PHẦN VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

Thông tư số 01/2014/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 01 năm 2014 ban hành Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia đối với các nghề thuộc nhóm nghề du lịch

(Tiếp theo Công báo số 379 + 380)

TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ

(Ban hành theo Thông tư số 01/2014/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 01 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)

TÊN NGHỀ: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO
MÃ SỐ NGHỀ: 50810104

GIỚI THIỆU CHUNG

I. QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG

- Căn cứ Quyết định số 09/2008/QĐ-BLĐTBXH ngày 27 tháng 3 năm 2008 của Bộ trưởng Bộ Lao động Thương binh và Xã hội về việc ban hành quy định nguyên tắc, quy trình xây dựng và ban hành tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia;

- Căn cứ Quyết định số 2076/QĐ-BVHTTDL ngày 05 tháng 6 năm 2009 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc thành lập Ban chủ nhiệm xây dựng Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia nghề Quản trị dịch vụ giải trí, thể thao;

- Căn cứ hợp đồng số 05PL2/HĐ-XDTCKNN ngày 02/7/2009 được ký giữa Viện nghiên cứu Khoa học Dạy nghề và Vụ Kỹ năng nghề - Tổng cục dạy nghề với Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội và Ban chủ nhiệm xây dựng tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia nghề Quản trị dịch vụ giải trí, thể thao.

Ban chủ nhiệm xây dựng Tiêu chuẩn nghề quốc gia nghề Quản trị dịch vụ giải trí, thể thao đã tiến hành quá trình xây dựng với các bước cơ bản sau:

1. Họp triển khai kế hoạch thực hiện

- Tiến hành họp để công bố quyết định thành lập, triển khai kế hoạch xây dựng và phân công công việc cho từng ủy viên. Đồng thời, Ban chủ nhiệm đã ra quyết định thành lập Tiểu ban Phân tích nghề để giúp việc cho Ban Chủ nhiệm và tiến hành các hoạt động xây dựng tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia.

- Xác định các nhiệm vụ, công việc, thời gian cần thiết để thực hiện.

- Thống nhất về kế hoạch, tiến độ triển khai thực hiện nhiệm vụ.

- Tổ chức cung cấp tài liệu và tập huấn về các quy định xây dựng tiêu chuẩn nghề quốc gia cho các thành viên tham gia.

2. Thu thập, dịch tài liệu tham khảo tài liệu về Tiêu chuẩn kỹ năng nghề

Song song với bước đầu tiến hành mô tả nghề, ban soạn thảo đã tiến hành thu thập, dịch các tài liệu tham khảo có liên quan đến nghề Quản trị dịch vụ giải trí, thể thao.

3. Khảo sát quy trình sản xuất, quy trình vận hành, các vị trí làm việc, lực lượng lao động trong nghề Quản trị dịch vụ giải trí, thể thao

- Tiến hành lập danh sách, liên hệ với các doanh nghiệp có kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao.

- Lập phiếu khảo sát tại các cơ sở sản xuất để khảo sát quy trình sản xuất, quy trình vận hành, các vị trí làm việc, lực lượng lao động trong nghề Quản trị dịch vụ giải trí, thể thao.

- Tiến hành điều tra, xin ý kiến.

- Tổng hợp, phân tích ý kiến từ các cơ sở thực tế.

- Họp góp ý, thống nhất về kết quả khảo sát, phân tích.

4. Tổng hợp hoàn chỉnh bổ sung mô tả nghề và xây dựng hệ thống các nhiệm vụ trong nghề Quản trị dịch vụ giải trí, thể thao

- Tổng hợp hoàn chỉnh bổ sung mô tả nghề.

- Xây dựng hệ thống các nhiệm vụ trong nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao.

- Phác thảo các công việc trong từng nhiệm vụ.

- Phân công nhiệm vụ cho các thành viên xây dựng bảng phân tích nghề, phân tích công việc.

5. Xây dựng bảng phân tích nghề, phân tích công việc

- Ban soạn thảo kết hợp với các chuyên gia thực tế trong nghề tiến hành xây dựng bảng phân tích nghề, phân tích công việc.

- Tổ chức thảo luận cơ sở về các nội dung trong phiếu phân tích nghề, phân tích công việc.

- Ban chủ nhiệm đã thảo luận và xây dựng bản phân tích nghề, phân tích công việc, lập bảng sắp xếp các công việc theo các bậc trình độ kỹ năng nghề của nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao.

- Gửi bản phân tích nghề, phân tích công việc, bảng sắp xếp các công việc theo các bậc trình độ kỹ năng nghề, phiếu hỏi ý kiến chuyên gia của nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao đến các chuyên gia (bao gồm giảng viên các trường, các kỹ sư, các nhà quản lý ở cơ sở sản xuất) để xin ý kiến.

- Tổ chức hội thảo mở rộng có sự tham gia của các trường và các doanh nghiệp về bảng phân tích công việc.

- Ban chủ nhiệm tiến hành tổng hợp ý kiến đóng góp của các chuyên gia; ý kiến từ hội thảo mở rộng và chỉnh sửa bản phân tích nghề, phân tích công việc, bảng sắp xếp các công việc theo các bậc trình độ kỹ năng nghề của nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao.

6. Triển khai xây dựng bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện công việc nghề Quản trị dịch vụ giải trí, thể thao

- Họp triển khai xây dựng, phân công nhiệm vụ và tiến hành triển khai xây dựng bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện công việc của nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao theo các quy định.

- Tiến hành thảo luận trong nhóm biên soạn và Ban chủ nhiệm về sản phẩm ban đầu. Bổ sung chỉnh sửa sản phẩm.

- Lập mẫu phiếu hỏi ý kiến chuyên gia.

- Họp góp ý về mẫu phiếu hỏi ý kiến chuyên gia.

- Gửi bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện nghề Quản trị dịch vụ giải trí, thể thao đến các chuyên gia xin ý kiến.

- Tổ chức hội thảo mở rộng có sự tham gia của các trường và các doanh nghiệp về bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện công việc.

- Ban chủ nhiệm tiến hành tổng hợp ý kiến đóng góp của các chuyên gia; ý kiến từ hội thảo mở rộng và chỉnh sửa bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao.

- Chỉnh sửa hoàn chỉnh Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao và nộp Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Tổng cục dạy nghề để chờ thẩm định.

II. THÀNH VIÊN THAM GIA XÂY DỰNG

TT	Họ và tên	Nơi làm việc
1	Nguyễn Văn Lưu	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
2	Đinh Văn Đáng	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
3	Nguyễn Phương Anh	Tổng cục Du lịch
4	Nguyễn Trùng Khánh	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
5	Đặng Ngọc Tuấn	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
6	Đỗ Thiện Dụng	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
7	Nguyễn Tuấn Dũng	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
8	Đoàn Thị Thắm	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
9	Nguyễn Hữu Hải	Công ty CP Dịch vụ giải trí Hà Nội

TT	Họ và tên	Nơi làm việc
10	Nguyễn Như Giang	Công ty CP TT và Du lịch Tầm nhìn mới
11	Lê Ngọc Tuấn	Tổng cục Du lịch
12	Đoàn Mạnh Cương	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
13	Nguyễn Vũ Hà	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội

III. DANH SÁCH THÀNH VIÊN THAM GIA THẨM ĐỊNH

TT	Họ và tên	Nơi làm việc
1	Lê Mai Khanh	Tổng cục Du lịch
2	Nguyễn Văn Thanh	Viện Đại học Mở
3	Phạm Lê Thảo	Tổng cục Du lịch
4	Phùng Quang Thắng	Tổng Công ty Du lịch Hà Nội
5	Lưu Đức Kế	Tổng Công ty Du lịch Hà Nội
6	Lê Thị Bích Thủy	Khách sạn Hòa Bình
7	Lê Anh Tuấn	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội

MÔ TẢ NGHỀ

TÊN NGHỀ: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO
MÃ SỐ NGHỀ: 50810104

Là nghề chuyên về nghiên cứu, khảo sát nhu cầu giải trí, thể thao của khách du lịch và tiến hành lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, kiểm tra, đánh giá, tổng kết các dịch vụ giải trí, thể thao… Các nhiệm vụ chính của nghề bao gồm: Nhận thức chung về nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao; Thiết kế chương trình, lập kế hoạch và xây dựng chính sách giá cho dịch vụ giải trí, thể thao; Quảng bá và xúc tiến bán dịch vụ; Chuẩn bị tổ chức dịch vụ; Tổ chức điều hành; Xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao; Tổ chức các dịch vụ bổ trợ; Kết thúc và hoàn tất quá trình tổ chức dịch vụ; Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ trong nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao; Quản trị nhân lực; Quản trị tài chính; Học tập, rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ; Bảo vệ môi trường, tài nguyên du lịch và đảm bảo an ninh, an toàn trong quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao; Chăm sóc khách hàng… đáp ứng nhu cầu của khách hàng, đảm bảo các yêu cầu về chất lượng dịch vụ.

Các công việc của nghề chủ yếu được thực hiện tại: các điểm du lịch; các cơ sở lưu trú du lịch. Điều kiện và môi trường làm việc của nghề rất đa dạng phong phú trải rộng cả về mặt không gian và thời gian; thường xuyên có sự giao tiếp với khách hàng, các nhà cung cấp dịch vụ và các đối tác khác. Cường độ công việc của nghề thường không cao nhưng phải chịu những sức ép tâm lý nhất định. Đây là nghề có tính dịch vụ rất cao; các công cụ, máy móc, thiết bị, dụng cụ của nghề rất đa dạng liên quan đến việc quản trị các dịch vụ giải trí… Các công việc trong nghề thường được tiến hành theo nhóm và cần có sự phối hợp rất chặt chẽ giữa các khâu trong quá trình thực hiện cũng như giữa các bộ phận, giữa những người tham gia vào việc lập kế hoạch, quản trị và tổ chức thực hiện các dịch vụ này.

Để hành nghề, người lao động phải đáp ứng các yêu cầu về sức khỏe, có ngoại hình phù hợp, có đạo đức nghề nghiệp, đủ kiến thức và hiểu biết chuyên môn, có khả năng tổ chức và thực hiện các nhiệm vụ của nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao.

Các vị trí trong nghề bao gồm: nhân viên quản lý, nhân viên tác nghiệp dịch vụ trong các doanh nghiệp có lĩnh vực kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao trong và ngoài ngành du lịch.

DANH MỤC CÔNG VIỆC

TÊN NGHỀ: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO
MÃ SỐ NGHỀ: 50810104

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
A		**Nhận thức chung về nghề Quản trị dịch vụ giải trí, thể thao**					
1	A1	Nhận thức chung về du lịch	x				
2	A2	Nhận thức chung về nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao	x				
3	A3	Tìm hiểu về thị trường dịch vụ giải trí, thể thao ở Việt Nam			x		
4	A4	Nhận biết vai trò và tác động của dịch vụ giải trí, thể thao đến du lịch và đời sống xã hội		X			
B		**Thiết kế chương trình, lập kế hoạch và xây dựng chính sách giá cho dịch vụ giải trí, thể thao**					
5	B1	Khảo sát nhu cầu về dịch vụ giải trí, thể thao của khách du lịch			x		
6	B2	Tiếp nhận các yêu cầu về dịch vụ giải trí, thể thao của khách		X			
7	B3	Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến chương trình giải trí, thể thao			x		
8	B4	Thiết kế chương trình giải trí, thể thao tổng thể			x		
9	B5	Xây dựng kế hoạch tổng thể			x		
10	B6	Xây dựng chính sách giá cho dịch vụ giải trí, thể thao				x	
C		**Quảng bá và xúc tiến bán dịch vụ giải trí, thể thao**					
11	C1	Lập kế hoạch quảng bá dịch vụ giải trí, thể thao			x		
12	C2	Chuẩn bị các thông tin cho quảng bá	x				
13	C3	Liên hệ, giao dịch với các đối tác có liên quan đến quảng bá dịch vụ giải trí, thể thao		X			

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
14	C4	Triển khai quảng bá dịch vụ giải trí, thể thao	x				
15	C5	Xúc tiến bán dịch vụ giải trí, thể thao		X			
16	C6	Đàm phán và tiến hành ký kết hợp đồng với khách hàng			x		
17	C7	Đánh giá kết quả hoạt động quảng bá và xúc tiến bán dịch vụ giải trí, thể thao			x		
D		**Chuẩn bị tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao**					
18	D1	Lập tiến độ và nội dung chi tiết cho các công việc chuẩn bị dịch vụ giải trí, thể thao			x		
19	D2	Chuẩn bị các thủ tục hành chính		X			
20	D3	Chuẩn bị các công việc liên quan đến khách hàng	x				
21	D4	Chuẩn bị về địa điểm triển khai dịch vụ	x				
22	D5	Chuẩn bị hậu cần	x				
23	D6	Chuẩn bị nội dung hoạt động giải trí, thể thao		X			
24	D7	Kiểm tra và hoàn tất các công việc chuẩn bị			x		
E		**Tổ chức điều hành các hoạt động của dịch vụ giải trí, thể thao**					
25	E1	Điều hành các phương tiện, dịch vụ vận chuyển đưa đón khách		X			
26	E2	Tổ chức đón khách tại sân bay, nhà ga, điểm hẹn đón khách	x				
27	E3	Tổ chức đón khách tại nơi tổ chức hoạt động giải trí, thể thao	x				
28	E4	Tổ chức thực hiện nội dung dịch vụ	x				
29	E5	Hướng dẫn và phục vụ khách	x				
30	E6	Giám sát quá trình thực hiện nội dung dịch vụ			x		

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
F		**Xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao**					
31	F1	Nhận thức về các tình huống phát sinh trong quá trình tổ chức dịch vụ	x				
32	F2	Dự tính các sự cố trong quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao và định hướng xử lý			x		
33	F3	Chuẩn bị và triển khai phương án dự phòng cho các hạng mục quan trọng trong quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao		X			
34	F4	Tiếp nhận và giải quyết các tình huống phát sinh			x		
35	F5	Cung cấp các dịch vụ phát sinh ngoài chương trình	x				
G		**Tổ chức dịch vụ lưu trú**					
36	G1	Lập kế hoạch về cung ứng dịch vụ lưu trú		X			
37	G2	Lựa chọn các nhà cung ứng dịch vụ lưu trú		X			
38	G3	Thương lượng và ký kết hợp đồng cung ứng dịch vụ lưu trú			x		
39	G4	Tổ chức nhận buồng cho khách tham gia dịch vụ giải trí, thể thao	x				
40	G5	Tổ chức trả buồng cho khách tham gia dịch vụ giải trí, thể thao	x				
41	G6	Kiểm soát và phối hợp cung ứng dịch vụ lưu trú		X			
H		**Tổ chức dịch vụ ăn uống**					
42	H1	Lập kế hoạch về cung ứng dịch vụ ăn uống		X			
43	H2	Lựa chọn các nhà cung ứng dịch vụ ăn uống		X			

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
44	H3	Thương lượng và ký kết hợp đồng cung ứng dịch vụ ăn uống			x		
45	H4	Phối hợp tổ chức phục vụ các bữa ăn trong ngày cho khách	x				
46	H5	Phối hợp tổ chức phục vụ tiệc ngồi	x				
47	H6	Phối hợp tổ chức phục vụ tiệc rượu (Cocktail Party)	x				
48	H7	Phối hợp tổ chức phục vụ tiệc Buffet	x				
49	H8	Phối hợp tổ chức phục vụ tiệc nhẹ	x				
50	H9	Lập kế hoạch tự tổ chức các loại tiệc			x		
I		**Tổ chức dịch vụ vận chuyển**					
51	I1	Lập kế hoạch về cung ứng dịch vụ vận chuyển và tham quan du lịch		x			
52	I2	Lựa chọn các nhà cung ứng dịch vụ vận chuyển và tham quan du lịch		x			
53	I3	Thương lượng và ký kết hợp đồng cung ứng dịch vụ vận chuyển và tham quan du lịch			x		
54	I4	Kiểm soát và phối hợp cung ứng dịch vụ vận chuyển và tham quan du lịch	x				
K		**Kết thúc và hoàn tất quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao**					
55	K1	Kết thúc và thu dọn, hiện trường	x				
56	K2	Tổ chức tiễn khách		x			
57	K3	Thanh, quyết toán trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao		x			
58	K4	Phối hợp giải quyết các công việc còn lại sau khi tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao	x				
59	K5	Lập các báo cáo và tổng kết quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao	x				

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
L		**Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ trong nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao**					
60	L1	Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ với khách hàng		x			
61	L2	Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ trong nội bộ doanh nghiệp	x				
62	L3	Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ với các cộng tác viên tham gia tổ chức các dịch vụ giải trí, thể thao		x			
63	L4	Tạo lập, duy trì và phát triển mối quan hệ với các nhà cung cấp dịch vụ trung gian		x			
64	L5	Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ với chính quyền và các cơ quan quản lý hành chính			x		
M		**Quản trị nhân lực trong nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao**					
65	M1	Nhận thức về lao động trong nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao	x				
66	M2	Làm việc theo nhóm trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao	x				
67	M3	Tổ chức và thực hiện các công việc tại văn phòng		x			
68	M4	Tổ chức bộ máy lao động			x		
69	M5	Hoạch định nhu cầu nhân lực				x	
70	M6	Phân tích công việc				x	
71	M7	Tuyển chọn nhân lực				x	
72	M8	Bố trí sắp xếp nhân lực				x	
73	M9	Đào tạo và phát triển chuyên môn			x		
74	M10	Đánh giá thực hiện công việc				x	
75	M11	Tạo động lực và kỷ luật đối với người lao động				x	

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
N		**Quản trị tài chính trong kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao**					
76	N1	Lập kế hoạch tài chính				x	
77	N2	Quản trị vốn trong kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao			x		
78	N3	Quản trị giá bán, thanh toán và doanh thu trong kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao		x			
79	N4	Xây dựng các biện pháp tiết kiệm chi phí trong kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao				x	
80	N5	Kiểm soát chi phí trong kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao	x				
81	N6	Quản trị lợi nhuận trong kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao				x	
O		**Bảo vệ môi trường, tài nguyên du lịch và đảm bảo an ninh, an toàn trong quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao**					
82	O1	Bảo vệ môi trường và tài nguyên du lịch	x				
83	O2	Đảm bảo vệ sinh	x				
84	O3	Đảm bảo an ninh, an toàn	x				
85	O4	Giải quyết các sự cố có liên quan đến y tế và sức khỏe			x		
86	O5	Giải quyết các sự cố có liên quan đến pháp luật			x		
87	O6	Giải quyết các sự cố khác về môi trường, an toàn, an ninh trong quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao		x			
P		**Chăm sóc khách hàng**					
88	P1	Giao tiếp hiệu quả, lịch sự với khách hàng	x				
89	P2	Cung cấp và tư vấn thông tin theo yêu cầu của khách hàng	x				
90	P3	Tiếp nhận, giải quyết và phục vụ các yêu cầu của khách hàng	x				

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
91	P4	Tiếp thu ý kiến và giải quyết các phàn nàn của khách		x			
Q		**Học tập, rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ**					
92	Q1	Học tập nâng cao kiến thức chuyên ngành và kỹ năng nghề nghiệp	x				
93	Q2	Học tập, rèn luyện nâng cao trình độ ngoại ngữ	x				
94	Q3	Học tập, rèn luyện nâng cao kỹ năng giao tiếp	x				
95	Q4	Phát triển tài năng trong nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao		x			
96	Q5	Trao đổi kinh nghiệm và học tập từ đồng nghiệp	x				

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: NHẬN THỨC CHUNG VỀ DU LỊCH
Mã số công việc: A1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nhận thức được hệ thống khái niệm cơ bản về du lịch; phân loại khách du lịch, sản phẩm du lịch, các điều kiện khác để phát triển du lịch, các tác động kinh tế, văn hóa - xã hội và môi trường

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận thức về khái niệm du lịch

Hiểu rõ được định nghĩa về du lịch và các thuật ngữ có liên quan (tài nguyên du lịch, tuyến, điểm, dịch vụ du lịch, tham quan, lưu trú, xúc tiến…).

2. Nhận thức khách du lịch

- Hiểu rõ khách du lịch.
- Biết phân loại được các đối tượng khách.
- Nắm bắt được nhu cầu và động cơ du lịch của khách hàng.

3. Nhận thức về sản phẩm du lịch

- Hiểu rõ khái niệm chung về sản phẩm.
- Hiểu rõ khái niệm và các đặc trưng của sản phẩm du lịch.
- Hiểu những giá trị của sản phẩm du lịch.

4. Nhận thức về các điều kiện khác để phát triển du lịch

Nắm rõ được các điều kiện quan trọng khác có liên quan trong du lịch (tài nguyên, cơ sở hạ tầng, kinh tế - xã hội, an toàn, an ninh…).

5. Tác động kinh tế, văn hóa, xã hội và môi trường của du lịch

- Hiểu được các tác động kinh tế, văn hóa, xã hội và môi trường của du lịch.
- Nắm rõ các nguyên tắc phát triển du lịch bền vững.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng so sánh, phân tích, tổng hợp.
- Khai thác tốt internet và các tài liệu chuyên ngành.
- Kỹ năng phân biệt các thành phần trong một hiện tượng.
- Kỹ năng phân tích, đánh giá thị trường, sản phẩm du lịch.

2. Kiến thức

- Kiến thức cơ sở về dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các kiến thức xã hội và nhân văn.
- Kiến thức về quản trị kinh doanh dịch vụ nói chung.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Luật Du lịch Việt Nam.
- Các văn bản có liên quan của Nhà nước Việt Nam.
- Các tài liệu nghiệp vụ về quản trị, tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các trang website về dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các tài liệu nước ngoài về tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của thông tin tiếp nhận được hoặc thu thập, xử lý được	- Xem xét và so sánh các nội dung kiến thức trong tiêu chuẩn với kiến thức thực tế của người thực hiện
- Các kỹ năng thiết yếu khi tiếp nhận hoặc thu thập, xử lý thông tin	- Kiểm tra đánh giá các kỹ năng của người thực hiện và đối chiếu với yêu cầu về các kỹ năng thiết yếu được quy định trong tiêu chuẩn
- Mức độ đầy đủ, chính xác, cập nhật của các điều kiện thực hiện công việc	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn về các điều kiện thực hiện công việc trong tiêu chuẩn
- Thời gian và mức độ hoàn thành công việc	- Theo dõi thời gian thực hiện công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình thực hiện công việc, đồng thời xem xét phiếu đánh giá của các bên liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: NHẬN THỨC CHUNG VỀ NGHỀ QUẢN TRỊ DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO

Mã số công việc: A2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nhận thức các khái niệm về dịch vụ giải trí, thể thao; Các thành phần tham gia trong dịch vụ giải trí, thể thao; nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao và các đặc điểm, hoạt động tác nghiệp cơ bản của nghề.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận thức về khái niệm dịch vụ giải trí, thể thao

- Hiểu rõ khái niệm về dịch vụ giải trí, thể thao.

- Phân biệt được ý nghĩa của dịch vụ giải trí, thể thao trong du lịch với dịch vụ giải trí, thể thao trong đời sống xã hội.

2. Nhận biết, phân biệt được các loại hình dịch vụ giải trí, thể thao theo các tiêu chí cơ bản như

- Dịch vụ giải trí thể thao trong du lịch, dịch vụ giải trí, thể thao trong đời sống xã hội.

- Quy mô lãnh thổ diễn ra dịch vụ giải trí, thể thao (dịch vụ giải trí, thể thao lớn, nhỏ; dịch vụ giải trí, thể thao quốc gia, dịch vụ giải trí, thể thao quốc tế).

- Theo độ dài thời gian (dịch vụ giải trí, thể thao ngắn, dài).

- Theo đặc tính thường niên (dịch vụ giải trí, thể thao thường niên, dịch vụ giải trí, thể thao không thường niên).

- Theo hình thức và mục đích của dịch vụ giải trí, thể thao (thể thao, giải trí, hội nghị, kinh doanh…).

3. Nhận biết, phân biệt được các thành phần tham gia dịch vụ giải trí, thể thao

- Khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao.

- Các trung gian cung ứng dịch vụ cho tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

- Tình nguyện viên tham gia dịch vụ giải trí, thể thao.

- Khách tham gia dịch vụ giải trí, thể thao.

- Khách vãng lai tham dự dịch vụ giải trí, thể thao.

- Chính quyền và cư dân nơi diễn ra dịch vụ giải trí, thể thao.

4. Cần nắm vững đây là nghề chuyên về lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, kiểm tra, đánh giá, tổng kết các dịch vụ giải trí, thể thao…

5. Nắm được các đặc điểm cơ bản về sản phẩm dịch vụ giải trí, thể thao

- Có tính tổng hợp cao.

- Không lưu kho - cất trữ, không vận chuyển được.

- Thời gian sản xuất và thời gian tiêu dùng thường trùng nhau. Đánh giá chất lượng dịch vụ giải trí, thể thao chỉ có thể thực hiện một cách chính xác sau khi dịch vụ giải trí, thể thao đã được tiến hành.

- Khách thường mua sản phẩm của nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao trước khi nhìn thấy (hoặc tiêu dùng) nó.

- Sản phẩm không bao giờ lặp đi, lặp lại; mỗi một sản phẩm (dịch vụ giải trí, thể thao) gắn liền với một không gian và thời gian; gắn liền với nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao trong việc phối hợp tạo ra nó.

6. Nhận biết các hoạt động tác nghiệp cơ bản của nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng so sánh, phân tích, tổng hợp.

- Khai thác tốt internet và các tài liệu chuyên ngành…

- Kỹ năng phân biệt các thành phần trong một hiện tượng.

2. Kiến thức

- Kiến thức cơ sở về dịch vụ giải trí, thể thao…

- Các kiến thức xã hội và nhân văn.

- Kiến thức về quản trị kinh doanh dịch vụ nói chung.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Luật Du lịch Việt Nam.

- Luật Thể dục thể thao.

- Các văn bản có liên quan của Nhà nước Việt Nam.

- Các tài liệu nghiệp vụ về quản trị, tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

- Các trang website về dịch vụ giải trí, thể thao.

- Các tài liệu nước ngoài về tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của thông tin tiếp nhận được hoặc thu thập, xử lý được	- Xem xét và so sánh các nội dung kiến thức trong tiêu chuẩn với kiến thức thực tế của người thực hiện

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Các kỹ năng thiết yếu khi tiếp nhận hoặc thu thập, xử lý thông tin	- Kiểm tra đánh giá các kỹ năng của người thực hiện và đối chiếu với yêu cầu về các kỹ năng thiết yếu được quy định trong tiêu chuẩn
- Mức độ đầy đủ, chính xác, cập nhật của các điều kiện thực hiện công việc	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn về các điều kiện thực hiện công việc trong tiêu chuẩn
- Thời gian và mức độ hoàn thành công việc	- Theo dõi thời gian thực hiện công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình thực hiện công việc, đồng thời xem xét phiếu đánh giá của các bên liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TÌM HIỂU VỀ THỊ TRƯỜNG DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO Ở VIỆT NAM

Mã số công việc: A3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tìm hiểu về thị trường dịch vụ giải trí, thể thao ở Việt Nam.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận biết chính xác, đầy đủ các giai đoạn phát triển của thị trường dịch vụ giải trí, thể thao ở Việt Nam.

2. Nhận biết, hiểu rõ được sự quản lý Nhà nước trong lĩnh vực tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

3. Nghiên cứu, tìm hiểu về cầu dịch vụ giải trí, thể thao ở Việt Nam.

- Nắm được các đặc điểm về cầu dịch vụ giải trí, thể thao ở Việt Nam (cầu lớn, phát triển nhanh…).

- Đánh giá được quy mô hiện tại của cầu.

- Nắm bắt được xu hướng phát triển của cầu dịch vụ giải trí, thể thao trong tương lai (phát triển nhanh, ngày càng đa dạng về loại hình…).

4. Nghiên cứu, tìm hiểu về cung dịch vụ giải trí, thể thao ở Việt Nam

- Nắm được các đặc điểm về cung dịch vụ giải trí, thể thao ở Việt Nam (cung nhỏ, chưa chuyên nghiệp…).

- Đánh giá được quy mô hiện tại của cung (quy mô nhỏ, phân tán…).

- Nắm bắt được xu hướng phát triển của cung dịch vụ giải trí, thể thao trong tương lai.

5. Nhận thức về cung - cầu; xu hướng phát triển của thị trường dịch vụ giải trí, thể thao

- Đánh giá cân bằng cung cầu (hiện tại, tương lai…).

- Nắm bắt được xu hướng phát triển của cung, cầu dịch vụ giải trí, thể thao trong tương lai.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân tích, đánh giá, tổng hợp.

- Phân biệt được vai trò, chức năng của các cơ quan quản lý và các tổ chức.

- Kỹ năng tìm kiếm, xử lý cập nhật thông tin.

- Phân tích, đánh giá.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về ngành nghiệp vụ tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

- Kiến thức cơ sở về dịch vụ giải trí, thể thao…

- Kiến thức cơ bản về quản lý Nhà nước trong lĩnh vực du lịch nói chung và trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

- Kiến thức về thị trường dịch vụ nói chung và thị trường tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao nói riêng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các tài liệu và số liệu thống kê về các dịch vụ thể thao, giải trí, hội thảo… ở Việt Nam qua các thời kỳ.

- Tài liệu về các cấp quản lý nhà nước về các dịch vụ giải trí, thể thao.

- Các tài liệu thống kê và kết quả nghiên cứu về dịch vụ giải trí, thể thao.

- Thiết bị truy cập Internet.

- Tài liệu về các cấp quản lý nhà nước về các dịch vụ giải trí, thể thao.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của thông tin tiếp nhận được hoặc thu thập, xử lý được	- Xem xét và so sánh các nội dung kiến thức trong tiêu chuẩn với kiến thức thực tế của người thực hiện
- Các kỹ năng thiết yếu khi tiếp nhận hoặc thu thập, xử lý thông tin	- Kiểm tra đánh giá các kỹ năng của người thực hiện và đối chiếu với yêu cầu về các kỹ năng thiết yếu được quy định trong tiêu chuẩn
- Mức độ đầy đủ, chính xác, cập nhật của các điều kiện thực hiện công việc	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn về các điều kiện thực hiện công việc trong tiêu chuẩn
- Thời gian và mức độ hoàn thành công việc	- Theo dõi thời gian thực hiện công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình thực hiện công việc, đồng thời xem xét phiếu đánh giá của các bên liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: NHẬN BIẾT VAI TRÒ VÀ TÁC ĐỘNG CỦA DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO ĐẾN DU LỊCH VÀ ĐỜI SỐNG XÃ HỘI

Mã số công việc: A4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nhận biết các vai trò, tác động của dịch vụ giải trí, thể thao đối với đời sống xã hội nói chung và hoạt động du lịch nói riêng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận biết rõ vai trò và tác động của dịch vụ giải trí, thể thao đối với các thành phần tham gia dịch vụ giải trí, thể thao

- Khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao.
- Nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Khách mời tham gia dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các nhà cung ứng dịch vụ giải trí, thể thao trung gian.
- Các thành phần khác tham gia dịch vụ giải trí, thể thao.

2. Nhận biết vai trò và tác động của dịch vụ giải trí, thể thao đến các lĩnh vực của đời sống xã hội

Nhận biết vai trò và tác động của dịch vụ giải trí, thể thao đến các lĩnh vực của đời sống xã hội:

- Tác động đến kinh tế;
- Tác động đến văn hóa - xã hội;
- Tác động đến các lĩnh vực khác của đời sống xã hội.

3. Nhận biết vai trò và tác động của dịch vụ giải trí, thể thao đến du lịch MICE

- Phân biệt được dịch vụ giải trí, thể thao và loại hình du lịch MICE (Du lịch MICE là một loại hình du lịch tổng hợp, chuyên kinh doanh các chương trình/kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao kết hợp với việc tham gia các hoạt động hội họp, hội nghị, triển lãm nhằm mục đích ưu đãi, khen thưởng cho du khách).
- Nhận biết được vai trò, tác động của dịch vụ giải trí, thể thao đến du lịch MICE và ngược lại.

4. Nhận biết vai trò của dịch vụ giải trí, thể thao trong xúc tiến du lịch

- Nắm bắt được các yếu tố cơ bản của xúc tiến du lịch.
- Nhận biết được vai trò, tác động của dịch vụ giải trí, thể thao đến xúc tiến du lịch.

5. Nhận biết rõ vai trò của tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao đối với việc hạn chế tính tiêu cực của thời vụ du lịch

6. Nhận biết các vai trò và tác động khác giữa tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao và du lịch

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân tích, đánh giá, tổng hợp.
- Kỹ năng so sánh.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về nghiệp vụ tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các kiến thức kinh tế xã hội tổng hợp.
- Hiểu biết về Du lịch MICE.
- Hiểu biết về xúc tiến du lịch.
- Hiểu biết về thời vụ du lịch.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các tài liệu nghiệp vụ về quản trị, tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các trang web về dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các tài liệu nước ngoài về tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao (management event).
- Tài liệu về thời vụ du lịch.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của thông tin tiếp nhận được hoặc thu thập, xử lý được	- Xem xét và so sánh các nội dung kiến thức trong tiêu chuẩn với kiến thức thực tế của người thực hiện
- Các kỹ năng thiết yếu khi tiếp nhận hoặc thu thập, xử lý thông tin	- Kiểm tra đánh giá các kỹ năng của người thực hiện và đối chiếu với yêu cầu về các kỹ năng thiết yếu được quy định trong tiêu chuẩn
- Mức độ đầy đủ, chính xác, cập nhật của các điều kiện thực hiện công việc	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn về các điều kiện thực hiện công việc trong tiêu chuẩn
- Thời gian và mức độ hoàn thành công việc	- Theo dõi thời gian thực hiện công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình thực hiện công việc, đồng thời xem xét phiếu đánh giá của các bên liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KHẢO SÁT NHU CẦU VỀ DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO CỦA KHÁCH DU LỊCH

Mã số công việc: B1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tiến hành khảo sát động cơ đi du lịch của khách, khả năng chi tiêu và thanh toán của khách trong du lịch, thói quen, hành vi tiêu dùng, thị hiếu thẩm mỹ, tần suất đi du lịch và thời gian dành cho đi du lịch của khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Khảo sát động cơ đi du lịch của khách

Đánh giá được động cơ, mục đích đi du lịch của khách.

2. Khảo sát khả năng chi tiêu và thanh toán của khách trong du lịch

Đánh giá được khả năng thanh toán, mức độ chi tiêu của khách khi đi du lịch.

3. Nắm được nhu cầu thị hiếu, thói quen, hành vi tiêu dùng của từng đối tượng khách du lịch

4. Khảo sát tần suất đi du lịch và thời gian dành cho đi du lịch của khách

- Xác định được số lần đi du lịch trong năm.
- Xác định được thời gian trung bình dành cho một tour du lịch.

5. Khảo sát khả năng cung ứng của các dịch vụ

- Nắm được khả năng cung cấp các dịch vụ du lịch tại các điểm dừng và điểm tham quan phục vụ cho việc thiết kế các tour du lịch.
- Liệt kê được danh sách, địa chỉ liên hệ, nắm được đặc điểm (ưu, nhược điểm) của các khách sạn, nhà hàng, cửa hàng mua sắm vui chơi giải trí...

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tiếp nhận và kiểm tra thông tin.
- Kỹ năng phân tích, xử lý thông tin.
- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Có các kiến thức tổng hợp về tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Quy trình lập kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hiểu biết các thông tin cần thiết để tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Kiến thức về thống kê, thị trường khách du lịch.
- Hiểu biết về tâm lý tiêu dùng khách du lịch.
- Hiểu biết về tập quán, thói quen tiêu dùng của các đối tượng khách.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phiếu thăm dò ý kiến, bảng hỏi…
- Tài liệu thống kê về khách du lịch (quốc tế, nội địa).
- Mẫu nhật ký khảo sát, nhật ký tour.
- Máy tính và thiết bị truy cập Internet.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của thông tin tiếp nhận được hoặc thu thập, xử lý được	- Xem xét và so sánh các nội dung kiến thức trong tiêu chuẩn với kiến thức thực tế của người thực hiện
- Các kỹ năng thiết yếu khi tiếp nhận hoặc thu thập, xử lý thông tin	- Kiểm tra đánh giá các kỹ năng của người thực hiện và đối chiếu với yêu cầu về các kỹ năng thiết yếu được quy định trong tiêu chuẩn
- Mức độ đầy đủ, chính xác, cập nhật của các điều kiện thực hiện công việc	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn về các điều kiện thực hiện công việc trong tiêu chuẩn
- Thời gian và mức độ hoàn thành công việc	- Theo dõi thời gian thực hiện công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình thực hiện công việc, đồng thời xem xét phiếu đánh giá của các bên liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TIẾP NHẬN CÁC YÊU CẦU VỀ DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO CỦA KHÁCH

Mã số công việc: B2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tiếp nhận các thông tin cơ bản về dịch vụ giải trí, thể thao từ khách hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị các mẫu biểu/danh sách các thông tin cần tiếp nhận, trao đổi

- Mục đích tiêu dùng.
- Thời gian thực hiện dịch vụ giải trí, thể thao.
- Địa điểm tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao (venue).
- Cách thức phục vụ.
- Hình thức giải trí.

Cách trang trí

- Các nội dung cơ bản trong dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các hoạt động bổ trợ dịch vụ giải trí, thể thao (tham quan, triển lãm, bán hàng…).
- Cách thức lập dự toán, tính giá dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các thông tin khác.

2. Tiếp nhận thông tin

- Tiếp nhận đủ các thông tin từ khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao.
- Lắng nghe, ghi chép đầy đủ các thông tin từ khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hỏi thêm các thông tin cần thiết.

3. Phân tích, xử lý sơ bộ các thông tin vừa tiếp nhận

- Phân tích tính khả thi từ các yêu cầu.
- Phân tích tính khả thi từ dự toán kinh phí dịch vụ giải trí, thể thao.
- Phân tích tính thống nhất trong các thông tin của khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao.

4. Trao đổi, thống nhất với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao về những vấn đề chưa rõ, chưa hợp lý.

- Trao đổi với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao về những nội dung theo phân tích ban đầu còn chưa hợp lý.
- Thống nhất hướng giải quyết.
- Ghi chép, sửa chữa.
- Thống nhất bằng văn bản (nếu cần).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tiếp nhận và kiểm tra thông tin.
- Kỹ năng phân tích, xử lý thông tin.
- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Có các kiến thức tổng hợp về tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Quy trình lập kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hiểu biết các thông tin cần thiết để tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hiểu biết các công việc trong tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Phương pháp đàm phán.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các giấy chứng nhận, giới thiệu từ nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các mẫu biểu in sẵn.
- Sổ ghi chép.
- Bút.
- Máy ghi âm.
- Laptop (nếu có).
- Các tài liệu có liên quan.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Mức độ đầy đủ, chính xác, cập nhật của các điều kiện thực hiện công việc	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn về các điều kiện thực hiện công việc trong tiêu chuẩn
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: NGHIÊN CỨU CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHƯƠNG TRÌNH GIẢI TRÍ, THỂ THAO

Mã số công việc: B3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nghiên cứu ảnh hưởng của các yếu tố khách quan, yếu tố chủ quan và các yếu tố nội tại trong doanh nghiệp đến quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm hiểu, nghiên cứu đầy đủ các yếu tố khách quan ảnh hưởng đến dịch vụ giải trí, thể thao

- Môi trường nhân khẩu học.
- Môi trường kinh tế.
- Điều kiện tự nhiên.
- Môi trường công nghệ kỹ thuật.
- Môi trường chính trị.
- Môi trường văn hóa.

2. Nghiên cứu đầy đủ, hệ thống các yếu tố chủ quan của doanh nghiệp tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

- Nguồn nhân lực.
- Cơ sở vật chất kỹ thuật.
- Điều kiện tài chính.
- Mối quan hệ từ các nhà cung ứng.

3. Nghiên cứu các yếu tố thuộc về dịch vụ giải trí, thể thao

- Mục tiêu của dịch vụ giải trí, thể thao (đã đề cập chi tiết ở phần trên).
- Các ý tưởng mà chủ dịch vụ giải trí, thể thao muốn truyền đạt.
- Thời gian thực hiện dịch vụ giải trí, thể thao.
- Địa điểm tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Cách thức phục vụ (catering).
- Hình thức giải trí (entertainment, artist, speaker).
- Cách trang trí (decoration), âm thanh ánh sáng (sound and light).
- Các kỹ xảo hiệu ứng đặc biệt (audiovisual, special effects).
- Các nội dung cơ bản trong dịch vụ giải trí, thể thao (các hoạt động chính của dịch vụ giải trí, thể thao như: đón tiếp, phục vụ khách hàng, khai mạc, diễn biến, kết thúc dịch vụ giải trí, thể thao).

- Các hoạt động bổ trợ dịch vụ giải trí, thể thao (tham quan, triển lãm, bán hàng…).
- Cách thức lập dự toán, tính giá dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các thông tin khác.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng ghi nhớ thông tin.
- Kỹ năng chọn lọc, tổng hợp thông tin.
- Nghiệp vụ quản trị và tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

2. Kiến thức

- Ảnh hưởng của các yếu tố khách quan đến dịch vụ giải trí, thể thao.
- Ảnh hưởng của các yếu tố chủ quan đến dịch vụ giải trí, thể thao.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng danh mục các thông tin cơ bản về dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các tài liệu có liên quan.
- Thiết bị truy cập Internet, máy tính.
- Sổ ghi chép.
- Giấy bút.
- Bảng viết (khi thảo luận nhóm).

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của thông tin tiếp nhận được hoặc thu thập, xử lý được	- Xem xét và so sánh các nội dung kiến thức trong tiêu chuẩn với kiến thức thực tế của người thực hiện
- Các kỹ năng thiết yếu khi tiếp nhận hoặc thu thập, xử lý thông tin	- Kiểm tra đánh giá các kỹ năng của người thực hiện và đối chiếu với yêu cầu về các kỹ năng thiết yếu được quy định trong tiêu chuẩn
- Mức độ đầy đủ, chính xác, cập nhật của các điều kiện thực hiện công việc	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn về các điều kiện thực hiện công việc trong tiêu chuẩn
- Thời gian và mức độ hoàn thành công việc	- Theo dõi thời gian thực hiện công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình thực hiện công việc, đồng thời xem xét phiếu đánh giá của các bên liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THIẾT KẾ CHƯƠNG TRÌNH GIẢI TRÍ, THỂ THAO TỔNG THỂ

Mã số công việc: B4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng chương trình tổng thể cho dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Hoàn thiện chương trình giải trí, thể thao tổng thể

- Kiểm tra, xem xét kỹ chương trình từ chủ sở hữu dịch vụ giải trí, thể thao.
- Kiểm tra tính khả thi của chương trình.
- Kiểm tra tính thống nhất của chương trình.
- Hoàn thiện chương trình tổng thể tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

2. Xây dựng chương trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao dựa trên chủ đề và các ý tưởng của dịch vụ giải trí, thể thao

- Xây dựng chương trình ban đầu đảm bảo phù hợp với chủ đề và các ý tưởng của dịch vụ giải trí, thể thao.
- Kiểm tra tính khả thi của chương trình.
- Kiểm tra tính thống nhất của chương trình.
- Hoàn thiện chương trình tổng thể tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hoàn thiện chương trình.

3. Xây dựng các chương trình theo hướng khác hoặc chương trình dự phòng để khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao lựa chọn (nếu cần thiết)

- Xây dựng chương trình ban đầu đảm bảo phù hợp với chủ đề và các ý tưởng của dịch vụ giải trí, thể thao.
- Kiểm tra tính khả thi của chương trình.
- Kiểm tra tính thống nhất của chương trình.
- Hoàn thiện chương trình tổng thể tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hoàn thiện chương trình.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tổng hợp.
- Kỹ năng phân tích.
- Khái quát hóa.

2. Kiến thức

- Các nội dung cơ bản của một chương trình (kịch bản tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao).

- Nghiệp vụ quản trị dịch vụ giải trí, thể thao…

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thiết bị truy cập Internet, máy tính.

- Sổ ghi chép.

- Giấy, bút.

- Bảng viết (khi thảo luận nhóm).

- Các tài liệu có liên quan.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Mức độ đầy đủ, chính xác, cập nhật của các điều kiện thực hiện công việc	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn về các điều kiện thực hiện công việc trong tiêu chuẩn
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH TỔNG THỂ
Mã số công việc: B5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng kế hoạch tổng thể cho hoạt động tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân tích đầy đủ các yêu cầu cơ bản trong việc lập kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

- Lập kế hoạch phải dựa trên chương trình, mục tiêu, các ý tưởng chính của dịch vụ giải trí, thể thao.

- Lập kế hoạch dựa trên hợp đồng, dự toán kinh phí cũng như các thỏa thuận với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao.

- Lập kế hoạch phải dựa trên cơ sở khả năng và nguồn lực của nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

- Lập kế hoạch phải tính đến những tác động của các yếu tố ảnh hưởng đến quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

- Lập kế hoạch phải xem xét yếu tố thời gian.

- Kế hoạch được lập phải đảm bảo tính hệ thống, toàn diện và đầy đủ.

- Kế hoạch được lập phải tính đến yếu tố rủi ro, sự cố và các phương án dự phòng.

- Kế hoạch được lập phải đảm bảo tính khả thi.

2. Hệ thống hóa các hoạt động, các ý tưởng trong dịch vụ giải trí, thể thao

- Lập danh mục chi tiết các hạng mục công việc, danh mục phải bao gồm các chi tiết như: nội dung hoạt động; địa điểm; thời gian diễn ra hoạt động; mô tả hoạt động (dựa trên việc hình dung hoạt động đang diễn ra để mô tả một cách khái quát về hoạt động); các trang thiết bị cần thiết; lao động; người phụ trách thực hiện (thuộc nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao); những người thuộc khách hàng tiêu dùng tham gia (nếu có); các điểm cần chú ý; các sự cố, các lỗi thường gặp; người chịu trách nhiệm xây dựng kế hoạch chi tiết hoặc chuẩn bị cho hoạt động.

- Hệ thống hóa các danh mục trong dịch vụ giải trí, thể thao.

3. Lập kế hoạch chuẩn bị chi tiết cho dịch vụ giải trí, thể thao

- Liệt kê đầy đủ các công việc chuẩn bị từ danh mục các công việc.

- Xâu chuỗi các công việc chuẩn bị theo từng tiêu thức cụ thể tùy theo dịch vụ giải trí, thể thao (ví dụ các công việc liên quan đến nhân lực, trang thiết bị, địa điểm…).

4. Kế hoạch về triển khai thực hiện dịch vụ giải trí, thể thao.

5. Kế hoạch về xử lý các tình huống phát sinh (sự cố) trong dịch vụ giải trí, thể thao.

6. Kế hoạch với các nhà cung ứng dịch vụ bổ trợ.

7. Tiến hành thảo luận và lấy ý kiến của các bên tham gia về kế hoạch.

- Trình bày đầy đủ về kế hoạch đã được xây dựng.
- Xin ý kiến của các bên tham gia.
- Ghi chép đầy đủ các ý kiến.
- Thảo luận.
- Thống nhất các ý kiến.

8. Kiểm tra đánh giá và hoàn thiện kế hoạch tổng thể.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thống kê.
- Kỹ năng mô tả.
- Kỹ năng phân tích.
- Khái quát hóa, tổng hợp hóa.
- Lập kế hoạch.
- Kỹ năng trình bày.
- Kỹ năng tiếp nhận thông tin.
- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Các yêu cầu cơ bản về lập kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Phương pháp lập kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Cách thức, trình tự triển khai các nội dung trong dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các công việc khác trong nghiệp vụ quản trị dịch vụ giải trí, thể thao…
- Các loại sự cố trong dịch vụ giải trí, thể thao.
- Quy trình và nguyên tắc xử lý sự cố.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng kế hoạch các loại.
- Phòng hội thảo.
- Bảng danh mục các hoạt động/công việc trong dịch vụ giải trí, thể thao.
- Máy tính.
- Sổ ghi chép.
- Giấy, bút.
- Bảng viết (khi thảo luận nhóm).

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Mức độ đầy đủ, chính xác, cập nhật của các điều kiện thực hiện công việc	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn về các điều kiện thực hiện công việc trong tiêu chuẩn
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG CHÍNH SÁCH GIÁ CHO DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO

Mã số công việc: B6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng chính sách giá cho dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân tích các yêu cầu cơ bản trong việc lập dự toán kinh phí tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

- Lập dự toán bám sát với chương trình đã được thỏa thuận với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao.

- Dự kiến và tính toán một cách tương đối chính xác các chi phí cần chi trả cho các hàng hóa, dịch vụ cần có để thực hiện chương trình.

- Đưa ra những đề xuất, điều chỉnh theo yêu cầu của khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao hoặc nhằm mục đích đảm bảo đạt được các mục tiêu của dịch vụ giải trí, thể thao.

- Giao việc lập dự toán cho người có kinh nghiệm trong việc lập chương trình, kế hoạch, lập dự toán của dịch vụ giải trí, thể thao. Nếu có thể nên giao công việc này cho một nhóm chuyên gia có chuyên môn dưới sự điều hành của một trưởng nhóm có năng lực/kinh nghiệm cao nhất.

2. Thống kê, tính toán các hạng mục chi phí trực tiếp cho tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

- Tính toán chi phí theo danh mục các hàng hóa, dịch vụ cần thiết cho dịch vụ giải trí, thể thao.

- Tính toán chi phí theo trình tự công việc trong chương trình.

- Tính toán chi phí theo hình thức hỗn hợp.

3. Thống kê đầy đủ và tính toán chính xác các hạng mục chi phí chi trả cho nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao:

- Chi phí nhân công.

- Chi phí cho việc sáng tạo các ý tưởng và lập chương trình, kế hoạch cho dịch vụ giải trí, thể thao.

- Lợi nhuận (dự tính).

4. Thống kê, tính toán các loại thuế, lệ phí phải nộp cho nhà nước.

5. Thống kê, tính toán các khoản chi phí dự phòng liên quan đến sự thay đổi chương trình.

6. Tổng hợp các khoản chi phí và lập bảng dự toán kinh phí tổng hợp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân tích.
- Khái quát hóa, tổng hợp hóa.
- Kỹ năng thống kê.
- Kỹ năng tính toán.

2. Kiến thức

- Các yêu cầu cơ bản về lập kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Phương pháp lập kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các công việc khác trong nghiệp vụ quản trị dịch vụ giải trí, thể thao…
- Phương pháp thống kê chi phí.
- Phương pháp tổng hợp, tính toán chi phí.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản chương trình, kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Bảng danh mục các hạng mục công việc trong dịch vụ giải trí, thể thao.
- Thiết bị truy cập Internet, máy tính.
- Sổ ghi chép.
- Giấy, bút.
- Bảng viết (khi thảo luận nhóm).
- Bảng thống kê chi phí các loại.
- Mẫu biểu dự toán kinh phí tổng hợp.
- Các tài liệu có liên quan.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Mức độ đầy đủ, chính xác, cập nhật của các điều kiện thực hiện công việc	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn về các điều kiện thực hiện công việc trong tiêu chuẩn
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: LẬP KẾ HOẠCH QUẢNG BÁ DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO

Mã số công việc: C1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập kế hoạch chi tiết cho hoạt động quảng bá dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định các yêu cầu cơ bản trong lập kế hoạch quảng bá dịch vụ giải trí, thể thao.

2. Hệ thống hóa các hoạt động quảng bá dịch vụ giải trí, thể thao

- Lập danh mục chi tiết các hạng mục công việc trong quảng bá dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hệ thống hóa các danh mục trong dịch vụ giải trí, thể thao.

3. Lập kế hoạch quảng bá dịch vụ giải trí, thể thao

- Xác định rõ mục tiêu của hoạt động quảng bá.
- Xác định các hình thức, phương tiện quảng bá.
- Có dự tính về thời gian chi tiết.
- Xác định được ngân sách cho quảng bá dịch vụ giải trí, thể thao.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân tích.
- Khái quát hóa, tổng hợp hóa.
- Kỹ năng thống kê.
- Kỹ năng mô tả.
- Lập kế hoạch.

2. Kiến thức

- Các yêu cầu cơ bản về lập kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Phương pháp lập kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các công việc khác trong nghiệp vụ quản trị dịch vụ giải trí, thể thao…

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thiết bị truy cập Internet, máy tính.
- Mẫu biểu tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Sổ ghi chép.
- Giấy, bút.
- Bảng viết (khi thảo luận nhóm).
- Các tài liệu có liên quan.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch trong thực hiện	- Xem xét và so sánh các bước thực hiện công việc trong tiêu chuẩn với hoạt động thực tế
- Tính phù hợp và đầy đủ của các loại thông tin	- Theo dõi các hoạt động, các hành vi của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quá trình làm việc
- Quy trình tổ chức thực hiện	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quá trình làm việc
- Thời gian và mức độ hoàn thành công việc	- Theo dõi thời gian thực hiện công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình thực hiện công việc, đồng thời xem xét phiếu đánh giá của các bên liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CHUẨN BỊ CÁC THÔNG TIN CHO QUẢNG BÁ
Mã số công việc: C2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị đầy đủ các thông tin cần thiết cho hoạt động quảng bá dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm hiểu, nghiên cứu thông tin về các yếu tố khách quan ảnh hưởng đến quảng bá dịch vụ giải trí, thể thao

- Môi trường nhân khẩu học.
- Môi trường kinh tế.
- Điều kiện tự nhiên.
- Môi trường công nghệ kỹ thuật.
- Môi trường chính trị.
- Môi trường văn hóa.

2. Chuẩn bị các thông tin cho các hình thức tiến hành quảng bá

3. Chuẩn bị các trang thiết bị dụng cụ, phương tiện cho các hình thức tiến hành quảng bá

4. Tìm hiểu thông tin về các nhà cung ứng dịch vụ quảng bá dịch vụ giải trí, thể thao

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng ghi nhớ thông tin.
- Kỹ năng chọn lọc, tổng hợp thông tin.

2. Kiến thức

- Những ảnh hưởng đến công tác quảng bá dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hiểu biết về tâm lý xã hội.
- Marketing.
- Thông tin về các nhà cung ứng dịch vụ quảng bá dịch vụ giải trí, thể thao.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng danh mục các thông tin cơ bản về dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các văn bản pháp quy có liên quan.
- Các tài liệu có liên quan.
- Thiết bị truy cập Internet, máy tính.
- Sổ ghi chép.
- Giấy, bút.
- Bảng viết (khi thảo luận nhóm).

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kiến thức tiếp nhận được hoặc thu thập, xử lý được	- Xem xét và so sánh các nội dung kiến thức trong tiêu chuẩn với kiến thức thực tế của người thực hiện
- Các kỹ năng thiết yếu khi tiếp nhận/thu thập, xử lý kiến thức	- Kiểm tra đánh giá các kỹ năng của người thực hiện và đối chiếu với yêu cầu về các kỹ năng thiết yếu được quy định trong tiêu chuẩn
- Mức độ đầy đủ, chính xác, cập nhật của các điều kiện thực hiện công việc	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn về các điều kiện thực hiện công việc trong tiêu chuẩn
- Thời gian và mức độ hoàn thành công việc	- Theo dõi thời gian thực hiện công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình thực hiện công việc, đồng thời xem xét phiếu đánh giá của các bên liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: LIÊN HỆ, GIAO DỊCH VỚI CÁC ĐỐI TÁC CÓ LIÊN QUAN ĐẾN QUẢNG BÁ DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO

Mã số công việc: C3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Liên hệ, giao dịch với các đối tác có liên quan đến quảng bá dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định đầy đủ các đối tác có liên quan đến quảng bá dịch vụ giải trí, thể thao

- Các cơ quan quản lý nhà nước về tuyên truyền, quảng cáo, cấp phép (treo băng rôn, tờ rơi…).
- Các công ty quảng cáo (nếu hình thức quảng cáo nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao không tự tiến hành được).
- Các cơ quan truyền thông.
- Các nhà cung ứng dịch vụ khác có liên quan đến quảng bá (như in ấn, đại lý du lịch…).

2. Tiến hành giao dịch với các đối tác có liên quan đến quảng bá dịch vụ giải trí, thể thao

3. Thống nhất công việc với các đối tác

- Tiến hành xin các giấy phép có liên quan (đối với các cơ quan quản lý).
- Đàm phán, ký kết hợp đồng với các nhà cung ứng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch.
- Xác định đối tác.
- Kỹ năng giao tiếp, đàm phán.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về hoạt động quảng bá, marketing.
- Hiểu biết về giao tiếp, đàm phán.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản kế hoạch quảng bá dịch vụ giải trí, thể thao.
- Máy tính.
- Sổ ghi chép.
- Giấy, bút.
- Các mẫu giấy tờ có liên quan.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Mức độ đầy đủ, chính xác, cập nhật của các điều kiện thực hiện công việc	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn về các điều kiện thực hiện công việc trong tiêu chuẩn
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TRIỂN KHAI QUẢNG BÁ DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO

Mã số công việc: C4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Triển khai hiệu quả các hoạt động quảng bá dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Triển khai quảng cáo dịch vụ giải trí, thể thao

- Xác định hình thức quảng cáo phù hợp với thị trường khách hàng mục tiêu, phù hợp với kế hoạch, khả năng tài chính của doanh nghiệp.

- Xác định nội dung quảng cáo đảm bảo đủ các yêu cầu:

+ Phù hợp với luật quảng cáo;

+ Nêu bật được tính đặc thù và ưu thế của dịch vụ giải trí, thể thao;

+ Rõ ràng, dễ hiểu, dễ nhớ, gây ấn tượng.

- Hoạt động quảng cáo phải đạt được các yêu cầu cơ bản về:

+ Đạt được mục tiêu của quảng bá dịch vụ giải trí, thể thao;

+ Xác định đúng thời điểm quảng cáo;

+ Tập trung vào thị trường mục tiêu;

+ Hình thức quảng cáo phù hợp;

+ Phù hợp với ngân sách tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

2. Triển khai các hoạt động tham dự các sự kiện khác nhằm quảng bá dịch vụ giải trí, thể thao đang tiến hành

- Lựa chọn hoạt động tham dự phù hợp với thị trường mục tiêu và sản phẩm.

- Tiếp cận xây dựng quan hệ với các đối tác.

- Xây dựng kinh phí tham gia phù hợp với khả năng tài chính của khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao.

3. Triển khai họp báo công bố về dịch vụ giải trí, thể thao

- Mời được các cơ quan truyền thông, báo chí tham gia.

- Tiến hành họp báo, cung cấp thông tin về dịch vụ giải trí, thể thao cho các đối tác.

- Kết hợp với quảng cáo trên báo chí và các phương tiện truyền thông.

4. Triển khai treo băng rôn cho dịch vụ giải trí, thể thao

- Xem xét kỹ giấy phép của cơ quan quản lý.

- Chuẩn bị đầy đủ về băng rôn đảm bảo các yêu cầu về mỹ thuật, hình thức, nội dung…

- Triển khai treo băng rôn đúng thời gian, địa điểm cho phép.

5. Triển khai các hoạt động quảng bá khác

- Xem xét kỹ giấy phép của cơ quan quản lý.

- Chuẩn bị đầy đủ các tài liệu, phương tiện cho hoạt động quảng bá (như tờ rơi, tập gấp, phần thưởng đi kèm…).

- Triển khai quảng bá theo kế hoạch.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân tích, đánh giá, lựa chọn.
- Kỹ năng đào tạo, huấn luyện nhân viên.
- Kỹ năng phối hợp.
- Kỹ năng đánh giá, lựa chọn.
- Kỹ năng thuyết trình, thương thuyết.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng điều hành và tổ chức thực hiện.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về nghiệp vụ quảng cáo.
- Kiến thức về lập kế hoạch khuyến mại.
- Kiến thức về các hình thức khuyến mại.
- Kiến thức tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Kiến thức về tình hình tài chính của Doanh nghiệp.
- Quy trình họp báo.
- Marketing.
- Cách thức tiến hành treo băng rôn.
- Thẩm mỹ.
- Các hoạt động quảng bá dịch vụ giải trí, thể thao.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tài liệu quảng cáo mẫu để tham khảo (các ấn phẩm quảng cáo..).
- Những tài liệu, vật phẩm quảng cáo, khuyến mại.
- Các dụng cụ chuyên dụng.
- Các tài liệu in ấn: các ấn phẩm về du lịch của doanh nghiệp, địa phương cũng như của quốc gia.
- Kế hoạch tham gia dịch vụ giải trí, thể thao.
- Thông tin về dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các trang thiết bị cho họp báo.
- Các bản in, pa nô, băng rôn về dịch vụ giải trí, thể thao (nếu có).
- Bản xác nhận cho phép treo băng rôn của cơ quan quản lý.
- Các trang thiết bị cho việc treo băng rôn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÚC TIẾN BÁN DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO
Mã số công việc: C5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xúc tiến bán dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Triển khai các hoạt động khuyến mại

- Tổ chức đúng thời điểm.
- Áp dụng các chính sách khuyến mại phù hợp với đại lý cũng như với khách mua lẻ.
- Phối, kết hợp chặt chẽ với các nhà cung cấp dịch vụ.

2. Tham gia vào các sự kiện du lịch (Hội chợ du lịch, liên hoan du lịch…)

- Lựa chọn hoạt động tham dự phù hợp với thị trường mục tiêu và sản phẩm.
- Tiếp cận xây dựng quan hệ với các đối tác.
- Xây dựng kinh phí tham gia phù hợp với khả năng tài chính của doanh nghiệp.

3. Tổ chức Hội nghị khách hàng

- Ký được biên bản ghi nhớ và hợp đồng các loại.
- Tạo sự thân mật, gắn bó với khách hàng.
- Nêu bật được cái mới và hấp dẫn của sản phẩm.
- Khuyến khích khách hàng bày tỏ ý kiến về sản phẩm.

4. Fam Trip và các sự kiện khác

- Xác định mục tiêu, thời điểm tổ chức, chương trình và khách phù hợp.
- Tận dụng sự hỗ trợ của các nhà cung cấp dịch vụ.
- Xây dựng kế hoạch tài chính chi tiết và phù hợp với khả năng của doanh nghiệp.
- Thu thập được ý kiến đánh giá của các bên tham gia.

5. Phân tích được những ưu, khuyết điểm của hệ thống các kênh phân phối.

6. Lựa chọn kênh phân phối: Trực tiếp, gián tiếp, hỗn hợp

- Áp dụng đúng quy trình xây dựng kênh phân phối.
- Lựa chọn kênh phân phối phù hợp với đặc điểm sản phẩm và phân đoạn thị trường.

7. Xây dựng chính sách xúc tiến bán

- Chỉ rõ các đối tượng khách hàng.
- Đưa ra các chính sách bán rõ ràng, cụ thể (các điều kiện áp dụng cho từng chính sách bán).
- Đạt được chính sách bán tối ưu từ các nhà cung cấp dịch vụ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng đào tạo, huấn luyện nhân viên.
- Thống kê, phân tích, đánh giá, tổng hợp.
- Phân tích, đánh giá, lựa chọn.
- Thương thuyết, đàm phán.
- Kỹ năng đào tạo, hướng dẫn.

2. Kiến thức

- Kiến thức về lập kế hoạch khuyến mại.
- Kiến thức về các hình thức khuyến mại.
- Kiến thức về tâm lý khách du lịch.
- Hiểu biết về những khách hàng truyền thống, khách hàng lớn và khách hàng tiềm năng của doanh nghiệp.
- Kiến thức về sản phẩm của doanh nghiệp.
- Hiểu biết về quy trình và cách thức tổ chức triển khai của 3 kênh phân phối (trực tiếp, gián tiếp và hỗn hợp).
- Các phương pháp phân phối sản phẩm trực tiếp và gián tiếp.
- Hợp đồng bán trực tiếp và hợp đồng đại lý.
- Kiến thức về chính sách bán cho các đại lý, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao trung gian: hoa hồng định mức, hoa hồng khuyến khích…

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Những tài liệu, vật phẩm quảng cáo, khuyến mại.
- Các dụng cụ chuyên dụng.
- Các tài liệu in ấn: các ấn phẩm về du lịch của Doanh nghiệp, địa phương cũng như của quốc gia.
- Danh sách khách hàng và sản phẩm giới thiệu.
- Các trang thiết bị phục vụ cho hội thảo, hội nghị.
- Các số liệu nghiên cứu thị trường.
- Danh sách hệ thống các kênh phân phối.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của thông tin tiếp nhận được hoặc thu thập, xử lý được	- Xem xét và so sánh các nội dung kiến thức trong tiêu chuẩn với kiến thức thực tế của người thực hiện

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Các kỹ năng thiết yếu khi tiếp nhận hoặc thu thập, xử lý thông tin	- Kiểm tra đánh giá các kỹ năng của người thực hiện và đối chiếu với yêu cầu về các kỹ năng thiết yếu được quy định trong tiêu chuẩn
- Mức độ đầy đủ, chính xác, cập nhật của các điều kiện thực hiện công việc	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn về các điều kiện thực hiện công việc trong tiêu chuẩn
- Thời gian và mức độ hoàn thành công việc	- Theo dõi thời gian thực hiện công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình thực hiện công việc, đồng thời xem xét phiếu đánh giá của các bên liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐÀM PHÁN VÀ TIẾN HÀNH KÝ KẾT HỢP ĐỒNG VỚI KHÁCH HÀNG

Mã số công việc: C6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đàm phán và tiến hành ký kết hợp đồng với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân tích đầy đủ các yêu cầu cơ bản trong việc đàm phán và tiến hành ký kết hợp đồng với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao

- Cần nắm vững mục tiêu dịch vụ giải trí, thể thao mà khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao mong muốn đạt được. Nắm vững về chương trình, dự toán kinh phí, cũng như các ý tưởng sáng tạo của mình để có cơ sở trình bày và thuyết phục khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao.
- Cần tìm hiểu thông tin về các đối thủ cạnh tranh.
- Phát huy lợi thế cạnh tranh.
- Phân tích các thông tin về người ra quyết định.

2. Chuẩn bị các yếu tố cho quá trình đàm phán và tiến hành ký kết hợp đồng với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao

- Chuẩn bị Bản chương trình, kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Chuẩn bị mẫu hợp đồng đã được soạn thảo chi tiết.
- Chuẩn bị các trang thiết bị khác: Sổ ghi chép; giấy bút; các tài liệu có liên quan.
- Chuẩn bị nội dung và tâm thế cho quá trình đàm phán và ký kết hợp đồng.

3. Đàm phán và thống nhất với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao về hợp đồng

- Đàm phán và thống nhất một cách có hiệu quả với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao về các điều khoản trong hợp đồng.
- Xây dựng bảng phụ lục chi tiết cho hợp đồng (nếu cần thiết hoặc theo yêu cầu của khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao).
- Điều chỉnh các nội dung trong hợp đồng theo kết quả quá trình đàm phán, thống nhất.

4. Ký kết hợp đồng với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân tích.
- Khái quát hóa, tổng hợp hóa.
- Kỹ năng chuẩn bị.
- Kỹ năng soạn thảo hợp đồng.

- Kỹ năng trình bày.
- Kỹ năng tiếp nhận thông tin.
- Kỹ năng đàm phán.
- Kỹ năng ký kết hợp đồng.

2. Kiến thức

- Các yêu cầu cơ bản trong việc đàm phán và tiến hành ký kết hợp đồng với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các yếu tố cho quá trình đàm phán và tiến hành ký kết hợp đồng với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao.
- Nghiệp vụ quản trị dịch vụ giải trí, thể thao…
- Cách thức tiến hành thảo luận, đàm phán.
- Cách thức, trình tự ký kết hợp đồng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản chương trình, kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Máy tính.
- Sổ ghi chép.
- Giấy, bút.
- Bảng viết (khi thảo luận nhóm).
- Các tài liệu có liên quan.
- Mẫu hợp đồng chi tiết.
- Mẫu phụ lục hợp đồng.
- Máy tính xách tay.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của thông tin tiếp nhận được hoặc thu thập, xử lý được	- Xem xét và so sánh các nội dung kiến thức trong tiêu chuẩn với kiến thức thực tế của người thực hiện
- Các kỹ năng thiết yếu khi tiếp nhận hoặc thu thập, xử lý thông tin	- Kiểm tra đánh giá các kỹ năng của người thực hiện và đối chiếu với yêu cầu về các kỹ năng thiết yếu được quy định trong tiêu chuẩn
- Mức độ đầy đủ, chính xác, cập nhật của các điều kiện thực hiện công việc	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn về các điều kiện thực hiện công việc trong tiêu chuẩn
- Thời gian và mức độ hoàn thành công việc	- Theo dõi thời gian thực hiện công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình thực hiện công việc, đồng thời xem xét phiếu đánh giá của các bên liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG QUẢNG BÁ VÀ XÚC TIẾN BÁN DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO

Mã số công việc: C7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đánh giá kết quả của quảng bá dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. So sánh nội dung các công việc quảng bá so với kế hoạch đã đề ra

2. Đánh giá kết quả của hoạt động quảng bá

- Thống kê đánh giá được mức độ ảnh hưởng của quảng bá.

- Phân tích nguyên nhân dẫn đến thành công, thất bại của công tác quảng bá.

- Xác định hiệu quả.

3. Lập báo cáo về hoạt động quảng bá dịch vụ giải trí, thể thao

4. Điều chỉnh ngân sách cho hoạt động quảng bá và ngân sách tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

5. Điều chỉnh kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao qua đánh giá kết quả quảng bá dịch vụ giải trí, thể thao

- Xem xét chi tiết mức độ ảnh hưởng của kết quả quảng bá dịch vụ giải trí, thể thao đến việc thay đổi nội dung tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao (như tăng/giảm quy mô; thay đổi thời gian, địa điểm…).

- Điều chỉnh kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao qua đánh giá kết quả quảng bá dịch vụ giải trí, thể thao.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân tích.

- So sánh.

- Đánh giá.

- Tổng hợp.

2. Kiến thức

- Hoạt động quảng bá.

- Kiến thức về thống kê, phân tích hoạt động kinh tế.

- Kinh nghiệm trong quảng bá.

- Lập và điều chỉnh ngân sách tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Kế hoạch quảng bá dịch vụ giải trí, thể thao.
- Bản theo dõi các hoạt động quảng bá.
- Các biên bản, hợp đồng có liên quan.
- Bảng thống kê, so sánh số lượng khách sau quảng cáo.
- Bản báo cáo doanh thu, chi phí.
- Các biên bản, hợp đồng có liên quan.
- Máy tính.
- Mẫu biểu báo cáo.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kiến thức tiếp nhận được hoặc thu thập, xử lý được	- Xem xét và so sánh các nội dung kiến thức trong tiêu chuẩn với kiến thức thực tế của người thực hiện
- Các kỹ năng thiết yếu khi tiếp nhận hoặc thu thập, xử lý kiến thức	- Kiểm tra đánh giá các kỹ năng của người thực hiện và đối chiếu với yêu cầu về các kỹ năng thiết yếu được quy định trong tiêu chuẩn
- Mức độ đầy đủ, chính xác, cập nhật của các điều kiện thực hiện công việc	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn về các điều kiện thực hiện công việc trong tiêu chuẩn
- Thời gian và mức độ hoàn thành công việc	- Theo dõi thời gian thực hiện công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình thực hiện công việc, đồng thời xem xét phiếu đánh giá của các bên liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: LẬP TIẾN ĐỘ VÀ NỘI DUNG CHI TIẾT CHO CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO

Mã số công việc: D1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập danh mục, nội dung chi tiết cho các công việc chuẩn bị và bảng tiến độ chuẩn bị dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân tích bảng danh mục mô tả các hạng mục công việc trong dịch vụ giải trí, thể thao

2. Xác định khoảng thời gian cần thiết để chuẩn bị cho từng công việc

3. Hệ thống hóa về công việc và thời gian trong các công tác chuẩn bị

- Lập được bảng danh mục các công việc chuẩn bị.

- Xác định được khoảng thời gian cần thiết cho từng công việc chuẩn bị.

4. Tổng hợp thành bảng tiến độ cho công tác chuẩn bị dịch vụ giải trí, thể thao

- Lập được bảng tiến độ chi tiết kèm theo dự kiến phân công nhiệm vụ.

- Thống nhất và thông qua với các thành viên trong ban tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân tích.

- Kỹ năng tổng hợp.

- Kỹ năng liên hệ thực tế.

2. Kiến thức

- Quy trình chuẩn bị tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

- Nghiệp vụ quản trị dịch vụ giải trí, thể thao…

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng danh mục các hoạt động tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

- Bản chương trình, kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

- Bảng viết (để tiến hành thảo luận nhóm).

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của thông tin tiếp nhận được hoặc thu thập, xử lý được	- Xem xét và so sánh các nội dung kiến thức trong tiêu chuẩn với kiến thức thực tế của người thực hiện
- Các kỹ năng thiết yếu khi tiếp nhận hoặc thu thập, xử lý thông tin	- Kiểm tra đánh giá các kỹ năng của người thực hiện và đối chiếu với yêu cầu về các kỹ năng thiết yếu được quy định trong tiêu chuẩn
- Mức độ đầy đủ, chính xác, cập nhật của các điều kiện thực hiện công việc	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn về các điều kiện thực hiện công việc trong tiêu chuẩn
- Thời gian và mức độ hoàn thành công việc	- Theo dõi thời gian thực hiện công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình thực hiện công việc, đồng thời xem xét phiếu đánh giá của các bên liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CHUẨN BỊ CÁC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
Mã số công việc: D2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị đầy đủ các thủ tục hành chính để tiến hành dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định đầy đủ danh mục các thủ tục hành chính cần thiết để tiến hành dịch vụ giải trí, thể thao, như:

- Giấy phép tiến hành dịch vụ giải trí, thể thao, thường;
- Các giấy phép về vệ sinh, an ninh, môi trường...;
- Giấy phép chấp nhận nội dung dịch vụ giải trí, thể thao;
- Các loại giấp phép khác cho các công việc khác trong quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao như: giấy phép treo băng rôn, quảng cáo trên đường; giấy phép cho đón tiếp và phục vụ khách du lịch quốc tế...

2. Tạo lập các mối quan hệ với cơ quan quản lý, tìm hiểu quy trình của việc cấp phép và các hồ sơ cần thiết

3. Chuẩn bị hồ sơ đầy đủ các giấy tờ cho mỗi loại giấy phép

- Đơn xin cấp giấy phép.
- Giấy phép đăng ký kinh doanh (của khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao và doanh nghiệp tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao).
- Giấy giới thiệu cho người đi xin cấp phép.
- Hợp đồng thuê địa điểm.
- Hợp đồng hoặc giấy ủy quyền tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Kế hoạch và chương trình dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các loại giấy tờ khác…
- Lệ phí cho việc cấp phép.

4. Thực hiện đầy đủ các bước của việc xin giấy phép

- Liên hệ trực tiếp với cơ quan cấp phép.
- Nộp hồ sơ, lệ phí.
- Trả lời các câu hỏi của cơ quan quản lý.
- Bổ sung hồ sơ (nếu cần).
- Nhận giấy hẹn.
- Nhận giấy phép (theo thời điểm đã hẹn).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tìm kiếm thông tin.
- Kỹ năng tổng hợp thông tin.
- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Cách thức tìm kiếm thông tin.
- Hiểu biết về giao tiếp đối với các cơ quan công quyền.
- Các thủ tục hành chính cần thiết để tiến hành dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hiểu biết về quy trình và các yêu cầu khi xin cấp phép.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các văn bản quy định của nhà nước, địa phương về tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các mẫu hồ sơ tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao trước đây (nếu có).
- Thiết bị truy cập Internet.
- Máy tính.
- Sổ ghi chép, bút.
- Mẫu danh mục các loại giấy phép.
- Các mẫu hồ sơ giấy tờ.
- Các bản photo (công chứng) có liên quan.
- Danh mục các giấy tờ trong hồ sơ xin được cấp phép.
- Hồ sơ cá nhân của người trực tiếp xin cấp phép.
- Hồ sơ cấp phép.
- Giấy giới thiệu.
- Chứng minh thư nhân dân.
- Lệ phí.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Mức độ đầy đủ, chính xác, cập nhật của các điều kiện thực hiện công việc	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn về các điều kiện thực hiện công việc trong tiêu chuẩn
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CHUẨN BỊ CÁC CÔNG VIỆC CÓ LIÊN QUAN ĐẾN KHÁCH HÀNG

Mã số công việc: D4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị các công việc liên quan đến khách hàng tham gia dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định đầy đủ danh mục các công việc có liên quan đến khách hàng

- Lập danh sách khách hàng (guest list).
- Chuẩn bị và gửi giấy mời cho khách.
- Kiểm tra, xác nhận (confirm) các thông tin có liên quan đến khách hàng.
- Chuẩn bị các điều kiện để phục vụ khách hàng.

2. Thống nhất về số lượng và cơ cấu khách hàng với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao

3. Lập đầy đủ các loại danh sách khác mời

- Danh sách khách VIP.
- Danh sách khách hàng chính thức: là những khách hàng mà ban tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao muốn và ưu tiên cho sự có mặt của họ trong dịch vụ giải trí, thể thao.
- Danh sách khách hàng dự bị: gồm những người có thể thay thế cho những người trong danh sách khách hàng chính thức khi họ không thể tham gia dịch vụ giải trí, thể thao.
- Danh sách khách hàng là cơ quan truyền thông.

4. Lập hồ sơ khách hàng (đối với các khách hàng quan trọng) đầy đủ các thông tin cần thiết cho việc phục vụ khách

- Thông tin cá nhân của khách (độ tuổi, giới tính, nghề nghiệp, địa chỉ…).
- Các thông tin để phục vụ khách (hình thức tham dự, đi theo nhóm, các yêu cầu về dịch vụ…).
- Những điểm chú ý và yêu cầu đặc biệt (khách VIP, khách tàn tật…).

5. Chuẩn bị giấy mời

- Soạn thảo nội dung giấy mời phù hợp với dịch vụ giải trí, thể thao.
- Thiết kế hình thức giấy mời, phong bì.
- In, viết giấy mời.
- Chuẩn bị các tài liệu đi kèm giấy mời (nếu có).

6. Gửi giấy mời cho khách

- Gửi giấy mời cho tất cả các khách hàng theo danh sách đã thống nhất.
- Kiểm tra với danh sách khách hàng.
- Áp dụng phương pháp gửi giấy mời phù hợp (gửi trực tiếp, qua bưu điện, qua Internet…).

7. Kiểm tra, xác nhận (confirm) các thông tin có liên quan đến khách hàng

- Kiểm tra việc gửi giấy mời (ví dụ kiểm tra giấy tờ ký nhận của bưu điện).
- Liên hệ với khách qua hình thức giao tiếp phù hợp.
- Tiếp nhận đầy đủ các thông tin từ khách hàng.

8. Chuẩn bị các điều kiện để phục vụ khách hàng

- Lập kế hoạch chuẩn bị các điều kiện để phục vụ khách.
- Thông báo các yêu cầu của khách hàng với các bộ phận có liên quan.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tìm kiếm thông tin.
- Kỹ năng tổng hợp thông tin.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng xử lý thông tin.
- Kỹ năng trình bày văn bản.
- Kỹ năng áp dụng các phương tiện thông tin, liên lạc.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng chuẩn bị tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

2. Kiến thức

- Danh mục các công việc có liên quan đến khách hàng.
- Các yêu cầu về nội dung và hình thức giấy mời.
- Các yêu cầu cơ bản về mỹ thuật.
- Các ưu thế, hạn chế về quy trình phương pháp trong việc gửi giấy mời.
- Nghiệp vụ quản trị dịch vụ giải trí, thể thao…

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Chương trình, kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Tài liệu hướng dẫn tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Máy tính.
- Sổ ghi chép, bút.
- Phương tiện thông tin liên lạc.

- Các thông tin về dịch vụ giải trí, thể thao (địa điểm, dự toán kinh phí, khả năng phục vụ…).

- Các mẫu danh sách khách hàng.

- Danh sách khách hàng từ khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao.

- Danh sách khách hàng do nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao đề xuất (để đạt được mục tiêu của dịch vụ giải trí, thể thao).

- Các mẫu hồ sơ khách hàng.

- Thông tin về khách hàng.

- Các mẫu giấy mời, mẫu phong bì.

- Danh mục các tài liệu đi kèm (nếu có).

- Thiết bị truy cập Internet.

- Thiết bị liên lạc.

- Bản ghi các yêu cầu của khách hàng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Mức độ đầy đủ, chính xác, cập nhật của các điều kiện thực hiện công việc	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn về các điều kiện thực hiện công việc trong tiêu chuẩn
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CHUẨN BỊ VỀ ĐỊA ĐIỂM TRIỂN KHAI DỊCH VỤ
Mã số công việc: D4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị về địa điểm triển khai dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định đầy đủ danh mục các yêu cầu có liên quan đến địa điểm và không gian tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

- Địa điểm cần phải phù hợp với chủ đề của dịch vụ giải trí, thể thao.
- Địa điểm cần phải phù hợp với quy mô của dịch vụ giải trí, thể thao.
- Có vị trí thích hợp.
- Có mỹ thuật và cảnh quan phù hợp, không chịu ảnh hưởng ngoại lai tiêu cực.
- Có các lối vào, lối ra, kho khu vực nghỉ của khán giả, thiết bị, diễn viên, khách VIP, nhân viên và người khuyết tật… phù hợp.
- Đảm bảo các yêu cầu về dịch vụ ăn uống, lưu trú, an ninh và các dịch vụ khác.
- Lưu ý các vấn đề về nguồn điện, nước. Hệ thống thông gió, điều hòa nhiệt độ; hệ thống âm thanh, ánh sáng; hệ thống phòng cháy chữa cháy.
- Những dịch vụ cũng như sự hỗ từ doanh nghiệp quản lý địa điểm tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các yêu cầu về thông tin liên lạc (điện thoại, fax, internet, thậm chí các chi tiết nhỏ như wifi, các giắc cắm nguồn cho máy tính…).
- Khu vực giải quyết tình huống khẩn cấp (khu vực sơ cứu, khu vực an toàn cho khách VIP), lối thoát hiểm…
- Cuối cùng là vấn đề giá cả, có phù hợp với kinh phí dự trù hay không?

2. Lập danh sách các nhà cung ứng địa điểm tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao đủ các chi tiết như: thông tin về nhà cung ứng, bản đồ địa điểm; các mô tả về địa điểm; các bức ảnh hoặc băng video quay về địa điểm

3. Liên hệ với các nhà cung ứng địa điểm và tiến hành đàm phán về các yếu tố có liên quan

4. Lựa chọn địa điểm hợp lý nhất, và tiến hành thương thảo, ký kết hợp đồng với nhà cung ứng địa điểm tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

- Lựa chọn địa điểm hợp lý nhất.
- Tiến hành thương lượng.
- Ký kết hợp đồng với nhà cung ứng địa điểm tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

5. Lập kế hoạch và tiến độ chi tiết cho công tác chuẩn bị địa điểm cụ thể

6. Tiến hành chuẩn bị các khu vực chính của dịch vụ giải trí, thể thao: như sân khấu/khu vực trình diễn; phòng họp chính; khu vực diễn ra các nội dung cơ bản của dịch vụ giải trí, thể thao

7. Chuẩn bị các khu vực bổ trợ

8. Kiểm tra và hoàn tất công tác chuẩn bị địa điểm

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tìm kiếm thông tin.
- Kỹ năng tổng hợp thông tin.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng đàm phán.
- Kỹ năng so sánh, đánh giá.
- Kỹ năng đàm phán và ký kết hợp đồng.
- Lập kế hoạch.
- Kỹ năng chuẩn bị tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Kỹ năng điều hành, giám sát.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về danh mục các yêu cầu có liên quan đến địa điểm.
- Phương pháp lập kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các công việc khác trong nghiệp vụ quản trị dịch vụ giải trí, thể thao…
- Nghiệp vụ quản trị dịch vụ giải trí, thể thao…

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Chương trình, kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Danh mục các yêu cầu có liên quan đến địa điểm.
- Mẫu danh sách các nhà cung ứng địa điểm tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Bản mô tả các yêu cầu về địa điểm.
- Thiết bị truy cập Internet.
- Bảng danh mục các công việc liên quan đến địa điểm.
- Bảng viết (khi thảo luận nhóm).

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CHUẨN BỊ HẬU CẦN
Mã số công việc: D5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị hậu cần (các dịch vụ vận chuyển, lưu trú, ăn uống…) để tiến hành dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định đầy đủ danh mục các yêu cầu có liên quan đến hậu cần tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

- Chủng loại dịch vụ.
- Số lượng.
- Chất lượng.

2. Lập danh sách các nhà cung ứng dịch vụ hậu cần

3. Liên hệ với các nhà cung ứng địa điểm và tiến hành đàm phán về các yếu tố có liên quan

4. Lựa chọn và tiến hành thương thảo, ký kết hợp đồng với các nhà cung ứng

- Lựa chọn nhà cung ứng hậu cần hợp lý nhất.
- Tiến hành thương lượng.
- Ký kết hợp đồng với nhà cung ứng.

5. Lập kế hoạch và tiến độ chi tiết cho công tác chuẩn bị hậu cần

6. Kiểm soát chặt chẽ và đôn đốc thường xuyên quá trình chuẩn bị của các nhà cung ứng hậu cần

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tìm kiếm thông tin.
- Kỹ năng tổng hợp thông tin.
- Kỹ năng so sánh, đánh giá.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng đàm phán và ký kết hợp đồng.
- Lập kế hoạch.

2. Kiến thức

- Danh mục các yêu cầu có liên quan đến hậu cần.
- Phương pháp lập kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Nghiệp vụ quản trị dịch vụ giải trí, thể thao…
- Các lĩnh vực hậu cần có liên quan.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Chương trình, kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Danh mục các yêu cầu có liên quan đến địa điểm.
- Mẫu danh sách các nhà cung ứng dịch vụ hậu cần.
- Bản mô tả các yêu cầu về địa điểm.
- Bản mô tả các yêu cầu về dịch vụ.
- Thiết bị truy cập Internet.
- Hợp đồng cung ứng dịch vụ.
- Máy tính.
- Thiết bị liên lạc.
- Sổ ghi chép.
- Giấy, bút.
- Bảng viết (khi thảo luận nhóm).

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CHUẨN BỊ NỘI DUNG HOẠT ĐỘNG GIẢI TRÍ, THỂ THAO

Mã số công việc: D6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị đầy đủ các yếu tố liên quan đến nội dung để tiến hành tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng kịch bản triển khai dịch vụ giải trí, thể thao một cách đầy đủ chi tiết

- Chi tiết hóa chương trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Tiến hành phân công nhiệm vụ.
- Dàn dựng thử.
- Điều chỉnh kịch bản tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

2. Tiến hành diễn tập các khâu quan trọng trong dịch vụ giải trí, thể thao (nếu cần thiết)

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng dàn dựng dịch vụ giải trí, thể thao.
- Kỹ năng xây dựng kịch bản tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

2. Kiến thức

- Phương pháp lập kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Kỹ thuật xây dựng kịch bản.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Chương trình, kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Sổ ghi chép.
- Giấy, bút.
- Bảng viết (khi thảo luận nhóm).

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Mức độ đầy đủ, chính xác, cập nhật của các điều kiện thực hiện công việc	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn về các điều kiện thực hiện công việc trong tiêu chuẩn
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KIỂM TRA VÀ HOÀN TẤT CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

Mã số công việc: D7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra và hoàn tất các hoạt động chuẩn bị tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao để tiến hành tổ chức thành công dịch vụ giải trí, thể thao theo mục tiêu đã đặt ra.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra tiến độ của công tác chuẩn bị theo kế hoạch

- Kiểm tra tiến độ của công tác chuẩn bị theo kế hoạch.

- Dự trù thời gian còn lại của hoạt động chuẩn bị và thời gian khắc phục các sai sót hoặc hoàn tất công tác chuẩn bị.

2. Kiểm tra nội dung của công tác chuẩn bị

3. Tập trung hoàn tất các công việc chưa theo kịp tiến độ hoặc khắc phục các sai sót đảm bảo các yêu cầu theo kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao đã đề ra

4. Điều chỉnh chương trình (trong trường hợp cho phép của khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao và do công tác chuẩn bị không thể thực hiện được)

- Đánh giá mức độ ảnh hưởng của hạng mục không thể chuẩn bị được.

- Xem xét các phương án điều chỉnh chương trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

- Đàm phán, thống nhất với khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao.

- Tiến hành điều chỉnh kế hoạch, ngân sách, nội dung của dịch vụ giải trí, thể thao.

5. Họp, báo cáo và chuẩn bị tiến hành dịch vụ giải trí, thể thao (trong trường hợp các công việc chuẩn bị về cơ bản đã được hoàn tất).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng kiểm tra.

- Kỹ năng đánh giá.

- Xử lý tình huống.

- Lập kế hoạch.

2. Kiến thức

- Kiến thức về tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

- Các công việc khác trong nghiệp vụ quản trị dịch vụ giải trí, thể thao.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tiến độ tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Chương trình, kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các báo cáo, mẫu biểu về công tác chuẩn bị.
- Máy tính.
- Sổ ghi chép.
- Giấy, bút.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Mức độ đầy đủ, chính xác, cập nhật của các điều kiện thực hiện công việc	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn về các điều kiện thực hiện công việc trong tiêu chuẩn
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC ĐIỀU HÀNH CÁC PHƯƠNG TIỆN, DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN ĐƯA ĐÓN KHÁCH

Mã số công việc: E1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức điều hành các phương tiện, dịch vụ vận chuyển đưa đón khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tổ chức điều hành các phương tiện vận chuyển khách (trường hợp thuê dịch vụ vận chuyển bằng ô tô)

Thực hiện đầy đủ các công việc cơ bản sau:

- Lập kế hoạch thuê xe chi tiết;

- Chuẩn bị các vật dụng đi kèm với xe;

- Đưa ra các yêu cầu với xe và lái xe (an toàn, vệ sinh, đồng phục, bảng đón khách…);

- Phân công danh sách khách mời cho từng xe (kèm thông tin liên lạc, thông tin cá nhân…);

- Tổ chức điều hành vận chuyển khách mời tham gia dịch vụ giải trí, thể thao.

2. Tổ chức điều hành việc đưa đón trong trường hợp khách mời sử dụng các phương tiện vận chuyển công cộng

- Lựa chọn nhà cung ứng thích hợp, lựa chọn chất lượng của dịch vụ.

- Đặt chỗ, mua vé cho khách.

- Tổ chức gửi vé, gửi thư, hướng dẫn.

- Tổ chức đón khách (nếu có).

3. Tổ chức giải quyết các công việc trong trường hợp khách tự lo việc đi lại và được ngân sách tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao chi trả

- Khi gửi giấy mời cho khách, nhà tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao cần gửi thêm các lưu ý để đảm bảo yêu cầu thanh toán (như khách hàng phải có cuống vé/ hóa đơn vận chuyển hợp lệ…).

- Khi khách đến tham gia dịch vụ giải trí, thể thao, phải có các nhân viên phụ trách nội dung này; thông báo, hướng dẫn khách làm các thủ tục thanh toán (ví dụ các mẫu kê khai, nộp vé, ký nhận…).

- Nên thanh toán ngay cho khách, không nên để khi dịch vụ giải trí, thể thao kết thúc (khách đã trở về nơi ở) mới tiến hành thanh toán và gửi tiền cho họ.

- Dự tính các trường hợp phát sinh trong thanh toán phí vận chuyển (như đi taxi hóa đơn không hợp lệ hoặc không có vé ô tô…) để xin hướng giải quyết trước.

4. Chuẩn bị và tổ chức điểm đỗ xe; điểm dừng đón tiễn khách

- Chuẩn bị điểm tổ chức đỗ dừng xe.
- Chuẩn bị nhân lực, phương tiện hướng dẫn, trông giữ xe.
- Tổ chức hướng dẫn, đón khách ở điểm trông xe.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng điều hành.
- Kiểm tra, kiểm soát.
- Xử lý tình huống.
- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về tổ chức điều hành vận chuyển khách.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Chương trình, kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hợp đồng thuê xe (kèm phụ lục chi tiết về công việc, yêu cầu).
- Phương tiện liên lạc.
- Danh sách khách mời; danh sách khách phân bổ cho từng xe.
- Bản ghi chép thông tin về từng xe (loại xe, số điện thoại của lái xe…).
- Thông tin về các nhà cung ứng.
- Thông tin về các điểm giữ xe.
- Danh sách khách mời.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch trong thực hiện	- Xem xét và so sánh các bước thực hiện công việc trong tiêu chuẩn với hoạt động thực tế
- Tính phù hợp và đầy đủ của các loại thông tin	- Theo dõi các hoạt động, các hành vi của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quá trình làm việc
- Quy trình tổ chức thực hiện	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quá trình làm việc
- Thời gian và mức độ hoàn thành công việc	- Theo dõi thời gian thực hiện công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình thực hiện công việc, đồng thời xem xét phiếu đánh giá của các bên liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC ĐÓN KHÁCH TẠI SÂN BAY, NHÀ GA, ĐIỂM HẸN ĐÓN KHÁCH

Mã số công việc: E2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức đón khách tham gia dịch vụ giải trí, thể thao tại tại sân bay, nhà ga, điểm hẹn đón khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Có mặt tại điểm đón
- Kiểm tra thông tin về thời gian, địa điểm đón đoàn.
- Có mặt tại điểm đón trước ít nhất 15 phút so với kế hoạch.

2. Đón đoàn khách
- Lựa chọn vị trí phù hợp, thuận tiện cho việc đón khách.
- Cầm bảng đón khách (nếu cần).
- Nhận diện và đón chính xác đoàn khách của mình.

3. Giới thiệu và làm quen đoàn khách
- Chào khách lịch sự, vui vẻ.
- Giới thiệu tên hướng dẫn viên/người đón tiếp.
- Làm quen với trưởng đoàn.
- Làm quen với các thành viên khác trong đoàn.
- Kiểm tra chính xác thông tin thực tế so với danh sách đoàn.
- Phối hợp với khách trong việc kiểm tra hành lý, tư trang cá nhân.

4. Mời, sắp xếp khách lên xe

5. Sắp xếp và vận chuyển hành lý của khách lên xe

6. Tặng hoa, quà và mời khách lên xe.

7. Cho xe rời khỏi điểm đón
- Kiểm tra xác số lượng khách lại lần cuối.
- Thông báo khởi hành với lái xe và đoàn khách.

8. Vận chuyển khách về nơi lưu trú:
- Chào mừng đoàn khách.
- Giới thiệu đầy đủ thông tin về hướng dẫn viên, doanh nghiệp, lái xe.
- Hỏi thăm, quan tâm khách.
- Giới thiệu khái quát về dịch vụ giải trí, thể thao.
- Cung cấp những thông tin ban đầu cho khách.
- Thuyết minh trên đường.
- Giới thiệu về cơ sở lưu trú.
- Thống nhất quy trình nhận buồng tại cơ sở lưu trú với đoàn khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng kiểm tra thông tin.
- Kỹ năng hướng dẫn.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng thuyết minh.

2. Kiến thức

- Lịch trình.
- Giờ đón khách.
- Thông tin về đoàn khách.
- Cách thức tặng hoa, quà cho khách.
- Phong tục tập quán của khách.
- Hiểu biết về doanh nghiệp.
- Hiểu biết về cơ sở lưu trú.
- Nắm vững những thông tin cần thiết liên quan.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách đoàn.
- Hành lý.
- Hoa.
- Túi quà.
- Các tài liệu, bảng thông tin liên quan đến doanh nghiệp, cơ sở lưu trú.
- Sổ ghi chép các thông tin có liên quan.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC ĐÓN KHÁCH TẠI NƠI TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG GIẢI TRÍ, THỂ THAO

Mã số công việc: E3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức đón khách tại nơi diễn ra dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị thành phần đón tiếp khách (các thành viên ban tổ chức, nhân viên tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao)

- Phân công nhóm đón tiếp khách.
- Đối với khách VIP cần có các thành viên quan trọng của ban tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Chuẩn bị đội ngũ lễ tân/Nhân viên quảng cáo, tiếp thị… (nếu cần thiết trong việc đón khách).

2. Chuẩn bị khu vực đón tiếp và các trang thiết bị hỗ trợ đón tiếp khách

3. Đón tiếp khách

- Kiểm tra thông tin về thời gian và điều kiện vận chuyển của khách đến với dịch vụ giải trí, thể thao.
- Lịch sự, trang trọng đón tiếp khách phù hợp với các quy tắc xã giao.
- Với các khách đặc biệt (theo kế hoạch) phân công người đi kèm hướng dẫn chăm sóc khách.

4. Mời, hướng dẫn khách vào khu vực tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

5. Làm các thủ tục đăng ký ban đầu cho khách

- Hướng dẫn khách đăng ký thông tin.
- Phát tài liệu, quà cho khách.
- Hướng dẫn khách vào khu vực chính của dịch vụ giải trí, thể thao.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng kiểm tra thông tin.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng hướng dẫn.
- Kỹ năng xử lý tình huống

2. Kiến thức

- Lịch trình.
- Giờ đón khách.
- Các quy tắc xã giao đối với các đối tượng trong xã hội.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách khách mời/khách VIP.
- Các trang thiết bị hỗ trợ.
- Phương tiện liên lạc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Mức độ đầy đủ, chính xác, cập nhật của các điều kiện thực hiện công việc	- Quan sát, theo dõi quá trình tổ chức thực hiện công việc và đối chiếu với tiêu chuẩn về các điều kiện thực hiện công việc trong tiêu chuẩn
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC THỰC HIỆN NỘI DUNG DỊCH VỤ
Mã số công việc: E4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức thực hiện nội dung chính của dịch vụ giải trí, thể thao một cách hiệu quả mang lại sự hài lòng cho khách hàng tiêu dùng dịch vụ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Ổn định vị trí cho các thành viên, khách mời tham gia dịch vụ giải trí, thể thao

- Tạo sự thuận lợi, thoải mái cho khách mời tham gia dịch vụ giải trí, thể thao.
- Tạo không khí sẵn sàng tham dự vào dịch vụ giải trí, thể thao.

2. Tiến hành khai mạc dịch vụ giải trí, thể thao theo kế hoạch đã dự kiến

3. Kiểm tra, hoàn tất công tác chuẩn bị có liên quan đến sân khấu/khu vực trình diễn/khu vực thi đấu

- Kiểm tra công tác chuẩn bị theo danh mục/danh sách kiểm tra (check list).
- Hoàn tất các công việc chuẩn bị còn lại.

4. Theo dõi diễn biến chính của dịch vụ giải trí, thể thao theo chương trình/ kịch bản

- Theo dõi diễn biến chính của dịch vụ giải trí, thể thao theo lịch trình thời gian (tiến độ) đã có.
- Báo cáo với người có trách nhiệm nếu có những bất thường xảy ra.

5. Điều hành các thành viên tham gia trình diễn

6. Phối hợp trong việc xử lý các sự cố (nếu có)

- Nhanh chóng nhận biết tình huống phát sinh ngoài dự kiến.
- Xác định mức độ ảnh hưởng của tình huống phát sinh đến dịch vụ giải trí, thể thao.
- Tập trung ưu tiên giải quyết tình huống.
- Phối hợp giải quyết tình huống.
- Xử lý tình huống một cách hợp lý đối với từng tình huống cụ thể.

7. Lập báo cáo có liên quan đến nội dung sân khấu/khu vực trình diễn/khu vưc thi đấu thể thao

- Chuẩn bị đầy đủ các mẫu biểu hoặc các danh sách kiểm tra có liên quan.
- Hoàn thành các báo cáo theo yêu cầu của nhà quản lý dịch vụ giải trí, thể thao.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng tổ chức, điều hành.
- Kỹ năng kiểm tra giám sát.
- Kỹ năng phân tích, tổng hợp.
- Kỹ năng lập báo cáo.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về các công tác chuẩn bị cho tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Nắm vững quy trình chung trong xử lý tình huống.
- Có kinh nghiệm về xử lý tình huống.
- Hiểu biết về công tác báo cáo.
- Hiểu biết về việc tổ chức, điều hành các hoạt động chính của dịch vụ giải trí, thể thao.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các trang thiết bị hỗ trợ.
- Phương tiện thông tin liên lạc.
- Bảng danh mục/danh sách kiểm tra.
- Chương trình/kịch bản tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các trang thiết bị hỗ trợ.
- Phương tiện thông tin liên lạc.
- Chương trình/kịch bản dịch vụ giải trí, thể thao.
- Quy trình xử lý tình huống.
- Các phương án dự phòng (nếu có).
- Các mẫu biểu báo cáo có liên quan.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: HƯỚNG DẪN VÀ PHỤC VỤ KHÁCH
Mã số công việc: E5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Hướng dẫn và phục vụ khán giả, khách một cách hiệu quả.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra, hoàn tất việc chuẩn bị liên quan đến khách mời và khán giả trong dịch vụ giải trí, thể thao

- Kiểm tra công tác chuẩn bị theo danh mục/danh sách kiểm tra (check list).
- Hoàn tất các công việc chuẩn bị còn lại.

2. Phân công nhiệm vụ theo dõi, giám sát khán giả và khách mời

3. Kiểm tra, giám sát các diễn biến của khán giả và khách mời để phản hồi kịp thời cho nhà quản lý dịch vụ giải trí, thể thao

4. Hướng dẫn khách mời/khán giả tham gia vào các nội dung của dịch vụ giải trí, thể thao

5. Phối hợp trong việc giải quyết các tình huống phát sinh liên quan đến khách mời/khán giả

- Nhanh chóng nhận biết tình huống phát sinh ngoài dự kiến.
- Xác định mức độ ảnh hưởng của tình huống phát sinh đến dịch vụ giải trí, thể thao.
- Tập trung ưu tiên giải quyết tình huống.
- Phối hợp giải quyết tình huống.
- Xử lý tình huống một cách hợp lý đối với từng tình huống cụ thể.

6. Lập báo cáo về các nội dung liên quan đến khách mời/khán giả

- Chuẩn bị đầy đủ các mẫu biểu hoặc các danh sách kiểm tra có liên quan.
- Hoàn thành các báo cáo theo yêu cầu của nhà quản lý dịch vụ giải trí, thể thao.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng tổ chức, điều hành.
- Kỹ năng kiểm tra giám sát.
- Kỹ năng phân tích, tổng hợp.
- Kỹ năng lập báo cáo.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về các công tác chuẩn bị cho tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Nắm vững quy trình chung trong xử lý tình huống.
- Có kinh nghiệm về xử lý tình huống.
- Hiểu biết về công tác báo cáo.
- Hiểu biết về việc tổ chức, điều hành các hoạt động chính của dịch vụ giải trí, thể thao.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng danh mục/danh sách kiểm tra.
- Chương trình/kịch bản tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Các trang thiết bị hỗ trợ.
- Phương tiện thông tin liên lạc.
- Chương trình/kịch bản dịch vụ giải trí, thể thao.
- Quy trình xử lý tình huống.
- Các phương án dự phòng (nếu có).
- Các mẫu biểu báo cáo có liên quan.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN NỘI DUNG DỊCH VỤ

Mã số công việc: E6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát quá trình thực hiện nội dung của dịch vụ giải trí, thể thao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thống nhất kịch bản với người hướng dẫn chương trình/diễn giả

2. Kiểm soát nội dung bài phát biểu/nội dung cơ bản của người hướng dẫn chương trình

- Chuẩn bị bản in nội dung bài phát biểu.

- Xin phê duyệt của khách hàng tiêu dùng dịch vụ giải trí, thể thao/trưởng ban tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

3. Kiểm tra diễn tập (nếu cần thiết với các dịch vụ giải trí, thể thao quan trọng)

4. Chuẩn bị các phương án dự phòng

- Chuẩn bị nội dung dự phòng.

- Chuẩn bị các nội dung khi triển khai không đúng tiến độ.

- Chuẩn bị người thay thế (cho người hướng dẫn chương trình/diễn giả).

- Trao đổi thống nhất nội dung với người dự bị.

5. Giám sát, nhắc nhở người hướng dẫn chương trình/diễn giả theo đúng nội dung/kế hoạch tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao

- Kiểm tra, giám sát đầy đủ các diễn biến của người hướng dẫn chương trình/diễn giả.

- Theo dõi phản ứng của các thành viên tham gia dịch vụ giải trí, thể thao.

- Báo cáo với người có trách nhiệm nếu có những bất thường xảy ra.

6. Phối hợp xử lý các tình huống phát sinh liên quan đến người hướng dẫn chương trình và diễn giả:

- Nhanh chóng nhận biết tình huống phát sinh ngoài dự kiến.

- Xác định mức độ ảnh hưởng của tình huống phát sinh đến dịch vụ giải trí, thể thao.

- Tập trung ưu tiên giải quyết tình huống.

- Phối hợp giải quyết tình huống.

- Xử lý tình huống một cách hợp lý đối với từng tình huống cụ thể.

7. Lập báo cáo về các nội dung liên quan đến người hướng dẫn chương trình

- Chuẩn bị đầy đủ các mẫu biểu hoặc các danh sách kiểm tra có liên quan.
- Hoàn thành các báo cáo theo yêu cầu của nhà quản lý dịch vụ giải trí, thể thao.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng truyền đạt thông tin.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng tổ chức, điều hành.
- Kỹ năng kiểm tra giám sát.
- Kỹ năng phân tích, tổng hợp.
- Kỹ năng lập báo cáo.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về mục tiêu và chương trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hiểu biết về việc tổ chức, điều hành các hoạt động chính của dịch vụ giải trí, thể thao.
- Nắm vững quy trình chung trong xử lý tình huống.
- Có kinh nghiệm về xử lý tình huống.
- Hiểu biết về công tác báo cáo.
- Hiểu biết về việc tổ chức, điều hành các hoạt động chính của dịch vụ giải trí, thể thao.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Chương trình/kịch bản tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.
- Hợp đồng cung ứng dịch vụ.
- Phương tiện thông tin liên lạc.
- Chương trình/kịch bản dịch vụ giải trí, thể thao.
- Bản nội dung diễn thuyết/bản nội dung dẫn chương trình.
- Quy trình xử lý tình huống.
- Các phương án dự phòng (nếu có).
- Phương tiện thông tin, liên lạc.
- Các trang thiết bị hỗ trợ.
- Các mẫu biểu báo cáo có liên quan.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

(Xem tiếp Công báo số 383 + 384)

VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ XUẤT BẢN

Địa chỉ:	Số 1, Hoàng Hoa Thám, Ba Đình, Hà Nội
Điện thoại liên hệ:	
- Nội dung:	080.44417; Fax: 080.44517
- Phát hành:	080.48543
Email:	congbao@chinhphu.vn
Website:	http://congbao.chinhphu.vn
In tại:	Xí nghiệp Bản đồ 1- Bộ Quốc phòng

Giá: 10.000 đồng