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 389 + 390)

TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ

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

TÊN NGHỀ: QUẢN TRỊ LỮ HÀNH

MÃ SỐ NGHỀ: 50810102

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 2072/QĐ-BVHTTDL ngày 05 tháng 6 năm 2009 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc thành lập Ban chủ nhiệm xây dựng Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia nghề Quản trị Lữ hành;

- Căn cứ hợp đồng số 01PL3/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 nghề Du lịch Hải Phòng và Ban chủ nhiệm xây dựng tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia nghề Quản trị Lữ hành.

Ban chủ nhiệm xây dựng Tiêu chuẩn nghề quốc gia nghề Quản trị Lữ hành đã tiến hành quá trình xây dựng với các bước cơ bản sau:

1. Họp triển khai kế hoạch thực hiện

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

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

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

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

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

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

3. Khảo sát quy trình hoạt động, quy trình vận hành, các vị trí làm việc, lực lượng lao động trong nghề Quản trị Lữ hành

- 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 hoạt động, quy trình vận hành, các vị trí làm việc, lực lượng lao động trong nghề Quản trị Lữ hành.

- Tiến hành điều tra, xin ý kiến.

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

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

4. Tổng hợp hoàn chỉnh bổ sung mô tả nghề và xây dựng hệ thống các nhiệm vụ trong nghề Quản trị Lữ hành

- Tổng hợp hoàn chỉnh bổ sung mô tả nghề.

- Xây dựng hệ thống các nhiệm vụ trong nghề Quản trị Lữ hành.

- 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 bảng phân tích nghề, phân tích công việc, lập bảng sắp xếp các công việc theo các bậc trình độ kỹ năng nghề của nghề Quản trị Lữ hành.

- Gửi bảng phân tích nghề, phân tích công việc, bảng sắp xếp các công việc theo các bậc trình độ kỹ năng nghề của nghề Quản trị Lữ hành, phiếu hỏi ý kiến chuyên gia đến 30 chuyên gia (bao gồm giảng viên các trường, các chuyên gia, 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 bảng phân tích nghề, phân tích công việc, bảng sắp xếp các công việc theo các bậc trình độ kỹ năng nghề của nghề Quản trị Lữ hành.

6. Triển khai xây dựng bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện công việc nghề Quản trị Lữ hành

- Họp triển khai xây dựng, phân công nhiệm vụ và tiến hành triển khai xây dựng bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện công việc của nghề Quản trị Lữ hành theo các quy định.

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

- Lập mẫu phiếu hỏi ý kiến chuyên gia.

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

- Gửi bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện nghề Quản trị Lữ hành và mẫu xin ý kiến đến các chuyên gia xin ý kiến.

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

- Ban chủ nhiệm tiến hành tổng hợp ý kiến đóng góp của các chuyên gia; ý kiến từ hội thảo mở rộng và chỉnh sửa bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề Quản trị Lữ hành.

- Chỉnh sửa hoàn chỉnh Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề Quản trị Lữ hành và nộp Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Tổng cục dạy nghề để 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	Trần Trung Dũng	Trường Cao đẳng nghề Du lịch Hải Phòng
3	Vũ Quốc Trí	Vụ Hợp tác Quốc tế Tổng cục Du lịch
4	Phạm Cao Chuyên	Trường Cao đẳng nghề Du lịch Hải Phòng
5	Phạm Văn Long	Trường Cao đẳng nghề Du lịch Hải Phòng
6	Trương Nam Thắng	Công ty LDOSC - SMI Sài Gòn (Chi nhánh Hà Nội)
7	Nguyễn Thị Hải Hòa	Trường Cao đẳng nghề Du lịch Hải Phòng
8	Phạm Lê Thảo	Vụ Lữ hành, Tổng cục Du lịch
9	Đoàn Thị Thắm	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
10	Vũ Thu Hà	Trường Cao đẳng nghề Du lịch Hải Phòng

III. DANH SÁCH THÀNH VIÊN THAM GIA THẨM ĐỊNH

TT	Họ và tên	Nơi làm việc
1	Vũ Thế Bình	Vụ Lữ hành, Tổng cục Du lịch
2	Vũ Tuấn Cảnh	Viện Đại học mở Hà nội
3	Đỗ Minh Tuấn	Tổng cục Du lịch
4	Lưu Đức Kế	Công ty lữ hành Hà Nội Tourist
5	Dương Mai Lan	Công ty Viettravel
6	Lã Xuân Hiển	Công ty cổ phần DLVN tại TP Hồ Chí Minh
7	Nguyễn Quang Việt	Viện nghiên cứu khoa học dạy nghề

MÔ TẢ NGHỀ

TÊN NGHỀ: QUẢN TRỊ LỮ HÀNH
MÃ SỐ NGHỀ: 50810102

Quản trị lữ hành là nghề trực tiếp thực hiện, quản lý và điều phối các hoạt động du lịch lữ hành. Nhiệm vụ của nghề quản trị lữ hành bao gồm: thiết kế chương trình du lịch; tổ chức xúc tiến và bán sản phẩm du lịch; điều hành tổ chức và giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch nhằm đảm bảo thực hiện tốt việc chăm sóc khách hàng để duy trì thị phần, thiết lập và duy trì tốt các mối quan hệ với đối tác; quản lý cơ sở vật chất - kỹ thuật, quản lý nhân sự, quản lý tài chính, đảm bảo an toàn, an ninh theo quy định, giám sát và đánh giá kết quả công việc một cách chặt chẽ nhằm đạt hiệu quả kinh doanh cao.

Các nhiệm vụ trên chủ yếu được thực hiện tại các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành, văn phòng đại lý lữ hành và các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác trong điều kiện môi trường làm việc rất đa dạng, phong phú, thường xuyên có sự giao tiếp với khách hàng, với các nhà cung cấp dịch vụ và các đối tác trong và ngoài nước.

Để thực hiện nhiệm vụ, người lao động cần được trang bị các công cụ, máy móc thiết bị như: thiết bị văn phòng, phương tiện liên lạc, tài liệu chuyên môn... Có kiến thức nghiệp vụ và ngoại ngữ; có sức khỏe, ngoại hình phù hợp; có khả năng giao tiếp ứng xử và đạo đức nghề nghiệp. Ngoài ra, nghề quản trị lữ hành đòi hỏi người lao động phải có năng lực chỉ đạo, điều hành, giám sát các công việc nêu trên và có trình độ ngoại ngữ thích ứng với từng cấp quản trị.

Vị trí làm việc chính của nghề Quản trị lữ hành là: cán bộ quản lý điều hành về nghiệp vụ lữ hành, trưởng nhóm nghiệp vụ, nhân viên nghiên cứu thị trường, thiết kế chương trình du lịch và bán chương trình du lịch, điều hành tour; đại lý viên lữ hành, tư vấn lữ hành, kiểm soát viên lữ hành, và các vị trí khác tại phòng ban trong doanh nghiệp lữ hành tùy theo yêu cầu của công việc và khả năng cá nhân.

DANH MỤC CÁC CÔNG VIỆC

TÊN NGHỀ: QUẢN TRỊ LỮ HÀNH
MÃ SỐ NGHỀ: 50810102

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 làm việc**					
1	A1	Chuẩn bị trang phục, đồng phục và sức khỏe để làm việc	x				
2	A2	Chuẩn bị làm việc tại văn phòng lữ hành	x				
3	A3	Lập thời gian biểu	x				
	B	**Làm việc tại văn phòng**					
4	B1	Xem xét và xác định các công việc phải làm trong ngày	x				
5	B2	Thảo luận, xin ý kiến về cách giải quyết (đối với những công việc phức tạp)			x		
6	B3	Đưa ra phương án thực hiện			x		
7	B4	Phân công nhân sự thực hiện			x		
	C	**Thiết kế chương trình du lịch**					
8	C1	Khảo sát nhu cầu thị trường khách du lịch		x			
9	C2	Khảo sát tài nguyên du lịch tự nhiên		x			
10	C3	Khảo sát tài nguyên du lịch nhân văn		x			
11	C4	Khảo sát các tuyến, điểm du lịch		x			
12	C5	Khảo sát, đánh giá năng lực cung ứng của các nhà cung cấp và doanh nghiệp			x		
13	C6	Xây dựng tuyến hành trình cơ bản và phương án tham quan			x		
14	C7	Xây dựng phương án vận chuyển			x		
15	C8	Xây dựng phương án lưu trú, ăn uống			x		
16	C9	Xây dựng phương án vui chơi giải trí, mua sắm...			x		
17	C10	Xây dựng lịch trình chi tiết			x		
18	C11	Tính giá chương trình 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
19	C12	Xây dựng quy định của chương trình du lịch				x	
20	C13	Tổ chương trình du lịch mẫu (định hình/ Pilot Tour)				x	
D		**Xúc tiến và bán sản phẩm**					
21	D1	Quảng cáo chương trình du lịch			x		
22	D2	Tổ chức khuyến mại				x	
23	D3	Tổ chức hội nghị khách hàng				x	
24	D4	Tham gia vào các sự kiện du lịch: Hội chợ du lịch, liên hoan du lịch...				x	
25	D5	Tổ chức Famtrip				x	
26	D6	Lựa chọn kênh phân phối				x	
27	D7	Xây dựng chính sách bán				x	
28	D8	Tổ chức bán sản phẩm du lịch			x		
E		**Điều hành tour**					
29	E1	Nhận đặt yêu cầu dịch vụ sản phẩm và xác nhận khả năng phục vụ		x			
30	E2	Đặt các yêu cầu về vận chuyển		x			
31	E3	Đặt các yêu cầu về lưu trú		x			
32	E4	Đặt các yêu cầu về ăn uống		x			
33	E5	Đặt các yêu cầu về tham quan		x			
34	E6	Đặt/sắp xếp các yêu cầu khác (mua sắm, vui chơi giải trí...)		x			
35	E7	Sắp xếp hướng dẫn viên và lái xe			x		
36	E8	Theo dõi và cập nhật thông tin		x			
37	E9	Thống nhất trước khi thực hiện chương trình du lịch			x		
38	E10	Kiểm tra sự sẵn sàng của các dịch vụ ngày đầu tiên		x			
F		**Thực hiện chương trình du lịch**					
39	F1	Nhận lệnh từ phòng điều hành		x			
40	F2	Chuẩn bị đón khách		x			

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
41	F3	Tổ chức đón khách		x			
42	F4	Tổ chức phục vụ khách từ điểm đón về nơi lưu trú		x			
43	F5	Tổ chức phục vụ lưu trú, ăn uống		x			
44	F6	Tổ chức phục vụ tham quan		x			
45	F7	Tổ chức các hoạt động bổ sung khác		x			
46	F8	Quản lý đoàn khách		x			
47	F9	Xử lý tình huống		x			
48	F10	Tổ chức tiễn khách		x			
49	F11	Báo cáo, thanh quyết toán		x			
50	F12	Giải quyết các vấn đề tồn đọng sau khi kết thúc tour du lịch		x			
G		**Chăm sóc khách hàng**					
51	G1	Tập hợp, xử lý và lưu trữ thông tin về khách hàng		x			
52	G2	Tập hợp tài liệu về đặc điểm tâm lý khách theo châu lục, dân tộc		x			
53	G3	Tập hợp tài liệu về đặc điểm tâm lý khách theo nghề nghiệp, giới tính, độ tuổi		x			
54	G4	Tập hợp tài liệu đặc điểm tâm lý khách theo tôn giáo		x			
55	G5	Thực hiện chăm sóc khách hàng trực tiếp của doanh nghiệp		x			
56	G6	Củng cố quan hệ với doanh nghiệp lữ hành bán sỉ, bán lẻ			x		
57	G7	Chăm sóc các nhà cung cấp dịch vụ			x		
58	G8	Thực hiện chăm sóc khách hàng trong và sau chuyến đi		x			
59	G9	Giải quyết khiếu nại của khách hàng				x	
H		**Đảm bảo an toàn, an ninh tại nơi làm việc và cho khách tại văn phòng và trên hành trình du lịch**					
60	H1	Thực hiện các quy định về an toàn, an ninh tại nơi làm việc		x			

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
61	H2	Thực hiện các quy trình xử lý tiền mặt và các tài liệu chứng từ quan trọng		x			
62	H3	Đảm bảo tài sản, sức khỏe và tính mạng của khách trên tuyến hành trình		x			
63	H4	Phối hợp xử lý tình huống có liên quan đến an toàn, an ninh		x			
I		**Tổng kết đánh giá công việc**					
64	I1	Kết thúc ngày làm việc	x				
65	I2	Kết thúc tour du lịch			x		
66	I3	Kiến nghị với các bên liên quan				x	
67	I4	Rút kinh nghiệm và viết báo cáo tổng kết				x	
K		**Quản trị nghiệp vụ lữ hành**					
68	K1	Xác định mục tiêu quản trị				x	
69	K2	Lập kế hoạch thực hiện				x	
70	K3	Tổ chức bộ máy quản lý					x
71	K4	Quản trị điều hành lữ hành				x	
72	K5	Quản trị hướng dẫn				x	
73	K6	Quản trị chất lượng sản phẩm				x	
74	K7	Kiểm tra giám sát					x
L		**Quản trị Marketing lữ hành**					
75	L1	Khai thác thị trường				x	
76	L2	Lựa chọn thị trường mục tiêu					x
77	L3	Xây dựng kế hoạch và ngân sách marketing					x
78	L4	Thực hiện kế hoạch marketing (4p)				x	
79	L5	Đánh giá hiệu quả Marketing					x
M		**Quản trị nhân sự lữ hành**					
80	M1	Tổ chức bộ máy và nhân sự					x
81	M2	Tuyển dụng nhân lực					x
82	M3	Thử việc và ký hợp đồng lao động					x
83	M4	Kỷ luật, chấm dứt hợp đồng lao động					x

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
84	M5	Đào tạo và bồi dưỡng nhân lực				x	
85	M6	Thực hiện chính sách cho người lao động					x
N		**Quản trị tài chính lữ hành**					
86	N1	Quản lý chứng từ trong thanh toán			x		
87	N2	Xác định các phương thức thanh toán				x	
88	N3	Xây dựng hệ thống kiểm soát				x	
89	N4	Lập kế hoạch tài chính				x	
90	N5	Quản lý nguồn vốn tài chính doanh nghiệp					x
91	N6	Phân tích hoạt động kinh doanh				x	
92	N7	Báo cáo kết quả tài chính				x	

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CHUẨN BỊ TRANG PHỤC, ĐỒNG PHỤC VÀ SỨC KHỎE ĐỂ LÀM VIỆC

Mã số công việc: A1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện các quy định về trang phục, đồng phục theo thông lệ và quy định của nghề lữ hành, chăm sóc đến ngoại hình và sức khỏe để đảm bảo làm việc, tạo ấn tượng tốt và giao tiếp hiệu quả với khách hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đảm bảo trang phục lịch sự, hiện đại và thể hiện tính văn hóa trong giao tiếp.
2. Chăm sóc ngoại hình và sức khỏe để tạo ấn tượng tốt với khách hàng.
3. Tác phong nhanh nhẹn, linh hoạt và ân cần trong giao tiếp với khách hàng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp.
- Lựa chọn trang phục.

2. Kiến thức

- Các quy định về trang phục/đồng phục, giao tiếp của doanh nghiệp lữ hành.
- Các chỉ dẫn về đảm bảo sức khỏe khi đến làm việc của doanh nghiệp lữ hành.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các đồ dùng cá nhân cần thiết phục vụ chăm sóc diện mạo cá nhân.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Trang phục/đồng phục lịch sự và thể hiện tính văn hóa trong giao tiếp	- Quan sát, đánh giá trực tiếp người lao động
- Diện mạo, ngoại hình tạo ấn tượng tốt khi giao tiếp với mọi người	- Quan sát, đánh giá trực tiếp người lao động
- Tác phong nhanh nhẹn, linh hoạt và ân cần trong giao tiếp với khách hàng	- Quan sát, đánh giá trực tiếp người lao động

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC TẠI VĂN PHÒNG LỮ HÀNH
Mã số công việc: A2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Sắp xếp bàn làm việc, các file tài liệu trong máy tính và các hồ sơ tài liệu có thể cần sử dụng trong ngày làm việc.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đảm bảo quán triệt cho người lao động đi làm việc đúng giờ, có báo cáo khi vắng mặt hoặc đi làm muộn.

2. Báo cáo với người quản lý trực tiếp về trường hợp đến muộn hoặc vắng mặt càng sớm càng tốt (thời gian báo theo quy định của doanh nghiệp).

3. Thông báo cho người quản lý trực tiếp hoặc đồng nghiệp về những vấn đề cần giải quyết cấp bách trong phạm vi công việc của mình.

4. Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu sẵn sàng đáp ứng nhu cầu của các khách hàng đã có lịch hẹn.

5. Đáp ứng nhu cầu của khách vãng lai, các yêu cầu qua điện thoại và các yêu cầu đột xuất khác.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Quản lý nhân sự.
- Sắp xếp đồ dùng làm việc và hồ sơ.

2. Kiến thức

- Nắm vững quy định của doanh nghiệp về giờ giấc làm việc, nhiệm vụ, nguyên tắc giao tiếp với khách hàng.
- Liệt kê được những công việc cần giải quyết cấp bách trong ngày để thông báo với các đồng nghiệp có liên quan.
- Thông tin về các khách hàng dự kiến tiếp đón trong ngày đã có lịch hẹn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Khu vực làm việc được trang bị tiêu chuẩn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Nhân viên trong bộ phận thực hiện đúng các quy định về giờ làm việc	- Theo dõi, quan sát việc thực hiện các quy định về giờ làm việc của các nhân viên trong bộ phận
- Trường hợp bản thân vắng mặt hoặc đến muộn, báo cáo rõ lý do và bàn giao kịp thời các công việc cần giải quyết gấp	- Phỏng vấn cấp trên và các đồng nghiệp cùng bộ phận
- Hồ sơ, tài liệu sắp xếp để sẵn sàng đáp ứng nhu cầu của các khách hàng đã có lịch hẹn cũng như các đối tượng khách hàng khác	- Quan sát bàn, khu vực làm việc và kiểm tra các tài liệu đã chuẩn bị

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: LẬP THỜI GIAN BIỂU
Mã số công việc: A3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Ghi chép thời gian các cuộc hẹn làm việc và các công việc cần giải quyết. Thường xuyên cập nhật về thời gian và những thay đổi phát sinh (nếu có) của các công việc và cuộc hẹn; đặt lịch công việc cần làm trong ngày và ngày tiếp theo.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Ghi rõ ràng các cuộc hẹn, thời gian và các mốc thời gian cần hoàn thành các công việc vào nhật ký làm việc.
2. Cập nhật vào nhật ký làm việc những cuộc hẹn, thời gian thay đổi, phát sinh trong ngày.
3. Đặt lịch làm việc với các đơn vị và cá nhân có liên quan.
4. Xem xét lại các công việc và sắp xếp chúng trong thời gian biểu của ngày và kiểm điểm các công việc yêu cầu của ngày tiếp theo vào cuối mỗi ngày làm việc.
5. Kiểm tra thường xuyên các công việc tiếp theo để đảm bảo có đủ thời gian nghiên cứu, chuẩn bị và thực hiện trước khi hết hạn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sắp xếp công việc, lịch hẹn.
- Chuẩn bị tài liệu.
- Lập thời gian biểu.

2. Kiến thức

- Thông tin về các cuộc hẹn của khách hàng và thời gian làm việc với khách.
- Thông tin về danh mục các công việc phải làm trong ngày và mốc thời gian hoàn thành.
- Liệt kê được các yêu cầu và công việc dự kiến phải thực hiện trong thời gian tới.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Lịch làm việc.
- Nhật ký công việc.
- Hồ sơ, tài liệu liên quan đến công việc phải giải quyết theo thời gian biểu.
- Trang thiết bị văn phòng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Các cuộc hẹn, công việc, mốc thời gian giải quyết và hoàn thành công việc được ghi đầy đủ, chính xác trong nhật ký lịch làm việc	- Kiểm tra nhật ký lịch làm việc
- Các công việc cần giải quyết trong ngày được ghi rõ ràng vào thời gian biểu của lịch làm việc để đảm bảo không bỏ sót công việc	- Kiểm tra lịch làm việc
- Các công việc của ngày tiếp theo được theo dõi và chuẩn bị để đáp ứng kịp thời	- Phỏng vấn người làm về danh sách các công việc của những ngày tiếp theo hoặc kiểm tra nhật ký lịch làm việc

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XEM XÉT VÀ XÁC ĐỊNH CÁC CÔNG VIỆC PHẢI LÀM TRONG NGÀY

Mã số công việc: B1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Liệt kê toàn bộ các công việc cần giải quyết trong ngày và sắp xếp trật tự, giải quyết chúng; lưu ý những công việc cần giải quyết khẩn cấp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định các công việc cần giải quyết trong ngày đã ghi trong thời gian biểu.

2. Xác định các công việc phát sinh khác cần giải quyết trong ngày.

3. Tùy theo tính chất và nội dung công việc xắp xếp trật tự giải quyết phù hợp.

4. Nhấn mạnh cho các thành viên trong bộ phận về những công việc cần giải quyết khẩn cấp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Cập nhật thông tin.

- Phân tích thông tin.

2. Kiến thức

- Thông tin về các công việc cần giải quyết theo kế hoạch và các công việc đột xuất khác cần giải quyết trong ngày.

- Am hiểu về mức độ, tính chất, nội dung, thời hạn cần hoàn thành của các công việc trong ngày.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thời gian biểu, lịch làm việc.

- Các tài liệu, văn bản giấy tờ cần giải quyết gấp trong ngày.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Các công việc cần giải quyết trong ngày theo thời gian biểu và các công việc đột xuất khác được xác định đầy đủ, chính xác	- Phát vấn về các công việc cần giải quyết trong ngày, sau đó đối chiếu với thời gian biểu và thực tế các công việc khác trong ngày
- Trật tự sắp xếp giải quyết công việc hợp lý theo yêu cầu	- Phát vấn về trật tự giải quyết các công việc đã xác định trong ngày và so sánh với thực tế yêu cầu của công việc

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THẢO LUẬN, XIN Ý KIẾN VỀ CÁCH GIẢI QUYẾT (ĐỐI VỚI NHỮNG CÔNG VIỆC PHỨC TẠP)

Mã số công việc: B2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định những công việc có tính chất phức tạp và những bộ phận phải phối kết hợp để giải quyết công việc đó. Thảo luận trong bộ phận và xin ý kiến giải quyết của cấp trên.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định chính xác những công việc có tính chất phức tạp.

2. Xác định tính liên đới trong việc giải quyết và mời các nhân sự hoặc bộ phận có liên quan cùng thảo luận để đưa ra phương án giải quyết.

3. Tập hợp tất cả các ý kiến về phương án giải quyết và tổng hợp cách giải quyết chung được nhiều người đồng thuận.

4. Trình bày rõ ràng, cụ thể về công việc và phương hướng giải quyết đã được tập thể thảo luận.

5. Phổ biến kịp thời ý kiến của lãnh đạo tới các bộ phận có liên quan.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phối kết hợp để làm việc nhóm.
- Thu thập, chọn lọc và tổng kết thông tin.
- Báo cáo và cung cấp thông tin.

2. Kiến thức

- Am hiểu về mức độ, tính chất, nội dung của các công việc trong ngày.
- Hiểu biết về chức năng thực hiện nhiệm vụ của từng nhân sự trong bộ phận và các bộ phận khác trong doanh nghiệp.
- Thông hiểu mọi ý kiến về công việc của các thành viên.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách các công việc cần thực hiện trong ngày.
- Trang thiết bị văn phòng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Những bộ phận có liên quan đến việc giải quyết các công việc phức tạp được mời đầy đủ để thảo luận đưa ra phương án giải quyết	- Kiểm tra biên bản họp
- Tổng hợp ý kiến chung sau khi đã bàn bạc, thảo luận để báo cáo và xin ý kiến cấp trên theo đúng quy định của doanh nghiệp	- Phỏng vấn cấp trên
- Các ý kiến chỉ đạo của cấp trên được phổ biến đầy đủ, kịp thời tới các bộ phận có liên quan	- Phỏng vấn các bộ phận

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐƯA RA PHƯƠNG ÁN THỰC HIỆN
Mã số công việc: B3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Dự kiến phương án thực hiện các công việc sau khi đã thảo luận và có ý kiến chỉ đạo của cấp trên.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đảm bảo phương án thực hiện chi tiết, khả thi trong thực hiện và đạt được mục tiêu công việc và ý kiến chỉ đạo của cấp trên.

2. Đảm bảo tính pháp lý và các quy định của doanh nghiệp trong phương án thực hiện.

3. Báo cáo cụ thể, chi tiết với cấp trên về phương án thực hiện công việc.

4. Phổ biến kịp thời tới các bộ phận có liên quan về phương án thực hiện (nếu được cấp trên chấp thuận).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân tích, đánh giá, lựa chọn thông tin.
- Lập phương án.
- Kỹ năng báo cáo.

2. Kiến thức

- Hiểu rõ về công việc, mục tiêu yêu cầu đạt được và phương án thực hiện công việc.
- Thông tin về những ý kiến chỉ đạo của cấp trên.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các văn bản quy định của nhà nước, của ngành, của doanh nghiệp có liên quan tới công việc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Phương án thực hiện công việc chi tiết, khả thi và đảm bảo tính pháp lý cũng như quy định của doanh nghiệp	- Kiểm tra phương án thực hiện và phân tích tính khả thi, đồng thời so sánh với các quy định có liên quan
- Báo cáo cấp trên về phương án thực hiện và phổ biến tới các bộ phận có liên quan (nếu được chấp thuận)	- Phỏng vấn cấp trên và các bộ phận có liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHÂN CÔNG NHÂN SỰ THỰC HIỆN
Mã số công việc: B4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phân công nhân sự, quán triệt nội dung công việc để nhân sự hiểu rõ nhiệm vụ được phân công.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đảm bảo lựa chọn nhân sự của bộ phận phù hợp với tính chất công việc.

2. Phối kết hợp hiệu quả với các bộ phận khác khi cần sử dụng nhân sự để giải quyết công việc.

3. Phổ biến chi tiết và đảm bảo nhân sự đã lựa chọn thông hiểu phương án thực hiện công việc.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Đánh giá, lựa chọn nhân sự.
- Truyền đạt thông tin và giải thích.
- Kiểm tra, giám sát.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về trình độ, năng lực thực hiện công việc của từng nhân sự trong bộ phận.
- Am hiểu về toàn bộ công việc, phương án thực hiện, quy trình thực hiện và nhân sự thực hiện công việc.
- Thông tin về tình hình thực hiện công việc của từng nhân sự.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách nhân sự của bộ phận và nhân sự của doanh nghiệp.
- Phương án thực hiện công việc.
- Danh sách nhân sự đã được phân công thực hiện công việc.
- Báo cáo kết quả công việc của người thực hiện.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Nhân sự được lựa chọn có năng lực và kinh nghiệm phù hợp để giải quyết công việc	- Phỏng vấn người làm về lý do phân công nhân sự A cho công việc B, từ đó người đánh giá phân tích tính hợp lý trong việc phân công nhân sự của người làm
- Phương án thực hiện được quán triệt đầy đủ tới nhân sự thực hiện	- Phỏng vấn nhân sự được phân công thực hiện

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KHẢO SÁT NHU CẦU THỊ TRƯỜNG KHÁCH DU LỊCH

Mã số công việc: C1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập kế hoạch khảo sát, thiết kế phiếu khảo sát và thực hiện khảo sát mục đích, động cơ đi du lịch, khả năng thanh toán, thói quen trong tiêu dùng... của khách hàng tiềm năng. Lập báo cáo kết quả khảo sát để phục vụ xây dựng chương trình du lịch.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đảm bảo kế hoạch khảo sát rõ ràng về phạm vi, thời gian, hình thức thực hiện khảo sát.

2. Xác định nhân sự thực hiện khảo sát phù hợp và phân công công việc rõ ràng.

3. Tính toán chính xác về kinh phí thực hiện khảo sát.

4. Soạn thảo phiếu khảo sát đúng theo form mẫu của doanh nghiệp.

5. Thiết kế các câu hỏi khoa học và phù hợp để xác định được động cơ, mục đích đi du lịch của khách hàng tiềm năng.

6. Đảm bảo thực hiện khảo sát đúng theo kế hoạch đã lập.

7. Xác định được mức chi tiêu bình quân dành cho mỗi chuyến đi của từng nhóm đối tượng khách (dựa vào đặc điểm nhân khẩu xã hội như: giới tính, nghề nghiệp, quốc tịch, độ tuổi...).

8. Xác định được mức chi tiêu bình quân mỗi ngày của 1 khách trong nhóm đối tượng khách đó.

9. Xác định được tần xuất, thời gian và thời điểm đi du lịch của khách.

10. Nắm rõ các đặc điểm về tập quán và hành vi tiêu dùng, thị hiếu thẩm mĩ của khách.

11. Điều chỉnh kế hoạch khảo sát kịp thời khi cần thiết.

12. Viết báo cáo về đợt khảo sát:

- Trình bày báo cáo theo đúng thể thức quy định của doanh nghiệp;
- Phân loại cụ thể nhóm đối tượng khách theo mục đích, động cơ đi du lịch;
- Thể hiện đầy đủ các chỉ tiêu khảo sát như: khả năng chi tiêu - thanh toán, thói quen trong tiêu dùng, thị hiếu, thẩm mĩ, tần xuất đi du lịch, thời gian dành cho du lịch... theo từng nhóm đối tượng khách đã phân loại.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch.
- Soạn phiếu trưng cầu ý kiến.
- Viết báo cáo.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về các nhóm động cơ, mục đích đi du lịch của khách du lịch.
- Hiểu biết về những yếu tố ảnh hưởng đến khả năng chi tiêu của khách du lịch.
- Hiểu biết về phát triển chung và mức thu nhập bình quân của các ngành nghề trong xã hội.
- Hiểu biết về tập quán đi du lịch của khách theo nghề nghiệp, theo tôn giáo, theo giới tính, theo độ tuổi...

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính và các trang thiết bị văn phòng khác.
- Phiếu thăm dò ý kiến, bảng hỏi thiết kế theo quy định của doanh nghiệp;
- Nhật ký khảo sát.
- Tài liệu thống kê về khách du lịch (quốc tế, nội địa).
- Kết quả nghiên cứu tài liệu về thói quen, sở thích của khách ở các vùng miền, quốc gia khác nhau.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kế hoạch khảo sát chi tiết, rõ ràng và khả thi	- Kiểm tra kế hoạch khảo sát
- Phiếu khảo sát được thiết kế khoa học, đảm bảo các thông tin cần khảo sát được thể hiện trong phiếu khảo sát	- Kiểm tra phiếu khảo sát
- Báo cáo khảo sát thể hiện đầy đủ các nội dung cần thiết phục vụ đúng mục đích	- Kiểm tra báo cáo khảo sát

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KHẢO SÁT TÀI NGUYÊN DU LỊCH TỰ NHIÊN
Mã số công việc: C2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập kế hoạch khảo sát khả năng cung ứng của tài nguyên du lịch tự nhiên, thực hiện khảo sát tài nguyên du lịch tự nhiên tại địa phương và theo vùng du lịch, khảo sát di sản thiên nhiên thế giới và các khu bảo tồn, khu dự trữ sinh quyển tại Việt Nam. Sau đó đánh giá hiện trạng khai thác tài nguyên du lịch tự nhiên của các doanh nghiệp lữ hành và đưa ra phương hướng khai thác phù hợp với quy định của nhà nước và đặc điểm của doanh nghiệp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đảm bảo kế hoạch khảo sát rõ ràng về phạm vi, thời gian, hình thức thực hiện khảo sát.

2. Xác định nhân sự thực hiện khảo sát phù hợp và phân công công việc rõ ràng.

3. Tính toán chính xác về kinh phí thực hiện khảo sát.

4. Liệt kê và miêu tả chính xác, cụ thể đặc điểm, vị trí của các tài nguyên tại địa phương và tại các vùng du lịch (nếu có):

- Tài nguyên địa hình (đồi núi, hang động, đảo, vịnh, bãi biển...);

- Tài nguyên khí hậu (tài nguyên khí hậu thích hợp với sức khỏe con người, tài nguyên khí hậu phục vụ cho việc chữa bệnh, nghỉ dưỡng...);

- Tài nguyên nước (thác nước, suối khoáng...);

- Tài nguyên sinh vật (tại các khu bảo tồn, vườn quốc gia...).

5. Xác định quy mô (cấp địa phương hay quốc gia) của các tài nguyên đó;

6. Trình bày đầy đủ nội dung chính sách khai thác tài nguyên phục vụ du lịch của chủ sở hữu quản lý tài nguyên.

7. Thống kê đầy đủ các di sản thiên nhiên thế giới (cả những tài nguyên du lịch tự nhiên hiện nay đang xin được công nhận), các khu bảo tồn và khu dự trữ sinh quyển tại Việt Nam.

8. Miêu tả chính xác, cụ thể đặc điểm và vị trí của các di sản, khu bảo tồn, khu dự trữ sinh quyển.

9. Đánh giá và xác định phương hướng khai thác tài nguyên du lịch tự nhiên phù hợp với quy định của nhà nước, đặc điểm kinh doanh của doanh nghiệp.

10. Phối hợp, thống nhất cơ chế khai thác với đơn vị quản lý trực tiếp các nguồn tài nguyên.

11. Viết báo cáo về đợt khảo sát:

- Trình bày báo cáo theo đúng thể thức quy định của doanh nghiệp;

- Lập danh sách các loại hình tài nguyên du lịch theo địa phương, theo vùng du lịch;

- Đối với từng điểm du lịch, liệt kê các khả năng vận chuyển, cung đường vận chuyển, số km và các nhà cung cấp vận chuyển công cộng;

- Nêu các điều kiện và cơ chế khai thác của đơn vị quản lý điểm du lịch đó.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch.

- Tổng hợp thông tin.

- Đặt câu hỏi.

- Đánh giá.

- Đọc bản đồ.

- Viết báo cáo.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về tài nguyên và tài nguyên du lịch tại địa phương theo tuyến, điểm vùng miền trên cả nước.

- Hiểu biết về giao thông đi lại.

- Hiểu biết về các cơ quan chức năng quản lý tài nguyên du lịch.

- Kinh nghiệm khảo sát tài nguyên phục vụ phát triển du lịch.

- Hiểu biết về di sản thiên nhiên thế giới, khu bảo tồn, khu dự trữ sinh quyển tại Việt Nam.

- Thông tin về thực trạng khai thác tài nguyên du lịch tự nhiên.

- Hiểu biết về chính sách khai thác và sử dụng tài nguyên du lịch của các cơ quan quản lý tài nguyên.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản đồ.

- Nhật ký khảo sát.

- Các tài liệu về tài nguyên du lịch tự nhiên.

- Trang website về du lịch.

- Kết quả của các chuyến đi khảo sát trước.

- Giấy bút hoặc máy tính.

- Kết quả thống kê về tài nguyên và tài nguyên du lịch của các ngành có liên quan.

- Quy định khai thác.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kế hoạch khảo sát chi tiết, rõ ràng và khả thi	- Kiểm tra kế hoạch khảo sát
- Phân loại đầy đủ các loại hình tài nguyên du lịch tự nhiên tại địa phương, tại các vùng, tuyến, điểm du lịch	- Kiểm tra báo cáo kết quả khảo sát hoặc phát vấn trực tiếp
- Thống kê đầy đủ các di sản thiên nhiên thế giới, khu bảo tồn và khu dự trữ sinh quyển tại Việt Nam, các tài nguyên du lịch tự nhiên đang xin được công nhận là di sản thế giới	- Kiểm tra báo cáo kết quả khảo sát hoặc phát vấn trực tiếp
- Mô tả chính xác vị trí, đặc điểm và quy mô của các tài nguyên và di sản đó	- Kiểm tra báo cáo kết quả khảo sát hoặc phát vấn trực tiếp
- Đánh giá đúng thực trạng khai thác tài nguyên du lịch tự nhiên của các doanh nghiệp kinh doanh du lịch	- Kiểm tra báo cáo kết quả khảo sát hoặc phát vấn trực tiếp
- Xác định phương hướng khai thác phù hợp với quy định của nhà nước và đặc điểm của doanh nghiệp	- Kiểm tra báo cáo kết quả khảo sát hoặc phát vấn trực tiếp

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KHẢO SÁT TÀI NGUYÊN DU LỊCH NHÂN VĂN
Mã số công việc: C3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập kế hoạch khảo sát tài nguyên du lịch nhân văn, thực hiện khảo sát tài nguyên du lịch nhân văn tại địa phương và theo vùng du lịch, khảo sát di sản văn hóa thế giới ở Việt Nam. Đánh giá hiện trạng khai thác tài nguyên du lịch nhân văn của các doanh nghiệp du lịch và đưa ra phương hướng khai thác phù hợp với quy định của nhà nước và đặc điểm của doanh nghiệp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đảm bảo kế hoạch khảo sát rõ ràng về phạm vi, thời gian, hình thức thực hiện khảo sát.

2. Xác định nhân sự thực hiện khảo sát phù hợp và phân công công việc rõ ràng.

3. Tính toán chính xác về kinh phí thực hiện khảo sát.

4. Liệt kê đầy đủ các loại hình tài nguyên du lịch nhân văn tại địa phương và tại các vùng du lịch (nếu có) bao gồm:

- Các di tích lịch sử văn hóa;
- Các lễ hội;
- Nghề và làng nghề thủ công;
- Đối tượng dân tộc học;
- Sự kiện văn hóa - thể thao - xã hội.

5. Xác định quy mô (cấp địa phương hay quốc gia) của các tài nguyên đó.

6. Miêu tả chính xác, cụ thể về giá trị, đặc điểm và vị trí của các tài nguyên đó.

7. Kể tên và tóm tắt nội dung những chính sách khai thác tài nguyên phục vụ du lịch của chủ sở hữu quản lý tài nguyên.

8. Thống kê đầy đủ các di sản văn hóa thế giới tại Việt Nam.

9. Miêu tả chính xác, cụ thể về đặc điểm và vị trí của các di sản đó.

10. Đánh giá đúng thực trạng khai thác các tài nguyên du lịch nhân văn, các di sản văn hóa thế giới tại Việt Nam của các doanh nghiệp kinh doanh du lịch.

11. Phối hợp, thống nhất cơ chế khai thác với cơ quan quản lý trực tiếp các nguồn tài nguyên nhằm bảo tồn tài nguyên.

12. Đưa ra phương hướng khai thác phù hợp với quy định, với cơ chế đã thống nhất và phù hợp với đặc điểm kinh doanh của doanh nghiệp.

13. Viết báo cáo về đợt khảo sát:

- Trình bày báo cáo theo đúng thể thức quy định của doanh nghiệp;

- Lập danh sách các loại hình tài nguyên du lịch nhân văn theo địa phương, vùng du lịch;

- Đối với từng điểm du lịch, liệt kê khả năng vận chuyển, cung đường vận chuyển, số km và các nhà cung cấp vận chuyển công cộng;

- Nêu các giá trị đặc biệt của tài nguyên du lịch đó;

- Nêu các điều kiện và cơ chế khai thác của đơn vị quản lý điểm du lịch đó.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch.

- Đặt câu hỏi.

- Tổng hợp thông tin.

- Đọc bản đồ.

- Viết báo cáo.

- Kỹ năng vận dụng những kiến thức Việt Nam học để phân tích kết quả khảo sát.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về tài nguyên và tài nguyên du lịch nhân văn của địa phương, vùng khảo sát.

- Hiểu biết về giao thông nơi khảo sát.

- Hiểu biết về các cơ quan chức năng quản lý tài nguyên du lịch.

- Thông tin về các tài nguyên du lịch nhân văn đang trong quá trình xin được công nhận là di sản thế giới.

- Thông tin về thực trạng khai thác tài nguyên du lịch nhân văn.

- Kinh nghiệm khảo sát tài nguyên phục vụ phát triển du lịch.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản đồ.

- Nhật ký khảo sát.

- Các tài liệu về tài nguyên du lịch nhân văn và di sản văn hóa thế giới tại Việt Nam.

- Các trang website về du lịch của Việt Nam.

- Các kết quả thống kê về tài nguyên du lịch nhân văn của các ngành có liên quan.

- Các quy định khai thác tài nguyên du lịch nhân văn.

- Kết quả các chuyến đi khảo sát trước.

- Trang thiết bị văn phòng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kế hoạch khảo sát chi tiết, rõ ràng và khả thi	- Kiểm tra kế hoạch khảo sát
- Phân loại đầy đủ các loại hình tài nguyên du lịch nhân văn, các di sản văn hóa thế giới tại địa phương và tại các vùng du lịch	- Kiểm tra báo cáo kết quả khảo sát hoặc phát vấn trực tiếp người làm
- Xác định chính xác vị trí và quy mô của các loại hình tài nguyên nhân văn đã khảo sát	- Kiểm tra báo cáo kết quả khảo sát hoặc phát vấn trực tiếp người làm
- Trình bày những chính sách khai thác tài nguyên du lịch nhân văn của chủ sở hữu quản lý tài nguyên	- Kiểm tra báo cáo kết quả khảo sát hoặc phát vấn trực tiếp người làm
- Đánh giá đúng thực trạng khai thác tài nguyên du lịch tự nhiên của các doanh nghiệp kinh doanh du lịch	- Kiểm tra báo cáo kết quả khảo sát hoặc phát vấn trực tiếp người làm
- Xác định phương hướng khai thác phù hợp với quy định của nhà nước, với chủ sở hữu tài nguyên và với đặc điểm kinh doanh của doanh nghiệp	- Kiểm tra báo cáo kết quả khảo sát hoặc phát vấn trực tiếp người làm

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KHẢO SÁT CÁC TUYẾN, ĐIỂM DU LỊCH
Mã số công việc: C4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập kế hoạch khảo sát tuyến, điểm du lịch, thực hiện nghiên cứu và thu thập thông tin về vị trí, quy mô, diện tích, tính hấp dẫn của các tuyến điểm du lịch đối với du khách, chính sách khai thác phục vụ phát triển du lịch... của vùng du lịch Bắc Bộ, Bắc Trung Bộ, Nam Bộ và Nam Trung Bộ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đảm bảo kế hoạch khảo sát rõ ràng về phạm vi, thời gian, hình thức thực hiện khảo sát.

2. Xác định nhân sự thực hiện khảo sát phù hợp và phân công công việc rõ ràng.

3. Tính toán chính xác về kinh phí thực hiện khảo sát.

4. Thống kê đầy đủ các điểm, khu, tuyến du lịch của vùng du lịch Bắc Bộ, Bắc Trung Bộ, Nam Bộ và Nam Trung Bộ.

5. Xác định được vị trí, cung đường và các khả năng vận chuyển đến các tuyến, điểm và khu du lịch đó.

6. Liệt kê các giá trị đặc thù của từng vùng du lịch.

7. Viết báo cáo về đợt khảo sát:

- Trình bày báo cáo theo đúng thể thức quy định của doanh nghiệp;
- Lập danh sách các tuyến điểm du lịch của từng vùng du lịch;
- Đối với từng tuyến điểm du lịch, liệt kê các khả năng vận chuyển, cung đường vận chuyển, số km và các nhà cung cấp vận chuyển công cộng;
- Nêu các giá trị đặc biệt của từng tuyến điểm;
- Nêu các điều kiện và cơ chế khai thác của đơn vị quản lý tuyến điểm du lịch đó.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch.
- Đặt câu hỏi.
- Thu thập thông tin.
- Đọc bản đồ.
- Nhận biết tính hấp dẫn của các tuyến điểm du lịch.
- Viết báo cáo.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về phân vùng du lịch Bắc Bộ, Bắc Trung Bộ, Nam Bộ và Nam Trung Bộ.
- Hiểu biết về tài nguyên du lịch của vùng.
- Hiểu biết về giao thông tại các vùng du lịch.
- Hiểu biết về các cơ quan chức năng quản lý tài nguyên du lịch của mỗi vùng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản đồ giao thông và bản đồ du lịch.
- Nhật ký khảo sát.
- Các tài liệu về điểm, tuyến, khu, vùng du lịch.
- Các trang web du lịch của các vùng du lịch trong cả nước.
- Kết quả các chuyến đi khảo sát trước.
- Trang thiết bị văn phòng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kế hoạch khảo sát chi tiết, rõ ràng và khả thi	- Kiểm tra kế hoạch khảo sát
- Thống kê các điểm, khu, tuyến du lịch của vùng du lịch Bắc Bộ, Bắc Trung Bộ, Nam Trung Bộ và Nam Bộ	- Kiểm tra báo cáo kết quả khảo sát hoặc phát vấn trực tiếp người làm
- Xác định vị trí, cung đường và các khả năng vận chuyển đến các tuyến, điểm và khu du lịch của 3 vùng du lịch Bắc Bộ, Bắc Trung Bộ, Nam Trung Bộ và Nam Bộ	- Kiểm tra báo cáo kết quả khảo sát hoặc phát vấn trực tiếp người làm
- Liệt kê các giá trị đặc thù của từng vùng du lịch	- Kiểm tra báo cáo kết quả khảo sát hoặc phát vấn trực tiếp người làm

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC CUNG ỨNG CỦA CÁC NHÀ CUNG CẤP VÀ DOANH NGHIỆP

Mã số công việc: C5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập kế hoạch khảo sát khả năng cung ứng của các nhà cung cấp dịch vụ, thực hiện khảo sát, đánh giá điều kiện cơ sở vật chất của các nhà cung cấp dịch vụ, xem xét mức độ đáp ứng nhu cầu cho các đối tượng khách của các nhà cung cấp dịch vụ và đánh giá khả năng cung ứng dịch vụ của doanh nghiệp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đảm bảo kế hoạch khảo sát rõ ràng về phạm vi, thời gian, hình thức thực hiện khảo sát.

2. Xác định nhân sự thực hiện khảo sát phù hợp và phân công công việc rõ ràng.

3. Tính toán chính xác về kinh phí thực hiện khảo sát.

4. Liệt kê được danh sách, địa chỉ liên hệ, người liên hệ của các khách sạn, nhà hàng, cửa hàng mua sắm vui chơi giải trí... tại các điểm dừng và điểm tham quan trên các tuyến du lịch đã khảo sát phục vụ cho việc thiết kế các tour du lịch.

5. Miêu tả được đặc điểm cơ sở vật chất của các nhà cung cấp dịch vụ đã khảo sát (mới, cũ, hiện đại, đạt tiêu chuẩn của doanh nghiệp và của ngành...).

6. Xác định được quy mô hoạt động của nhà cung cấp dịch vụ (diện tích, xếp hạng, số lượng...).

7. Xác định được mức độ đáp ứng dịch vụ về số lượng, chất lượng, chủng loại của các nhà cung cấp dịch vụ cho các đối tượng khách khác nhau.

8. Đưa ra danh sách dự kiến các nhà cung cấp dịch vụ sẽ lựa chọn tương quan với đối tượng khách hàng tiềm năng.

9. Xác định được đặc điểm nguồn nhân lực của doanh nghiệp (số lượng, trình độ chuyên môn, tinh thần, thái độ, tác phong làm việc...) có thể phục vụ cho tuyến hành trình đã khảo sát.

10. Đánh giá được năng lực tài chính, cơ sở vật chất và các khả năng xã hội đáp ứng nhu cầu phục vụ khách du lịch của doanh nghiệp.

11. Viết báo cáo kết quả khảo sát:

- Liệt kê các nhà cung cấp khả thi, phù hợp với tiêu chí kinh doanh của doanh nghiệp;
- Mô tả sơ lược đặc điểm dịch vụ;
- Nhân viên đầu mối liên hệ của nhà cung cấp đó.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch.
- Quan sát.
- Đánh giá, lựa chọn.
- Viết báo cáo.

2. Kiến thức

- Thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ tại các địa phương nơi khảo sát.
- Hiểu biết về tiêu chuẩn dịch vụ du lịch (ăn, nghỉ, vui chơi giải trí...) của ngành, của khu vực và quốc tế.
- Hiểu biết về các tuyến, điểm du lịch.
- Hiểu biết tổng quan về hệ thống các nhà cung cấp dịch vụ trên cả nước.
- Hiểu biết đặc điểm của các tập khách hàng tiềm năng.
- Hiểu biết về nguồn nhân lực, tình hình tài chính và cơ sở vật chất cũng như các năng lực xã hội của doanh nghiệp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Mẫu nhật ký khảo sát.
- Danh bạ diện thoại của các địa phương khảo sát.
- Các trang website về du lịch.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kế hoạch khảo sát chi tiết, rõ ràng và khả thi	- Kiểm tra kế hoạch khảo sát
- Thống kê được danh sách, địa chỉ liên hệ, người liên hệ của các khách sạn, nhà hàng, cửa hàng mua sắm vui chơi giải trí... tại các điểm dừng và điểm tham quan trên các tuyến du lịch phục vụ cho việc thiết kế các tour du lịch	- Kiểm tra báo cáo kết quả khảo sát hoặc phát vấn trực tiếp
- Xác định được đặc điểm cơ sở vật chất, quy mô hoạt động của nhà cung cấp đã khảo sát	- Kiểm tra báo cáo kết quả khảo sát hoặc phát vấn trực tiếp
- Lập danh sách các nhà cung cấp dịch vụ dự kiến sẽ lựa chọn tương quan với đối tượng khách hàng tiềm năng	- Kiểm tra danh sách dự kiến các nhà cung cấp dịch vụ
- Năng lực hoạt động của doanh nghiệp (hay năng lực cung cấp các sản phẩm dịch vụ) được xác định chính xác	- Phỏng vấn người làm về năng lực cung cấp các sản phẩm dịch vụ của doanh nghiệp lữ hành

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG TUYẾN HÀNH TRÌNH CƠ BẢN VÀ PHƯƠNG ÁN THAM QUAN

Mã số công việc: C6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lựa chọn tuyến hành trình cơ bản và phương án tham quan du lịch cụ thể, phù hợp nhất với mục đích cũng như các đặc điểm của đối tượng khách hàng. Việc xây dựng phương án tham quan cần phải xác định rõ hình thức tổ chức, địa điểm tham quan và khoảng thời gian dành cho từng hoạt động tham quan cụ thể trong chương trình du lịch.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định được ít nhất 02 tuyến hành trình cơ bản trong chương trình dựa trên nhu cầu của khách và khả năng đáp ứng của tài nguyên du lịch.

2. Đảm bảo tuyến hành trình phù hợp với thời gian đi du lịch và mục đích chuyến đi của du khách.

3. Dựa vào các thông tin đã khảo sát về tài nguyên du lịch, đưa ra ít nhất 02 phương án tham quan phù hợp với tuyến hành trình đã xác định, phù hợp với mục đích, đặc điểm của đối tượng khách du lịch.

4. Xác định rõ hình thức tổ chức, địa điểm và khoảng thời gian dành cho từng hoạt động tham quan.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lựa chọn tuyến hành trình phù hợp.
- Lựa chọn điểm tham quan.
- Phân tích đánh giá các điểm nhấn của chương trình.
- Đọc bản đồ.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về các tuyến điểm du lịch.
- Hiểu biết về nhu cầu của đối tượng khách du lịch mà doanh nghiệp hướng tới.
- Hiểu biết về các điểm tham quan du lịch trên tuyến hành trình cơ bản.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thông tin, tư liệu của chuyến khảo sát.
- Báo cáo kết quả nghiên cứu nhu cầu thị trường khách du lịch.
- Giấy bút hoặc máy tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tuyến hành trình cơ bản phù hợp với thời gian và mục đích đi du lịch của khách	- Kiểm tra bản xây dựng tuyến hành trình cơ bản
- Phương án tham quan phù hợp với đoàn khách và cụ thể về hình thức tổ chức, địa điểm, khoảng thời gian dành cho hoạt động tham quan	- Kiểm tra phương án tham quan
- Phương án tham quan dự phòng phù hợp với đoàn khách	- Kiểm tra phương án tham quan dự phòng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG PHƯƠNG ÁN VẬN CHUYỂN
Mã số công việc: C7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định các cung đường đi trên tuyến hành trình cơ bản đã xây dựng, lựa chọn loại phương tiện vận chuyển phù hợp với đặc điểm của từng lộ trình trên tuyến hành trình và đáp ứng những yêu cầu đặc biệt của khách hàng. Bên cạnh đó, người xây dựng chương trình cũng phải đưa ra một phương án vận chuyển dự phòng khác để thay thế khi cần thiết.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định tất cả các khả năng có thể vận chuyển khách du lịch trên tuyến hành trình.

2. Miêu tả chi tiết về các phương án vận chuyển có thể sử dụng được trên tuyến hành trình: số km, thời gian, ưu và nhược điểm của mỗi phương án....

3. Lựa chọn loại hình vận chuyển phù hợp với đặc điểm của đoàn khách và đặc điểm của chương trình tham quan.

4. Đảm bảo mức độ an toàn cao, mức chi phí thấp, tiết kiệm thời gian và đem lại sự tiện nghi nhất cho khách.

5. Các yêu cầu đặc biệt của khách về vận chuyển được chú ý.

6. Kết hợp các loại hình vận chuyển để tránh nhàm chán, mệt mỏi cho khách (nếu có thể).

7. Đưa ra phương án thay thế phù hợp trong trường hợp xảy ra sự cố, hỏng hóc dọc đường.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Đọc bản đồ.
- Lựa chọn loại hình vận chuyển và kết hợp các loại hình vận chuyển.
- Lập phương án.

2. Kiến thức

- Am hiểu các tuyến đường giao thông Việt Nam.
- Hiểu biết về các loại phương tiện vận chuyển cũng như ưu điểm và nhược điểm của mỗi loại hình vận chuyển.
- Hiểu biết về các hãng vận chuyển đường bộ, hàng không, sắt, thủy.
- Am hiểu đặc điểm, nhu cầu, sở thích của đoàn khách.
- Thông tin về các yêu cầu đặc biệt của khách về vận chuyển.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản đồ.
- Danh bạ các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển công cộng.
- Bảng giờ hoạt động của các loại phương tiện công cộng.
- Trang thiết bị văn phòng: giấy bút, máy tính...

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Loại hình vận chuyển phù hợp với đặc điểm của chương trình tham quan và đặc điểm của đoàn khách	- Kiểm tra phương án vận chuyển và so sánh với chương trình tham quan và đặc điểm của đoàn khách
- Phương án vận chuyển an toàn, linh hoạt, tiết kiệm chi phí	- Kiểm tra phương án vận chuyển và so sánh với cơ cấu chi phí của chương trình du lịch
- Đưa ra phương án vận chuyển dự phòng khả thi	- Kiểm tra phương án vận chuyển dự phòng và so sánh với đặc điểm của chương trình du lịch

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG PHƯƠNG ÁN LƯU TRÚ, ĂN UỐNG
Mã số công việc: C8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lựa chọn cơ sở lưu trú, ăn uống phù hợp nhất với đặc điểm của phương án tham quan và đặc điểm của đoàn khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lựa chọn các cơ sở phục vụ lưu trú nằm trên tuyến hành trình cơ bản đã xây dựng và phù hợp với đặc điểm của phương án tham quan.

2. Các tiêu thức trong lưu trú như: thứ hạng, quy mô, vị trí, kiến trúc, mức giá, các dịch vụ bổ sung... phù hợp với những yêu cầu cơ bản của đối tượng khách hàng doanh nghiệp muốn hướng tới.

3. Lập được danh sách dự kiến những nhà cung cấp dịch vụ lưu trú cho chương trình du lịch đang xây dựng.

4. Lựa chọn các cơ sở phục vụ ăn uống nằm trên tuyến hành trình cơ bản đã xây dựng và phù hợp với đặc điểm của phương án tham quan.

5. Các tiêu thức trong ăn uống như: vị trí, thực đơn, quy mô, danh tiếng, phương thức phục vụ... phù hợp với những yêu cầu cơ bản của đối tượng khách hàng doanh nghiệp muốn hướng tới.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Cập nhật thông tin.
- Đánh giá, lựa chọn.
- Giao tiếp.

2. Kiến thức

- Hiểu rõ các quy định về lưu trú của Luật Du lịch Việt Nam.
- Hiểu biết về các nhà cung ứng dịch vụ lưu trú cho doanh nghiệp trên tuyến hành trình xây dựng.
- Am hiểu đặc điểm, nhu cầu, sở thích của đoàn khách.
- Kiến thức về văn hóa ẩm thực.
- Hiểu biết về các nhà cung ứng dịch vụ lưu trú, ăn uống cho doanh nghiệp trên tuyến hành trình xây dựng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách các cơ sở lưu trú, ăn uống trên tuyến hành trình.
- Bản báo cáo kết quả khảo sát các cơ sở cung cấp dịch vụ lưu trú, ăn uống.
- Trang thiết bị văn phòng: bút, giấy, máy tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Danh sách những nhà cung cấp dịch vụ lưu trú cho chương trình phù hợp với tuyến hành trình với phương án tham quan, đặc điểm và sở thích của tập khách hàng mà doanh nghiệp muốn hướng tới	- Kiểm tra danh sách các nhà cung cấp dịch vụ lưu trú dự kiến cho chương trình và phỏng vấn trực tiếp về lý do lựa chọn những nhà cung cấp đó
- Danh sách những nhà cung cấp dịch vụ ăn uống cho chương trình phù hợp với tuyến hành trình, với phương án tham quan, đặc điểm và sở thích của tập khách hàng mà doanh nghiệp muốn hướng tới	- Kiểm tra danh sách các nhà cung cấp dịch vụ ăn uống dự kiến cho chương trình và phỏng vấn trực tiếp về lý do lựa chọn những nhà cung cấp đó

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG PHƯƠNG ÁN VUI CHƠI, GIẢI TRÍ, MUA SẮM...

Mã số công việc: C9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đưa ra các điểm vui chơi, giải trí, mua sắm phù hợp đáp ứng nhu cầu và tâm lý khách du lịch.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định được nhu cầu vui chơi giải trí, mua sắm... của nhóm đối tượng khách hàng mà chương trình muốn hướng tới.

2. Liệt kê danh sách các địa điểm, các nhà cung cấp dịch vụ vui chơi giải trí, mua sắm... trên tuyến hành trình.

3. Mô tả về quy mô, đặc điểm (vị trí, diện tích, các loại hình vui chơi giải trí, giờ đóng mở cửa, giá cả, chất lượng...) của địa điểm, của các nhà cung cấp dịch vụ này.

4. Xác định được thời gian tối thiểu cần có cho dịch vụ vui chơi giải trí, mua sắm để bố trí thời gian trong lịch trình.

5. Kết hợp giữa nhu cầu, mục đích đi du lịch của nhóm đối tượng khách với đặc điểm các địa điểm, các nhà cung cấp dịch vụ vui chơi, giải trí, mua sắm... trên tuyến hành trình và đặc điểm của phương án tham quan để đưa ra phương án vui chơi giải trí, mua sắm... phù hợp, khả thi.

6. Đảm bảo tỷ lệ thời gian dành cho dịch vụ này hợp lý so với quỹ thời gian thực hiện mục đích chính của chuyến du lịch.

7. Nhấn mạnh vào những dịch vụ vui chơi giải trí đặc trưng của vùng miền.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tư vấn khách hàng.
- Tổng hợp.
- Đánh giá, lựa chọn.

2. Kiến thức

- Am hiểu về mục đích đi du lịch, nhu cầu vui chơi giải trí, mua sắm... của nhóm đối tượng khách hàng mà chương trình muốn hướng tới.
- Hiểu biết về các địa điểm, các chương trình vui chơi giải trí, các nhà cung cấp dịch vụ vui chơi giải trí, mua sắm trên tuyến hành trình.
- Hiểu biết về văn hóa điểm đến.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản báo cáo kết quả khảo sát, mục đích nhu cầu vui chơi giải trí, mua sắm... của nhóm đối tượng khách hàng mà chương trình muốn hướng tới.

- Giấy, bút hoặc máy tính.

- Danh mục các dịch vụ vui chơi giải trí, mua sắm.. và các nhà cung cấp trên tuyến hành trình đã xây dựng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Nhu cầu vui chơi, giải trí, mua sắm của nhóm đối tượng khách hàng mà doanh nghiệp muốn hướng tới được xác định đầy đủ	- Phỏng vấn trực tiếp người xây dựng chương trình, so sánh với bản báo cáo kết quả khảo sát nhu cầu thị trường khách du lịch
- Danh sách các địa điểm, các nhà cung cấp dịch vụ vui chơi giải trí, mua sắm... trên tuyến hành trình rõ ràng, đầy đủ	- Kiểm tra sổ ghi danh sách các địa điểm, các nhà cung cấp dịch vụ
- Phương án vui chơi giải trí, mua sắm... phù hợp với sở thích, mục đích của nhóm đối tượng khách và đặc điểm của tuyến hành trình	- Kiểm tra lịch trình chi tiết của chương trình và phỏng vấn về lý do lựa chọn những điểm chơi giải trí, mua sắm... so sánh với bản báo cáo kết quả khảo sát nhu cầu thị trường khách du lịch

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG LỊCH TRÌNH CHI TIẾT
Mã số công việc: C10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kết nối các phương án tham quan, vận chuyển, lưu trú, ăn uống và các hoạt động khác theo từng buổi trong ngày và từng ngày cụ thể trong toàn bộ chương trình.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Sắp xếp các hoạt động vận chuyển, tham quan, ăn uống, lưu trú đầy đủ, theo trật tự của từng buổi trong ngày.

2. Đảm bảo cường độ các hoạt động phù hợp với đặc điểm tâm sinh lý của đoàn khách.

3. Ấn định thời gian bắt đầu của từng buổi trong lịch trình.

4. Miêu tả ngắn gọn để làm nổi bật giá trị đặc sắc của từng điểm tham quan.

5. Hoàn thiện thể thức trình bày lịch trình chi tiết theo quy định của doanh nghiệp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Soạn thảo văn bản.
- Miêu tả.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về các phương án vận chuyển, tham quan, lưu trú, ăn uống và các hoạt động khác của chương trình du lịch.
- Am hiểu về đặc điểm tâm sinh lý của đối tượng khách mà chương trình muốn hướng tới.
- Am hiểu về các điểm tham quan và các dịch vụ có trong chương trình.
- Hiểu biết về quy định, thể thức trình bày lịch trình chi tiết chương trình du lịch của doanh nghiệp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các phương án vận chuyển, tham quan, lưu trú, ăn uống và các hoạt động khác đã xây dựng.
- Giấy, bút, máy tính.
- Một số lịch trình chi tiết mẫu.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Lịch trình chi tiết được thể hiện cụ thể về thời gian, địa điểm, các hoạt động tham quan du lịch, ăn nghỉ, vui chơi giải trí và các hoạt động khác	- Kiểm tra lịch trình chi tiết
- Thể thức trình bày lịch trình chi tiết theo quy định của doanh nghiệp	- Kiểm tra lịch trình chi tiết

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TÍNH GIÁ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH
Mã số công việc: C11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Cộng giá thành trực tiếp của chương trình du lịch với các khoản chi phí chung, lợi nhuận của doanh nghiệp và các khoản thuế phải nộp của chương trình.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định đúng, đủ các loại chi phí trực tiếp trong quá trình thực hiện chuyến đi của khách trong chương trình như: ăn, nghỉ, vận chuyển, tham quan, vui chơi - giải trí, hướng dẫn, thị thực (visa), bảo hiểm....

2. Tính giá thành trực tiếp cho một khách theo đúng công thức quy định.

3. Xác định đầy đủ, chính xác các khoản chi phí khác ngoài giá thành như: chi phí chung, lợi nhuận, hoa hồng đại lý (nếu có), các khoản thuế phải nộp và các chi phí khác... theo quy định của nhà nước và của doanh nghiệp.

4. Tính giá bán của chương trình theo đúng công thức quy định.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tính toán.
- Sử dụng máy tính.

2. Kiến thức

- Hiểu biết và cập nhật chính xác các loại chi phí phải trả trong quá trình thực hiện chương trình du lịch.
- Các quy định của Nhà nước, của doanh nghiệp về giá, thuế....
- Am hiểu công thức tính giá thành trực tiếp và giá bán của chương trình du lịch.
- Thông tin về giá cả của các tour du lịch cùng loại trên thị trường.
- Vận dụng các quy định của doanh nghiệp và Nhà nước về giá và chi phí.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính bảng giá của các đơn vị cung cấp dịch vụ.
- Các biểu giá, định mức chi phí của doanh nghiệp và nhà nước.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Các loại chi phí trực tiếp phải trả trong quá trình thực hiện chương trình du lịch được tính đầy đủ, chính xác	- Kiểm tra cách thức xác định các chi phí
- Kết quả giá thành chính xác	- Kiểm tra cách thức tính toán và kết quả tính giá thành trực tiếp
- Kết quả giá bán của chương trình chính xác, đảm bảo các tỷ lệ về chi phí theo quy định của doanh nghiệp	- Kiểm tra cách thức tính toán và kết quả của giá bán, so sánh tỷ lệ của các loại chi phí khác ngoài giá thành với quy định của doanh nghiệp

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG QUY ĐỊNH CỦA CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

Mã số công việc: C12

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đưa ra mức giá của chương trình (đã được tính), điều kiện áp dụng, những quy định về vận chuyển, ăn, nghỉ... theo mức giá đó. Những quy định về giấy tờ, thị thực (visa), hộ chiếu, xuất nhập cảnh (nếu có). quy định về đăng ký đặt chỗ, đặt tiền trước, hình thức và thời gian thanh toán. Phương thức xử lý khi hoãn, hủy hợp đồng. trách nhiệm của doanh nghiệp lữ hành và cách thức xử lý trong các trường hợp bất khả kháng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đưa ra đầy đủ, rõ ràng các điều kiện được áp dụng về giá theo mức giá đã tính toán.

2. Quy định cụ thể, rõ ràng về số lượng, chất lượng, chủng loại của các dịch vụ vận chuyển, lưu trú và ăn uống và các dịch vụ khác theo mức giá áp dụng.

3. Quy định cụ thể, rõ ràng về hình thức đăng ký đặt chỗ, đặt tiền trước, chế độ phạt khi hủy hợp đồng, hình thức và thời gian thanh toán theo quy định của doanh nghiệp.

4. Quy định cụ thể về giấy tờ, visa, hộ chiếu, các thủ tục xuất nhập cảnh (nếu có) theo quy định của doanh nghiệp và của nhà nước.

5. Quy định cụ thể, rõ ràng về trách nhiệm của doanh nghiệp lữ hành trong việc tổ chức thực hiện chương trình du lịch.

6. Quy định chi tiết, đầy đủ về các cách thức xử lý khi có các trường hợp bất khả kháng xảy ra.

7. Các quy định trên phải tuân theo quy định chung của Nhà nước và của ngành du lịch.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân tích.
- Lựa chọn.
- Xử lý tình huống.

2. Kiến thức

- Am hiểu về chương trình du lịch, về lịch trình chi tiết.

- Thông tin về những nội dung có liên quan đến chương trình (giá thành, giá bán, dịch vụ bao gồm...).

- Hiểu biết về thông lệ kinh doanh lữ hành.

- Hiểu biết về quy định của doanh nghiệp.

- Am hiểu về các văn bản pháp lý của nhà nước, của ngành và của doanh nghiệp quy định về trách nhiệm của doanh nghiệp lữ hành.

- Hiểu biết về: Thủ tục xuất nhập cảnh, hải quan, kiểm dịch... và các văn bản có liên quan đến xuất nhập cảnh.

- Hiểu biết về các hợp đồng kinh tế của ngành.

- Kinh nghiệm trong việc đưa ra phương thức xử lý các trường hợp bất khả kháng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính, bảng giá của các nhà cung cấp dịch vụ, quy định của doanh nghiệp và Nhà nước.

- Các văn bản pháp lý quy định về hoạt động du lịch, lữ hành và các thủ tục khác.

- Giấy, bút, máy tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Mức giá áp dụng cho chương trình và các điều kiện áp dụng mức giá đó được trình bày chính xác, đầy đủ trong quy định	- Kiểm tra văn bản quy định của chương trình
- Quy định về các mức dịch vụ khách được hưởng cụ thể, chi tiết, phù hợp với mức giá của chương trình	- Kiểm tra văn bản quy định của chương trình
- Các quy định về thủ tục mua chương trình được đưa ra đầy đủ, cụ thể	- Kiểm tra văn bản quy định của chương trình
- Trách nhiệm của doanh nghiệp lữ hành trong tổ chức thực hiện chương trình được thể hiện rõ ràng	- Kiểm tra văn bản quy định của chương trình
Phương thức xử lý các trường hợp bất khả kháng đưa ra chi tiết, cụ thể, phù hợp với quy định chung của ngành và của nhà nước	- Kiểm tra văn bản quy định của chương trình

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH MẪU (ĐỊNH HÌNH/PILOT TOUR)

Mã số công việc: C13

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức thực hiện chương trình du lịch đã thiết kế và lấy ý kiến đánh giá về tour mẫu của các chuyên gia, doanh nghiệp lữ hành nhận bán tour và các đơn vị có liên quan để hoàn thiện chương trình.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập kế hoạch chi tiết thực hiện chương trình du lịch mẫu, kế hoạch bao gồm những nội dung cơ bản sau:

- Dự kiến các đơn vị và cá nhân tham gia;
- Thời gian thực hiện cụ thể;
- Phân công nhân sự tham gia tổ chức thực hiện chương trình phù hợp với yêu cầu của chương trình;
- Số lượng người tham gia;
- Tiêu chuẩn, chất lượng của các dịch vụ;
- Dự trù kinh phí.

2. Bảo đảm mọi nhân sự đều thông hiểu kế hoạch thực hiện.

3. Thực hiện đúng theo kế hoạch đã xây dựng.

4. Điều chỉnh kịp thời khi cần thiết.

5. Lập báo cáo chi tiết về sự thực hiện chương trình du lịch mẫu và những điều cần rút kinh nghiệm trong tổ chức.

6. Thu được toàn bộ nhận xét đánh giá của các thành viên tham gia.

7. Đánh giá những mặt được và chưa được của chương trình mẫu.

8. Tổng hợp ý kiến của các thành viên tham gia.

9. Bổ sung, điều chỉnh chương trình (nếu có).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch.
- Tổ chức điều hành.
- Tính toán.
- Giao tiếp.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về điều hành, hướng dẫn tour cụ thể.
- Am hiểu về chương trình du lịch và các tuyến điểm trong chương trình.
- Hiểu biết về năng lực của các cá nhân trong bộ phận.
- Thông tin về các nhà cung cấp trên tuyến hành trình.
- Am hiểu về chương trình du lịch và các tuyến điểm trong chương trình.
- Hiểu biết đầy về đủ về kế hoạch thực hiện.
- Thông tin về kết quả chuyến đi.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tài liệu thông tin của chuyến khảo sát về tuyến điểm của chương trình.
- Chương trình du lịch đã xây dựng.
- Phương tiện vận chuyển.
- Mẫu phiếu đánh giá về các nội dung trong chương trình.
- Kế hoạch chi tiết thực hiện chương trình du lịch mẫu (PILOT TOUR).
- Kinh phí thực hiện.
- Máy ảnh, máy quay.
- Loa, que chỉ, túi y tế....
- Giấy, bút, máy tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kế hoạch thực hiện chương trình du lịch mẫu được xây dựng chi tiết, cụ thể	- Kiểm tra kế hoạch
- Thực hiện theo đúng kế hoạch chương trình du lịch mẫu đã xây dựng	- Xem báo cáo thực hiện chương trình du lịch mẫu
- Kịp thời điều chỉnh các sai sót hoặc những chi tiết chưa hợp lý	- Xem báo cáo thực hiện chương trình du lịch mẫu
- Những điểm được và chưa được của chương trình mẫu được chỉ ra sau chuyến đi	- Kiểm tra báo cáo tổng kết sau chuyến đi
- Điều chỉnh chương trình dựa vào kết quả đánh giá chương trình sau chuyến đi	- Kiểm tra chương trình du lịch mẫu sau khi điều chỉnh

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: QUẢNG CÁO CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH
Mã số công việc: D1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định thời điểm những chương trình, sản phẩm muốn quảng cáo, độ dài thời gian của chiến dịch quảng cáo, thị trường khách hàng muốn hướng tới. Từ đó xác định hình thức, nội dung quảng cáo. Xây dựng kế hoạch quảng cáo, tiến hành quảng cáo và sau khi kết thúc đợt quảng cáo doanh nghiệp phải lập báo cáo đánh giá kết thực hiện.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Họp bàn với các bộ phận có liên quan để đảm bảo nhất trí bàn bạc đưa ra kế hoạch quảng cáo.

2. Xác định chính xác mục đích của đợt quảng cáo.

3. Xác định không gian và thời gian quảng cáo phù hợp với đối tượng khách hàng mà doanh nghiệp muốn hướng tới.

4. Lựa chọn những sản phẩm, chương trình du lịch quảng cáo phù hợp với mục đích của đợt quảng cáo và đối tượng khách hàng muốn hướng tới.

5. Lựa chọn hình thức quảng cáo phù hợp với đặc điểm tâm lý của thị trường khách hàng mục tiêu.

6. Xây dựng chi tiết kinh phí quảng cáo.

7. Trong trường hợp doanh nghiệp thuê đơn vị quảng cáo:

- Lựa chọn đơn vị quảng cáo phù hợp với yêu cầu và khả năng của doanh nghiệp;

- Đàm phán, ký kết hợp đồng quảng cáo theo quy định của doanh nghiệp và của nhà nước.

8. Trong trường hợp doanh nghiệp tự tổ chức quảng cáo:

- Xây dựng nội dung quảng cáo phù hợp với luật quảng cáo;

- Nội dung quảng cáo nêu bật được tính đặc thù và ưu thế của sản phẩm;

- Nội dung rõ ràng, dễ hiểu, dễ nhớ, gây ấn tượng;

- Phân công nhân sự thực hiện phù hợp và phổ biến cụ thể mục đích, không gian, thời gian, cách thức quảng cáo... cho nhân sự thực hiện quảng cáo;

- Phổ biến tiêu chuẩn đánh giá nhân sự thực hiện quảng cáo;

- Các thiết bị chuyên dụng dành cho quảng cáo phù hợp với hình thức quảng cáo.

9. Điều chỉnh kế hoạch quảng cáo kịp thời khi cần thiết.

10. Đánh giá chính xác tiến độ, kinh phí thực hiện quảng cáo so với kế hoạch đã định kế hoạch.

11. Đưa ra báo cáo về doanh số, về tình hình bán hàng sau quảng cáo vào cuối mùa vụ du lịch.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp, đàm phán.
- Lập kế hoạch.
- Lựa chọn.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về:

+ Mỹ thuật quảng cáo;

+ Các điều kiện tổ chức hoạt động quảng cáo, các nguyên tắc trong quảng cáo;

+ Các hình thức, đặc điểm của quảng cáo;

+ Luật Quảng cáo;

+ Ưu điểm và nhược điểm của mỗi loại hình thức quảng cáo.

- Kiến thức về sản phẩm của doanh nghiệp, các điểm hấp dẫn của từng sản phẩm sẽ quảng cáo.
- Am hiểu về thị trường khách hàng mục tiêu muốn hướng tới.
- Thông tin quỹ tài chính dành cho hoạt động quảng cáo của doanh nghiệp.
- Hiểu rõ về kế hoạch quảng cáo.
- Hiểu biết về kế hoạch dự phòng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tài liệu quảng cáo mẫu để tham khảo (các ấn phẩm quảng cáo..).
- Bản báo cáo kết quả nghiên cứu thị trường.
- Các sản phẩm, chương trình du lịch của doanh nghiệp.
- Danh sách các đơn vị tổ chức quảng cáo cho ngành du lịch.
- Các hợp đồng quảng cáo mẫu.
- Các phiên bản quảng cáo mẫu.
- Giấy, bút hoặc máy tính.
- Danh sách nhân sự.
- Các thiết bị chuyên dụng cho mỗi hình thức quảng cáo.
- Luật Quảng cáo.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kế hoạch thực hiện đợt quảng cáo được xây dựng cụ thể, chi tiết bao gồm: mục đích, không gian, thời gian của đợt quảng cáo được xác định cụ thể, sản phẩm quảng cáo, hình thức quảng cáo, kinh phí của đợt quảng cáo...	- Kiểm tra kế hoạch chi tiết của đợt quảng cáo hoặc phát vấn người làm về các chi tiết của kế hoạch
- Lựa chọn đơn vị thuê quảng cáo phù hợp với yêu cầu của doanh nghiệp trong trường hợp doanh nghiệp đi thuê quảng cáo	- Kiểm tra hợp đồng thuê quảng cáo
- Nội dung quảng cáo đảm bảo trung thực, đúng luật và nêu bật được tính đặc thù của sản phẩm	- Kiểm tra nội dung quảng cáo
- Kết quả quảng cáo được thể hiện tại báo cáo về doanh số, về tình hình bán hàng sau quảng cáo vào cuối mùa vụ du lịch	- Kiểm tra báo cáo về doanh số và tình hình bán hàng của doanh nghiệp vào cuối mùa vụ

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC KHUYẾN MẠI
Mã số công việc: D2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập chương trình khuyến mại và thực hiện đợt khuyến mại một cách hiệu quả nhằm duy trì thị phần khách du lịch của doanh nghiệp trên thị trường.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập kế hoạch tổ chức khuyến mại dựa vào kế hoạch chung toàn năm của doanh nghiệp.

2. Kế hoạch khuyến mại phải chi tiết hóa những nội dung cơ bản sau:

- Lựa chọn thời điểm tổ chức khuyến mại phù hợp với tình hình hoạt động của doanh nghiệp và đặc điểm kinh doanh của ngành (có thể vào đầu mùa du lịch hoặc cuối mùa du lịch);
- Xác định mục đích, không gian, thời gian của đợt khuyến mại;
- Xây dựng chính sách khuyến mại cụ thể, chi tiết, phù hợp các cấp kênh phân phối cũng như với khách mua lẻ để đảm bảo lợi ích của họ không bị mâu thuẫn nhau;
- Chỉ rõ phối, kết hợp chặt chẽ với những nhà cung cấp dịch vụ nào trong thời gian khuyến mại để nhận được sự hỗ trợ tối đa từ phía các nhà cung cấp;
- Phân công nhân sự thực hiện rõ ràng, cụ thể;
- Dự trù kinh phí của toàn bộ đợt khuyến mại.

3. Đảm bảo sự đồng thuận của các bộ phận có liên quan về việc thực hiện đợt khuyến mại.

4. Phổ biến chi tiết toàn bộ kế hoạch khuyến mại cho các đối tượng có liên quan để thực hiện và áp dụng.

5. Theo dõi sát sao và kiểm tra thường xuyên các công việc và tiến độ thực hiện đợt khuyến mại và điều chỉnh hợp lý, kịp thời khi cần thiết.

6. Đánh giá khách quan, nghiêm túc kết quả của đợt khuyến mại sau khi kết thúc.

7. Tổng kết và rút kinh nghiệm về những sai sót trong quá trình thực hiện đợt khuyến mại.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp.
- Lập kế hoạch.
- Tính toán.
- Cập nhật và tổng hợp thông tin.
- Kỹ năng truyền đạt.
- Phân tích, đánh giá, nhận xét nhân sự.

2. Kiến thức

- Am hiểu về kế hoạch hoạt động chung toàn năm của doanh nghiệp.
- Hiểu biết về cách thức, quy trình lập kế hoạch khuyến mại.
- Thông tin về các đợt khuyến mại trong năm của các đơn vị lữ hành khác cùng địa bàn và các hình thức khuyến mại trong ngành du lịch.
- Am hiểu về vai trò của các cấp kênh phân phối và về đối tượng khách hàng mục tiêu.
- Hiểu biết sâu sắc về những sản phẩm, chương trình, dịch vụ dự kiến khuyến mại.
- Hiểu biết về đặc điểm thị trường khách hàng của doanh nghiệp.
- Thông tin chi tiết về toàn bộ bản kế hoạch tổ chức khuyến mại.
- Hiểu biết về đặc điểm, năng lực thực hiện công việc của các nhân sự tham gia.
- Thông tin về tình hình thực hiện chung và kết quả của đợt khuyến mại.
- Thông tin về các phản hồi của khách hàng sau đợt khuyến mại.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản kế hoạch hoạt động chung trong năm của toàn doanh nghiệp hoặc bộ phận.
- Những tài liệu, vật phẩm quảng cáo, khuyến mại.
- Trang thiết bị văn phòng.
- Bản kế hoạch của đợt khuyến mại.
- Danh sách nhân sự phục vụ đợt khuyến mại.
- Bản báo cáo kết quả thực hiện công việc trong đợt khuyến mại của từng bộ phận.
- Nhật ký theo dõi đợt khuyến mại của cá nhân.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kế hoạch tổ chức khuyến mại chi tiết và dự trù kinh phí hợp lý theo đúng quy định của nhà nước và doanh nghiệp	- Kiểm tra trực tiếp bản kế hoạch và so sánh với các tiêu chuẩn thực hiện đã đề ra
- Đảm bảo các nhân sự tham gia thực hiện hiểu rõ kế hoạch	- Nêu vấn đề để các nhân sự thực hiện
- Theo dõi sát sao và có điều chỉnh kế hoạch khuyến mại một cách kịp thời, hợp lý	- Kiểm tra bản báo cáo tổng kết đợt khuyến mại
- Kết quả đợt khuyến mại được đánh giá khách quan và rút kinh nghiệm kịp thời đối với những thiếu sót	- Kiểm tra biên bản cuộc họp tổng kết

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC HỘI NGHỊ KHÁCH HÀNG
Mã số công việc: D3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập kế hoạch gặp gỡ thể hiện tri ân và giới thiệu sản phẩm với các khách hàng truyền thống và khách hàng tiềm năng của doanh nghiệp nhằm duy trì và tăng nguồn khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập kế hoạch tổ chức hội nghị khách hàng dựa vào kế hoạch chung toàn năm của doanh nghiệp.

2. Kế hoạch tổ chức hội nghị khách hàng phải chi tiết hóa những nội dung cơ bản sau:

- Mục đích tổ chức;
- Thời điểm, không gian tổ chức;
- Danh sách khách hàng được mời;
- Nội dung chi tiết của buổi tổ chức hội nghị khách hàng: khai mạc, bế mạc, người điều hành, người phát biểu, những hoạt động diễn ra trong buổi hội nghị, quà tặng, tiệc mời (nếu có);
- Phân công nhân sự thực hiện rõ ràng, cụ thể;
- Dự trù kinh phí.

3. Đảm bảo sự nhất trí của các bộ phận có liên quan về việc tổ chức hội nghị khách hàng.

4. Phổ biến chi tiết toàn bộ kế hoạch tổ chức cho các đối tượng có liên quan để thực hiện và áp dụng.

5. Trong quá trình diễn ra hội nghị khách hàng phải:

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

7. Kiểm tra, theo dõi sát sao việc thực hiện hội nghị khách hàng để kịp thời điều chỉnh khi cần thiết.

8. Đánh giá nghiêm túc, khách quan kết quả sau khi kết thúc.

9. Họp bàn và rút kinh nghiệm kịp thời những thiếu sót trong quá trình tổ chức.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch.
- Thuyết trình, thuyết phục.
- Giám sát, điều hành hội nghị.
- Lựa chọn nhân sự.

2. Kiến thức

- Am hiểu về kế hoạch hoạt động chung toàn năm của doanh nghiệp.
- Hiểu biết về quy trình, cách thức tổ chức hội nghị khách hàng.
- Hiểu biết về những khách hàng truyền thống, khách hàng lớn và khách hàng tiềm năng của doanh nghiệp.
- Am hiểu về sản phẩm của doanh nghiệp.
- Thông tin về tình hình thực hiện chung và kết quả sau hội nghị.
- Thông tin về các phản hồi của khách hàng sau hội nghị.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản kế hoạch hoạt động chung trong năm của toàn doanh nghiệp hoặc bộ phận.
- Danh sách khách hàng của doanh nghiệp và sản phẩm giới thiệu.
- Trang thiết bị văn phòng.
- Bản kế hoạch thực hiện hội nghị khách hàng.
- Các trang thiết bị phục vụ cho hội thảo, hội nghị.
- Các biên bản ghi nhớ và hợp đồng các loại.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kế hoạch tổ chức Hội nghị khách hàng chi tiết và dự trù kinh phí hợp lý theo đúng quy định của nhà nước và doanh nghiệp	- Kiểm tra trực tiếp bản kế hoạch và so sánh với các tiêu chuẩn thực hiện đã đề ra
- Đảm bảo các nhân sự tham gia thực hiện hiểu rõ kế hoạch	- Nêu vấn đề để các nhân sự thực hiện
- Theo dõi sát sao và có điều chỉnh các hoạt động trong Hội nghị một cách kịp thời, hợp lý	- Kiểm tra bản báo cáo tổng kết của Hội nghị khách hàng
- Kết quả của Hội nghị khách hàng được đánh giá khách quan và rút kinh nghiệm kịp thời đối với những thiếu sót	- Kiểm tra biên bản cuộc họp tổng kết

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THAM GIA VÀO CÁC SỰ KIỆN DU LỊCH: HỘI CHỢ DU LỊCH, LIÊN HOAN DU LỊCH...

Mã số công việc: D4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lựa chọn và tham gia vào các hoạt động, sự kiện du lịch chung của địa phương, của ngành và của quốc gia, quốc tế nhằm quảng bá thương hiệu của doanh nghiệp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập kế hoạch tham gia vào các sự kiện du lịch dựa vào kế hoạch chung toàn năm của doanh nghiệp.

2. Kế hoạch tham gia vào các sự kiện du lịch phải chi tiết hóa những nội dung cơ bản sau:

- Mục đích tham gia vào các sự kiện;
- Lựa chọn hoạt động tham dự, sản phẩm trưng bày phù hợp mục đích tham gia;
- Dự kiến tiếp cận xây dựng quan hệ với các đối tác nào trong quá trình sự kiện diễn ra;
- Phân công nhân sự thực hiện rõ ràng, cụ thể;
- Dự trù kinh phí.

3. Đảm bảo sự nhất trí của các bộ phận có liên quan về việc tham gia vào các sự kiện du lịch.

4. Phổ biến chi tiết toàn bộ kế hoạch tham gia sự kiện cho các đối tượng có liên quan để thực hiện và áp dụng.

5. Theo dõi sát sao và kiểm tra thường xuyên các công việc, các sự kiện của doanh nghiệp trong quá trình tổ chức thực hiện nhằm đạt được mục tiêu đã đề ra.

6. Điều chỉnh hợp lý, kịp thời khi cần thiết.

7. Đánh giá khách quan, nghiêm túc kết quả của đợt tham gia sự kiện du lịch sau khi kết thúc và rút kinh nghiệm về những sai sót trong quá trình thực hiện.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch.
- Làm việc theo nhóm.
- Đánh giá, lựa chọn.
- Giám sát, điều hành.

2. Kiến thức

- Am hiểu về kế hoạch hoạt động chung toàn năm của doanh nghiệp.
- Thông tin về các sự kiện du lịch của địa phương, vùng miền và quốc tế.
- Hiểu biết về quy trình tổ chức các sự kiện du lịch.
- Thông tin về các đối tác tham gia vào sự kiện.
- Am hiểu về các sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp.
- Am hiểu về toàn bộ kế hoạch tham gia vào sự kiện du lịch.
- Hiểu biết về tổng thể của sự kiện du lịch mà doanh nghiệp tham gia.
- Thông tin về các hoạt động của các doanh nghiệp khác cùng ngành có tham gia vào sự kiện.
- Thông tin về tình hình thực hiện chung và kết quả của đợt tham gia vào sự kiện du lịch.
- Thông tin phản hồi của các ban ngành khác, của bạn hàng... và các đối tác khác có liên quan.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản kế hoạch hoạt động chung trong năm của toàn doanh nghiệp hoặc bộ phận.
- Trang thiết bị văn phòng.
- Các tài liệu in ấn, các ấn phẩm về du lịch của doanh nghiệp, địa phương cũng như của quốc gia.
- Các trang thiết bị chuyên dụng của ngành phục vụ tham gia các sự kiện du lịch như: Hội chợ, liên hoan du lịch....
- Bản báo cáo kết quả thực hiện công việc trong đợt tham gia của từng bộ phận.
- Nhật ký theo dõi công việc của cá nhân.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kế hoạch tham gia vào các sự kiện chi tiết và dự trù kinh phí hợp lý theo đúng quy định của nhà nước và doanh nghiệp	- Kiểm tra trực tiếp bản kế hoạch và so sánh với các tiêu chuẩn thực hiện đã đề ra
- Đảm bảo các nhân sự tham gia thực hiện hiểu rõ kế hoạch	- Nêu vấn đề để các nhân sự thực hiện
- Theo dõi sát sao và có điều chỉnh các hoạt động trong quá trình tham gia vào sự kiện một cách kịp thời, hợp lý	- Kiểm tra bản báo cáo tổng kết của đợt tham gia vào sự kiện du lịch
- Kết quả sau đợt tham gia được đánh giá khách quan và rút kinh nghiệm kịp thời đối với những thiếu sót	- Kiểm tra biên bản cuộc họp tổng kết

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC FAMTRIP
Mã số công việc: D5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức giới thiệu các sản phẩm, chương trình du lịch mới của doanh nghiệp nhằm định vị sản phẩm trên thị trường.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập kế hoạch tổ chức Famtrip dựa vào kế hoạch chung toàn năm của doanh nghiệp.

2. Kế hoạch tổ chức phải chi tiết hóa những nội dung cơ bản sau:

- Xác định mục tiêu, thời điểm tổ chức, chương trình và khách mời phù hợp;
- Danh sách chi tiết những nhà cung cấp dịch vụ chấp thuận sự hỗ trợ;
- Các hoạt động cụ thể diễn ra;
- Dự kiến rõ ràng về kế hoạch tài chính;
- Phân công nhân sự thực hiện rõ ràng, cụ thể.

3. Đảm bảo sự nhất trí của các bộ phận có liên quan về việc thực hiện.

4. Phổ biến chi tiết toàn bộ kế hoạch cho các đối tượng có liên quan để thực hiện và áp dụng.

5. Trong quá trình tổ chức phải thu thập được ý kiến đánh giá của các bên tham gia.

6. Theo dõi sát sao và kiểm tra thường xuyên các công việc trong quá trình tổ chức thực hiện nhằm đạt được mục tiêu đã đề ra.

7. Điều chỉnh hợp lý, kịp thời khi cần thiết.

8. Đánh giá khách quan, nghiêm túc kết quả sau chuyến Famtrip.

9. Tổng kết và rút kinh nghiệm về những sai sót trong quá trình thực hiện.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch.
- Tổ chức, điều hành.
- Hướng dẫn, giới thiệu.
- Tổ chức, thực hiện chương trình du lịch.
- Phân tích, đánh giá, nhận xét nhân sự.

2. Kiến thức

- Am hiểu về kế hoạch hoạt động chung toàn năm của doanh nghiệp.
- Hiểu biết về cách thức và quy trình tổ chức Famtrip.

- Hiểu biết về quy trình tổ chức thực hiện các chương trình du lịch.
- Hiểu biết về đội ngũ nhân viên.
- Thông tin về các đối tác tham dự Famtrip.
- Thông tin về tình hình thực hiện chung và kết quả của đợt tham gia vào chuyến Famtrip.
- Thông tin phản hồi của các ban ngành khác, các bạn hàng.... và các đối tác khác có liên quan.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản kế hoạch hoạt động chung trong năm của toàn doanh nghiệp hoặc bộ phận.
- Chương trình du lịch.
- Danh sách khách mời, nhà cung cấp.
- Phiếu nhận xét.
- Kế hoạch chi tiết thực hiện Famtrip.
- Các trang thiết bị, vật dụng chuyên dụng phục vụ các chương trình du lịch.
- Các phiếu trưng cầu ý kiến.
- Nhật ký theo dõi của cá nhân.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kế hoạch tổ chức Famtrip chi tiết và dự trù kinh phí hợp lý theo đúng quy định của nhà nước và doanh nghiệp	- Kiểm tra trực tiếp bản kế hoạch và so sánh với các tiêu chuẩn thực hiện đã đề ra
- Đảm bảo các nhân sự tham gia thực hiện hiểu rõ kế hoạch	- Nêu vấn đề để các nhân sự thực hiện
- Theo dõi sát sao và có điều chỉnh các hoạt động trong quá trình tổ chức Famtrip một cách kịp thời, hợp lý	- Kiểm tra bản báo cáo tổng kết của chuyến Famtrip
- Kết quả sau chuyến Famtrip được đánh giá khách quan và rút kinh nghiệm kịp thời đối với những thiếu sót	- Kiểm tra biên bản cuộc họp tổng kết

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: LỰA CHỌN KÊNH PHÂN PHỐI
Mã số công việc: D6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phân tích, đánh giá và lựa chọn các kênh phân phối.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

2. Lựa chọn kênh phân phối phù hợp với đặc điểm sản phẩm, phân đoạn thị trường và khả năng của doanh nghiệp.

3. Áp dụng đúng quy trình xây dựng kênh phân phối trực tiếp, kênh phân phối gián tiếp và kênh phân phối hỗn hợp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thống kê.
- Phân tích, đánh giá.
- Lựa chọn.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về marketing, thị trường du lịch.
- Hiểu biết về các kênh phân phối.
- Thông tin về các đại lý và doanh nghiệp kinh doanh lữ hành.
- Hiểu biết về quy trình và cách thức tổ chức triển khai của 3 kênh phân phối (trực tiếp, gián tiếp và hỗn hợp).
- Các phương pháp phân phối sản phẩm trực tiếp và gián tiếp.
- Hợp đồng bán trực tiếp và hợp đồng đại lý.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các số liệu nghiên cứu thị trường.
- Danh sách hệ thống các kênh phân phối.
- Danh sách các đại lý lữ hành bán buôn và bán lẻ.
- Danh sách khách hàng.
- Địa chỉ website của các doanh nghiệp lữ hành, khách hàng trực tuyến trong nước và quốc tế.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Chỉ ra ưu và khuyết điểm của hệ thống các kênh phân phối sản phẩm	- Nêu vấn đề hỏi trực tiếp người làm hoặc thông qua bài kiểm tra
- Lý do lựa chọn kênh phân phối cho mỗi phân đoạn thị trường	- Nêu vấn đề hỏi trực tiếp người làm hoặc thông qua bài kiểm tra

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG CHÍNH SÁCH BÁN
Mã số công việc: D7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng những điều kiện bán chương trình du lịch và những cơ chế về giá cả mà các cấp kênh phân phối và khách mua lẻ được áp dụng khi thỏa mãn những điều kiện do doanh nghiệp đặt ra.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tham khảo chính sách bán của các đơn vị bạn.

2. Đưa ra các điều kiện bán chương trình du lịch cho khách về tuổi tác, tình trạng sức khỏe, nhân thân... dựa vào quy định của nhà nước, của doanh nghiệp và của các nhà cung cấp dịch vụ (nếu có).

3. Chỉ rõ điều kiện về loại tiền tệ và phương thức thanh toán được sử dụng để thanh toán khi mua chương trình.

4. Đưa ra cơ chế áp dụng các mức giá khác nhau cụ thể, chi tiết đối với khách mua lẻ, đối với đại lý bán lẻ, đối với đại lý bán buôn.

5. Xác định cơ chế giá rõ ràng dựa vào thời gian đăng ký, số lượng khách mua chương trình du lịch.

6. Xây dựng mức hoa hồng (hoa hồng định mức, hoa hồng khuyến khích) các loại dành cho các đại lý.

7. Đưa ra các cơ chế giá khác dựa vào điều kiện, đặc điểm kinh doanh của doanh nghiệp và đặc điểm của thị trường khách hàng.

8. Đảm bảo cơ chế giá của các cấp kênh phân phối không bị mâu thuẫn nhau.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thống kê.
- Tổng hợp, đánh giá.
- Thương thuyết, đàm phán.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về thị trường và nhà cung cấp dịch vụ.
- Hiểu biết về các đối tượng khách, các kênh phân phối.
- Hiểu biết về chính sách bán mà nhà cung cấp dịch vụ dành cho doanh nghiệp và các điều kiện đi kèm.
- Hiểu biết về chính sách bán cho các đối tượng khách và các điều kiện áp dụng trên thị trường hiện có.
- Kiến thức về chính sách bán cho các đại lý, hãng lữ hành trung gian: hoa hồng định mức, hoa hồng khuyến khích...

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Số liệu nghiên cứu thị trường.
- Hợp đồng thỏa thuận của nhà cung cấp dịch vụ....
- Hợp đồng bán của nhà cung cấp dịch vụ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Liệt kê và phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến chính sách bán	- Nêu vấn đề trực tiếp hoặc thông qua bảng hỏi
- Các chính sách bán hiện có trên thị trường được tham khảo đầy đủ, kỹ lưỡng	- Nêu vấn đề trực tiếp hoặc thông qua bảng hỏi
- Các chính sách bán và điều kiện áp dụng cho từng chính sách được mô tả rõ ràng	- Nêu vấn đề trực tiếp hoặc thông qua bảng hỏi

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC BÁN SẢN PHẨM DU LỊCH
Mã số công việc: D8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định và phân loại nguồn khách, lựa chọn và huấn luyện nhân sự bán sản phẩm du lịch, soạn thảo và ký kết hợp đồng với khách du lịch.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân loại các nguồn khách bằng cách căn cứ vào nhu cầu, động cơ đi du lịch và khả năng thanh toán, tính ổn định trong sử dụng sản phẩm.

2. Xây dựng được tiêu chuẩn tuyển chọn nhân sự bán và tuyển chọn nhân sự.

3. Xây dựng kế hoạch bán sản phẩm chi tiết, cụ thể theo quy trình và quy định của doanh nghiệp.

4. Huấn luyện nhân sự bán chi tiết, cụ thể (thông tin doanh nghiệp, thị trường, đối thủ, sản phẩm, nghệ thuật bán hàng...).

5. Soạn thảo được nội dung hợp đồng với khách du lịch phù hợp và theo quy định của doanh nghiệp, của nhà nước.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Đào tạo.
- Giới thiệu sản phẩm.
- Giao tiếp.
- Lập kế hoạch.
- Soạn thảo hợp đồng.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về đặc điểm các nguồn khách của doanh nghiệp.
- Hiểu biết về các kênh tiêu thụ sản phẩm của doanh nghiệp.
- Hiểu biết về nhân viên của bộ phận bán.
- Kiến thức tổng quát về doanh nghiệp.
- Hiểu biết về đặc điểm của sản phẩm quảng cáo.
- Hiểu biết về thị trường khách hàng mục tiêu, đối thủ cạnh tranh của doanh nghiệp.
- Kiến thức về tiến trình bán hàng tại chỗ và bán hàng qua điện thoại.
- Kiến thức về kinh tế, tài chính, pháp luật...

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách khách hàng truyền thống và khách hàng tiềm năng của doanh nghiệp.
- Danh sách đại lý và các hãng lữ hành trung gian.
- Danh sách nhân viên bộ phận phụ trách bán hàng và các nguồn tuyển chọn khác.
- Luật về doanh nghiệp.
- Các quy định của doanh nghiệp.
- Hợp đồng mẫu.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kế hoạch tổ chức bán sản phẩm chi tiết, cụ thể	- Kiểm tra bản kế hoạch hoặc phát vấn trực tiếp người làm
- Xác định tiêu chí phân loại và phân loại các nguồn khách hàng của doanh nghiệp	- Kiểm tra bản kế hoạch tổ chức bán sản phẩm hoặc phát vấn trực tiếp người làm
- Lựa chọn và huấn luyện nhân sự bán sản phẩm phù hợp với phân đoạn thị trường khách hàng mục tiêu	- Kiểm tra bản kế hoạch hoặc phát vấn trực tiếp người làm
- Hợp đồng với khách du lịch được lập theo đúng quy trình, quy định của doanh nghiệp	- Kiểm tra hợp đồng đã soạn thảo, quan sát trực tiếp cách soạn thảo hợp đồng, so sánh với những quy định của doanh nghiệp về soạn thảo hợp đồng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: NHẬN ĐẶT YÊU CẦU DỊCH VỤ SẢN PHẨM VÀ XÁC NHẬN KHẢ NĂNG PHỤC VỤ

Mã số công việc: E1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nhận các thông tin yêu cầu từ phòng thị trường và làm việc với các nhà cung cấp để xác nhận khả năng phục vụ đối với đoàn khách sau đó mở hồ sơ theo dõi khách hàng và phân công nhân sự theo dõi hồ sơ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tiếp nhận thông tin từ phòng thị trường và thông tin từ khách hàng theo đúng quy trình.
2. Xác nhận kịp thời khả năng đáp ứng của doanh nghiệp.
3. Tiếp nhận được đầy đủ những thông tin cần thiết (chương trình, số lượng, thời gian...) và những thông tin đặc biệt khác (về hướng dẫn, lái xe, ăn, nghỉ....).
4. Điền chính xác các thông tin về yêu cầu của khách vào biểu mẫu theo quy định của doanh nghiệp.
5. Đảm bảo hồ sơ theo dõi khách hàng phải được mở theo đúng quy định của doanh nghiệp (thời gian, danh mục các văn bản cần thiết...).
6. Phân công cụ thể nhân lực chịu trách nhiệm.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thu thập và xử lý thông tin.
- Nghiệp vụ văn phòng.
- Giao tiếp.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về quy trình tiếp nhận thông tin.
- Kiến thức về hợp đồng và chương trình đã ký kết.
- Hiểu biết về khách hàng.
- Hiểu biết về tình hình đáp ứng dịch vụ của doanh nghiệp.
- Hiểu biết những quy định về việc mở hồ sơ khách hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hợp đồng và chương trình kèm theo.
- Biểu mẫu theo dõi chương trình du lịch.
- Hồ sơ mẫu.
- Bảng phân công công việc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tiếp nhận đầy đủ thông tin từ phòng thị trường hoặc từ khách hàng	- Kiểm tra trực tiếp người làm hoặc kiểm tra hồ sơ theo dõi khách hàng
- Thông báo đầy đủ, nhanh chóng với khách về khả năng cung ứng của doanh nghiệp	- Đưa một tình huống ví dụ cụ thể để người làm thể hiện, sau đó quan sát đánh giá
- Hồ sơ theo dõi khách hàng được mở và cập nhật theo đúng quy trình của doanh nghiệp	- Kiểm tra hồ sơ theo dõi khách hàng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐẶT CÁC YÊU CẦU VỀ VẬN CHUYỂN
Mã số công việc: E2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xem xét yêu cầu vận chuyển của chương trình, lựa chọn nhà cung cấp uy tín và đặt phương tiện vận chuyển phù hợp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đảm bảo hiểu rõ và đầy đủ các yêu cầu của khách trong chương trình du lịch về dịch vụ vận chuyển.

2. Đảm bảo lựa chọn được nhà cung cấp dịch vụ đáp ứng yêu cầu của khách trong chương trình du lịch, đồng thời đáp ứng được mức giá thành dành cho dịch vụ vận chuyển.

3. Tiến hành ký kết hợp đồng theo quy định, cam kết yêu cầu các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển thực hiện đúng pháp luật, hợp đồng.

4. Kiểm tra tính khả thi của nhà cung cấp và chuẩn bị tốt phương án dự phòng.

5. Đạt được xác nhận đáp ứng của nhà cung cấp bằng văn bản theo quy định của luật pháp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Đàm phán, thương thuyết.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về chương trình du lịch, phương tiện vận chuyển.
- Hiểu biết về các yêu cầu vận chuyển của khách theo hợp đồng.
- Hiểu biết về các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển, phương tiện.
- Hiểu biết về hệ thống giao thông.
- Kiến thức về hợp đồng vận chuyển.
- Kiến thức về luật pháp trong lĩnh vực vận chuyển.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển.
- Hợp đồng.
- Các phương tiện liên lạc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xác định chi tiết các yêu cầu của khách về dịch vụ vận chuyển theo chương trình	- Kiểm tra trực tiếp người làm, so sánh với các yêu cầu về vận chuyển của khách trong hồ sơ khách hàng
- Lựa chọn nhà cung cấp đảm bảo yêu cầu của khách hàng và mục đích kinh doanh của doanh nghiệp	- Hỏi người làm về lý do lựa chọn nhà cung cấp sau đó xác nhận lại nhà cung cấp đó
- Văn bản xác nhận khả năng phục vụ của nhà cung cấp	- Kiểm tra văn bản, hợp đồng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐẶT CÁC YÊU CẦU VỀ LƯU TRÚ
Mã số công việc: E3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định các yêu cầu lưu trú, lựa chọn nhà cung cấp phù hợp và đặt các yêu cầu lưu trú.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đảm bảo hiểu rõ và đầy đủ yêu cầu của khách về dịch vụ lưu trú trong chương trình du lịch.

2. Lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ lưu trú đáp ứng được yêu cầu của khách, đồng thời đáp ứng được mức giá thành quy định cho dịch vụ lưu trú.

3. Tiến hành ký kết hợp đồng theo quy định của doanh nghiệp, của Nhà nước.

4. Chuẩn bị tốt phương án dự phòng.

5. Đạt được xác nhận đáp ứng của nhà cung cấp bằng văn bản.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Đánh giá, lựa chọn.
- Đàm phán, thương thuyết.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về chương trình du lịch, về các cơ sở lưu trú và quy định của nó.
- Hiểu biết về các yêu cầu lưu trú của khách theo hợp đồng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hợp đồng và chương trình kèm theo.
- Biểu mẫu theo dõi chương trình du lịch.
- Hồ sơ mẫu.
- Bảng phân công công việc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xác định chi tiết các yêu cầu của khách về dịch vụ lưu trú theo chương trình	- Kiểm tra trực tiếp người làm, so sánh với các yêu cầu về lưu trú của khách trong hồ sơ khách hàng
- Lý do lựa chọn nhà cung cấp đưa ra hợp lý với đặc điểm của chương trình, của đoàn khách	- Kiểm tra người làm và nhà cung cấp dịch vụ lưu trú
- Văn bản xác nhận khả năng phục vụ của nhà cung cấp	- Kiểm tra văn bản, hợp đồng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐẶT CÁC YÊU CẦU VỀ ĂN UỐNG
Mã số công việc: E4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định các yêu cầu ăn uống, lựa chọn nhà cung cấp và đặt các yêu cầu ăn uống.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đảm bảo hiểu rõ và đầy đủ yêu cầu của khách về dịch vụ ăn uống trong chương trình du lịch.

2. Lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ ăn uống đáp ứng được yêu cầu của khách, đồng thời đáp ứng được mức giá thành quy định cho dịch vụ ăn uống.

3. Các đặc sản, văn hóa ẩm thực địa phương được giới thiệu trong thực đơn.

4. Cam kết với nhà cung cấp dịch vụ ăn uống về vệ sinh an toàn thực phẩm.

5. Tiến hành ký kết hợp đồng theo quy định của doanh nghiệp, của Nhà nước.

6. Chuẩn bị tốt phương án dự phòng.

7. Đạt được xác nhận đáp ứng của nhà cung cấp bằng văn bản.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Đánh giá, lựa chọn.
- Đàm phán, thương thuyết.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về chương trình du lịch, dịch vụ ăn uống.
- Hiểu biết về các yêu cầu ăn uống của khách theo hợp đồng.
- Kiến thức về vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Hiểu biết văn hóa ẩm thực.
- Tâm lý khách du lịch.
- Kiến thức về hợp đồng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách các nhà cung cấp dịch vụ ăn uống.
- Hợp đồng.
- Các phương tiện liên lạc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xác định chi tiết các yêu cầu của khách về dịch vụ ăn uống theo chương trình	- Kiểm tra trực tiếp người làm, so sánh với các yêu cầu về dịch vụ ăn uống của khách trong hồ sơ khách hàng
- Lựa chọn nhà cung cấp đảm bảo yêu cầu khách hàng và mục đích kinh doanh của doanh nghiệp	- Hỏi người làm về lý do lựa chọn nhà cung cấp, sau đó kiểm tra lại các nhà cung cấp dịch vụ ăn uống đã lựa chọn
- Các đặc sản địa phương được giới thiệu trong thực đơn	- Kiểm tra thực đơn
- Đảm bảo cam kết với nhà cung cấp dịch vụ về chất lượng vệ sinh, an toàn thực phẩm	- Kiểm tra nhà cung cấp dịch vụ
- Văn bản xác nhận khả năng phục vụ của nhà cung cấp	- Kiểm tra văn bản, hợp đồng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐẶT CÁC YÊU CẦU THAM QUAN
Mã số công việc: E5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định các yêu cầu về tham quan trong chương trình và đặt các yêu cầu tham quan (nếu cần).

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đảm bảo hiểu rõ và đầy đủ yêu cầu của khách về tham quan trong chương trình du lịch.
2. Lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ, điểm tham quan đáp ứng được yêu cầu của khách, đồng thời đáp ứng được mức giá thành quy định cho dịch vụ tham quan.
3. Lưu ý giới thiệu được nét đặc sắc của văn hóa địa phương, vùng miền, quốc gia.
4. Chuẩn bị tốt phương án dự phòng.
5. Đạt được xác nhận đáp ứng của nhà cung cấp bằng văn bản.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Đánh giá, lựa chọn.
- Đàm phán, thương thuyết.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về chương trình du lịch, địa điểm tham quan.
- Hiểu biết về các yêu cầu tham quan của khách theo hợp đồng.
- Kiến thức về văn hóa, kinh tế, xã hội của địa phương, vùng, miền, quốc gia khách đến.
- Hiểu biết về các nhà cung cấp dịch vụ.
- Hiểu biết về các quy định của địa phương.
- Tâm lý khách du lịch.
- Kiến thức về hợp đồng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hợp đồng.
- Chương trình du lịch.
- Danh sách các nhà cung cấp dịch vụ.
- Địa chỉ các điểm tham quan.
- Các phương tiện liên lạc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xác định chi tiết các yêu cầu của khách về dịch vụ tham quan theo chương trình	- Kiểm tra trực tiếp người làm, so sánh với các yêu cầu về dịch vụ tham quan của khách trong hồ sơ khách hàng
- Lựa chọn điểm tham quan, nhà cung cấp dịch vụ tham quan đảm bảo thỏa mãn mong đợi của khách hàng và mục đích kinh doanh của Doanh nghiệp	- Hỏi người làm về lý do lựa chọn điểm tham quan hoặc nhà cung cấp, sau đó so sánh với nhu cầu của khách du lịch
- Văn bản xác nhận khả năng phục vụ của nhà cung cấp theo đúng quy định của doanh nghiệp	- Kiểm tra văn bản, hợp đồng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐẶT/SẮP XẾP CÁC YÊU CẦU KHÁC (MUA SẮM, VUI CHƠI GIẢI TRÍ...)

Mã số công việc: E6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định đúng các yêu cầu khác (mua sắm, vui chơi giải trí...), lựa chọn địa điểm mua sắm, vui chơi giải trí... và đặt các yêu cầu khác theo yêu cầu của khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đảm bảo hiểu rõ và đầy đủ yêu cầu của khách về các yêu cầu khác trong chương trình du lịch.
2. Lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ/địa điểm đáp ứng được yêu cầu của khách, đồng thời đáp ứng được mức giá thành quy định.
3. Đảm bảo điểm lựa chọn tiêu biểu cho nơi đến.
4. Đạt được xác nhận đáp ứng của nhà cung cấp bằng văn bản.
5. Chuẩn bị tốt phương án dự phòng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Đánh giá, lựa chọn.
- Đàm phán, thương thuyết.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về chương trình du lịch, địa điểm mua sắm, vui chơi giải trí.
- Hiểu biết về các yêu cầu mua sắm, vui chơi giải trí của khách theo hợp đồng.
- Hiểu biết về các quy định của địa phương.
- Hiểu biết về các nhà cung cấp dịch vụ.
- Tâm lý khách du lịch.
- Hiểu biết về các yêu cầu khác của khách.
- Kiến thức về hợp đồng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách các nhà cung cấp dịch vụ.
- Địa chỉ các nơi vui chơi giải trí, mua sắm...
- Hợp đồng.
- Các phương tiện liên lạc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xác định chi tiết các yêu cầu của khách về dịch vụ khác theo chương trình	- Kiểm tra trực tiếp người làm, so sánh với các yêu cầu về dịch vụ khác của khách trong hồ sơ khách hàng
- Lựa chọn nhà cung cấp hoặc địa điểm phù hợp với mong muốn của khách hàng và mục đích kinh doanh của doanh nghiệp	- Kiểm tra người làm về lý do lựa chọn và nhà cung cấp dịch vụ (hoặc địa điểm)
- Văn bản xác nhận khả năng phục vụ của nhà cung cấp	- Kiểm tra văn bản, hợp đồng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: SẮP XẾP HƯỚNG DẪN VIÊN VÀ LÁI XE
Mã số công việc: E7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lựa chọn, bố trí hướng dẫn và lái xe phù hợp với chương trình và yêu cầu của khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đảm bảo hiểu rõ và đầy đủ yêu cầu của khách về hướng dẫn và lái xe trong chương trình du lịch.

2. Bố trí hướng dẫn phù hợp với yêu cầu của khách và điều kiện thực tế của doanh nghiệp.

3. Tuân thủ các quy định về hướng dẫn viên của Việt Nam.

4. Bố trí lái xe phù hợp với yêu cầu của khách, điều kiện thực tế của doanh nghiệp và nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển.

5. Đảm bảo lái xe đạt chuẩn theo quy định.

6. Lưu ý kinh nghiệm thực tế của lái xe.

7. Đảm bảo bàn giao đầy đủ các giấy tờ có liên quan cho hướng dẫn (lịch trình chi tiết, hợp đồng, danh sách đoàn, kinh phí... và các vật dụng cần thiết).

8. Cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết có liên quan: ngày giờ đón khách, địa điểm đón, số điện thoại lái xe, hướng dẫn, trưởng đoàn....

9. Cung cấp đầy đủ các yêu cầu đặc biệt mà khách đã thỏa thuận với doanh nghiệp.

10. Chuẩn bị tốt phương án dự phòng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp, đàm phán.
- Truyền đạt.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về các yêu cầu và tâm lý của khách.
- Hiểu biết về đặc điểm của từng hướng dẫn viên.
- Hiểu biết các quy định đối với hướng dẫn viên.
- Hiểu biết về đặc điểm, tính cách của các lái xe.
- Hiểu biết về nhu cầu, tâm lý khách.
- Kiến thức về giao thông đường bộ Việt Nam.
- Hiểu biết về quy trình bàn giao.
- Hiểu biết về đoàn khách.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách hướng dẫn viên.
- Các phương tiện liên lạc.
- Luật du lịch.
- Lệnh điều động hướng dẫn.
- Danh sách lái xe và các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển.
- Các phương tiện liên lạc.
- Phiếu điều động lái xe hoặc hợp đồng thuê phương tiện vận chuyển.
- Hợp đồng, lịch trình, danh sách đoàn....
- Biên bản bàn giao.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xác định chi tiết các yêu cầu của khách về hướng dẫn và lái xe	- Kiểm tra người làm, so sánh với hồ sơ khách hàng
- Bố trí hướng dẫn phù hợp với: yêu cầu của khách, điều kiện thực tế của doanh nghiệp và theo quy định của nhà nước về tiêu chuẩn hướng dẫn viên	- Kiểm tra người làm, kế hoạch phân công nhân sự
- Bàn giao chi tiết cho hướng dẫn viên	- Kiểm tra trực tiếp người làm bằng cách đưa ra tình huống cụ thể
- Bố trí lái xe phù hợp với: yêu cầu của khách, điều kiện thực tế của nhà cung cấp dịch vụ và theo quy định của nhà nước về tiêu chuẩn lái xe du lịch	- Kiểm tra trực tiếp người làm bằng cách đưa ra tình huống cụ thể và phát vấn về lý do bố trí lái xe
- Xác nhận của hướng dẫn viên, lái xe về việc nhận các giấy tờ, vật dụng đã bàn giao	- Kiểm tra văn bản xác nhận

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THEO DÕI VÀ CẬP NHẬT THÔNG TIN
Mã số công việc: E8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Cập nhật thông tin thường xuyên, chính xác để điều chỉnh theo thực tế đáp ứng nhu cầu của khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kịp thời cập nhật vào hồ sơ khách hàng các thay đổi từ phía khách hàng và các nhà cung cấp dịch vụ.

2. Xác nhận khả năng đáp ứng của doanh nghiệp tới khách.

3. Các điều chỉnh phù hợp với yêu cầu của khách, khả năng đáp ứng của doanh nghiệp và nhà cung cấp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp, đàm phán.
- Cập nhật, xử lý thông tin.

2. Kiến thức

- Kiến thức về khách hàng và các nhà cung cấp dịch vụ.
- Hiểu biết về khách hàng và các nhà cung cấp dịch vụ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các phương tiện liên lạc.
- Hợp đồng và các văn bản thỏa thuận khác.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Theo dõi thường xuyên về đoàn khách, kịp thời điều chỉnh nếu có thay đổi	- Kiểm tra hồ sơ khách hàng
- Cập nhật các thông tin về khách hàng vào hồ sơ khách hàng	- Kiểm tra hồ sơ khách hàng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THỐNG NHẤT TRƯỚC KHI THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

Mã số công việc: E9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Họp với các bộ phận có liên quan trong doanh nghiệp và họp đoàn để thống nhất các công việc của toàn bộ chương trình tránh nhầm lẫn hay thiếu xót.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thống nhất với các bộ phận về kế hoạch phục vụ đoàn.
2. Khẳng định sự sẵn sàng phục vụ của các bộ phận.
3. Phổ biến rõ ràng các thông tin cần thiết cho chuyến đi (thủ tục, thông tin về điểm đến...) và các quy định khác cho khách.
4. Cung cấp các vật dụng khuyến mại (nếu có).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Truyền đạt.
- Giao tiếp.

2. Kiến thức

- Kiến thức về kế hoạch phục vụ đoàn.
- Hiểu biết về cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ của các bộ phận.
- Hiểu biết về các thủ tục cần thiết (xuất nhập cảnh...).
- Hiểu biết về điểm đến.
- Hiểu biết về các quy định.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Kế hoạch chi tiết của các bộ phận.
- Địa điểm và các vật dụng khác.
- Các vật dụng khuyến mại: va ly, mũ...

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Các bộ phận có liên quan đều hiểu đúng và thống nhất về kế hoạch phục vụ đoàn khách	- Kiểm tra các bộ phận xem các bộ phận đã hiểu đúng và thống nhất về kế hoạch phục vụ đoàn hay chưa. Kiểm tra biên bản cuộc họp phổ biến kế hoạch thực hiện
- Các thông tin về chuyến đi được phổ biến tới khách hàng	- Kiểm tra người làm hoặc khách hàng (bằng cách đưa tình huống ví dụ cụ thể để người làm thao tác)
- Các vật dụng có liên quan tới chuyến đi được bàn giao đầy đủ cho hướng dẫn viên	- Kiểm tra người làm hoặc hướng dẫn viên hoặc kiểm tra biên bản bàn giao

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KIỂM TRA SỰ SẴN SÀNG CỦA CÁC DỊCH VỤ NGÀY ĐẦU TIÊN

Mã số công việc: E10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra sự sẵn sàng phục vụ của các nhà cung cấp dịch vụ và điều chỉnh theo thực tế (nếu có) để tránh thiếu sót.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra sự đầy đủ sẵn sàng của các dịch vụ có liên quan.
2. Khẳng định sự sẵn sàng phục vụ của các dịch vụ bằng văn bản.
3. Thông tin cho các bộ phận thực hiện về sự sẵn sàng của các dịch vụ.
4. Các điều chỉnh (nếu có) phù hợp với yêu cầu của khách, khả năng đáp ứng của doanh nghiệp và nhà cung cấp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra, giám sát, thương thuyết.
- Giao tiếp, đàm phán.

2. Kiến thức

- Kiến thức về kế hoạch phục vụ đoàn.
- Hiểu biết về khách hàng và các nhà cung cấp dịch vụ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách các nhà cung cấp dịch vụ.
- Danh sách nhân sự thực hiện.
- Hợp đồng và các văn bản thỏa thuận khác.
- Các phương tiện liên lạc.
- Hợp đồng và các văn bản thỏa thuận khác.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kiểm tra sự sẵng sàng của các dịch vụ ngày đầu	- Kiểm tra trực tiếp người làm hoặc đưa tình huống cụ thể để người làm thực hiện
- Điều chỉnh kịp thời những thay đổi và cập nhật vào hồ sơ khách hàng (nếu có)	- Kiểm tra hồ sơ khách hàng

(Xem tiếp Công báo số 393 + 394)

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