ yên lặng và sử dụng lời nói tôn trọng và nhẹ nhàng
 - Thận trọng và khéo léo
 - Sử dụng các kỹ năng giải quyết xung đột
 7. *Đánh giá tình huống:*
 - Khách hàng có biểu hiện hành vi say rượu
 - Khách hàng có hành vi bạo lực và thiếu kiểm soát
 - Khách hàng có hành vi đáng ngờ
 - Vị thành niên
 8. *Đối phó với người say rượu:*
 - Tư vấn các gợi ý và/ hoặc giải pháp thay thế cho khách/ khách hàng
 - Yêu cầu khách/ khách hàng đó rời khỏi khách sạn/ công ty
 - Từ chối phục vụ đồ uống có cồn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá năng lực có thể dựa trên nghiên cứu tình huống và các sự cố thực tế. Các báo cáo sự việc thường cung cấp đủ bằng chứng, kèm theo báo cáo của giám sát viên hay các xác nhận của nhân chứng. Trong môi trường lớp học có thể sử dụng hình thức mô phỏng và đóng vai.

1. Ít nhất một sự việc xử lý khách say rượu đúng cách trong khách sạn hay công ty du lịch được quan sát hay ghi chép lại bằng văn bản làm bằng chứng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

2. Ít nhất một sự việc xử lý hợp lý cá nhân đáng ngờ tại khách sạn hay công ty du lịch được quan sát hay ghi chép lại bằng văn bản làm bằng chứng
3. Các tiêu chí đánh giá kiến thức được đánh giá qua kiểm tra vấn đáp có ghi chép lại hay kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp sau có thể được sử dụng để đánh giá năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp và viết
- Hồ sơ bằng chứng
- Các báo cáo sự việc
- Đóng vai/ mô phỏng
- Báo cáo của bên thứ ba là giám sát viên
- Các dự án và công việc được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả Nhân viên trong nhà hàng, khách sạn và công ty du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HBS.CL5.17

GES16. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁC TÀI LIỆU KINH DOANH BẰNG TIẾNG ANH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để soạn thảo và thiết kế các tài liệu, ấn phẩm doanh nghiệp bằng tiếng Anh, bao gồm lựa chọn và sử dụng các chức năng trên các ứng dụng máy tính để đảm bảo ngôn ngữ và nội dung văn bản đạt tiêu chuẩn chất lượng cao.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn và chuẩn bị các nguồn tài liệu

- P1. Lựa chọn và sử dụng các phần mềm/ ứng dụng máy tính phù hợp để soạn thảo các tài liệu kinh doanh theo yêu cầu bằng tiếng Anh.
- P2. Lựa chọn phong cách và cách bố trí ấn phẩm dựa trên yêu cầu về thông tin và của đơn vị
- P3. Đảm bảo cách thiết kế văn bản đồng nhất với yêu cầu của công ty và/ hoặc khách hàng, sử dụng các nguyên tắc thiết kế cơ bản
- P4. Thảo luận và làm rõ định dạng và phong cách của bài viết với người yêu cầu

E2. Thiết kế văn bản

- P5. Xác định, mở và tổng hợp các tập tài liệu, hồ sơ dựa theo yêu cầu và nhiệm vụ của đơn vị
- P6. Thiết kế văn bản sao cho đảm bảo nhập hiệu quả các thông tin và nâng cao hiệu quả trình bày
- P7. Sử dụng nhiều tính năng để đảm bảo tính nhất quán trong thiết kế và cách bố trí
- P8. Đảm bảo không có lỗi tiếng Anh

E3. Soạn thảo văn bản

- P9. Hoàn thành văn bản trong thời gian quy định theo yêu cầu của đơn vị
- P10. Kiểm tra văn bản để đảm bảo đáp ứng đúng yêu cầu về phong cách và bố cục/ đề cương
- P11. Lưu trữ văn bản hợp lý, luôn lưu dữ liệu và tránh mất thông tin
- P12. Dùng hướng dẫn sử dụng, tài liệu đào tạo và/ hoặc dịch vụ hỗ trợ từ nhà cung cấp để khắc phục các khó khăn cơ bản trong khi thiết kế và soạn thảo văn bản

E4. Hoàn thiện văn bản

- P13. Kiểm tra văn bản xem có dễ đọc, chính xác, nhất quán trong ngôn ngữ, phong cách và bố cục bài viết hay không
- P14. Sửa chữa nếu cần để đáp ứng các yêu cầu
- P15. Đặt tên và lưu văn bản theo yêu cầu của đơn vị và đăng xuất khỏi các ứng dụng mà không làm mất dữ liệu
- P16. In và trình bày văn bản theo yêu cầu

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách lựa chọn phần mềm ứng dụng và công nghệ phù hợp để soạn thảo tài liệu kinh doanh theo yêu cầu
- K2. Mô tả các lựa chọn thiết kế văn bản để đảm bảo tính hiệu quả cho việc nhập thông tin và trình bày văn bản
- K3. Mô tả bất cứ yêu cầu thiết kế nào của đơn vị về phong cách và bố cục văn bản
- K4. Giải thích các cách lưu trữ văn bản và tránh mất thông tin
- K5. Giải thích cách khắc phục các khó khăn cơ bản về thiết kế và soạn thảo văn bản
- K6. Mô tả các công cụ chỉnh sửa cơ bản và đọc kiểm tra để đảm bảo chất lượng ngôn ngữ tiếng Anh
- K7. Giải thích cách đảm bảo chất lượng văn bản sử dụng tiếng Anh

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

1. Các công nghệ có thể bao gồm:

- Máy tính
- Máy photo
- Máy in
- Máy chụp
- Công cụ khác

2. Các phần mềm có thể sử dụng:

- Gói phần mềm về kế toán
- Gói phần mềm về dữ liệu
- Gói phần mềm về thuyết trình
- Gói phần mềm lập bảng tính
- Gói phần mềm về soạn thảo văn bản

3. Các văn bản kinh doanh có thể bao gồm:

- Báo cáo tài khoản
- Dữ liệu khách hàng
- Bản tin
- Phê duyệt dự án
- Đề xuất
- Báo cáo
- Các trang mạng
- Các loại khác

4. Các yêu cầu của đơn vị có thể bao gồm:

- Ngân sách
- Tìm và mở đúng tài liệu
- Các chính sách, hướng dẫn và yêu cầu của đơn vị và các quy định pháp lý
- Tìm kiếm dữ liệu
- Quy trình đăng nhập
- Hướng dẫn sử dụng của nhà sản xuất
- Các chính sách về sức khỏe và an toàn lao động, các quy trình và chương trình liên quan
- Tài liệu đảm bảo chất lượng và/ hoặc hướng dẫn qui trình
- Lưu và đóng tài liệu
- An ninh
- Lưu trữ dữ liệu
- Các loại khác

5. Các chức năng có thể bao gồm:

- Thay đổi định dạng đầu và cuối trang
- Chỉnh sửa
- Sắp nhập các văn bản
- Kiểm tra lỗi chính tả

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Định dạng bảng biểu
- Sử dụng cột
- Sử dụng kiểu/ loại văn bản
- Các loại khác

6. Đặt tên văn bản:

- Đặt tên tập tin theo quy trình của đơn vị, chẳng hạn như sử dụng số thay vì tên
- Tên tập tin cần dễ nhận biết và liên quan đến nội dung tập tin
- Tên tập tin và thư mục chứa thông tin người điều hành, tác giả, nội dung, ngày...
- Vị trí lưu trữ
- Chính sách của đơn vị về việc sao lưu bản dự phòng
- Chính sách của đơn vị về các bản sao tập tin được in ấn/ bản cứng
- An ninh

7. Lưu giữ văn bản:

- Lưu các thư mục và thư mục con
- Lưu đĩa CD-ROMs, đĩa cứng và hệ thống sao lưu
- Lưu và phân loại bản cứng của các văn bản tạo từ máy tính
- Lưu và phân loại bản cứng của văn bản fax gửi đi và gửi đến
- Lưu và phân loại các thư từ đến và đi

8. Các kỹ năng thiết yếu:

- Gõ bàn phím và các kỹ năng sử dụng máy tính để thực hiện định dạng và sắp xếp văn bản
- Các kỹ năng học thuật để đọc và hiểu các văn bản viết khác nhau, để chuẩn bị thông tin chung và văn bản cho đúng đối tượng, để chỉnh sửa và đọc kiểm tra văn bản để đảm bảo sự rõ ràng về ý nghĩa và tuân theo các yêu cầu của đơn vị
- Các kỹ năng đánh số để tiếp cận và sử dụng dữ liệu
- Các kỹ năng giải quyết vấn đề trong quyết định thiết kế và quá trình soạn thảo văn bản

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Phải có chứng cứ sau:

1. Thiết kế và soạn thảo ít nhất ba văn bản kinh doanh hoàn chỉnh
2. Sử dụng được ít nhất hai phần mềm ứng dụng để soạn thảo văn bản này
3. Các văn bản soạn thảo không được có lỗi, sử dụng tiếng Anh dễ hiểu và rõ ràng

Ngữ cảnh và các nguồn đánh giá phải đảm bảo:

- Tiếp cận môi trường làm việc thực tế hoặc mô phỏng
- Tiếp cận các thiết bị và nguồn lưu trữ trong văn phòng
- Tiếp cận các ví dụ về hướng dẫn phong cách/ loại văn bản và quy trình của đơn vị

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để đánh giá các kỹ năng thực hành và kiến thức. Các phương pháp sau có thể phù hợp cho quá trình đánh giá của đơn vị năng lực này:

- Các câu hỏi trực tiếp, kết hợp cùng đánh giá hồ sơ bằng chứng và báo cáo của bên thứ ba từ nơi làm việc về công việc của học viên
- Rà soát văn bản được in ra chính thức

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

- Thể hiện được các kỹ năng
- Kiểm tra vấn đáp và viết để đánh giá kiến thức sử dụng các phần mềm ứng dụng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các Nhân viên trong ngành du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.06 & D1.HGA.CL6.07