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 385 + 386)

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: HƯỚNG DẪN DU LỊCH
MÃ SỐ NGHỀ: 50810101

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 2073/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 Hướng dẫn du lịch;

- Căn cứ hợp đồng số 34PL3/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 Hướng dẫn du lịch;

Ban chủ nhiệm xây dựng Tiêu chuẩn nghề quốc gia nghề Hướng dẫn du lịch 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 Hướng dẫn du lịch.

3. Khảo sát quy trình sản xuất, quy trình vận hành, các vị trí làm việc, lực lượng lao động trong nghề Hướng dẫn du lịch

- Họp xây dựng phương án nghiên cứu thu thập thông tin, rà soát kết quả điều tra.

- Tiến hành lập danh sách, liên hệ với các doanh nghiệp liên quan.

- 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 hướng dẫn du lịch.

- 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 Hướng dẫn du lịch

- Tổng hợp hoàn chỉnh bổ sung mô tả nghề.

- Xây dựng hệ thống các nhiệm vụ trong nghề Hướng dẫn du lịch.

- 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 Hướng dẫn du lịch.

- 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 Hướng dẫn du lịch đến 30 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 Hướng dẫn du lịch.

6. Triển khai xây dựng bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện công việc nghề Hướng dẫn du lịch

- 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 Hướng dẫn du lịch 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 Hướng dẫn du lịch 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 Hướng dẫn du lịch.

- Chỉnh sửa hoàn chỉnh Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề Hướng dẫn du lịch 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	Vũ Thế Bình	Tổng cục Du lịch
4	Vũ Quốc Trí	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
5	Lê Anh Tuấn	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
6	Trương Nam Thắng	Công ty liên doanh OSC-SMI Hà Nội
7	Lưu Nhân Vinh	Công ty cổ phần Du lịch Việt Nam
8	Đoàn Thị Thắm	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
9	Pham Lê Thảo	Tổng cục Du lịch
10	Nguyễn Tư Lương	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
11	Đoàn Hương Lan	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội

TT	Họ và tên	Nơi làm việc
12	Nguyễn Thị Hồng Tâm	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
13	Nguyễn Đức Khoa	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
14	Hoàng Thị Thanh Loan	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
15	Nguyễn Thị Minh Ngọc	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
16	Tống Văn Long	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
17	Đoàn Mạnh Cương	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
18	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	Trịnh Xuân Dũng	Tổng cục Du lịch
2	Nguyễn Trùng Khánh	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
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	Đỗ Đình Cương	Công ty Đào tạo cung ứng nguồn nhân lực và tư vấn du lịch
7	Trần Phú Cường	Văn phòng Hội đồng cấp chứng chỉ du lịch Việt Nam

MÔ TẢ NGHỀ

TÊN NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH
MÃ SỐ NGHỀ: 50810101

Là nghề chuyên tổ chức thực hiện và phục vụ khách theo các chương trình du lịch với các nhiệm vụ cơ bản như: Chuẩn bị, tổ chức thực hiện chương trình; thuyết minh; quản lý đoàn khách; hướng dẫn tham quan; hỗ trợ quảng cáo tiếp thị và bán chương trình du lịch; thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các đối tác; giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch; chăm sóc khách hàng… đáp ứng nhu cầu của khách du lịch. Đảm bảo các yêu cầu về chất lượng, vệ sinh, an toàn, an ninh, chu đáo và lịch sự.

Các công việc của nghề chủ yếu được thực hiện tại: các tuyến, điểm du lịch; điểm tham quan, thắng cảnh; các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch… trong điều kiện và môi trường làm việc rất đa dạng phong phú trải rộng cả về mặt không gian và thời gian; thường xuyên có sự giao tiếp với khách du lịch, các nhà cung cấp dịch vụ và các đối tác khác. Cường độ công việc của nghề không quá nặng nhọc nhưng luôn chịu những sức ép tâm lý nhất định. Là nghề có tính dịch vụ rất cao; các công cụ, máy móc, thiết bị, dụng cụ chủ yếu là: thiết bị liên lạc, thiết bị thuyết minh, tài liệu, chương trình…, chúng ảnh hưởng đến công việc không quá lớn so với các nghề sản xuất khác. Các công việc trong nghề chủ yếu được tiến hành độc lập; chỉ có số ít công việc được tiến hành theo nhóm hoặc được một phần hỗ trợ từ doanh nghiệp chủ quản, các nhà cung ứng dịch vụ du lịch, hướng dẫn viên tại điểm...

Để hành nghề người lao động phải đáp ứng các yêu cầu về sức khỏe, có ngoại hình phù hợp, đủ kiến thức và hiểu biết chuyên môn, có khả năng giao tiếp ứng xử trong quá trình phục vụ, có đạo đức nghề nghiệp, có khả năng tổ chức và thực hiện các nhiệm vụ của nghề hướng dẫn du lịch.

DANH MỤC CÔNG VIỆC

TÊN NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH
MÃ SỐ NGHỀ: 50810101

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
A		**Chuẩn bị tổ chức thực hiện chương trình du lịch**					
1	A1	Nhận bàn giao công việc		x			
2	A2	Nghiên cứu tìm hiểu chương trình du lịch			x		
3	A3	Tìm hiểu các thông tin về đoàn khách		x			
4	A4	Thu thập thông tin, dữ liệu về tuyến, điểm du lịch			x		
5	A5	Chuẩn bị nội dung thuyết minh			x		
6	A6	Chuẩn bị giấy tờ và tư trang cá nhân	x				
B		**Tổ chức thực hiện chương trình du lịch**					
7	B1	Chuẩn bị trước khi đón đoàn khách	x				
8	B2	Đón khách du lịch tại sân bay			x		
9	B3	Đón khách du lịch tại các điểm đón khác (cửa khẩu, khách sạn, điểm hẹn khách…)		x			
10	B4	Tổ chức nhận buồng			x		
11	B5	Tổ chức trả buồng	x				
12	B6	Tổ chức sắp xếp ăn uống			x		
13	B7	Tổ chức hoạt động hướng dẫn tham quan du lịch			x		
14	B8	Tổ chức các hoạt động vui chơi, giải trí		x			
15	B9	Tổ chức hoạt động mua sắm		x			
16	B10	Tổ chức các hoạt động khác		x			
17	B11	Tiễn khách	x				

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
C		**Thuyết minh**					
18	C1	Chuẩn bị thuyết minh	x				
19	C2	Sử dụng ngôn ngữ nói	x				
20	C3	Sử dụng ngôn ngữ biểu cảm	x				
21	C4	Thực hiện thuyết minh	x				
22	C5	Sử dụng thiết bị hỗ trợ	x				
23	C6	Giải đáp các nội dung liên quan đến thuyết minh		x			
24	C7	Kết thúc thuyết minh	x				
D		**Quản lý đoàn khách**					
25	D1	Lập kế hoạch quản lý đoàn khách		x			
26	D2	Kiểm tra trang thiết bị dụng cụ	x				
27	D3	Tổ chức quản lý đoàn khách		x			
28	D4	Phối hợp trong quản lý đoàn khách	x				
E		**Hỗ trợ quảng cáo, tiếp thị và phối hợp bán sản phẩm du lịch**					
29	E1	Tiếp nhận thông tin về sản phẩm du lịch từ doanh nghiệp		x			
30	E2	Chuẩn bị nội dung thông tin			x		
31	E3	Tìm hiểu nhu cầu của khách và chào bán sản phẩm		x			
32	E4	Xác nhận yêu cầu về dịch vụ của khách				x	
F		**Giải quyết các công việc sau chuyến đi**					
33	F1	Lập báo cáo sau chuyến đi	x				
34	F2	Thanh quyết toán chương trình	x				
35	F3	Phối hợp giải quyết những công việc còn lại sau chuyến đi		x			

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
G		**Chăm sóc khách hàng**					
36	G1	Giao tiếp hiệu quả, lịch sự với khách hàng	x				
37	G2	Cung cấp và giải thích các thông tin theo yêu cầu của khách	x				
38	G3	Tiếp nhận, giải quyết và phục vụ các yêu cầu của khách hàng		x			
39	G4	Tiếp thu ý kiến và giải quyết hiệu quả các phàn nàn của khách		x			
40	G5	Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng	x				
H		**Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch**					
41	H1	Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ trong nội bộ doanh nghiệp	x				
42	H2	Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ với lái xe		x			
43	H3	Tạo lập, duy trì và phát triển mối quan hệ với hướng dẫn viên địa phương			x		
44	H4	Tạo lập, duy trì và phát triển mối quan hệ với các nhà cung cấp dịch vụ du lịch		x			
45	H5	Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ với dân cư tại điểm du lịch	x				
46	H6	Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ với chính quyền và các cơ quan hữu quan tại điểm du lịch	x				

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
I		**Đảm bảo vệ sinh, an toàn và an ninh trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch**					
47	I1	Đảm bảo vệ sinh	x				
48	I2	Đảm bảo an toàn và an ninh	x				
49	I3	Giải quyết các sự cố có liên quan đến y tế và sức khỏe	x				
50	I4	Giải quyết các sự cố có liên quan đến pháp luật		x			
51	I5	Giải quyết các sự cố về vệ sinh, an toàn, an ninh khác trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch	x				
K		**Xử lý tình huống phát sinh trong hoạt động hướng dẫn**					
52	K1	Xử lý các phàn nàn, khiếu nại của khách du lịch		x			
53	K2	Trả lời các câu hỏi của khách	x				
54	K3	Xử lý các tình huống phát sinh	x				
L		**Học tập, rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ**					
55	L1	Học tập nâng cao kiến thức chuyên ngành và kỹ năng nghề nghiệp	x				
56	L2	Học tập, rèn luyện nâng cao trình độ ngoại ngữ		x			
57	L3	Học tập, rèn luyện nâng cao kỹ năng giao tiếp	x				
58	L4	Trao đổi kinh nghiệm và học tập từ đồng nghiệp	x				

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: NHẬN BÀN GIAO CÔNG VIỆC
Mã số công việc: A1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nhận bàn giao giấy tờ, tài liệu, vật dụng phục vụ cho chuyến đi từ người điều hành tour.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận các giấy tờ, tài liệu, vật dụng và tiếp nhận các thông tin về đoàn khách

- Nhận đầy đủ giấy tờ, tài liệu, vật dụng cho chương trình du lịch.
- Tiếp nhận những thông tin về đoàn khách, nhà cung ứng dịch vụ và chuyến đi từ người điều hành và ghi chép vào sổ cẩn thận.

2. Nghiên cứu, kiểm tra, ký nhận các giấy tờ, tài liệu, số tiền, vật dụng được giao

- Kiểm tra, đếm tất cả các giấy tờ, tài liệu, tiền, vật dụng nhận được từ người điều hành theo số lượng ghi trong sổ bàn giao tour và ký xác nhận.
- Các vật dụng phục vụ tour cần đảm bảo trong tình trạng sử dụng tốt.

3. Trao đổi, thống nhất với điều hành về những vấn đề chưa rõ, chưa hợp lý

- Trao đổi kỹ với điều hành các vấn đề mà hướng dẫn viên chưa rõ.
- Thống nhất hướng giải quyết.
- Thống nhất bằng văn bản (nếu cần).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng tiếp nhận và kiểm tra thông tin.
- Kỹ năng kiểm tra.
- Kỹ năng sử dụng các trang thiết bị.

2. Kiến thức

- Nắm rõ các quy định của doanh nghiệp về bàn giao tour.
- Hiểu và nắm rõ nội dung, chức năng của từng loại giấy tờ.
- Hiểu biết về tính năng của các trang thiết bị phục vụ công tác hướng dẫn.
- Có khả năng đề xuất các ý tưởng cải tiến chương trình.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Lệnh điều động hướng dẫn.
- Sổ bàn giao.
- Chương trình du lịch.
- Danh sách đoàn.
- Giấy xác nhận chương trình và các dịch vụ từ đối tác.

- Tài liệu tuyến điểm tham quan, bản đồ.
- Giấy tờ xuất nhập cảnh, vé máy bay (nếu có).
- Tiền tạm ứng.
- Tài liệu quảng cáo, đồ khuyến mại, vật dụng phục vụ tour.
- Giấy tờ, tài liệu liên quan đến chuyến đi, tiền mặt, loa, bút chỉ, đèn chiếu, đồ khuyến mại.
- Giấy tờ liên quan khác.

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: NGHIÊN CỨU TÌM HIỂU CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH
Mã số công việc: A2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nghiên cứu, tìm hiểu các nội dung cơ bản của chương trình du lịch để có sự chuẩn bị phù hợp, thực hiện tốt chương trình đã đề ra.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm hiểu về địa điểm, thời gian đón, tiễn đoàn

- Xác định, ghi nhớ chính xác thời gian, địa điểm đón, tiễn đoàn.

- Xác định các thông tin có liên quan đến địa điểm đón, tiễn đoàn (đường đi, các thông tin về giao thông, địa hình…).

2. Nghiên cứu tìm hiểu về tuyến đường

- Tìm hiểu chi tiết về tuyến đường, nắm được vị trí địa lý.

- Các địa danh mà đoàn sẽ đi qua.

- Các điểm dừng có trong chương trình.

- Các tuyến đường dự phòng.

3. Nghiên cứu, tìm hiểu lịch trình chi tiết

- Tính được thời gian mỗi cung đường đoàn sẽ đi qua, có thể trả lời khi khách hỏi.

- Nhớ được thời gian lịch trình chi tiết các hoạt động có trong chương trình để có thể điều chỉnh cho phù hợp khi tiến hành trong thực tế.

4. Nghiên cứu tìm hiểu về các điểm tham quan

- Nắm vững các thông tin về các điểm tham quan chính có trong chương trình du lịch.

- Nắm được thông tin cơ bản về các điểm tham quan (các tài nguyên du lịch) khác dọc theo lộ trình.

5. Tìm hiểu các dịch vụ có trong chương trình và các nhà cung cấp có liên quan

- Nắm vững số lượng, chất lượng, chủng loại các dịch vụ cung ứng cho khách.

- Nắm được các dịch vụ bổ sung có liên quan đến chương trình.

- Địa chỉ, số điện thoại, đối tác đại diện… của các nhà cung cấp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng đọc và sử dụng bản đồ.

- Kỹ năng xác định đường đi thuận lợi.

- Kỹ năng đọc các biển chỉ dẫn giao thông, chỉ dẫn địa danh, địa giới trên các tuyến đường.

- Kỹ năng lập kế hoạch.

- Phân tích và tính toán được các tác động của ngoại cảnh đến tiến độ thực hiện chương trình.

- Phân tích và đánh giá về kế hoạch thực hiện chương trình.

- Kỹ năng lập kế hoạch.

- Kỹ năng quản lý điều chỉnh thời gian.

- Kỹ năng tính toán.

- Kỹ năng ghi nhớ thông tin.

- Kỹ năng chọn lọc, tổng hợp thông tin.

- Nhận biết được các khuyết tật của các dịch vụ, có khả năng đưa ra những can thiệp phù hợp và kịp thời.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về giao thông.

- Hiểu biết về địa lý các vùng có trong tuyến hành trình.

- Hiểu biết về điều kiện giao thông.

- Nắm được đặc điểm của từng cung đường.

- Vận tốc trung bình và vận tốc tối đa của mỗi loại phương tiện được phép di chuyển tại mỗi cung đường.

- Nắm được các hoạt động cụ thể của từng ngày.

- Kiến thức về các tuyến điểm du lịch.

- Hiểu được các dịch vụ có và sẵn sàng phục vụ của các nhà cung cấp.

- Hiểu được các thuật ngữ chuyên ngành.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản đồ, sơ đồ tuyến đường.

- Chương trình du lịch.

- Sổ ghi chép.

- Biểu tính kilômét.

- Tài liệu giới thiệu về tuyến, điểm tham quan.

- Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ có liên quan.

- Giấy xác nhận dịch vụ.

- Sổ nhật ký tour.

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: TÌM HIỂU CÁC THÔNG TIN VỀ ĐOÀN KHÁCH
Mã số công việc: A3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tìm hiểu những thông tin cơ bản về đoàn khách thông qua danh sách qua các tài liệu có liên quan nhằm đáp ứng đầy đủ các nhu cầu của khách và phục vụ khách tốt hơn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm hiểu về số lượng, cơ cấu và đặc điểm cơ bản của đoàn khách theo danh sách

Nắm được số lượng đoàn khách, quốc tịch, ngôn ngữ, độ tuổi, giới tính của đoàn khách để có thể phục vụ và thỏa mãn các nhu cầu của khách một cách tốt nhất.

2. Tìm hiểu các đặc điểm tâm lý, tiêu dùng của khách

- Nắm vững những đặc điểm về tính cách dân tộc, hành vi tiêu dùng của khách.

- Hiểu biết về tôn giáo - tín ngưỡng, phong tục tập quán, truyền thống của khách.

- Hiểu biết sơ lược về lịch sử, văn hóa, danh nhân… của đất nước liên quan đến đoàn khách.

3. Tìm hiểu những yêu cầu đặc biệt, những trợ giúp đặc biệt, sự kiện đặc biệt được lưu ý trước

- Tìm hiểu những yêu cầu đặc biệt, những trợ giúp đặc biệt về đoàn khách (nhu cầu đặc biệt, khách có khiếm khuyết về thể chất…).

- Những chú ý đặc biệt này cần phải được ghi vào kế hoạch thực hiện để đảm bảo không bỏ sót vì chúng có liên quan mật thiết đến mong muốn, tâm lý và hành vi tiêu dùng của khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tìm kiếm, phán đoán thông tin.

- Kỹ năng tìm hiểu, tổng hợp thông tin.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về ngôn ngữ, phong tục tập quán, tôn giáo, tín ngưỡng, đặc điểm tâm lý, nhu cầu, sở thích, thị hiếu của khách theo quốc gia, dân tộc.

- Hiểu biết về cách phục vụ các nhu cầu đặc biệt.

- Hiểu biết về giao tiếp và cách phục vụ những khách hàng có khiếm khuyết về thể chất.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách đoàn khách.
- Sổ ghi chép.
- 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
- 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: THU THẬP THÔNG TIN, DỮ LIỆU VỀ TUYẾN, ĐIỂM DU LỊCH

Mã số công việc: A4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị các thông tin cần và đủ liên quan đến chuyến đi nhằm cung cấp cho khách những thông tin bổ ích và thú vị về tuyến, điểm du lịch có trong chương trình.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thu thập thông tin, dữ liệu về du lịch từ các nguồn khác nhau

- Thu thập đầy đủ các thông tin du lịch có liên quan (thông tin về tài nguyên du lịch, các sản phẩm du lịch đặc trưng…).

- Thông tin thu thập đảm bảo có nguồn chính xác, lượng thông tin phong phú, đa dạng.

2. Thu thập thông tin thực tiễn về điểm du lịch

Thu thập đầy đủ thông tin liên quan đến điểm du lịch, địa phương nơi đoàn tới nhằm cung cấp đầy đủ thông tin cho đoàn (như thông tin về giao thông, thời tiết, ngân hàng, địa chỉ các cơ quan, bệnh viện, taxi…).

3. Lựa chọn, tổng hợp xử lý thông tin

- Thông tin chính xác, phong phú, hấp dẫn, có những sự khác biệt đặc trưng riêng.

- Thông tin tổng hợp, có độ chính xác, cập nhật cao.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thu thập thông tin.

- Khai thác thông tin từ nhiều nguồn thông tin khác nhau.

- Lựa chọn, tổng hợp và xử lý thông tin cho phù hợp với chương trình của đoàn.

2. Kiến thức

Thông tin về:

- Lịch sử, văn hóa, phong tục tập quán;

- Truyền thuyết, giai thoại, điển tích, điển cố;

- Các điểm tham quan;

- Các thông tin mang tính địa phương (ngoài sách hướng dẫn);

- Sự khác biệt về múi giờ;

- Thời tiết và khí hậu;

- Trang phục;
- Điểm đổi tiền;
- Dịch vụ ngân hàng, bưu điện, y tế, nhà hàng;
- An ninh, an toàn;
- Các thông tin tổng hợp khác.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sách, báo, tạp chí.
- Truyền hình.
- Internet.
- Tài liệu của doanh nghiệp.
- Sổ ghi chép.

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 THUYẾT MINH
Mã số công việc: A5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lựa chọn, tổng hợp thông tin một cách linh hoạt để xây dựng bài thuyết minh hoàn chỉnh giới thiệu cho đoàn khách về tuyến, điểm tham quan có trong chương trình.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tổng hợp, xử lý và kiểm tra thông tin

- Tổng hợp, xử lý thông tin (đã thu thập ở những công việc nói trên).
- Thông tin đảm bảo chính thống, chính xác, có nguồn gốc rõ ràng, cập nhật…

2. Xây dựng đề cương cho bài thuyết minh

- Xây dựng đề cương chung cho bài thuyết minh.
- Đề cương đầy đủ, đảm bảo các yêu cầu cần thiết.

3. Viết bài thuyết minh trên cơ sở các thông tin đã thu thập được: bài thuyết minh phải đầy đủ thông tin, hấp dẫn, gây được sự chú ý đối với người nghe, phải đảm bảo tính khoa học, đảm bảo đúng mục đích chủ đề của buổi tham quan, đảm bảo tính hiện thực

4. Kiểm tra đánh giá và hoàn thiện nội dung bài thuyết minh

- Kiểm tra đánh giá cẩn thận nội dung bài thuyết minh (đặc biệt đối với những đối tượng quan trọng).
- Hoàn thiện bài thuyết minh.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng xây dựng bài thuyết minh.
- Kỹ năng lựa chọn thông tin.
- Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ.

2. Kiến thức

- Nguyên tắc xây dựng bài thuyết minh.
- Phương pháp xây dựng bài thuyết minh.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sách hướng dẫn.
- Tài liệu các tuyến điểm.
- Các bài thuyết minh mẫu.

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 GIẤY TỜ VÀ TƯ TRANG CÁ NHÂN
Mã số công việc: A6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị những giấy tờ và và tư trang cá nhân cần thiết cho chuyến đi để tránh không gặp phải những bất ngờ, sự chậm trễ hoặc những rắc rối phát sinh ngoài ý muốn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị những giấy tờ cá nhân của bản thân

- Chuẩn bị đầy đủ các loại giấy tờ cá nhân cần thiết cho việc thực hiện chương trình du lịch.
- Sắp xếp, cất trữ giấy tờ cá nhân khoa học, cẩn thận dễ sử dụng và an toàn.
- Các loại giấy tờ cá nhân phải đảm bảo còn hiệu lực.

2. Chuẩn bị tư trang cá nhân

- Lên danh mục tư trang cá nhân cần thiết.
- Chuẩn bị đồ dùng tư trang cá nhân phải đầy đủ, phù hợp và thuận tiện cho chuyến đi.

3. Kiểm tra giấy tờ và tư trang cá nhân

- Đối chiếu và đánh dấu vào danh mục giấy tờ tư trang cá nhân
- Bổ sung các giấy tờ và tư trang cá nhân còn thiếu hoặc không còn phù hợp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sắp xếp giấy tờ một cách khoa học và hợp lý, dễ tìm thấy khi cần.
- Kỹ năng kiểm tra.

2. Kiến thức

- Hiểu được nội dung và tính năng sử dụng của từng loại giấy tờ.
- Hiểu biết về đặc tính của từng loại trang phục.
- Biết được tác dụng và cách sử dụng một số loại thuốc thông dụng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh mục tư trang cá nhân.
- Chứng minh thư.
- Hộ chiếu.
- Thị thực (visa).
- Vé phương tiện đi lại.

- Thẻ tín dụng.
- Bảo hiểm và các giấy tờ khác.
- Sổ ghi chép.
- Thuốc men thông dụng.
- Trang phục.
- Giày dép.
- Đồ dùng vệ sinh cá nhân.
- Kim chỉ.
- Đồ trang điểm, trang sức…
- Các giấy tờ và tư trang cá nhân đã chuẩn bị.
- Sổ ghi chép.

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 TRƯỚC KHI ĐÓN ĐOÀN KHÁCH
Mã số công việc: B1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị hình thức bên ngoài theo đúng yêu cầu trước khi phục vụ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Vệ sinh cá nhân và chuẩn bị trang phục

- Vệ sinh cá nhân đảm bảo các tiêu chuẩn phục vụ.
- Trang phục phù hợp, đẹp, lịch sự.
- Túi xách nhỏ (ví đeo lưng...) mang theo người có màu sắc và kiểu dáng phù hợp với trang phục.
- Giày hoặc dép có quai hậu sạch sẽ, đế chống trơn trượt.
- Mặc đồng phục theo yêu cầu của doanh nghiệp (nếu có).
- Trang sức tối thiểu (nam: đồng hồ nhẫn cưới, nữ: thêm hoa tai).

2. Trang điểm phù hợp

- Đối với nữ giới

+ Trang điểm nhẹ nhàng.
+ Không sơn móng tay, móng chân.
+ Không đeo nhiều đồ trang sức.
+ Dùng nước hoa có mùi hương nhẹ và dịu.

- Đối với nam giới

+ Không đeo nhiều đồ trang sức (đặc biệt là các loại trang sức phản cảm).
+ Không đeo khuyên tai, mũi.
+ Dùng nước hoa hoặc xà phòng cạo râu có mùi hương nhẹ.

3. Tự tin, tinh thần thoải mái

4. Sẵn sàng đón tiếp đoàn khách

5. Nắm rõ chủng loại phương tiện (kiểm tra đối chiếu với hợp đồng)

- Nắm rõ vị trí, chức năng, cách sử dụng các trang thiết bị trên phương tiện vận chuyển.
- Kiểm tra thiết bị an toàn trên phương tiện vận chuyển.
- Kiểm tra vệ sinh vỏ, sàn, không khí, rèm, cửa kính, vải bọc ghế…
- Kiểm tra và làm quen với các trang thiết bị trên phương tiện (micrô, điều hòa, ghế, rèm...).
- Dán biển tên đoàn.

6. Giới thiệu tên và số điện thoại của hướng dẫn viên

- Kiểm tra số điện thoại của lái xe.
- Thống nhất thời gian, lịch trình.
- Thống nhất cách thức và thái độ phục vụ đoàn khách.
- Thống nhất cách thức, trách nhiệm và phối hợp trong việc giải quyết các vấn đề có thể phát sinh.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng vệ sinh cá nhân.
- Kỹ năng lựa chọn trang phục.
- Trang điểm.
- Trang sức.
- Kỹ năng gây ấn tượng ban đầu.
- Kỹ năng sử dụng trang thiết bị
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng lập kế hoạch và xử lý tình huống.

2. Kiến thức

- Những hiểu biết về vệ sinh và chăm sóc cơ thể.
- Thẩm mỹ.
- Hiểu biết về đối tượng khách.
- Hiểu biết về quy tắc giao tiếp khi gặp mặt.
- Tiêu chuẩn vệ sinh.
- Tiêu chuẩn về các loại phương tiện, trang thiết bị.
- Cách vận hành của các trang thiết bị trên phương tiện.
- Quy tắc giao tiếp.
- Quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Dầu gội đầu, xà phòng, sữa tắm…
- Dụng cụ cá nhân.
- Trang phục.
- Túi xách.
- Giày hoặc dép có quai hậu.
- Mỹ phẩm.
- Trang sức.

- Phương tiện vận chuyển.
- Hợp đồng.
- Trang thiết bị trên phương tiện.
- Chương trình du lịch.
- Card visit.

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: ĐÓN KHÁCH DU LỊCH TẠI SÂN BAY
Mã số công việc: B2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức các hoạt động đón khách tại sân bay.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Có mặt tại sân bay trước ít nhất 15 phút so với giờ máy bay hạ cánh.

2. Tìm hiểu và kiểm tra các thông tin, dịch vụ công cộng tại sân bay (nhà vệ sinh, điểm đổi tiền, an ninh…).

3. Kiểm tra chính xác giờ hạ cánh.

4. Theo dõi sự thay đổi của giờ hạ cánh (nếu có).

5. Báo cáo với điều hành (người có liên quan) nếu có những thay đổi lớn về thời gian.

6. Vị trí đón khách thích hợp, đủ rộng, an toàn.

7. Thuận lợi cho việc tập trung đoàn khách, không ảnh hưởng đến lối đi chung.

8. Lựa chọn vị trí phù hợp, thuận tiện cho việc đón khách.

9. Cầm bảng đón khách.

10. Nhận diện và đón chính xác đoàn khách của mình.

11. Chào khách lịch sự, thân thiện, vui vẻ.

12. Giới thiệu tên hướng dẫn viên, doanh nghiệp.

13. Làm quen với trưởng đoàn.

14. Làm quen với các thành viên khác trong đoàn.

15. Kiểm tra chính xác thông tin thực tế so với danh sách đoàn.

16. Phối hợp với khách trong việc kiểm tra hành lý, tư trang cá nhân.

17. Thống nhất vị trí đón khách với lái xe.

18. Mời, hướng dẫn khách vị trí để xe chính xác, lịch sự.

19. Cùng lái xe, phụ xe vận chuyển hành lý lên xe nhanh, gọn, cẩn thận.

20. Tặng hoa, quà cho trưởng đoàn, hoặc từng thành viên trong đoàn (theo kế hoạch của công ty).

21. Mời và sắp xếp khách lên xe phù hợp.

22. Kiểm tra chính xác số lượng khách lại lần cuối.

23. Thông báo khởi hành với lái xe và đoàn khách.

24. Chào mừng đoàn khách

- Giới thiệu đầy đủ thông tin về hướng dẫn viên, doanh nghiệp, lái xe.
- Hỏi thăm, quan tâm khách.
- Cung cấp những thông tin ban đầu cho khách.
- Giới thiệu khái quát về chương trình du lịch.
- Thuyết minh trên đường (từ sân bay về nơi lưu trú).
- 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 đọc bảng thông tin điện tử, ký hiệu các chuyến bay.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng lựa chọn vị trí tập trung đoàn.
- Kỹ năng cầm bảng đón và lựa chọn vị trí đón khách.
- Kỹ năng kiểm tra, đối chiếu.
- Kỹ năng hướng dẫn, thuyết minh.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng sắp xếp hành lý.
- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Lịch trình.
- Giờ hạ cánh.
- Giờ đón khách.
- Cấu trúc, sơ đồ mặt bằng của sân bay.
- Thông tin các chuyến bay.
- Cấu trúc, sơ đồ mặt bằng của sân bay.
- Thông tin về đoàn khách.
- Vị trí đỗ xe.
- Tổ chức sắp xếp.
- 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

- Lịch bay.
- Chương trình du lịch.
- Bảng giờ điện tử.
- Bảng thông tin về chuyến bay.
- Điện thoại di động.
- Vị trí đón khách.
- Hành lý.
- Phương tiện vận chuyển.
- 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: ĐÓN KHÁCH DU LỊCH TẠI CÁC ĐIỂM ĐÓN KHÁC (CỬA KHẨU, KHÁCH SẠN, ĐIỂM HẸN KHÁCH…)

Mã số công việc: B3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức các hoạt động đón khách tại cửa khẩu, nhà ga, điểm hẹn khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Có mặt tại điểm đón trước ít nhất 15 phút so với kế hoạch.

2. Lựa chọn vị trí phù hợp, thuận tiện cho việc đón khách.

3. Cầm bảng đón khách (nếu cần).

4. Nhận diện và đón chính xác đoàn khách của mình.

5. Chào khách lịch sự, vui vẻ.

6. Giới thiệu tên hướng dẫn viên.

7. Làm quen với trưởng đoàn.

8. Làm quen với các thành viên khác trong đoàn.

9. Kiểm tra chính xác thông tin thực tế so với danh sách đoàn.

10. Phối hợp với khách trong việc kiểm tra hành lý, tư trang cá nhân.

11. Mời, hướng dẫn khách vị trí ngồi theo sơ đồ chỗ ngồi (nếu có).

12. Cùng lái xe, phụ xe vận chuyển hành lý lên xe nhanh, gọn, cẩn thận.

13. Tặng hoa, quà cho trưởng đoàn, hoặc từng thành viên trong đoàn (theo kế hoạch của công ty).

14. Mời và sắp xếp khách lên xe.

15. Kiểm tra xác số lượng khách lại lần cuối.

16. Thông báo khởi hành với lái xe và đoàn khách.

17. Chào mừng đoàn khách khi vận chuyển về cơ sở lưu trú

- Giới thiệu đầy đủ thông tin về hướng dẫn viên, doanh nghiệp, lái xe.
- Hỏi thăm, quan tâm khách.
- Giới thiệu khái quát về chương trình du lịch.
- 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.

18. Chào mừng đoàn khách trên đường đến điểm du lịch
- Giới thiệu đầy đủ thông tin về hướng dẫn viên, doanh nghiệp, lái xe.
- Hỏi thăm, quan tâm khách.
- Cung cấp những thông tin ban đầu cho khách.
- Thuyết minh trên đường.
- Giới thiệu chung về chương trình.
- Cung cấp những thông tin ban đầu về điểm du lịch.
- Thống nhất quy trình tham quan điểm du lịch.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng kiểm tra, đối chiếu.
- Kỹ năng hướng dẫn.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng sắp xếp hành lý.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng kiểm tra.
- Kỹ năng thuyết minh.
- Kỹ năng xử lý tình huống.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về doanh nghiệp.
- Hiểu biết về cơ sở lưu trú.
- Nắm vững những thông tin cần thiết liên quan.
- Số lượng khách.
- Thông báo.
- Cách thức tặng hoa, quà cho khách.
- Phong tục tập quán của khách.
- Tổ chức sắp xếp.
- Vị trí đỗ xe.
- Cách thức tặng hoa, quà cho khách.
- Phong tục tập quán của khách.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Địa điểm đón đoàn.
- 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 NHẬN BUỒNG
Mã số công việc: B4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức sắp xếp nhận buồng cho đoàn khách (check in).

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Liên hệ với lễ tân về việc nhận buồng trước khi đoàn đến cơ sở lưu trú.
2. Xác nhận chính xác số phòng, loại buồngvà thủ tục nhận phòng.
3. Cung cấp danh sách chính xác đoàn khách cho khách sạn.
4. Vận chuyển và bàn giao hành lý cho khách.
5. Phối hợp với lễ tân, trưởng đoàn (nếu cần) để nhanh chóng, chính xác hoàn tất các thủ tục nhận buồng.
6. Nhận chính xác sơ đồ buồng, chìa khóa, phiếu dịch vụ miễn phí… từ lễ tân.
7. Kiểm tra cẩn thận các thông tin liên quan đến các dịch vụ của khách sạn.
8. Phát chìa khóa cho khách theo đúng danh sách đã bố trí từ trước.
9. Đánh dấu chính xác số buồng khách ở vào danh sách đoàn.
10. Giao hành lý cho nhân viên khuân vác theo đúng danh sách buồng đã phân công (nếu có).
11. Phát danh thiếp, tập gấp của khách sạn cho khách.
12. Giới thiệu các dịch vụ tại khách.
13. Vị trí của các dịch vụ.
14. Cách thức sử dụng dịch vụ.
15. Giải quyết nhanh các công việc còn tồn tại liên quan đến việc nhận buồng và thủ tục đăng ký tạm trú cho khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng kiểm tra thông tin.
- Kỹ năng phối hợp.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng giới thiệu.
- Kỹ năng xử lý tình huống phát sinh liên quan đến công việc nhận buồng.
- Kỹ năng làm thủ tục đăng ký tạm trú.
- Kỹ năng xử lý tình huống.

2. Kiến thức

- Các loại buồng trong cơ sở lưu trú.
- Quy trình làm các thủ tục đăng ký khách sạn (cơ sở lưu trú).
- Các dịch vụ trong khách sạn.
- Dịch vụ miễn phí và không miễn phí.
- Xử lý tình huống phát sinh liên quan đến công việc nhận buồng.
- Quy định về thủ tục đăng ký tạm trú.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách buồng.
- Danh sách đoàn khách.
- Sơ đồ buồng phòng.
- Chìa khóa.
- Danh thiếp.
- Tập gấp.
- Hộ chiếu, chứng minh thư.

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 TRẢ BUỒNG
Mã số công việc: B5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức hoạt động trả buồng cho đoàn khách (check out).

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thông báo cho lễ tân chính xác ngày, giờ trả phòng.
2. Thời gian và cách thức thanh toán các dịch vụ của đoàn.
3. Giờ báo thức khách (nếu cần).
4. Thông báo chính xác ngày, giờ trả buồng.
5. Hoàn tất thủ tục trả buồng.
6. Thời gian cụ thể mang hành lý ra khỏi buồng.
7. Thanh toán đầy đủ các dịch vụ phát sinh khách sử dụng (không có trong chương trình).
8. Kiểm tra cẩn thận các giấy tờ cá nhân.
9. Lấy tiền, giấy tờ để tại hộp an toàn trong buồng hoặc quầy lễ tân.
10. Hoàn tất các thủ tục thanh toán với khách sạn hoặc cơ sở lưu trú (nếu có).
11. Thông báo cho lái xe giờ đón khách.
12. Yêu cầu khách kiểm tra cẩn thận lại toàn bộ hành lý trước khi rời khỏi buồng.
13. Khóa cửa buồng và trả lại chìa khóa tại quầy lễ tân.
14. Yêu cầu khách tập trung đầy đủ tại khu vực tiền sảnh khách sạn đến khi việc kiểm tra buồng của nhân viên buồng kết thúc.
15. Đề nghị khách vận chuyển hành lý ra xe.
16. Sắp xếp khách lên xe theo sơ đồ chỗ ngồi.
17. Khẳng định lần cuối cùng mọi du khách không quên thứ gì.
18. Giải quyết nhanh chóng những vấn đề phát sinh (nếu có).
19. Thông báo rời khỏi khách sạn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng thông báo thông tin.
- Kỹ năng xử lý tình huống phát sinh liên quan đến công việc trả phòng.

2. Kiến thức

- Chương trình du lịch.
- Quy trình và thủ tục trả phòng.
- Xử lý tình huống phát sinh liên quan đến công việc trả phòng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thông báo.
- Chìa khóa buồng.

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 SẮP XẾP ĂN UỐNG
Mã số công việc: B6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức và phục vụ các bữa ăn tại nhà hàng, khách sạn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra và thống nhất thực đơn với nhà cung ứng sản phẩm ăn uống đáp ứng các tiêu chuẩn

- Thực đơn phong phú, đa dạng.
- Đảm bảo yêu cầu về mặt dinh dưỡng của bữa ăn và hiệu quả kinh tế.
- Cơ cấu món ăn hợp lý.
- Đảm bảo có các món ăn đặc sản của địa phương.
- Thực đơn phải được thay đổi từng bữa.
- Không đưa quá nhiều món ăn lạ vào bữa ăn.
- Trong thực đơn phải ghi rõ chế độ ăn kiêng, hay những yêu cầu đặc biệt của khách.
- Ghi rõ số lượng món ăn trong từng bữa.
- Lượng thức ăn cần dùng trong từng bữa.

2. Thông báo chính xác địa điểm và thời gian diễn ra bữa ăn của đoàn

- Trước bữa ăn 15 phút, hướng dẫn viên cần có mặt tại nhà hàng nơi diễn ra bữa ăn của đoàn.
- Đảm bảo vệ sinh.
- Bố trí bàn ăn chu đáo.
- Kiểm tra cẩn thận tình hình phục vụ bữa ăn tại nhà hàng, khách sạn.
- Đón khách và sắp xếp khách vào bàn ăn chu đáo.

3. Thông báo rõ ràng thực đơn của bữa ăn

- Hướng dẫn cách ăn cho khách đối với những món ăn lạ.
- Đảm bảo vệ sinh.
- Giới thiệu các món ăn đặc sản của địa phương (nguyên liệu, cách chế biến).
- Chúc khách ăn ngon miệng.
- Xử lý các vấn đề phát sinh.

4. Thông tin phản hồi về chất lượng và cách thức phục vụ bữa ăn cho nhà hàng

- Ký xác nhận số lượng suất ăn và đồ uống (nếu có).
- Thanh toán và lấy hóa đơn (nếu ăn tại nhà hàng bên ngoài khách sạn).
- Thống nhất thực đơn, giờ ăn và suất ăn cho bữa ăn kế tiếp tại nhà hàng (nếu có).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng đọc và lựa chọn thực đơn.
- Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin.
- Kỹ năng tổ chức, quản lý.

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng tạo không khí thoải mái và vui vẻ.
- Kỹ năng giới thiệu về nghệ thuật ẩm thực của địa phương.
- Kỹ năng tính toán.
- Kỹ năng thanh toán.

2. Kiến thức

- Kiến thức về văn hóa ẩm thực địa phương.
- Hiểu biết về tập quán và khẩu vị ăn uống của khách.
- Cách thức phục vụ bữa ăn.
- Hiểu biết về các thủ tục thanh quyết toán.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thực đơn mẫu.
- Thông tin về sản phẩm của nhà hàng.
- Địa điểm, sơ đồ mặt bằng của nhà hàng/phòng ăn.
- Sổ ghi chép.
- Chương trình du lịch.
- Các bàn ăn.
- Món ăn.
- Dụng cụ ăn.
- Phiếu xác nhận.
- Hóa đơn.
- Thực đơn

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 HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN THAM QUAN DU LỊCH

Mã số công việc: B7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức và hướng dẫn tham quan theo tuyến, điểm tham quan.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thông báo chính xác cho đoàn khách những thông tin về buổi tham quan đảm bảo các nội dung, tiêu chuẩn sau:

- Thời gian, địa điểm tham quan;
- Những quy định tại mỗi điểm tham quan;
- Trang phục, tư trang cần thiết cho buổi tham quan;
- Không nên mang theo những giấy tờ quan trọng, nhiều tiền bạc trong quá trình tham quan để tránh trường hợp bị rơi hoặc mất cắp;
- Chuẩn bị cá nhân:

+ Kiểm tra lại tài liệu tuyến điểm tham quan sắp tới;
+ Chuẩn bị chu đáo các dụng cụ, tư trang cho buổi tham quan;
+ Chuẩn bị trang phục cá nhân phù hợp với buổi tham quan.

2. Hướng dẫn viên là người xuống xe đầu tiên và giúp khách xuống xe

- Tập trung đoàn đứng vào vị trí thuận lợi, an toàn trước khu vực điểm tham quan.
- Phát vé tham quan cho từng khách.
- Hướng dẫn xem xét đối tượng tham quan (chỉ cho khách thấy đối tượng tham quan).
- Thuyết minh cụ thể về đối tượng tham quan.
- Phiên dịch (nếu cần).
- Dành khoảng 1/3 thời gian cho khách tự tham quan và chụp ảnh.
- Trả lời các câu hỏi của khách tham quan.
- Quản lý đoàn khách.
- Xử lý tình huống nếu có.

3. Cảm ơn hướng dẫn viên điểm (nếu có)

- Hướng dẫn đoàn khách lên xe.
- Điểm danh đoàn khách cẩn thận.
- Thông báo rời khỏi điểm tham quan.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng hướng dẫn tham quan.
- Kỹ năng truyền đạt thông tin.

- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng quản lý đoàn khách.
- Chỉ dẫn xem xét đối tượng tham quan.
- Thuyết trình.
- Trả lời câu hỏi.
- Đảm bảo an toàn.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về điểm tham quan.
- Các quy định của điểm tham quan.
- Quy trình tổ chức hướng dẫn tham quan.
- Quản lý đoàn khách.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Trang phục.
- Loa, mic.
- Bản đồ, la bàn.
- Bài thuyết minh.
- Đối tượng tham quan.
- Tranh, ảnh.
- Chương trình du lịch.
- Danh sách đoàn.
- Sổ ghi chép.

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 HOẠT ĐỘNG VUI CHƠI, GIẢI TRÍ
Mã số công việc: B8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức các hoạt động xã hội, từ thiện, tổ chức sự kiện, giao lưu.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập kế hoạch tổ chức vui chơi chi tiết

- Chuẩn bị địa điểm và thời gian tổ chức thuận lợi, an toàn.
- Liệt kê chi tiết các trò chơi trong chương trình và cách thức tổ chức.
- Chuẩn bị chu đáo các trang thiết bị, vật dụng tổ chức trò chơi.
- Chuẩn bị nội dung và cách thức tổ chức thưởng, phạt…
- Thống nhất trước với trưởng đoàn về nội dung và cách thức tổ chức trò chơi.

2. Giới thiệu trò chơi chi tiết

- Cách thức tổ chức chặt chẽ.
- Hướng dẫn cách chơi, luật chơi chi tiết, rõ ràng.
- Phân chia đội chơi đồng đều nam, nữ.
- Tổ chức chơi thử để hướng dẫn người chơi.
- Khai thác sự dí dỏm của ngời chơi, hay chế biến trò chơi sao cho vui vẻ, thoải mái.
- Đề cao tinh thần tự giác, thẳng thắn trung thực, dành cho người phát huy sáng kiến trong phạm vi luật lệ trò chơi.
- Trò chơi phải được thay đổi sao cho ai cũng có dịp thắng cuộc.
- Khi bắt lỗi phải khách quan, chính xác, dứt khoát, công bằng. Phải biết dừng trò chơi đúng lúc, khi mọi người có dấu hiệu mệt mỏi, chán nản hay khi trò chơi đã có kết quả thắng thua rõ ràng.
- Đảm bảo mọi thành viên trong đoàn phải được tham gia trò chơi.

3. Tặng quà cho người, đội thắng cuộc

- Phạt những người thua cuộc bằng những hình phạt nhẹ nhàng, thoải mái, dễ thực hiện, tránh những hình phạt thô bạo hay kéo dài thời gian phạt.
- Đánh giá ưu khuyết điểm của trò chơi cần thêm bớt gì không? Về luật lệ, cách chơi và tính hấp dẫn, sự giáo dục của trò chơi đến đâu?

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng hướng dẫn tham quan.
- Kỹ năng truyền đạt thông tin.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng quản lý đoàn khách.
- Chỉ dẫn xem xét đối tượng tham quan.

- Thuyết trình.
- Trả lời câu hỏi.
- Đảm bảo an toàn.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về điểm tham quan.
- Các quy định của điểm tham quan.
- Quy trình tổ chức hướng dẫn tham quan.
- Quản lý đoàn khách.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Trang phục.
- Loa, mic.
- Bản đồ, la bàn.
- Bài thuyết minh.
- Đối tượng tham quan.
- Tranh, ảnh.
- Chương trình du lịch.
- Danh sách đoàn.
- Sổ ghi chép.

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 HOẠT ĐỘNG MUA SẮM
Mã số công việc: B9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức và hướng dẫn mua sắm tại các điểm du lịch.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thông tin chi tiết và chính xác cho khách về buổi mua sắm:

- Thời gian diễn ra hoạt động mua sắm.
- Tên gọi nơi diễn ra hoạt động mua sắm.
- Vị trí địa lý.
- Cách thức di chuyển tới khu vực mua sắm.
- Các loại hàng hóa chính, giá cả, chất lượng, cách mặc cả (nếu có).
- Tư vấn cho khách những cửa hàng uy tín, đáng tin cậy.
- Tư vấn cho khách về giá cả nói chung, cách mặc cả giá.
- Nhắc nhở khách bảo vệ tài sản cá nhân và nên đi mua hàng theo nhóm hoặc ít nhất là 2 người trở lên.
- Nhắc khách mua những hàng hóa có kích cỡ phù hợp với phương tiện vận chuyển, đảm bảo các yêu cầu, quy định về xuất nhập cảnh (nếu có)…

2. Hướng dẫn viên hẹn giờ cụ thể đoàn khách có mặt tại xe.

- Chỉ dẫn chính xác vị trí xe và hướng dẫn viên sẽ đón đoàn.
- Chỉ dẫn các dấu hiệu dễ nhận biết tại nơi đón đoàn.

3. Hướng dẫn viên và lái xe có mặt tại điểm hẹn đón khách trước 15 phút.

- Điểm danh chính xác lại đoàn khách.
- Giúp khách vận chuyển, sắp xếp hành lý lên xe cẩn thận, hợp lý.
- Giải quyết nhanh chóng các vấn đề phát sinh nếu có.
- Rời khỏi điểm mua sắm.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng truyền đạt thông tin.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng lựa chọn hàng hóa.
- Kỹ năng mặc cả.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng quản lý đoàn khách.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về hàng hóa.
- Hiểu biết về hành vi tiêu dùng của đoàn khách.
- Điểm mua sắm.
- Cách thức mua hàng.
- Chủng loại hàng hóa.
- Đón khách.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thông báo.
- Các tài liệu có liên quan đến hoạt động mua sắm.
- Sổ ghi chép.

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 CÁC HOẠT ĐỘNG KHÁC
Mã số công việc: B10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức và hướng dẫn thực hiện các hoạt khác có trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm hiểu các thông tin có liên quan

- Tìm hiểu nhu cầu của khách.

- Lập kế hoạch chi tiết tổ chức hoạt động (xác định chủ đề, nội dung, kinh phí, nhân lực, trang thiết bị, thời gian...).

2. Chuẩn bị các điều kiện

- Chuẩn bị địa điểm.

- Chuẩn bị nhân lực.

- Chuẩn bị nội dung.

- Chuẩn bị phương tiện, trang thiết bị.

- Chuẩn bị các tình huống phát sinh và kế hoạch dự phòng.

3. Thông báo với khách cụ thể về thời gian, nội dung chương trình

- Tổ chức hướng dẫn, vận chuyển khách (nếu cần) đến địa điểm tổ chức hoạt động.

- Thực hiện đầy đủ và hiệu quả các nội dung của hoạt động theo kế hoạch.

- Xử lý linh hoạt, hợp lý các tình huống phát sinh.

4. Kết thúc hoạt động.

5. Lập báo cáo về việc tổ chức các hoạt động khác.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.

- Kỹ năng tổ chức.

- Kỹ năng lập kế hoạch.

- Kỹ năng hoạt náo...

- Kỹ năng quản lý đoàn khách...

2. Kiến thức

- Hiểu biết về quy trình tổ chức các sự kiện/hoạt động.

- Hiểu biết về quy trình tổ chức các hoạt động theo nhóm.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Chương trình du lịch.
- Các tài liệu có liên quan.
- Các mẫu kế hoạch, hoặc phiếu tìm hiểu nhu cầu...
- Kế hoạch tổ chức thực hiện.
- Tài liệu về các nhà cung ứng/các địa điểm tổ chức hoạt động.
- Các trang thiết bị, phương tiện phục vụ hoạt động.
- Các mẫu báo cáo.

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: TIỄN KHÁCH
Mã số công việc: B11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức tiễn khách từ khách sạn và tại cửa khẩu, sân bay, nhà ga, điểm tiễn khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra cẩn thận giấy tờ liên quan đến đoàn khách

- Chuẩn bị phương tiện vận chuyển của đoàn.
- Thông báo cho đoàn khách thông tin cần thiết khi rời khách sạn/cơ sở lưu trú.
- Thời gian chính xác làm thủ tục trả buồng và rời khỏi khách sạn.
- Thời gian nhân viên lễ tân báo thức nếu rời khách sạn vào sáng sớm.
- Thời gian bữa ăn trước khi rời khách sạn.
- Thông báo chính xác về thời gian và địa điểm xe đón đoàn.
- Nhắc khách kiểm tra cẩn thận giấy tờ, đồ đạc.

2. Hướng dẫn viên nên có một số câu hỏi về chuyến đi vừa qua của đoàn

- Hướng dẫn viên thu lại đầy đủ phiếu đánh giá của khách về chuyến đi.
- Tuyên truyền quảng cáo về những chương trình du lịch mới, điểm du lịch mới.

3. Giúp khách vận chuyển hành lý xuống xe

- Giúp khách làm thủ tục xuất cảnh và gửi hành lý.
- Chia tay khách tại khu vực buồng chờ.
- Chúc khách chuyến bay trở về an toàn.
- Chào tạm biệt khách.
- Xử lý các tình huống phát sinh (nếu có).
- Rời khỏi khu vực sân bay.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng quản lý đoàn khách.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về quy trình kết thúc chương trình du lịch.
- Hiểu biết về các quy trình phục vụ tại khách sạn, nhà ga, sân bay, cửa khẩu…

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thông báo.
- Chương trình du lịch.
- Sổ ghi chép.
- Phiếu đánh giá.
- Catalogue, tập gấp.
- Hộ chiếu.
- Vé máy bay.

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 THUYẾT MINH
Mã số công việc: C1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị, kiểm tra thông tin trang thiết bị cho hoạt động thuyết minh.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tắm gội sạch sẽ

- Móng tay, chân cắt ngắn, sạch sẽ.
- Đầu tóc gọn gàng, phù hợp.
- Răng, miệng sạch sẽ.

2. Trang phục phù hợp, đẹp, lịch sự

- Túi xách nhỏ (ví đeo lưng...) mang theo người có màu sắc và kiểu dáng phù hợp với trang phục.
- Giày hoặc dép có quai hậu sạch sẽ, đế chống trơn trượt.
- Mặc đồng phục theo yêu cầu của doanh nghiệp (nếu có).
- Trang sức tối thiểu (nam đồng hồ nhẫn cưới, nữ thêm hoa tai).
- Trang điểm phù hợp.
- Đối với nữ giới

+ Trang điểm nhẹ nhàng.
+ Không sơn móng tay, móng chân.
+ Không đeo nhiều đồ trang sức.
+ Dùng nước hoa có mùi hương nhẹ và dịu.

- Đối với nam giới

+ Không đeo nhiều đồ trang sức (đặc biệt là các loại trang sức phản cảm).
+ Không đeo khuyên tai, mũi.
+ Dùng nước hoa hoặc xà phòng cạo râu có mùi hương nhẹ.

3. Tự tin, tinh thần thoải mái

Sẵn sàng đón tiếp đoàn khách.

4. Sử dụng bài thuyết minh đã được viết trong nhiệm vụ chuẩn bị tổ chức thực hiện chương trình du lịch

Kiểm tra cẩn thận nội dung, thông tin bài thuyết minh.

5. Loa nạp đủ điện hoặc pin

- Kiểm tra âm thanh đúng tiêu chuẩn, không rè, rít.

- Bút chỉ laze đúng tiêu chuẩn, nạp đủ pin. Bút chỉ kéo dài kéo ra gập vào dễ dàng.

6. Chuẩn bị bản đồ, sơ đồ, tranh ảnh theo yêu cầu của thuyết minh (nếu cần)

Bản đồ, sơ đồ, tranh ảnh đủ lớn, dễ nhìn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng vệ sinh cá nhân.
- Kỹ năng lựa chọn trang phục.
- Trang điểm.
- Trang sức.
- Kỹ năng gây ấn tượng ban đầu.
- Kỹ năng kiểm tra.
- Kỹ năng điều chỉnh nội dung thuyết minh.
- Kỹ năng sử dụng trang thiết bị hỗ trợ.
- Kỹ năng đọc và chỉ dẫn bản đồ, tranh ảnh.

2. Kiến thức

- Những hiểu biết về vệ sinh và chăm sóc cơ thể.
- Thẩm mỹ.
- Hiểu biết về đối tượng khách.
- Hiểu biết về quy tắc giao tiếp khi gặp mặt.
- Hiểu biết công tác thuyết minh.
- Hiểu biết về cách vận hành và điều chỉnh trang thiết bị hỗ trợ.
- Hiểu biết về cách xem bản đồ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Dầu gội đầu, xà phòng, sữa tắm…
- Dụng cụ cá nhân.
- Trang phục.
- Túi xách.
- Giày hoặc dép có quai hậu.
- Bài thuyết minh.
- Loa, tăng âm, micro.
- Bút laze, bút chỉ bản đồ kéo dài.
- Bản đồ, sơ đồ, tranh ảnh.

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: SỬ DỤNG NGÔN NGỮ NÓI
Mã số công việc: C2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Sử dụng ngôn ngữ nói hiệu quả để thực hiện việc thuyết minh huấn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lựa chọn từ ngữ chính xác, rõ ràng, dễ hiểu, phổ thông, phù hợp
- Lựa chọn từ ngữ sinh động, biểu cảm để miêu tả.
- Đặt câu ngắn có cấu trúc đơn giản, logic.
2. Phát âm chuẩn xác, rõ ràng, dễ nghe, dễ hiểu
3. Nói giọng trầm ấm, âm vang, rõ ràng

Điều tiết tốc độ và cường độ âm thanh, lên giọng, xuống giọng phù hợp với nội dung thuyết minh, số lượng khách và không gian.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng
- Kỹ năng lựa chọn từ ngữ, đặt câu.
- Kỹ năng phát âm.
- Kỹ năng điều chỉnh giọng nói.

2. Kiến thức
- Nắm vững nội dung thuyết minh.
- Hiểu rõ nghĩa của từ.
- Hiểu biết về ngôn ngữ sử dụng để thuyết minh.
- Hiểu rõ cách phát âm của từ.
- Hiểu biết về cách thức thể hiện nội dung thông qua giọng nói.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bài thuyết minh.

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: SỬ DỤNG NGÔN NGỮ BIỂU CẢM
Mã số công việc: C3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Sử dụng ngôn ngữ biểu cảm hợp lý làm tăng hiệu quả của bài thuyết minh.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chọn vị trí đứng phù hợp

- Chọn tư thế đứng ngay ngắn, tự nhiên (Hai chân đứng ngang bằng vai, trọng lượng cơ thể rơi đều vào hai chân, lưng thẳng, tư thế tay phù hợp…).

2. Dùng cử chỉ tay để chỉ dẫn tự nhiên, chuẩn xác

- Dùng cử chỉ tay phù hợp trong khi nói (Thao tác cử chỉ tay, hướng bàn tay mặt về phía đối tượng. Bàn tay khép tự nhiên…).
- Dùng cử chỉ tay chính xác phù hợp với từng đối tượng khách (Cử chỉ tay đưa lên đưa xuống nhịp nhàng, không quá mạnh hoặc hời hợt…).
- Nét mặt thay đổi theo cảm xúc và nội dung thuyết minh.

3. Ánh mắt thân thiện, biểu cảm

- Nhìn bao quát đoàn khách.
- Nhìn từng thành viên trong đoàn khách, mỗi người không quá 2 giây.
- Nhìn khách khi khách đặt câu hỏi.
- Không được đeo kính râm khi thuyết minh.

4. Nét mặt

- Giữ nét mặt tươi tắn, thân thiện trong khi nói.
- Thay đổi nét mặt phù hợp với nội dung thuyết minh.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng lựa chọn vị trí và tư thế thuyết minh.
- Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ biểu cảm.
- Kỹ năng giao tiếp qua ánh mắt.
- Kỹ năng biểu cảm qua ánh mắt.
- Luôn giữ nụ cười trên môi.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về tư thế đứng.
- Hiểu biết về ngôn ngữ cử chỉ theo văn hóa của khách.
- Hiểu biết về tâm lý người nghe.
- Hiểu biết về cách thức thể hiện trạng thái tình cảm qua nét mặt.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Không có trang thiết bị dụng cụ.

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: THỰC HIỆN THUYẾT MINH
Mã số công việc: C4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện thuyết minh có hiệu quả mang lại sự hài lòng cho khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lời mở đầu: giới thiệu ngắn gọn, súc tích, gây sự chú ý, thiện cảm của khách.

2. Lựa chọn những đối tượng phù hợp với quỹ thời gian, nhu cầu, sở thích của đoàn khách để thuyết minh.

3. Nội dung bài thuyết minh phải thú vị, gắn với đối tượng tham quan thực tế

- Xác định được những điểm nhấn quan trọng trong bài thuyết minh.
- Sử dụng linh hoạt nhiều phương pháp thuyết minh.
- Tránh đưa ra các ý kiến có thể xúc phạm tới các vấn đề nhạy cảm của khách.
- Lựa chọn những thông tin thú vị, chính xác, cập nhật về đối tượng.
- Lựa chọn lượng thông tin phù hợp với từng đoàn khách, thời gian của chương trình.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng thuyết trình.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng lựa chọn đối tượng.
- Kỹ năng lựa chọn thông tin.
- Kỹ năng sử dụng các phương pháp thuyết minh.
- Kỹ năng sử dụng các phương tiện hỗ trợ.
- Kỹ năng xử lý tình huống.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về cách mở đầu dẫn dắt nội dung thuyết minh.
- Hiểu biết về việc lựa chọn các đối tượng tham quan chính trong tổng thể.
- Hiểu biết về giá trị của các đối tượng tham quan.
- Hiểu biết về các phương pháp thuyết minh: quy nạp, diễn dịch, kể chuyện, diễn thị, đàm thoại.
- Hiểu biết về các vấn đề nhạy cảm như chính trị, tôn giáo hoặc mang tính cá nhân của khách.
- Hiểu biết về những thông tin thú vị và không thú vị với khách du lịch.
- Hiểu biết về nhu cầu của những tập khách khác nhau.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bài thuyết minh.
- Các trang thiết bị hỗ trợ.

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: SỬ DỤNG THIẾT BỊ HỖ TRỢ
Mã số công việc: C5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Sử dụng hiệu quả các thiết bị hỗ trợ trong quá trình thuyết minh.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Bật micro hoặc loa dễ dàng, nhanh chóng, chuyên nghiệp

- Cầm micro hoặc loa ở tay không thuận, chắc chắn.
- Cầm loa chếch sang một bên, không che mặt hay chĩa thẳng vào khách.
- Điều chỉnh hướng của micro theo hướng quay của hướng dẫn viên.
- Điều chỉnh âm lượng phù hợp.
- Nói bằng giọng điềm tĩnh, ổn định.
- Tắt loa hoặc micro khi không thuyết minh.

2. Cầm bút chỉ, que chỉ ở tay thuận

Bật đèn khi hướng về phía đối tượng.

3. Sử dụng các trang thiết bị hỗ trợ khác (bản đồ, tranh ảnh…) hiệu quả, hợp lý.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thao tác bật tắt loa hoặc âm ly.
- Thao tác cầm micro hoặc loa khi thuyết minh.
- Thao tác sử dụng bút chỉ laze chuẩn xác, có chỉ dẫn rõ ràng.
- Thao tác sử dụng que chỉ nhịp nhàng.
- Kỹ năng sử dụng các phương tiện hỗ trợ.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về cách sử dụng bút chỉ laze, que chỉ.
- Hiểu biết về cách vận hành loa hoặc âm ly.
- Hiểu biết về cách sử dụng các trang thiết bị hỗ trợ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Loa, micro, âm ly.
- Bút chỉ laze, que chỉ.
- Các trang thiết bị hỗ trợ.

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: GIẢI ĐÁP CÁC NỘI DUNG LIÊN QUAN ĐẾN THUYẾT MINH

Mã số công việc: C6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Trả lời, giải đáp hiệu quả các câu hỏi của khách du lịch trong quá trình thuyết minh.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thống nhất với khách về cách và thời điểm đưa ra câu hỏi

- Khuyến khích khách đặt câu hỏi.
- Dành thời gian hợp lý để khách đặt câu hỏi.
- Cảm ơn và khen ngợi câu hỏi của khách.

2. Chăm chú lắng nghe từng khách đặt câu hỏi

- Yêu cầu khách nhắc lại câu hỏi khi chưa rõ.
- Nhắc lại nội dung câu hỏi của khách cho cả đoàn nghe rõ.
- Ghi chép các câu hỏi dài, hoặc những câu hỏi chưa giải đáp được cho khách.

3. Lựa chọn chính xác những câu hỏi cần thiết để trả lời

- Lựa chọn số lượng và nội dung câu hỏi phù hợp với nội dung, chủ đề và thời gian cho phép để trả lời.

4. Trả lời chính xác, ngắn gọn, đúng trọng tâm câu hỏi của khách

- Lựa chọn các phương pháp trả lời câu hỏi phù hợp.
- Trả lời to, rõ ràng.

5. Biết cách từ chối khéo léo những câu hỏi liên quan tới những vấn đề nhạy cảm

6. Ghi lại câu hỏi

- Xin lỗi khách.
- Hẹn thời gian trả lời hoặc chỉ dẫn khách cách tìm câu trả lời.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng xác định thời gian thuyết minh và trả lời câu hỏi.
- Kỹ năng lắng nghe và nhắc lại.
- Kỹ năng lựa chọn câu hỏi phù hợp.
- Kỹ năng trả lời các loại câu hỏi.
- Kỹ năng từ chối những câu hỏi nhạy cảm.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về các quy định đặt câu hỏi của khách.
- Hiểu biết về tâm lý khách du lịch.
- Hiểu biết về cử chỉ điệu bộ thể hiện sự lắng nghe.
- Biết cách tóm tắt để nhắc lại câu hỏi.
- Hiểu biết về những câu hỏi cần thiết, phù hợp để trả lời cho khách.
- Hiểu biết về các phương pháp trả lời câu hỏi.
- Hiểu biết về những câu hỏi nhạy cảm.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép.
- Các tài liệu hỗ trợ.

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: KẾT THÚC THUYẾT MINH
Mã số công việc: C7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kết thúc bài thuyết minh gây ấn tượng với khách du lịch.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kết thúc thuyết minh đúng lúc, phù hợp (thông thường khi đã truyền đạt hết những nội dung cơ bản trong bài thuyết minh, khi khách không còn hứng thú với bài thuyết minh, khi có những sự việc bất khả kháng đòi hỏi kết thúc thuyết minh…)

Kết thúc thuyết minh trước khi khách cảm thấy không quan tâm, hứng thú.

2. Đưa ra thông báo chuẩn bị kết thúc thuyết minh

- Tóm tắt lại ngắn gọn, tổng kết nội dung đã thuyết minh.
- Cung cấp những thông tin hấp dẫn, gây ấn tượng.

3. Thông báo những nội dung về các hoạt động kế tiếp trong chương trình du lịch.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng tóm tắt.
- Kỹ năng kết thúc.
- Kỹ năng lựa chọn thời điểm kết thúc thuyết minh.
- Kỹ năng quan sát, nhận biết tâm lý người nghe.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về tâm lý của người nghe.
- Hiểu biết về những thông tin thú vị, gây ấn tượng.
- Hiểu biết về chương trình du lịch.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép.
- Bài thuyết minh.
- Chương trình du lịch.

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: LẬP KẾ HOẠCH QUẢN LÝ ĐOÀN KHÁCH
Mã số công việc: D1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị các thông tin liên quan và lập kế hoạch quản lý đoàn khách du lịch.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nghiên cứu thông tin về đoàn khách

- Nắm rõ các thông tin về khách như: số lượng khách, tên, quốc tịch, tuổi, nghề nghiệp, giới tính, quan hệ các thành viên trong đoàn.

- Nắm được các thông tin đặc biệt về đoàn khách (như khách bị khuyết tật, đoàn khách có những yêu cầu đặc biệt).

- Nắm vững những thông tin cơ bản về trưởng đoàn.

2. Nghiên cứu thông tin về dịch vụ trong chương trình du lịch

- Nắm rõ các dịch vụ có trong chương trình.

- Nắm rõ các hoạt động của khách trong chương trình.

- Thông tin về các nhà cung ứng dịch vụ trong chương trình.

- Nắm rõ điều kiện và chất lượng dịch vụ của các nhà cung ứng.

3. Nghiên cứu thông tin thực tế về tuyến điểm du lịch

- Nắm vững các quy định, hiện trạng về tài nguyên du lịch và xã hội, điều kiện tự nhiên (khí hậu, thời tiết) tại các điểm trong chương trình.

- Nắm vững điều kiện giao thông, thông tin về các tuyến du lịch có trong chương trình.

- Nắm vững các thông tin như điện thoại, địa chỉ, phương thức liên hệ của các ban ngành liên quan như an ninh, y tế...

4. Lập kế hoạch thực hiện

- Kế hoạch được xây dựng căn cứ vào chương trình du lịch, các quy định của doanh nghiệp, pháp luật, phù hợp với các đặc điểm của đoàn khách và tuyến điểm du lịch.

- Kế hoạch cần đảm bảo các yêu cầu: có tính khả thi, chi tiết, cụ thể, có tính linh hoạt (phương án dự phòng).

- Kiểm tra và hoàn thiện kế hoạch đã đề ra.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng thu thập, phân tích, xử lý và tổng hợp thông tin.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng phân tích và tổng hợp thông tin.
- Kỹ năng lập kế hoạch.

2. Kiến thức

- Kiến thức về văn hóa, tâm lý.
- Kiến thức pháp luật.
- Kiến thức thời sự.
- Kiến thức nghiệp vụ.
- Kiến thức về tuyến điểm.
- Kiến thức thực tiễn.
- Kiến thức về văn hóa, tâm lý.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách đoàn khách.
- Các tài liệu về văn hóa, tâm lý...
- Các phương tiện thông tin liên lạc.
- Chương trình du lịch.
- Phiếu đặt dịch vụ.
- Hợp đồng du lịch.
- Danh bạ điện thoại các dịch vụ.
- Các tài liệu liên quan tới các điểm du lịch.
- Các phương tiện thông tin đại chúng.
- Niên giám điện thoại.
- Các phương tiện thông tin liên lạc.
- Sổ tay hướng dẫn viên, bút.
- Sổ tay hướng dẫn viên, bút.
- Chương trình du lịch .
- Các mẫu biểu kế hoạch của doanh nghiệp…

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: KIỂM TRA TRANG THIẾT BỊ DỤNG CỤ
Mã số công việc: D2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Liệt kê, kiểm tra, chuẩn bị các trang thiết bị dụng cụ phục vụ cho công việc quản lý đoàn khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập danh mục các trang thiết bị

- Lập danh mục chi tiết, đầy đủ các trang thiết bị cần thiết cho việc quản lý đoàn khách.
- Phù hợp với chuyến đi.
- Các thiết bị phù hợp trong chuyến đi.
- Các thiết bị không gây phản cảm.
- Bảng liệt kê phải chi tiết, cụ thể.

2. Chuẩn bị và sắp xếp các trang thiết bị dụng cụ

- Chuẩn bị theo danh mục (cần đánh dấu theo danh mục).
- Các trang thiết bị cần đầy đủ, gọn gàng, tiện cho việc sử dụng.

3. Kiểm tra trang thiết bị dụng cụ

- Kiểm tra cẩn thận, chính xác về số lượng, chất lượng, chủng loại…
- Các thiết bị phải trong tình trạng hoạt động tốt, đảm bảo vệ sinh…
- Bổ sung các trang thiết bị ngoài kế hoạch (nếu cần thiết).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng sử dụng các thiết bị.
- Kỹ năng kiểm tra.

2. Kiến thức

- Kiến thức nghiệp vụ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản kế hoạch quản lý đoàn khách.
- Sổ ghi chép.
- Các mẫu biểu.
- Danh mục.
- Các trang thiết bị.

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 QUẢN LÝ ĐOÀN KHÁCH
Mã số công việc: D3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện công tác tổ chức quản lý đoàn khách trong quá trình thực hiện chương trình du lịch.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thống nhất với đoàn khách về việc tổ chức quản lý đoàn

- Phổ biến các quy định để triển khai tốt chương trình du lịch.
- Trao đổi và thống nhất các nội dung khác có liên quan.

2. Tổ chức quản lý đoàn khách

- Tiến hành triển khai quản lý đoàn khách theo kế hoạch và tình hình thực tế.
- Sử dụng hiệu quả các trang thiết bị dụng cụ trong quản lý đoàn khách.
- Đảm bảo các yêu cầu về vệ sinh, an toàn, an ninh trong thực hiện chương trình du lịch.

3. Xử lý hiệu quả các vấn đề phát sinh trong quản lý đoàn khách

4. Báo cáo, tổng kết về quản lý đoàn khách

- Lập báo cáo về quản lý đoàn khách (nếu doanh nghiệp có yêu cầu).
- Báo cáo về các vấn đề phát sinh (nếu có).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng truyền đạt thông tin.
- Kỹ năng tiếp nhận, đàm phán.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng quản lý.
- Kỹ năng kiểm tra, giám sát.
- Kỹ năng tổng hợp thông tin, lập báo cáo.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về chương trình du lịch.
- Kế hoạch quản lý đoàn khách.
- Các quy định liên quan trong việc tổ chức, thực hiện chương trình du lịch.
- Kiến thức về tâm sinh lý khách.
- Hiểu biết về các phương pháp quản lý đoàn khách.
- Kế hoạch quản lý đoàn khách.
- Hiểu biết về các tình huống xảy ra trong quản lý đoàn khách.
- Hiểu biết về cách thức, quy trình cơ bản xử lý tình huống.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Kế hoạch quản lý đoàn khách.
- Các văn bản quy định của pháp luật, doanh nghiệp, các điểm tham quan...
- Các trang thiết bị dụng cụ.
- Các 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 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: PHỐI HỢP TRONG QUẢN LÝ ĐOÀN KHÁCH
Mã số công việc: D4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phối hợp hiệu quả với các bộ phận có liên quan trong việc quản lý đoàn khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phối hợp với phòng điều hành

- Công việc bàn giao cụ thể.
- Thông tin chính xác, kịp thời.
- Tôn trọng quyết định của điều hành.
- Linh hoạt.

2. Phối hợp với trưởng đoàn

- Trao đổi, thống nhất về công việc.
- Thông tin chính xác, kịp thời.
- Tôn trọng lẫn nhau.
- Tôn trọng quyền lợi của khách hàng.

3. Phối hợp với các nhà cung ứng dịch vụ

- Tôn trọng lẫn nhau.
- Đặt quyền lợi của khách hàng.
- Nắm bắt được khả năng của các nhà cung ứng.
- Các dịch vụ phải được cung cấp chính xác với chương trình du lịch.
- Các dịch vụ phải đáp ứng đúng thời gian quy định.
- Nhận được sự giúp đỡ của các cơ sở dịch vụ đối với các vấn đề phát sinh.

4. Phối hợp với cư dân địa phương và chính quyền sở tại

- Tạo được thiện cảm của cư dân địa phương đối với đoàn khách.
- Thuyết phục được dân cư địa phương giúp đỡ và không gây phiền nhiễu cho đoàn khách.
- Có thái độ tôn trọng, phong tục tập quán, quy định ở từng địa phương.
- Thực hiện đầy đủ các biện pháp an ninh, an toàn.
- Thực hiện đầy đủ các thủ tục cần thiết theo quy định của chính quyền địa phương.

5. Phối hợp với các ban ngành liên quan

- Phối hợp kịp thời khi xảy ra các sự việc liên quan tới các ban ngành.
- Giải quyết công việc nhanh chóng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp ứng xử.
- Kỹ năng xử lý thông tin.
- Kỹ năng tổ chức quản lý.

2. Kiến thức

- Kiến thức thời sự.
- Kiến thức nghiệp vụ.
- Kiến thức pháp luật.
- Kiến thức về công ty.
- Kiến thức về văn hóa, tâm lý.
- Kiến thức về thủ tục hành chính.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Chương trình du lịch.
- Phiếu đặt dịch vụ.
- Hợp đồng du lịch.
- Danh bạ điện thoại các dịch vụ.
- Các phương tiện thông tin liên lạc.
- Các giấy tờ 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 389 + 390)

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