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

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

(Tiếp theo Công báo số 387 + 388)

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TIẾP NHẬN THÔNG TIN VỀ SẢN PHẨM TỪ DOANH NGHIỆP

Mã số công việc: E1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Hướng dẫn viên liên hệ với phòng điều hành, tiếp nhận chương trình du lịch, những thông tin liên quan đến sản phẩm du lịch.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Trao đổi và thống nhất về mục tiêu, cách thức tổ chức triển khai hoạt động quảng cáo, tiếp thị và chào bán sản phẩm du lịch

- Tiếp nhận các yêu cầu về công việc quảng cáo, tiếp thị, chào bán của phòng điều hành (bộ phận marketing/thị trường - nếu có).

- Thống nhất về mục tiêu của hoạt động quảng cáo, tiếp thị và chào bán chương trình du lịch.

- Tìm hiểu, thống nhất về vai trò, vị trí, phạm vi quyền hạn của hướng dẫn viên trong công việc.

2. Nhận thông tin, tài liệu về sản phẩm du lịch từ phòng điều hành

- Bàn giao các thông tin về chương trình du lịch (chào bán).

- Tiếp nhận đầy đủ các thông tin về sản phẩm du lịch (chào bán).

- Tiếp nhận những thông tin về doanh nghiệp như cơ cấu tổ chức, thị trường…
- Các thông tin liên quan về dịch vụ du lịch.
- Các thông tin khác.
- Kiểm tra, xác minh, tìm hiểu cặn kẽ từng thông tin, vật dụng…
- Phân loại, sắp xếp các loại thông tin, vật dụng theo trật tự nhất định.
- Hệ thống hóa được các thông tin về sản phẩm đã nhận bàn giao.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Làm việc theo nhóm.
- Kỹ năng giao tiếp ứng xử.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng phân loại hoạch định và đánh giá giá trị các thông tin.
- Quan sát tổng thể.
- Tư duy logic.

2. Kiến thức

- Hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, mục tiêu hoạt động, thị trường khách, định hướng kinh doanh của doanh nghiệp.
- Marketing du lịch, cách thức tổ chức quảng cáo, tiếp thị,…
- Các loại hình sản phẩm lữ hành.
- Tổ chức quảng cáo, tiếp thị.
- Kiến thức về tuyến điểm du lịch.
- Kiến thức về tổ chức hoạt động quảng cáo, tiếp thị và bán chương trrình du lịch.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép.
- Các văn bản của doanh nghiệp.
- Các loại tập gấp có chương trình du lịch, tài liệu quảng cáo, …
- Các tài liệu liên quan khác như bản đồ du lịch, các vật dụng khác…
- Các loại tập gấp có chương trình du lịch, tài liệu quảng cáo…
- Các tài liệu liên quan khác như bản đồ du lịch, các vật dụng khác…

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

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- 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 NỘI DUNG THÔNG TIN
Mã số công việc: E2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị nội dung thông tin phục vụ cho hoạt động quảng cáo, tiếp thị và chào bán sản phẩm du lịch.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân loại thông tin: hệ thống hóa được các thông tin về sản phẩm du lịch chuẩn bị cung cấp cho khách hàng.

2. Bổ sung, làm rõ những thông tin cần thiết: xác định được những nội dung thông tin còn cần phải bổ sung và thực hiện việc bổ sung thông tin cần thiết.

3. Tổng hợp, sắp xếp thông tin, tài liệu theo kế hoạch triển khai hoạt động quảng cáo, tiếp thị

- Phân loại được các thông tin.
- Sắp xếp các loại thông tin, vật dụng theo trật tự phù hợp.
- Hệ thống hóa được các thông tin về sản phẩm đã nhận bàn giao.

4. Lập kế hoạch cung cấp thông tin

- Lên được kế hoạch phù hợp.
- Xác định được cách thức tổ chức thực hiện tối ưu.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tư duy logic.
- Kỹ năng phân loại sắp xếp hoạch định.
- Phán đoán chính xác.
- Lập kế hoạch.

2. Kiến thức

- Kiến thức về tuyến điểm du lịch.
- Kiến thức về tổ chức hoạt động quảng cáo, tiếp thị và bán chương trình du lịch.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các loại tập gấp có chương trình du lịch, tài liệu quảng cáo, …
- Các tài liệu liên quan khác như bản đồ du lịch, các vật dụng khác…
- Các loại tài liệu tuyến điểm, các trang thiết bị hỗ trợ như internet…
- Các trang thiết bị hỗ trợ: máy tính, …

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: TÌM HIỂU NHU CẦU CỦA KHÁCH VÀ CHÀO BÁN SẢN PHẨM

Mã số công việc: E3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tiếp cận và tìm hiểu nhu cầu của khách đối với các sản phẩm du lịch, chào bán sản phẩm du lịch một cách có hiệu quả và theo đúng các quy định của doanh nghiệp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định thời điểm phù hợp để tiếp cận khách hàng (không ảnh hưởng đến công việc và thời gian).

2. Trao đổi và tìm hiểu nhu cầu khách hàng

- Cung cấp, giới thiệu các thông tin về các sản phẩm du lịch đối với khách.
- Trả lời các câu hỏi của khách về sản phẩm.
- Tìm hiểu các nhu cầu của khách về sản phẩm.
- Truyền đạt các thông tin về nhu cầu của khách hàng về sản phẩm cho doanh nghiệp.

3. Chào bán các sản phẩm du lịch

- Thông tin chi tiết, rõ ràng về các sản phẩm du lịch của doanh nghiệp.
- Trả lời các câu hỏi liên quan đến sản phẩm (giá cả, chất lượng, chủng loại…) và tiêu thụ sản phẩm.
- Vận dụng hiệu quả các kỹ năng chào bán sản phẩm.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phán đoán, nhận xét.
- Kỹ năng tiếp thị.
- Kỹ năng tìm hiểu thông tin.
- Kỹ năng quảng cáo, giới thiệu, chào bán sản phẩm.

2. Kiến thức

- Tổ chức quảng cáo, tiếp thị và bán chương trình du lịch.
- Hiểu biết về sản phẩm du lịch.
- Hiểu biết về tâm lý, ứng xử.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép.
- Tài liệu có liên quan đến đoàn khách.
- Các tài liệu, ấn phẩm về sản phẩm du lịch.
- Sổ ghi chép.

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: XÁC NHẬN YÊU CẦU VỀ DỊCH VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

Mã số công việc: E4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác nhận các yêu cầu về dịch vụ của khách hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tiếp nhận chính xác, đầy đủ các yêu cầu của khách về sản phẩm.

2. Ghi nhận đầy đủ, chính xác yêu cầu về việc sử dụng dịch vụ của khách.

3. Tổng hợp, phân loại các yêu cầu của khách về dịch vụ

- Lập được danh sách các loại cam kết từ phía khách hàng.

- Phân loại được các cam kết theo tiêu chí: các chương trình du lịch; các dịch vụ du lịch.

4. Chuyển các cam kết về các bộ phận có liên quan

- Tổng hợp được báo cáo về các cam kết một cách chi tiết.

- Chuyển đầy đủ các cam kết về việc tiêu dùng sản phẩm về các bộ phận chức năng có liên quan.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tiếp nhận, tổng hợp, phân tích và xử lý thông tin.

- Kỹ năng lập báo cáo.

- Kỹ năng giao tiếp, ứng xử.

- Kỹ năng làm việc theo nhóm.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về sản phẩm du lịch.

- Hiểu biết về tâm lý và nhu cầu của khách.

- Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ của các bộ phận trong doanh nghiệp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép.

- Mẫu biểu báo cáo.

- Phiếu tiếp nhận yêu cầu của khách (phiếu bán tour lẻ…).

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: LẬP BÁO CÁO SAU CHUYẾN ĐI
Mã số công việc: F1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập báo cáo về quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Miêu tả thực tế mặt kỹ thuật của chuyến tham quan như: thời gian đi lại, phương tiện, mức độ cung cấp dịch vụ.

2. Cung cấp các thông tin cơ bản về đoàn khách sau chuyến đi

- Mức độ hài lòng của khách.
- Các ý kiến đóng góp của khách.
- Các nhu cầu, mong muốn của khách.
- Đề cập sự khác biệt giữa chuyến đi thực tế và chương trình du lịch theo kế hoạch.
- Đề xuất các ý kiến cải tiến dịch vụ và lịch trình cho khách và doanh nghiệp trong tương lai.

3. Báo cáo đầy đủ các nội dung liên quan đến sự vụ: nội dung sự vụ, nguyên nhân, thời gian, địa điểm, các thiệt hại, trách nhiệm, hướng giải quyết, rút kinh nghiệm…

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng lập báo cáo.
- Kỹ năng phân tích, tổng hợp thông tin.
- Kỹ năng quan sát đánh giá tâm lý khách hàng.

2. Kiến thức

- Các yêu cầu của chương trình.
- Thông tin thực tế của chuyến đi.
- Hiểu biết về các nhu cầu, mong muốn của khách hàng.
- Hiễu rõ về sản phẩm của doanh nghiệp mình.
- Các thông tin về sự vụ phát sinh trong chuyến đi.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Chương trình du lịch.
- Nhật ký chương trình du lịch (nhật ký tour).
- Sổ ghi chép.
- Mẫu báo cáo.
- Phiếu thăm dò ý kiến khách hàng.

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: THANH QUYẾT TOÁN CHƯƠNG TRÌNH
Mã số công việc: F2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổng hợp các chi phí, chứng từ hóa đơn có liên quan trong quá trình thực hiện chương trình du lịch và thực hiện các thủ tục thanh toán với phòng tài chính kế toán.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tập hợp và diễn giải đầy đủ tất cả các chi phí đã chi cho chuyến đi và chi phí phát sinh như:

- Địa điểm;
- Ngày tháng;
- Họ và tên;
- Khoản tiền chi;
- Lý do chi.

2. Thanh toán chính xác, đầy đủ với phòng tài chính kế toán.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tính toán.
- Kỹ năng ghi chép, tổng hợp.
- Ghi chép và tính toán khoa học.

2. Kiến thức

- Hiểu được tầm quan trọng của một bản báo cáo tài chính.
- Những yêu cầu khi lập một bản báo cáo chi phí chi tiết.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản kê chi tiết.
- Hóa đơn, chứng từ.
- Giấy xác nhận dịch vụ đã sử dụng.

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: PHỐI HỢP GIẢI QUYẾT NHỮNG CÔNG VIỆC CÒN LẠI SAU CHUYẾN ĐI

Mã số công việc: F3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phối hợp, tham gia giải quyết những khiếu nại của khách hàng hoặc của các đối tác sau chuyến đi.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Hiểu được những phàn nàn của khách hoặc đối tác và sự mong đợi của họ để có thể đưa ra các giải pháp khắc phục hoặc cách thuyết phục hợp lý, có cơ sở.

2. Cố gắng hiểu và tìm mọi cách để đáp ứng mong đợi của khách, đảm bảo khách hàng và đối tác hài lòng.

3. Phân loại, lập báo cáo về các công việc còn lại sau chuyến đi (mất mát, thất lạc tài sản của khách, tai nạn, bảo hiểm…).

4. Phối hợp xử lý các công việc nói trên.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng giao tiếp và chinh phục khách hàng, đối tác.

2. Kiến thức

Nhận biết được loại khiếu nại:

- Khiếu nại khách quan, có cơ sở;
- Khiếu nại chủ quan, mang tính cá nhân;
- Kiến thức về sản phẩm của công ty;
- Kiến thức về các kỹ năng xử lý, giải quyết khiếu nại.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép.
- Nhật ký Chương trình du lịch.

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: GIAO TIẾP HIỆU QUẢ, LỊCH SỰ VỚI KHÁCH HÀNG
Mã số công việc: G1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Sử dụng hiệu quả các phương pháp giao tiếp trong chăm sóc khách hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giao tiếp trực tiếp

- Sử dụng ngôn ngữ chuẩn mực.
- Tư thế, tác phong, thái độ phải chuyên nghiệp.
- Giao tiếp hiệu quả.

2. Giao tiếp qua điện thoại

- Sử dụng các mẫu câu thoại phù hợp.
- Đảm bảo về thời gian.
- Thể hiện tính chuyên nghiệp.

3. Giao tiếp bằng văn bản

- Giao tiếp theo đúng các quy định về hành chính và của doanh nghiệp.
- Nội dung rõ ràng, chính xác.
- Mang lại hiệu quả cho quá trình giao tiếp.

4. Giao tiếp bằng các phương tiện thông tin khác

- Sử dụng thành thạo các phương tiện thông tin.
- Đảm bảo thời gian và đạt hiệu quả.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thu nhận và xử lý thông tin một cách hiệu quả.
- Giao tiếp đúng cách và xử lý thông tin hiệu quả.
- Lắng nghe và thuyết phục.
- Kỹ năng về tin học văn phòng.
- Quy trình, cách thức soạn thảo văn bản.
- Sử dụng ngoại ngữ.
- Sử dụng thành thạo các phương tiện.
- Thuyết phục một cách có hiệu quả.

2. Kiến thức

- Văn hóa ứng xử.
- Phương pháp thuyết phục khách hàng.
- Ngoại ngữ.
- Văn hóa giao tiếp.
- Quy trình cơ bản về nghe và trả lời điện thoại.
- Hiểu biết về quy trình, phương pháp soạn thảo văn bản.
- Sử dụng hiệu quả các phương tiện hỗ trợ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép.
- Nhật ký Chương trình du lịch.
- Các phương tiện, vật dụng phù hợp và cần thiết (máy tính, 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
- 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: CUNG CẤP VÀ GIẢI THÍCH CÁC THÔNG TIN THEO YÊU CẦU CỦA KHÁCH

Mã số công việc: G2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Cung cấp và giải thích đầy đủ các thông tin theo yêu cầu của khách hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị các thông tin cần thiết

- Chuẩn bị đầy đủ, chính xác các thông tin về sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp.

- Chuẩn bị các thông tin khác có liên quan để đáp ứng nhu cầu thông tin của khách.

2. Cung cấp thông tin cho khách hàng

- Chuẩn bị đầy đủ, chính xác các thông tin.

- Cung cấp thông tin một cách phù hợp.

3. Giải thích thông tin cho khách hàng

- Đáp ứng đầy đủ và phù hợp các yêu cầu của khách.

- Giải thích và hướng dẫn một cách rõ ràng chính xác các thông tin cho khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Biết phân tích và chọn lọc thông tin.

- Kỹ năng thu thập, tổng hợp thông tin.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về các dịch vụ.

- Kiến thức về thức ăn, đồ uống.

- Hiểu biết về văn hóa địa phương, các thông tin cơ bản về địa phương (các địa chỉ quan trọng, giao thông, du lịch...).

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tờ rơi, tập gấp về sản phẩm dịch vụ.

- Chương trình du lịch.

- Tài liệu có liên quan.

- Các thông báo của quản lý, bộ phận marketing.

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: TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT VÀ PHỤC VỤ CÁC YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG

Mã số công việc: G3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện quy trình tiếp nhận, giải quyết và phục vụ các yêu cầu của khách hàng một cách hiệu quả.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tiếp nhận yêu cầu của khách hàng

- Ghi nhận đầy đủ, chính xác các yêu cầu của khách.
- Đảm bảo về thời gian.

2. Lựa chọn cách thức và tiến hành giải quyết các yêu cầu của khách hàng

- Hướng dẫn, giải thích và xử lý nhanh gọn, hiệu quả các yêu cầu.
- Đảm bảo tính chuyên nghiệp.
- Đảm bảo các yêu cầu về quy trình phục vụ.

3. Phục vụ theo yêu cầu của khách hàng

- Phục vụ và đáp ứng các yêu cầu hợp lý của khách.
- Đảm bảo thời gian, thể hiện tính chuyên nghiệp.
- Đảm bảo các yêu cầu về quy trình phục vụ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thực hiện tốt các kỹ thuật cơ bản khi tiếp nhận yêu cầu của khách hàng.
- Tiếp nhận thông tin một cách chủ động và chuyên nghiệp.
- Xử lý thông tin và giải quyết một cách chủ động.
- Biết cách thuyết phục khách hàng.
- Thực hiện tốt các kỹ thuật phục vụ.
- Xử lý hiệu quả các tình huống xảy ra.
- Phục vụ một cách hoàn hảo.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về các sản phẩm du lịch kèm theo.
- Nắm được đặc điểm, tính chất của các sản phẩm đặc biệt.
- Biết sử dụng thành thạo các phương tiện hỗ trợ.
- Có kiến thức về chuyên môn nghiệp vụ.
- Nắm vững đặc điểm và tính cách của các đối tượng khách hàng.
- Nắm vững các phương pháp phục vụ cơ bản.
- Hiểu rõ các quy trình và các kiểu phục vụ trong nhà hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép.
- Nhật ký chương trình du lịch.
- Các phương tiện, vật dụng phù hợp và cần thiết (máy tính, 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
- 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: TIẾP THU Ý KIẾN VÀ GIẢI QUYẾT HIỆU QUẢ CÁC PHÀN NÀN CỦA KHÁCH

Mã số công việc: G4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện tốt việc tiếp thu ý kiến và giải quyết các phàn nàn của khách hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tiếp thu ý kiến của khách hàng

- Lắng nghe và ghi nhận đầy đủ, chính xác.
- Thể hiện thái độ cầu thị, tôn trọng và lịch sự.

2. Giải quyết các phàn nàn và yêu cầu của khách hàng

- Trường hợp các phàn nàn và yêu cầu của khách thuộc phạm vi, quyền hạn của hướng dẫn viên:

+ Giải quyết hợp lý, hiệu quả các phàn nàn;

+ Thể hiện tính chuyên nghiệp.

- Trường hợp các phàn nàn và yêu cầu của khách vượt quá phạm vi, quyền hạn của hướng dẫn viên phải báo cáo với người có trách nhiệm.

3. Báo cáo thông tin cho người có trách nhiệm

- Thông báo đầy đủ, chính xác, trung thực các thông tin.
- Đề xuất biện pháp giải quyết và tiết kiệm thời gian.

4. Thông báo cho khách hàng

- Liên lạc và phản hồi lại thông tin cho khách trong thời gian sớm nhất.
- Thông báo một cách cụ thể, trung thực.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Biết lắng nghe và thông cảm với ý kiến của khách hàng.
- Chủ động và sáng tạo trong mọi tình huống.
- Biết cách xử lý hiệu quả các tình huống.
- Chủ động và tự tin trong mọi tình huống, trường hợp.

2. Kiến thức

- Văn hóa ứng xử, phương pháp thuyết phục khách hàng.
- Ngoại ngữ.
- Văn hóa giao tiếp.
- Có kiến thức về văn hóa giao tiếp.
- Hiểu được các nguyên tắc cơ bản về tâm lý.
- Hiểu được phong tục tập quán và đặc điểm của các đối tượng khách hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép, nhật ký chương trình du lịch.
- Các phương tiện, vật dụng phù hợp và cần thiết (máy tính, 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
- 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: TẠO LẬP, DUY TRÌ VÀ PHÁT TRIỂN CÁC MỐI QUAN HỆ TỐT ĐẸP VỚI KHÁCH HÀNG

Mã số công việc: G5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tạo lập và phát triển các mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thiết lập các mối quan hệ hữu ích, hiệu quả với khách hàng.

2. Củng cố và duy trì thường xuyên liên tục với các mối quan hệ với khách.

3. Đề ra các biện pháp hiệu quả về Marketing.

4. Chủ động, sáng tạo trong việc phát triển và mở rộng các mối quan hệ với khách.

5. Biết cách chăm sóc và thu hút khách một cách có hiệu quả nhất.

6. Phát triển hiệu quả các mối quan hệ với khách hàng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Biết cách gây thiện cảm và thu hút khách hàng.
- Biết nắm bắt các cơ hội thuận lợi.
- Biết phát huy thế mạnh của bản thân và lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp.
- Biết cách gây thiện cảm và quan tâm chăm sóc khách hàng.
- Phát huy hiệu quả các khả năng của bản thân.
- Biết cách mở rộng các mối quan hệ với khách hàng.
- Vận dụng thành thạo và hiệu quả các kiến thức.
- Biết cách chăm sóc và thu hút khách hàng.

2. Kiến thức

- Hiểu được các kiến thức cơ bản về Marketing.
- Nắm được văn hóa giao tiếp.
- Hiểu rõ đặc điểm hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.
- Hiểu được các biện pháp chăm sóc thu hút khách hàng.
- Biết được các kiến thức cơ bản về thị trường.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép.
- Nhật ký chương trình du lịch.
- Các phương tiện cần thiết hoặc có các cơ chế thích hợp.

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: TẠO LẬP, DUY TRÌ VÀ PHÁT TRIỂN CÁC MỐI QUAN HỆ TRONG NỘI BỘ DOANH NGHIỆP

Mã số công việc: H1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ tốt đẹp trong nội bộ doanh nghiệp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ và các mối quan hệ cần có của các chức danh trong doanh nghiệp

- Nắm vững đường lối, mục đích, phương châm, nội quy… của doanh nghiệp.
- Nắm vững vị trí, vai trò của hướng dẫn viên trong doanh nghiệp.
- Nắm vững công việc, trách nhiệm của bản thân và thực hiện theo đúng các yêu cầu của doanh nghiệp.
- Nắm vững các mối quan hệ có liên quan với hướng dẫn viên trong doanh nghiệp.

2. Thích nghi với tập thể

- Hòa mình vào công việc chung của doanh nghiệp.
- Thích nghi với môi trường của doanh nghiệp.

3. Tạo lập các mối quan hệ trong công việc

- Nắm vững vị trí, mối quan hệ với các đồng nghiệp có liên quan trong công việc.
- Tìm hiểu những đặc điểm cá nhân của đồng nghiệp.
- Tìm hiểu cách phối hợp, hỗ trợ, học hỏi, hợp tác với đồng nghiệp trong công việc.
- Tạo lập quan hệ trong nội bộ doanh nghiệp một cách hiệu quả, phù hợp.

4. Giải quyết thỏa đáng các mâu thuẫn với đồng nghiệp

- Tiến hành thảo luận tế nhị, thẳng thắn và nghiêm túc với đồng nghiệp.
- Vận dụng hiệu quả các kỹ năng giải quyết mâu thuẫn.
- Tìm sự hỗ trợ khách quan khi không giải quyết được mâu thuẫn.
- Không để mâu thuẫn tích tụ trong công việc.
- Báo cáo với lãnh đạo những trường hợp bất đồng nghiêm trọng, hoặc không tự giải quyết được.

5. Phối hợp, hỗ trợ đồng nghiệp theo yêu cầu của công việc và quy định của doanh nghiệp

- Yêu cầu trợ giúp một cách cầu thị, lịch sự.
- Thẳng thắn và cầu thị học hỏi đồng nghiệp.
- Động viên, giúp đỡ, đóng góp ý kiến cho đồng nghiệp vì mục đích xây dựng.

6. Những điểm cần chú ý trong phổ biến thông tin

- Phổ biến các thông tin chính xác, có cơ sở rõ ràng.

- Phổ biến thông tin nhằm hỗ trợ, giúp đỡ đồng nghiệp.

- Phổ biến thông tin nhằm tạo bầu không khí vui vẻ, lành mạnh, tích cực trong doanh nghiệp.

- Không phổ biến những thông tin vượt quá trách nhiệm của bản thân gây ảnh hưởng tiêu cực đến doanh nghiệp, đồng nghiệp, khách hàng.

7. Duy trì phát triển các mối quan hệ trong doanh nghiệp, phát triển các mối quan hệ trong cuộc sống (ngoài công việc)

- Duy trì các mối quan hệ tốt đẹp trong doanh nghiệp.

- Quan tâm tới đồng nghiệp, phát triển các mối quan hệ trong cuộc sống.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp ứng xử.

- Kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ.

- Kỹ năng thu thập và xử lý thông tin.

- Kỹ năng làm việc theo nhóm.

- Kỹ năng giải quyết mâu thuẫn.

- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử.

- Kiến thức lĩnh vực chuyên môn.

- Kiến thức của các lĩnh vực liên quan.

- Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp.

- Hiểu biết về giao tiếp.

- Hiểu biết về tâm lý và giao tiếp ứng xử.

- Hiểu biết về hoàn cảnh, đặc điểm tâm lý của đồng nghiệp.

- Hiểu biết về các mối quan hệ xã hội.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các văn bản, nội quy… của doanh nghiệp.

- Các tài liệu nghề nghiệp có liên quan.

- Các tài liệu nghề nghiệp có liên quan.

- Các thông tin về đồng nghiệp.

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: TẠO LẬP, DUY TRÌ VÀ PHÁT TRIỂN CÁC MỐI QUAN HỆ VỚI LÁI XE

Mã số công việc: H2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ tốt đẹp với lái xe.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm hiểu thông tin về lái xe

- Nắm vững lịch trình.
- Hiểu được những đặc điểm cá nhân cơ bản của lái xe (độ tuổi, trình độ, kinh nghiệm, sức khỏe, hoàn cảnh…).
- Hiểu biết về tính chất nghề nghiệp của lái xe.

2. Chào hỏi, làm quen với lái xe

- Chào, hỏi, nhớ tên tuổi lái xe.
- Tạo ấn tượng ban đầu tốt đẹp, thân thiện, hợp tác với lái xe.
- Quan sát, nắm bắt một số đặc điểm về tâm lý, hành vi của lái xe (tâm trạng, tính cách…).

3. Tạo lập các mối quan hệ ban đầu

- Trao đổi những thông tin ban đầu với lái xe (tên tuổi, số điện thoại, địa chỉ…).
- Quan tâm, chia sẻ với lái xe.
- Tạo sự thân thiện, tin tưởng, hợp tác với lái xe.

4. Tạo lập các mối quan hệ ban đầu

- Trao đổi rõ ràng, đầy đủ, cẩn thận với lái xe về nội dung công việc.
- Truyền đạt các yêu cầu trong thực hiện chương trình du lịch.
- Truyền đạt các yêu cầu của khách với lái xe.
- Thảo luận, thống nhất những nội dung cần thiết.

5. Phối hợp, hỗ trợ lái xe trong quá trình thực hiện chương trình du lịch

- Phối hợp, hỗ trợ lái xe theo yêu cầu của công việc và quy định của doanh nghiệp.
- Yêu cầu trợ giúp một cách cầu thị, lịch sự.
- Thẳng thắn và cầu thị tiếp nhận ý kiến đóng góp của lái xe.
- Động viên, giúp đỡ, đóng góp ý kiến cho lái xe vì công việc.

6. Giải quyết thỏa đáng các bất đồng xảy ra với lái xe

- Tiến hành thảo luận thẳng thắn và nghiêm túc với lái xe.
- Vận dụng hiệu quả các kỹ năng giải quyết mâu thuẫn.

- Tìm sự hỗ trợ khách quan khi không giải quyết được mâu thuẫn.

- Không để mâu thuẫn tích tụ trong công việc.

- Báo cáo với lãnh đạo những trường hợp bất đồng nghiêm trọng, hoặc không tự giải quyết được.

7. Duy trì và phát triển mối quan hệ với lái xe sau khi kết thúc chương trình du lịch

- Duy trì liên lạc ở mức cần thiết.

- Góp ý kiến khuyến khích lái xe (nếu xứng đáng) cho doanh nghiệp vận chuyển.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tìm kiếm và xử lý thông tin.

- Kỹ năng giao tiếp ứng xử (thiết lập mối quan hệ làm quen, giới thiệu bản thân, chào hỏi, gây ấn tượng ban đầu…).

- Kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ.

- Kỹ năng giao tiếp.

- Kỹ năng truyền đạt, thảo luận, thống nhất thông tin.

- Kỹ năng phối hợp.

- Kỹ năng xử lý tình huống.

- Kỹ năng giao tiếp ứng xử (duy trì và phát triển mối quan hệ).

2. Kiến thức

- Hiểu biết về doanh nghiệp vận chuyển.

- Hiểu biết về nghề nghiệp lái xe và vai trò của lái xe trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch.

- Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử.

- Kiến thức lĩnh vực chuyên môn.

- Hiểu biết về giao tiếp xã hội.

- Hiểu biết về nội dung chương trình, tuyến điểm, đoàn khách.

- Kiến thức về xử lý tình huống.

- Hiểu biết về giao tiếp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Chương trình du lịch.

- Thông tin của công ty vận chuyển.

- Trang thiết bị làm việc.

- Sổ ghi chép.

- Cardvisit…

- Các thông tin của lái xe.

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: TẠO LẬP, DUY TRÌ VÀ PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ VỚI HƯỚNG DẪN VIÊN ĐỊA PHƯƠNG/THUYẾT MINH VIÊN

Mã số công việc: H3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ tốt đẹp, hiệu quả với hướng dẫn viên địa phương/thuyết minh viên tại các điểm du lịch.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm hiểu thông tin về hướng dẫn viên địa phương/thuyết minh viên

- Hiểu được những đặc điểm cá nhân cơ bản của hướng dẫn viên địa phương.
- Hiểu biết về tính chất nghề nghiệp của hướng dẫn địa phương.

2. Tạo lập mối quan hệ ban đầu

- Trao đổi những thông tin ban đầu (tên tuổi, số điện thoại, địa chỉ…).
- Quan tâm đến hướng dẫn viên địa phương.
- Tạo sự thân thiện, tin tưởng, hợp tác với hướng dẫn viên địa phương.

3. Thống nhất với hướng dẫn viên địa phương/thuyết minh viên về công việc

- Trao đổi với hướng dẫn viên địa phương về nội dung công việc.
- Truyền đạt các yêu cầu trong thực hiện chương trình du lịch.
- Thảo luận, thống nhất những nội dung cần thiết.

4. Bàn giao đoàn khách cho hướng dẫn viên địa phương

- Cung cấp đầy đủ những thông tin về đoàn khách cho hướng dẫn viên địa phương.
- Cung cấp đầy đủ các giấy tờ và thông tin cần thiết về đoàn khách cho hướng dẫn viên địa phương.
- Giới thiệu hướng dẫn viên địa phương với đoàn khách.

5. Phối hợp, hỗ trợ công việc

- Phối hợp, hỗ trợ hướng dẫn viên địa phương theo yêu cầu của công việc và quy định của doanh nghiệp.
- Quản lý đoàn khách, phiên dịch (nếu cần).
- Yêu cầu trợ giúp một cách cầu thị, lịch sự.
- Thẳng thắn và cầu thị tiếp nhận ý kiến đóng góp.
- Động viên, giúp đỡ, đóng góp ý kiến vì công việc.

6. Giải quyết các bất đồng với hướng dẫn viên địa phương

- Giải quyết thỏa đáng các bất đồng với hướng dẫn viên địa phương.

- Tiến hành thảo luận thẳng thắn và nghiêm túc.
- Vận dụng hiệu quả các kỹ năng giải quyết mâu thuẫn.
- Tìm sự hỗ trợ khách quan khi không giải quyết được mâu thuẫn.
- Không để mâu thuẫn tích tụ trong công việc.
- Báo cáo với lãnh đạo những trường hợp bất đồng nghiêm trọng, hoặc không tự giải quyết được.

7. Duy trì và phát triển mối quan hệ với hướng dẫn viên địa phương sau khi kết thúc tham quan

- Duy trì liên lạc ở mức cần thiết.
- Góp ý kiến khuyến khích hướng dẫn viên địa phương (nếu xứng đáng).
- Trao đổi, góp ý với đồng nghiệp về chuyên môn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ.
- Kỹ năng tìm kiếm, phân tích thông tin.
- Kỹ năng giao tiếp ứng xử.
- Kỹ năng phối hợp và làm việc theo nhóm.
- Kỹ năng truyền đạt thông tin.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng đàm phán.

2. Kiến thức

- Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử.
- Kiến thức lĩnh vực chuyên môn.
- Hiểu biết về văn hóa địa phương.
- Hiểu biết về chương trình du lịch.
- Hiểu biết về đoàn khách.
- Hiểu biết về tâm lý.
- Hiểu biết về quy trình giải quyết bất đồng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Chương trình du lịch.
- Sổ ghi chép.
- Phương tiện thông tin, liên lạc.
- Tài liệu về đoàn khách.
- Các văn bản quy định của doanh nghiệp.
- Các văn bản hướng dẫn khác.
- Tài liệu, mẫu biểu 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: TẠO LẬP, DUY TRÌ VÀ PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ VỚI CÁC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ DU LỊCH

Mã số công việc: H4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ hiệu quả với các nhà cung cấp dịch vụ du lịch.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm hiểu thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ du lịch

- Nắm được những thông tin cơ bản về nhà cung cấp dịch vụ du lịch (địa điểm, điện thoại, lãnh đạo, người liên hệ…).

- Nắm được những nội dung cơ bản về loại hình, chất lượng, giá cả sản phẩm của các nhà cung ứng du lịch.

2. Tạo lập các mối quan hệ ban đầu

- Trao đổi những thông tin ban đầu (tên tuổi, số điện thoại, địa chỉ…).

- Tạo sự thân thiện, tin tưởng, hợp tác với các nhà cung ứng.

3. Thống nhất với các nhà cung cấp dịch vụ du lịch về quá trình phục vụ đoàn khách

- Liên lạc, kiểm tra lại thông tin trước khi đưa khách đến.

- Trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ du lịch về nội dung công việc và các yêu cầu về sản phẩm, dịch vụ.

- Cung cấp những thông tin về đoàn khách.

- Thảo luận, thống nhất các vấn đề phát sinh.

4. Phối hợp, hỗ trợ trong việc phục vụ đoàn khách

- Trao đổi về quy trình phục vụ khách.

- Phối hợp trong việc phục vụ khách.

- Phối hợp trong việc giải quyết các sự vụ có liên quan đến khách hàng và nhà cung ứng du lịch.

5. Kiểm tra đánh giá chất lượng sản phẩm

- Kiểm tra đánh giá chất lượng sản phẩm du lịch theo hợp đồng cung cấp đã thống nhất.

- Phối hợp với nhà cung ứng giải quyết các vấn đề về chất lượng sản phẩm.

6. Giải quyết thỏa đáng các bất đồng xảy ra

- Tiến hành thảo luận thẳng thắn và nghiêm túc.

- Vận dụng hiệu quả các kỹ năng giải quyết mâu thuẫn.
- Tìm sự hỗ trợ khách quan khi không giải quyết được mâu thuẫn.
- Không để mâu thuẫn tích tụ trong công việc.
- Báo cáo với lãnh đạo những trường hợp bất đồng nghiêm trọng, hoặc không tự giải quyết được.

7. Duy trì và phát triển mối quan hệ với các nhà cung ứng du lịch sau khi kết thúc chương trình du lịch

- Duy trì liên lạc ở mức cần thiết.
- Góp ý kiến xây dựng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ.
- Kỹ năng tìm kiếm, phân tích xử lý thông tin.
- Kỹ năng giao tiếp ứng xử.
- Kỹ năng phối hợp và làm việc theo nhóm.
- Kỹ năng truyền đạt thông tin.
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng đàm phán.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về sản phẩm du lịch.
- Các mối quan hệ trong việc tổ chức thực hiện chương trình du lịch.
- Hiểu biết về đối tác.
- Hiểu biết về các dịch vụ du lịch.
- Hiểu biết về nội dung hợp đồng.
- Hiểu biết về thông lệ trong phục vụ khách.
- Hiểu biết về thị trường du lịch.
- Hiểu biết về quy trình cung cấp các dịch vụ du lịch.
- Hiểu biết về các tiêu chuẩn phục vụ.
- Hiểu biết về các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ.
- Hiểu biết về cách thức tổ chức đánh giá chất lượng.
- Hiểu biết về tâm lý.
- Hiểu biết về quy trình giải quyết bất đồng.
- Hiểu biết về các nhà cung cấp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép.
- Chương trình du lịch.
- Tài liệu, tập gấp của nhà cung cấp.
- Cardvisit.
- Hợp đồng cung cấp dịch vụ.
- Mẫu biểu, ghi chép ý kiến khách.
- Các văn bản quy định của doanh nghiệp.
- Các văn bản hướng dẫn 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: TẠO LẬP, DUY TRÌ VÀ PHÁT TRIỂN CÁC MỐI QUAN HỆ VỚI DÂN CƯ TẠI ĐIỂM DU LỊCH

Mã số công việc: H5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ tốt đẹp với dân cư tại điểm du lịch.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm hiểu thông tin về dân cư tại điểm du lịch

- Nắm được những thông tin cơ bản về kinh tế văn hóa của dân cư nơi diễn ra hoạt động du lịch (điều kiện kinh tế, phong tục tập quán, truyền thống, tôn giáo, tín ngưỡng…).
- Nắm được các đặc điểm của cư dân trong đón tiếp, cư xử với khách du lịch (những ưu điểm, hạn chế của cư dân địa phương với khách...).
- Nắm được những nội dung cơ bản về loại hình, chất lượng, giá cả các sản phẩm bổ sung mà cư dân địa phương có thể cung ứng cho khách.

2. Tạo lập các mối quan hệ ban đầu

- Tạo ấn tượng ban đầu tốt đẹp.
- Trao đổi những thông tin ban đầu (tên tuổi, số điện thoại, địa chỉ…).
- Tạo sự thân thiện, tin tưởng, hợp tác.

3. Thiết lập quan hệ khi đưa đoàn khách đến điểm du lịch

- Xác định các vấn đề có thể xảy ra trong quá trình du lịch của đoàn khách.
- Cung cấp thông tin về cư dân địa phương cho đoàn khách.
- Tìm các mối quan hệ cũ với cư dân địa phương (nếu cần thiết) để thuận lợi cho việc hướng dẫn.

4. Tổ chức giao lưu giữa đoàn khách và cư dân địa phương (nếu có)

- Giới thiệu các bên có liên quan.
- Chuẩn bị các nội dung giao lưu.
- Tổ chức các hoạt động giao lưu.

5. Giải quyết các vấn đề phát sinh giữa cư dân và đoàn khách

- Giải quyết hiệu quả các vấn đề phát sinh giữa cư dân và đoàn khách.
- Tìm sự hỗ trợ của các bên có trách nhiệm.
- Lập báo cáo sự vụ.

6. Duy trì và phát triển mối quan hệ với cư dân địa phương du lịch sau khi kết thúc chương trình du lịch

- Cám ơn, tặng quà cư dân địa phương (theo điều kiện của doanh nghiệp).
- Duy trì liên lạc ở mức cần thiết với những người đại diện của cư dân địa phương.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tìm kiếm, phân tích xử lý, tổng hợp thông tin.
- Kỹ năng giao tiếp ứng xử.
- Kỹ năng phối hợp và làm việc theo nhóm.
- Kỹ năng tổ chức sự kiện.
- Kỹ năng xử lý tình huống.

2. Kiến thức

- Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử.
- Kiến thức lĩnh vực chuyên môn.
- Kiến thức về tuyến, điểm du lịch.
- Kiến thức về lịch sử, văn hóa, địa lý… địa phương.
- Hiểu biết về tâm lý.
- Hiểu biết về cách thức tổ chức giao lưu.
- Phong tục tập quán, văn hóa, tín ngưỡng địa phương.
- Hiểu biết về xã giao.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép.
- Các tài liệu có liên quan.
- Các trang thiết bị hỗ trợ.
- Chương trình du lịch.
- Quà tặng (nếu có).

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: TẠO LẬP, DUY TRÌ VÀ PHÁT TRIỂN CÁC MỐI QUAN HỆ VỚI CHÍNH QUYỀN VÀ CÁC CƠ QUAN HỮU QUAN TẠI ĐIỂM DU LỊCH

Mã số công việc: H6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ tốt đẹp, hiệu quả với chính quyền và các cơ quan hữu quan tại điểm du lịch.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm hiểu thông tin về chính quyền và các cơ quan hữu quan tại điểm du lịch

- Nắm được những thông tin cơ bản về kinh tế văn hóa của địa phương.

- Nắm được thông tin về chính quyền và các cơ quan hữu quan nơi diễn ra hoạt động du lịch (địa chỉ, điện thoại, người lãnh đạo, các mối quan hệ có liên quan…).

- Xác định các thủ tục hành chính có liên quan đến hoạt động của đoàn khách.

2. Tạo lập các mối quan hệ ban đầu

- Tạo ấn tượng ban đầu tốt đẹp khi tiếp xúc.

- Tự giới thiệu rõ ràng các thông tin cần thiết về bản thân và doanh nghiệp.

- Sử dụng hợp lý giấy giới thiệu, tập gấp, cardvisit…

- Trao đổi những thông tin ban đầu (tên tuổi, số điện thoại, địa chỉ…).

- Tạo sự thân thiện, hợp tác…

3. Thiết lập quan hệ khi đưa đoàn khách đến điểm du lịch

- Xác định các vấn đề có thể xảy ra trong quá trình du lịch của đoàn khách.

- Liên hệ với chính quyền và các cơ quan hữu quan trước khi đưa khách đến (nếu cần).

- Thông báo với chính quyền và các cơ quan hữu quan những nội dung có liên quan đến đoàn khách và những vấn đề có thể xảy ra.

- Xin ý kiến chỉ đạo và sự phối hợp hỗ trợ của chính quyền và các cơ quan hữu quan tại điểm du lịch.

- Thực hiện các thủ tục hành chính với chính quyền nơi diễn ra hoạt động du lịch (nếu có).

4. Duy trì và phát triển mối quan hệ với chính quyền và các cơ quan hữu quan tại điểm du lịch sau khi kết thúc chương trình du lịch

- Cám ơn, tặng quà, giao lưu… (theo điều kiện của doanh nghiệp).

- Duy trì liên lạc ở mức cần thiết.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tổng hợp, phân tích, tìm kiếm xử lý thông tin.
- Kỹ năng giao tiếp, ứng xử.
- Kỹ năng xử lý tình huống.

2. Kiến thức

- Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử.
- Kiến thức về tuyến, điểm du lịch (nội quy).
- Kiến thức về lịch sử, văn hóa, địa lý… địa phương.
- Thông tin về các cơ quan chính quyền sở tại (điện thoại, địa chỉ…).
- Kiến thức về pháp luật.
- Hiểu biết về phong tục, tập quán, các quy định của địa phương.
- Hiểu biết về cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ của chính quyền và các cơ quan hữu quan.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép.
- Trang thiết bị làm việc (giấy phép, giấy giới thiệu, hồ sơ thủ tục khác theo quy định…).
- Giấy giới thiệu, tập gấp, cardvisit…
- Các giấy tờ cần thiết.
- Phương tiện 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: ĐẢM BẢO VỆ SINH
Mã số công việc: I1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đảm bảo vệ sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Vệ sinh cá nhân

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

2. Kiểm tra các điều kiện vệ sinh trên các phương tiện vận chuyển

- Kiểm tra vệ sinh vỏ, sàn, không khí, rèm, cửa kính, vải bọc ghế… của phương tiện.
- Kiểm tra mức độ vệ sinh các trang thiết bị trên phương tiện (micrô, điều hòa, ghế, rèm...).
- Kiểm tra thùng rác trong xe.
- Chuẩn bị các thiết bị vệ sinh dự phòng (túi đựng chất thải…).

3. Kiểm tra vệ sinh an toàn thực phẩm

- Ký kết hợp đồng có đầy đủ các điều khoản về vệ sinh an toàn thực phẩm đối với nhà cung cấp.
- Đảm bảo vệ sinh dụng cụ ăn uống.
- Đảm bảo vệ sinh trong quá trình chế biến.
- Đảm bảo vệ sinh trong quá trình ăn uống.
- Đảm bảo vệ sinh của người phục vụ và chế biến món ăn.
- Nhắc nhở khách đảm bảo vệ sinh trong quá trình ăn uống.
- Đánh giá việc đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

4. Đảm bảo vệ sinh lưu trú

- Ký kết hợp đồng có đầy đủ các điều khoản về vệ sinh đối với các nhà cung cấp dịch vụ lưu trú.
- Đảm bảo vệ sinh theo các điều khoản đã ký kết trong hợp đồng.
- Đảm bảo vệ sinh phòng ở của khách.
- Nhắc nhở khách đảm bảo vệ sinh trong quá trình lưu trú.
- Đánh giá việc đảm bảo vệ sinh của các nhà cung cấp dịch vụ lưu trú.
- Nhắc nhở khách đảm bảo vệ sinh tại điểm tham quan (không vứt rác bừa bãi, không vi phạm các quy định về vệ sinh tại điểm tham quan).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng vệ sinh cá nhân.
- Kỹ năng kiểm tra vệ sinh.
- Kỹ năng quản lý.
- Kỹ năng kiểm tra, giám sát, đánh giá.

2. Kiến thức

- Những hiểu biết về vệ sinh và chăm sóc cơ thể.
- Tiêu chuẩn vệ sinh.
- Tiêu chuẩn về các loại phương tiện, trang thiết bị.
- Hiểu biết về tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép.
- Các tài liệu, tập gấp về vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Hợp đồng cung cấp dịch vụ.
- Các văn bản quy định về tiêu chuẩn chất lượng, vệ sinh dịch vụ.

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: ĐẢM BẢO AN TOÀN, AN NINH
Mã số công việc: I2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phối hợp, đảm bảo an toàn, an ninh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. An toàn, an ninh cho hướng dẫn viên trong quá trình phục vụ

- Nắm vững các quy tắc về an toàn an ninh trong phục vụ.

- Chuẩn bị đầy đủ các trang thiết bị về an toàn.

- Thực hiện các công việc đảm bảo theo quy trình an toàn, an ninh lao động.

- Giải quyết hiệu quả, nhanh chóng các sự cố về an toàn, an ninh.

- Nhanh chóng tìm sự hỗ trợ để giải quyết các vấn đề về an toàn.

- Tuyệt đối không giải quyết các vấn đề về an toàn, an ninh theo cảm tính chủ quan, không đặt bản thân vào các tình huống mất an toàn.

2. Phối hợp đảm bảo an toàn, an ninh trên các phương tiện vận chuyển

- Kiểm tra về số lượng, chất lượng, cách sử dụng, thời hạn… của các trang thiết bị an toàn an ninh trên phương tiện.

- Nhắc nhở khách về việc sử dụng các trang thiết bị an toàn.

- Nhắc khách các quy tắc đảm bảo an toàn an ninh trên phương tiện vận chuyển.

- Giải quyết một cách hiệu quả các sự cố về an toàn, an ninh trên phương tiện vận chuyển.

3. Kiểm tra các điều kiện an toàn ăn uống

- Nắm vững các quy định, các điểm chú ý, thông tin về an toàn, an ninh trong ăn uống.

- Kiểm tra mức độ an toàn về các trang thiết bị tại nhà hàng (an toàn về sàn nhà, lối đi, lối thoát hiểm, phòng cháy chữa cháy…).

- Nhắc nhở khách các vấn đề về an toàn trong ăn uống.

- Giải quyết một cách hiệu quả các sự cố về an toàn, an ninh trong ăn uống.

4. Đảm bảo an toàn an ninh trong lưu trú

- Nắm vững các quy định, các điểm chú ý, thông tin về an toàn, an ninh trong lưu trú.

- Kiểm tra mức độ an toàn về các trang thiết bị tại cơ sở lưu trú (an toàn về sàn nhà, lối đi, lối thoát hiểm, phòng cháy chữa cháy…).

- Nhắc nhở khách các vấn đề về an toàn, an ninh trong lưu trú.

- Giải quyết một cách hiệu quả các sự cố về an toàn, an ninh trong lưu trú.

5. Đảm bảo an toàn an ninh tại nơi đón tiễn và điểm tham quan

- Nắm vững các quy định, các điểm chú ý, thông tin về an toàn, an ninh tại điểm tham quan.

- Đánh giá chính xác mức độ an toàn, an ninh tại điểm tham quan.

- Nhắc nhở khách các vấn đề về an toàn, an ninh tại điểm tham quan.

- Giải quyết một cách hiệu quả các sự cố về an toàn, an ninh tại điểm tham quan.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng ghi nhớ thông tin.

- Kỹ năng giải quyết tình huống.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về an toàn lao động.

- Hiểu biết về các quy trình xử lý sự cố an toàn.

- Tiêu chuẩn an toàn an ninh về các loại phương tiện vận chuyển.

- Cách vận hành của các trang thiết bị an toàn an ninh trên phương tiện.

- Hiểu biết về an toàn an ninh trong ăn uống.

- Hiểu biết về an toàn an ninh trong lưu trú.

- Hiểu biết về an toàn an ninh tại điểm tham quan.

- Hiểu biết về an toàn an ninh tại nơi đón tiễn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép.

- Các tài liệu, tập gấp về an toàn an ninh của cơ sở lưu trú.

- Hợp đồng cung cấp dịch vụ.

- Các văn bản quy định về an toàn.

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
- 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 QUYẾT CÁC SỰ CỐ CÓ LIÊN QUAN ĐẾN Y TẾ VÀ SỨC KHỎE

Mã số công việc: I3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giải quyết hiệu quả các sự cố có liên quan đến y tế và sức khỏe trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm hiểu các vấn đề có liên quan đến sức khỏe và y tế trong quá trình thực hiện chương trình du lịch

- Nắm vững các quy định về sức khỏe và y tế.
- Nắm vững quy trình sơ cứu, cấp cứu tai nạn.

2. Phòng tránh tai nạn và các vấn đề ảnh hưởng đến sức khỏe

- Thực hiện đúng những cảnh báo phòng tránh tai nạn.
- Thực hiện đầy đủ các quy định về phòng chống dịch bệnh, đảm bảo sức khỏe cho hướng dẫn viên và cho khách du lịch.
- Cảnh báo cho khách.
- Chuẩn bị túi cứu thương.
- Dự tính các vấn đề có thể.

3. Phát hiện và xử lý các vấn đề có liên quan đến lây nhiễm và sức khỏe

- Phát hiện các vấn đề có liên quan đến sức khỏe.
- Thực hiện đúng các quy định, quy trình về phòng chống lây nhiễm và xử lý các vấn đề có liên quan đến lây nhiễm và sức khỏe.
- Báo cáo, cảnh báo các vấn đề về sức khỏe.

4. Sơ cứu tai nạn

- Tuyệt đối bình tĩnh.
- Gọi cấp cứu.
- Yêu cầu sự hỗ trợ.
- Đề nghị người khác không ảnh hưởng đến nạn nhân (không vây quá đông quanh nạn nhân, không sơ cứu sai phương pháp...).
- Thực hiện sơ cứu ngay lập tức theo đúng các hướng dẫn.

5. Báo cáo về sự cố có liên quan đến sức khỏe và y tế trong quá trình thực hiện chương trình du lịch

- Lập báo cáo đầy đủ các nội dung về sự cố (Thời điểm, nội dung, các đối tượng có liên quan, cách xử lý, hậu quả…).
- Thông báo cho các bên có liên quan.
- Ghi chép rút kinh nghiệm về giải quyết sự cố.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng quan sát.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng chuyên môn về y tế.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng tổng hợp, lập báo cáo.

2. Kiến thức

- Tâm lý khách.
- Hiểu biết về y tế.
- Hiểu biết về các sự cố liên quan đến y tế và sức khỏe trong hoạt động hướng dẫn du lịch.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các tài liệu hướng dẫn, quy định có liên quan.
- Sổ ghi chép.
- Bảng cảnh báo.
- Túi đựng dụng cụ y tế, thuốc.
- 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: GIẢI QUYẾT CÁC SỰ CỐ CÓ LIÊN QUAN ĐẾN PHÁP LUẬT

Mã số công việc: I4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giải quyết hiệu quả các sự cố có liên quan đến pháp luật trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm hiểu các quy định của pháp luật có liên quan đến quá trình thực hiện chương trình du lịch

- Nắm vững các quy định của luật pháp.
- Nắm vững các quy định về quản lý nhà nước trong du lịch.
- Ghi chép các nội dung cần thiết.

2. Cảnh báo khách các vấn đề liên quan đến pháp luật và quản lý nhà nước, địa phương về du lịch

- Thực hiện đầy đủ các quy định của nhà nước cho hướng dẫn viên và cho khách du lịch.
- Cảnh báo cho khách.
- Dự tính các vấn đề có thể xảy ra trong hướng dẫn.

3. Phát hiện và xử lý các vấn đề có liên quan đến luật pháp

- Phát hiện các vấn đề có liên quan đến pháp luật.
- Xử lý theo đúng quy định của pháp luật, của doanh nghiệp và văn hóa ứng xử.
- Báo cáo, cảnh báo các vấn đề về sức khỏe.

4. Báo cáo về sự cố có liên quan đến pháp luật trong quá trình thực hiện chương trình du lịch

- Lập báo cáo đầy đủ các nội dung về sự cố (Thời điểm, nội dung, các đối tượng có liên quan, cách xử lý, hậu quả…).
- Thông báo cho các bên có liên quan.
- Ghi chép rút kinh nghiệm về giải quyết sự cố.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Quan sát.
- Phân tích.
- Hòa giải.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng tổng hợp, lập báo cáo.

2. Kiến thức

- Tâm lý khách.
- Hiểu biết về các sự cố trong hoạt động hướng dẫn du lịch.
- Tâm lý khách.
- Hiểu biết về luật pháp.
- Hiểu biết về quản lý nhà nước trong du lịch.
- Hiểu biết các quy định của công ty.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các văn bản pháp quy.
- Các tài liệu hướng dẫn, quy định có liên quan.
- Sổ ghi chép.
- Các mẫu biểu báo cáo.
- Các phương tiện hỗ trợ 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: GIẢI QUYẾT CÁC SỰ CỐ VỀ VỆ SINH, AN TOÀN, AN NINH KHÁC TRONG QUÁ TRÌNH TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

Mã số công việc: I5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giải quyết hiệu quả các sự cố về vệ sinh, an toàn, an ninh trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phát hiện và nhận biết các dấu hiệu sự cố

Quan sát, nhận biết các biểu hiện xảy ra sự cố.

2. Ngăn ngừa sự cố

- Tìm hiểu nguyên nhân.
- Đưa ra các biện pháp khắc phục hợp lý.

3. Phối hợp giải quyết sự cố

- Yêu cầu sự hỗ trợ cần thiết.
- Ưu tiên hàng đầu cho các vấn đề về an toàn và sức khỏe của khách.
- Bình tĩnh, tránh gây sự hoảng loạn đám đông cho đoàn khách.

4. Báo cáo về sự cố

- Lập báo cáo đầy đủ các nội dung về sự cố (thời điểm, nội dung, các đối tượng có liên quan, cách xử lý, hậu quả…).
- Thông báo cho các bên có liên quan.
- Ghi chép rút kinh nghiệm về giải quyết sự cố.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Quan sát.
- Phân tích.
- Hòa giải.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng tổng hợp, lập báo cáo.

2. Kiến thức

- Tâm lý khách.
- Hiểu biết về các sự cố trong hoạt động hướng dẫn du lịch.
- Hiểu biết về sự cố.
- Hiểu biết các quy định về vệ sinh an toàn, an ninh.
- Hiểu biết các quy định của công ty.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép.
- Các tài liệu hướng dẫn nhận diện sự cố.
- Các mẫu biểu báo cáo.
- Các phương tiện hỗ trợ khác.
- Các quy định về vệ sinh, an toàn, an ninh.

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: XỬ LÝ CÁC PHÀN NÀN, KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH DU LỊCH

Mã số công việc: K1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xử lý thỏa đáng các phàn nàn, khiếu nại của khách du lịch trong quá trình thực hiện chương trình du lịch.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định các nội dung liên quan đến phàn nàn của khách

- Nắm bắt được các dấu hiệu.

- Xác định đối tượng phàn nàn.

- Xác định mức độ phàn nàn của khách.

2. Tiếp nhận ý kiến phàn nàn của khách

- Lựa chọn vị trí phù hợp để tiếp nhận ý kiến phàn nàn của khách (nên cách ly với người khác, hạn chế ảnh hưởng đến người khác).

- Thể hiện thái độ cầu thị, cảm thông, chia sẻ với khách, có những lời nói và hành vi xoa dịu khách (mời khách ngồi xuống ghế, đứng trong bóng mát hoặc mời khách uống nước…).

- Chăm chú lắng nghe khách nói, (tuyệt đối không ngắt lời khách, không vừa nghe vừa thanh minh bào chữa…).

- Vừa lắng nghe vừa ghi chép đầy đủ, cụ thể ý kiến của khách (nếu cần).

3. Nhắc lại nội dung phàn nàn, khiếu nại

- Làm rõ vấn đề thực sự dẫn đến phàn nàn, khiếu nại của khách.

- Nhắc lại bản chất của khiếu nại với các lý lẽ có cơ sở.

4. Tìm hiểu nguyên nhân phàn nàn của khách

- Xác định khách quan nguyên nhân phàn nàn của khách.

- Không bình luận hay đổ lỗi cho người khác.

5. Kiểm tra, tìm hiểu thông tin và kiểm tra tính khả thi của các phương án giải quyết phàn nàn

- Xác định lại mức độ chính xác của thông tin từ các đối tượng có liên quan.

- Tìm hiểu mong muốn của khách trong việc giải quyết phàn nàn.

- Kiểm tra tính khả thi của các phương án trong việc giải quyết phàn nàn (đảm bảo tính khả thi, phù hợp với điều kiện thực tế, các yêu cầu của doanh nghiệp, trong phạm vi quyền hạn quyết định của hướng dẫn viên...).

- Xin lỗi vì đã làm cho khách phải phiền lòng (kể cả trong trường hợp lỗi không phải của doanh nghiệp).

- Đưa ra hướng giải quyết khả thi phù hợp với nhu cầu của khách và các quy định của doanh nghiệp.

- Thỏa thuận, thống nhất với khách về hướng giải quyết (phải nói rõ, cụ thể về biện pháp, lý do và thời gian xử lý, tuyệt đối không nói chung chung, không thanh minh, đổ lỗi).

- Trường hợp không thống nhất được với khách về hướng giải quyết, xin ý kiến và sự hỗ trợ từ phòng điều hành.

- Cảm ơn khách đã đóng góp ý kiến và hứa giải quyết.

6. Thực hiện việc giải quyết phàn nàn

- Thông báo cho các bên có liên quan về việc giải quyết phàn nàn.

- Kiểm tra đôn đốc việc giải quyết phàn nàn.

7. Kiểm tra mức độ hài lòng của khách

- Kiểm tra mức độ hài lòng của khách.

- Cảm ơn khách đã cho biết những vấn đề làm khách không hài lòng để công ty có cơ hội sửa chữa.

8. Lập báo cáo: Lập báo cáo đầy đủ về các nội dung có liên quan đến việc giải quyết phàn nàn của khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng quan sát.

- Kỹ năng phân tích tình huống.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về những biểu hiện của các loại tình huống.

- Hiểu biết về tiêu chuẩn khách được nhận trong chương trình.

- Hiểu biết về chăm sóc khách hàng.

- Hiểu biết về quy định chung của công ty.

- Nắm vững các điều khoản trong hợp đồng.

- Hiểu biết về chính sách chăm sóc khách hàng của công ty.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép.

- Các tài liệu hỗ trợ.

- Điện thoại.

- Phương tiện thông tin 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
- 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: TRẢ LỜI CÂU HỎI CỦA KHÁCH
Mã số công việc: K2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Trả lời các câu hỏi của khách trong quá trình thực hiện chương trình du lịch.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tiếp nhận câu hỏi của khách

- Vui vẻ, lịch sự tiếp nhận các câu hỏi của khách.
- Chăm chú lắng nghe khách đặt câu hỏi.
- Nắm và hiểu rõ nội dung câu hỏi của khách.
- Nhắc lại nội dung câu hỏi của khách cho cả đoàn nghe rõ (nếu cần).
- Ghi chép đầy đủ nội dung các câu hỏi dài, hoặc những câu hỏi chưa giải đáp được cho khách.

2. Nhận dạng các loại câu hỏi

- Nắm vững các loại câu hỏi thường gặp.
- Xác định rõ nội dung, động cơ, mục đích của câu hỏi.
- Xác định đúng tính chất câu hỏi (câu hỏi thông thường, câu hỏi nhạy cảm, câu hỏi khó trả lời…).

3. Lựa chọn phương pháp trả lời câu hỏi

- Lựa chọn phương pháp trả lời (trực tiếp hoặc gián tiếp) phù hợp với nội dung, động cơ, đối tượng hỏi.

4. Chuẩn bị nội dung trả lời

- Lựa chọn nội dung trả lời phù hợp với câu hỏi, đối tượng hỏi, phương pháp trả lời.
- Lựa chọn nội dung trả lời trong phạm vi quyền hạn phổ biến thông tin của hướng dẫn viên.
- Xác định thời gian, thời lượng trả lời câu hỏi phù hợp.
- Nội dung cần trọng tâm, chính xác, cập nhật.

5. Trả lời các câu hỏi thông thường của khách

- Trả lời chính xác, ngắn gọn, đúng trọng tâm câu hỏi của khách.
- Trả lời to, rõ ràng, lịch sự, vui vẻ.

6. Trả lời những câu hỏi nhạy cảm

Biết cách từ chối khéo léo (trả lời tế nhị, gián tiếp…) những câu hỏi liên quan tới những vấn đề nhạy cảm.

7. Xử lý các câu hỏi chưa giải đáp được cho khách

- Ghi lại câu hỏi.
- Xin lỗi khách.
- Hẹn thời gian trả lời hoặc chỉ dẫn khách cách tìm câu trả lời.
- Tìm kiếm thông tin để trả lời các câu hỏi của khách (trong trường hợp hẹn khách trả lời sau).
- Lựa chọn thời điểm thích hợp để trả lời câu hỏi của khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng lắng nghe và nhắc lại câu hỏi.
- Kỹ năng ghi chép, tổng hợp, xử lý thông tin.
- Kỹ năng phân tích, xử lý thông tin.
- Kỹ năng quan sát và tìm hiểu tâm lý.
- Kỹ năng kiểm tra thông tin.
- Kỹ năng tổng hợp, lựa chọn thông tin.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng từ chối những câu hỏi nhạy cảm.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về những câu hỏi nhạy cảm.
- Hiểu biết về tâm lý của khách.
- Hiểu biết về lịch sử, văn hóa, xã hội, tự nhiên…
- Hiểu biết về các phương pháp trả lời.
- Kiến thức phân loại câu hỏi.
- Hiểu biết về cử chỉ điệu bộ thể hiện sự lắng nghe.
- Biết cách tóm tắt để nhắc lại câu hỏi.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép.
- Các tài liệu hỗ trợ.
- Điện thoại.
- Phương tiện thông tin 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

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
- 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: XỬ LÝ CÁC TÌNH HUỐNG PHÁT SINH
Mã số công việc: K3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nhận biết, xác định và xử lý các loại tình huống phát sinh trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định loại tình huống

- Nắm bắt được các dấu hiệu của tình huống.

- Xác định chính xác loại tình huống.

2. Nhận dạng các loại câu hỏi

- Nắm vững các loại câu hỏi thường gặp.

- Xác định rõ nội dung, động cơ, mục đích của câu hỏi.

- Xác định đúng tính chất câu hỏi (câu hỏi thông thường, câu hỏi nhạy cảm, câu hỏi khó trả lời…).

3. Tìm hiểu các thông tin liên quan đến tình huống

- Tìm hiểu cẩn thận những nguyên nhân gây ra tình huống.

- Lắng nghe cẩn thận thông tin của các bên có liên quan và các nhân chứng.

- Tìm hiểu các thông tin khác (thời gian, địa điểm, những người có liên quan, thiệt hại…).

- Ghi chép đầy đủ, rõ ràng các thông tin có liên quan.

4. Đưa ra các phương án giải quyết tình huống

- Xác định mục tiêu phù hợp của việc giải quyết tình huống.

- Đưa ra các phương án giải quyết tình huống hợp lý để lựa chọn.

5. Lựa chọn và thống nhất với các bên liên quan về hướng giải quyết

- Lựa chọn hướng giải quyết tình huống phù hợp.

- Thống nhất với các bên có liên quan về hướng giải quyết tình huống.

6. Giải quyết tình huống

- Xử lý tình huống theo đúng các nguyên tắc giải quyết tình huống (đảm bảo tính pháp luật, pháp lý, đúng quy định của doanh nghiệp, đảm bảo quyền lợi cho các bên có liên quan, ưu tiên các vấn đề về an ninh, an toàn…).

- Yêu cầu trợ giúp (nếu cần) và phối hợp với các bên trong việc giải quyết tình.

7. Lập báo cáo về tình huống

- Lập báo cáo đầy đủ các chi tiết về tình huống (thời gian, địa điểm, các bên có liên quan, biện pháp xử lý, thiệt hại, những tồn đọng, rút kinh nghiệm…).

- Gửi báo cáo cho người có trách nhiệm trong doanh nghiệp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân loại tình huống.
- Kỹ năng lập báo cáo.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng lắng nghe.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng quan sát.
- Kỹ năng phân tích tình huống.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về những biểu hiện của các loại tình huống.
- Hiểu biết về những nguyên nhân gây ra các loại tình huống.
- Hiểu biết về các thông tin cần thiết liên quan đến tình huống.
- Hiểu biết về cách giải quyết trong các tình huống tương tự.
- Các nguyên tắc xử lý tình huống.
- Hiểu biết về các loại tình huống.
- Các mẫu biểu trong xử lý tình huống.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép.
- Hợp đồng cung ứng dịch vụ.
- Chương trình du lịch.
- Các 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

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
- 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: HỌC TẬP NÂNG CAO KIẾN THỨC CHUYÊN NGÀNH VÀ KỸ NĂNG NGHỀ NGHIỆP

Mã số công việc: L1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Học tập, rèn luyện, nâng cao các kiến thức chuyên ngành để đáp ứng các yêu cầu phát triển nghề nghiệp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đọc và nghiên cứu tài liệu chuyên ngành

- Tìm kiếm tài liệu.

- Đọc và nghiên cứu các tài liệu để bổ sung kiến thức chuyên môn.

2. Hiểu và ghi nhớ kiến thức: hiểu đúng và ghi nhớ chính xác các kiến thức đã thu nhận được.

3. Vận dụng kiến thức đã thu nhận được vào công việc thực tế: vận dụng chính xác, linh hoạt, sáng tạo các kiến thức đã thu nhận được vào công việc thực tế.

4. Tham gia các lớp học chuyên ngành.

5. Tham dự các cuộc hội thảo, hội nghị, đàm thoại chuyên ngành

- Tham gia các lớp bồi dưỡng kiến thức chuyên ngành theo yêu cầu của công việc.

- Viết thu hoạch, báo cáo kết quả sau các khóa học.

- Tham dự các cuộc hội thảo, hội nghị, đàm thoại chuyên ngành góp phần nâng cao trình độ chuyên môn.

6. Đánh giá kết quả: Tự kiểm tra đánh giá kiến thức đã học và áp dụng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng khai thác tài liệu.
- Kỹ năng đọc và nghiên cứu.
- Khả năng tư duy và ghi nhớ.
- Kỹ năng vận dụng.
- Kỹ năng đọc, viết.
- Kỹ năng tổng hợp kiến thức.
- Kỹ năng suy luận.
- Kỹ năng tìm hiểu.
- Kỹ năng phân tích.
- Kỹ năng thuyết trình.
- Kỹ năng đánh giá.

2. Kiến thức

- Kiến thức chuyên ngành.
- Kiến thức đã tiếp thu.
- Kiến thức đã kiểm tra.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tài liệu các nguồn.
- Sổ ghi chép.

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: HỌC TẬP, RÈN LUYỆN NÂNG CAO TRÌNH ĐỘ NGOẠI NGỮ

Mã số công việc: L2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Học tập ngoại ngữ để nâng cao khả năng sử dụng ngoại ngữ vào công việc.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập kế hoạch học tập ngoại ngữ phù hợp.

2. Lựa chọn chương trình phù hợp với công việc đang làm và trình độ bản thân.

3. Rèn luyện kỹ năng thực hành ngoại ngữ

- Lựa chọn các phương pháp rèn luyện kỹ năng thực hành ngoại ngữ.

- Vận dụng hợp lý các phương pháp theo đối tượng, trình độ, thời gian và điều kiện tiến hành.

4. Tự kiểm tra đánh giá kết quả học tập và rèn luyện nâng cao trình độ ngoại ngữ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng sắp xếp.

- Kỹ năng lập kế hoạch.

- Kỹ năng nhận xét, đánh giá chương trình.

- Kỹ năng đọc viết, nói ngoại ngữ.

- Kỹ năng đánh giá.

2. Kiến thức

- Kiến thức chuyên môn.

- Ngoại ngữ.

- Kiến thức đã kiểm tra.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tài liệu về các khóa học.

- Kế hoạch của doanh nghiệp.

- Trang thiết bị hỗ trợ học tập.

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: HỌC TẬP, RÈN LUYỆN NÂNG CAO KỸ NĂNG GIAO TIẾP

Mã số công việc: L3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Học tập, rèn luyện nâng cao kỹ năng giao tiếp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập kế hoạch học tập rèn luyện nâng cao kỹ năng giao tiếp phù hợp.

2. Lựa chọn chương trình phù hợp với công việc đang làm và trình độ bản thân.

3. Rèn luyện kỹ năng giao tiếp thực tế

- Lựa chọn các phương pháp rèn luyện kỹ năng thực hành kỹ năng giao tiếp.

- Vận dụng hợp lý các phương pháp theo đối tượng, trình độ, thời gian và điều kiện tiến hành.

4. Tự kiểm tra đánh giá kết quả học tập và rèn luyện nâng cao kỹ năng giao tiếp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng giao tiếp, ứng xử.
- Kỹ năng giao tiếp, ứng xử.
- Kỹ năng đánh giá.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về cách thức phát triển khả năng giao tiếp.
- Tâm lý ứng xử.
- Nghệ thuật giao tiếp.
- Kiến thức đã kiểm tra.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tài liệu về các khóa học.
- Kế hoạch của doanh nghiệp.
- Trang thiết bị hỗ trợ học tập.

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: TRAO ĐỔI KINH NGHIỆM VÀ HỌC TẬP TỪ ĐỒNG NGHIỆP

Mã số công việc: L4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Trao đổi và học tập kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp với đồng nghiệp để nâng cao trình độ nghiệp vụ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận định bản thân và nhận định đồng nghiệp

- So sánh với đồng nghiệp để xác định những thế mạnh và khiếm khuyết của bản thân.

- Phát hiện điểm mạnh và khiếm khuyết nghề nghiệp của đồng nghiệp.

2. Trao đổi, học hỏi lẫn nhau

- Góp ý cho đồng nghiệp.

- Phối hợp công việc.

- Hướng dẫn, học hỏi đồng nghiệp.

3. Rút kinh nghiệm

- Cùng nhau đánh giá và rút kinh nghiệm.

- Cùng hoàn thiện kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng đánh giá.

- Kỹ năng thực hành.

- Kỹ năng giao tiếp.

- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá.

2. Kiến thức

- Kiến thức chuyên môn.

- Kỹ năng thực hành.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép.

- Các trang thiết bị hỗ trợ khác.

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

Mục lục

GIỚI THIỆU CHUNG
MÔ TẢ NGHỀ
DANH MỤC CÁC CÔNG VIỆC
TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC
1_A. Chuẩn bị tổ chức thực hiện chương trình du lịch.
2_B. Tổ chức thực hiện chương trình du lịch.
3_C. Thuyết minh.
4_D. Quản lý đoàn khách.
5_E. Hỗ trợ quảng cáo, tiếp thị và phối hợp bán chương trình du lịch.
6_F Giải quyết các vấn đề sau chuyến đi.
7_G Chăm sóc khách hàng.
8_H Thiết lập và duy trì các mối quan hệ trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch.
9_I Đảm bảo vệ sinh, an toàn, và an ninh trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch.
10_K Xử lý tình huống phát sinh trong hoạt động hướng dẫn.
11_L Học tập, rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

(Xem tiếp Công báo số 391 + 392)

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