PHẦN VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

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

TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ

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

TÊN NGHỀ: QUẢN TRỊ LỮ HÀNH

MÃ SỐ NGHỀ: 50810102

(Tiếp theo Công báo số 391 + 392)

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: NHẬN LỆNH TỪ PHÒNG ĐIỀU HÀNH
Mã số công việc: F1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Nhận kế hoạch và thống nhất nội dung thực hiện chương trình từ phòng điều hành.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận đầy đủ tài liệu và vật dụng có liên quan đến chuyến đi (lệnh điều động, lịch trình, hợp đồng, danh sách, kinh phí...).

2. Đảm bảo hiểu rõ những yêu cầu của chương trình.

3. Đảm bảo thống nhất thực hiện nội dung chương trình với phòng điều hành:

- Mục đích, ý nghĩa của chuyến đi;
- Lịch trình chi tiết;
- Các phương tiện vận chuyển;
- Đặc điểm, thị hiếu của khách hàng: số lượng, quốc tịch, nghề nghiệp, tuổi tác, giới tính, sở thích và những yêu cầu đặc biệt...;
- Mức kinh phí cho các dịch vụ;
- Các yêu cầu đặc biệt của khách...

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp.
- Thu thập thông tin.
- Lập kế hoạch.

2. Kiến thức

- Kiến thức về chương trình du lịch.
- Hiểu biết về đối tượng khách hàng sẽ phục vụ.
- Hiểu biết về tâm lý khách.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Lệnh điều động, lịch trình, hợp đồng, danh sách, bản dự trù kinh phí và kinh phí, các vật dụng khác...
- Chương trình du lịch.
- Danh sách đoàn.
- Địa chỉ các nhà cung cấp và các đơn vị có liên quan.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Các tài liệu, vật dụng có liên quan đến chuyến đi nhận đầy đủ từ phòng điều hành	- Quan sát trực tiếp người làm hoặc tạo tình huống cụ thể để người làm thực hiện
- Hiểu đầy đủ, đúng những yêu cầu thực hiện của chương trình	- Tạo tình huống cụ thể và phát vấn người làm
- Thống nhất thực hiện nội dung chương trình với phòng điều hành	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CHUẨN BỊ ĐÓN KHÁCH
Mã số công việc: F2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị được tất cả các vấn đề có liên quan đến chương trình như: chuẩn bị cá nhân, chuẩn bị bài thuyết minh, kiểm tra lại các yêu cầu về tiếp đón.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị đầy đủ các giấy tờ và tư trang cá nhân cần thiết cho việc thực hiện chương trình:

- Giấy tờ bao gồm: Thẻ hướng dẫn, chứng minh thư, nhật ký chương trình, hộ chiếu, thị thực (visa), sổ ghi chép... Các giấy tờ này phải đảm bảo còn hiệu lực sử dụng và được xắp xếp một cách khoa học;

- Tư trang cá nhân: trang phục, phương tiện liên lạc, thuốc men thông dụng, đồ dùng cá nhân.

2. Đảm bảo tốt về sức khỏe và tâm lý.

3. Nghiên cứu, tìm hiểu chương trình du lịch: lịch trình chi tiết, các dịch vụ trong chương trình, các điểm tham quan... và các địa chỉ, số điện thoại có liên quan.

4. Tìm hiểu các thông tin về đoàn khách: số lượng, cơ cấu, nghề nghiệp, trưởng đoàn, các yêu cầu đặc biệt của đoàn ngoài chương trình.

5. Thu thập thông tin, dữ liệu về tuyến điểm du lịch trong chương trình:

- Lượng thông tin đảm bảo phong phú, đa dạng và chính thống;

- Thu thập các thông tin phục vụ tư vấn, giải đáp thắc mắc như: thời tiết, đổi tiền, an ninh, phong tục tập quán... của địa phương nơi đến.

6. Bài thuyết minh phải có bố cục rõ ràng và được viết dựa trên cơ sở các thông tin đã thu thập.

7. Nội dung bài thuyết minh logic và phù hợp với đặc điểm đoàn khách.

8. Các thông tin được cung cấp cho khách phải trung thực, có căn cứ và mang tính thuyết phục.

9. Xác định rõ địa điểm, giờ giấc, phương tiện để đón khách.

10. Liên hệ qua điện thoại với khách và các dịch vụ có liên quan: trưởng đoàn, các nhóm khách lẻ, lái xe, nhà hàng, lưu trú...

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Chuẩn bị.

- Cập nhật thông tin.

- Phân tích, tổng hợp, lựa chọn thông tin cho việc viết bài thuyết minh.

2. Kiến thức

- Hiểu được quy trình đón khách.
- Hiểu biết thủ tục xuất nhập cảnh.
- Tâm lý khách.
- Kinh nghiệm thực tế.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các giấy tờ và tư trang cá nhân (nhật ký tour, thẻ hướng dẫn, tư trang...).
- Các trang website có liên quan.
- Tài liệu phục vụ việc thực hiện chương trình và viết nội dung thuyết minh.
- Giấy note, bút, điện thoại, hồ sơ.
- Lịch trình chi tiết, bản đồ.
- Danh sách đoàn.
- Địa chỉ các nhà cung cấp và các đơn vị có liên quan

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Các giấy tờ và tư trang cá nhân được chuẩn bị đầy đủ	- Kiểm tra trực tiếp giấy tờ và tư trang cá nhân
- Bài thuyết minh được chuẩn bị đầy đủ và phù hợp với đặc điểm đoàn khách	- Kiểm tra bài thuyết minh, tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện
- Đảm bảo các dịch vụ của ngày đầu tiên đã được kiểm tra	- Kiểm tra trực tiếp người làm, tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC ĐÓN KHÁCH
Mã số công việc: F3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đến điểm đón và xác định điểm tập trung, chào đón đoàn, ổn định trên phương tiện.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đến điểm đón khách sớm hơn ít nhất là 15 phút.
2. Kiểm tra phương tiện vận chuyển và đảm bảo phương tiện sẵn sàng phục vụ.
3. Xác định được điểm tập kết khách (dễ nhận biết, an toàn, không ảnh hưởng đến xung quanh...).
4. Hỗ trợ khách hoàn thành các thủ tục (nếu có).
5. Đón đúng đoàn khách của doanh nghiệp.
6. Kịp thời giới thiệu bản thân, hỏi thăm khách với thái độ cởi mở, thân thiện.
7. Làm quen với trưởng đoàn.
8. Kiểm tra số lượng khách.
9. Đảm bảo đủ thành viên trong đoàn.
10. Đảm bảo đầy đủ hành lý của khách.
11. Sắp xếp hành lý hợp lý.
12. Đảm bảo nhất trí của đoàn khách cho việc khởi hành.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Bao quát.
- Giao tiếp.

2. Kiến thức

- Hiểu được quy trình đón khách.
- Hiểu biết thủ tục xuất nhập cảnh.
- Tâm lý khách.
- Kinh nghiệm thực tế trong việc đón khách.
- Kỹ năng giao tiếp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phương tiện đón khách.
- Biển đón, loa, cờ...
- Danh sách đoàn, lịch trình đoàn khách.
- Micro.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Thời gian đến điểm đón khách theo quy định	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện và kiểm tra trực tiếp
- Xác định điểm đón hợp lý	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện và kiểm tra trực tiếp hoặc phỏng vấn khách
- Tác phong, thái độ khi đón đoàn	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện và quan sát trực tiếp
- Sự đầy đủ và nhất trí của đoàn khách để khởi hành	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện, quan sát trực tiếp hoặc phỏng vấn khách

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC PHỤC VỤ KHÁCH TỪ ĐIỂM ĐÓN VỀ NƠI LƯU TRÚ

Mã số công việc: F4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện phần mở đầu bài thuyết minh trên tuyến, thuyết minh các điểm nổi bật từ điểm đón về nơi lưu trú cho khách, phát cho khách các đồ dùng, vật phẩm (nếu có).

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chào mừng đoàn khách theo đúng quy định của doanh nghiệp.

2. Giới thiệu tên hướng dẫn viên, tên người điều khiển phương tiện, tên công ty.

3. Giới thiệu sơ lược lịch trình của từng ngày và giới thiệu chi tiết lịch trình của ngày đầu tiên.

4. Thuyết minh tổng quan về điểm đến đầu tiên cho khách bao gồm: vị trí, diện tích, thời tiết, tỷ giá ngoại tệ, cơ cấu hành chính, cơ cấu kinh tế và các thông tin có liên quan khác (tùy theo tâm trạng của đoàn khách).

5. Cung cấp những nội dung cơ bản về những điểm nổi bật từ điểm đón về nơi lưu trú.

6. Giới thiệu tổng quát về nơi lưu trú.

7. Cung cấp số điện thoại cần thiết cho khách.

8. Phát đầy đủ cho khách đồ dùng, vật phẩm (nếu có).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp.
- Thuyết trình.
- Hoạt náo.

2. Kiến thức

- Kiến thức về tuyến điểm.
- Kiến thức về điểm đến.
- Tâm lý khách du lịch.
- Kiến thức về nơi lưu trú.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Lịch trình chi tiết.
- Micrô, số điện thoại.
- Tài liệu: điểm đến, nơi lưu trú.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Nội dung phần mở đầu bài thuyết minh suốt tuyến được thực hiện đầy đủ, lôi kéo sự thu hút của khách	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện và quan sát trực tiếp người làm
- Nội dung của phần thuyết minh từ điểm đón khách về nơi lưu trú được thực hiện linh hoạt theo trạng thái tâm lý đoàn khách	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện và quan sát trực tiếp người làm
- Đồ dùng, vật phẩm đi kèm với chương trình (nếu có) được phát đầy đủ cho khách	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện và quan sát trực tiếp người làm

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC PHỤC VỤ LƯU TRÚ, ĂN UỐNG
Mã số công việc: F5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phối hợp với trưởng đoàn bố trí phòng cho khách theo danh sách hợp lý, giới thiệu tóm tắt các trang thiết bị của nơi lưu trú và ăn uống, làm thủ tục nhận phòng và phân phòng cho khách, phục vụ ăn uống cho khách theo chương trình, làm thủ tục trả phòng cho khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đảm bảo nhận đầy đủ, nhanh chóng các phòng dành cho đoàn từ lễ tân khách sạn.

2. Phối kết hợp chặt chẽ với trưởng đoàn để phân phòng cho khách theo danh sách đã chuẩn bị trước.

3. Đảm bảo thứ tự ưu tiên nhận phòng (Trưởng đoàn, người lớn tuổi, người có địa vị...).

4. Điền danh sách phòng chính xác vào danh sách đoàn khách để tiện việc quản lý đoàn.

5. Thông báo cho khách biết số phòng của trưởng đoàn và số phòng của hướng dẫn viên để khách tiện liên lạc khi cần.

6. Giới thiệu chi tiết về các trang thiết bị và cách sử dụng của nơi lưu trú.

7. Giới thiệu về vị trí, sơ đồ của các công trình, dịch vụ tại nơi lưu trú.

8. Phổ biến về các dịch vụ miễn phí sử dụng trong phòng và các dịch vụ khách tự thanh toán (nếu sử dụng).

9. Thông báo chính xác cho khách về thời gian của hoạt động tiếp theo.

10. Kiểm tra thực đơn bữa ăn đầu tiên theo hợp đồng đã đặt.

11. Thông báo chính xác giờ sử dụng dịch vụ ăn uống của từng bữa ăn cho nhà hàng.

12. Kiểm tra sự sẵn sàng của bữa ăn đầu tiên.

13. Thống nhất với nhà hàng thay đổi thực đơn cho khách theo yêu cầu.

14. Hướng dẫn khách ăn các món ăn đặc biệt.

15. Theo dõi kiểm tra dịch vụ (số lượng, chất lượng).

16. Ký xác nhận sử dụng dịch vụ sau mỗi bữa ăn.

17. Thông báo chính xác ngày, giờ trả phòng cho khách.

18. Phối kết hợp với khách sạn giúp khách thanh toán các chi phí cá nhân.

19. Thanh toán hoặc ký xác nhận chính xác với khách sạn về các dịch vụ đã sử dụng.

20. Nhắc khách về tư trang hành lý cá nhân.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Làm việc nhóm.
- Giao tiếp, đàm phán.
- Thuyết trình, diễn giải.

2. Kiến thức

- Kiến thức về nơi lưu trú.
- Hiểu biết về cách sử dụng các trang thiết bị trong khách sạn.
- Hiểu biết về tiêu chuẩn khách sạn.
- Kiến thức vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Hiểu biết về hợp đồng lưu trú, ăn uống của doanh nghiệp với nhà cung cấp dịch vụ.
- Hiểu biết về văn hóa ẩm thực, phương pháp xây dựng thực đơn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách đoàn.
- Danh sách phòng.
- Sơ đồ nơi lưu trú.
- Số điện thoại.
- Khóa phòng.
- Bảng hướng dẫn sử dụng các thiết bị tại nơi lưu trú.
- Thực đơn.
- Hợp đồng lưu trú, ăn uống.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Làm thủ tục nhận phòng cho khách theo hợp đồng nhanh chóng	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện, sau đó quan sát trực tiếp người làm
- Phối hợp hiệu quả với trưởng đoàn phân phòng cho khách	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện, sau đó quan sát trực tiếp người làm
- Giới thiệu về khách sạn một cách đầy đủ theo quy định	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện, sau đó quan sát trực tiếp người làm
- Phục vụ ăn uống chu đáo, đảm bảo khách hàng hài lòng	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện, sau đó quan sát trực tiếp người làm
- Làm thủ tục trả phòng và thanh toán nhanh chóng, chính xác	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện, sau đó quan sát trực tiếp người làm

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC PHỤC VỤ THAM QUAN
Mã số công việc: F6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức cho khách tham quan theo quy trình và thực hiện thuyết minh cho đoàn khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định điểm tập trung an toàn cho đoàn khách và không ảnh hưởng tới các hoạt động xung quanh.

2. Đảm bảo tất cả khách trong đoàn có mặt tại điểm tập trung.

3. Thông báo những điểm cần lưu ý và nội quy tại điểm tham quan.

4. Xác định vị trí đỗ phương tiện cho khách (nếu có).

5. Nếu hướng dẫn viên tuyến tự thuyết minh:

- Cung cấp thông tin và chỉ dẫn cụ thể về từng điểm tham;
- Kết hợp nhuần nhuyễn các phương pháp hướng dẫn tham quan và thuyết minh làm nổi bật giá trị của điểm tham quan;
- Đảm bảo mọi thành viên trong đoàn đều nghe được lời thuyết minh và chiêm ngưỡng được đối tượng tham quan;
- Quản lý đoàn khách một cách hiệu quả trong quá trình thực hiện thuyết minh;
- Tổng kết lại các nội dung tham quan chính tại điểm tham quan;
- Trả lời hợp lý các câu hỏi của khách;
- Dành thời gian phù hợp để khách tự do tham quan;
- Thông báo chính xác giờ tập trung đoàn.

6. Nếu buổi tham quan có thuyết minh viên điểm:

- Liên hệ ngay với thuyết minh viên tại điểm (nếu có);
- Cung cấp sơ lược thông tin về đoàn khách cho thuyết minh viên;
- Giới thiệu thuyết minh viên với toàn bộ đoàn khách;
- Bàn giao đoàn khách cho thuyết minh viên theo đúng quy định;

7. Kiểm tra đủ khách trước khi rời điểm tham quan.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Hướng dẫn, thuyết trình.
- Giao tiếp với khách du lịch và thuyết minh viên.
- Phối kết hợp làm việc với thuyết minh viên.
- Vận dụng các hiểu biết về lịch sử, văn hóa trong quá trình thuyết minh và trả lời các câu hỏi của khách.
- Truyền đạt thông tin, miêu tả, chỉ dẫn.
- Trả lời các câu hỏi của khách du lịch.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về nội quy tại các điểm tham quan.
- Hiểu biết về điểm tham quan.
- Thông tin về các thuyết minh viên tại điểm tham quan.
- Hiểu biết về lịch sử, văn hóa của điểm tham quan.
- Am hiểu về từng đối tượng tham quan trong điểm tham quan.
- Thông tin về hoạt động tiếp theo của đoàn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Chương trình du lịch.
- Bản đồ, la bàn.
- Bài thuyết minh.
- Loa tay, que chỉ.
- Bản đồ, sơ đồ.
- Tranh, ảnh.
- Trang thiết bị hỗ trợ.
- Danh sách đoàn.
- Sổ ghi chép.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tổ chức hướng dẫn tham quan theo đúng quy trình	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện, sau đó quan sát trực tiếp người làm, hoặc phát vấn người làm
- Các phương pháp hướng dẫn tham quan được kết hợp hợp lý, linh hoạt và nội dung thuyết minh chi tiết và chính xác, tạo ấn tượng tốt với khách	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện, sau đó quan sát, đánh giá và phỏng vấn về cảm tưởng của khách du lịch sau buổi tham quan
- Kết thúc chuyến tham quan theo đúng quy trình	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện, sau đó quan sát trực tiếp người làm, hoặc phát vấn người làm

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG BỔ SUNG KHÁC
Mã số công việc: F7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tư vấn về các dịch vụ bổ sung, thỏa thuận về chương trình, chi phí và trách nhiệm dịch vụ. Tổ chức thực hiện theo yêu cầu khách hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm hiểu và liệt kê tất cả các dịch vụ bổ sung trên tuyến hành trình và tại địa phương nơi đến.
2. Tư vấn các hoạt động bổ sung phù hợp với đặc điểm đoàn khách.
3. Thỏa thuận chi tiết cụ thể, rõ ràng với khách về việc cung cấp dịch vụ bổ sung: thời gian, mức chi phí, cách thức thực hiện, phương thức thanh toán....
4. Xác định rõ ràng trách nhiệm của khách trong quá trình tổ chức thực hiện các hoạt động bổ sung.
5. Đảm bảo tổ chức thực hiện dịch vụ bổ sung theo đúng thỏa thuận với khách.
6. Điều chỉnh kịp thời và hợp lý khi cần thiết.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lựa chọn và thuyết phục khách hàng.
- Giao tiếp, đàm phán với khách.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về các dịch vụ bổ sung như: chỗ mua sắm, vui chơi giải trí, thể thao... trên tuyến hành trình và tại các địa phương nơi đến.
- Thông tin về các dịch vụ bổ sung khác khách đã lựa chọn: địa điểm, đặc điểm của dịch vụ, chi phí, cách thức thực hiện...

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách, địa chỉ các địa điểm vui chơi giải trí, mua sắm... trên tuyến hành trình và tại các địa phương nơi đến.
- Bản báo giá các dịch vụ bổ sung.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Các hoạt động bổ sung được tư vấn phù hợp và đầy đủ cho đoàn khách	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện, sau đó quan sát trực tiếp người làm, hoặc phát vấn người làm. Hoặc phỏng vấn khách
- Thỏa thuận chi tiết về cách thực hiện các dịch vụ bổ sung như: thời gian, mức chi phí, cách thức thực hiện, phương thức thanh toán, trách nhiệm của khách...	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện, sau đó quan sát và đánh giá. Hoặc phỏng vấn khách du lịch
- Nhiệt tình tham gia và có trách nhiệm trong quá trình tổ chức thực hiện các hoạt động khác	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện, sau đó quan sát trực tiếp người làm, hoặc phát vấn người làm

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: QUẢN LÝ ĐOÀN KHÁCH
Mã số công việc: F8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Quản lý từ khi đón tiếp, quản lý trong quá trình tham quan, quản lý trong quá trình ăn uống, quản lý trong hoạt động khác.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đảm bảo đón đủ số lượng khách.

2. Sắp xếp khách ngồi hợp lý để tiện theo dõi.

3. Đảm bảo hành lý được sắp xếp hợp lý.

4. Phối hợp tốt với trưởng đoàn cùng quản lý đoàn.

5. Đảm bảo mọi khách trong đoàn được phục vụ ăn uống lưu trú theo đúng cam kết trong chương trình.

6. Thường xuyên kiểm tra số lượng trong các hoạt động: tham quan, mua sắm, ăn uống, lưu trú, vui chơi giải trí...

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp.
- Quản lý đoàn.
- Quan sát.
- Sắp xếp.

2. Kiến thức

- Hiểu biết toàn bộ thông tin về đoàn khách.
- Am hiểu về các dịch vụ trong chương trình.
- Thông tin về sơ đồ khu ăn uống, khách sạn và phòng nghỉ của khách trong đoàn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách đoàn.
- Sơ đồ ghế ngồi.
- Sơ đồ bàn ăn.
- Sơ đồ vị trí tại các điểm tổ chức các hoạt động.
- Danh sách và sơ đồ phòng nghỉ của khách.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đón đầy đủ số lượng khách theo danh sách và thực tế báo cáo của trưởng đoàn	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện và quan sát hoặc kiểm tra báo cáo tổng kết tour của hướng dẫn viên
- Tất cả các khách du lịch đều có mặt đầy đủ trong các buổi tham quan (trừ trường hợp đặc biệt) và hứng thú khi tham quan và nghe thuyết minh	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện và quan sát hoặc kiểm tra báo cáo tổng kết tour của hướng dẫn viên
- Phục vụ ăn uống, lưu trú cho đoàn khách đủ, đúng như cam kết	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện và quan sát hoặc kiểm tra báo cáo tổng kết tour của hướng dẫn viên
- Số lượng khách trong đoàn luôn luôn đầy đủ trong mọi hoạt động	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện và quan sát hoặc kiểm tra báo cáo tổng kết tour của hướng dẫn viên

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XỬ LÝ TÌNH HUỐNG
Mã số công việc: F9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định tình huống và báo cáo về phòng điều hành, đơn phương xử lý, hoặc phối hợp xử lý tình huống (nếu cần) và báo cáo kết quả xử lý về công ty.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định tính chất của tình huống (đơn giản, phức tạp hay bất khả kháng).
2. Xử lý hợp lý và hiệu quả những tình huống giản đơn.
3. Báo cáo và xin ý kiến phòng điều hành đối với những tình huống phức tạp hoặc bất khả kháng.
4. Xác định chính xác các bên có liên quan đến việc xử lý tình huống.
5. Thống nhất với các bên có liên quan (công ty, chính quyền, nhà cung cấp) phương án xử lý.
6. Báo cáo về phòng điều hành phương án xử lý sau khi đã thống nhất với các bên có liên quan để xin ý kiến chỉ đạo.
7. Tiến hành xử lý tình huống theo phương án chỉ đạo của công ty.
8. Lập biên bản sau khi xử lý.
9. Đảm bảo phải báo cáo chính xác, đầy đủ kết quả xử lý với các bên có liên quan.
10. Lưu trữ đầy đủ các biên bản.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân tích, tư duy.
- Kỹ năng xác định và xử lý tình huống.
- Giao tiếp, đàm phán, thuyết phục.
- Báo cáo.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về, phòng chống cứu nạn, y tế, sơ cứu các trường hợp khẩn cấp có liên quan đến sức khỏe, tính mạng của khách.
- Kinh nghiệm xử lý từ những tình huống thường xảy ra.
- Am hiểu chức năng của các cấp chính quyền, các bên có liên quan.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ tay cá nhân.
- Các số điện thoại và địa chỉ khẩn cấp ở các điểm đến trong chương trình đã chuẩn bị sẵn.
- Các phương tiện liên lạc.
- Túi y tế.
- Danh sách đoàn.
- Các phương tiện liên lạc.
- Mẫu các loại biên bản.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xử lý những tình huống đơn giản hiệu quả, theo đúng quy định của doanh nghiệp	- Tạo tình huống, yêu cầu người làm xử lý, sau đó phân tích đánh giá kết quả xử lý
- Báo cáo kịp thời với phụ trách bộ phận tại doanh nghiệp lữ hành các tình huống phức tạp hoặc bất khả kháng	- Phỏng vấn phụ trách bộ phận
- Phối hợp hiệu quả với trưởng đoàn và các thành viên khác để xử lý những tình huống phức tạp hoặc bất khả kháng theo chỉ đạo của doanh nghiệp lữ hành	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện và kiểm tra biên bản xử lý tình huống
- Thống nhất với các bên có liên quan về phương án xử lý	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện và kiểm tra trực tiếp người làm hoặc kiểm tra biên bản xử lý tình huống
- Báo cáo về doanh nghiệp kết quả xử lý tình huống	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện và kiểm tra trực tiếp người làm hoặc kiểm tra biên bản xử lý tình huống

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC TIỄN KHÁCH
Mã số công việc: F10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tiễn khách theo đúng quy trình nghiệp vụ của người Hướng dẫn và quy định của doanh nghiệp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thống nhất chính xác giờ khởi hành.
2. Đảm bảo phương tiện chuyên chở phải có mặt tại địa điểm đó trước 15 phút.
3. Đảm bảo hành lý và các giấy tờ có liên quan đến chuyến đi của khách phải được chuẩn bị đầy đủ.
4. Hoàn tất nhanh chóng mọi thủ tục tại nơi lưu trú cho khách.
5. Giúp khách thanh toán các vấn đề phát sinh tại nơi lưu trú.
6. Đảm bảo số lượng khách phải đủ.
7. Đảm bảo thời gian xuất phát và thời gian di chuyển đến điểm tiễn khách phải chính xác.
8. Thu đủ phiếu trưng cầu ý kiến đã phát cho khách.
9. Phiếu phải đủ thông tin đóng góp ý kiến của khách.
10. Đưa khách đến đúng địa điểm.
11. Đảm bảo mọi thủ tục của khách phải được hoàn tất đúng thời gian.
12. Chào và cảm ơn khách một cách thân thiện, dễ mến, vui vẻ và theo quy định của công ty.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Cập nhật thông tin.
- Làm thủ tục trả phòng.
- Thanh quyết toán.
- Đếm, quan sát, tổng hợp.
- Giao tiếp.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về lịch trình các chuyến bay, chuyến tàu..., lịch trình chi tiết của chương trình.
- Hiểu biết về quy trình trả phòng khách sạn.
- Hiểu biết về các chứng từ thanh toán các dịch vụ ăn, nghỉ....
- Hiểu biết về thủ tục xuất nhập cảnh.
- Văn hóa chào hỏi của đối tượng khách trong đoàn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Điện thoại, bảng danh sách và số phòng, loa tay, lịch trình....
- Danh sách đoàn, số phòng.
- Chứng minh thư của khách.
- Danh sách đoàn.
- Phương tiện chuyên chở.
- Các phương tiện liên lạc.
- Mẫu phiếu trưng cầu ý kiến.
- Bút.
- Vé, giấy tờ tùy thân.
- Danh sách đoàn.
- Loa tay, micoro....

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Thông báo chính xác giờ khởi hành và nhắc khách về hành lý cá nhân cũng như các giấy tờ có liên quan đến chuyến đi	- Kiểm tra trực tiếp người làm
- Hoàn tất đầy đủ mọi thủ tục tại nơi lưu trú cho khách	- Kiểm tra trực tiếp người làm
- Đảm bảo đủ số lượng khách trước khi khởi hành và cho khởi hành đúng giờ	- Kiểm tra trực tiếp người làm
- Thu đầy đủ phiếu trưng cầu ý kiến của khách	- Kiểm tra trực tiếp người làm
- Đảm bảo thời gian đến điểm tiễn cuối cùng đúng thời gian dự kiến	- Kiểm tra trực tiếp người làm
- Chào tiễn khách theo quy định của doanh nghiệp	- Kiểm tra trực tiếp người làm

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: BÁO CÁO, THANH QUYẾT TOÁN
Mã số công việc: F11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nộp phiếu trưng cầu ý kiến của khách cho doanh nghiệp, làm quyết toán đoàn, báo cáo tổng kết chuyến đi.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đảm bảo phiếu trưng cầu ý kiến phải có đầy đủ thông tin và chữ ký xác nhận của khách và hướng dẫn.
2. Tập hợp đầy đủ các hóa đơn, chứng từ, vé... hợp lệ.
3. Đảm bảo mọi chi phí, phát sinh phải được kê khai và thanh toán đầy đủ.
4. Kê khai đầy đủ các chi phí vào bảng kê khai mẫu của công ty.
5. Báo cáo đầy đủ chi tiết quá trình thực hiện chương trình, từ lúc khởi hành cho đến khi kết thúc chương trình bằng văn bản theo quy định của công ty.
6. Nhận định chung về thành công và những vấn đề cần rút kinh nghiệm của chuyến đi.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổng hợp thông tin trong chuyến đi.
- Lập báo cáo tổng kết chuyến đi.
- Kỹ năng tính toán.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về phiếu trưng cầu ý kiến theo quy định của công ty.
- Hiểu biết về quy trình thanh quyết toán đoàn theo quy định của công ty.
- Hiểu biết về kế toán.
- Hiểu biết về quy trình lập báo cáo đoàn.
- Tin học văn phòng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Giấy, bút, phiếu trưng cầu ý kiến.
- Các loại hóa đơn, chứng từ, vé...
- Mẫu báo cáo.
- Máy vi tính, in, giấy bút, toàn bộ giấy tờ liên quan đến chương trình.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Báo cáo tổng kết chuyến đi được lập chính xác, đầy đủ và theo quy định của doanh nghiệp	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện và kiểm tra báo cáo
- Bảng thanh quyết toán đoàn chính xác và theo quy định của doanh nghiệp	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện và kiểm tra bản thanh quyết toán đoàn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ TỒN ĐỌNG SAU KHI KẾT THÚC TOUR DU LỊCH

Mã số công việc: F12

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổng hợp các vấn đề còn tồn đọng, phối hợp giải quyết các vấn đề còn tồn đọng sau khi kết thúc chương trình du lịch.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định và liệt kê đầy đủ toàn bộ những vấn đề còn tồn đọng của chương trình và yêu cầu của khách.

2. Báo cáo với cấp trên có liên quan.

3. Phối hợp hiệu quả với các bộ phận có liên quan để giải quyết nhanh chóng toàn bộ những vấn đế còn tồn đọng của chương trình như: thanh toán với khách, thanh toán với các nhà cung cấp dịch vụ, các vấn đề có liên quan tới tư trang giấy tờ, chữ ký của khách...

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổng hợp và liệt kê những vấn đề còn tồn đọng của chương trình.
- Phối hợp làm việc.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về quá trình thực hiện chương trình.
- Hiểu biết về trách nhiệm và nghĩa vụ của các bên.
- Am hiểu về những vấn đề còn tồn đọng của chương trình.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hợp đồng và chương trình kèm theo.
- Biểu mẫu theo dõi tour.
- 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
- Liệt kê đầy đủ, nhanh chóng các vấn đề còn tồn đọng cần phải giải quyết của chuyến đi	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện và kiểm tra báo cáo tổng kết chuyến đi hoặc phát vấn người làm
- Phối kết hợp với các bộ phận có liên quan để giải quyết những tồn đọng của chuyến đi một cách nhanh nhất	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện và kiểm tra trực tiếp người làm

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TẬP HỢP, XỬ LÝ VÀ LƯU TRỮ THÔNG TIN VỀ KHÁCH HÀNG

Mã số công việc: G1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tập hợp, phân loại và lưu trữ các thông tin về khách hàng phục vụ cho hoạt động quảng cáo, chào bán chương trình du lịch.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Cập nhật chính xác, đầy đủ, kịp thời các thông tin về khách hàng (thông tin cá nhân, sở thích, thị hiếu, các thông tin đặc biệt khác,...) vào hồ sơ khách hàng đã mở.

2. Ghi rõ những thông tin đặc biệt và thị hiếu của khách hàng.

3. Xác định và phân loại được 03 đối tượng khách hàng (doanh nghiệp lữ hành bán buôn, các đại lý lữ hành bán lẻ, khách hàng trực tiếp).

4. Biết rõ các đầu mối liên hệ của các đối tượng khách hàng.

5. Đảm bảo tất cả các thông tin về mọi đối tượng khách hàng phải được lưu trữ theo đúng quy trình của doanh nghiệp.

6. Đảm bảo dễ dàng tìm kiếm và sao lưu lại nội dung khi cần thiết.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân loại các đối tượng khách hàng.
- Lưu trữ thông tin.

2. Kiến thức

- Am hiểu về khách hàng của doanh nghiệp.
- Hiểu biết về các doanh nghiệp lữ hành bán buôn, các đại lý lữ hành bán lẻ là khách hàng của doanh nghiệp, các khách hàng trực tiếp của doanh nghiệp.
- Hiểu biết về quy trình lưu giữ hồ sơ khách hàng của doanh nghiệp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNGVIỆC

- Các hồ sơ khách hàng bằng văn bản hoặc phần mềm vi tính.
- Danh sách khách hàng.
- Danh sách các đầu mối liên hệ.
- Trang thiết bị văn phòng (kẹp tài liệu, giấy, bút, máy vi tính, máy in,...).
- Các phần mềm lưu trữ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Các thông tin về khách hàng (thông tin cá nhân, sở thích, thị hiếu, các thông tin đặc biệt khác,...) được cập nhật, tổng hợp chính xác, đầy đủ, kịp thời	- Kiểm tra hồ sơ khách hàng
- Các thông tin về mọi đối tượng khách hàng phải được cập nhật và lưu trữ theo đúng quy trình của doanh nghiệp	- Kiểm tra danh sách và các văn bản hoặc phần mềm lưu trữ hồ sơ khách hàng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TẬP HỢP TÀI LIỆU VỀ ĐẶC ĐIỂM TÂM LÝ KHÁCH THEO CHÂU LỤC, DÂN TỘC

Mã số công việc: G2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định được những đặc điểm tâm lý khách du lịch là người châu Á, châu Âu - Mĩ, châu Úc và châu Phi và khách du lịch của một số nước tiêu biểu như Trung Quốc, Hàn Quốc, Nhật, Anh, Pháp, Mĩ, Ý...

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Chỉ rõ các đặc điểm tâm lý khách theo châu lục, dân tộc về thị hiếu điểm đến.

2. Chỉ rõ thói quen tiêu dùng trong du lịch của khách du lịch (ăn uống, lưu trú, mua sắm, vui chơi giải trí...) theo từng châu lục, dân tộc.

3. Nhận biết đầy đủ về tâm lý của những đối tượng khách khi đi du lịch.

4. Ứng dụng các đặc điểm tâm lý khách theo châu lục, dân tộc trong xây dựng chương trình du lịch, trong tổ chức phục vụ khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổng hợp thông tin về đặc điểm tâm lý khách theo Châu lục, dân tộc.
- Vận dụng đặc điểm tâm lý khách theo châu lục, dân tộc trong xây dựng chương trình du lịch, trong tổ chức phục vụ khách phù hợp.

2. Kiến thức

- Tâm lý khách du lịch theo châu lục và dân tộc.
- Hiểu biết về sản phẩm du lịch của doanh nghiệp, của địa phương vùng miền và của quốc gia.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNGVIỆC

- Các loại sách về tâm lý khách du lịch.
- Giấy bút, máy tính.
- Hệ thống mạng Internet.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Chỉ rõ các đặc điểm về thị hiếu, thói quen tiêu dùng của khách theo châu lục, dân tộc	- Hỏi trực tiếp người làm hoặc có câu hỏi trắc nghiệm
- Vận dụng đặc điểm tâm lý khách theo châu lục, dân tộc về thị hiếu điểm đến, về thói quen tiêu dùng trong du lịch và các đặc điểm khác để xây dựng chương trình du lịch và tổ chức phục vụ khách cho phù hợp	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện và kiểm tra chương trình du lịch xây dựng và có các câu hỏi trắc nghiệm

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TẬP HỢP TÀI LIỆU VỀ ĐẶC ĐIỂM TÂM LÝ KHÁCH THEO NGHỀ NGHIỆP, GIỚI TÍNH, ĐỘ TUỔI

Mã số công việc: G3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định được những đặc điểm tâm lý của khách du lịch theo nghề nghiệp, theo giới tính và theo từng độ tuổi.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Chỉ rõ các đặc điểm tâm lý khách theo nghề nghiệp, giới tính, độ tuổi về thị hiếu điểm đến.

2. Xác định thói quen tiêu dùng trong du lịch của khách du lịch theo nghề nghiệp, giới tính, độ tuổi.

3. Nhận biết đầy đủ, đúng về tâm lý của các đối tượng khách trên khi đi du lịch.

4. Vận dụng các đặc điểm tâm lý và thói quen tiêu dùng của các đối tượng khách theo nghề nghiệp, giới tính, độ tuổi khi đi du lịch trong xây dựng chương trình du lịch và trong tổ chức phục vụ khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổng hợp thông tin về đặc điểm tâm lý và thói quen tiêu dùng của các đối tượng khách theo nghề nghiệp, giới tính, độ tuổi khi đi du lịch.

- Vận dụng đặc điểm tâm lý và thói quen tiêu dùng của các đối tượng khách theo nghề nghiệp, giới tính, độ tuổi khi đi du lịch trong xây dựng chương trình du lịch, trong tổ chức phục vụ khách.

2. Kiến thức

- Tâm lý khách du lịch theo nghề nghiệp, giới tính, độ tuổi.

- Hiểu biết về sản phẩm du lịch của doanh nghiệp, của địa phương vùng miền và của quốc gia.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các loại sách về tâm lý khách du lịch.

- Hệ thống mạng Internet.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Chỉ rõ các đặc điểm về tâm lý và thói quen tiêu dùng của các đối tượng khách theo nghề nghiệp, giới tính, độ tuổi khi đi du lịch	- Hỏi trực tiếp người làm hoặc có câu hỏi trắc nghiệm
- Vận dụng đặc điểm tâm lý và thói quen tiêu dùng của các đối tượng khách theo nghề nghiệp, giới tính, độ tuổi khi đi du lịch trong xây dựng chương trình du lịch, trong tổ chức phục vụ khách	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện và kiểm tra chương trình du lịch xây dựng và có các câu hỏi trắc nghiệm

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TẬP HỢP TÀI LIỆU ĐẶC ĐIỂM KHÁCH THEO TÔN GIÁO

Mã số công việc: G4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định được các đặc điểm tâm lý khách du lịch là những người theo đạo Hồi, đạo Phật và đạo Thiên Chúa.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Chỉ rõ các đặc điểm tâm lý khách là người theo đạo Hồi, đạo Phật, đạo Thiên chúa.

2. Xác định đúng thói quen tiêu dùng trong du lịch của khách du lịch là người theo đạo Hồi, đạo Phật, đạo Thiên chúa.

3. Nhận biết đầy đủ về tâm lý của các đối tượng khách trên khi đi du lịch.

4. Vận dụng đặc điểm tâm lý và thói quen tiêu dùng của các đối tượng khách theo tôn giáo trong xây dựng chương trình du lịch, trong tổ chức phục vụ khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổng hợp, thông tin về đặc điểm tâm lý và thói quen tiêu dùng của các đối tượng khách theo tôn giáo.

- Vận dụng đặc điểm tâm lý và thói quen tiêu dùng của các đối tượng khách theo tôn giáo trong xây dựng chương trình du lịch, trong tổ chức phục vụ khách.

2. Kiến thức

- Tâm lý khách du lịch theo đạo Hồi/Phật/Thiên chúa.

- Hiểu biết về sản phẩm du lịch của doanh nghiệp, của địa phương vùng miền và của quốc gia.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các loại sách về tâm lý khách du lịch.

- Giấy, bút.

- Hệ thống mạng Internet.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Chỉ rõ các đặc điểm về tâm lý và thói quen tiêu dùng của các đối tượng khách theo tôn giáo khi đi du lịch	- Hỏi trực tiếp người làm hoặc có các câu hỏi trắc nghiệm
- Vận dụng đặc điểm tâm lý và thói quen tiêu dùng của các đối tượng khách theo tôn giáo trong xây dựng chương trình du lịch, trong tổ chức phục vụ khách	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện và kiểm tra chương trình du lịch xây dựng và có các câu hỏi trắc nghiệm

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THỰC HIỆN CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TRỰC TIẾP CỦA DOANH NGHIỆP

Mã số công việc: G5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đáp ứng các yêu cầu của khách hàng qua điện thoại, văn bản, thư điện tử và khách hàng trực tiếp đến văn phòng của doanh nghiệp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Tiếp nhận đầy đủ, chính xác các yêu cầu của khách hàng qua điện thoại, văn bản, thư điện tử và khách hàng trực tiếp đến văn phòng.
2. Đáp ứng chính xác các yêu cầu của khách hàng trong khả năng có thể.
3. Trong trường hợp chưa đáp ứng được ngay phải thông báo cho khách và hẹn thời gian trả lời, thực hiện yêu cầu của khách.
4. Duy trì tốt mối quan hệ với các khách hàng.
5. Thực hiện chăm sóc khách hàng trực tiếp theo quy định của doanh nghiệp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp.
- Trả lời điện thoại.
- Soạn thảo và trả lời bằng văn bản, bằng thư điện tử.

2. Kiến thức

- Các loại sản phẩm của doanh nghiệp.
- Ngoại ngữ theo đặc điểm thị trường.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Trang thiết bị văn phòng.
- Giấy bút, máy tính nối mạng.
- Giấy, bút.
- Điện thoại nối mạng.
- Các sản phẩm mẫu.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đảm bảo các yêu cầu của khách hàng được đáp ứng đầy đủ	- Điều tra trực tiếp khách hàng thông qua bảng hỏi hoặc phiếu trưng cầu ý kiến khách hàng
- Thông báo và hẹn chính xác thời gian trả lời, thực hiện các yêu cầu của khách trong trường hợp không đáp ứng được ngay	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện và quan sát trực tiếp
- Chăm sóc khách hàng trực tiếp của doanh nghiệp chu đáo theo quy định của doanh nghiệp	- Hỏi trực tiếp người làm hoặc có các câu hỏi trắc nghiệm

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CỦNG CỐ QUAN HỆ VỚI CÁC DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH BÁN SỈ, BÁN LẺ

Mã số công việc: G6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Củng cố mối quan hệ với các doanh nghiệp lữ hành bán sỉ, bán lẻ thông qua việc thường xuyên hỗ trợ, cung cấp thông tin đầy đủ và duy trì tốt mối quan hệ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Đảm bảo thường xuyên hỗ trợ, cung cấp đầy đủ các thông tin cho các doanh nghiệp lữ hành bán sỉ, bán lẻ bằng văn bản hoặc bằng điện thoại....

2. Trả lời nhanh chóng, chính xác các yêu cầu về sản phẩm của doanh nghiệp.

3. Duy trì tốt mối quan hệ và cộng tác chặt chẽ với các nhân viên là đầu mối liên hệ.

4. Trợ giúp đầy đủ (dưới sự cho phép của người quản lý doanh nghiệp) khi họ đến quốc gia, địa phương để xem xét các điểm đến, sản phẩm mới hay học tập và làm quen.

5. Gửi thư, thiếp mừng hoặc quà vào những ngày lễ tết, ngày kỷ niệm... một cách kịp thời tới doanh nghiệp lữ hành bán sỉ, bán lẻ nói chung và nhân viên đầu mối nói riêng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp.
- Lựa chọn và cung cấp thông tin.

2. Kiến thức

- Am hiểu về các sản phẩm của doanh nghiệp và các điểm đến của quốc gia, địa phương mình.
- Quy định, cơ chế chăm sóc các đối tượng khách hàng của doanh nghiệp.
- Hiểu biết về đặc điểm giao tiếp, tính cách của từng nhân viên đầu mối của các doanh nghiệp lữ hành bán sỉ.
- Thông tin về các yêu cầu trợ giúp của nhân viên đầu mối.
- Thông tin về những ngày lễ tết, ngày kỷ niệm... của doanh nghiệp lữ hành bán sỉ, bán lẻ và của nhân viên đầu mối.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách các doanh nghiệp lữ hành bán sỉ, bán lẻ là khách hàng của doanh nghiệp.
- Các quy định của doanh nghiệp về chăm sóc khách hàng.
- Các biểu mẫu theo dõi.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Mọi thông tin về sản phẩm của doanh nghiệp đều được cung cấp một cách nhanh chóng, đầy đủ cho các doanh nghiệp lữ hành bán sỉ, bán lẻ là khách hàng của doanh nghiệp	- Phỏng vấn nhân viên đầu mối của các doanh nghiệp lữ hành bán sỉ, bán lẻ là khách hàng của doanh nghiệp
- Duy trì tốt mối quan hệ và trợ giúp đầy đủ các nhân viên đầu mối của các doanh nghiệp lữ hành bán sỉ, bán lẻ là khách hàng của doanh nghiệp khi cần thiết	- Phỏng vấn nhân viên đầu mối của các doanh nghiệp lữ hành bán sỉ, bán lẻ là khách hàng của doanh nghiệp
- Gửi thư mừng, thiệp mừng hoặc quà vào những ngày lễ tết, ngày kỷ niệm... một cách kịp thời tới doanh nghiệp lữ hành bán sỉ, bán lẻ nói chung và nhân viên đầu mối nói riêng	- Phỏng vấn nhân viên đầu mối của các doanh nghiệp lữ hành bán sỉ, bán lẻ là khách hàng của doanh nghiệp

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CHĂM SÓC CÁC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ
Mã số công việc: G7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Cung cấp thông tin và đáp ứng các yêu cầu cho các nhà cung cấp dịch vụ một cách kịp thời, đồng thời duy trì tốt mối quan hệ và trợ giúp khi cần thiết với các nhân viên đầu mối của nhà cung cấp dịch vụ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Cung cấp thông tin và trả lời nhanh chóng, chính xác các yêu cầu đặt ra cho các nhà cung cấp bằng văn bản hoặc bằng điện thoại một cách kịp thời khi họ yêu cầu.

2. Duy trì tốt mối quan hệ và cộng tác chặt chẽ với các nhân viên là đầu mối liên hệ của các nhà cung cấp dịch vụ.

3. Trợ giúp đầy đủ (dưới sự cho phép của người quản lý doanh nghiệp) khi họ đến doanh nghiệp, địa phương để xem xét thị trường hay khảo sát các doanh nghiệp du lịch khác.

4. Gửi thư, thiếp mừng hoặc quà vào những ngày lễ tết, ngày kỷ niệm... một cách kịp thời tới các nhà cung cấp dịch vụ quan trọng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp.
- Lựa chọn và cung cấp thông tin.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về các dịch vụ của từng nhà cung cấp.
- Hiểu biết về đặc điểm giao tiếp, tính cách của từng nhân viên đầu mối của các nhà cung cấp dịch vụ quan trọng.
- Thông tin về các yêu cầu trợ giúp của nhân viên đầu mối.
- Thông tin về những ngày lễ tết, ngày kỷ niệm... của các nhà cung cấp dịch vụ quan trọng của doanh nghiệp lữ hành.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các quy định của doanh nghiệp về chăm sóc các nhà cung cấp dịch vụ.
- Danh sách các nhà cung cấp dịch vụ.
- Danh sách nhân viên đầu mối liên hệ của các nhà cung cấp dịch vụ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Mọi yêu cầu của nhân viên đầu mối phục vụ việc cung cấp dịch vụ cho doanh nghiệp lữ hành phải được đáp ứng một cách nhanh chóng, chính xác	- Phỏng vấn nhân viên đầu mối của các nhà cung cấp dịch vụ
- Trợ giúp đầy đủ các nhân viên đầu mối của các nhà cung cấp dịch vụ quan trọng đối với doanh nghiệp lữ hành khi cần thiết	- Phỏng vấn nhân viên đầu mối của các nhà cung cấp dịch vụ
- Gửi thư mừng, thiệp mừng hoặc quà vào những ngày lễ tết, ngày kỷ niệm... một cách kịp thời tới các nhà cung cấp dịch vụ quan trọng của doanh nghiệp lữ hành	- Phỏng vấn các nhà cung cấp dịch vụ quan trọng của doanh nghiệp lữ hành

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THỰC HIỆN CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TRONG VÀ SAU CHUYẾN ĐI

Mã số công việc: G8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đáp ứng các nhu cầu của khách hàng trong chuyến đi và sau chuyến đi đầy đủ, nhanh chóng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Cung cấp cho khách hàng đầy đủ thông tin chi tiết về chương trình du lịch, về điểm đến và các thông tin cần thiết khác cho chuyến đi.

2. Xử lý kịp thời khi có các thay đổi từ phía khách hàng trong chuyến đi về các dịch vụ đã đặt trước.

3. Lưu hồ sơ về sự phản hồi của khách hàng sau chuyến đi.

4. Cung cấp đầy đủ, liên tục cho khách hàng về các chương trình khuyến mãi đặc biệt về sản phẩm mới của doanh nghiệp.

5. Gọi điện thoại hoặc gửi thiệp chúc mừng họ sau chuyến đi hoặc vào những ngày đặc biệt (quốc khánh, lễ tết, sinh nhật...) theo quy định của doanh nghiệp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp.
- Cung cấp thông tin.
- Chăm sóc khách hàng.

2. Kiến thức

- Chương trình du lịch.
- Điểm đến.
- Hiểu biết về mức độ thỏa mãn của khách sau chuyến đi.
- Thông tin về các chương trình khuyến mại, các loại sản phẩm mới của doanh nghiệp.
- Các thông tin cá nhân của khách như: địa chỉ, điện thoại, công việc, thu nhập, sở thích...

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các trang thiết bị văn phòng.
- Hồ sơ chương trình.
- Danh sách các nhà cung cấp.

- Phiếu trưng cầu ý kiến khách.
- Các ấn phẩm quảng cáo.
- Hồ sơ khách hàng.
- Các quà tặng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Cung cấp đầy đủ các thông tin về chuyến đi cho khách hàng	- Điều tra khách hàng thông qua bảng hỏi hoặc phiếu trưng cầu ý kiến khách hàng
- Xử lý kịp thời các thay đổi về các dịch vụ trong chuyến đi của khách hàng	- Điều tra khách hàng thông qua bảng hỏi hoặc phiếu trưng cầu ý kiến khách hàng
- Thực hiện chăm sóc tốt khách hàng sau chuyến đi	- Hỏi trực tiếp hoặc có các câu hỏi trắc nghiệm về chăm sóc khách hàng theo chuyến đi

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG
Mã số công việc: G9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định nội dung và giải quyết các loại khiếu nại của khách hàng theo đúng quy trình của doanh nghiệp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

1. Xác định chính xác của nội dung và loại khiếu nại (khiếu nại về con người và khiếu nại về sản phẩm,...).

2. Đưa ra phương án xử lý khiếu nại không ảnh hưởng tới các khách hàng khác và quyền lợi của các bên có liên quan.

3. Bày tỏ sự cảm thông trong mọi tình huống khiếu nại của khách hàng.

4. Họp và rút kinh nghiệm cho các bộ phận có liên quan.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lắng nghe.
- Giải quyết khiếu nại.
- Giao tiếp.

2. Kiến thức

- Hợp đồng du lịch.
- Thực tế của chuyến đi.
- Các quy định giải quyết khiếu nại của doanh nghiệp.
- Tâm lý khách du lịch.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hồ sơ khách hàng và văn bản quy định về giải quyết khiếu nại của khách hàng.
- Hợp đồng.
- Phiếu nhận xét đánh giá của khách du lịch.
- Báo cáo của hướng dẫn viên.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xác định chính xác nội dung và loại khiếu nại của khách	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện và kiểm tra trực tiếp các khiếu nại của khách
- Xử lý kịp thời, đúng quy trình các khiếu nại của khách theo đúng quy định của doanh nghiệp	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện và kiểm tra các biên bản giải quyết khiếu nại của hướng dẫn viên
- Rút kinh nghiệm kịp thời với các bộ phận có liên quan	- Kiểm tra biên bản họp rút kinh nghiệm

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ AN TOÀN, AN NINH TẠI NƠI LÀM VIỆC

Mã số công việc: H1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tìm hiểu và thực hiện đầy đủ các quy định về an toàn, an ninh trong lao động của doanh nghiệp như: an toàn không gian làm việc và văn phòng làm việc, bảo mật các hồ sơ, tài liệu quan trọng của doanh nghiệp, của khách hàng, sử dụng chuông báo an ninh....

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm hiểu đầy đủ các quy định về an toàn lao động của doanh nghiệp:

- Sử dụng chuông báo an ninh khi văn phòng không có người trực;
- Lập sổ đăng ký tên người giữ chìa khóa các cửa, các két sắt và tủ hồ sơ quan trọng.

2. Tạo các thói quen an toàn khi ngồi bên máy tính, bảo vệ nguồn dây điện các loại.

3. Dễ dàng tìm và tra cứu các số điện thoại của giám đốc bộ phận, bộ phận an ninh - an toàn, bảo vệ, cảnh sát, phòng cháy chữa cháy, bác sĩ, bệnh viện, trung tâm cấp cứu....

4. Đảm bảo an toàn không gian làm việc và văn phòng làm việc.

5. Thực hiện các quy định về an ninh khi đến làm việc.

6. Bảo mật các hồ sơ, tài liệu quan trọng của doanh nghiệp, của khách hàng.

7. Đảm bảo không có gián điệp của đối thủ cạnh tranh.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thực hành an toàn lao động.
- Thực hành an ninh tại văn phòng làm việc.

2. Kiến thức

- Am hiểu về các quy định về an toàn lao động của doanh nghiệp.
- Hiểu biết về các đơn vị chức năng có liên quan đến xử lý an ninh, an toàn lao động.
- Hiểu biết các quy định về đảm bảo an ninh tại nơi làm việc.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Quy định về an toàn lao động của doanh nghiệp.
- Tủ y tế.
- Các quy định về đảm bảo an ninh tại nơi làm việc của doanh nghiệp.
- Giấy, bút, sổ sách.
- Các tủ sắt, két sắt có khóa để bảo mật hồ sơ, tiền mặt.
- Danh bạ các số điện thoại khẩn.
- Các thiết bị phòng cháy chữa cháy.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Chuông báo an ninh khi văn phòng không có người trực luôn trong tình trạng hoạt động	- Kiểm tra chuông báo an ninh
- Tiền bạc, tài liệu hồ sơ quan trọng được để trong két an toàn theo quy định của doanh nghiệp	- Quan sát trực tiếp người làm và kiểm tra tủ, két an toàn
- Thực hiện các quy định về phòng cháy, chữa cháy tại nơi làm việc	- Phát vấn hoặc quan sát nơi làm việc
- Các thiết bị phục vụ công việc liên quan đến điện năng đảm bảo an toàn khi sử dụng (không bị rò điện, dây điện không bị dập nát...)	- Kiểm tra các thiết bị
- Các số điện thoại của giám đốc bộ phận, bộ phận an ninh - an toàn, bảo vệ, cảnh sát, phòng cháy chữa cháy, bác sĩ, bệnh viện, trung tâm cấp cứu.... được dễ dàng tìm và tra cứu khi cần thiết	- Yêu cầu người làm tìm hoặc tra cứu số điện thoại khẩn cấp

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THỰC HIỆN CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ TIỀN MẶT VÀ CÁC TÀI LIỆU CHỨNG TỪ QUAN TRỌNG

Mã số công việc: H2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện đầy đủ các quy định về xử lý tiền mặt và các tài liệu chứng từ quan trọng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm hiểu đầy đủ, chính xác các quy trình về quản lý và sử dụng tiền mặt của doanh nghiệp.

2. Các báo cáo, chứng từ kế toán, phiếu thanh toán và tiền mặt phải khớp nhau một cách chính xác.

3. Tìm hiểu đầy đủ và thực hiện đúng các quy định của doanh nghiệp về việc bảo mật và lưu giữ an toàn các tài liệu, chứng từ.

4. Không để mất các tài liệu, chứng từ đang lưu giữ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tính toán.
- Sắp xếp, cất giữ tiền, giấy tờ, hồ sơ.

2. Kiến thức

- Am hiểu về quy trình và quy định quản lý và sử dụng tiền mặt của doanh nghiệp.
- Hiểu biết về các quy định của doanh nghiệp về việc bảo mật và lưu giữ an toàn các tài liệu, chứng từ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Két để tiền mặt an toàn.
- Máy tính, giấy bút.
- Giấy tờ, sổ sách kế toán.
- Phiếu thu, phiếu chi.
- Mẫu các báo cáo tài chính của công ty.
- Tủ khóa, két an toàn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Thực hiện đầy đủ, đúng quy trình, quy định xử lý tiền mặt (thu, chi, lưu trữ) của doanh nghiệp	- Kiểm tra và so sánh lượng tiền mặt với chứng từ thanh toán
- Các giấy tờ và tài liệu, chứng từ được sắp xếp, lưu trữ và bảo mật đúng theo quy định của doanh nghiệp	- Kiểm tra việc phân loại, bảo mật và so sánh với quy định xử lý giấy tờ và tài liệu, chứng từ của doanh nghiệp

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐẢM BẢO TÀI SẢN, SỨC KHỎE VÀ TÍNH MẠNG CỦA KHÁCH TRÊN TUYẾN HÀNH TRÌNH

Mã số công việc: H3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định nguy cơ, đề ra những biện pháp phòng ngừa và xử lý nhằm đảm bảo sức khỏe, tính mạng của khách trong quá trình thực hiện chương trình du lịch.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm hiểu đầy đủ thông tin về tình hình an toàn, an ninh của tuyến hành trình.

2. Xác định những nguy cơ có thể ảnh hưởng xấu đến tài sản, sức khỏe và tính mạng của khách trên tuyến hành trình.

3. Đề ra những biện pháp phòng ngừa việc mất mát, thất lạc hành lý, tài sản và thông báo cho khách du lịch ngay khi bắt đầu hành trình hoặc vào những thời điểm thích hợp.

4. Đề ra những biện pháp đảm bảo an toàn về sức khỏe, tính mạng và thông báo cho du khách khi bắt đầu hành trình.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phán đoán các tình huống có thể xảy ra.
- Phân tích hoàn cảnh, tình hình thực tế và đề ra những biện pháp phòng ngừa.

2. Kiến thức

- Kiến thức thực tế về thực hiện chương trình du lịch.
- Hiểu biết về tình hình an toàn, an ninh trên tuyến hành trình.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các tổng hợp về những tình huống thường xảy ra trên tuyến hành trình.
- Tài liệu hướng dẫn những biện pháp phòng ngừa và xử lý các tình huống.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Các nguy cơ có thể ảnh hưởng xấu đến tài sản, sức khỏe và tính mạng của khách trên tuyến hành trình được dự báo đầy đủ	- Hỏi người làm về những nguy cơ có thể ảnh hưởng xấu đến tài sản, sức khỏe và tính mạng của khách trên tuyến hành trình
- Những biện pháp đảm bảo an toàn về sức khỏe, tính mạng được thông báo đầy đủ cho du khách khi bắt đầu hành trình	- Phỏng vấn du khách hoặc quan sát trực tiếp người làm

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHỐI HỢP XỬ LÝ TÌNH HUỐNG CÓ LIÊN QUAN ĐẾN AN TOÀN, AN NINH

Mã số công việc: H4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phối hợp với các bên có liên quan để xử lý kịp thời các tình huống phát sinh nhằm đảm bảo an toàn, an ninh trong lữ hành.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kịp thời xử lý những tình huống khẩn cấp theo quy trình, quy định của doanh nghiệp.

2. Báo cáo nhanh toàn bộ tình huống, cách thức xử lý và kết quả về doanh nghiệp.

3. Đối với những tình huống cần sự phối hợp và chỉ đạo từ doanh nghiệp:

- Báo cáo đầy đủ, nhanh nhất về tình huống xảy ra về doanh nghiệp;
- Đưa ra những nhận định ban đầu khách quan của cá nhân về tình huống cho doanh nghiệp;
- Nhận chỉ đạo, phương hướng giải quyết từ doanh nghiệp.

4. Trong trường hợp phải phối hợp với các cơ quan chức năng hoặc cá nhân có liên quan để giải quyết:

- Xác định rõ trách nhiệm và chức năng giải quyết của chính quyền và các bên có liên quan (công ty, y tế, công an,...);
- Thống nhất giải pháp xử lý;
- Theo dõi kết quả thực hiện và báo cáo về doanh nghiệp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp, phối hợp.
- Xử lý tình huống.

2. Kiến thức

- Quy trình, nguyên tắc, phương pháp xử lý tình huống.
- Hiểu biết về chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan chức năng có liên quan như: y tế, công an, chính quyền...
- Hiểu biết về quyền hạn, trách nhiệm của các bên liên quan.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Túi y tế, bảo hộ.. theo quy định của pháp luật và của công ty.
- Danh sách đoàn.
- Điện thoại, địa chỉ của các bên liên quan (y tế, công an, chính quyền...).

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Quy trình xử lý các tình huống xảy ra đúng theo quy định của doanh nghiệp	- Phát vấn người làm về quy trình xử lý khi có tình huống xảy ra, hoặc đưa ra một tình huống ví dụ cụ thể để người làm đưa ra phương án xử lý, sau đó đối chiếu với quy trình, quy định xử lý tình huống của doanh nghiệp
- Trong quá trình xử lý tình huống, phối kết hợp đúng, chặt chẽ, hiệu quả với cơ quan quản lý và những người có liên quan	- Đưa ra một tình huống ví dụ cụ thể để người làm đưa ra phương án xử lý, đưa ra các đối tượng cần phối hợp để xử lý, sau đó đối chiếu với quy trình, quy định và hướng dẫn xử lý tình huống của doanh nghiệp

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KẾT THÚC NGÀY LÀM VIỆC
Mã số công việc: I1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra, đánh giá kết quả các công việc trong ngày. Lưu hồ sơ khách hàng và công việc đã giải quyết. Kiểm tra nhật ký ngày hôm sau. Nhắc nhở các nhà cung cấp dịch vụ sẵn sàng cung cấp dịch vụ cho ngày hôm sau và vận hành các thiết bị an toàn - an ninh.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Danh sách những công việc và hồ sơ đã giải quyết xong trong ngày.
2. Danh mục các công việc còn phải giải quyết ngày hôm sau.
3. Lưu giữ đầy đủ, chính xác, theo quy định của doanh nghiệp hồ sơ của khách hàng và các công việc đã giải quyết trong ngày.
4. Chuẩn bị đầy đủ tài liệu đáp ứng yêu cầu công việc cho ngày hôm sau.
5. Lưu ý các cơ sở cung cấp các dịch vụ như đã đặt trước cho các chương trình du lịch để tránh sai sót.
6. Lưu ý những yêu cầu đặc biệt của khách và cập nhật những thay đổi (nếu có).
7. Tắt tất cả các máy móc thiết bị.
8. Cất giữ tiền mặt và các tài liệu quan trọng vào két an toàn.
9. Bật các thiết bị đảm bảo an ninh - an toàn cho văn phòng và khu vực làm việc.
10. Đóng cửa văn phòng theo quy định của doanh nghiệp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân loại lưu giữ hồ sơ, thông tin.
- Giao tiếp.
- Vận hành các trang thiết bị.
- Chuẩn bị tài liệu phục vụ giải quyết công việc.

2. Kiến thức

- Kiến thức điều hành tour, đặt giữ chỗ.
- Kiến thức lưu trữ hồ sơ công việc.
- Kiến thức về các nhà cung cấp dịch vụ.
- Cách thức vận hành các trang thiết bị an toàn - an ninh.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Nhật ký làm việc và các thiết bị văn phòng.
- Hồ sơ khách hàng.
- Sổ ghi đoàn khách, phiếu đặt các dịch vụ.
- Máy móc, trang thiết bị.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Sắp xếp gọn gàng những công việc và hồ sơ đã giải quyết xong trong ngày theo quy định của công ty	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện và quan sát sự thực hiện
- Lập danh mục các công việc và các tài liệu đáp ứng yêu cầu công việc ngày hôm sau	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện, quan sát sự thực hiện và kiểm tra danh mục công việc, tài liệu
- Thông báo kịp thời đến các nhà cung cấp về các dịch vụ đặt trước, những thay đổi, những yêu cầu đặc biệt của khách để tránh sai sót	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện và quan sát sự thực hiện và liên lạc với các nhà cung cấp dịch vụ
- Đảm bảo an toàn các máy móc thiết bị, tiền mặt và các tài liệu quan trọng trước khi ra về	- Tạo tình huống cụ thể để người làm thể hiện, kiểm tra két an toàn và máy móc, trang thiết bị tại văn phòng
- Khởi động các thiết bị đảm bảo an toàn - an ninh cho văn phòng làm việc	- Kiểm tra tình trạng hoạt động của các thiết bị an toàn - an ninh
- Cửa văn phòng được đóng theo quy định của doanh nghiệp	- Kiểm tra của văn phòng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KẾT THÚC TOUR DU LỊCH
Mã số công việc: I2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổng kết báo cáo đánh giá chuyến đi, giải quyết tồn tại của chuyến đi, thanh quyết toán chuyến đi và lưu giữ hồ sơ của khách đã đi tour.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Báo cáo cụ thể mặt kỹ thuật của chuyến đi: thời gian đi lại, các phương tiện, mức độ cung cấp dịch vụ....

2. Liệt kê những điểm khác nhau giữa thực tế chuyến đi và lịch trình đã xây dựng.

3. Tổng hợp các phiếu trưng cầu ý kiến khách du lịch về chuyến đi.

4. Liệt kê những điểm chưa tốt của các dịch vụ để các nhà cung cấp rút kinh nghiệm làm tốt hơn.

5. Lập biên bản giải quyết các trường hợp đặc biệt xảy ra trong quá trình thực hiện tour mà hướng dẫn không thể giải quyết được (bồi thường, bảo hiểm...).

6. Lập danh sách số khách du lịch thực tế đi theo chương trình.

7. Thanh lý hợp đồng theo số lượng khách thực tế và các dịch vụ phát sinh theo yêu cầu của khách.

8. Thanh toán tiền hoa hồng cho người môi giới, tiền thừa của khách, bồi thường (nếu có).

9. Ghi đầy đủ chính xác thông tin vào hồ sơ của khách (địa chỉ, điện thoại, e-mail và chương trình đã đi, đặc điểm về đoàn khách, các điểm đến, các lưu ý cần thiết).

10. Lưu đầy đủ các thông tin phản hồi của khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân tích, đánh giá, tổng hợp thông tin, diễn biến trong chuyến đi.
- Tính toán.
- Ghi chép, lưu giữ.
- Tổng hợp phiếu trưng cầu ý kiến của khách du lịch.

2. Kiến thức

- Kiến thức về các dịch vụ cung cấp cho khách hàng trong chương trình.
- Kiến thức về luật pháp.
- Các quy định của doanh nghiệp về tỷ lệ tiền hoa hồng cho người môi giới.
- Các quy định của doanh nghiệp về thanh toán và bồi thường cho khách hàng.
- Hiểu biết về đối tượng khách hàng của chuyến đi.
- Các thông tin phản hồi của khách hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ nhật ký tour.
- Bảng câu hỏi đánh giá của khách/phiếu trưng cầu ý kiến khách du lịch.
- Hợp đồng đi tour.
- Các biên bản giải quyết sự việc xảy ra trong chuyến đi.
- Sổ lưu hồ sơ khách hàng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Báo cáo chi tiết, đầy đủ mặt kỹ thuật của chuyến đi: thời gian đi lại, các phương tiện, mức độ cung cấp dịch vụ...	- So sánh với sổ nhật ký tour với các loại hợp đồng có liên quan
- Liệt kê đầy đủ những điểm khác nhau giữa thực tế chuyến đi và lịch trình đã xây dựng	- Kiểm tra sổ nhật ký tour với các hợp đồng có liên quan và ý kiến khách hàng
- Liệt kê những điểm chưa tốt của các dịch vụ để thông báo với các nhà cung cấp rút kinh nghiệm làm tốt hơn	- So sánh với tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ và ý kiến đánh giá của khách
- Lập biên bản nghiệm thu chuyến đi theo số lượng khách thực tế, các trường hợp đặc biệt xảy ra (bồi thường, bảo hiểm...) và các dịch vụ phát sinh theo yêu cầu của khách	- Kiểm tra hợp đồng, nhật ký tour, biên bản giải quyết sự việc xảy ra trong chuyến đi, các hóa đơn chứng từ liên quan
- Các lĩnh vực liên quan đến tài chính của chương trình được thanh toán theo hợp đồng và quy định của doanh nghiệp	- Kiểm tra báo cáo tài chính của chuyến đi
- Danh sách những công việc còn tồn đọng cần giải quyết sau chuyến đi được tổng hợp đầy đủ	- Kiểm tra báo cáo tổng kết tour
- Liệt kê đầy đủ các thông tin (địa chỉ, điện thoại, e-mail và chương trình đã đi, đặc điểm về đoàn khách, các điểm đến, các lưu ý cần thiết) và các thông tin phản hồi vào hồ sơ khách hàng	- Kiểm tra trực tiếp hồ sơ khách hàng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KIẾN NGHỊ VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN
Mã số công việc: I3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiến nghị với các nhà cung cấp về những dịch vụ chưa đúng với yêu cầu đã đặt và kiến nghị với chính quyền địa phương và cơ quan liên quan những vấn đề về thủ tục hành chính và các quy định phức tạp của địa phương nơi khách đến.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Liệt kê danh sách các dịch vụ mà nhà cung cấp không đáp ứng đúng theo yêu cầu đã đặt.
2. Chỉ rõ những điểm chưa đúng theo hợp đồng.
3. Thông báo nhanh chóng cho các nhà cung cấp dịch vụ và yêu cầu đền bù hoặc rút kinh nghiệm lần sau.
4. Liệt kê những phiền toái mà chính quyền và người dân địa phương cơ quan liên quan gây ra cho khách du lịch.
5. Soạn và gửi văn bản kiến nghị đến các nơi cần thiết yêu cầu trợ giúp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổng hợp các ý kiến, khiếu nại hoặc không hài lòng của khách.
- Soạn thảo văn bản.

2. Kiến thức

- Kiến thức về các dịch vụ du lịch.
- Hiểu biết về luật pháp và những quy định của địa phương.
- Thông tin về những khiếu nại, những phiền toái xảy ra trong chuyến đi.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hình ảnh chụp hoặc ghi lại được.
- Bảng hỏi của khách.
- Giấy bút, máy tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đưa ra bằng chứng cụ thể về các dịch vụ mà nhà cung cấp không đáp ứng đúng theo yêu cầu đặt chỗ	- Quan sát hình ảnh chụp hoặc ghi lại được và so sánh với hợp đồng
- Thông báo kịp thời và đạt được xác nhận của các nhà cung cấp dịch vụ về đền bù và hứa rút kinh nghiệm	- Kiểm tra trực tiếp hoặc kiểm tra văn bản thông báo về đền bù và hứa rút kinh nghiệm
- Đưa ra bằng chứng cụ thể và văn bản kiến nghị về những phiền toái mà chính quyền và người dân địa phương cơ quan liên quan gây ra và gửi đến các cơ quan có liên quan	- Quan sát hình ảnh chụp hoặc ghi lại được và tham khảo ý kiến khách du lịch qua bảng hỏi

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: RÚT KINH NGHIỆM VÀ VIẾT BÁO CÁO TỔNG KẾT
Mã số công việc: I4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Họp rút kinh nghiệm và viết báo cáo tổng kết sau khi kết thúc chương trình du lịch hoặc công việc khác.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Danh sách ký nhận dự họp của các thành viên có liên quan.
2. Tường thuật chính xác, đầy đủ việc thực hiện các công việc và các vấn đề phát sinh sau khi kết thúc chương trình du lịch.
3. Danh mục các vấn đề cần phải rút kinh nghiệm cho công việc sau.
4. Đảm bảo thể thức của báo cáo được trình bày đúng theo quy định.
5. Báo cáo tổng kết phản ánh đầy đủ thực tế các hoạt động, công việc.
6. Thể hiện rõ ràng về tài chính trong báo cáo tổng kết của chuyến đi.
7. Chỉ ra các biện pháp nhằm khắc phục những khiếm khuyết và những đề xuất, kiến nghị.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thuyết trình và điều hành cuộc họp.
- Phân tích, đánh giá tổng hợp và viết báo cáo.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về nội dung công việc.
- Hiểu biết về cách thức tổ chức một cuộc họp.
- Thông tin về toàn bộ việc thực hiện công việc.
- Hiểu biết về thể thức trình bày văn bản.
- Hiểu biết về thực tế thực hiện chuyến đi.
- Kiến thức về tài chính chuyến đi.
- Hiểu biết về thực trạng hoạt động của doanh nghiệp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Báo cáo tổng kết chuyến đi của hướng dẫn viên.
- Phiếu trưng cầu ý kiến của khách du lịch.
- Địa điểm họp và các trang thiết bị phục vụ cuộc họp.
- Các biên bản có liên quan.
- Mẫu báo cáo và nhật ký tour, biên bản cuộc họp.
- Giấy bút, máy tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Lấy đủ chữ ký của các thành viên có liên quan vào danh sách mời họp	- Kiểm tra danh sách mời họp có chữ ký của các thành viên tham dự
- Tường thuật đầy đủ, chính xác việc thực hiện các công việc trong thực tế và các vấn đề phát sinh thêm sau khi kết thúc chương trình du lịch	- Kiểm tra trực tiếp báo cáo tổng kết chuyến đi của hướng dẫn viên và các biên bản có liên quan
- Tổng hợp ý kiến phân tích đánh giá thực tế chuyến đi và chỉ rõ các vấn đề cần phải rút kinh nghiệm cho công việc sau	- So sánh với biên bản cuộc họp, phiếu trưng cầu ý kiến của khách du lịch
- Lập danh mục các khoản thu, chi tài chính và các biện pháp khắc phục những khiếm khuyết và những đề xuất, kiến nghị sau khi kết thúc chương trình du lịch	- So sánh với hợp đồng và các biên bản có liên quan đến thu, chi cho chuyến đi

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÁC ĐỊNH MỤC TIÊU QUẢN TRỊ
Mã số công việc: K1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nghiên cứu thị trường phục vụ mục tiêu quản trị, khai thác tối đa cơ sở vật chất, trang thiết bị, nhân lực, tài chính phục vụ kinh doanh với hiệu quả kinh tế cao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Khảo sát đầy đủ, chính xác các phiếu điều tra nhu cầu và khả năng thanh toán của khách hàng.

2. So sánh những điểm mạnh, yếu, cơ hội và thách thức của các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ.

3. Báo cáo đánh giá hiện trạng của cơ sở vật chất và trang thiết bị của doanh nghiệp.

4. Xây dựng phương án khai thác hiệu quả cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ kinh doanh của doanh nghiệp và dự kiến huy động của các doanh nghiệp khác.

5. Xây dựng phương án sử dụng hợp lý nguồn nhân lực về chuyên môn, năng lực cá nhân... phù hợp với luật lao động.

6. Xây dựng phương án sử dụng hiệu quả các nguồn vốn tự có và huy động các nguồn tài chính ngoài doanh nghiệp.

7. Nâng cao hiệu quả vòng quay vốn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Vận dụng được các phương pháp nghiên cứu thị trường sát với thực tiễn.
- Xây dựng được các phương án khai thác tối ưu.
- Đánh giá, phân tích, lựa chọn.
- Vận dụng tốt mối quan hệ giữa nhiệm vụ công tác và lợi ích của người lao động.
- Phân tích, đánh giá hiệu quả kinh doanh.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về thị trường khách.
- Hiểu biết về tâm lý khách du lịch.
- Có kiến thức về công tác thống kê.
- Kiến thức quản lý, khai thác cơ sở vật chất và trang thiết bị.
- Tổ chức, quản lý nguồn nhân lực.
- Hiểu biết về các dịch vụ du lịch.
- Hiểu biết về luật lao động.
- Kiến thức về quản lý hoạt động kinh doanh và tài chính.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Điều tra thống kê.
- Các thông tin cập nhật trên mạng.
- Kết quả điều tra về cơ sở vật chất và trang thiết bị.
- Phương án khai thác.
- Thông tin về các đơn vị khác.
- Hồ sơ nguồn nhân lực.
- Luật lao động và các quy định có liên quan.
- Báo cáo tài chính của doanh nghiệp.
- Các quy định về tài chính của các đơn vị cung cấp tín dụng.
- Kế hoạch hoạt động tài chính của doanh nghiệp.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tổng hợp đầy đủ, chính xác số liệu xác định nhu cầu và khả năng thanh toán của khách hàng	- Kiểm tra trực tiếp số liệu ghi trong phiếu điều tra
- Chỉ rõ những điểm mạnh, yếu về cơ sở vật chất, trang thiết bị, kinh nghiệm... của doanh nghiệp và các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ khác	- Kiểm tra các thông tin cập nhật trên mạng của các doanh nghiệp cung ứng
- Lập phương án khai thác hiệu quả cơ sở vật chất, trang thiết bị, của doanh nghiệp, nguồn nhân lực về chuyên môn, năng lực cá nhân... của doanh nghiệp và dự kiến huy động của các doanh nghiệp khác	- So sánh với kế hoạch sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp
- Lập phương án sử dụng hiệu quả các nguồn vốn tự có, huy động các nguồn tài chính ngoài doanh nghiệp và nâng cao hiệu quả vòng quy của vốn	- So sánh với kế hoạch sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp và các quy định về tài chính của các đơn vị cung cấp tín dụng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: LẬP KẾ HOẠCH THỰC HIỆN
Mã số công việc: K2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập các kế hoạch, giải pháp để thực hiện mục tiêu quản trị kinh doanh lữ hành, bao gồm: kế hoạch năm, kế hoạch các bộ phận, kế hoạch kinh doanh của doanh nghiệp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thu thập bảng tổng hợp số liệu về kê kết quả thực hiện các chỉ tiêu kinh tế tài chính của doanh nghiệp qua các năm.

2. Lập phương án điều tra thị trường đáp ứng yêu cầu lập kế hoạch.

3. Lập phương án khai thác hiệu quả các nguồn lực của doanh nghiệp nhằm đạt mục tiêu kinh doanh.

4. Đề xuất giải pháp khả thi để thực hiện mục tiêu của doanh nghiệp trong năm kế hoạch.

5. Phân bổ chỉ tiêu kế hoạch của doanh nghiệp đến các bộ phận chuyên môn.

6. Điều chỉnh kịp thời hệ thống chỉ tiêu kế hoạch chi tiết.

7. Đảm bảo tính đồng bộ và khả thi trong quá trình thực hiện kế hoạch.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lựa chọn phương pháp điều tra phù hợp.
- Xác định mục tiêu và giải pháp khả thi phục vụ lập kế hoạch.
- Tổ chức, phối hợp.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về thống kê, về quản trị doanh nghiệp.
- Hiểu biết về quản lý kinh tế và luật pháp.
- Hiểu biết về kinh tế, tài chính, kế toán, thống kê.
- Hiểu biết về quản trị.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Điều tra khảo sát thị trường.
- Các bảng tổng hợp số liệu.
- Báo cáo thực hiện qua các năm.
- Các phương pháp lập kế hoạch.
- Các quy định về tiêu chuẩn định mức phục vụ lập kế hoạch.
- Hệ thống chỉ tiêu kế hoạch được phê duyệt.
- Các giải pháp thực hiện.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Lập hệ thống chỉ tiêu kế hoạch phát triển kinh tế tài chính đáp ứng yêu cầu thị trường và mục tiêu phát triển của doanh nghiệp	- So sánh với báo cáo thực hiện qua các năm và kết quả điều tra khảo sát thị trường
- Lập phương án khai thác nguồn lực và giải pháp khả thi để đạt mục tiêu kinh doanh của doanh nghiệp	- Kiểm tra phương án đã lập và so sánh với các chỉ tiêu nhiệm vụ kế hoạch được phê duyệt
- Triển khai các chỉ tiêu kế hoạch của doanh nghiệp đến các bộ phận chuyên môn	- Kiểm tra khối lượng công việc đã giao cho các bộ phận chức năng trong doanh nghiệp
- Điều chỉnh kịp thời hệ thống chỉ tiêu kế hoạch chi tiết đến các bộ phận, đảm bảo tính đồng bộ và khả thi trong quá trình thực hiện kế hoạch	- Kiểm tra tiến độ thực hiện công việc ở từng bộ phận

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC BỘ MÁY QUẢN LÝ
Mã số công việc: K3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định nhiệm vụ của bộ máy quản lý, cơ cấu tổ chức, bố trí nhân sự và xây dựng mối quan hệ nhân sự trong bộ máy.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Bộ máy quản lý đảm bảo thực hiện các mục tiêu của doanh nghiệp về kết quả kinh doanh, sử dụng cơ sở vật chất và trang thiết bị, nhân lực, tài chính.

2. Quyền lợi của người lao động về thu nhập, điều kiện sống và làm việc được đảm bảo.

3. Hoạch định được chiến lược phát triển của doanh nghiệp trong giai đoạn tiếp theo.

4. Hoàn thành các nhiệm vụ công tác của doanh nghiệp.

5. Phát huy vai trò của các tổ chức quần chúng trong doanh nghiệp.

6. Thực hiện nguyên tắc tập trung dân chủ trong quản lý.

7. Quy định rõ tiêu chuẩn cán bộ cho từng bộ phận trong doanh nghiệp.

8. Lựa chọn nhân sự có năng lực công tác, hiểu biết về nghiệp vụ quản trị.

9. Quy định cụ thể số nhân sự đủ tiêu chuẩn đạo đức và phẩm chất để hoàn thành nhiệm vụ cho từng bộ phận trong doanh nghiệp.

10. Nắm vững nội dung công việc của từng bộ phận và từng cá nhân trong bộ phận.

11. Phát huy dân chủ bàn bạc.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổ chức quản lý doanh nghiệp.
- Kinh nghiệm công tác.
- Xác định được cơ cấu tổ chức bộ máy hợp lý.
- Bố trí đúng người, đúng việc.

2. Kiến thức

- Kiến thức về quản trị điều hành.
- Kiến thức về quản lý Nhà nước.
- Hiểu biết về quản lý tổ chức bộ máy.
- Hiểu biết về quy chế hoạt động của doanh nghiệp.
- Nắm vững các quy định của pháp luật về nhân sự và lao động.
- Kiến thức về tổ chức quản lý và nghiệp vụ du lịch.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các văn bản của Nhà nước quy định chức năng nhiệm vụ và quyền hạn của bộ máy quản lý.
- Báo cáo thực hiện các năm trước.
- Các quy định của Nhà nước về vai trò của các tổ chức quần chúng.
- Quy chế hoạt động của doanh nghiệp.
- Cơ cấu tổ chức bộ máy.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Bộ máy quản lý hợp lý, phát huy tốt cơ sở vật chất và trang thiết bị, nhân lực, tài chính đáp ứng yêu cầu phát triển của doanh nghiệp	- So sánh với các văn bản của Nhà nước quy định chức năng nhiệm vụ và quyền hạn của bộ máy quản lý
- Thực hiện nguyên tắc tập trung dân chủ trong quản lý ở các bộ phận và các tổ chức quần chúng để hoàn thành nhiệm vụ của doanh nghiệp	- Kiểm tra sự thực hiện
- Quy định rõ tiêu chuẩn cán bộ cho từng bộ phận, bố trí nhân sự đủ tiêu chuẩn và phù hợp cho các bộ phận để hoàn thành nhiệm vụ	- So sánh với tiêu chuẩn cán bộ và chức năng nhiệm vụ của từng bộ phận trong doanh nghiệp

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: QUẢN TRỊ ĐIỀU HÀNH LỮ HÀNH
Mã số công việc: K4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập quy trình phối kết hợp giữa các bộ phận (điều hành, vận chuyển, hướng dẫn), giám sát việc nhận và đặt các yêu cầu dịch vụ, giám sát và giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện tour, giám sát thu - chi của chương trình và thanh quyết toán hợp đồng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập bản quy định trách nhiệm của từng chức danh chủ chốt và các bộ phận đối với công việc.
2. Danh mục những công việc phải phối hợp giữa các bộ phận và cá nhân.
3. Kiểm tra việc nhận và đặt các dịch vụ đúng theo yêu cầu đã thỏa thuận.
4. Danh mục những vấn đề trọng tâm cần giải quyết.
5. Thực hiện đúng theo hợp đồng và chương trình đã ký kết.
6. Chỉ rõ các điều kiện có liên quan đến việc giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện tour.
7. Đưa ra các quyết định để giải quyết các phát sinh kịp thời và tối ưu.
8. Kiểm tra tính pháp lý của các chứng từ thu - chi theo hợp đồng đã ký kết.
9. Kiểm tra tính pháp lý của các chứng từ thu - chi phát sinh ngoài hợp đồng.
10. Lập báo cáo tài chính thực hiện tour.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kinh nghiệm điều hành.
- Điều phối công việc.
- Lập kế hoạch.
- Kiểm tra, giám sát.
- Cập nhật thông tin.
- Năng lực phối hợp.
- Vận dụng các quy định vào giải quyết vấn đề phát sinh.

2. Kiến thức

- Kiến thức quản trị doanh nghiệp.
- Làm việc theo nhóm.
- Hiểu biết về các nhà cung cấp.
- Hiểu biết luật pháp và các quy định về điều hành doanh nghiệp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng phân công công việc.
- Quy định chức danh nhiệm vụ.
- Hợp đồng dịch vụ, chương trình đã thống nhất.
- Các cam kết với khách hàng.
- Phương án giải quyết.
- Quy định của nhà nước và doanh nghiệp.
- Biên bản giải quyết các vấn đề phát sinh thêm và các trường hợp đặc biệt xảy ra.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Mô tả trách nhiệm của các vị trí chủ chốt trong doanh nghiệp và các bộ phận doanh nghiệp	- Hỏi trực tiếp hoặc thông qua các câu hỏi trắc nghiệm
- Lập quy trình phối kết hợp giữa các bộ phận và cá nhân để hoàn thành nhiệm vụ chung toàn doanh nghiệp	- So sánh với quy định về chức danh nhiệm vụ và bảng phân công công việc của doanh nghiệp
- Giám sát việc nhận và đặt các dịch vụ và những vấn đề trọng tâm cần giải quyết	- So sánh với hợp đồng dịch vụ, chương trình đã thống nhất và các cam kết với khách hàng
- Giám sát và giải quyết các phát sinh kịp thời và tối ưu	- Kiểm tra trực tiếp phương án giải quyết các phát sinh
- Kiểm tra tính pháp lý của các chứng từ thu - chi và thủ tục thanh quyết toán các khoản thu chi phát sinh ngoài hợp đồng	- So sánh với hợp đồng dịch vụ, chương trình đã thống nhất và biên bản giải quyết các vấn đề phát sinh thêm và các trường hợp đặc biệt xảy ra (bồi thường, bảo hiểm)

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: QUẢN TRỊ HƯỚNG DẪN
Mã số công việc: K5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra giám sát thực hiện kế hoạch, tổ chức đón khách, phục vụ khách theo chương trình, xử lý và phối hợp xử lý tình huống, kiểm tra hỗ trợ hoàn tất thủ tục cho đoàn và đánh giá kết quả hoạt động hướng dẫn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Danh mục các công việc cần kiểm tra đánh giá mức độ chất lượng thực hiện kế hoạch của hướng dẫn viên.

2. Chỉ rõ những vấn đề trọng tâm của kế hoạch cần giải quyết.

3. Kiểm tra đánh giá việc tổ chức đón khách và tiễn khách của hướng dẫn viên.

4. Kiểm tra xác nhận mức độ thực hiện việc phục vụ khách của hướng dẫn viên theo chương trình.

5. Xác định mức độ thực hiện những vấn đề trọng tâm.

6. Chỉ rõ các điều kiện có liên quan đến tình huống phát sinh.

7. Đưa ra các quyết định để giải quyết các tình huống phát sinh kịp thời và tối ưu.

8. Xác định được toàn bộ các thủ tục (xuất nhập cảnh, thanh toán, vé,....) đã được hoàn tất.

9. Xác định những vấn đề trọng tâm cần giải quyết trong chương trình du lịch.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra, giám sát.
- Cập nhật thông tin.
- Năng lực phối hợp.
- Vận dụng các quy định vào giải quyết vấn đề phát sinh.
- Các thủ tục xuất nhập cảnh.
- Kỹ năng tổng hợp, phân tích.

2. Kiến thức

- Kiến thức quản trị doanh nghiệp.
- Hiểu biết về các nhà cung cấp.
- Hiểu biết về công việc của hướng dẫn viên.
- Hiểu biết về khách hàng.
- Hiểu biết về pháp luật, các thủ tục xuất nhập cảnh.
- Kiến thức về quản trị tài chính.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hợp đồng dịch vụ, chương trình đã thống nhất.
- Các cam kết với khách hàng.
- Kế hoạch đón khách.
- Chương trình du lịch của chuyến đi.
- Phương án giải quyết.
- Quy định của nhà nước và doanh nghiệp.
- Danh sách đoàn.
- Hợp đồng.
- Hộ chiếu, vé.
- Kế hoạch thực hiện chương trình du lịch.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Giám sát thực hiện kế hoạch và các vấn đề trọng tâm cần giải quyết của hướng dẫn viên	- Kiểm tra và so sánh với sổ nhật ký tour, các quy định tiêu chuẩn đi tour, các loại hợp đồng có liên quan và cam kết với khách hàng
- Giám sát việc tổ chức đón khách, phục vụ khách, tiễn khách và giải quyết các tình huống phát sinh của hướng dẫn viên	- Kiểm tra và so sánh với kế hoạch đón khách, phương án giải quyết các tình huống phát sinh và các cam kết với khách hàng
- Hoàn tất các thủ tục cho đoàn và đánh giá kết quả hoạt động của hướng dẫn viên	- Kiểm tra và so sánh với kế hoạch thực hiện chương trình du lịch

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM
Mã số công việc: K6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng các tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm, xác định những yếu tố quyết định chất lượng sản phẩm, đánh giá chất lượng sản phẩm đã cung ứng, từ đó đưa ra các giải pháp nâng cao chất lượng sản phẩm.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chỉ rõ những yếu tố chủ quan và khách quan quyết định chất lượng sản phẩm (chất lượng điểm đến, chất lượng dịch vụ, tinh thần thái độ phục vụ, giá cả hợp lý...).

2. Đảm bảo tính chuyên nghiệp, văn hóa đặc thù và giá cả hợp lý.

3. Danh mục các tiêu chuẩn chất lượng: điểm đến lưu trú, ẩm thực, vận chuyển, hướng dẫn... thỏa mãn nhu cầu của khách và phù hợp với điều kiện các bên.

4. Bảng số liệu tổng hợp ý kiến đánh giá chất lượng sản phẩm đã cung ứng từ khách hàng, các nhà cung cấp, người thực hiện.

5. Kiểm chứng, so sánh thông tin phản hồi với các bên có liên quan.

6. Chỉ rõ những dịch vụ, sản phẩm cần điều chỉnh.

7. Dự báo được thị hiếu, nhu cầu của khách hàng, xu hướng sử dụng sản phẩm của thị trường khách.

8. Quyết định điều chỉnh chất lượng sản phẩm theo kết quả đánh giá.

9. Đề ra được các giải pháp nâng cao chất lượng sản phẩm.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kinh nghiệm thực tế.
- Phân tích, đánh giá.
- Kiểm tra, giám sát.
- Truyền đạt.
- Quản lý điều hành.
- Đề xuất các giải pháp nâng cao tính cạnh tranh trên thị trường.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về chất lượng sản phẩm du lịch.
- Hiểu biết về các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm.
- Hiểu biết nhu cầu thị hiếu, tâm lý các đối tượng khách.
- Hiểu biết về sản phẩm của doanh nghiệp.
- Hiểu biết về năng lực các nhà cung cấp.
- Kiến thức quản trị doanh nghiệp.
- Hiểu biết về năng lực và tố chất của nhân viên.
- Kiến thức về môi trường cạnh tranh của doanh nghiệp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Kết quả khảo sát của các yếu tố cấu thành chất lượng sản phẩm.
- Báo cáo đánh giá hệ thống sản phẩm của doanh nghiệp.
- Các phiếu điều tra, các thông tin phản hồi.
- Báo cáo đánh giá kết quả điều tra của doanh nghiệp.
- Các số liệu thống kê về du lịch.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Chỉ rõ những yếu tố chủ quan và khách quan quyết định chất lượng sản phẩm	- So sánh với các tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm theo quy định hiện hành
- Xây dựng hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng sản phẩm thỏa mãn nhu cầu của khách và phù hợp với điều kiện các bên	- So sánh với các tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm theo quy định hiện hành và hợp đồng sử dụng dịch vụ của khách hàng
- Chỉ rõ những dịch vụ, sản phẩm cần điều chỉnh	- Kiểm tra trực tiếp các phiếu điều tra các thông tin phản hồi và hợp đồng cung cấp
- Điều chỉnh chất lượng sản phẩm theo thị hiếu, nhu cầu và xu hướng sử dụng sản phẩm của thị trường khách	- Quan sát và so sánh với số liệu tổng hợp điều tra nhu cầu thị trường khách
Đề ra được các giải pháp nâng cao chất lượng sản phẩm	So sánh với báo cáo đánh giá kết quả điều tra của doanh nghiệp

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KIỂM TRA GIÁM SÁT
Mã số công việc: K7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định mục tiêu và lĩnh vực kiểm tra, xây dựng quy trình kiểm tra, đưa ra kết luận và đề xuất giải pháp khắc phục.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Danh mục những điểm bất hợp lý trong hoạt động quản lý điều hành doanh nghiệp.
2. Danh sách các lĩnh vực và giai đoạn công tác cần phải kiểm tra.
3. Chỉ rõ các tồn tại trong báo cáo thực hiện của các lĩnh vực và giai đoạn kiểm tra.
4. Xác định rõ mức độ sai lệch so với quy định và nguyên nhân của các tồn tại.
5. Đánh giá đúng mức độ những tồn tại và khuyết điểm.
6. Xác định đúng nguyên nhân khách quan và chủ quan của vi phạm.
7. Đề xuất giải pháp khắc phục có hiệu quả.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra, kiểm soát.
- Viết biên bản kết luận kiểm tra.

2. Kiến thức

- Kiến thức cơ bản về du lịch và nghiệp vụ lữ hành.
- Hiểu biết về kế hoạch kinh doanh của doanh nghiệp.
- Kiến thức về quản lý chất lượng sản phẩm lữ hành.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các báo cáo thực hiện của doanh nghiệp.
- Kế hoạch kinh doanh của doanh nghiệp.
- Các văn bản quy định về chất lượng các dịch vụ lữ hành.
- Kế hoạch kiểm tra.
- Biên bản kết luận kiểm tra.
- Các quy định về khen thưởng, kỷ luật.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Chỉ rõ các lĩnh vực và giai đoạn công tác có nhiều sai lệch so với quy định và bất hợp lý trong hoạt động quản lý điều hành cần được kiểm tra	- So sánh với kế hoạch kinh doanh và các quy định về chất lượng các dịch vụ của doanh nghiệp
- Đưa ra bằng chứng chứng minh vi phạm (chủ quan và khách quan)	- Kiểm tra và so sánh với các quy định về mức độ vi phạm
- Đề xuất giải pháp khắc phục có hiệu quả	- Kiểm tra trực tiếp biên bản kết luận kiểm tra

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KHAI THÁC THỊ TRƯỜNG
Mã số công việc: L1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nghiên cứu ảnh hưởng của chính sách quản lý Nhà nước đối với du lịch lữ hành, xác định thị trường mục tiêu gồm thị trường truyền thống, thị trường tiềm năng và phân tích so sánh lợi thế giữa các doanh nghiệp. Từ đó hoàn thiện dịch vụ, sản phẩm du lịch của doanh nghiệp và duy trì thị trường hiệu quả.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Liệt kê và hiểu đúng nội dung của những chính sách quy định cụ thể của nhà nước về du lịch.

2. Xác định rõ quan hệ giữa nhu cầu của nguồn khách tiềm năng với khả năng cung ứng của các nhà cung cấp.

3. Lập danh mục các thị trường khách hàng và giải pháp khai thác khả thi.

4. Chỉ rõ những điểm mạnh và yếu của đối thủ cạnh tranh về chính sách khách hàng (số lượng, chất lượng dịch vụ so với giá bán...).

5. Hoàn thiện các chương trình du lịch và giá cả.

6. Chỉ rõ việc cung ứng các dịch vụ đi kèm làm tăng tính cạnh tranh của sản phẩm đã lựa chọn.

7. Hoàn thiện các chính sách ưu đãi khách hàng.

8. Cải tiến các giải pháp cung cấp dịch vụ, khắc phục hạn chế trước đây.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân tích, tổng hợp, xử lý thông tin.
- Khả năng phân tích thị trường.
- Năng lực đề ra giải pháp chiếm lĩnh thị trường.
- Xử lý thông tin chính xác.
- Phân tích đánh giá và so sánh các chỉ số liên quan đến kinh doanh một cách logic.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về các chính sách của quốc tế, khu vực và trong nước điều tiết đến lĩnh vực du lịch lữ hành.
- Kiến thức về marketing du lịch.
- Khả năng và các vấn đề liên quan đến doanh nghiệp.
- Tổ chức các hoạt động điều tra lấy ý kiến khách hàng.
- Phân tích xử lý số liệu thống kê so sánh số lượng, chất lượng và giá cả dịch vụ của đối thủ cạnh tranh.
- Hiểu biết tâm lý, nhu cầu, thị hiếu của khách du lịch.
- Kiến thức tổng hợp về giá cả, dịch vụ, sản phẩm du lịch.
- Hiểu biết về Marketing, tài chính và tâm lý khách hàng.
- Nội dung các chính sách đối với khách hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các văn bản có liên quan đến quản lý Nhà nước về kinh tế đối ngoại.
- Số liệu thống kê du lịch.
- Điều tra thống kê.
- Phiếu thăm dò ý kiến khách hàng.
- Số liệu thống kê, điều tra về đối thủ cạnh tranh (các dịch vụ, sản phẩm, giá bán).
- Kết quả nghiên cứu thị trường, các tour mẫu, dịch vụ đi kèm....
- Điều tra xã hội học (trực tiếp điều tra bằng bảng hỏi, điều tra phỏng vấn...).

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Nội dung và những chính sách, quy định của nhà nước về du lịch được hiểu đúng	- Phỏng vấn trực tiếp người làm hoặc yêu cầu trả lời câu hỏi trắc nghiệm
- Xác định rõ nhu cầu của các thị trường khách và khả năng cung ứng của các nhà cung cấp tại các thị trường mục tiêu	- So sánh với số liệu tổng hợp kết quả điều tra nhu cầu nguồn khách tiềm năng và khả năng cung ứng của nhà cung cấp
- Chỉ rõ những lợi thế giữa các đối thủ cạnh tranh về chính sách khách hàng (số lượng, chất lượng dịch vụ so với giá bán...)	- So sánh với số liệu tổng hợp điều tra về đối thủ cạnh tranh (các dịch vụ, sản phẩm, giá bán)
- Hoàn thiện các chương trình và giá cả đáp ứng yêu cầu cạnh tranh của sản phẩm đã lựa chọn	- Kiểm tra và so sánh với kết quả nghiên cứu thị trường, các tour mẫu, dịch vụ đi kèm...
- Duy trì thị trường hiệu quả	- Kiểm tra chính sách ưu đãi khách hàng, các hình thức cung cấp dịch vụ...

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: LỰA CHỌN THỊ TRƯỜNG MỤC TIÊU
Mã số công việc: L2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lựa chọn thị trường mục tiêu bao gồm các công việc sau: dự báo nhu cầu thị trường, phân khúc thị trường và xác định thị trường mục tiêu.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định rõ các mối quan hệ cung cầu.
2. Chỉ rõ mức độ đáp ứng nhu cầu thị trường của doanh nghiệp.
3. Đánh giá đúng năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp trong việc cung cấp dịch vụ.
4. Cập nhật đầy đủ sự biến động của thị trường.
5. Xác định rõ thị trường truyền thống và các thị trường tiềm năng.
6. Chỉ rõ các doanh nghiệp cùng cạnh tranh trong thị trường trong nước hoặc nước ngoài.
7. Lựa chọn chính xác thị trường tiềm năng.
8. Lập kế hoạch khai thác thị trường khả thi và cung ứng các dịch vụ có khả năng cạnh tranh.
9. Lựa chọn thị trường inbount hoặc outbount phù hợp với doanh nghiệp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Dự báo.
- Phân tích, đánh giá, lựa chọn.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về marketing và kinh tế vĩ mô.
- Hiểu biết về thị trường và các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Kết quả điều tra nghiên cứu thị trường.
- Thông tin thị trường.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xác định rõ nhu cầu và khả năng đáp ứng nhu cầu thị trường của doanh nghiệp	- Kiểm tra trực tiếp số liệu tổng hợp các phiếu điều tra thị trường khách
- Đánh giá kịp thời năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp trong việc cung cấp dịch vụ tại các thị trường truyền thống và thị trường tiềm năng	- So sánh năng lực cung cấp dịch vụ của doanh nghiệp với các đối thủ cạnh tranh và các thông tin về thị trường
- Lập kế hoạch khai thác thị trường inbount hoặc outbount khả thi và cung ứng các dịch vụ có khả năng cạnh tranh và phù hợp với doanh nghiệp	- Kiểm tra các thông tin về thị trường và so sánh với kết quả nghiên cứu thị trường

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH VÀ NGÂN SÁCH MARKETING

Mã số công việc: L3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng đề án, dự toán và chương trình marketing, phổ biến kế hoạch triển khai chương trình và phân công nhiệm vụ và lập dự toán kinh phí thực hiện chương trình.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Danh mục các tiêu chuẩn đảm bảo cho chương trình marketing khả thi, hiệu quả.

2. Chỉ rõ các bước thực hiện và các đối tác tham gia chương trình.

3. Lựa chọn một số sự kiện điểm nhấn làm tăng tính hiệu quả của chương trình.

4. Chỉ rõ những đối tượng cần phổ biến để hiểu và tham gia thực hiện chương trình.

5. Phân công cụ thể người thực hiện công việc theo nội dung chương trình.

6. Tập huấn chương trình và nội dung thực hiện.

7. Dự toán kinh phí để thực hiện từng phần việc trong chương trình phải rõ ràng, minh bạch, thuận tiện cho việc thanh quyết toán.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Đề xuất các giải pháp mang tính khả thi.
- Tư duy hệ thống.
- Lập kế hoạch, lập dự toán.
- Khả năng phân tích và truyền đạt.
- Khả năng đánh giá năng lực thực hiện của từng cá nhân và tập thể.
- Cập nhật được các định mức chi phí và giá cả thị trường.

2. Kiến thức

- Kiến thức marketing và marketing du lịch.
- Hiểu biết phương pháp xây dựng đề án.
- Kiến thức về quản trị điều hành và quản trị nhân sự.
- Hiểu biết về nội dung chương trình.
- Kiến thức về kế toán tài chính doanh nghiệp.
- Kiến thức lập dự toán.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng thống kê xác định thị phần của doanh nghiệp tại các thị trường mục tiêu.
- Bản đề án và chương trình marketing.
- Biên bản phân công nhiệm vụ.
- Các quy định về định mức chi phí của doanh nghiệp và Nhà nước.
- Chương trình công việc chi tiết.
- Các bản báo giá tham khảo trên thị trường.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xác định rõ các bước thực hiện, các đối tác tham gia, các điểm nhấn, đảm bảo cho chương trình marketing khả thi, hiệu quả	- Kiểm tra trực tiếp bản đề án và chương trình marketing
- Tập huấn chương trình và nội dung thực hiện đến các đối tượng cần phổ biến và phân công cụ thể người thực hiện công việc theo nội dung chương trình	- Kiểm tra trực tiếp danh sách các đối tượng cần phổ biến và so sánh với biên bản phân công nhiệm vụ
- Dự toán với đầy đủ, rõ ràng, minh bạch các khoản thu, chi để thực hiện từng phần việc trong chương trình marketing	- Kiểm tra trực tiếp dự toán và so sánh với các quy định về định mức chi phí

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THỰC HIỆN KẾ HOẠCH MARKETING (4P)
Mã số công việc: L4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra chất lượng và giá các chương trình du lịch sẽ bán, kiểm tra tính hợp lý của kênh phân phối và giám sát việc bán tour và dịch vụ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Bảng số liệu so sánh ý kiến khách hàng đánh giá về sức hấp dẫn và khả năng chiếm lĩnh thị trường của các chương trình du lịch.

2. Chỉ rõ mức giá của các chương trình phù hợp cho từng đối tượng khách.

3. Đảm bảo tính cạnh tranh so với các doanh nghiệp khác nhưng vẫn đạt mục tiêu hiệu quả.

4. Kiểm tra để điều chỉnh hợp lý các kênh phân phối.

5. Thu hút được lượng khách hàng lớn nhất và mở rộng được các kênh phân phối.

6. Ưu tiên những kênh phân phối có hiệu quả kinh tế cao, có quan hệ lâu dài.

7. Làm tốt công tác tư vấn đảm bảo đáp ứng yêu cầu của khách.

8. Giám sát chặt chẽ thường xuyên các chương trình du lịch, dịch vụ và điều chỉnh kịp thời khi cần thiết hoặc có sự cố.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Nhận biết thị hiếu khách du lịch.
- Đánh giá được sức hấp dẫn của chương trình.
- Kỹ năng xây dựng giá thành hợp lý.
- Phân tích suy luận hệ thống.
- Tổ chức triển khai khoa học.

2. Kiến thức

- Nắm vững nhu cầu của khách.
- Tuyến điểm, tài nguyên du lịch.
- Hệ thống các cơ sở cung ứng và tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ.
- Xác định được các chi phí có liên quan.
- Phương pháp lập giá thành, giá bán.
- Các chính sách về thuế của Nhà nước và các quy định của doanh nghiệp.
- Nắm vững hệ thống kênh phân phối.
- Hiểu biết về thị trường khách.
- Quy trình bán sản phẩm dịch vụ của doanh nghiệp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Số liệu thống kê và kết quả điều tra ý kiến khách hàng.
- Các chỉ tiêu về giá cả các dịch vụ liên quan.
- Các công thức tính và chính sách giá của doanh nghiệp.
- Số liệu điều tra về các kênh phân phối.
- Bảng theo dõi, cập nhật thông tin về khách hàng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Chỉ rõ những lợi thế cạnh tranh của chương trình du lịch (sức hấp dẫn và khả năng chiếm lĩnh thị trường...) cho từng đối tượng khách	- Kiểm tra số liệu tổng hợp điều tra ý kiến khách hàng về các kênh phân phối
- Điều chỉnh hợp lý các kênh phân phối nhất là kênh phân phối có hiệu quả kinh tế cao, có quan hệ lâu dài	- Kiểm tra sự thực hiện và so sánh với số liệu điều tra về các kênh phân phối
- Giám sát chặt chẽ thường xuyên các chương trình du lịch và điều chỉnh kịp thời khi cần thiết hoặc có sự cố, đảm bảo đáp ứng yêu cầu của khách	- Kiểm tra bảng theo dõi, cập nhật thông tin về khách hàng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ MARKETING
Mã số công việc: L5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đánh giá quy mô khách hàng (số ngày khách, số lượt khách). Xác định chỉ số về mức độ thỏa mãn của khách hàng/tỷ lệ quay lại. Xác định thị phần của doanh nghiệp trên thị trường và doanh thu/chi phí marketing.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Bảng số liệu so sánh mức độ tăng trưởng lượng khách du lịch theo số lượng cũng như ngày khách với cùng kỳ năm trước về:

- Loại dịch vụ và sản phẩm;
- Kênh phân phối nào hiệu quả.

2. Danh mục các sản phẩm và dịch vụ của doanh nghiệp thỏa mãn yêu cầu của khách du lịch.

3. Chỉ rõ tỷ lệ quay lại của khách.

4. Bảng số liệu so sánh mức tăng về tổng doanh thu hoặc tổng ngày khách trên thị trường và toàn địa bàn của doanh nghiệp với toàn ngành trong kỳ.

5. Chỉ rõ nguy cơ cạnh tranh trong thời gian tới và đề ra giải pháp phát triển.

6. Xác định và phân tích rõ điểm hòa vốn.

7. Chỉ rõ các giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh trong thời gian tới.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sử dụng các công cụ thống kê toán học.
- Tổ chức thực hiện các hoạt động điều tra.
- Giao tiếp, đàm phán.

2. Kiến thức

- Phương pháp tính toán số liệu thống kê du lịch.
- Chất lượng sản phẩm lữ hành.
- Các phương pháp điều tra xã hội học.
- Nhận thức và đánh giá của khách du lịch về chất lượng sản phẩm.
- Kiến thức về hoạch toán kế toán.
- Kiến thức về phân tích hoạt động kinh tế.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Số liệu thống kê về khách du lịch của doanh nghiệp.
- Các phương pháp tính doanh thu, chi phí....
- Số liệu điều tra mức độ thỏa mãn của khách du lịch về các sản phẩm du lịch dịch vụ.

- Số liệu thống kê về doanh thu từ khách du lịch.

- Các số liệu thống kê về doanh thu, chi phí qua các năm của doanh nghiệp.

- Số liệu thống kê về doanh thu và khách du lịch của ngành trên thị trường và toàn địa bàn.

- Các bảng biểu tính toán mối quan hệ tối ưu giữa chi phí kinh doanh, doanh thu, sản lượng, giá cả.

- Biểu tổng hợp chi phí kinh doanh cố định theo từng loại sản phẩm và chi phí kinh doanh biến đổi.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Danh mục các loại dịch vụ và sản phẩm, các kênh phân phối của doanh nghiệp thỏa mãn yêu cầu của khách và có mức tăng trưởng cao về lượng khách du lịch (theo số lượng cũng như ngày khách) và tỷ lệ quay lại của khách so với cùng kỳ năm trước	- So sánh với báo cáo tổng hợp điều tra mức độ thỏa mãn của khách du lịch về các sản phẩm du lịch dịch vụ ở các kênh phân phối
- Chỉ rõ mức tăng (giảm) về tổng doanh thu hoặc tổng ngày khách trên thị trường và toàn địa bàn của doanh nghiệp so với toàn ngành trong kỳ	- So sánh với số liệu thống kê về doanh thu và khách du lịch của ngành trên thị trường và toàn địa bàn
- Chỉ rõ khối lượng sản phẩm và dịch vụ sản xuất và tiêu thụ có thể bù đắp được toàn bộ chi phí sản xuất kinh doanh trong kỳ cũng như các yếu tố về giá cả bán ra, biện pháp giảm chi phí và hạ giá thành sản phẩm, nâng cao hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp	- So sánh với số liệu tổng hợp chi phí kinh doanh cố định theo từng loại sản phẩm và chi phí kinh doanh biến đổi

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC BỘ MÁY VÀ NHÂN SỰ
Mã số công việc: M1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định loại hình doanh nghiệp lữ hành, xây dựng cơ cấu tổ chức bộ máy doanh nghiệp lữ hành và chức năng nhiệm vụ của bộ máy tổ chức, xác định quy trình phối hợp hoạt động giữa các bộ phận.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định chính xác doanh nghiệp thuộc loại hình nào theo Luật doanh nghiệp Việt Nam.

2. Chỉ rõ các giấy phép cần có trong hoạt động của doanh nghiệp.

3. Sơ đồ tổ chức bộ máy phù hợp với loại hình và quy mô của doanh nghiệp (doanh nghiệp lữ hành nội địa, lữ hành quốc tế và đại lý lữ hành).

4. Xác lập những liên kết phối hợp theo nhiệm vụ, theo chức năng.

5. Quy định đúng chức năng, nhiệm vụ cụ thể cho từng bộ phận và chức danh chủ chốt.

6. Thống nhất mục tiêu chung của doanh nghiệp.

7. Xây dựng quy trình và nội dung phối hợp hoạt động giữa các bộ phận có hiệu quả.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân biệt được các đặc điểm của doanh nghiệp lữ hành với các doanh nghiệp du lịch khác.
- Phối kết hợp hoạt động giữa các bộ phận.
- Suy luận.
- Phân định rõ ràng quyền hạn, trách nhiệm các chức danh.
- Điều hành, quản lý.

2. Kiến thức

- Hiểu các quy định của pháp luật.
- Hiểu biết về thị trường khách, các thủ tục liên quan đến xuất nhập cảnh.
- Hiểu biết về chức năng, nhiệm vụ của doanh nghiệp.
- Kiến thức thực tiễn và quản lý.
- Hiểu biết thực tế và quy trình điều hành công việc.
- Kiến thức về tổ chức sản xuất của doanh nghiệp lữ hành.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Luật Doanh nghiệp, Luật Du lịch.
- Tài liệu văn bản quy định về doanh nghiệp lữ hành.
- Quy định về chức năng nhiệm vụ của từng bộ phận, từng vị trí công việc.
- Quy chế làm việc nội bộ.
- Điều lệ hoạt động của doanh nghiệp.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xác định rõ loại hình của doanh nghiệp, các giấy phép cần có, sơ đồ tổ chức bộ máy và những liên kết phối hợp theo nhiệm vụ, theo chức năng phù hợp với doanh nghiệp	- Kiểm tra nhận thức người làm về loại hình của doanh nghiệp, sơ đồ tổ chức bộ máy của doanh nghiệp và bằng cách trả lời các câu hỏi trắc nghiệm
- Xây dựng cơ cấu tổ chức bộ máy, chức năng nhiệm vụ của bộ máy để thực hiện mục tiêu chung trong doanh nghiệp lữ hành (doanh nghiệp lữ hành nội địa, lữ hành quốc tế và đại lý lữ hành)	- Phát vấn trực tiếp người làm hoặc yêu cầu trả lời các câu hỏi trắc nghiệm
- Xây dựng được quy trình phối hợp hoạt động giữa các bộ phận có hiệu quả, đảm bảo thống nhất mục tiêu chung của doanh nghiệp và cách làm	- Phát vấn trực tiếp người làm hoặc yêu cầu trả lời các câu hỏi trắc nghiệm

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TUYỂN DỤNG NHÂN LỰC
Mã số công việc: M2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thông báo tuyển dụng, xét hồ sơ xin việc, kiểm tra trắc nghiệm và phỏng vấn, thẩm tra, xác minh và ra quyết định tuyển chọn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Bản danh mục tóm tắt về tiêu chuẩn tuyển dụng.

2. Thông báo số lượng và tiêu chuẩn tuyển dụng trên các phương tiện thông tin đại chúng.

3. Bản danh mục chi tiết các mục tiêu và tiêu chuẩn tuyển chọn phù hợp với yêu cầu công việc của doanh nghiệp.

4. Chỉ rõ tiêu chuẩn về kiến thức cơ bản và khả năng thực hành nghề.

5. Xác minh kinh nghiệm thực tế nếu có.

6. Xác minh tính chính xác của hồ sơ xin việc.

7. Hồ sơ đạt các tiêu chuẩn đã đề ra.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xác định kênh thông tin.
- Nghiệp vụ văn phòng.
- Phân loại, đánh giá.
- Giao tiếp.
- Phỏng vấn.
- Tổng hợp, phân tích.

2. Kiến thức

- Kiến thức về nghề quản trị kinh doanh lữ hành, quản trị nhân sự.
- Chính sách của Nhà nước về phát triển nguồn nhân lực.
- Nắm vững các tiêu chí xét tuyển của doanh nghiệp.
- Nghiệp vụ lữ hành, hướng dẫn.
- Marketing du lịch.
- Luật lao động và Luật cán bộ, công chức, Luật du lịch.
- Hiểu biết về thị trường lao động.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các phương tiện thông tin đại chúng.
- Bản thông báo tuyển dụng.
- Sổ, biểu mẫu xét hồ sơ xin việc.
- Bảng câu hỏi và đáp án các bài kiểm tra trắc nghiệm, phỏng vấn.
- Bảng mô tả công việc các vị trí tuyển dụng.
- Phiếu đánh giá.
- Hồ sơ xin việc.
- Sổ ghi thông tin chủ yếu của các ứng cử viên.
- Kế hoạch tuyển dụng lao động của doanh nghiệp.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Thông báo số lượng và tiêu chuẩn tuyển dụng phù hợp với yêu cầu công việc của doanh nghiệp trên các phương tiện thông tin đại chúng	- So sánh với tiêu chuẩn quy định của ngành, của doanh nghiệp và nhu cầu tuyển dụng ở từng bộ phận, vị trí tuyển dụng trong doanh nghiệp
- Chỉ rõ các tiêu chuẩn về kiến thức, kỹ năng nghề, kinh nghiệm thực tế (nếu có)... để lựa chọn người phù hợp với vị trí cần tuyển dụng	- Kiểm tra trực tiếp kết quả các bài thi trắc nghiệm, phỏng vấn và thực hành nghề
- Xác minh tính chính xác hồ sơ xin việc của người đủ tiêu chuẩn tuyển dụng	- Kiểm tra trực tiếp các biên bản xác minh và so sánh với tiêu chuẩn tuyển dụng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THỬ VIỆC VÀ KÝ HỢP ĐỒNG LAO ĐỘNG
Mã số công việc: M3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Ký hợp đồng thử việc và phân công công việc làm thử. Đánh giá thực hiện công việc và ký kết hợp đồng lao động.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Hợp đồng tuyển dụng tạm thời đúng quy định.
2. Thực hiện công việc theo tiêu chuẩn tuyển chọn.
3. Đánh giá đúng kết quả thực hiện công việc thông qua thái độ và năng lực.
4. Quyết định tuyển dụng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Điều hành.
- Phân tích, đánh giá chất lượng lao động.
- Giao tiếp.

2. Kiến thức

- Quản trị nhân sự.
- Bộ luật Lao động và Luật Cán bộ, công chức, Luật Viên chức.
- Nghiệp vụ lữ hành.
- Quản trị kinh doanh lữ hành.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Mẫu hợp đồng lao động.
- Bản phân công, hướng dẫn công việc.
- Bản tiêu chuẩn thực hiện công việc.
- Bản báo cáo kết quả công việc.
- Dự thảo hợp đồng lao động.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Hợp đồng thử việc tạm thời theo tiêu chuẩn tuyển chọn đối với người lao động	- So sánh với quy định về mẫu hợp đồng lao động và tiêu chuẩn thực hiện công việc được phân công
- Chỉ rõ kết quả đạt tiêu chuẩn thực hiện công việc thông qua thái độ và năng lực	- Quan sát sự thực hiện công việc và so sánh với báo cáo kết quả công việc

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KỶ LUẬT, CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG LAO ĐỘNG
Mã số công việc: M4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập biên bản vi phạm và tổ chức kiểm điểm. Họp hội đồng kỷ luật và ra quyết định kỷ luật.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định rõ thời gian và địa điểm diễn ra vi phạm.
2. Mô tả cụ thể nội dung vi phạm và mức độ thiệt hại của vi phạm.
3. Danh sách những người làm chứng và người liên quan đến vi phạm.
4. Phân tích vi phạm.
5. Ghi đầy đủ các ý kiến phân tích vi phạm của bộ phận quản lý, tổ chức công đoàn, các bên có liên quan.
6. Thành lập hội đồng kỷ luật theo quy định của doanh nghiệp.
7. Thực hiện nguyên tắc tập trung dân chủ.
8. Lấy nghị quyết của hội đồng kỷ luật về mức độ sai phạm.
9. Xác định chính xác mức độ sai phạm và hình thức kỷ luật.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xác định được mức độ vi phạm.
- Lập biên bản vi phạm.
- Điều hành cuộc họp.
- Khả năng vận dụng các quy định của pháp luật.

2. Kiến thức

- Kiến thức về luật pháp (Bộ luật Lao động, Luật Doanh nghiệp...).
- Hiểu quy trình xử lý kỷ luật.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bộ luật Lao động, nội quy, quy chế hoạt động của doanh nghiệp.
- Quy định của doanh nghiệp đối với người lao động.
- Biên bản vi phạm hành chính về pháp luật lao động.
- Biên bản các cuộc họp kiểm điểm.
- Nghị quyết của hội đồng kỷ luật.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Các bằng chứng vi phạm (thời gian địa điểm, nội dung và mức độ thiệt hại của vi phạm, người làm chứng, người liên quan..) phải bảo đảm tư cách pháp nhân theo quy định của pháp luật và theo nội quy quy chế hoạt động của doanh nghiệp	- Kiểm tra trực tiếp các bằng chứng vi phạm và so sánh với các điều khoản theo quy định của pháp luật và theo nội quy quy chế hoạt động của doanh nghiệp
- Chỉ rõ động cơ vi phạm và mức độ sai phạm	- So sánh với các bằng chứng vi phạm
- Quy định rõ thành viên tham gia và hiệu lực các biên bản họp, các nghị quyết của hội đồng kỷ luật theo quy định	- So sánh với quy chế dân chủ của doanh nghiệp và các quy định liên quan
- Thực hiện nguyên tắc tập trung dân chủ trong các buổi họp và ra nghị quyết về mức độ sai phạm, hình thức kỷ luật của hội đồng kỷ luật	- Kiểm tra trực tiếp biên bản họp hội đồng kỷ luật và so sánh với các quy định về các hình thức kỷ luật của doanh nghiệp và Bộ luật Lao động

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐÀO TẠO VÀ BỒI DƯỠNG NHÂN LỰC
Mã số công việc: M5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phân công kèm cặp, hướng dẫn nhân lực tại chỗ, đồng thời luân phiên thay đổi công việc và bồi dưỡng, đào tạo lại.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân công người trực tiếp hướng dẫn có năng lực, kinh nghiệm thực tế.
2. Theo dõi, xây dựng lịch thay đổi công việc giữa các bộ phận khác nhau trong và giữa các doanh nghiệp.
3. Danh sách đối tượng đào tạo, chương trình đào tạo đáp ứng yêu cầu phát triển của doanh nghiệp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Hướng dẫn thực hành, truyền đạt.
- Lựa chọn lĩnh vực và đối tượng cần luân chuyển.
- Kỹ năng thực hành nghề.
- Cập nhật kiến thức mới và kinh nghiệm đã đạt được.

2. Kiến thức

- Năng lực chuyên môn, thực hành công việc.
- Nghiệp vụ lữ hành.
- Nắm vững yêu cầu của chương trình huấn luyện và đối tượng được luân phiên.
- Kỹ năng nghề.
- Kiến thức về các phương pháp đào tạo.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các trang thiết bị phục vụ huấn luyện đào tạo.
- Lịch đào tạo và bồi dưỡng.
- Quy hoạch và chương trình phát triển doanh nghiệp.
- Chương trình đào tạo.
- Danh sách đối tượng đào tạo.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Chỉ rõ bậc trình độ kỹ năng nghề phải đạt được của người được kèm cặp	- So sánh với chương trình đào tạo và nội dung công việc cần kèm cặp của người hướng dẫn
- Chỉ rõ chương trình trao đổi lao động giữa các bộ phận khác nhau trong và giữa các doanh nghiệp	- Kiểm tra và so sánh với lịch trao đổi đào tạo và bồi dưỡng
- Danh sách đối tượng đào tạo, chương trình đào tạo đáp ứng yêu cầu phát triển của doanh nghiệp	- So sánh với chương trình đào tạo và các đối tượng cần đào tạo của doanh nghiệp

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG
Mã số công việc: M6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện nghiêm túc các chính sách thưởng phạt đối với người lao động theo quy định.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Danh mục số dư tiết kiệm do sáng kiến hoặc thiệt hại vật chất....
2. Chỉ rõ tổng số lợi nhuận theo kỳ (quý, năm...).
3. Định rõ mức thưởng, phạt cho người lao động theo tỷ lệ phần trăm (%).
4. Tiêu chuẩn bình chọn các danh hiệu thi đua.
5. Các hình thức khen thưởng, ưu đãi nhằm mục đích động viên tinh thần (đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ, nâng bậc lương...).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân tích, đánh giá từng loại thu chi.
- Năng lực vận dụng nguyên tắc tập trung dân chủ và vận động các tổ chức quần chúng tham gia các phong trào thi đua.

2. Kiến thức

- Hạch toán kế toán.
- Báo cáo tài chính.
- Hiểu biết về các nguyên tắc, tiêu chuẩn bình chọn của các tổ chức quần chúng.
- Hiểu biết về chính sách chế độ khen thưởng của Nhà nước.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng hạch toán kết quả tiết kiệm, sáng kiến hoặc thiệt hại do cá nhân gây ra.
- Bản hạch toán lỗ, lãi theo từng kỳ.
- Các quy định, tiêu chuẩn của Nhà nước và doanh nghiệp về các danh hiệu thi đua.
- Quy chế bình chọn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Định mức thưởng, phạt cho người lao động theo tỷ lệ % số dư tiết kiệm do sáng kiến hoặc gây ra thiệt hại vật chất cho doanh nghiệp	- Kiểm tra trực tiếp báo cáo kết quả tiết kiệm, sáng kiến hoặc thiệt hại do cá nhân gây ra
- Xây dựng tiêu chuẩn bình chọn các danh hiệu thi đua, các hình thức khen thưởng, ưu đãi phù hợp với quy định của Nhà nước và doanh nghiệp	- So sánh với các quy định của Nhà nước và của doanh nghiệp về tiêu chuẩn các danh hiệu thi đua

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: QUẢN LÝ CHỨNG TỪ TRONG THANH TOÁN
Mã số công việc: N1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phân loại được các chứng từ thanh toán, kiểm tra được tính hợp lệ của các chứng từ đó và hoàn thiện chứng từ thanh toán.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nắm vững các quy định về phân loại chứng từ kế toán.
2. Phân loại chính xác các loại chứng từ thanh toán phục vụ công tác kế toán.
3. Nắm vững được nội dung thanh toán của chứng từ.
4. Nắm vững trình tự xử lý chứng từ thanh toán.
5. Xác định tính hợp pháp, hợp lệ của các loại chứng từ thanh toán.
6. Hoàn thiện chứng từ và ghi sổ kế toán.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân biệt được các loại chứng từ kế toán.
- Phân biệt được tính hợp pháp và không hợp pháp của các loại chứng từ thanh toán.
- Phân loại chứng từ thanh toán đáp ứng yêu cầu ghi chép trên tài khoản kế toán.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về nguyên lý kế toán.
- Hiểu biết về kế toán doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành.
- Hiểu biết về các quy định về tính hợp lệ, hợp pháp của chứng từ thanh toán.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Quy định của Bộ Tài chính về nội dung các loại chứng từ thanh toán áp dụng cho từng loại hình sản xuất kinh doanh.
- Các loại chứng từ thanh toán.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Nắm vững các quy định về phân loại chứng từ thanh toán phục vụ công tác kế toán	- Hỏi trực tiếp người làm hoặc yêu cầu trả lời các câu hỏi trắc nghiệm về quy định của Bộ Tài chính về nội dung các loại chứng từ thanh toán áp dụng cho từng loại hình sản xuất kinh doanh
- Hiểu rõ nội dung thanh toán, trình tự xử lý và tính hợp pháp, hợp lệ của các loại chứng từ thanh toán để hoàn thiện chứng từ và ghi sổ kế toán	- Hỏi trực tiếp người làm hoặc yêu cầu trả lời các câu hỏi trắc nghiệm về quy định của Bộ Tài chính về tính hợp pháp, hợp lệ của các loại chứng từ thanh toán

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÁC ĐỊNH CÁC PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN
Mã số công việc: N2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lựa chọn phương thức thanh toán đối các nhà cung cấp dịch vụ và thống nhất phương thức thanh toán với khách hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Liệt kê đầy đủ các phương thức thanh toán thông dụng.

2. Làm rõ quy trình thanh toán của từng phương thức thanh toán.

3. Đánh giá ưu thế và hạn chế của từng phương thức thanh toán đối với doanh nghiệp.

4. Lựa chon phương thức thanh toán tối ưu cho doanh nghiệp đối với các nhà cung cấp dịch vụ.

5. Thống nhất phương thức thanh toán đối với khách hàng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Vận dụng tốt các quy định, chế độ liên quan đến phương thức chuyển tiền trong kinh doanh lữ hành.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về nghiệp vụ thanh toán trong kinh doanh lữ hành.
- Hiểu biết các quy định, chế độ liên quan đến các phương thức thanh toán.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các quy định, chế độ liên quan đến phương thức chuyển tiền.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Chỉ rõ quy trình thanh toán theo phương thức chuyển tiền	- Hỏi trực tiếp người làm hoặc yêu cầu trả lời các câu hỏi trắc nghiệm về các quy định, chế độ liên quan đến phương thức chuyển tiền
- Chỉ rõ quy trình thanh toán theo phương thức nhờ thu và tín dụng	- Hỏi trực tiếp người làm hoặc yêu cầu trả lời các câu hỏi trắc nghiệm về các quy định, chế độ liên quan đến phương thức nhờ thu và tín dụng
- Chỉ rõ những vấn đề cơ bản về thư tín dụng (L/C).	- Hỏi trực tiếp người làm hoặc yêu cầu trả lời các câu hỏi trắc nghiệm về quy định về thư tín dụng (L/C)

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG HỆ THỐNG KIỂM SOÁT
Mã số công việc: N3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập và tiếp nhận chứng từ, kiểm soát doanh thu và chi phí.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nắm vững quy trình lập chứng từ bán - mua sản phẩm dịch vụ.

2. Chứng từ được lập và tiếp nhận phải thích hợp, kịp thời, đầy đủ số liệu, nội dung và theo đúng quy định của Nhà nước và doanh nghiệp.

3. Xác định rõ các chi phí hợp lý, phù hợp với quy định của doanh nghiệp và chế độ chi tiêu của Nhà nước.

4. Mọi khoản thu, chi của doanh nghiệp phải được kiểm soát chặt chẽ và thể hiện trên sổ kế toán.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập và tiếp nhận chứng từ.
- Sử dụng máy vi tính, máy tính.
- Kiểm soát.
- Thành thạo nghiệp vụ kế toán và các chế độ chi tiêu.

2. Kiến thức

- Quy định chung về kế toán - thống kê và kế toán Nhà nước.
- Kiến thức về kế toán máy.
- Quy trình lập chứng từ.
- Nắm vững các quy định về kế toán thống kê.
- Nắm vững chế độ chi tiêu của Nhà nước và vận dụng của doanh nghiệp.
- Nắm vững luật kế toán.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các mẫu chứng từ theo quy định (phiếu thu, chi, hợp đồng kinh tế...).
- Các văn bản quy định của Nhà nước về chế độ chi tiêu.
- Các quy định về chế độ tài chính.
- Các chứng từ thu theo quy định (thu tiền mặt, chuyển khoản).

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Chứng từ mua - bán sản phẩm dịch vụ được lập và tiếp nhận phải thích hợp, kịp thời, đầy đủ số liệu, nội dung và theo đúng quy trình, quy định của Nhà nước và doanh nghiệp	- Kiểm tra sự thực hiện và so sánh với quy định của Nhà nước về các mẫu chứng từ và chế độ chi tiêu tài chính
- Mọi khoản thu, chi của doanh nghiệp phải được kiểm soát chặt chẽ, phù hợp với quy định của doanh nghiệp, chế độ tài chính và được thể hiện trên sổ kế toán	- Kiểm tra sự thực hiện và so sánh với các quy định về chế độ tài chính

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: LẬP KẾ HOẠCH TÀI CHÍNH
Mã số công việc: N4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng kế hoạch thu chi tài chính và huy động vốn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Danh mục các chỉ tiêu phải đáp ứng đủ, đúng chế độ tài chính.
2. Dự toán thu, chi trong kỳ kế hoạch sát thực với hoạt động kinh doanh.
3. Dự tính được vòng quay vốn và hiệu quả kinh doanh.
4. Xác định rõ số vốn phải có trong chu kỳ kinh doanh.
5. Chỉ rõ nguồn vốn có thể khai thác.
6. Phương án huy động vốn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xác định hệ thống chỉ tiêu phù hợp.
- Dự báo, đánh giá thực hiện và đề ra giải pháp tài chính.
- Vận dụng các chủ trương, chính sách về tài chính tín dụng vào hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.
- Sử dụng được phần mềm kế toán máy.

2. Kiến thức

- Kế toán tài chính.
- Hiểu được chế độ tài chính kế toán.
- Kiến thức về phân tích hoạt động kinh tế doanh nghiệp.
- Kiến thức về quản lý đầu tư, kinh doanh.
- Kiến thức về các hệ thống quản lý tiền tệ: ngân sách, quỹ tiến dụng, các nguồn vốn tự huy động.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh mục các chỉ tiêu.
- Hệ thống báo cáo tài chính năm trước.
- Kế hoạch đầu tư kinh doanh của doanh nghiệp.
- Các báo cáo tài chính.
- Định mức hoạt động kinh doanh.
- Các chủ trương, chính sách và quy định về tài chính tín dụng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Danh mục các chỉ tiêu về thu, chi trong kỳ kế hoạch phải sát thực, đáp ứng đủ, đúng chế độ tài chính và hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp	- Kiểm tra kế hoạch tài chính và phỏng vấn trực tiếp người làm
- Xác định rõ số vốn phải có trong chu kỳ kinh doanh của doanh nghiệp	- Kiểm tra kế hoạch tài chính và phỏng vấn trực tiếp người làm
- Chỉ rõ nguồn vốn có thể khai thác và lên phương án huy động vốn	- Kiểm tra kế hoạch tài chính hoặc phỏng vấn trực tiếp người làm

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: QUẢN LÝ NGUỒN VỐN TÀI CHÍNH DOANH NGHIỆP
Mã số công việc: N5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Quản lý hoạt động thu chi tiền mặt và các hình thức thanh toán khác đúng theo quy định hiện hành. Hoàn thiện các thủ tục và hồ sơ thanh toán.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Mọi khoản thu, chi qua các hình thức: (tiền mặt, séc du lịch, thẻ tín dụng, phiếu thanh toán...) được thực hiện theo quy định hiện hành.

2. Chỉ rõ phương thức thanh toán hợp pháp, hợp lệ theo quy định chung.

3. Tuân thủ theo quy định của doanh nghiệp.

4. Các khoản thu, chi qua tài khoản hoặc quỹ của doanh nghiệp phải đúng địa chỉ, tài khoản.

5. Đáp ứng các tiêu chuẩn của doanh nghiệp và quy định kế toán thống kê.

6. Được sử dụng, quản lý, lưu trữ theo chế độ quy định.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Cập nhật thường xuyên doanh thu.
- Thuần thục về nghiệp vụ thanh toán và quy đổi tỷ giá.
- Đối chiếu với ngân hàng hoặc khách hàng.
- Biết cách tổ chức, kiểm tra, phân loại và lưu trữ hồ sơ.

2. Kiến thức

- Hiểu được quy trình lập chứng từ thu, chi.
- Kiến thức kế toán, kiến thức quản trị tài chính.
- Hiểu biết về thủ tục thanh toán các loại tiền mặt.
- Hiểu biết về các tỷ giá ngoại hối.
- Quy trình thủ tục các hình thức thanh toán.
- Hiểu biết các loại hồ sơ giao dịch tài chính theo quy định.
- Chế độ về sử dụng, quản lý, lưu trữ hồ sơ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Két bạc.
- Danh mục các phương tiện thanh toán được coi là tiền mặt.
- Nguyên tắc thanh toán.
- Luật Kế toán.

- Hợp đồng kinh tế và các chứng từ hợp lệ.
- Các mẫu biểu, phiếu thu, chi, hợp đồng kinh tế.
- Quy trình thu chi.
- Tủ, sổ sách kế toán, phiếu thu chi.
- Các file lưu trữ tài liệu.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Mọi khoản thu, chi qua các hình thức: (tiền mặt, séc du lịch, thẻ tín dụng, phiếu thanh toán...) được thực hiện theo quy định hiện hành	- Kiểm tra sự thực hiện và so sánh với nguyên tắc quản lý vốn bằng tiền của doanh nghiệp
- Phương thức thanh toán các khoản thu, chi qua tài khoản hoặc quỹ của doanh nghiệp phải hợp pháp, hợp lệ theo quy định chung	- So sánh với nguyên tắc thanh toán hiện hành và quy trình thu, chi theo quy định hoặc phỏng vấn trực tiếp người làm
- Hồ sơ thanh toán phải theo quy định kế toán thống kê và được sử dụng, quản lý, lưu trữ theo chế độ quy định	- Kiểm tra sự thực hiện và so sánh với quy định của Bộ Tài chính về quản lý, lưu trữ hồ sơ kế toán trong doanh nghiệp hoặc phỏng vấn trực tiếp người làm

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH
Mã số công việc: N6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thống kê kết quả hoạt động tài chính qua các năm, phân tích thu - chi và hiệu quả kinh doanh lữ hành, đề ra giải pháp nâng cao hiệu quả.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đánh giá chính xác các chỉ tiêu kinh tế và hiệu quả kinh doanh qua các năm.
2. Chỉ rõ các yếu tố tiềm năng của doanh nghiệp.
3. Bảng danh mục các chỉ tiêu chất lượng phản ánh kết quả hoạt động kinh doanh.
4. Chỉ rõ giá thành bình quân của các dịch vụ.
5. Chỉ rõ các yếu tố tác động đến việc hạ giá thành và nâng cao chất lượng dịch vụ.
6. Chỉ rõ các giải pháp hạ giá thành đồng thời nâng cao chất lượng dịch vụ.
7. Phương án tổ chức thực hiện.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân tích, đánh giá, tổng hợp.
- Tổ chức thực hiện.

2. Kiến thức

- Kiến thức về phân tích hoạt động kinh tế doanh nghiệp.
- Kiến thức về tài chính kế toán.
- Hiểu biết về hoạt động tài chính kế toán và phân tích hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.
- Kiến thức về quản trị kinh doanh lữ hành.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh về các mặt của doanh nghiệp.
- Thông tin về các doanh nghiệp bạn.
- Các phương pháp phân tích hoạt động kinh doanh và tính giá thành.
- Báo cáo kết quả nghiên cứu nhu cầu, thị hiếu khách du lịch.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Chỉ rõ các nhân tố ảnh hưởng đến kết quả thực hiện các chỉ tiêu kinh tế và hiệu quả kinh doanh hàng năm của doanh nghiệp	- Kiểm tra báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh về các mặt qua các năm của doanh nghiệp
- Xác định rõ các nhân tố tác động đến việc hạ giá thành bình quân và nâng cao chất lượng của các dịch vụ	- Kiểm tra và so sánh với các yếu tố hạ giá thành các năm trước
- Phương án tổ chức thực hiện rõ ràng, khả thi	- So sánh với kết quả nghiên cứu nhu cầu, thị hiếu khách du lịch

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: BÁO CÁO KẾT QUẢ TÀI CHÍNH
Mã số công việc: N7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổng hợp các số liệu và lập báo cáo kết quả kinh doanh theo theo quy định.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tổng hợp kết quả kinh doanh sau một chu kỳ (một tour, một tháng, một quý, năm...).
2. Bảng số liệu được tổng hợp từ các sổ cái trong kỳ kế toán tương ứng.
3. Phân tích và nhận định kết quả hoạt động kinh doanh.
4. Chỉ rõ các nguyên nhân, yếu tố dẫn đến lãi hoặc lỗ.
5. Nêu được các giải pháp cho giai đoạn tới.
6. Gửi đúng thời hạn quy định, đúng cấp có thẩm quyền.
7. Lưu trữ theo quy định.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lựa chọn đúng mẫu báo cáo.
- Phân tích, đánh giá, tổng hợp, tư duy.

2. Kiến thức

- Kiến thức về luật kế toán, các văn bản pháp luật có liên quan.
- Phương pháp thu thập thông tin.
- Kiến thức về quản trị.
- Quy định về thời hạn nộp, nơi tiếp nhân báo cáo.
- Biết được các hoạt động kinh tế tài chính của doanh nghiệp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các mẫu báo cáo.
- Các sổ kế toán trong kỳ.
- Tập hợp các thông tin từ khách hàng, các đơn vị cung ứng liên quan, các bộ phận thực hiện.
- Báo cáo quyết toán.
- Báo cáo đã được lập và ký duyệt.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Bảng số liệu tổng hợp, phân tích các nguyên nhân, yếu tố dẫn đến: Lãi - Lỗ sau một chu kỳ (một tour, một tháng, một quý, năm...) và các giải pháp cho giai đoạn tới của doanh nghiệp	- Kiểm tra trực tiếp và so sánh với báo cáo phân tích và nhận định kết quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp
- Báo cáo kết quả kinh doanh được gửi đúng thời hạn quy định, đúng cấp có thẩm quyền và lưu trữ theo quy định	- So sánh với quy định của Bộ Tài chính về lưu trữ báo cáo tài chính

Mục lục

Mã nhiệm vụ, công việc	Nội dung	Số trang
	Mô tả nghề	
	Danh mục công việc	
A	**Chuẩn bị làm việc**	
A1	Chuẩn bị trang phục, đồng phục và sức khỏe để làm việc	
A2	Chuẩn bị làm việc tại văn phòng lữ hành	
A3	Lập thời gian biểu	
B	**Làm việc tại văn phòng**	
B1	Xem xét và xác định các công việc phải làm trong ngày	
B2	Thảo luận, xin ý kiến về cách giải quyết (đối với những công việc phức tạp)	
B3	Đưa ra phương án thực hiện	
B4	Phân công nhân sự thực hiện	
C	**Thiết kế chương trình du lịch**	
C1	Khảo sát nhu cầu thị trường khách du lịch	
C2	Khảo sát tài nguyên du lịch tự nhiên	
C3	Khảo sát tài nguyên du lịch nhân văn	
C4	Khảo sát các tuyến, điểm du lịch	
C5	Khảo sát, đánh giá năng lực cung ứng của các nhà cung cấp và doanh nghiệp	
C6	Xây dựng tuyến hành trình cơ bản và phương án tham quan	
C7	Xây dựng phương án vận chuyển	
C8	Xây dựng phương án lưu trú, ăn uống.	
C9	Xây dựng phương án vui chơi giải trí, mua sắm...	
C10	Xây dựng lịch trình chi tiết	
C11	Tính giá chương trình du lịch	
C12	Xây dựng quy định của chương trình du lịch	
C13	Tổ chương trình du lịch mẫu (Pilot tour)	
D	**Xúc tiến và bán sản phẩm**	
D1	Quảng cáo chương trình du lịch	
D2	Tổ chức khuyến mại	

Mã nhiệm vụ, công việc	Nội dung	Số trang
D3	Tổ chức hội nghị khách hàng	
D4	Tham gia vào các sự kiện du lịch: Hội chợ du lịch, liên hoan du lịch...	
D5	Tổ chức Fam trip	
D6	Lựa chọn kênh phân phối	
D7	Xây dựng chính sách bán	
D8	Tổ chức bán sản phẩm du lịch	
E	**Điều hành tour**	
E1	Nhận đặt yêu cầu dịch vụ sản phẩm và xác nhận khả năng phục vụ	
E2	Đặt các yêu cầu về vận chuyển	
E3	Đặt các yêu cầu về lưu trú	
E4	Đặt các yêu cầu về ăn uống	
E5	Đặt các yêu cầu về tham quan	
E6	Đặt/sắp xếp các yêu cầu khác (mua sắm, vui chơi giải trí...)	
E7	Sắp xếp hướng dẫn viên và lái xe	
E8	Theo dõi và cập nhật thông tin	
E9	Thống nhất trước khi thực hiện chương trình du lịch	
E10	Kiểm tra sự sẵn sàng của các dịch vụ ngày đầu tiên	
F	**Thực hiện chương trình du lịch**	
F1	Nhận lệnh từ phòng điều hành	
F2	Chuẩn bị đón khách	
F3	Tổ chức đón khách	
F4	Tổ chức phục vụ khách từ điểm đón về nơi lưu trú	
F5	Tổ chức phục vụ lưu trú, ăn uống	
F6	Tổ chức phục vụ tham quan	
F7	Tổ chức các hoạt động bổ sung khác	
F8	Quản lý đoàn khách	
F9	Xử lý tình huống	
F10	Tổ chức tiễn khách	
F11	Báo cáo, thanh quyết toán	
F12	Giải quyết các vấn đề tồn đọng sau khi kết thúc tour du lịch	

Mã nhiệm vụ, công việc	Nội dung	Số trang
G	**Chăm sóc khách hàng**	
G1	Tập hợp, xử lý và lưu trữ thông tin về khách hàng	
G2	Tập hợp tài liệu về đặc điểm tâm lý khách theo châu lục, dân tộc	
G3	Tập hợp tài liệu về đặc điểm tâm lý khách theo nghề nghiệp, giới tính, độ tuổi	
G4	Tập hợp tài liệu đặc điểm tâm lý khách theo tôn giáo	
G5	Thực hiện chăm sóc khách hàng trực tiếp của doanh nghiệp	
G6	Củng cố quan hệ với doanh nghiệp lữ hành bán sỉ, bán lẻ	
G7	Chăm sóc các nhà cung cấp dịch vụ	
G8	Thực hiện chăm sóc khách hàng trong và sau chuyến đi	
G9	Giải quyết khiếu nại của khách hàng	
H	**Đảm bảo an toàn, an ninh tại nơi làm việc và cho khách tại văn phòng và trên hành trình du lịch**	
H1	Thực hiện các quy định về an toàn, an ninh tại nơi làm việc	
H2	Thực hiện các quy trình xử lý tiền mặt và các tài liệu chứng từ quan trọng	
H3	Đảm bảo tài sản, sức khỏe và tính mạng của khách trên tuyến hành trình	
H4	Phối hợp xử lý tình huống có liên quan đến an toàn, an ninh	
I	**Tổng kết đánh giá công việc**	
I1	Kết thúc ngày làm việc	
I 2	Kết thúc tour du lịch	
I 3	Kiến nghị với các bên liên quan	
I4	Rút kinh nghiệm và viết báo cáo tổng kết	
K	**Quản trị nghiệp vụ lữ hành**	
K1	Xác định mục tiêu quản trị	
K2	Lập kế hoạch thực hiện	
K3	Tổ chức bộ máy quản lý	
K4	Quản trị điều hành lữ hành	
K5	Quản trị hướng dẫn	
K6	Quản trị chất lượng sản phẩm	
K7	Kiểm tra giám sát	

Mã nhiệm vụ, công việc	Nội dung	Số trang
L	**Quản trị Marketing lữ hành**	
L1	Khai thác thị trường	
L2	Lựa chọn thị trường mục tiêu	
L3	Xây dựng kế hoạch và ngân sách marketing	
L4	Thực hiện kế hoạch marketing (4p)	
L5	Đánh giá hiệu quả Marketing	
M	**Quản trị nhân sự lữ hành**	
M1	Tổ chức bộ máy và nhân sự	
M2	Tuyển dụng nhân lực	
M3	Thử việc và ký hợp đồng lao động	
M4	Kỷ luật, chấm dứt hợp đồng lao động	
M5	Đào tạo và bồi dưỡng nhân lực	
M6	Thực hiện chính sách cho người lao động	
N	**Quản trị tài chính lữ hành**	
N1	Quản lý chứng từ trong thanh toán	
N2	Xác định các phương thức thanh toán	
N3	Xây dựng hệ thống kiểm soát	
N4	Lập kế hoạch tài chính	
N5	Quản lý nguồn vốn tài chính doanh nghiệp	
N6	Phân tích hoạt động kinh doanh	
N7	Báo cáo kết quả tài chính	

(Xem tiếp Công báo số 395 + 396)

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