VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT

BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

Thông tư số 25/2020/TT-BLĐTBXH ngày 30 tháng 12 năm 2020 ban hành quy định khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được khi tốt nghiệp trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng của 90 ngành, nghề đào tạo

(Tiếp theo Công báo số 1315 + 1316)

Phụ lục 46A

KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC MÀ NGƯỜI HỌC PHẢI ĐẠT ĐƯỢC KHI TỐT NGHIỆP TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG NGÀNH/NGHỀ MARKETING DU LỊCH

(Ban hành kèm theo Thông tư số 25/2020/TT-BLĐTBXH ngày 30 tháng 12 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội)

+ Quản lý và giám sát được hiệu quả của tiếp thị tự động;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc

+ Có thái độ tự giác, chủ động, rèn luyện ý thức trách nhiệm cao trong công việc được giao;

+ Có ý thức quản lý thời gian làm việc;

+ Thực hiện được các công việc trên các phần mềm

+ Có khả năng quản lý hồ sơ, giấy tờ, báo cáo;

+ Đảm bảo hiểu và tuân thủ theo những hướng dẫn và qui định của tổ chức, có khả năng áp dụng kiến thức và hiểu biết để đưa ra các giải pháp giải quyết vấn đề chuyên môn thông thường và một số vấn đề phức tạp nhưng cần có sự chỉ dẫn thực hiện;

+ Có khả năng duy trì tốt các qui trình về an ninh và bảo mật thông tin;

+ Hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp, có hệ thống.

+ Có thái độ hợp tác, chủ động tương tác và giao tiếp với đội nhóm;

+ Tuân thủ tính bảo mật, kỹ lưỡng.

(8) Xây dựng biên tập nội dung tiếp thị (content marketing)

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc xây dựng nội dung thông điệp trong công tác tiếp thị;

+ Liệt kê được các kênh truyền thông kỹ thuật số, các website lớn, các hình thức quảng cáo và các chỉ số đo lường lớn tại Việt Nam, thế giới;

+ Liệt kê được các thuật ngữ: page views, tỉ lệ bỏ trang, thời gian đọc trang, nguồn truy cập, tỉ lệ click, số lượng sale…;

+ Giới thiệu được các kênh tiếp thị kỹ thuật số để tiếp cận, tương tác phù hợp với mục tiêu;

+ Liệt kê được những hình thức biên soạn nội dung biên tập: văn bản, hình ảnh, phim ngắn, clip, paner, poster…;

+ Giới thiệu được việc lựa chọn các kênh truyền tải thông điệp;

+ Trình bày được các chiến dịch để truyền tải thông điệp;

+ Mô tả được yếu tố từ khóa tối ưu hóa công cụ tìm kiếm.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Biên soạn được nội dung thông điệp bằng nhiều hình thức khác nhau;

+ Thực hiện được các từ khóa tối ưu hóa công cụ tìm kiếm;

+ Lựa chọn được các kênh truyền tải nội dung tiếp thị;

+ Phối hợp được với đội nhóm đảm bảo thực hiện nhất quá và đúng định hướng;

+ Xây dựng được chiến lược nội dung tiếp thị (content marketing) kết hợp với các bài viết tương tác với công chúng trên nền tảng trực tuyến (PR online);

+ Thực hiện được việc báo cáo phân tích hiệu quả của nội dung tiếp thị (content marketing)

+ Đánh giá được mức độ tương tác khi thực hiện.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ tự giác, chủ động, rèn luyện ý thức trách nhiệm cao trong công việc được giao;

+ Có ý thức quản lý thời gian làm việc;

+ Có khả năng quản lý hồ sơ, giấy tờ, báo cáo;

+ Đảm bảo hiểu và tuân thủ theo những hướng dẫn và qui định của tổ chức, có khả năng áp dụng kiến thức và hiểu biết để đưa ra các giải pháp giải quyết vấn đề chuyên môn thông thường và một số vấn đề phức tạp nhưng cần có sự chỉ dẫn thực hiện;

+ Có tư duy nhạy bén xử lý được các tình huống một cách nhanh chóng, hợp lý;

+ Hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp, có hệ thống.

+ Có ý thức trong việc bổ sung trình độ ngoại ngữ trong công việc

+ Có thái độ hợp tác, chủ động tương tác và giao tiếp với đội nhóm;

+ Tuân thủ tính bảo mật, kỹ lưỡng.

(9) Xây dựng chiến lược tiếp thị bằng thư điện tử (email marketing)

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được kiến thức tiếp thị căn bản;

+ Trình bày được cách thức quản lý, lưu trữ hồ sơ khách hàng

+ Giới thiệu được cách thức hoạt động của một phần mềm gửi email marketing tự động.

+ Trình bày được các khái niệm cơ bản về mạng xã hội: các mạng xã hội phổ biến, đối tượng hoạt động, các mẫu quảng cáo..;

+ Liệt kê được ưu điểm và nhược điểm của chiến lược email marketing, tin nhắn;

+ Mô tả được các cách tiếp cận thị hiếu của người xem;

+ Mô tả được các bước thiết kế một email marketing.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xây dựng được nội dung của một email marketing;

+ Thiết kế được một email marketing;

+ Thực hiện được kỹ năng biên tập trình bày hiệu quả;

+ Quản lý được danh sách khách hàng một cách hiệu quả, chính xác;

+ Sử dụng được phần mềm gửi email marketing tự động;

+ Đánh giá được mức độ tương tác khi thực hiện gửi email marketing tự động;

+ Thực hiện được các cách tiếp cận thị hiếu người xem;

+ Tổng hợp và phân tích được bảng thống kê hiệu quả gửi email marketing

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ tự giác, chủ động, rèn luyện ý thức trách nhiệm cao trong công việc được giao;

+ Có ý thức quản lý thời gian làm việc;

+ Có khả năng quản lý hồ sơ, giấy tờ, báo cáo;

+ Đảm bảo hiểu và tuân thủ theo những hướng dẫn và qui định của tổ chức, có khả năng áp dụng kiến thức và hiểu biết để đưa ra các giải pháp giải quyết vấn đề chuyên môn thông thường và một số vấn đề phức tạp nhưng cần có sự chỉ dẫn thực hiện;

+ Có khả năng duy trì tốt các qui trình về an ninh và bảo mật thông tin;

+ Hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp, có hệ thống.

+ Có thái độ hợp tác, chủ động tương tác và giao tiếp với đội nhóm

(10) Đánh giá các mẫu thiết kế phục vụ cho tiếp thị số

- Yêu cầu kiến thức

+ Hiểu biết cơ bản về phối màu trong mỹ thuật;

+ Xác định được các chủ thể trong một thiết kế đồ họa;

+ Giải thích cách sử dụng các thiết bị và quy trình phù hợp để chuyển tập tin/dữ liệu chính xác;

+ Hiểu biết về các thể loại hình ảnh thiết kế đồ họa, các kiểu chữ, màu sắc…;

+ Liệt kê các loại phần mềm phục vụ cho công việc thiết kế và đồ họa;

+ Xác định được các ý tưởng của từng kế hoạch marketing;

+ Phân tích được bố cục ảnh;

+ Mô tả cách tạo dữ liệu đầy đủ và chính xác theo yêu cầu;

+ Mô tả tầm quan trọng của việc duy trì hệ thống máy tính.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Phân biệt được các phần mềm trong công việc thiết kế, đồ họa;

+ Thực hiện được các thao tác của phần mềm phục vụ cho việc thiết kế;

+ Thực hiện được các ý tưởng vào phần mềm thiết kế;

+ Xử lý các lỗi cơ bản của hệ thống công nghệ thông tin;

+ Đánh giá và góp ý được một mẫu thiết kế phục vụ cho tiếp thị số.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ tự giác, chủ động, rèn luyện ý thức trách nhiệm cao trong công việc được giao;

+ Có ý thức quản lý thời gian làm việc;

+ Có tư duy nhạy bén với các xu hướng mới trên thị trường;

+ Có khả năng duy trì tốt các qui trình về an ninh và bảo mật thông tin;

+ Hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp, có hệ thống.

+ Có ý thức trong việc bổ sung trình độ ngoại ngữ trong công việc

+ Có thái độ hợp tác, chủ động tương tác và giao tiếp với đội nhóm;

+ Có khả năng quản lý hồ sơ, giấy tờ, báo cáo;

+ Tuân thủ tính bảo mật, kỹ lưỡng.

(11) Duy trì bảo mật và an toàn thông tin

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được những kiến thức về hệ thống bảo mật và an toàn thông tin;

+ Liệt kê được các nhân tố cơ bản của bảo mật an toàn thông tin;

+ Trình bày được quy trình, chính sách bảo mật và an toàn thông tin trong doanh nghiệp du lịch;

+ Giới thiệu được các phần mềm hỗ trợ cho việc bảo mật và an toàn thông tin;

+ Liệt kê được các sự cố vì thiếu bảo mật và an toàn thông tin;

+ Trình bày được các hướng giải quyết sự cố vì thiếu bảo mật và an toàn thông tin;

+ Trình bày được tầm quan trọng của việc bảo mật và an toàn thông tin.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng được các phần mềm hỗ trợ cho việc bảo mật và an toàn thông tin;

+ Cập nhật phần mềm xử lý dữ liệu, hệ điều hành và phần mềm an ninh mạng, diệt virus;

+ Phân quyền và giới hạn được đối tượng sử dụng thông tin;

+ Thực hiện được việc sao lưu dữ liệu thường xuyên;

+ Xử lý được các sự cố bảo mật và an toàn thông tin.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ tự giác, chủ động, rèn luyện ý thức trách nhiệm cao trong công việc được giao;

+ Có ý thức quản lý thời gian làm việc;

+ Duy trì hệ thống ghi chép và lưu trữ thông tin.

+ Có ý thức trong việc bổ sung trình độ ngoại ngữ trong công việc

+ Đảm bảo hiểu và tuân thủ theo những hướng dẫn và qui định của tổ chức, có khả năng áp dụng kiến thức và hiểu biết để đưa ra các giải pháp giải quyết vấn đề chuyên môn thông thường và một số vấn đề phức tạp nhưng cần có sự chỉ dẫn thực hiện;

+ Có khả năng duy trì tốt các qui trình về an ninh và bảo mật thông tin;

+ Hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp, có hệ thống.

+ Có thái độ hợp tác, chủ động tương tác và giao tiếp với đội nhóm.

3. Tên vị trí việc làm: Truyền thông và quan hệ công chúng

3.1. Mô tả vị trí việc làm:

Nhân viên truyền thông và quan hệ công chúng là người thực hiện những hoạt động truyền thông và quan hệ công chúng tại các doanh nghiệp lữ hành, văn phòng đại diện du lịch, các khách sạn, khu nghỉ dưỡng có dịch vụ lữ hành. Các phần công việc của vị trí việc làm này được mô tả khác nhau tùy thuộc vào quy mô kinh doanh của mỗi đơn vị.

Những phần việc chính của một nhân viên truyền thông và quan hệ công chúng là: Triển khai chi tiết nội dung truyền thông theo kế hoạch tiếp thị; Kết nối, hợp tác, mời, đặt hàng gửi bài viết, hình ảnh liên quan đến kênh truyền thông đã được chọn lựa; Tham gia quản lý các trang thông tin có liên quan đến doanh nghiệp du lịch; Biên soạn và soát xét các nội dung, hình ảnh truyền thông trong nội bộ và bên ngoài; Thực hiện marketing sản phẩm dịch vụ du lịch trực tuyến; Duy trì mối quan hệ và thực hiện chăm sóc khách hàng, đối tác truyền thông; Xây dựng mối quan hệ công chúng; Tham gia triển khai sự kiện marketing du lịch; Xử lý truyền thông; Thu thập và báo cáo các thông tin có liên quan đến doanh nghiệp du

lịch; Duy trì mối quan hệ nội bộ với các bộ phận có liên quan trong doanh nghiệp du lịch.

3.1.1. Kiến thức

- Giới thiệu được tầm quan trọng và vai trò của truyền thông và quan hệ công chúng trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành, khách sạn, nhà hàng và các tổ chức liên quan đến dịch vụ du lịch;

- Xác định được chiến lược marketing của doanh nghiệp;

- Nhận diện được mối liên hệ quan trọng giữa truyền thông và quan hệ công chúng với báo chí và những phương tiện truyền thông đại chúng khác;

- Liệt kê được những công việc của chuyên viên truyền thông và quan hệ công chúng trong thực tiễn;

- Nêu được phương pháp và công cụ sử dụng để truyền thông và quan hệ công chúng hiệu quả;

- Giới thiệu được những loại khủng hoảng truyền thông và vai trò của chuyên viên truyền thông và quan hệ công chúng khi xử lý khủng hoảng;

- Khẳng định được sự cần thiết của đạo đức nghề nghiệp và trách nhiệm xã hội của nghề truyền thông và quan hệ công chúng;

- Trình bày được những nguyên tắc ứng xử phù hợp với luật pháp hiện hành của Việt Nam, những kiến thức về các vấn đề mang tính pháp lý liên quan đến công tác truyền thông và quan hệ công chúng;

- Mô tả được quy trình quản lý truyền thông và quan hệ công chúng nội bộ.

3.1.2. Kỹ năng

- Thiết lập được kế hoạch công tác truyền thông và quan hệ công chúng;

- Thiết lập được quy trình quản lý truyền thông và quan hệ công chúng;

- Xây dựng được phương pháp quản lý truyền thông và quan hệ công chúng;

- Xác lập được các tiêu chuẩn của quan hệ công chúng và các tiêu chuẩn để quản lý truyền thông và quan hệ công chúng;

- Dự báo, ngăn ngừa và xử lý được khủng hoảng;

- Lập được ngân sách cho chương trình truyền thông và quan hệ công chúng;

- Thực hiện được những kỹ năng truyền thông và quan hệ công chúng: kỹ năng viết, trả lời phỏng vấn báo chí, thuyết trình, tổ chức sự kiện,...

- Ứng dụng được công nghệ thông tin vào công tác truyền thông;

- Giao tiếp và lắng nghe tích cực khách hàng bên ngoài và khách hàng nội bộ;

- Sử dụng được kiến thức truyền thông và quan hệ công chúng trong hoạt động quảng bá hình ảnh của doanh nghiệp.

3.1.3. Mức độ tự chủ, trách nhiệm

- Có khả năng làm việc độc lập và làm việc nhóm hiệu quả.

- Tự tin đề xuất với lãnh đạo doanh nghiệp kế hoạch, phương pháp truyền thông và quan hệ công chúng hiệu quả, quy trình quản lý truyền thông và quan hệ công chúng nội bộ

- Hình thành thái độ làm việc nghiêm túc, nhiệt tình, trung thực, liêm chính, có ý thức khiêm tốn học hỏi và rèn luyện nâng cao nghiệp vụ chuyên môn.

- Nâng cao đạo đức nghề nghiệp và ý thức trách nhiệm xã hội trong công tác truyền thông và quan hệ công chúng

- Nghiêm túc chấp hành và tuân thủ những quy định về an ninh và bảo mật thông tin, những chủ trương, chính sách của nhà nước về hoạt động truyền thông và quan hệ công chúng

- Tạo được sự tín nhiệm cao trong cộng đồng quan hệ công chúng và truyền được cảm hứng nghề nghiệp cho thế hệ sau

- Có khả năng thiết lập tốt các mối quan hệ giữa doanh nghiệp với báo chí, chính quyền, cổ đông, nhà đầu tư, khách hàng, công chúng.

3.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 300 giờ (tương đương với 12 tín chỉ)

3.3. Các đơn vị năng lực của vị trí việc làm:

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN						
1.1	Áp dụng nguyên tắc du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững	x				
1.2	Vận dụng kiến thức công nghệ thông tin phục vụ chuyên môn	x				
1.3	Áp dụng kiến thức về giao tiếp ứng xử trong công việc	x				
1.4	Áp dụng các kiến thức về pháp luật trong công việc	x				

1.5	Áp dụng các kiến thức giáo dục về thể chất trong công việc	x				
1.6	Áp dụng các kiến thức về tài nguyên môi trường, an ninh + quốc phòng trong công việc	x				
1.7	Sử dụng tiếng anh giao tiếp căn bản		x			
1.8	Áp dụng kiến thức về truyền thông trong công việc		x			
1.9	Sử dụng điện thoại, các thiết bị kỹ thuật số tại nơi làm việc		x			
1.10	Cập nhật kiến thức ngành nghề		x			
1.11	Thực hiện thông tin nội bộ		x			
1.12	Ứng phó trường hợp khẩn cấp			x		
1.13	Làm việc hiệu quả trong nhóm		x			
1.14	Hoàn thành các nhiệm vụ thường ngày		x			
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	Chuẩn bị làm việc	x				
2.2	Kết thúc ca làm việc	x				
2.3	Chuẩn bị và trình bày báo cáo		x			
2.4	Duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin		x			
2.5	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp	x				
2.6	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn			x		
2.7	Sử dụng ngoại ngữ chuyên ngành		x			
2.8	Vận dụng kiến thức về du lịch phục vụ công việc		x			

3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Thực hiện kế hoạch quan hệ công chúng		x			
3.2	Quản lý khủng hoảng truyền thông			x		
3.3	Quan hệ công chúng nội bộ		x			
3.4	Thiết lập quan hệ với truyền thông đại chúng			x		
3.5	Tham gia tổ chức sự kiện truyền thông		x			
3.6	Soạn thảo thông điệp truyền thông và các thông cáo báo chí			x		

3.4. Yêu cầu kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm cho từng năng lực:

a) Các năng lực cơ bản

(1) Áp dụng nguyên tắc du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững

- Yêu cầu kiến thức

+ Xác định được tầm quan trọng của du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững;

+ Giải thích tầm quan trọng của việc áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững trong kinh doanh du lịch;

+ Giải thích được cách áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm;

+ Giải thích được cách tổ chức và sử dụng thông tin du lịch có trách nhiệm;

+ Liệt kê được các nguồn thông tin tuyên truyền về du lịch có trách nhiệm;

+ Liệt kê được các phương pháp thực hiện du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững trong kinh doanh du lịch;

+ Mô tả được các quy trình thực hiện du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững;

+ Mô tả được các kênh quảng bá hoạt động du lịch có trách nhiệm, kiến thức pháp luật về du lịch, di sản tự nhiên và văn hóa - lịch sử.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Áp dụng được các nguyên tắc thực hiện du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững

+ Cập nhật được kiến thức du lịch có trách nhiệm, bảo vệ tài nguyên môi trường;

+ Thực hiện được khuyến khích quảng cáo, quảng bá sản phẩm dịch vụ có sử dụng các sản phẩm thân thiện với môi trường;

+ Thực hiện rèn luyện được kỹ năng nói chuyện trước công chúng, thực hiện giao tiếp ứng xử văn minh, lịch sự và hiệu quả;

+ Thực hiện tuyên truyền, quảng bá thực hiện hoạt động du lịch có trách nhiệm, bảo vệ tài nguyên môi trường, hướng đến du lịch bền vững;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ tích cực tuyên truyền, nghiêm túc áp dụng du lịch có trách nhiệm, bảo vệ tài nguyên môi trường trong thiết kế xây dựng sản phẩm dịch vụ, tổ chức triển khai hoạt động tiếp thị đến khách hàng;

+ Tự giác nâng cao nhận thức về nguyên tắc du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững trong tổ chức kinh doanh và sinh hoạt hàng ngày, tiết kiệm điện, nước, phân loại rác tại nguồn, giữ gìn cây xanh, sử dụng năng lượng tái tạo;

+ Thực hiện bảo tồn tài nguyên du lịch, giá trị văn hóa - xã hội, di tích lịch sử;

+ Hình thành tác phong nghiêm túc, cẩn thận trong áp dụng các hình thức tổ chức sự kiện du lịch, chương trình khuyến mại... đảm bảo tuân thủ pháp luật, truyền thống văn hóa lịch sử, bảo vệ tài nguyên môi trường, giữ gìn an ninh trật tự và an toàn xã hội;

(2) Vận dụng kiến thức công nghệ thông tin phục vụ chuyên môn

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được các nguồn thông tin tư vấn về công nghệ thông tin liên quan đến công tác tiếp thị du lịch;

+ Giải thích được tầm quan trọng của công nghệ thông tin trong tổ chức tiếp thị du lịch;

+ Xác định được những phương pháp phân tích chỉ tiêu, đánh giá hiệu quả của công tác tiếp thị;

+ Giải thích được phương pháp kiểm tra tiến độ và hiệu quả chi tiêu ngân sách so với kế hoạch tiếp thị đã được duyệt;

+ Mô tả được biến động của thị trường khi áp dụng thành tựu công nghệ thông tin trong mở rộng hệ thống phân phối, tổ chức tiếp thị và bán hàng trực tuyến;

+ Mô tả được các phương pháp lựa chọn công nghệ 4.0, hệ thống tự động hóa, áp dụng trí tuệ nhân tạo (AI) phù hợp với xu thế xã hội trong công tác tiếp thị.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được xu thế của thị trường, tâm lý tiêu dùng của khách hàng, tình hình của các đối thủ cạnh tranh, hiệu quả kinh doanh;

+ Sử dụng được các giải pháp công nghệ thông tin ứng dụng cho công tác tiếp thị;

+ Cập nhật được thành tựu công nghệ thông tin ứng dụng cho công tác tiếp thị;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nhận thức được tầm quan trọng, tính hiệu quả của việc ứng dụng công nghệ trong thu thập thông tin thị trường, ý kiến của khách hàng, sáng kiến cải tiến kỹ thuật của người lao động, thiết kế xây dựng sản phẩm dịch vụ, tư vấn giao lưu với khách, bán hàng trực tuyến;

+ Có khả năng tổ chức rèn luyện chuyên môn, nghiệp vụ, phối hợp làm việc nhóm, chủ động trong việc tìm hiểu, cập nhật thành tựu công nghệ thông tin trong công tác tiếp thị;

+ Hình thành tác phong tuân thủ pháp luật về an ninh mạng, chính sách thuế, chế độ bảo mật... khi triển khai kế hoạch tiếp thị và kinh doanh trực tuyến;

(3) Áp dụng kiến thức về giao tiếp ứng xử trong công việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Nhận thức được giao tiếp ứng xử có vai trò quan trọng trong giao dịch kinh doanh;

+ Trình bày được các nguyên tắc giao tiếp ứng xử văn minh lịch sự, các nghi thức giao tiếp trong công việc liên quan đến du lịch;

+ Giải thích được các nguyên tắc ứng xử, văn minh lịch sự trong giao tiếp;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Vận dụng được kiến thức đã học để rèn luyện thành người lao động có phong cách ứng xử văn minh lịch sự;

+ Thực hiện được giao tiếp, tư vấn sản phẩm dịch vụ với khách hàng, đàm phán, thương lượng với nhà cung cấp, đối tác hợp tác kinh doanh;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Ý thức được trách nhiệm góp phần xây dựng văn hóa doanh nghiệp thông qua giao tiếp ứng xử: trong nội bộ doanh nghiệp, bên ngoài doanh nghiệp;

+ Nâng cao niềm tự hào về uy tín, thương hiệu của doanh nghiệp, yêu ngành, yêu nghề, phát huy truyền thống của doanh nghiệp trong kinh doanh;

+ Có ý thức tự giác học tập và rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, rèn luyện đạo đức tác phong đáp ứng được yêu cầu của công việc.

(4) Áp dụng các kiến thức về pháp luật trong công việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được hệ thống kiến thức cơ bản về pháp luật Việt Nam, am hiểu: Luật doanh nghiệp, Luật Du lịch, Luật cạnh tranh, Luật thuế, Luật an ninh mạng, Luật sở hữu trí tuệ...;

+ Mô tả được kiến thức pháp luật chuyên ngành liên quan đến quyền lợi và nghĩa vụ của người lao động như Luật du lịch, Luật lao động, Luật Công đoàn...;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được giao tiếp, ứng xử theo quy định của pháp luật trong sinh hoạt hàng ngày, tổ chức kinh doanh, học tập, lao động...;

+ Vận dụng được các kiến thức về pháp luật vào các tình huống cụ thể trong hoạt động tiếp thị, quảng cáo và tổ chức kinh doanh;

+ Thực hiện cập nhật thường xuyên những kiến thức pháp luật chuyên ngành.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức trách nhiệm của công dân, hành xử theo quy định của pháp luật, rèn luyện tác phong sống, làm việc theo hiến pháp và pháp luật;

+ Hình thành tác phong nghiêm túc thực hiện quy chế: hoạt động của doanh nghiệp, tuyển dụng, tiền lương tiền thưởng, khen thưởng, kỷ luật.

(5) Áp dụng các kiến thức giáo dục về thể chất trong công việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được vai trò, vị trí, tác dụng của giáo dục về thể chất đối với người làm du lịch, làm công tác tiếp thị, người học nghề trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ cho khách hàng;

+ Trình bày được các yêu cầu về sức khỏe, hoạt động thể chất đối với người lao động trong lĩnh vực du lịch;

+ Mô tả được khối lượng công việc hoạt động (ngoài trời, trong nhà) đòi hỏi người làm tiếp thị cần phải học tập và rèn luyện thể chất.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Vận dụng được kiến thức, kỹ năng đã học để tự giác rèn luyện, tham gia những hoạt động lành mạnh tại doanh nghiệp... nhằm tăng cường bảo vệ sức khỏe, phát triển thể lực trong quá trình tác nghiệp;

+ Thực hiện được các phong trào hội thao tại doanh nghiệp hoặc do ngành du lịch tổ chức nhằm rèn luyện nâng cao thể lực, gắn kết triển khai làm việc nhóm, củng cố đoàn kết nội bộ trong doanh nghiệp, giao lưu, thân thiện với các đơn vị bạn cùng ngành;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong sinh hoạt nhanh nhẹn, kỷ luật trong rèn luyện thể chất phù hợp với điều kiện về trang thiết bị, thời gian làm việc và thể lực của từng người lao động;.

+ Nhận thức được ý nghĩa và tầm quan trọng của sức khỏe trong triển khai thực hiện nhiệm vụ chuyên môn;

+ Có khả năng duy trì thường xuyên các hoạt động sinh hoạt tập thể trong doanh nghiệp như: chế độ nghỉ mát định kỳ cho người lao động, tham gia các phong trào hội thao rèn luyện thể chất đối với địa phương hoặc các đơn vị bạn cùng ngành;

(6) Áp dụng các kiến thức về tài nguyên môi trường, an ninh + quốc phòng trong công việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Nhận thức được tầm quan trọng của an ninh mạng khi triển khai thực hiện tiếp thị kỹ thuật số, quảng cáo sản phẩm dịch vụ, tổ chức kinh doanh trực tuyến;

+ Trình bày được các quan điểm về bảo vệ tài nguyên môi trường du lịch, đảm bảo an ninh + quốc phòng trong xây dựng sản phẩm dịch vụ, đầu tư xây dựng điểm đến, tổ chức hướng dẫn du khách tham quan du lịch;

+ Liệt kê được các hình thức, biện pháp quản lý du khách khi tham quan du lịch, góp phần bảo vệ tài nguyên môi trường, biển đảo, đảm bảo an ninh + quốc phòng;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được các giải pháp quản lý khách hàng từ khi giới thiệu chào bán sản phẩm đến khi kết thúc quá trình cung cấp sản phẩm dịch vụ, tuân thủ quy định của pháp luật, đề cao cảnh giác bảo vệ an ninh quốc gia;

+ Sử dụng được các phần mềm ứng dụng tiếp thị, kinh doanh, có chế độ bảo mật cao, ngăn chặn được các trường hợp xâm nhập vào hệ thống máy tính làm tổn hại đến dữ liệu của doanh nghiệp, ảnh hưởng đến an ninh mạng của quốc gia;

+ Thực hiện được một số giải pháp giáo dục an ninh - quốc phòng trong bảo vệ cơ sở vật chất kỹ thuật của doanh nghiệp, tập huấn người lao động ý thức phòng chống tội phạm, thực hiện quốc phòng toàn dân;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật trong triển khai công việc, nêu cao tinh thần đề cao cảnh giác bảo vệ tài nguyên môi trường và an ninh - quốc phòng;

+ Hình thành tác phong làm việc nghiêm túc, ý thức trách nhiệm của một công dân trong bảo vệ tài nguyên môi trường, sự vẹn toàn của biển đảo, trách nhiệm đối với an ninh tổ quốc và độc lập chủ quyền quốc gia;

(7) Sử dụng tiếng anh giao tiếp căn bản

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được từ vựng liên quan đến các chủ đề: thời tiết, sức khỏe, y tế, mua sắm, nghỉ dưỡng, sản phẩm dịch vụ, danh lam thắng cảnh, văn hóa lịch sử...

+ Liệt kê được những mẫu câu đơn giản liên quan đến các chủ đề: cuộc sống hằng ngày, nhu cầu về sản phẩm dịch vụ du lịch, kỳ nghỉ cuối tuần, giao tiếp qua điện thoại, thương lượng về giá cả, tỷ giá ngoại tệ, hướng dẫn thủ tục xuất nhập cảnh...

+ Liệt kê được những nội dung giao dịch hàng ngày, liên quan đến các thuật ngữ chuyên dùng về tài chính, ngân hàng, giao dịch, thanh toán, tiền tệ, quan hệ công nợ, giải đáp các thắc mắc khiếu nại về sản phẩm dịch vụ, thái độ phục vụ của nhân viên...;

+ Mô tả được các ngữ pháp đơn giản thông dụng trong ngữ pháp tiếng Anh, các mẫu câu giao tiếp lịch sự.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Vận dụng được ngữ pháp đơn giản dễ hiểu: các thì, giới từ, trạng từ, tính từ thông dụng trong ngữ pháp tiếng Anh, các thuật ngữ chuyên ngành về du lịch, tên gọi của các điểm đến, danh lam thắng cảnh theo thông lệ quốc tế;

+ Đọc và viết được các mẫu câu đơn giản khi tiếp nhận thông tin từ khách hàng, tư vấn dịch vụ, trả lời chất lượng, giá cả sản phẩm dịch vụ;

+ Sử dụng được những mẫu câu đơn giản liên quan đến các chủ đề: cuộc sống hằng ngày, du lịch nghỉ dưỡng, danh lam thắng cảnh, nhu cầu thị hiếu, tham quan mua sắm, giao dịch qua điện thoại, đưa đón sân bay, dịch vụ vui chơi giải trí, chuyển đổi ngoại tệ...;

+ Sử dụng và phát âm đúng các từ vựng liên quan đến giao dịch: chào hỏi, sản phẩm dịch vụ, quan hệ kinh doanh, nhu cầu sinh hoạt hàng ngày, tài chính, ngân hàng, quan hệ thanh toán ngoại tệ...;

+ Sử dụng được các mẫu câu giao tiếp trang trọng, lịch sự, các thành ngữ thông dụng trong giao dịch hàng ngày;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong văn minh, lịch sự, thân thiện trong giao tiếp tiếng Anh với người nước ngoài;

+ Tự tin, khiêm tốn lịch sự trong giao tiếp tiếng Anh.

+ Có ý thức thường xuyên rèn luyện giao tiếp tiếng Anh với các đồng nghiệp trong doanh nghiệp, tự học nâng cao trình độ trong mọi điều kiện nếu có thể (tại nhà, trên internet, đang đi công tác...);

(8) Áp dụng kiến thức về truyền thông trong công việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Nhận thức được tầm quan trọng của truyền thông trong quảng cáo sản phẩm dịch vụ và quảng bá thương hiệu;

+ Giải thích được những ưu, khuyết điểm của từng phương tiện truyền thông khi chọn lựa để tiến hành công tác tiếp thị;

+ Xác định được các nhà cung cấp dịch vụ truyền thông, quảng cáo có uy tín;

+ Liệt kê được các loại hình truyền thông thích hợp với đặc điểm của từng phân khúc thị trường;

+ Giải thích được mối quan hệ hỗ trợ cho nhau của các loại hình truyền thông khi sắp xếp lộ trình thực hiện một chiến dịch tiếp thị;

+ Mô tả được những tình huống có thể xảy ra khi áp dụng các loại hình truyền thông để triển khai kế hoạch tiếp thị;

+ Mô tả được những điều kiện đầu tư về ngân sách, trang thiết bị, đào tạo nguồn nhân lực để thực hiện công tác truyền thông;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được các chỉ tiêu phân tích đánh giá hiệu quả đạt được khi áp dụng các loại hình truyền thông trong thực hiện kế hoạch tiếp thị;

+ Duy trì được mối quan hệ của doanh nghiệp với những người nổi tiếng, giới văn nghệ sĩ được công chúng hâm mộ trong tổ chức sự kiện;

+ Đánh giá được hiệu quả của từng loại hình truyền thông khi triển khai quảng cáo sản phẩm dịch vụ đối với từng phân khúc thị trường;

+ Xử lý được các tình huống xảy ra khi triển khai hoạt động truyền thông;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong cẩn thận khi áp dụng các kiến thức đánh giá về hiệu quả truyền thông, đề xuất tuyển chọn các nhà cung cấp dịch vụ cho phù hợp với ngân sách tiếp thị, yêu cầu kinh doanh của doanh nghiệp;

+ Rèn luyện tính nghiêm túc, có trách nhiệm khi vận dụng các quy định của pháp luật trong triển khai thực hiện công tác truyền thông (như Luật bản quyền, Luật an ninh mạng, Luật thuế...);

+ Có khả năng ứng dụng được sức mạnh của truyền thông trong quảng cáo sản phẩm dịch vụ, quảng bá thương hiệu của doanh nghiệp;

(9) Sử dụng điện thoại, các thiết bị kỹ thuật số tại nơi làm việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được những điều kiện cần thiết để đầu tư mua sắm hệ thống tổng đài điện thoại, các trang thiết bị kỹ thuật số;

+ Xác định được những thông tin cần thiết về sản phẩm dịch vụ để chuẩn bị chu đáo cho cuộc gọi điện thoại, giao tiếp trực tuyến với khách hàng;

+ Giải thích được tầm quan trọng của hệ thống tổng đài điện thoại, thiết bị kỹ thuật số trong thực hiện kế hoạch tiếp thị;

+ Giải thích được cách chuyển tiếp cuộc gọi, kết nối đường truyền đến người có trách nhiệm, lưu trữ thông tin người gọi, giao lưu trực tuyến;

+ Mô tả được nội dung cuộc hội thoại hoặc giao tiếp trực tuyến;

+ Mô tả được quy trình vận hành, nguyên tắc sử dụng hệ thống điện thoại và các thiết bị kỹ thuật số tại doanh nghiệp;

+ Mô tả được các mẫu thu thập thông tin khi giao tiếp điện thoại, giao lưu trực tuyến, làm cơ sở để thiết lập hồ sơ khách hàng;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện giao tiếp với khách hàng bằng chất giọng rõ ràng, thể hiện nội dung thông tin ngắn gọn, dễ hiểu, đúng chính tả, hình thức trình bày trang trọng;

+ Thực hiện tiếp nhận, chuyển tiếp các cuộc gọi, thư điện tử, giao lưu trực tuyến đến đúng địa chỉ người nhận;

+ Lưu trữ, bảo quản đầy đủ thông tin các cuộc gọi, thư điện tử, nội dung giao lưu trực tuyến;

+ Xử lý được thông tin, trả lời yêu cầu của khách hàng theo đúng thẩm quyền;

+ Vận hành được hệ thống tổng đài điện thoại, các thiết bị kỹ thuật số, thực hiện thao tác kỹ thuật chính xác, thường xuyên vệ sinh, bảo dưỡng trang thiết bị;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ giao tiếp nhã nhặn, văn minh, lịch sự, khi nghe và trả lời điện thoại, sử dụng từ ngữ ngắn gọn, chính xác, dễ hiểu, thân thiện khi giao lưu với khách hàng bằng thiết bị kỹ thuật số;

+ Hình thành tác phong tự tin, chuyên nghiệp, chính xác trong ghi chép, tiếp nhận thông tin, nhất là các nội dung quan trọng liên quan đến: họ tên khách hàng, ngày tháng năm sinh, số căn cước công dân/hộ chiếu, hiệu lực visa, mã số chuyến bay, ngày giờ chuyến bay cất/hạ cánh...;

(10) Cập nhật kiến thức ngành nghề

- Yêu cầu kiến thức

+ Xác định cập nhật kiến thức ngành nghề là một yêu cầu phát triển trình độ chuyên môn, nghề nghiệp bền vững và lâu dài;

+ Trình bày được các kiến thức nền tảng cần trang bị cho người làm công tác tiếp thị du lịch;

+ Giải thích được tầm quan trọng của sản phẩm dịch vụ mới đối với từng phân khúc thị trường khi chuẩn bị triển khai kế hoạch tiếp thị;

+ Liệt kê được những thành tựu khoa học kỹ thuật về bảo vệ tài nguyên môi trường, những sáng kiến tiết kiệm năng lượng, áp dụng năng lượng tái tạo khi tham gia thiết kế xây dựng sản phẩm dịch vụ phục vụ du khách;

+ Trình bày được những quy định pháp luật mới cập nhật về: hoạt động kinh doanh du lịch, bảo vệ tài nguyên môi trường, di sản, an ninh mạng, sở hữu trí tuệ, thống kê, thuế...;

+ Mô tả được các kiến thức cần cập nhật thường xuyên và liên tục trong quá trình triển khai thực hiện kế hoạch tiếp thị.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đánh giá được các nguồn thông tin chính thống liên quan trực tiếp đến phát triển ngành nghề, các cuộc hội nghị, hội thảo liên quan đến công tác tiếp thị;

+ Thực hiện được các chương trình đào tạo, đào tạo lại, bồi dưỡng, cập nhật kiến thức;

+ Sử dụng được các phần mềm, ứng dụng trên các thiết bị kỹ thuật số để tìm kiếm thông tin, tự học, cập nhật thông tin về ngành nghề;

+ Xử lý tình huống về tiếp thị nhanh nhạy, hợp tình, hợp lý phù hợp với quy định của pháp luật.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ nghiêm túc không ngừng học tập, rèn luyện nâng cao kiến thức và tay nghề đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao và đa dạng trong công tác tiếp thị;

+ Hình thành tác phong tự giác trong tự học, cẩn trọng trong chọn lọc, cập nhật tìm kiếm thông tin chính thống liên quan đến sự phát triển của ngành nghề;

+ Rèn luyện thái độ bình tĩnh, tự tin, cẩn trọng cập nhật các kiến thức mới nâng cao hiệu quả công tác tiếp thị;

(11) Thực hiện thông tin nội bộ

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được tầm quan trọng của thông tin nội bộ trong phối hợp, xây dựng, triển khai thực hiện kế hoạch tiếp thị;

+ Liệt kê được các quy trình xây dựng qui định, quy chế, thông tin nội bộ...;

+ Phân tích được những tác động tích cực của thông tin nội bộ trong xây dựng văn hóa doanh nghiệp.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Soạn thảo được quy chế làm việc nội bộ bộ phận tiếp thị, quy trình tiếp xúc với khách hàng, các đối tác, nhà cung cấp, các cơ quan báo đài;

+ Sử dụng được các phần mềm, ứng dụng kỹ thuật số trong phối hợp làm việc nhóm;

+ Đánh giá được kết quả làm việc, thành tích của nhân viên;

+ Xử lý được các mối quan hệ trong nội bộ nhân viên;

+ Thực hiện được các buổi sinh hoạt tập thể, bồi dưỡng học tập, rút kinh nghiệm nâng cao tay nghề;

+ Giám sát được tiến độ triển khai làm việc của nhân viên, kịp thời hỗ trợ về chuyên môn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong giản dị, đoàn kết, gần gũi, thân thiện với đồng nghiệp;

+ Khiêm tốn học hỏi đồng nghiệp, luôn tạo bầu không khí thân thiện trong phối hợp triển khai các chương trình hành động, hoàn thành mục tiêu kinh doanh của doanh nghiệp;

+ Có thái độ cầu thị, lắng nghe tâm tư nguyện vọng, sáng kiến đóng góp xây dựng của nhân viên vì sự phát triển bền vững của doanh nghiệp;

(12) Ứng phó trường hợp khẩn cấp

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được những yêu tố thuận lợi, khó khăn khi triển khai thực hiện chương trình tiếp thị;

+ Giải thích được các nguyên nhân tác động đến kết quả triển khai thực hiện kế hoạch tiếp thị;

+ Liệt kê các khả năng có thể xảy ra khi đàm phán, thương lượng, chọn lựa các nhà cung cấp dịch vụ quảng cáo sản phẩm, quảng bá thương hiệu;

+ Liệt kê được các bước cần chuẩn bị và thực hiện khi triển khai ký kết hợp đồng với các đối tác liên kết quảng cáo đồng thương hiệu, tài trợ giải thưởng;

+ Trình bày được những câu hỏi, thắc mắc, khiếu nại thường gặp của khách hàng liên quan đến chất lượng sản phẩm dịch vụ, thái độ phục vụ của nhân viên, chương trình khuyến mại, hậu mãi...;

+ Phân tích được những tình huống phổ biến thường gặp của những người làm công tác tiếp thị;

+ Mô tả được chi tiết quy trình xử lý tình huống tiếp thị, quảng cáo

- Yêu cầu kỹ năng

+ Soạn thảo được các phương án dự phòng khi có sự biến động của thị trường, sự thay đổi của giá cả chi phí đầu vào, những khó khăn trở ngại khi triển khai hệ thống phân phối...;

+ Thực hiện được sự kết nối thông tin trực tuyến với các cơ quan chức năng, lãnh đạo doanh nghiệp, đồng nghiệp, đối tác kinh doanh... kịp thời thỉnh thị ý kiến, phối hợp hỗ trợ khi có các tình huống phức tạp xảy ra;

+ Giám sát được quy trình và tiến độ tác nghiệp của nhân viên, kịp thời hỗ trợ xử lý các tình huống tiếp thị khi cần thiết;

+ Đánh giá được khối lượng công việc của từng nhân viên, từng bộ phận chuyên môn cần triển khai thực hiện kế hoạch tiếp thị;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong cẩn trọng khi xây dựng kế hoạch tiếp thị thật chi tiết, cụ thể và có hệ thống, phân công, phân nhiệm từng bộ phận, cá nhân thật rõ ràng.

+ Dự báo được các tình huống tiếp thị có thể xảy ra, xây dựng các kịch bản ứng phó một cách hiệu quả;

+ Rèn luyện thái độ bình tĩnh, tự tin trong xử lý tình huống, đảm bảo quyền lợi của khách hàng, hạn chế thiệt hại về vật chất, uy tín thương hiệu của doanh nghiệp;

(13) Làm việc hiệu quả trong nhóm

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được hiệu quả tích cực khi phối hợp làm việc nhóm;

+ Trình bày được những ưu điểm khi phát huy sức mạnh trí tuệ tập thể, gắn bó hoàn thành nhiệm vụ chung;

+ Trình bày được quy trình hòa giải, giải quyết mâu thuẫn khi có những ý kiến chưa thống nhất trong công việc;

+ Liệt kê được những giải pháp hỗ trợ, bồi dưỡng, hướng dẫn, truyền đạt kinh nghiệm cho nhân viên mới vào nghề;

+ Mô tả được nội dung phân công, phân nhiệm đối với từng nhân viên và mối quan hệ phối hợp trong quá trình xây dựng, triển khai thực hiện kế hoạch tiếp thị;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xây dựng được bầu không khí đoàn kết, vui vẻ trong sinh hoạt và công tác;

+ Động viên, ủng hộ tập thể, cá nhân đóng góp sáng kiến, cải tiến kỹ thuật;

+ Hỗ trợ nhân viên, đồng nghiệp cùng đoàn kết, chia sẻ, phối hợp đồng bộ;

+ Xử lý được tình huống còn nhiều ý kiến trao đổi khác nhau trong quá trình làm việc;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp, hòa đồng với tập thể;

+ Rèn luyện nếp sống chỉn chu, ngăn nắp, sinh hoạt lành mạnh, giản dị, có tinh thần cảm thông, chia sẻ, thân thiện giúp đỡ hỗ trợ lẫn nhau trong sinh hoạt và công tác;

+ Ý thức được sự thành công của một cá nhân luôn có sự dìu dắt giúp đỡ của tập thể, sự lớn mạnh của một thương hiệu luôn có sự góp sức, gắn bó của tập thể người lao động;

(14) Hoàn thành các nhiệm vụ thường ngày

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các nội dung cần chuẩn bị và xử lý các thông tin hàng ngày;

+ Trình bày được các quy tắc giao tiếp ứng xử văn minh lịch sự được áp dụng trong phạm vi nội bộ doanh nghiệp hoặc đối với khách hàng, các đối tác, đơn vị bên ngoài doanh nghiệp;

+ Phân tích được quy trình xử lý thông tin, lưu trữ, bảo mật các tài liệu;

+ Mô tả được nội dung tài liệu đào tạo, bồi dưỡng, hướng dẫn nhân viên sử dụng, bảo quản các trang thiết bị, công cụ kỹ thuật số tổ chức tiếp thị hiệu quả;

+ Liệt kê được sơ đồ hệ thống lưu chuyển thông tin, tổ chức hội họp, báo cáo;

+ Mô tả được quy chế hoạt động của doanh nghiệp, nội quy cơ quan, quy chế công bố thông tin của doanh nghiệp;

+ Mô tả được các quy trình tiếp nhận, xử lý hoặc chuyển tiếp thông tin trong phạm vi trách nhiệm đã được phân công;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đánh giá được mức độ quan trọng của thông tin về: chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp, phát triển sản phẩm mới, xác định thị trường trọng điểm... nhằm xây dựng kế hoạch tiếp thị, tham gia xây dựng sản phẩm mới, tổ chức mạng lưới phân phối cho phù hợp;

+ Xử lý kịp thời, chính xác nội dung các văn bản, tài liệu liên quan đến hoạt động tiếp thị;

+ Vận dụng được các quy định của pháp luật hiện hành khi xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch tiếp thị có hiệu quả;

+ Soạn thảo được các tờ trình, đề xuất xin ý kiến, các công văn gửi đến các cơ quan chức năng, các hợp đồng hợp tác quảng bá đồng thương hiệu, tài trợ giải thưởng, tổ chức sự kiện... phục vụ triển khai một chiến dịch tiếp thị cụ thể;

+ Thực hiện được quy trình lưu chuyển chứng từ, tổ chức lưu trữ, bảo quản các tài liệu, bảo mật dữ liệu...;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có khả năng phân công phân nhiệm, đánh giá chất lượng công việc của từng nhân viên trong quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện kế hoạch tiếp thị;

+ Tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến công tác tiếp thị, lưu trữ tài liệu, bảo mật thông tin;

+ Có thái độ nghiêm túc trong quản lý, giám sát, đánh giá chất lượng công việc hàng ngày của nhân viên, triển khai phối hợp làm việc theo nhóm, kịp thời xử lý các tình huống trong tiếp thị;

b) Các năng lực chung:

(1) Chuẩn bị làm việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Cập nhật được lịch công tác hàng tuần của bộ phận tiếp thị;

+ Trình bày được quy trình chuẩn bị triển khai một chiến dịch quảng cáo sản phẩm dịch vụ;

+ Liệt kê được các quy định về các trang thiết bị tại nơi làm việc, bàn giao, sử dụng, quản lý các tài sản, dụng cụ... phục vụ cho quảng cáo, tổ chức sự kiện bên ngoài doanh nghiệp;

+ Mô tả được các nội dung, hình thức cần chuẩn bị cho các cuộc họp nội bộ, bên ngoài.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được tiết kiệm điện nước tại nơi làm việc, sử dụng ngân sách tiếp thị đúng khoản mục, đúng mục đích;

+ Thực hiện được các quy định về tác phong, đồng phục, quy tắc ứng xử tại nơi làm việc;

+ Sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ làm việc đúng quy trình, thực hiện chế độ vệ sinh, bảo dưỡng đúng thời hạn theo quy định;

+ Giám sát được việc thực hiện nội quy tại nơi làm việc, công tác chấm công, đi báo việc về báo công;

+ Kiểm tra, bảo quản các trang thiết bị, dụng cụ tác nghiệp nơi làm việc;

+ Thực hiện ghi chép biên bản, bảo quản, lưu trữ các tài liệu, bảo mật dữ liệu;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nêu cao trách nhiệm của từng người lao động trong giữ gìn vệ sinh chung, bảo vệ, quản lý tài sản, các trang thiết bị phục vụ cho công tác chuyên môn tại nơi làm việc;

+ Có thái độ nghiêm túc, luôn có ý thức tự giác chuẩn bị thật chu đáo về hình thức, vệ sinh cá nhân, ngoại hình, các trang thiết bị trước khi làm việc;

+ Hình thành tác phong chuẩn bị chỉn chu, văn minh, lịch sự khi giao tiếp với khách hàng hoặc tiếp xúc với đối tác...;

(2) Kết thúc ca làm việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Tổng hợp được các các công việc cụ thể của phòng đã làm trong ngày.

+ Xác định các tài liệu, thông tin, kế hoạch và công việc cụ thể cần chuẩn bị cho ngày tiếp theo.

+ Liệt kê các hoạt động đóng, tắt trang thiết bị vào cuối giờ làm việc;

+ Mô tả được quy trình phối hợp trong công việc giữa các bộ phận và cá nhân

- Yêu cầu kỹ năng

+ Chuẩn bị cho ngày làm việc tiếp theo.

+ Giao tiếp bằng lời hiệu quả với cấp trên, đồng nghiệp và nhân viên.

+ Kiểm tra tình trạng hoạt động của các loại máy và thiết bị

+ Đóng, tắt các thiết bị điện để đảm bảo an toàn.

+ Đôn đốc, nhắc nhở nhân viên về những công việc cần chuẩn bị để thực hiện trong ngày tiếp theo.

+ Triển khai họp phân công và giao công việc, trách nhiệm cho từng thành viên, đảm bảo hiệu quả và phát huy đúng năng lực của từng cá nhân.

+ Đọc báo cáo ngày, hướng dẫn thực hiện công việc cho nhân viên trong ngày tiếp theo.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nêu cao trách nhiệm của từng người lao động trong giữ gìn vệ sinh chung, bảo vệ, quản lý tài sản, các trang thiết bị phục vụ cho công tác chuyên môn tại nơi làm việc;

+ Có thái độ nghiêm túc, luôn có ý thức tự giác chuẩn bị thật chu đáo về hình thức, vệ sinh cá nhân, ngoại hình, các trang thiết bị trước khi làm việc;

+ Hình thành tác phong chuẩn bị chỉn chu, văn minh, lịch sự khi giao tiếp với khách hàng hoặc tiếp xúc với đối tác.

(3) Chuẩn bị và trình bày báo cáo

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được tầm quan trọng của báo cáo

+ Mô tả được các nội dung trong báo cáo

+ Liệt kê được các nội dung cần chuẩn bị trình bày báo cáo

+ Trình bày được các dụng cụ hỗ trợ trình bày báo cáo

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đọc, phân tích và xử lý thông tin, dữ liệu đưa vào báo cáo.

+ Sử dụng máy tính để biên soạn các nội dung của báo cáo chi tiết theo yêu cầu.

+ Biên soạn được các báo cáo, kế hoạch, tiến độ, kết quả của công việc

+ Thuyết trình được bằng lời để hỗ trợ, làm rõ cho báo cáo.

+ Sử dụng được các phần mềm để hỗ trợ làm báo cáo.

+ Sử dụng thành thạo microsoft powerpoint.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Cẩn thận khi xây dựng và xử lý các dữ liệu báo cáo.

+ Chịu trách nhiệm về nội dung, chất lượng báo cáo của nhân viên dưới quyền trước Ban lãnh đạo khi báo cáo được chuyển lên cấp cao hơn.

+ Xác định nguồn dữ liệu và truy cập dữ liệu báo cáo để làm cơ sở cho các mục tiêu của báo cáo cuối cùng.

+ Tự chịu trách nhiệm về nội dung và hình thức của báo cáo các nội dung liên quan đến công việc thuộc bộ phận phụ trách

(4) Duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích mục đích của lưu trữ và khôi phục thông tin được yêu cầu.

+ Liệt kê các hệ thống thông tin khác nhau và tính năng của chúng.

+ Giải thích vấn đề gặp phải với hệ thống thông tin và người cần được báo cáo.

+ Trình bày quy định chung về nghiệp vụ văn phòng (đặt tên tài liệu, sắp xếp, bảo quản, duy trì tài liệu)

+ Liệt kê các phương pháp được sử dụng để thu thập thông tin được yêu cầu.

+ Mô tả quy trình phải tuân theo khi tiếp cận hệ thống thông tin.

+ Mô tả yêu cầu bảo mật và an ninh thông tin của đơn vị.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đọc và xác định rõ các hướng dẫn và quy trình kỹ thuật.

+ Sử dụng máy tính và các hệ thống lưu trữ, bảo mật thông tin.

+ Thu thập thông tin và sắp xếp các tài liệu hiện hành.

+ Cập nhật hệ thống thông tin, tài liệu, loại bỏ các tài liệu cũ theo quy định.

+ Khôi phục thông tin.

+ Thực hiện và duy trì hệ thống ghi chép và lưu trữ sẵn có.

+ Ghi chép, làm báo cáo về xử lý khôi phục thông tin và thống kê tài liệu.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Cẩn thận trong việc thu thập và lưu trữ thông tin.

+ Thực hiện các quy trình của đơn vị để duy trì bảo mật và an toàn thông tin.

+ Tuân theo quy trình tiếp cận hệ thống thông tin của đơn vị.

+ Duy trì hệ thống ghi chép và lưu trữ thông tin.

+ Sắp xếp tài liệu mới vào đúng vị trí và thư mục quy định.

+ Lưu trữ, loại bỏ và cập nhật các tài liệu cũ để có chỗ cho các tài liệu hiện tại.

+ Đảm bảo tài liệu được lưu trữ trong điều kiện tốt và ở đúng vị trí.

+ Tách biệt tài liệu mật với tài liệu thông thường và việc tiếp cận tài liệu chỉ áp dụng với những người được chỉ định.

+ Đảm bảo bất cứ lúc nào đều có thể tìm thấy tập tin tài liệu đã được phát ra.

(5) Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp

- Yêu cầu kiến thức

+ Nhận thức tầm quan trọng của sức khỏe và an toàn ở nơi làm việc.

+ Trình bày và cập nhật các quy định, văn bản pháp lý liên quan tới sức khỏe và an toàn.

+ Trình bày cách thức phổ biến văn bản chính sách về sức khỏe và an toàn tới người lao động trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân và những bên liên quan;

+ Liệt kê các loại nguy cơ và rủi ro có thể nảy sinh đối với sức khỏe và an toàn.

+ Mô tả cách thức và địa điểm cần xác định nghĩa vụ và trách nhiệm cá nhân dưới góc độ pháp luật về sức khỏe và an toàn.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đọc hiểu các chính sách về sức khỏe và an toàn.

+ Áp dụng các hướng dẫn về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp.

+ Sử dụng các thiết bị làm việc theo yêu cầu an toàn nghề nghiệp.

+ Tham vấn về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp.

+ Báo cáo các vấn đề phát sinh liên quan đến sức khỏe và an toàn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Đảm bảo hiểu rõ chính sách về sức khỏe và an toàn của đơn vị.

+ Thực hiện và tuân thủ nghiêm túc theo chính sách qui định về an toàn.

+ Chịu trách nhiệm với các hành vi thiếu an toàn.

(6) Tiếp nhận và xử lý phàn nàn

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày tầm quan trọng của giải quyết phàn nàn đối với khách hàng, đối tác….

+ Liệt kê yếu tố cần xem xét khi xử lý phàn nàn của khách hàng;

+ Giải thích cách ghi lại lời phàn nàn;

+ Trình bày quy trình kiểm tra thông tin khi xử lý phàn nàn

+ Giải thích cách ghi sổ hay cách lưu lời phàn nàn theo đúng quy trình.

+ Giải thích quá trình giải quyết vấn đề cho khách và thông báo với khách về kết quả điều tra phàn nàn.

+ Giải thích quy trình chuyển tiếp để giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng.

+ Mô tả các kiểu phàn nàn thông thường.

+ Mô tả quy trình xử lý một phàn nàn cơ bản.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Tiếp nhận đầy đủ các thông tin về phàn nàn.

+ Lắng nghe tích cực để đảm bảo nhận được chính xác các phàn nàn của khách.

+ Xác định cách thức giải quyết hiệu quả xử lý phàn nàn

+ Giao tiếp bằng lời hiệu quả với khách.

+ Nhờ hỗ trợ giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng.

+ Ghi chép, báo cáo về phàn nàn của khách và kết quả xử lý phàn nàn.

+ Đàm phán và xử lý vấn đề phù hợp.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Cẩn thận trong quá trình tiếp nhận và xử lý phàn nàn.

+ Giao tiếp lịch sự, thân thiện với khách.

+ Chủ động, trách nhiệm trong xử lý phàn nàn.

+ Xử lý phàn nàn theo chuẩn mực, chính sách và quy trình của đơn vị.

+ Chuyển lời phàn nàn đến đúng người để họ tiếp tục giải quyết theo đúng phạm vi trách nhiệm của cá nhân.

(7) Sử dụng ngoại ngữ chuyên ngành

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả các công việc, kiến thức liên quan đến chuyên ngành bằng ngoại ngữ thành thạo

+ Trình bày các thuật ngữ chuyên ngành bằng ngoại ngữ

+ Liệt kê được những nội dung liên quan đến các thuật ngữ bằng ngoại ngữ chuyên dùng về tài chính, ngân hàng, giao dịch, thanh toán, tiền tệ, quan hệ công nợ, giải đáp các thắc mắc khiếu nại về sản phẩm dịch vụ, thái độ phục vụ của nhân viên...;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng được thuật ngữ bằng ngoại ngữ chuyên dùng về tài chính, ngân hàng, giao dịch, thanh toán, tiền tệ, quan hệ công nợ, giải đáp các thắc mắc khiếu nại về sản phẩm dịch vụ, thái độ phục vụ của nhân viên...;

+ Đọc và viết được các tài liệu chuyên ngành bằng ngoại ngữ;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong văn minh, lịch sự, thân thiện trong giao tiếp tiếng Anh với người nước ngoài;

+ Tự tin, khiêm tốn lịch sự trong giao tiếp tiếng Anh.

+ Có ý thức thường xuyên rèn luyện tiếng Anh với các đồng nghiệp trong doanh nghiệp, tự học nâng cao trình độ trong mọi điều kiện nếu có thể (tại nhà, trên internet, đang đi công tác...);

+ Khả năng giao tiếp ngoại ngữ thành thạo, nắm vững các từ ngữ chuyên môn trọng tâm là chuyên ngành.

(8) Vận dụng kiến thức về du lịch phục vụ công việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Tổng hợp về các vấn đề kinh tế, chính trị, xã hội, văn hóa và các ngành khoa học liên quan ứng dụng trong du lịch

+ Trình bày được các xu hướng đương đại trong ngành du lịch;

+ Trình bày kiến thức về nghiên cứu khoa học du lịch;

+ Hiểu, phân tích, đánh giá và vận dụng được những phương pháp nghiên cứu khoa học nói chung và ứng dụng trong du lịch nói riêng, từ những phương pháp truyền thống định tính đến những phương pháp hiện đại có sử dụng các công cụ, thiết bị, phần mềm tin học.

+ Mô tả được môi trường kinh doanh, hoạch định chính sách kinh doanh du lịch

- Yêu cầu kỹ năng

+ Cập nhật, ứng dụng công nghệ thông tin, sử dụng thành thạo các phần mềm phục vụ chuyên ngành du lịch;

+ Khả năng lập kế hoạch, đặt mục tiêu, định hướng hành động cho nghề nghiệp bản thân trong tương lai và trong ngành du lịch.

+ Biết sắp xếp, giám sát, điều hành công việc đảm bảo nguyên tắc, quy trình làm việc

+ Vận dụng được kỹ năng thực hành hướng dẫn, tổ chức sự kiện.

+ Phân tích, đánh giá được tác động đa chiều của hoạt động du lịch lên môi trường, văn hóa, xã hội;

+ Đánh giá được bối cảnh lịch sử và văn hóa dân tộc để tiếp cận phù hợp trong nghiên cứu và kinh doanh du lịch.

+ Phân tích vấn đề và mối tương quan giữa các vấn đề trong lĩnh vực du lịch;

+ Cập nhật thông tin về các vấn đề liên quan đến lĩnh vực du lịch cũng như xu hướng, chính sách phát triển du lịch trong và ngoài nước

+ Thu thập, tổng hợp, phân tích, xử lý thông tin du lịch;

+ Phân tích và đánh giá được các vấn đề, giá trị và xu hướng của du lịch trong thời kỳ mới và bối cảnh kinh tế toàn cầu

+ Áp dụng linh hoạt khi giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ với khách hàng, đồng nghiệp, và đối tác trong thực tiễn nghề.

+ Áp dụng linh hoạt các kỹ năng giao tiếp kinh doanh qua thư điện tử và các phương tiện truyền thông.

+ Sử dụng thành thạo kỹ năng thuyết trình trước khách hàng, đồng nghiệp và đối tác

+ Phân tích được hành vi ứng xử, kỹ năng của các đối tượng giao tiếp, làm việc trong các lĩnh vực khác nhau của ngành

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có năng lực dẫn dắt về chuyên môn, nghiệp vụ đã được đào tạo; có sáng kiến trong quá trình thực hiện nhiệm vụ được giao

+ Có khả năng tự định hướng, thích nghi với các môi trường làm việc khác nhau

+ Tự học tập, tích lũy kiến thức, kinh nghiệm, nghiên cứu để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ

+ Có khả năng đưa ra được kết luận về các vấn đề chuyên môn, nghiệp vụ thông thường và một số vấn đề phức tạp về mặt kỹ thuật

+ Có năng lực lập kế hoạch, điều phối, phát huy trí tuệ

c) Năng lực chuyên môn:

(1) Thực hiện kế hoạch quan hệ công chúng

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích quy trình Truyền thông và Quan hệ công chúng;

+ Liệt kê những yếu tố chính trong truyền thông quan hệ công chúng

+ Giới thiệu được các hoạt động trong chiến lược quan hệ công chúng;

+ Trình bày được các nhóm công cụ quan hệ công chúng chính để thực hiện kế hoạch quan hệ công chúng: truyền thông tin tức, truyền thông của tổ chức, truyền thông chiêu thị, truyền thông giao tiếp liên cá nhân.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Triển khai kế hoạch quan hệ công chúng;

+ Cung cấp thông tin về sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp đến nhóm công chúng mục tiêu;

+ Sử dụng các nhóm công cụ quan hệ công chúng chính trong quy trình thực hiện;

+ Tổ chức họp báo, tour báo chí, chuyến đi làm quen (Familiarisation trip);

+ Viết tin/bài editorial của chương trình quan hệ công chúng;

+ Thực hiện các ấn phẩm/tài liệu quan hệ công chúng dưới các hình thức: in ấn, nghe nhìn, trực tuyến (website, intranet, extranet,…), truyền thông xã hội (social network, blog, forum, content community,…)

+ Tiếp thị sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp bằng các hình thức quảng cáo;

+ Tổ chức các loại hình sự kiện theo những chủ đề khác nhau;

+ Xây dựng các chương trình gây quỹ tài trợ;

+ Xây dựng thông điệp quan hệ công chúng;

+ Thực hiện các hình thức giao tiếp cá nhân;

+ Kiểm tra, giám sát quá trình thực hiện kế hoạch quan hệ công chúng;

+ Đánh giá và phản hồi chương trình quan hệ công chúng;

+ Quyết toán chi phí thực hiện kế hoạch quan hệ công chúng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức tuân thủ các nguyên tắc giao tiếp khi xây dựng thông điệp doanh nghiệp muốn gửi đến công chúng mục tiêu

+ Hình thành tinh thần trách nhiệm với những nội dung truyền thông

+ Luôn cẩn trọng trong việc xây dựng kế hoạch

+ Đảm bảo tuân thủ nghiêm túc các chuẩn mực đạo đức trong công việc

+ Có khả năng xây dựng sự tín nhiệm với khách hàng

(2) Quản lý khủng hoảng truyền thông

-Yêu cầu kiến thức

+ Định nghĩa được khủng hoảng truyền thông;

+ Nhận định được sự đặc biệt nghiêm trọng của khủng hoảng liên quan đến truyền thông;

+ Nêu được sự khác biệt của khủng hoảng và của một vấn đề có nguy cơ biến thành khủng hoảng;

+ Liệt kê được các loại khủng hoảng truyền thông và những đặc điểm của khủng hoảng;

+ Trình bày kế hoạch phòng chống khủng hoảng truyền thông;

+ Giải thích được vòng đời của khủng hoảng và những nguyên tắc xử lý khủng hoảng;

+ Giới thiệu phương pháp quản lý tích cực nhằm ngăn chặn khủng hoảng trong doanh nghiệp.

-Yêu cầu kỹ năng

+ Khảo sát các vấn đề, mối quan tâm của công chúng về vấn đề liên quan đến sản phẩm, dịch vụ;

+ Nhận diện, phân tích và giải quyết vấn đề liên quan đến sản phẩm, dịch vụ;

+ Lập kế hoạch phòng chống khủng hoảng;

+ Xây dựng kịch bản giả định để đối phó và xử lý khủng hoảng;

+ Chuẩn bị công tác truyền thông với công chúng và giới truyền thông;

+ Lập bảng dự chi chi phí ứng phó và xử lý khủng hoảng;

+ Xử lý được các loại khủng hoảng truyền thông cơ bản;

+ Lắng nghe tích cực phản hồi của công chúng và báo chí;

+ Thành lập nhóm xử lý khủng hoảng;

+ Sử dụng đa dạng các loại phương tiện truyền thông để xử lý khủng hoảng;

+ Dự báo những rủi ro kế tiếp và chuẩn bị kịch bản ứng phó;

+ Quản lý thông tin từ các nhóm công chúng và thông điệp từ doanh nghiệp chuyển tải đến công chúng;

+ Luyện tập phát biểu, thuyết trình trước công chúng, trả lời báo chí;

+ Sử dụng ngôn ngữ rõ ràng, dễ hiểu trong bài báo, bài phát biểu;

+ Duy trì truyền thông nội bộ.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Thể hiện tính cẩn trọng trong việc dự báo và xử lý các rủi ro và tình huống khủng hoảng

+ Chủ động xây dựng mối quan hệ tốt đẹp với công chúng và kịp thời nhận diện được các vấn đề tồn tại, khủng hoảng tiềm ẩn để có kế hoạch ngăn chặn và ứng phó

+ Không lãng tránh thông tin từ công chúng và báo chí

+ Trung thực khi cung cấp thông tin cho công chúng, báo chí: phải thành thật, không che dấu sự thật

+ Giữ thái độ hòa nhã và hợp tác với công chúng và giới truyền thông

+ Phải đặt lợi ích của công chúng lên trên hết khi xử lý khủng hoảng

+ Hình thành thái độ làm việc thận trọng, không chủ quan cho rằng khủng hoảng không bao giờ xảy ra với doanh nghiệp đồng thời quy mô và uy tín của doanh nghiệp đủ để vượt qua khủng hoảng, nếu có

+ Tự tin góp phần xử lý khủng hoảng hiệu quả

+ Có khả năng viết bài báo, thuyết trình và trả lời phỏng vấn của báo chí.

(3) Quan hệ công chúng nội bộ

- Yêu cầu kiến thức

+ Khẳng định tầm quan trọng của nhân viên trong doanh nghiệp và chức năng truyền thông nội bộ của quan hệ công chúng trong doanh nghiệp;

+ Xác định được văn hóa doanh nghiệp, truyền thông nội bộ;

+ Trình bày được tầm ảnh hưởng và những tác động của văn hóa doanh nghiệp đến quan hệ công chúng nội bộ;

+ Nêu được tiến trình truyền thông có chiến lược và tiến trình truyền thông hai chiều trong nội bộ;

+ Giới thiệu được các tiêu chí trong công tác truyền thông nội bộ và phương pháp thực hiện quan hệ công chúng nội bộ;

+ Liệt kê những tiêu chuẩn, quy định của các cơ quan chức năng trong và ngoài nước mà doanh nghiệp phải truyền thông đến toàn bộ nhân viên;

+ Xác định chiến lược xây dựng và duy trì mối quan hệ nội bộ;

+ Giải thích các chi phí của hoạt động quan hệ công chúng nội bộ;

+ Mô tả được các công cụ truyền thông nội bộ;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xây dựng được môi trường làm việc hiệu quả;

+ Thiết lập mối quan hệ tốt đẹp giữa lãnh đạo doanh nghiệp và nhân viên;

+ Sử dụng mạng intranet để giao tiếp trong nội bộ nhân viên;

+ Tuyên bố thông điệp, chiến lược, những quy định và tiêu chuẩn của doanh nghiệp đến nhân viên;

+ Thực hiện các tài liệu in ấn, bản tin nội bộ, bảng thông báo nội bộ, bài phát biểu để giúp nhân viên hiểu rõ hơn về doanh nghiệp, về sản phẩm dịch vụ của doanh nghiệp, về những dự án của doanh nghiệp.

+ Tổ chức các buổi gặp gỡ, họp mặt nhân viên;

+ Trưng bày hình ảnh, thông tin về lịch sử của doanh nghiệp;

+ Lắng nghe và giải thích cho nhân viên những vấn đề liên quan đến vị trí và lợi ích;

+ Đề xuất những quy định, hoạt động để xây dựng mối quan hệ tốt đẹp giữa nhân viên các bộ phận khác nhau trong nội bộ;

+ Giải quyết mâu thuẫn trong nội bộ doanh nghiệp.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có khả năng nhận thức sự thành công của doanh nghiệp là sự đồng hành của tập thể nhân viên vì mục tiêu chung của doanh nghiệp

+ Hình thành ý thức coi trọng văn hóa doanh nghiệp và giá trị của văn hóa doanh nghiệp trong việc xây dựng tính đồng đội và sự đoàn kết trong doanh nghiệp

+ Thể hiện sự chuyên nghiệp và tự tin khi sử dụng các công cụ truyền thông nội bộ

+ Có khả năng làm việc độc lập và làm việc nhóm.

(4) Thiết lập quan hệ với truyền thông đại chúng

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được các kiến thức về truyền thông đại chúng, đặc điểm, đặc trưng, vai trò, chức năng của truyền thông đại chúng;

+ Trình bày được các phương tiện truyền thông đại chúng;

+ Trình bày được quy trình thiết lập mối quan hệ truyền thông đại chúng;

+ Thiết lập danh sách liên lạc chi tiết, với các đơn vị truyền thông đại chúng;

+ Kiến thức về giao tiếp ứng xử;

+ Xác định được vai trò quan trọng của truyền thông đại chúng trong nhận thức của khách hàng;

+ Liệt kê được các tình huống khi thiết lập mối quan hệ với truyền thông đại chúng;

+ Liệt kê được các ưu thế cạnh tranh khi thiết lập được với truyền thông;

+ Trình bày được những quy định của luật an ninh mang, báo chí, thương mại…

- Yêu cầu kỹ năng

+ Duy trì mối quan hệ hiệu quả với giới truyền thông;

+ Cung cấp các thông tin thường xuyên, chính xác;

+ Viết được tin, bài thông cáo báo chí…;

+ Thống kê, tính toán, tổng hợp và so sánh được chi phí và hiệu quả truyền thông;

+ So sánh được ưu điểm và hạn chế của truyền thông đại chúng;

+ Xử lý được các tình huống khi thiết lập mối quan hệ với truyền thông đại chúng;

+ Ứng dụng được công nghệ thông tin trong quan hệ truyền thông đại chúng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Chủ động xây dựng mối quan hệ tốt đẹp với công chúng và kịp thời nhận diện được các vấn đề tồn tại, khủng hoảng tiềm ẩn để có kế hoạch ngăn chặn và ứng phó

+ Không lảng tránh thông tin từ công chúng và báo chí

+ Trung thực khi cung cấp thông tin cho công chúng, báo chí: phải thành thật, không che dấu sự thật

+ Giữ thái độ hòa nhã và hợp tác với công chúng và giới truyền thông

+ Hình thành thái độ làm việc thận trọng

+ Có khả năng viết bài báo, thuyết trình và trả lời phỏng vấn của báo chí.

(5) Tham gia tổ chức sự kiện truyền thông

- Yêu cầu kiến thức

+ Xác định được các công việc cần thực hiện tổ chức sự kiện truyền thông;

+ Có kiến thức về chính trị, văn hóa xã hội liên quan tới việc tổ chức các sự kiện dành cho cộng đồng;

+ Xác định được các đối tượng khách phù hợp với nội dung của hoạt động truyền thông cụ thể.

+ Hiểu biết về các quy định, luật định trong công tác quảng bá truyền thông;

+ Liệt kê được các yêu cầu cần thiết để tổ chức một sự kiện hoặc hoạt động truyền thông.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Kỹ năng phối hợp công việc hợp lý với từng cá nhân và nhóm;

+ Lập được kế hoạch, quản lý và tư duy tổ chức công việc hợp lý dành cho từng cá nhân và tổ nhóm.

+ Có khả năng tham gia tổ chức các sự kiện quy mô, thời gian khác nhau và mục đích khác nhau.

+ Bao quát được công việc, xử lý được các công việc phát sinh trong quá trình thực hiện các chương trình, sự kiện.

+ Đánh giá được tình hình, có các phương án dự phòng cho các trường hợp có thể xảy ra với sự kiện.

+ Báo cáo, đánh giá kết quả của các hoạt động, sự kiện sau khi chương trình kết thúc.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Công tác tổ chức sự kiện đối mặt với các rủi ro không lường trước được, người quản lý cần bình tĩnh để đưa ra các phương án giải quyết đúng lúc và kịp thời.

+ Chủ động rà soát và lường trước các vấn đề có thể phát sinh, từ đó đưa ra các phương án đối phó trước.

+ Tự chủ động trong quá trình tổ chức sự kiện.

+ Chịu trách nhiệm trước Ban lãnh đạo về chương trình và hiệu quả của các sự kiện.

(6) Soạn thảo thông điệp truyền thông và các thông cáo báo chí

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các kiến thức về về truyền thông và báo chí;

+ Xác định thông điệp truyền thông của doanh nghiệp, chủ đề của thông cáo báo chí;

+ Liệt kê được các hình thức phát hành thông điệp truyền thông, thông cáo báo chí;

+ Xác định được ý nghĩa của việc phát hành thông điệp, thông cáo báo chí;

+ Dự đoán được các tình huống trong soạn thảo thông điệp truyền thông và thông cáo báo chí;

+ Mô tả được quy trình soạn thảo thông điệp, thông cáo báo chí;

+ Lập dự toán khi thực hiện truyền thông, thông cáo báo chí.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo kỹ thuật tin học văn phòng và soạn thảo văn bản hành chính;

+ Sử dụng ngôn từ chính xác, chọn lọc;

+ Soạn thảo được thông điệp, thông cáo báo chí;

+ Phát hành được thông điệp truyền thông, thông cáo báo chí;

+ Xử lý tình huống xảy ra khi phát hành thông điệp truyền thông, thông cáo báo chí;

+ Báo cáo được hiệu quả của việc phát hành thông điệp truyền thông, thông cáo báo chí.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Không lảng tránh thông tin từ công chúng và báo chí, trung thực khi cung cấp thông tin cho công chúng

+ Giữ thái độ hòa nhã và hợp tác với công chúng và giới truyền thông

+ Phải đặt lợi ích của công chúng lên trên hết khi xử lý khủng hoảng

+ Hình thành thái độ làm việc thận trọng.

+ Có khả năng viết bài báo, thuyết trình và trả lời phỏng vấn của báo chí.

4. Tên vị trí việc làm: Bán sản phẩm dịch vụ du lịch

4.1. Mô tả vị trí việc làm:

Thực hiện triển khai các hoạt động bán sản phẩm dịch vụ du lịch, lưu trú, vận chuyển, vui chơi giải trí của các doanh nghiệp du lịch thông qua các hình thức bán

hàng trực tiếp, gián tiếp, đấu thầu, nhằm đạt được các chỉ tiêu về doanh số và các chỉ tiêu kinh doanh khác của doanh nghiệp đề ra theo tháng, quý hoặc năm. Các phần công việc chính bao gồm: thực hiện bán sản phẩm dịch vụ du lịch đến các thị phần, tìm kiếm khách hàng mới, chăm sóc khách hàng sau bán hàng, triển khai các chương trình hỗ trợ bán sản phẩm dịch vụ, thực hiện báo cáo bán hàng.

4.1.1. Kiến thức

- Giải thích được quy trình lập kế hoạch bán hàng;

- Trình bày được sự khác biệt trong cách tiếp cận khách hàng mục tiêu;

- Liệt kê được các kênh bán hàng và hình thức bán hàng;

- Liệt kê được các nguồn khách hàng sẵn có và cách tìm khách hàng mới cho từng kênh bán hàng;

- Giải thích được các nguyên tắc bán hàng và giới thiệu sản phẩm dịch vụ;

- Liệt kê được các tài liệu cần có trong hồ sơ giới thiệu sản phẩm dịch vụ;

- Liệt kê được các thiết bị, dụng cụ, tài liệu thông tin cần chuẩn bị cho bán hàng;

- Giải thích được các cách thức sử dụng hiệu quả kỹ năng trình bày trước đám đông trong các sự kiện quảng bá;

- Giới thiệu được sản phẩm, tính năng sản phẩm, các chương trình khuyến mãi, giảm giá để truyền đạt thông tin đến khách hàng;

- Trình bày được các kỹ thuật quảng bá và chào bán sản phẩm dịch vụ du lịch;

- Phân tích được các yếu tố khi giới thiệu sản phẩm dịch vụ;

- Xác định được nhu cầu của khách để giới thiệu sản phẩm, dịch vụ phù hợp;

- Xác định được năng lực cung ứng của đơn vị;

- Liệt kê được các kỹ năng giao tiếp cần thiết để thiết lập mối quan hệ với khách hàng;

- Giải thích được được tầm quan trọng của việc duy trì mối quan hệ với khách hàng, đảm bảo được những tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, đáp ứng yêu cầu cũng như xử lý vấn đề của khách hàng;

- Trình bày được các kỹ thuật bán hàng, đàm phán và chốt đơn hàng;

- Trình bày được các quy trình triển khai hoạt động bán hàng cho nội bộ;

- Trình bày được kiến thức về thị trường, nghiên cứu và khảo sát thị trường;

- Liệt kê được các biện pháp thiết lập và duy trì mối quan hệ với khách hàng;

- Trình bày được các cách thức chăm sóc khách hàng;

- Mô tả được cách thức tìm kiếm khách hàng mới;

- Mô tả được các phương pháp thuyết trình sản phẩm và phương pháp xử lý phản hồi của khách hàng sau khi thuyết trình;

- Mô tả được cách thức để giải quyết những yêu cầu của khách hàng.

4.1.2. Kỹ năng

- Vận dụng được kiến thức nghiên cứu, khảo sát thị trường, phân đoạn thị trường;

- Đánh giá được tình hình thị trường để linh hoạt trong hình thức bán hàng;

- Soạn thảo được các báo cáo kết quả nghiên cứu, khảo sát thị trường;

- Thực hiện tốt việc phối hợp với các trung gian để phân phối sản phẩm;

- Thực hiện được các công việc giới thiệu và bán sản phẩm;

- Nắm bắt được tâm lý khách để sử dụng kỹ thuật giới thiệu phù hợp;

- Xử lý được các tình huống phản bác thông thường của khách;

- Ứng dụng được kỹ năng và kỹ thuật bán hàng;

- Tính toán giá trị hợp đồng dịch vụ;

- Đánh giá được khách hàng mục tiêu theo từng kênh bán hàng;

- Thực hiện được kỹ năng đàm phán và chốt đơn hàng;

- Thiết lập và duy trì được mối quan hệ với khách hàng và chăm sóc khách hàng;

- Tổ chức được công tác thu thập ý kiến khách hàng phản ảnh đóng góp về chất lượng sản phẩm và dịch vụ;

- Lập được các báo cáo có liên quan đến công tác bán hàng và chăm sóc khách hàng;

- Tham dự và khai thác các sự kiện để tìm kiếm khách hàng mới, mở rộng thị trường;

- Thực hiện được việc giới thiệu trực tiếp các sản phẩm và dịch vụ;

- Sử dụng được các công cụ giới thiệu sản phẩm dịch vụ;

- Giao tiếp lịch sự, thân thiện bằng tiếng Việt và tiếng Anh với khách hàng, cấp trên và đồng nghiệp;

- Sử dụng thành thạo máy vi tính, Internet và các phần mềm ứng dụng;

- Soạn thảo được các văn bản, hợp đồng cung cấp dịch vụ du lịch.

4.1.3. Mức độ tự chủ, trách nhiệm

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm.

- Có ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn.

- Có thái độ nghiêm túc, tích cực và tinh thần trách nhiệm trong công việc; rèn luyện ý thức trách nhiệm cao trong công tác bảo vệ môi trường và thực hành du lịch có trách nhiệm.

- Có khả năng áp dụng kiến thức và hiểu biết để đưa ra các giải pháp giải quyết vấn đề chuyên môn thông thường và một số vấn đề phức tạp nhưng cần có sự chỉ dẫn thực hiện, có khả năng tiếp nhận, ghi chép và chuyển tải thông tin theo yêu cầu. Biết được yêu cầu, tiêu chuẩn, kết quả đối với công việc; chịu trách nhiệm đối với kết quả công việc của mình. Đảm bảo hiểu và tuân thủ theo những hướng dẫn và quy định của tổ chức; có khả năng duy trì tốt các qui trình về an ninh và bảo mật thông tin, chấp hành tốt các qui định của pháp luật liên quan đến ngành nghề; khả năng tiếp cận và ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 vào trong công việc.

- Hình thành tác phong chuyên nghiệp; xây dựng được tính tự tin trong xử lý công việc.

4.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 300 giờ (tương đương với 12 tín chỉ)

4.3. Các đơn vị năng lực của vị trí việc làm:

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN						
1.1	Áp dụng nguyên tắc du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững	x				
1.2	Vận dụng kiến thức công nghệ thông tin phục vụ chuyên môn	x				
1.3	Áp dụng kiến thức về giao tiếp ứng xử trong công việc	x				
1.4	Áp dụng các kiến thức về pháp luật trong công việc	x				
1.5	Áp dụng các kiến thức giáo dục về thể chất trong công việc	x				

1.6	Áp dụng các kiến thức về tài nguyên môi trường, an ninh + quốc phòng trong công việc	x				
1.7	Sử dụng tiếng anh giao tiếp căn bản		x			
1.8	Áp dụng kiến thức về truyền thông trong công việc		x			
1.9	Sử dụng điện thoại, các thiết bị kỹ thuật số tại nơi làm việc		x			
1.10	Cập nhật kiến thức ngành nghề		x			
1.11	Thực hiện thông tin nội bộ		x			
1.12	Ứng phó trường hợp khẩn cấp			x		
1.13	Làm việc hiệu quả trong nhóm		x			
1.14	Hoàn thành các nhiệm vụ thường ngày		x			
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	Chuẩn bị làm việc	x				
2.2	Kết thúc ca làm việc	x				
2.3	Chuẩn bị và trình bày báo cáo		x			
2.4	Xử lý các giao dịch tài chính			x		
2.5	Duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin		x			
2.6	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp	x				
2.7	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn			x		
2.8	Sử dụng ngoại ngữ chuyên ngành		x			
2.9	Vận dụng kiến thức về du lịch phục vụ công việc		x			
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Thực hiện kế hoạch bán hàng		x			

3.2	Đàm phán và chốt đơn hàng			x		
3.3	Xử lý tình huống trong quá trình thực hiện bán sản phẩm dịch vụ du lịch			x		
3.4	Sử dụng phương tiện truyền thông số/ điện tử để chào bán tới khách hàng mục tiêu		x			
3.5	Giới thiệu và bán các sản phẩm		x			
3.6	Cung cấp dịch vụ khách hàng		x			
3.7	Chăm sóc khách hàng		x			
3.8	Tham gia tổ chức sự kiện/hoạt động giới thiệu sản phẩm dịch vụ		x			
3.9	Lập báo cáo kết quả thực hiện công việc		x			

4.4. Yêu cầu kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm cho từng năng lực:

a) Các năng lực cơ bản

(1) Áp dụng nguyên tắc du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững

- Yêu cầu kiến thức

+ Xác định được tầm quan trọng của du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững;

+ Giải thích tầm quan trọng của việc áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững trong kinh doanh du lịch;

+ Giải thích được cách áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm;

+ Giải thích được cách tổ chức và sử dụng thông tin du lịch có trách nhiệm;

+ Liệt kê được các nguồn thông tin tuyên truyền về du lịch có trách nhiệm;

+ Liệt kê được các phương pháp thực hiện du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững trong kinh doanh du lịch;

+ Mô tả được các quy trình thực hiện du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững;

+ Mô tả được các kênh quảng bá hoạt động du lịch có trách nhiệm, kiến thức pháp luật về du lịch, di sản tự nhiên và văn hóa - lịch sử.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Áp dụng được các nguyên tắc thực hiện du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững

+ Cập nhật được kiến thức du lịch có trách nhiệm, bảo vệ tài nguyên môi trường;

+ Thực hiện được khuyến khích quảng cáo, quảng bá sản phẩm dịch vụ có sử dụng các sản phẩm thân thiện với môi trường;

+ Thực hiện rèn luyện được kỹ năng nói chuyện trước công chúng, thực hiện giao tiếp ứng xử văn minh, lịch sự và hiệu quả;

+ Thực hiện tuyên truyền, quảng bá thực hiện hoạt động du lịch có trách nhiệm, bảo vệ tài nguyên môi trường, hướng đến du lịch bền vững;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ tích cực tuyên truyền, nghiêm túc áp dụng du lịch có trách nhiệm, bảo vệ tài nguyên môi trường trong thiết kế xây dựng sản phẩm dịch vụ, tổ chức triển khai hoạt động tiếp thị đến khách hàng;

+ Tự giác nâng cao nhận thức về nguyên tắc du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững trong tổ chức kinh doanh và sinh hoạt hàng ngày, tiết kiệm điện, nước, phân loại rác tại nguồn, giữ gìn cây xanh, sử dụng năng lượng tái tạo;

+ Thực hiện bảo tồn tài nguyên du lịch, giá trị văn hóa - xã hội, di tích lịch sử;

+ Hình thành tác phong nghiêm túc, cẩn thận trong áp dụng các hình thức tổ chức sự kiện du lịch, chương trình khuyến mại... đảm bảo tuân thủ pháp luật, truyền thống văn hóa lịch sử, bảo vệ tài nguyên môi trường, giữ gìn an ninh trật tự và an toàn xã hội;

(2) Vận dụng kiến thức công nghệ thông tin phục vụ chuyên môn

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được các nguồn thông tin tư vấn về công nghệ thông tin liên quan đến công tác tiếp thị du lịch;

+ Giải thích được tầm quan trọng của công nghệ thông tin trong tổ chức tiếp thị du lịch;

+ Xác định được những phương pháp phân tích chỉ tiêu, đánh giá hiệu quả của công tác tiếp thị;

+ Giải thích được phương pháp kiểm tra tiến độ và hiệu quả chi tiêu ngân sách so với kế hoạch tiếp thị đã được duyệt;

+ Mô tả được biến động của thị trường khi áp dụng thành tựu công nghệ thông tin trong mở rộng hệ thống phân phối, tổ chức tiếp thị và bán hàng trực tuyến;

+ Mô tả được các phương pháp lựa chọn công nghệ 4.0, hệ thống tự động hóa, áp dụng trí tuệ nhân tạo (AI) phù hợp với xu thế xã hội trong công tác tiếp thị.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được xu thế của thị trường, tâm lý tiêu dùng của khách hàng, tình hình của các đối thủ cạnh tranh, hiệu quả kinh doanh;

+ Sử dụng được các giải pháp công nghệ thông tin ứng dụng cho công tác tiếp thị;

+ Cập nhật được thành tựu công nghệ thông tin ứng dụng cho công tác tiếp thị;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nhận thức được tầm quan trọng, tính hiệu quả của việc ứng dụng công nghệ trong thu thập thông tin thị trường, ý kiến của khách hàng, sáng kiến cải tiến kỹ thuật của người lao động, thiết kế xây dựng sản phẩm dịch vụ, tư vấn giao lưu với khách, bán hàng trực tuyến;

+ Có khả năng tổ chức rèn luyện chuyên môn, nghiệp vụ, phối hợp làm việc nhóm, chủ động trong việc tìm hiểu, cập nhật thành tựu công nghệ thông tin trong công tác tiếp thị;

+ Hình thành tác phong tuân thủ pháp luật về an ninh mạng, chính sách thuế, chế độ bảo mật... khi triển khai kế hoạch tiếp thị và kinh doanh trực tuyến;

(3) Áp dụng kiến thức về giao tiếp ứng xử trong công việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Nhận thức được giao tiếp ứng xử có vai trò quan trọng trong giao dịch kinh doanh;

+ Trình bày được các nguyên tắc giao tiếp ứng xử văn minh lịch sự, các nghi thức giao tiếp trong công việc liên quan đến du lịch;

+ Giải thích được các nguyên tắc ứng xử, văn minh lịch sự trong giao tiếp;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Vận dụng được kiến thức đã học để rèn luyện thành người lao động có phong cách ứng xử văn minh lịch sự;

+ Thực hiện được giao tiếp, tư vấn sản phẩm dịch vụ với khách hàng, đàm phán, thương lượng với nhà cung cấp, đối tác hợp tác kinh doanh;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Ý thức được trách nhiệm góp phần xây dựng văn hóa doanh nghiệp thông qua giao tiếp ứng xử: trong nội bộ doanh nghiệp, bên ngoài doanh nghiệp;

+ Nâng cao niềm tự hào về uy tín, thương hiệu của doanh nghiệp, yêu ngành, yêu nghề, phát huy truyền thống của doanh nghiệp trong kinh doanh;

+ Có ý thức tự giác học tập và rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, rèn luyện đạo đức tác phong đáp ứng được yêu cầu của công việc.

(4) Áp dụng các kiến thức về pháp luật trong công việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được hệ thống kiến thức cơ bản về pháp luật Việt Nam, am hiểu: Luật doanh nghiệp, Luật Du lịch, Luật cạnh tranh, Luật thuế, Luật an ninh mạng, Luật sở hữu trí tuệ...;

+ Mô tả được kiến thức pháp luật chuyên ngành liên đến quyền lợi và nghĩa vụ của người lao động như Luật du lịch, Luật lao động, Luật Công đoàn...;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được giao tiếp, ứng xử theo quy định của pháp luật trong sinh hoạt hàng ngày, tổ chức kinh doanh, học tập, lao động...;

+ Vận dụng được các kiến thức về pháp luật vào các tình huống cụ thể trong hoạt động tiếp thị, quảng cáo và tổ chức kinh doanh;

+ Thực hiện cập nhật thường xuyên những kiến thức pháp luật chuyên ngành.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức trách nhiệm của công dân, hành xử theo quy định của pháp luật, rèn luyện tác phong sống, làm việc theo hiến pháp và pháp luật;

+ Hình thành tác phong nghiêm túc thực hiện quy chế: hoạt động của doanh nghiệp, tuyển dụng, tiền lương tiền thưởng, khen thưởng, kỷ luật.

(5) Áp dụng các kiến thức giáo dục về thể chất trong công việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được vai trò, vị trí, tác dụng của giáo dục về thể chất đối với người làm du lịch, làm công tác tiếp thị, người học nghề trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ cho khách hàng;

+ Trình bày được các yêu cầu về sức khỏe, hoạt động thể chất đối với người lao động trong lĩnh vực du lịch;

+ Mô tả được khối lượng công việc hoạt động (ngoài trời, trong nhà) đòi hỏi người làm tiếp thị cần phải học tập và rèn luyện thể chất.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Vận dụng được kiến thức, kỹ năng đã học để tự giác rèn luyện, tham gia những hoạt động lành mạnh tại doanh nghiệp... nhằm tăng cường bảo vệ sức khỏe, phát triển thể lực trong quá trình tác nghiệp;

+ Thực hiện được các phong trào hội thao tại doanh nghiệp hoặc do ngành du lịch tổ chức nhằm rèn luyện nâng cao thể lực, gắn kết triển khai làm việc nhóm, củng cố đoàn kết nội bộ trong doanh nghiệp, giao lưu, thân thiện với các đơn vị bạn cùng ngành;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong sinh hoạt nhanh nhẹn, kỷ luật trong rèn luyện thể chất phù hợp với điều kiện về trang thiết bị, thời gian làm việc và thể lực của từng người lao động;

+ Nhận thức được ý nghĩa và tầm quan trọng của sức khỏe trong triển khai thực hiện nhiệm vụ chuyên môn;

+ Có khả năng duy trì thường xuyên các hoạt động sinh hoạt tập thể trong doanh nghiệp như: chế độ nghỉ mát định kỳ cho người lao động, tham gia các phong trào hội thao rèn luyện thể chất đối với địa phương hoặc các đơn vị bạn cùng ngành;

(6) Áp dụng các kiến thức về tài nguyên môi trường, an ninh + quốc phòng trong công việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Nhận thức được tầm quan trọng của an ninh mạng khi triển khai thực hiện tiếp thị kỹ thuật số, quảng cáo sản phẩm dịch vụ, tổ chức kinh doanh trực tuyến;

+ Trình bày được các quan điểm về bảo vệ tài nguyên môi trường du lịch, đảm bảo an ninh + quốc phòng trong xây dựng sản phẩm dịch vụ, đầu tư xây dựng điểm đến, tổ chức hướng dẫn du khách tham quan du lịch;

+ Liệt kê được các hình thức, biện pháp quản lý du khách khi tham quan du lịch, góp phần bảo vệ tài nguyên môi trường, biển đảo, đảm bảo an ninh + quốc phòng;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được các giải pháp quản lý khách hàng từ khi giới thiệu chào bán sản phẩm đến khi kết thúc quá trình cung cấp sản phẩm dịch vụ, tuân thủ quy định của pháp luật, đề cao cảnh giác bảo vệ an ninh quốc gia;

+ Sử dụng được các phần mềm ứng dụng tiếp thị, kinh doanh, có chế độ bảo mật cao, ngăn chặn được các trường hợp xâm nhập vào hệ thống máy tính làm tổn hại đến dữ liệu của doanh nghiệp, ảnh hưởng đến an ninh mạng của quốc gia;

+ Thực hiện được một số giải pháp giáo dục an ninh - quốc phòng trong bảo vệ cơ sở vật chất kỹ thuật của doanh nghiệp, tập huấn người lao động ý thức phòng chống tội phạm, thực hiện quốc phòng toàn dân;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật trong triển khai công việc, nêu cao tinh thần đề cao cảnh giác bảo vệ tài nguyên môi trường và an ninh - quốc phòng;

+ Hình thành tác phong làm việc nghiêm túc, ý thức trách nhiệm của một công dân trong bảo vệ tài nguyên môi trường, sự vẹn toàn của biển đảo, trách nhiệm đối với an ninh tổ quốc và độc lập chủ quyền quốc gia;

(7) Sử dụng tiếng anh giao tiếp căn bản

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được từ vựng liên quan đến các chủ đề: thời tiết, sức khỏe, y tế, mua sắm, nghỉ dưỡng, sản phẩm dịch vụ, danh lam thắng cảnh, văn hóa lịch sử...

+ Liệt kê được những mẫu câu đơn giản liên quan đến các chủ đề: cuộc sống hằng ngày, nhu cầu về sản phẩm dịch vụ du lịch, kỳ nghỉ cuối tuần, giao tiếp qua điện thoại, thương lượng về giá cả, tỷ giá ngoại tệ, hướng dẫn thủ tục xuất nhập cảnh...

+ Liệt kê được những nội dung giao dịch hàng ngày, liên quan đến các thuật ngữ chuyên dùng về tài chính, ngân hàng, giao dịch, thanh toán, tiền tệ, quan hệ công nợ, giải đáp các thắc mắc khiếu nại về sản phẩm dịch vụ, thái độ phục vụ của nhân viên...;

+ Mô tả được các ngữ pháp đơn giản thông dụng trong ngữ pháp tiếng Anh, các mẫu câu giao tiếp lịch sự.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Vận dụng được ngữ pháp đơn giản dễ hiểu: các thì, giới từ, trạng từ, tính từ thông dụng trong ngữ pháp tiếng Anh, các thuật ngữ chuyên ngành về du lịch, tên gọi của các điểm đến, danh lam thắng cảnh theo thông lệ quốc tế;

+ Đọc và viết được các mẫu câu đơn giản khi tiếp nhận thông tin từ khách hàng, tư vấn dịch vụ, trả lời chất lượng, giá cả sản phẩm dịch vụ;

+ Sử dụng được những mẫu câu đơn giản liên quan đến các chủ đề: cuộc sống hằng ngày, du lịch nghỉ dưỡng, danh lam thắng cảnh, nhu cầu thị hiếu, tham quan mua sắm, giao dịch qua điện thoại, đưa đón sân bay, dịch vụ vui chơi giải trí, chuyển đổi ngoại tệ...;

+ Sử dụng và phát âm đúng các từ vựng liên quan đến giao dịch: chào hỏi, sản phẩm dịch vụ, quan hệ kinh doanh, nhu cầu sinh hoạt hàng ngày, tài chính, ngân hàng, quan hệ thanh toán ngoại tệ...;

+ Sử dụng được các mẫu câu giao tiếp trang trọng, lịch sự, các thành ngữ thông dụng trong giao dịch hàng ngày;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong văn minh, lịch sự, thân thiện trong giao tiếp tiếng Anh với người nước ngoài;

+ Tự tin, khiêm tốn lịch sự trong giao tiếp tiếng Anh.

+ Có ý thức thường xuyên rèn luyện giao tiếp tiếng Anh với các đồng nghiệp trong doanh nghiệp, tự học nâng cao trình độ trong mọi điều kiện nếu có thể (tại nhà, trên internet, đang đi công tác...);

(8) Áp dụng kiến thức về truyền thông trong công việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Nhận thức được tầm quan trọng của truyền thông trong quảng cáo sản phẩm dịch vụ và quảng bá thương hiệu;

+ Giải thích được những ưu, khuyết điểm của từng phương tiện truyền thông khi chọn lựa để tiến hành công tác tiếp thị;

+ Xác định được các nhà cung cấp dịch vụ truyền thông, quảng cáo có uy tín;

+ Liệt kê được các loại hình truyền thông thích hợp với đặc điểm của từng phân khúc thị trường;

+ Giải thích được mối quan hệ hỗ trợ cho nhau của các loại hình truyền thông khi sắp xếp lộ trình thực hiện một chiến dịch tiếp thị;

+ Mô tả được những tình huống có thể xảy ra khi áp dụng các loại hình truyền thông để triển khai kế hoạch tiếp thị;

+ Mô tả được những điều kiện đầu tư về ngân sách, trang thiết bị, đào tạo nguồn nhân lực để thực hiện công tác truyền thông;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được các chỉ tiêu phân tích đánh giá hiệu quả đạt được khi áp dụng các loại hình truyền thông trong thực hiện kế hoạch tiếp thị;

+ Duy trì được mối quan hệ của doanh nghiệp với những người nổi tiếng, giới văn nghệ sĩ được công chúng hâm mộ trong tổ chức sự kiện;

+ Đánh giá được hiệu quả của từng loại hình truyền thông khi triển khai quảng cáo sản phẩm dịch vụ đối với từng phân khúc thị trường;

+ Xử lý được các tình huống xảy ra khi triển khai hoạt động truyền thông;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong cẩn thận khi áp dụng các kiến thức đánh giá về hiệu quả truyền thông, đề xuất tuyển chọn các nhà cung cấp dịch vụ cho phù hợp với ngân sách tiếp thị, yêu cầu kinh doanh của doanh nghiệp;

+ Rèn luyện tính nghiêm túc, có trách nhiệm khi vận dụng các quy định của pháp luật trong triển khai thực hiện công tác truyền thông (như Luật bản quyền, Luật an ninh mạng, Luật thuế...);

+ Có khả năng ứng dụng được sức mạnh của truyền thông trong quảng cáo sản phẩm dịch vụ, quảng bá thương hiệu của doanh nghiệp;

(9) Sử dụng điện thoại, các thiết bị kỹ thuật số tại nơi làm việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được những điều kiện cần thiết để đầu tư mua sắm hệ thống tổng đài điện thoại, các trang thiết bị kỹ thuật số;

+ Xác định được những thông tin cần thiết về sản phẩm dịch vụ để chuẩn bị chu đáo cho cuộc gọi điện thoại, giao tiếp trực tuyến với khách hàng;

+ Giải thích được tầm quan trọng của hệ thống tổng đài điện thoại, thiết bị kỹ thuật số trong thực hiện kế hoạch tiếp thị;

+ Giải thích được cách chuyển tiếp cuộc gọi, kết nối đường truyền đến người có trách nhiệm, lưu trữ thông tin người gọi, giao lưu trực tuyến;

+ Mô tả được nội dung cuộc hội thoại hoặc giao tiếp trực tuyến;

+ Mô tả được quy trình vận hành, nguyên tắc sử dụng hệ thống điện thoại và các thiết bị kỹ thuật số tại doanh nghiệp;

+ Mô tả được các mẫu thu thập thông tin khi giao tiếp điện thoại, giao lưu trực tuyến, làm cơ sở để thiết lập hồ sơ khách hàng;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện giao tiếp với khách hàng bằng chất giọng rõ ràng, thể hiện nội dung thông tin ngắn gọn, dễ hiểu, đúng chính tả, hình thức trình bày trang trọng;

+ Thực hiện tiếp nhận, chuyển tiếp các cuộc gọi, thư điện tử, giao lưu trực tuyến đến đúng địa chỉ người nhận;

+ Lưu trữ, bảo quản đầy đủ thông tin các cuộc gọi, thư điện tử, nội dung giao lưu trực tuyến;

+ Xử lý được thông tin, trả lời yêu cầu của khách hàng theo đúng thẩm quyền;

+ Vận hành được hệ thống tổng đài điện thoại, các thiết bị kỹ thuật số, thực hiện thao tác kỹ thuật chính xác, thường xuyên vệ sinh, bảo dưỡng trang thiết bị;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ giao tiếp nhã nhặn, văn minh, lịch sự, khi nghe và trả lời điện thoại, sử dụng từ ngữ ngắn gọn, chính xác, dễ hiểu, thân thiện khi giao lưu với khách hàng bằng thiết bị kỹ thuật số;

+ Hình thành tác phong tự tin, chuyên nghiệp, chính xác trong ghi chép, tiếp nhận thông tin, nhất là các nội dung quan trọng liên quan đến: họ tên khách hàng, ngày tháng năm sinh, số căn cước công dân/hộ chiếu, hiệu lực visa, mã số chuyến bay, ngày giờ chuyến bay cất/hạ cánh...;

(10) Cập nhật kiến thức ngành nghề

- Yêu cầu kiến thức

+ Xác định cập nhật kiến thức ngành nghề là một yêu cầu phát triển trình độ chuyên môn, nghề nghiệp bền vững và lâu dài;

+ Trình bày được các kiến thức nền tảng cần trang bị cho người làm công tác tiếp thị du lịch;

+ Giải thích được tầm quan trọng của sản phẩm dịch vụ mới đối với từng phân khúc thị trường khi chuẩn bị triển khai kế hoạch tiếp thị;

+ Liệt kê được những thành tựu khoa học kỹ thuật về bảo vệ tài nguyên môi trường, những sáng kiến tiết kiệm năng lượng, áp dụng năng lượng tái tạo khi tham gia thiết kế xây dựng sản phẩm dịch vụ phục vụ du khách;

+ Trình bày được những quy định pháp luật mới cập nhật về: hoạt động kinh doanh du lịch, bảo vệ tài nguyên môi trường, di sản, an ninh mạng, sở hữu trí tuệ, thống kê, thuế...;

+ Mô tả được các kiến thức cần cập nhật thường xuyên và liên tục trong quá trình triển khai thực hiện kế hoạch tiếp thị.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đánh giá được các nguồn thông tin chính thống liên quan trực tiếp đến phát triển ngành nghề, các cuộc hội nghị, hội thảo liên quan đến công tác tiếp thị;

+ Thực hiện được các chương trình đào tạo, đào tạo lại, bồi dưỡng, cập nhật kiến thức;

+ Sử dụng được các phần mềm, ứng dụng trên các thiết bị kỹ thuật số để tìm kiếm thông tin, tự học, cập nhật thông tin về ngành nghề;

+ Xử lý tình huống về tiếp thị nhanh nhạy, hợp tình, hợp lý phù hợp với quy định của pháp luật.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ nghiêm túc không ngừng học tập, rèn luyện nâng cao kiến thức và tay nghề đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao và đa dạng trong công tác tiếp thị;

+ Hình thành tác phong tự giác trong tự học, cẩn trọng trong chọn lọc, cập nhật tìm kiếm thông tin chính thống liên quan đến sự phát triển của ngành nghề;

+ Rèn luyện thái độ bình tĩnh, tự tin, cẩn trọng cập nhật các kiến thức mới nâng cao hiệu quả công tác tiếp thị;

(11) Thực hiện thông tin nội bộ

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được tầm quan trọng của thông tin nội bộ trong phối hợp, xây dựng, triển khai thực hiện kế hoạch tiếp thị;

+ Liệt kê được các quy trình xây dựng qui định, quy chế, thông tin nội bộ...;

+ Phân tích được những tác động tích cực của thông tin nội bộ trong xây dựng văn hóa doanh nghiệp.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Soạn thảo được quy chế làm việc nội bộ bộ phận tiếp thị, quy trình tiếp xúc với khách hàng, các đối tác, nhà cung cấp, các cơ quan báo đài;

+ Sử dụng được các phần mềm, ứng dụng kỹ thuật số trong phối hợp làm việc nhóm;

+ Đánh giá được kết quả làm việc, thành tích của nhân viên;

+ Xử lý được các mối quan hệ trong nội bộ nhân viên;

+ Thực hiện được các buổi sinh hoạt tập thể, bồi dưỡng học tập, rút kinh nghiệm nâng cao tay nghề;

+ Giám sát được tiến độ triển khai làm việc của nhân viên, kịp thời hỗ trợ về chuyên môn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong giản dị, đoàn kết, gần gũi, thân thiện với đồng nghiệp;

+ Khiêm tốn học hỏi đồng nghiệp, luôn tạo bầu không khí thân thiện trong phối hợp triển khai các chương trình hành động, hoàn thành mục tiêu kinh doanh của doanh nghiệp;

+ Có thái độ cầu thị, lắng nghe tâm tư nguyện vọng, sáng kiến đóng góp xây dựng của nhân viên vì sự phát triển bền vững của doanh nghiệp;

(12) Ứng phó trường hợp khẩn cấp

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được những yêu tố thuận lợi, khó khăn khi triển khai thực hiện chương trình tiếp thị;

+ Giải thích được các nguyên nhân tác động đến kết quả triển khai thực hiện kế hoạch tiếp thị;

+ Liệt kê các khả năng có thể xảy ra khi đàm phán, thương lượng, chọn lựa các nhà cung cấp dịch vụ quảng cáo sản phẩm, quảng bá thương hiệu;

+ Liệt kê được các bước cần chuẩn bị và thực hiện khi triển khai ký kết hợp đồng với các đối tác liên kết quảng cáo đồng thương hiệu, tài trợ giải thưởng;

+ Trình bày được những câu hỏi, thắc mắc, khiếu nại thường gặp của khách hàng liên quan đến chất lượng sản phẩm dịch vụ, thái độ phục vụ của nhân viên, chương trình khuyến mại, hậu mãi...;

+ Phân tích được những tình huống phổ biến thường gặp của những người làm công tác tiếp thị;

+ Mô tả được chi tiết quy trình xử lý tình huống tiếp thị, quảng cáo

- Yêu cầu kỹ năng

+ Soạn thảo được các phương án dự phòng khi có sự biến động của thị trường, sự thay đổi của giá cả chi phí đầu vào, những khó khăn trở ngại khi triển khai hệ thống phân phối...;

+ Thực hiện được sự kết nối thông tin trực tuyến với các cơ quan chức năng, lãnh đạo doanh nghiệp, đồng nghiệp, đối tác kinh doanh... kịp thời thỉnh thị ý kiến, phối hợp hỗ trợ khi có các tình huống phức tạp xảy ra;

+ Giám sát được quy trình và tiến độ tác nghiệp của nhân viên, kịp thời hỗ trợ xử lý các tình huống tiếp thị khi cần thiết;

+ Đánh giá được khối lượng công việc của từng nhân viên, từng bộ phận chuyên môn cần triển khai thực hiện kế hoạch tiếp thị;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong cẩn trọng khi xây dựng kế hoạch tiếp thị thật chi tiết, cụ thể và có hệ thống, phân công, phân nhiệm từng bộ phận, cá nhân thật rõ ràng.

+ Dự báo được các tình huống tiếp thị có thể xảy ra, xây dựng các kịch bản ứng phó một cách hiệu quả;

+ Rèn luyện thái độ bình tĩnh, tự tin trong xử lý tình huống, đảm bảo quyền lợi của khách hàng, hạn chế thiệt hại về vật chất, uy tín thương hiệu của doanh nghiệp;

(13) Làm việc hiệu quả trong nhóm

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được hiệu quả tích cực khi phối hợp làm việc nhóm;

+ Trình bày được những ưu điểm khi phát huy sức mạnh trí tuệ tập thể, gắn bó hoàn thành nhiệm vụ chung;

+ Trình bày được quy trình hòa giải, giải quyết mâu thuẫn khi có những ý kiến chưa thống nhất trong công việc;

+ Liệt kê được những giải pháp hỗ trợ, bồi dưỡng, hướng dẫn, truyền đạt kinh nghiệm cho nhân viên mới vào nghề;

+ Mô tả được nội dung phân công, phân nhiệm đối với từng nhân viên và mối quan hệ phối hợp trong quá trình xây dựng, triển khai thực hiện kế hoạch tiếp thị;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xây dựng được bầu không khí đoàn kết, vui vẻ trong sinh hoạt và công tác;

+ Động viên, ủng hộ tập thể, cá nhân đóng góp sáng kiến, cải tiến kỹ thuật;

+ Hỗ trợ nhân viên, đồng nghiệp cùng đoàn kết, chia sẻ, phối hợp đồng bộ;

+ Xử lý được tình huống còn nhiều ý kiến trao đổi khác nhau trong quá trình làm việc;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp, hòa đồng với tập thể;

+ Rèn luyện nếp sống chỉn chu, ngăn nắp, sinh hoạt lành mạnh, giản dị, có tinh thần cảm thông, chia sẻ, thân thiện giúp đỡ hỗ trợ lẫn nhau trong sinh hoạt và công tác;

+ Ý thức được sự thành công của một cá nhân luôn có sự dìu dắt giúp đỡ của tập thể, sự lớn mạnh của một thương hiệu luôn có sự góp sức, gắn bó của tập thể người lao động;

(14) Hoàn thành các nhiệm vụ thường ngày

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các nội dung cần chuẩn bị và xử lý các thông tin hàng ngày;

+ Trình bày được các quy tắc giao tiếp ứng xử văn minh lịch sự được áp dụng trong phạm vi nội bộ doanh nghiệp hoặc đối với khách hàng, các đối tác, đơn vị bên ngoài doanh nghiệp;

+ Phân tích được quy trình xử lý thông tin, lưu trữ, bảo mật các tài liệu;

+ Mô tả được nội dung tài liệu đào tạo, bồi dưỡng, hướng dẫn nhân viên sử dụng, bảo quản các trang thiết bị, công cụ kỹ thuật số tổ chức tiếp thị hiệu quả;

+ Liệt kê được sơ đồ hệ thống lưu chuyển thông tin, tổ chức hội họp, báo cáo;

+ Mô tả được quy chế hoạt động của doanh nghiệp, nội quy cơ quan, quy chế công bố thông tin của doanh nghiệp;

+ Mô tả được các quy trình tiếp nhận, xử lý hoặc chuyển tiếp thông tin trong phạm vi trách nhiệm đã được phân công;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đánh giá được mức độ quan trọng của thông tin về: chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp, phát triển sản phẩm mới, xác định thị trường trọng điểm... nhằm xây dựng kế hoạch tiếp thị, tham gia xây dựng sản phẩm mới, tổ chức mạng lưới phân phối cho phù hợp;

+ Xử lý kịp thời, chính xác nội dung các văn bản, tài liệu liên quan đến hoạt động tiếp thị;

+ Vận dụng được các quy định của pháp luật hiện hành khi xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch tiếp thị có hiệu quả;

+ Soạn thảo được các tờ trình, đề xuất xin ý kiến, các công văn gửi đến các cơ quan chức năng, các hợp đồng hợp tác quảng bá đồng thương hiệu, tài trợ giải thưởng, tổ chức sự kiện... phục vụ triển khai một chiến dịch tiếp thị cụ thể;

+ Thực hiện được quy trình lưu chuyển chứng từ, tổ chức lưu trữ, bảo quản các tài liệu, bảo mật dữ liệu...;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có khả năng phân công, phân nhiệm, đánh giá chất lượng công việc của từng nhân viên trong quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện kế hoạch tiếp thị;

+ Tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến công tác tiếp thị, lưu trữ tài liệu, bảo mật thông tin;

+ Có thái độ nghiêm túc trong quản lý, giám sát, đánh giá chất lượng công việc hàng ngày của nhân viên, triển khai phối hợp làm việc theo nhóm, kịp thời xử lý các tình huống trong tiếp thị;

b) Các năng lực chung:

(1) Chuẩn bị làm việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Cập nhật được lịch công tác hàng tuần của bộ phận tiếp thị;

+ Trình bày được quy trình chuẩn bị triển khai một chiến dịch quảng cáo sản phẩm dịch vụ;

+ Liệt kê được các quy định về các trang thiết bị tại nơi làm việc, bàn giao, sử dụng, quản lý các tài sản, dụng cụ... phục vụ cho quảng cáo, tổ chức sự kiện bên ngoài doanh nghiệp;

+ Mô tả được các nội dung, hình thức cần chuẩn bị cho các cuộc họp nội bộ, bên ngoài.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được tiết kiệm điện nước tại nơi làm việc, sử dụng ngân sách tiếp thị đúng khoản mục, đúng mục đích;

+ Thực hiện được các quy định về tác phong, đồng phục, quy tắc ứng xử tại nơi làm việc;

+ Sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ làm việc đúng quy trình, thực hiện chế độ vệ sinh, bảo dưỡng đúng thời hạn theo quy định;

+ Giám sát được việc thực hiện nội quy tại nơi làm việc, công tác chấm công, đi báo việc về báo công;

+ Kiểm tra, bảo quản các trang thiết bị, dụng cụ tác nghiệp nơi làm việc;

+ Thực hiện ghi chép biên bản, bảo quản, lưu trữ các tài liệu, bảo mật dữ liệu;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nêu cao trách nhiệm của từng người lao động trong giữ gìn vệ sinh chung, bảo vệ, quản lý tài sản, các trang thiết bị phục vụ cho công tác chuyên môn tại nơi làm việc;

+ Có thái độ nghiêm túc, luôn có ý thức tự giác chuẩn bị thật chu đáo về hình thức, vệ sinh cá nhân, ngoại hình, các trang thiết bị trước khi làm việc;

+ Hình thành tác phong chuẩn bị chỉn chu, văn minh, lịch sự khi giao tiếp với khách hàng hoặc tiếp xúc với đối tác...;

(2) Kết thúc ca làm việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Tổng hợp được các các công việc cụ thể của phòng đã làm trong ngày.

+ Xác định các tài liệu, thông tin, kế hoạch và công việc cụ thể cần chuẩn bị cho ngày tiếp theo.

+ Liệt kê các hoạt động đóng, tắt trang thiết bị vào cuối giờ làm việc;

+ Mô tả được quy trình phối hợp trong công việc giữa các bộ phận và cá nhân

- Yêu cầu kỹ năng

+ Chuẩn bị cho ngày làm việc tiếp theo.

+ Giao tiếp bằng lời hiệu quả với cấp trên, đồng nghiệp và nhân viên.

+ Kiểm tra tình trạng hoạt động của các loại máy và thiết bị

+ Đóng, tắt các thiết bị điện để đảm bảo an toàn.

+ Đôn đốc, nhắc nhở nhân viên về những công việc cần chuẩn bị để thực hiện trong ngày tiếp theo.

+ Triển khai họp phân công và giao công việc, trách nhiệm cho từng thành viên, đảm bảo hiệu quả và phát huy đúng năng lực của từng cá nhân.

+ Đọc báo cáo ngày, hướng dẫn thực hiện công việc cho nhân viên trong ngày tiếp theo.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nêu cao trách nhiệm của từng người lao động trong giữ gìn vệ sinh chung, bảo vệ, quản lý tài sản, các trang thiết bị phục vụ cho công tác chuyên môn tại nơi làm việc;

+ Có thái độ nghiêm túc, luôn có ý thức tự giác chuẩn bị thật chu đáo về hình thức, vệ sinh cá nhân, ngoại hình, các trang thiết bị trước khi làm việc;

+ Hình thành tác phong chuẩn bị chỉn chu, văn minh, lịch sự khi giao tiếp với khách hàng hoặc tiếp xúc với đối tác.

(3) Chuẩn bị và trình bày báo cáo

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được tầm quan trọng của báo cáo

+ Mô tả được các nội dung trong báo cáo

+ Liệt kê được các nội dung cần chuẩn bị trình bày báo cáo

+ Trình bày được các dụng cụ hỗ trợ trình bày báo cáo

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đọc, phân tích và xử lý thông tin, dữ liệu đưa vào báo cáo.

+ Sử dụng máy tính để biên soạn các nội dung của báo cáo chi tiết theo yêu cầu.

+ Biên soạn được các báo cáo, kế hoạch, tiến độ, kết quả của công việc

+ Thuyết trình được bằng lời để hỗ trợ, làm rõ cho báo cáo.

+ Sử dụng được các phần mềm để hỗ trợ làm báo cáo.

+ Sử dụng thành thạo microsoft powerpoint.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Cẩn thận khi xây dựng và xử lý các dữ liệu báo cáo.

+ Chịu trách nhiệm về nội dung, chất lượng báo cáo của nhân viên dưới quyền trước Ban lãnh đạo khi báo cáo được chuyển lên cấp cao hơn.

+ Xác định nguồn dữ liệu và truy cập dữ liệu báo cáo để làm cơ sở cho các mục tiêu của báo cáo cuối cùng.

+ Tự chịu trách nhiệm về nội dung và hình thức của báo cáo các nội dung liên quan đến công việc thuộc bộ phận phụ trách

(4) Xử lý các giao dịch tài chính

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê và mô tả quy trình xử lý các loại giao dịch khác nhau;

+ Giải thích các nguyên tắc cơ bản của quy trình đối chiếu và cân đối.

+ Liệt kê các hình thức thanh toán và quy trình thực hiện thanh toán.

+ Giải thích vai trò và ý nghĩa của quy trình đối chiếu và cân đối của quản trị tài chính.

+ Giải thích các khoản thuế đến các giao dịch tài chính trong bối cảnh cụ thể của ngành.

+ Giải thích cách thức thực hiện nhiều giao dịch khác nhau trong các tình huống và bối cảnh khác nhau.

+ Mô tả quy trình an ninh an toàn đối với tiền mặt và các chứng từ tài chính khác.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đọc và xác định rõ nội dung ghi trên hóa đơn và chứng từ tài chính.

+ Viết hóa đơn, chứng từ chính xác

+ Thực hiện được đối chiếu các khoản thu, chi.

+ Áp dụng được các quy tắc an toàn, an ninh trong thanh toán, lưu trữ và di chuyển tiền mặt.

+ Viết, chuẩn bị báo cáo thu chi chính xác.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Cẩn thận trong xử lý các giao dịch tài chính.

+ Nhận và kiểm tra các khoản thanh toán từ khách hàng và trả lại tiền thừa

+ Chuẩn bị và xuất hóa đơn chính xác, bao gồm tất cả các chi tiết về thuế liên quan.

+ Thực hiện giao dịch bằng các phần mềm phù hợp.

+ Thực hiện giao dịch theo tiêu chuẩn của đơn vị về tốc độ và dịch vụ khách hàng.

+ Thực hiện việc cân đối chính xác giữa tổng số tiền theo ghi chép trên máy tính hay chứng từ vào cuối ca và tổng số tiền thực tế đã thu được.

+ Xem xét hoặc báo cáo sự khác biệt khi đối chiếu các khoản tiền theo phạm vi trách nhiệm cá nhân.

+ Thực hiện việc ghi chép theo đúng quy trình của đơn vị.

(5) Duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích mục đích của lưu trữ và khôi phục thông tin được yêu cầu.

+ Liệt kê các hệ thống thông tin khác nhau và tính năng của chúng.

+ Giải thích vấn đề gặp phải với hệ thống thông tin và người cần được báo cáo.

+ Trình bày quy định chung về nghiệp vụ văn phòng (đặt tên tài liệu, sắp xếp, bảo quản, duy trì tài liệu)

+ Liệt kê các phương pháp được sử dụng để thu thập thông tin được yêu cầu.

+ Mô tả quy trình phải tuân theo khi tiếp cận hệ thống thông tin.

+ Mô tả yêu cầu bảo mật và an ninh thông tin của đơn vị.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đọc và xác định rõ các hướng dẫn và quy trình kỹ thuật.

+ Sử dụng máy tính và các hệ thống lưu trữ, bảo mật thông tin.

+ Thu thập thông tin và sắp xếp các tài liệu hiện hành.

+ Cập nhật hệ thống thông tin, tài liệu, loại bỏ các tài liệu cũ theo quy định.

+ Khôi phục thông tin.

+ Thực hiện và duy trì hệ thống ghi chép và lưu trữ sẵn có.

+ Ghi chép, làm báo cáo về xử lý khôi phục thông tin và thống kê tài liệu.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Cẩn thận trong việc thu thập và lưu trữ thông tin.

+ Thực hiện các quy trình của đơn vị để duy trì bảo mật và an toàn thông tin.

+ Tuân theo quy trình tiếp cận hệ thống thông tin của đơn vị.

+ Duy trì hệ thống ghi chép và lưu trữ thông tin.

+ Sắp xếp tài liệu mới vào đúng vị trí và thư mục quy định.

+ Lưu trữ, loại bỏ và cập nhật các tài liệu cũ để có chỗ cho các tài liệu hiện tại.

+ Đảm bảo tài liệu được lưu trữ trong điều kiện tốt và ở đúng vị trí.

+ Tách biệt tài liệu mật với tài liệu thông thường và việc tiếp cận tài liệu chỉ áp dụng với những người được chỉ định.

+ Đảm bảo bất cứ lúc nào đều có thể tìm thấy tập tin tài liệu đã được phát ra.

(6) Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp

- Yêu cầu kiến thức

+ Nhận thức tầm quan trọng của sức khỏe và an toàn ở nơi làm việc.

+ Trình bày và cập nhật các quy định, văn bản pháp lý liên quan tới sức khỏe và an toàn.

+ Trình bày cách thức phổ biến văn bản chính sách về sức khỏe và an toàn tới người lao động trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân và những bên liên quan;

+ Liệt kê các loại nguy cơ và rủi ro có thể nảy sinh đối với sức khỏe và an toàn.

+ Mô tả cách thức và địa điểm cần xác định nghĩa vụ và trách nhiệm cá nhân dưới góc độ pháp luật về sức khỏe và an toàn.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đọc hiểu các chính sách về sức khỏe và an toàn.

+ Áp dụng các hướng dẫn về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp.

+ Sử dụng các thiết bị làm việc theo yêu cầu an toàn nghề nghiệp.

+ Tham vấn về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp.

+ Báo cáo các vấn đề phát sinh liên quan đến sức khỏe và an toàn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Đảm bảo hiểu rõ chính sách về sức khỏe và an toàn của đơn vị.

+ Thực hiện và tuân thủ nghiêm túc theo chính sách qui định về an toàn.

+ Chịu trách nhiệm với các hành vi thiếu an toàn.

(7) Tiếp nhận và xử lý phàn nàn

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày tầm quan trọng của giải quyết phàn nàn đối với khách hàng, đối tác….

+ Liệt kê yếu tố cần xem xét khi xử lý phàn nàn của khách hàng;

+ Giải thích cách ghi lại lời phàn nàn;

+ Trình bày quy trình kiểm tra thông tin khi xử lý phàn nàn

+ Giải thích cách ghi sổ hay cách lưu lời phàn nàn theo đúng quy trình.

+ Giải thích quá trình giải quyết vấn đề cho khách và thông báo với khách về kết quả điều tra phàn nàn.

+ Giải thích quy trình chuyển tiếp để giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng.

+ Mô tả các kiểu phàn nàn thông thường.

+ Mô tả quy trình xử lý một phàn nàn cơ bản.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Tiếp nhận đầy đủ các thông tin về phàn nàn.

+ Lắng nghe tích cực để đảm bảo nhận được chính xác các phàn nàn của khách.

+ Xác định cách thức giải quyết hiệu quả xử lý phàn nàn

+ Giao tiếp bằng lời hiệu quả với khách.

+ Nhờ hỗ trợ giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng.

+ Ghi chép, báo cáo về phàn nàn của khách và kết quả xử lý phàn nàn.

+ Đàm phán và xử lý vấn đề phù hợp.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Cẩn thận trong quá trình tiếp nhận và xử lý phàn nàn.

+ Giao tiếp lịch sự, thân thiện với khách.

+ Chủ động, trách nhiệm trong xử lý phàn nàn.

+ Xử lý phàn nàn theo chuẩn mực, chính sách và quy trình của đơn vị.

+ Chuyển lời phàn nàn đến đúng người để họ tiếp tục giải quyết theo đúng phạm vi trách nhiệm của cá nhân.

(8) Sử dụng ngoại ngữ chuyên ngành

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả các công việc, kiến thức liên quan đến chuyên ngành bằng ngoại ngữ thành thạo

+ Trình bày các thuật ngữ chuyên ngành bằng ngoại ngữ

+ Liệt kê được những nội dung liên quan đến các thuật ngữ bằng ngoại ngữ chuyên dùng về tài chính, ngân hàng, giao dịch, thanh toán, tiền tệ, quan hệ công nợ, giải đáp các thắc mắc khiếu nại về sản phẩm dịch vụ, thái độ phục vụ của nhân viên...;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng được thuật ngữ bằng ngoại ngữ chuyên dùng về tài chính, ngân hàng, giao dịch, thanh toán, tiền tệ, quan hệ công nợ, giải đáp các thắc mắc khiếu nại về sản phẩm dịch vụ, thái độ phục vụ của nhân viên...;

+ Đọc và viết được các tài liệu chuyên ngành bằng ngoại ngữ;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong văn minh, lịch sự, thân thiện trong giao tiếp tiếng Anh với người nước ngoài;

+ Tự tin, khiêm tốn lịch sự trong giao tiếp tiếng Anh.

+ Có ý thức thường xuyên rèn luyện tiếng Anh với các đồng nghiệp trong doanh nghiệp, tự học nâng cao trình độ trong mọi điều kiện nếu có thể (tại nhà, trên internet, đang đi công tác...);

+ Khả năng giao tiếp ngoại ngữ thành thạo, nắm vững các từ ngữ chuyên môn trọng tâm là chuyên ngành

(9) Vận dụng kiến thức về du lịch phục vụ công việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Tổng hợp về các vấn đề kinh tế, chính trị, xã hội, văn hóa và các ngành khoa học liên quan ứng dụng trong du lịch

+ Trình bày được các xu hướng đương đại trong ngành du lịch;

+ Trình bày kiến thức về nghiên cứu khoa học du lịch;

+ Hiểu, phân tích, đánh giá và vận dụng được những phương pháp nghiên cứu khoa học nói chung và ứng dụng trong du lịch nói riêng, từ những phương pháp truyền thống định tính đến những phương pháp hiện đại có sử dụng các công cụ, thiết bị, phần mềm tin học.

+ Mô tả được môi trường kinh doanh, hoạch định chính sách kinh doanh du lịch

- Yêu cầu kỹ năng

+ Cập nhật, ứng dụng công nghệ thông tin, sử dụng thành thạo các phần mềm phục vụ chuyên ngành du lịch;

+ Khả năng lập kế hoạch, đặt mục tiêu, định hướng hành động cho nghề nghiệp bản thân trong tương lai và trong ngành du lịch.

+ Biết sắp xếp, giám sát, điều hành công việc đảm bảo nguyên tắc, quy trình làm việc

+ Vận dụng được kỹ năng thực hành hướng dẫn, tổ chức sự kiện.

+ Phân tích, đánh giá được tác động đa chiều của hoạt động du lịch lên môi trường, văn hóa, xã hội;

+ Đánh giá được bối cảnh lịch sử và văn hóa dân tộc để tiếp cận phù hợp trong nghiên cứu và kinh doanh du lịch.

+ Phân tích vấn đề và mối tương quan giữa các vấn đề trong lĩnh vực du lịch;

+ Cập nhật thông tin về các vấn đề liên quan đến lĩnh vực du lịch cũng như xu hướng, chính sách phát triển du lịch trong và ngoài nước

+ Thu thập, tổng hợp, phân tích, xử lý thông tin du lịch;

+ Phân tích và đánh giá được các vấn đề, giá trị và xu hướng của du lịch trong thời kỳ mới và bối cảnh kinh tế toàn cầu

+ Áp dụng linh hoạt khi giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ với khách hàng, đồng nghiệp, và đối tác trong thực tiễn nghề.

+ Áp dụng linh hoạt các kỹ năng giao tiếp kinh doanh qua thư điện tử và các phương tiện truyền thông.

+ Sử dụng thành thạo kỹ năng thuyết trình trước khách hàng, đồng nghiệp và đối tác

+ Phân tích được hành vi ứng xử, kỹ năng của các đối tượng giao tiếp, làm việc trong các lĩnh vực khác nhau của ngành

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có năng lực dẫn dắt về chuyên môn, nghiệp vụ đã được đào tạo; có sáng kiến trong quá trình thực hiện nhiệm vụ được giao

+ Có khả năng tự định hướng, thích nghi với các môi trường làm việc khác nhau

+ Tự học tập, tích lũy kiến thức, kinh nghiệm, nghiên cứu để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ

+ Có khả năng đưa ra được kết luận về các vấn đề chuyên môn, nghiệp vụ thông thường và một số vấn đề phức tạp về mặt kỹ thuật

+ Có năng lực lập kế hoạch, điều phối, phát huy trí tuệ

c) Các năng lực chuyên môn:

(1) Thực hiện kế hoạch bán hàng

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích tầm quan trọng của việc thiết lập mục tiêu doanh số trong thực hiện kế hoạch bán hàng;

+ Nhận biết các thay đổi trong kế hoạch bán hàng;

+ Xác định khả năng của tổ chức trong việc thực hiện kế hoạch bán hàng hiệu quả;

+ Xác định hoạt động mua sắm của khách hàng và sự tác động đến hoạt động bán hàng được đề xuất;

+ Giải thích sự đa dạng của các kênh bán hàng khác nhau trên thị trường;

+ Trình bày các khía cạnh khác nhau các dịch vụ trong du lịch và ảnh hưởng của chúng đến việc quyết định các kênh mua sản phẩm dịch vụ du lịch khác nhau trên thị trường;

+ Giải thích tầm quan trọng của việc đánh giá đúng các phương pháp bán hàng hiệu quả;

+ Liệt kê các phương pháp bán hàng;

+ Phân tích hiệu quả và chi phí của từng phương pháp bán hàng;

+ Trình bày cách thức triển khai hiệu quả nguồn lực bán hàng;

+ Liệt kê các công cụ đánh giá sự thành công của kế hoạch bán hàng;

+ Liệt kê các phương pháp tiếp cận để tham vấn và giao tiếp với lực lượng bán hàng liên quan đến việc xây dựng kế hoạch;

+ Mô tả về nguồn lực sẵn có để thực hiện kế hoạch bán hàng.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đánh giá được vai trò của doanh số; yêu cầu của khách hàng và phương pháp bán hàng; kết quả thực hiện kế hoạch bán hàng;

+ Xác định và chi tiết hóa mục tiêu bán hàng;

+ Thống kê những vấn đề trọng tâm của kế hoạch bán hàng;

+ Xác định mối liên hệ và các kênh bán hàng hiệu quả.

+ Xác định, định hướng bán hàng trong phạm vi quyền hạn;

+ Thống kê, tính toán, tổng hợp và so sánh chi phí và hiệu quả;

+ Triển khai vận dụng các nguồn lực một cách hiệu quả đúng theo kế hoạch và lộ trình bán hàng;

+ Soạn thảo được kế hoạch bán hàng;

+ Áp dụng kỹ năng giao tiếp, ứng xử, thuyết trình trong việc bán sản phẩm du lịch

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ làm việc nghiêm túc, cẩn thận trong quá trình thực hiện công việc, rèn luyện ý thức trách nhiệm cao trong công tác bảo vệ môi trường và thực hành du lịch có trách nhiệm.

+ Biết các yêu cầu quy phạm pháp luật, quy định, yêu cầu đạo đức và trách nhiệm xã hội của tổ chức và lĩnh vực hoạt động.

+ Có khả năng tiếp nhận, ghi chép và chuyển tải thông tin theo yêu cầu.

+ Đảm bảo hiểu và tuân thủ theo những hướng dẫn và quy định của tổ chức.

+ Có khả năng duy trì tốt các quy trình về an ninh và bảo mật thông tin; khả năng tiếp cận và ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 vào trong công việc.

+ Hình thành tác phong chuyên nghiệp, hiệu quả.

(2) Đàm phán và chốt đơn hàng

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được tầm quan trọng của đàm phán thương lượng với đối tác và nhà cung cấp trong triển khai thực hiện kế hoạch bán hàng;

+ Liệt kê được mục đích, yêu cầu cần đạt được của những lần thực hiện đàm phán thương lượng;

+ Trình bày được những tài liệu, thông tin cần chuẩn bị trước khi tiến hành đàm phán, thương lượng;

+ Liệt kê được danh sách các đối tác, nhà cung cấp có uy tín, chất lượng để tiến hành đàm phán thương lượng;

+ Trình bày được kỹ thuật đàm phán và chốt đơn hàng;

+ Phân tích yêu cầu của các quá trình thanh toán bằng nhiều hình thức khác nhau;

+ Mô tả được quy tắc ứng xử, quy trình đàm phán thương lượng có kết quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đánh giá được các chỉ tiêu quan trọng khi tiến hành đàm phán thương lượng với đối tác, nhà cung cấp;

+ Phân tích được mối quan hệ giữa giá cung cấp với số lượng sản phẩm dịch vụ phục vụ khách hàng trong từng thời vụ kinh doanh;

+ Sử dụng được mối quan hệ liên kết tiếp thị, kinh doanh đồng thương hiệu, tìm kiếm các đối tác, nhà cung cấp chiến lược trong kinh doanh;

+ Thực hiện được những thỏa thuận hợp tác cung cấp sản phẩm dịch vụ;

+ Thực hiện được kỹ thuật đàm phán và chốt đơn hàng;

+ Soạn thảo được các hợp đồng kinh tế cung cấp dịch vụ, liên kết tiếp thị, kinh doanh đầy đủ các nội dung theo quy định của pháp luật;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ làm việc nghiêm túc, cẩn thận trong quá trình thực hiện công việc, rèn luyện ý thức trách nhiệm cao trong công tác bảo vệ môi trường và thực hành du lịch có trách nhiệm.

+ Biết các yêu cầu quy phạm pháp luật, quy định, yêu cầu đạo đức và trách nhiệm xã hội của tổ chức và lĩnh vực hoạt động.

+ Có khả năng tiếp nhận, ghi chép và chuyển tải thông tin theo yêu cầu.

+ Đảm bảo hiểu và tuân thủ theo những hướng dẫn và quy định của tổ chức.

+ Có khả năng duy trì tốt các quy trình về an ninh và bảo mật thông tin; khả năng tiếp cận và ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 vào trong công việc.

+ Hình thành tác phong chuyên nghiệp, hiệu quả.

(3) Xử lý tình huống trong quá trình thực hiện bán sản phẩm dịch vụ du lịch

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc xử lý tình huống trong quá trình thực hiện bán sản phẩm dịch vụ du lịch;

+ Liệt kê các yếu tố xem xét khi xử lý tình huống;

+ Liệt kê được các tình huống xảy ra trong quá trình thực hiện bán sản phẩm dịch vụ du lịch;

+ Giải thích quá trình giải quyết vấn đề cho khách và thông báo cho khách;

+ Giải thích được các kỹ năng giao tiếp cần thiết cho việc xử lý tình huống;

+ Trình bày được các kiến thức về sản phẩm dịch vụ du lịch, các chế độ, chính sách, khuyến mãi, hậu mãi, giá….

+ Mô tả được xử lý tình huống trong quá trình thực hiện bán sản phẩm dịch vụ du lịch.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đánh giá cụ thể chính xác mức độ các tình huống xảy ra trong quá trình thực hiện bán sản phẩm dịch vụ du lịch;

+ Thực hiện kế hoạch hỗ trợ khách hàng và chăm sóc khách hàng, đáp ứng các yêu cầu về phục vụ khách hàng;

+ Xử lý được các tình huống về việc xử lý tình huống trong quá trình thực hiện bán sản phẩm dịch vụ du lịch.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ làm việc nghiêm túc, cẩn thận trong quá trình thực hiện công việc, rèn luyện ý thức trách nhiệm cao trong công tác bảo vệ môi trường và thực hành du lịch có trách nhiệm.

+ Biết các yêu cầu quy phạm pháp luật, quy định, yêu cầu đạo đức và trách nhiệm xã hội của tổ chức và lĩnh vực hoạt động.

+ Có khả năng tiếp nhận, ghi chép và chuyển tải thông tin theo yêu cầu.

+ Đảm bảo hiểu và tuân thủ theo những hướng dẫn và quy định của tổ chức.

+ Có khả năng duy trì tốt các quy trình về an ninh và bảo mật thông tin; khả năng tiếp cận và ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 vào trong công việc.

+ Hình thành tác phong chuyên nghiệp, hiệu quả.

(4) Sử dụng phương tiện truyền thông số, điện tử để chào bán tới khách hàng mục tiêu

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày vai trò của các phương tiện truyền thông kỹ thuật số, điện tử và vị trí của chúng trong chiến lược kinh doanh;

+ Liệt kê các hình thức chủ yếu của các phương tiện truyền thông kỹ thuật số, điện tử;

+ Liệt kê các sản phẩm dịch vụ của đơn vị có liên quan đến chương trình truyền thông kỹ thuật số, điện tử;

+ Giải thích tầm quan trọng của việc xác định mục tiêu trong các chương trình truyền thông điện tử kỹ thuật số và phương pháp thực hiện các mục tiêu;

+ Liệt kê những hướng dẫn của đơn vị tác động đến các chương trình truyền thông kỹ thuật số điện tử;

+ Liệt kê các nguyên tắc bảo vệ dữ liệu áp dụng cho các chương trình truyền thông kỹ thuật số điện tử;

+ Xác định các nguồn cơ bản của danh mục dữ liệu sử dụng trong việc xác định mục tiêu liên quan tới khách hàng;

+ Liệt kê các hệ thống thu thập dữ liệu và báo cáo điển hình thích hợp cho chương trình truyền thông kỹ thuật số điện tử;

+ Mô tả phương pháp đo lường sự tác động của chương trình truyền thông kỹ thuật số điện tử;

+ Mô tả phương pháp quản lý cơ sở dữ liệu phương tiện truyền thông kỹ thuật số/điện tử;

+ Mô tả quy trình báo cáo trong đơn vị và những người quan trọng cần được thông báo.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Tính toán nguồn lực cần thiết cho từng giai đoạn thực hiện kế hoạch;

+ Nắm bắt các thông tin chi tiết khách hàng và lập hồ sơ khách hàng kèm theo quá trình mua hàng;

+ Phân tích, đánh giá nhu cầu thông tin của công chúng;

+ Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn và chính xác;

+ Sử dụng các hệ thống thu thập dữ liệu và báo cáo điển hình thích hợp cho chương trình truyền thông kỹ thuật số điện tử;

+ Quản lý cơ sở dữ liệu về khách hàng mục tiêu;

+ Sử dụng phần mềm quản lý cơ sở dữ liệu;

+ Sử dụng các phương tiện liên lạc hiệu quả (email, điện thoại, thư,…).

+ So sánh quá trình thực hiện với kế hoạch và ngân sách đã phê duyệt.

+ Theo dõi, cập nhật thông tin phản hồi;

+ Duy trì bảo mật dữ liệu;

+ Cập nhật hồ sơ liên quan;

+ Bảo vệ dữ liệu áp dụng cho các chương trình truyền thông kỹ thuật số.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nhận biết tầm quan trọng về việc áp dụng cho các chương trình truyền thông kỹ thuật số/điện tử trong hoạt động bán hàng.

+ Có khả năng duy trì tốt các quy trình về an ninh và bảo mật thông tin.

+ Có khả năng tiếp cận và ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 vào trong công việc.

+ Hình thành tác phong chuyên nghiệp, hiệu quả.

(5) Giới thiệu và bán các sản phẩm

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được khái niệm, mục tiêu tiếp thị và bán hàng;

+ Liệt kê các tính năng và lợi ích của sản phẩm và dịch vụ;

+ Giải thích các nguyên tắc tiếp thị và bán hàng tại chỗ;

+ Trình bày được kiến thức về phương thức bán hàng;

+ Nhận biết nhu cầu của khách hàng;

+ Giải thích các loại giá bán sản phẩm du lịch;

+ Trình bày các kỹ thuật quảng bá và chào bán sản phẩm;

+ Xác định mục tiêu của việc giới thiệu và bán sản phẩm;

+ Liệt kê các thiết bị và tài liệu, thông tin cần chuẩn bị cho việc giới thiệu và bán sản phẩm;

+ Giải thích các cách thức sử dụng hiệu quả kỹ năng bán hàng và thuyết phục khách hàng;

+ Liệt kê các dụng cụ trực quan cần chuẩn bị cho việc giới thiệu và bán sản phẩm.

+ Xác định được các kỹ năng giao tiếp cần thiết cho việc giới thiệu và bán sản phẩm;

+ Liệt kê các tình huống bất ngờ dễ xảy ra cũng như cách dự đoán và phòng tránh chúng;

+ Xác định mục tiêu của việc bán hàng qua điện thoại;

+ Ghi nhớ các kỹ năng sử dụng điện thoại;

+ Liệt kê các nhiệm vụ chính cần phải thực hiện công tác bán hàng qua điện thoại;

+ Giải thích các cách thức sử dụng hiệu quả kỹ năng bán hàng qua điện thoại;

+ Giải thích cách xử lý khi khách từ chối mua hàng;

+ Trình bày kỹ thuật đàm phán và chốt đơn hàng;

+ Phân tích các yếu tố khi giới thiệu sản phẩm cho khách;

+ Phân tích yêu cầu của quá trình thanh toán bằng nhiều hình thức;

+ Mô tả đặc điểm của sản phẩm, dịch vụ của ngành du lịch.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Nắm bắt xu hướng của xã hội và tâm lý của khách hàng;

+ Giao tiếp bằng lời hiệu quả;

+ Sử dụng được kỹ năng bán hàng qua điện thoại;

+ Đánh giá mức độ quan tâm của khách hàng trong quá trình bán hàng;

+ Tư vấn cho khách hàng và trả lời câu hỏi của khách;

+ Soạn thảo các văn bản hợp đồng dịch vụ du lịch;

+ Tính toán giá bán, giá trị hợp đồng dịch vụ;

+ Thực hiện thanh toán bán hàng;

+ Giới thiệu đầy đủ các đặc tính và lợi ích của các sản phẩm đến từng cá nhân hay nhóm khách hàng;

+ Giải thích với khách hàng cách thức mua và thanh toán;

+ Sử dụng hiệu quả các phần mềm và công cụ trực quan để hỗ trợ cho việc thuyết trình, giới thiệu sản phẩm;

+ Ứng dụng được các kỹ thuật bán hàng và chốt đơn hàng;

+ Xử lý linh hoạt các tình huống trong quá trình bán hàng/giao tiếp khách hàng;

+ Xử lý các tình huống phản bác thông thường của khách.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tích cực, hợp tác trong việc giới thiệu và bán sản phẩm.

+ Có trách nhiệm trong việc tư vấn cho khách hàng về sản phẩm dịch vụ

+ Gợi ý cho khách hàng các sản phẩm hướng tới du lịch bền vững, có trách nhiệm

+ Thường xuyên duy trì sự ngăn nắp và sạch sẽ của khu vực làm việc.

+ Hình thành tác phong chuyên nghiệp, hiệu quả.

(6) Cung cấp dịch vụ khách hàng

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê các chính sách và quy trình về tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng;

+ Hiểu rõ nhu cầu và mong muốn của khách hàng và các nguồn lực của đơn vị;

+ Trình bày vai trò của công nghệ thông tin và các gói phần mềm có sẵn được sử dụng để hỗ trợ bán hàng và cung cấp dịch vụ khách hàng hiệu quả;

+ Nhận thức về kế hoạch hoạt động bán hàng của đơn vị;

+ Trình bày cách thiết lập kế hoạch bán hàng cho khách hàng mục tiêu;

+ Trình bày cách thức tham vấn để thực hiện các hoạt động hỗ trợ/dịch vụ khách hàng, đáp ứng nhu cầu của khách hàng;

+ Liệt kê các mục tiêu cụ thể về việc cung cấp dịch vụ khách hàng;

+ Giải thích sự đóng góp chung của các đội bán hàng trong việc cung cấp dịch vụ khách hàng hiệu quả.

+ Trình bày cách thức xây dựng báo cáo bán hàng;

+ Hiểu rõ mối quan hệ với khách hàng và phương pháp đánh giá mối quan hệ;

+ Xác định các rào cản tiềm tàng đối với sự thành công của hoạt động bán hàng;

+ Xác định tầm quan trọng của việc tăng trưởng doanh số bán hàng.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng;

+ Duy trì các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng;

+ Theo dõi các góp ý của khách hàng về sản phẩm dịch vụ;

+ Lưu trữ dữ liệu khách hàng;

+ Sử dụng các phương pháp thích hợp để nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng.

+ Lập được các báo cáo liên quan đến công tác bán hàng và chăm sóc khách hàng;

+ Xử lý yêu cầu và vấn đề của khách hàng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

+ Nghiêm túc trong quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.

+ Biết yêu cầu, tiêu chuẩn, kết quả đối với công việc hoặc công việc có liên quan.

+ Hình thành tác phong chuyên nghiệp.

(7) Chăm sóc khách hàng

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích tầm quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng;

+ Giải thích cách xác định nguồn lực bền vững và cách đảm bảo sử dụng có hiệu quả các nguồn lực khi cung cấp dịch vụ khách hàng;

+ Giải thích tầm quan trọng của việc đảm bảo được những tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng mà nhân viên bán hàng cần thực hiện và mức độ tự chủ trong việc đáp ứng yêu cầu cũng như xử lý vấn đề của khách hàng;

+ Giải thích tầm quan trọng của việc chịu trách nhiệm giải quyết các yêu cầu và vấn đề của khách hàng;

+ Giải thích tầm quan trọng của việc thông báo cho khách hàng về hành động đang thực hiện để giải quyết yêu cầu của khách;

+ Mô tả cách thức nhân viên bán hàng thường thực hiện để giải quyết những yêu cầu và/hoặc vấn đề của khách hàng;

+ Giải thích tầm quan trọng của việc khuyến khích khách hàng cho ý kiến phản hồi về tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng;

+ Giải thích cách đánh giá các tiêu chuẩn phục vụ khách hàng, những yêu cầu và vấn đề của khách hàng, những ý kiến phản hồi của khách hàng;

+ Rà soát các loại dữ liệu dịch vụ khách hàng có sẵn và trình bày cách thức phân tích các dữ liệu;

+ Mô tả cách thức thực hiện các chương trình chăm sóc khách;

+ Mô tả cách thức thiết lập những tiêu chuẩn chăm sóc khách hàng.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng;

+ Thực hiện chính sách chăm sóc khách hàng của đơn vị;

+ Duy trì các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng và chăm sóc khách hàng;

+ Theo dõi các góp ý của khách hàng về sản phẩm dịch vụ;

+ Lưu trữ dữ liệu khách hàng;

+ Sử dụng các phương pháp thích hợp để nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng.

+ Lập được các báo cáo có liên quan đến công tác bán hàng và chăm sóc khách hàng;

+ Xử lý yêu cầu và vấn đề của khách hàng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nghiêm túc trong quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.

+ Biết yêu cầu, tiêu chuẩn, kết quả đối với công việc hoặc công việc có liên quan.

+ Hình thành tác phong chuyên nghiệp.

(8) Tham gia tổ chức các sự kiện/hoạt động giới thiệu các sản phẩm dịch vụ

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được kiến thức về cách tổ chức các sự kiện du lịch;

+ Giải thích tầm quan trọng trong việc phối hợp chuẩn bị tổ chức các sự kiện/hoạt động giới thiệu sản phẩm dịch vụ;

+ Xác định mục tiêu của các sự kiện giới thiệu sản phẩm dịch vụ;

+ Liệt kê các tài liệu cần có trong hồ sơ giới thiệu sản phẩm hoặc bán hàng;

+ Liệt kê các thiết bị, dụng cụ trực quan cần chuẩn bị cho sự kiện;

+ Liệt kê các nguồn tài liệu liên quan;

+ Giải thích các kỹ năng giao tiếp cần thiết cho tổ chức các sự kiện sự kiện giới thiệu sản phẩm dịch vụ;

+ Giải thích các cách thức sử dụng hiệu quả kỹ năng diễn thuyết trước đám đông trong các sự kiện quảng bá;

+ Mô tả sơ đồ bố trí, tổ chức sự kiện;

+ Liệt kê các tiêu chuẩn trưng bày theo sản phẩm của đơn vị;

+ Mô tả được cách trưng bày sản phẩm chuyên nghiệp, tạo hình ảnh với khách hàng tiềm năng;

+ Giải thích cách làm của từng hoạt động đối với bán hàng;

+ Mô tả được các hoạt động tiếp thị du lịch với khách hàng.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Triển khai tổ chức sự kiện/hoạt động giới thiệu sản phẩm dịch vụ;

+ Phối hợp tổ chức sự kiện nội bộ đơn vị;

+ Sử dụng được các trang thiết bị, công cụ dụng cụ cần có để chuẩn bị một sự kiện cụ thể;

+ Vận dụng kiến thức về tâm lý khách hàng để áp dụng các hoạt động phù hợp;

+ Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cần thiết cho tổ chức sự kiện;

+ Triển khai thông tin đến khách hàng;

+ Xử lý các phản hồi của khách hàng chuyên nghiệp để tạo uy tín và thương hiệu;

+ Đánh giá mức độ thành công của sự kiện;

+ Sử dụng thành thạo phần mềm quản lý khách hàng để nắm các số liệu, báo cáo doanh thu.

+ Soạn thảo văn bản, thao tác tốt trên máy tính và các phần mềm quản lý theo yêu cầu công việc (Excel, Powerpoint…)

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nghiêm túc, cẩn thận trong quá trình phối hợp tổ chức sự kiện/hoạt động xúc tiến quản bá sản phẩm của đơn vị.

+ Biết yêu cầu, tiêu chuẩn, kết quả đối với công việc hoặc công việc có liên quan.

+ Có tác phong chuyên nghiệp khi thuyết trình sản phẩm.

+ Có thái độ rõ ràng, phân tích sản phẩm kỹ lưỡng và trả lời các câu hỏi trong phạm vi cho phép.

+ Hình thành tác phong lắng nghe, tìm hiểu, quyết định và chịu trách nhiệm về công việc được giao.

+ Có thái độ chăm chỉ, cẩn thận, biết cách quản lý, sắp xếp công việc, rèn luyện ý thức trách nhiệm cao.

+ Đoàn kết, chia sẻ và có tình thần cầu thị khi lắng nghe phản hồi khách hàng và truyền đạt cho nội bộ.

(9) Lập báo cáo kết quả thực hiện công việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Đọc, phân tích và xử lý thông tin, dữ liệu đưa vào báo cáo kết quả thực hiện công việc;

+ Mô tả các bước thực hiện khi soạn thảo báo cáo thực hiện công việc;

+ Liệt kê các quy định về văn thư lưu trữ;

+ Mô tả cách thức vận hành máy vi tính và các loại trang thiết bị văn phòng;

+ Xác định chuẩn ngữ pháp Tiếng Việt và Tiếng Anh thương mại trong quá trình soạn thảo hợp đồng.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo máy vi tính và các thiết bị văn phòng;

+ Vận dụng hiệu quả kỹ năng sử dụng ngôn từ và tư duy logic trong quá trình soạn thảo các loại văn bản, báo cáo;

+ Thực hiện tốt công tác lưu trữ văn bản, báo cáo.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ làm việc nghiêm túc trong quá trình thực hiện công việc, cẩn thận trong việc soạn thảo các hợp đồng thương mại; rèn luyện ý thức trách nhiệm cao trong công tác bảo vệ môi trường và thực hành du lịch có trách nhiệm.

+ Có khả năng làm việc độc lập, làm việc theo nhóm; có khả năng tiếp nhận, ghi chép và chuyển thông tin theo yêu cầu; biết được yêu cầu, tiêu chuẩn, kết quả đối với công việc hoặc công việc có liên quan; chịu trách nhiệm đối với kết quả công việc của mình. Đảm bảo hiểu và tuân thủ theo những hướng dẫn và qui định của tổ chức; có khả năng duy trì tốt các qui trình về an ninh và bảo mật thông tin, chấp hành tốt các qui định của pháp luật liên quan đến ngành nghề; khả năng tiếp cận và ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 vào trong công việc.

+ Hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp, có trách nhiệm.

5. Quản lý hoạt động tiếp thị

5.1. Mô tả vị trí việc làm

Đây là công việc của người tiếp thị thực hiện để phân tích đặc điểm, nhu cầu, thị hiếu của thị trường, xác định thị trường và khách hàng trọng điểm của doanh nghiệp, xây dựng được kế hoạch tiếp thị phù hợp với thị trường; đánh giá được tình hình thực hiện kế hoạch tiếp thị, rút ra được những ưu, khuyết điểm, xác định được các sản phẩm dịch vụ tạo ra lợi thế cạnh tranh, xây dựng được hệ thống kênh phân phối, kích cầu du lịch, tạo ra mối quan hệ kết nối giữa sản phẩm dịch vụ và sự cảm nhận của du khách, xây dựng lòng trung thành của khách hàng đối với sản phẩm của doanh nghiệp trên thị trường trọng điểm.

Những phần việc chính của người làm công tác quản lý hoạt động tiếp thị gồm: Lập kế hoạch và triển khai hoạt động nghiên cứu thị trường, lập và triển khai kế hoạch tiếp thị quảng cáo, tổ chức thực hiện và giám sát các hoạt động tiếp thị quảng cáo, phân tích đánh giá hiệu quả các chương trình hoạt động tiếp thị quảng cáo, lựa chọn đối tác cung cấp dịch vụ tiếp thị quảng cáo, tuyển chọn đào tạo đánh giá và quản lý nhân sự, quản lý và lập kế hoạch phân bổ các nguồn lực được giao để thực hiện nhiệm vụ tiếp thị hiệu quả cho tổ chức.

5.1.1. Kiến thức

- Giải thích được các số liệu thống kê, căn cứ để phân tích xây dựng kế hoạch tiếp thị;

- Liệt kê được các tiêu chí cần thu thập trong các biểu mẫu khảo sát thị trường;

- Liệt kê được những ý kiến đóng góp về nhu cầu, mong muốn chất lượng sản phẩm của khách hàng, công cụ tiếp thị kỹ thuật số, công cụ đánh giá hiệu quả hoạt động tiếp thị;

- Trình bày được báo cáo kết quả khảo sát thị trường phân tích hiệu quả của từng sản phẩm dịch vụ, tác động của chính sách giá đối với mục tiêu cạnh tranh;

- Trình bày được: hình thức bán hàng trực tuyến, giải pháp hiệu quả trong phát triển thương hiệu, bảo vệ thương hiệu; vai trò, vị trí, tầm quan trọng của tiếp thị kỹ thuật số;

- Trình bày được tiềm năng, thế mạnh của tài nguyên du, sản phẩm du lịch;

- Mô tả được chức năng, nhiệm cụ thể của nhân viên tham gia khảo sát thị trường, từng điểm kinh doanh trong hệ thống phân phối;

- Mô tả được ưu, nhược điểm các hình thức quảng cáo phổ biến, hình thức khuyến mại, tổ chức bán hàng, chương trình khuyến mại, quy trình phát triển hệ thống chăm sóc khách hàng;

- Mô tả được kế hoạch: quản lý tiếp thị kỹ thuật số, chương trình khuyến mại, ký kết hợp đồng hợp tác, mục tiêu chi tiêu của ngân sách tiếp thị;

- Mô tả được mục đích của đánh giá hiệu quả, báo cáo hoạt động tiếp thị;

- Phân tích, so sánh và đánh giá được: các số liệu thống kê, tâm lý, hành vi tiêu dùng của khách hàng, dự báo được xu hướng phát triển thị trường;

- Phân tích được chủ trương chính sách của Nhà nước đối với ngành du lịch, xu hướng phát triển của sản phẩm dịch vụ;

- Phân tích được hiệu quả quan hệ công chúng; những quy định của Luật du lịch, Luật sở hữu trí tuệ, Luật thương mại, Luật thuế, Luật an ninh mạng, Luật tài chính kế toán...;

- Đánh giá được ưu, nhược điểm của các chỉ tiêu tiếp thị số, quyền lợi của nhà tài trợ, các phần mềm, ứng dụng, hình thức tiếp thị phù hợp ngân sách tiếp thị;

- Đánh giá được tiềm năng, thế mạnh nguồn lực của doanh nghiệp, ưu điểm của việc triển khai, duy trì mối quan hệ nội bộ trong doanh nghiệp;

- Tổ chức được hệ thống chăm sóc khách hàng thân thiết, hình thức tài trợ giải thưởng, tăng cường thông tin nội bộ;

- Sử dụng được các mối quan hệ của doanh nghiệp với: các hiệp hội ngành nghề du lịch, chính quyền địa phương, cơ quan quản lý du lịch...

5.1.2. Kỹ năng

- Lập kế hoạch tiếp thị, cập nhật được danh mục các sản phẩm dịch vụ, sự biến động của giá cả tác động đến sức mua của thị trường;

- Thực hiện được kế hoạch, quy trình, biểu mẫu khảo sát thị trường, làm việc theo nhóm;

- Thực hiện chính sách chiêu thị cho sản phẩm du lịch theo yêu cầu thực tế của thị trường;

- Giám sát được quy trình xây dựng sản phẩm dịch vụ, xây dựng giá, xây dựng kênh phân phối;

- Thực hiện kế hoạch truyền thông, tiếp thị cho sản phẩm dịch vụ, quản lý thương hiệu;

- Thực hiện chăm sóc khách hàng;

- Thực hiện kế hoạch tiếp thị số, xử lý kịp thời những thông tin tiêu cực trên các phương tiện truyền thông kỹ thuật số;

- Thực hiện kế hoạch thông tin nội bộ, triển khai nội quy sinh hoạt, quy chế hoạt động của doanh nghiệp,

- Thực hiện thu thập ý kiến của các đối tác, đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng,

- Xử lý được các tình huống xảy ra trong quá trình triển khai thực hiện kế hoạch chiến lược tiếp thị;

- Phối hợp cơ quan quản lý nhà nước thực hiện chương trình xúc tiến quảng bá điểm đến du lịch, làm phong phú sản phẩm dịch vụ;

- Lập được dự toán, quyết toán chi phí khảo sát thị trường, ngân sách tiếp thị, chương trình truyền thông, quảng cáo sản phẩm dịch vụ, quảng bá thương hiệu, chương trình chăm sóc khách hàng, chi phí tiếp thị kỹ thuật số;

- Đánh giá được quảng cáo, chất lượng của sản phẩm dịch vụ, ý kiến, góp ý, sự hài lòng sau khi thụ hưởng sản phẩm dịch vụ của khách hàng; hiệu quả của các công cụ thống kê, theo dõi quản lý các bình luận trên website, sử dụng Google Analytic để phân tích về địa lý, mức tăng trưởng doanh thu so với mức đầu tư chi phí tiếp thị (chỉ tiêu ROI - Return On Investment);

- Quản lý được hồ sơ khách hàng, hồ sơ hợp tác với các nhà cung ứng dịch vụ tổ chức sự kiện, dịch vụ quảng cáo, quảng bá thương hiệu, các đối tác đồng thương hiệu, đánh giá các phản hồi của khách hàng;

- Xây dựng chương trình đào tạo, đào tạo lại đội ngũ nhân viên;

- Sử dụng được các phần mềm tin học, các ứng dụng kỹ thuật số để gia tăng chất lượng công việc;

- Xử lý kịp thời xung đột trong nội bộ, bất đồng trong quan hệ ứng xử, vi phạm quy chế làm việc;

5.1.3. Mức độ tự chủ, trách nhiệm

- Có ý thức trách nhiệm trong chuẩn bị và triển khai công việc, sử dụng thông tin nội bộ, khuyến khích người lao động thi đua học tập nâng cao trình độ chuyên môn, rèn luyện phẩm chất đạo đức nghề nghiệp;

- Có khả năng lưu trữ, quản lý được hồ sơ, sử dụng thành thạo vi tính, internet, các phần mềm ứng dụng: thống kê, tổng hợp, phân tích..., cập nhật được thành tựu về công nghệ thông tin, có kiến thức về pháp luật trong kinh doanh, am hiểu về đặc tính sản phẩm du lịch, tâm lý tiêu dùng của khách hàng, quản lý được ngân sách tiếp thị;

- Hình thành tác phong gương mẫu, tự tin, chuyên nghiệp, sáng tạo, độc lập suy nghĩ, vận dụng được kiến thức đã học vào thực tiễn hoạt động tại doanh nghiệp, yêu ngành, yêu nghề, tương trợ đồng nghiệp, có khả năng phối hợp làm việc nhóm, tạo bầu không khí thân thiện, hoàn thành nhiệm vụ được giao, gắn bó với nơi công tác, rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử, thương lượng, đàm phán, nghệ thuật nói trước công chúng.

- Có khả năng hướng dẫn nhân viên thực hiện các công việc đơn giản.

5.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 250 giờ (tương đương với 10 tín chỉ)

5.3. Các năng lực của vị trí việc làm:

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN						
1.1	Áp dụng nguyên tắc du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững	x				
1.2	Vận dụng kiến thức công nghệ thông tin phục vụ chuyên môn	x				
1.3	Áp dụng kiến thức về giao tiếp ứng xử trong công việc	x				
1.4	Áp dụng các kiến thức về pháp luật trong công việc	x				
1.5	Áp dụng các kiến thức giáo dục về thể chất trong công việc	x				
1.6	Áp dụng các kiến thức về tài nguyên môi trường, an ninh + quốc phòng trong công việc	x				
1.7	Sử dụng tiếng anh giao tiếp căn bản		x			
1.8	Áp dụng kiến thức về truyền thông trong công việc		x			
1.9	Sử dụng điện thoại, các thiết bị kỹ thuật số tại nơi làm việc		x			

1.10	Cập nhật kiến thức ngành nghề		x			
1.11	Thực hiện thông tin nội bộ		x			
1.12	Ứng phó trường hợp khẩn cấp			x		
1.13	Làm việc hiệu quả trong nhóm		x			
1.14	Hoàn thành các nhiệm vụ thường ngày		x			
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	Chuẩn bị làm việc	x				
2.2	Kết thúc ca làm việc	x				
2.3	Chuẩn bị và trình bày báo cáo		x			
2.4	Xử lý các giao dịch tài chính			x		
2.5	Duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin		x			
2.6	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp	x				
2.7	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn			x		
2.8	Sử dụng ngoại ngữ chuyên ngành			x		
2.9	Vận dụng kiến thức về du lịch phục vụ công việc			x		
2.10	Đàm phán thương lượng với đối tác và nhà cung cấp			x		
2.11	Đào tạo và đào tạo lại đội ngũ nhân viên			x		
2.12	Sử dụng các công cụ tổ chức tiếp thị phổ biến			x		
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Phân tích các số liệu khảo sát thị trường		x			
3.2	Lập kế hoạch tiếp thị + quảng cáo du lịch			x		

3.3	Tham gia xây dựng và chính sách giá sản phẩm dịch vụ du lịch			x		
3.4	Triển khai các kế hoạch tiếp thị, quảng cáo du lịch			x		
3.5	Quản lý chương trình khuyến mại, hậu mãi và chăm sóc khách hàng.			x		
3.6	Xây dựng, phát triển và quản lý thương hiệu.			x		
3.7	Quản lý hoạt động quảng cáo sản phẩm du lịch.			x		
3.8	Thực hiện tuyển chọn, quản lý, đánh giá nhân sự.			x		

5.4. Yêu cầu về kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm cho từng năng lực

a) Các năng lực cơ bản

(1) Áp dụng nguyên tắc du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững

- Yêu cầu kiến thức

+ Xác định được tầm quan trọng của du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững;

+ Giải thích tầm quan trọng của việc áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững trong kinh doanh du lịch;

+ Giải thích được cách áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm;

+ Giải thích được cách tổ chức và sử dụng thông tin du lịch có trách nhiệm;

+ Liệt kê được các nguồn thông tin tuyên truyền về du lịch có trách nhiệm;

+ Liệt kê được các phương pháp thực hiện du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững trong kinh doanh du lịch;

+ Mô tả được các quy trình thực hiện du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững;

+ Mô tả được các kênh quảng bá hoạt động du lịch có trách nhiệm, kiến thức pháp luật về du lịch, di sản tự nhiên và văn hóa + lịch sử.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Áp dụng được các nguyên tắc thực hiện du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững

+ Cập nhật được kiến thức du lịch có trách nhiệm, bảo vệ tài nguyên môi trường;

+ Thực hiện được khuyến khích quảng cáo, quảng bá sản phẩm dịch vụ có sử dụng các sản phẩm thân thiện với môi trường;

+ Thực hiện rèn luyện được kỹ năng nói chuyện trước công chúng, thực hiện giao tiếp ứng xử văn minh, lịch sự và hiệu quả;

+ Thực hiện tuyên truyền, quảng bá thực hiện hoạt động du lịch có trách nhiệm, bảo vệ tài nguyên môi trường, hướng đến du lịch bền vững;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ tích cực tuyên truyền, nghiêm túc áp dụng du lịch có trách nhiệm, bảo vệ tài nguyên môi trường trong thiết kế xây dựng sản phẩm dịch vụ, tổ chức triển khai hoạt động tiếp thị đến khách hàng;

+ Tự giác nâng cao nhận thức về nguyên tắc du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững trong tổ chức kinh doanh và sinh hoạt hàng ngày, tiết kiệm điện, nước, phân loại rác tại nguồn, giữ gìn cây xanh, sử dụng năng lượng tái tạo;

+ Thực hiện bảo tồn tài nguyên du lịch, giá trị văn hóa + xã hội, di tích lịch sử;

+ Hình thành tác phong nghiêm túc, cẩn thận trong áp dụng các hình thức tổ chức sự kiện du lịch, chương trình khuyến mại... đảm bảo tuân thủ pháp luật, truyền thống văn hóa lịch sử, bảo vệ tài nguyên môi trường, giữ gìn an ninh trật tự và an toàn xã hội;

(2) Vận dụng kiến thức công nghệ thông tin phục vụ chuyên môn

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được các nguồn thông tin tư vấn về công nghệ thông tin liên quan đến công tác tiếp thị du lịch;

+ Giải thích được tầm quan trọng của công nghệ thông tin trong tổ chức tiếp thị du lịch;

+ Xác định được những phương pháp phân tích chỉ tiêu, đánh giá hiệu quả của công tác tiếp thị;

+ Giải thích được phương pháp kiểm tra tiến độ và hiệu quả chi tiêu ngân sách so với kế hoạch tiếp thị đã được duyệt;

+ Mô tả được biến động của thị trường khi áp dụng thành tựu công nghệ thông tin trong mở rộng hệ thống phân phối, tổ chức tiếp thị và bán hàng trực tuyến;

+ Mô tả được các phương pháp lựa chọn công nghệ 4.0, hệ thống tự động hóa, áp dụng trí tuệ nhân tạo (AI) phù hợp với xu thế xã hội trong công tác tiếp thị.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được xu thế của thị trường, tâm lý tiêu dùng của khách hàng, tình hình của các đối thủ cạnh tranh, hiệu quả kinh doanh;

+ Sử dụng được các giải pháp công nghệ thông tin ứng dụng cho công tác tiếp thị;

+ Cập nhật được thành tựu công nghệ thông tin ứng dụng cho công tác tiếp thị;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nhận thức được tầm quan trọng, tính hiệu quả của việc ứng dụng công nghệ trong thu thập thông tin thị trường, ý kiến của khách hàng, sáng kiến cải tiến kỹ thuật của người lao động, thiết kế xây dựng sản phẩm dịch vụ, tư vấn giao lưu với khách, bán hàng trực tuyến;

+ Có khả năng tổ chức rèn luyện chuyên môn, nghiệp vụ, phối hợp làm việc nhóm, chủ động trong việc tìm hiểu, cập nhật thành tựu công nghệ thông tin trong công tác tiếp thị;

+ Hình thành tác phong tuân thủ pháp luật về an ninh mạng, chính sách thuế, chế độ bảo mật... khi triển khai kế hoạch tiếp thị và kinh doanh trực tuyến;

(3) Áp dụng kiến thức về giao tiếp ứng xử trong công việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Nhận thức được giao tiếp ứng xử có vai trò quan trọng trong giao dịch kinh doanh;

+ Trình bày được các nguyên tắc giao tiếp ứng xử văn minh lịch sự, các nghi thức giao tiếp trong công việc liên quan đến du lịch;

+ Giải thích được các nguyên tắc ứng xử, văn minh lịch sự trong giao tiếp;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Vận dụng được kiến thức đã học để rèn luyện thành người lao động có phong cách ứng xử văn minh lịch sự;

+ Thực hiện được giao tiếp, tư vấn sản phẩm dịch vụ với khách hàng, đàm phán, thương lượng với nhà cung cấp, đối tác hợp tác kinh doanh;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Ý thức được trách nhiệm góp phần xây dựng văn hóa doanh nghiệp thông qua giao tiếp ứng xử: trong nội bộ doanh nghiệp, bên ngoài doanh nghiệp;

+ Nâng cao niềm tự hào về uy tín, thương hiệu của doanh nghiệp, yêu ngành, yêu nghề, phát huy truyền thống của doanh nghiệp trong kinh doanh;

+ Có ý thức tự giác học tập và rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, rèn luyện đạo đức tác phong đáp ứng được yêu cầu của công việc.

(4) Áp dụng các kiến thức về pháp luật trong công việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được hệ thống kiến thức cơ bản về pháp luật Việt Nam, am hiểu: Luật doanh nghiệp, Luật Du lịch, Luật cạnh tranh, Luật thuế, Luật an ninh mạng, Luật sở hữu trí tuệ...;

+ Mô tả được kiến thức pháp luật chuyên ngành liên đến quyền lợi và nghĩa vụ của người lao động như Luật du lịch, Luật lao động, Luật Công đoàn...;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được giao tiếp, ứng xử theo quy định của pháp luật trong sinh hoạt hàng ngày, tổ chức kinh doanh, học tập, lao động...;

+ Vận dụng được các kiến thức về pháp luật vào các tình huống cụ thể trong hoạt động tiếp thị, quảng cáo và tổ chức kinh doanh;

+ Thực hiện cập nhật thường xuyên những kiến thức pháp luật chuyên ngành.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức trách nhiệm của công dân, hành xử theo quy định của pháp luật, rèn luyện tác phong sống, làm việc theo hiến pháp và pháp luật;

+ Hình thành tác phong nghiêm túc thực hiện quy chế: hoạt động của doanh nghiệp, tuyển dụng, tiền lương tiền thưởng, khen thưởng, kỷ luật.

(5) Áp dụng các kiến thức giáo dục về thể chất trong công việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được vai trò, vị trí, tác dụng của giáo dục về thể chất đối với người làm du lịch, làm công tác tiếp thị, người học nghề trong lãnh vực cung cấp dịch vụ cho khách hàng;

+ Trình bày được các yêu cầu về sức khỏe, hoạt động thể chất đối với người lao động trong lĩnh vực du lịch;

+ Mô tả được khối lượng công việc hoạt động (ngoài trời, trong nhà) đòi hỏi người làm tiếp thị cần phải học tập và rèn luyện thể chất.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Vận dụng được kiến thức, kỹ năng đã học để tự giác rèn luyện, tham gia những hoạt động lành mạnh tại doanh nghiệp... nhằm tăng cường bảo vệ sức khỏe, phát triển thể lực trong quá trình tác nghiệp;

+ Thực hiện được các phong trào hội thao tại doanh nghiệp hoặc do ngành du lịch tổ chức nhằm rèn luyện nâng cao thể lực, gắn kết triển khai làm việc nhóm, củng cố đoàn kết nội bộ trong doanh nghiệp, giao lưu, thân thiện với các đơn vị bạn cùng ngành;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong sinh hoạt nhanh nhẹn, kỷ luật trong rèn luyện thể chất phù hợp với điều kiện về trang thiết bị, thời gian làm việc và thể lực của từng người lao động;

+ Nhận thức được ý nghĩa và tầm quan trọng của sức khỏe trong triển khai thực hiện nhiệm vụ chuyên môn;

+ Có khả năng duy trì thường xuyên các hoạt động sinh hoạt tập thể trong doanh nghiệp như: chế độ nghỉ mát định kỳ cho người lao động, tham gia các phong trào hội thao rèn luyện thể chất đối với địa phương hoặc các đơn vị bạn cùng ngành;

(6) Áp dụng các kiến thức về tài nguyên môi trường, an ninh + quốc phòng trong công việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Nhận thức được tầm quan trọng của an ninh mạng khi triển khai thực hiện tiếp thị kỹ thuật số, quảng cáo sản phẩm dịch vụ, tổ chức kinh doanh trực tuyến;

+ Trình bày được các quan điểm về bảo vệ tài nguyên môi trường du lịch, đảm bảo an ninh + quốc phòng trong xây dựng sản phẩm dịch vụ, đầu tư xây dựng điểm đến, tổ chức hướng dẫn du khách tham quan du lịch;

+ Liệt kê được các hình thức, biện pháp quản lý du khách khi tham quan du lịch, góp phần bảo vệ tài nguyên môi trường, biển đảo, đảm bảo an ninh + quốc phòng;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được các giải pháp quản lý khách hàng từ khi giới thiệu chào bán sản phẩm đến khi kết thúc quá trình cung cấp sản phẩm dịch vụ, tuân thủ quy định của pháp luật, đề cao cảnh giác bảo vệ an ninh quốc gia;

+ Sử dụng được các phần mềm ứng dụng tiếp thị, kinh doanh, có chế độ bảo mật cao, ngăn chặn được các trường hợp xâm nhập vào hệ thống máy tính làm tổn hại đến dữ liệu của doanh nghiệp, ảnh hưởng đến an ninh mạng của quốc gia;

+ Thực hiện được một số giải pháp giáo dục an ninh + quốc phòng trong bảo vệ cơ sở vật chất kỹ thuật của doanh nghiệp, tập huấn người lao động ý thức phòng chống tội phạm, thực hiện quốc phòng toàn dân;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật trong triển khai công việc, nêu cao tinh thần đề cao cảnh giác bảo vệ tài nguyên môi trường và an ninh + quốc phòng;

+ Hình thành tác phong làm việc nghiêm túc, ý thức trách nhiệm của một công dân trong bảo vệ tài nguyên môi trường, sự vẹn toàn của biển đảo, trách nhiệm đối với an ninh tổ quốc và độc lập chủ quyền quốc gia;

(7) Sử dụng tiếng anh giao tiếp căn bản

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được từ vựng liên quan đến các chủ đề: thời tiết, sức khỏe, y tế, mua sắm, nghỉ dưỡng, sản phẩm dịch vụ, danh lam thắng cảnh, văn hóa lịch sử...

+ Liệt kê được những mẫu câu đơn giản liên quan đến các chủ đề: cuộc sống hằng ngày, nhu cầu về sản phẩm dịch vụ du lịch, kỳ nghỉ cuối tuần, giao tiếp qua điện thoại, thương lượng về giá cả, tỷ giá ngoại tệ, hướng dẫn thủ tục xuất nhập cảnh...

+ Liệt kê được những nội dung giao dịch hàng ngày, liên quan đến các thuật ngữ chuyên dùng về tài chính, ngân hàng, giao dịch, thanh toán, tiền tệ, quan hệ công nợ, giải đáp các thắc mắc khiếu nại về sản phẩm dịch vụ, thái độ phục vụ của nhân viên...;

+ Mô tả được các ngữ pháp đơn giản thông dụng trong ngữ pháp tiếng Anh, các mẫu câu giao tiếp lịch sự.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Vận dụng được ngữ pháp đơn giản dễ hiểu: các thì, giới từ, trạng từ, tính từ thông dụng trong ngữ pháp tiếng Anh, các thuật ngữ chuyên ngành về du lịch, tên gọi của các điểm đến, danh lam thắng cảnh theo thông lệ quốc tế;

+ Đọc và viết được các mẫu câu đơn giản khi tiếp nhận thông tin từ khách hàng, tư vấn dịch vụ, trả lời chất lượng, giá cả sản phẩm dịch vụ;

+ Sử dụng được những mẫu câu đơn giản liên quan đến các chủ đề: cuộc sống hằng ngày, du lịch nghỉ dưỡng, danh lam thắng cảnh, nhu cầu thị hiếu, tham quan mua sắm, giao dịch qua điện thoại, đưa đón sân bay, dịch vụ vui chơi giải trí, chuyển đổi ngoại tệ...;

+ Sử dụng và phát âm đúng các từ vựng liên quan đến giao dịch: chào hỏi, sản phẩm dịch vụ, quan hệ kinh doanh, nhu cầu sinh hoạt hàng ngày, tài chính, ngân hàng, quan hệ thanh toán ngoại tệ...;

+ Sử dụng được các mẫu câu giao tiếp trang trọng, lịch sự, các thành ngữ thông dụng trong giao dịch hàng ngày;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong văn minh, lịch sự, thân thiện trong giao tiếp tiếng Anh với người nước ngoài;

+ Tự tin, khiêm tốn lịch sự trong giao tiếp tiếng Anh.

+ Có ý thức thường xuyên rèn luyện giao tiếp tiếng Anh với các đồng nghiệp trong doanh nghiệp, tự học nâng cao trình độ trong mọi điều kiện nếu có thể (tại nhà, trên internet, đang đi công tác...);

(8) Áp dụng kiến thức về truyền thông trong công việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Nhận thức được tầm quan trọng của truyền thông trong quảng cáo sản phẩm dịch vụ và quảng bá thương hiệu;

+ Giải thích được những ưu, khuyết điểm của từng phương tiện truyền thông khi chọn lựa để tiến hành công tác tiếp thị;

+ Xác định được các nhà cung cấp dịch vụ truyền thông, quảng cáo có uy tín;

+ Liệt kê được các loại hình truyền thông thích hợp với đặc điểm của từng phân khúc thị trường;

+ Giải thích được mối quan hệ hỗ trợ cho nhau của các loại hình truyền thông khi sắp xếp lộ trình thực hiện một chiến dịch tiếp thị;

+ Mô tả được những tình huống có thể xảy ra khi áp dụng các loại hình truyền thông để triển khai kế hoạch tiếp thị;

+ Mô tả được những điều kiện đầu tư về ngân sách, trang thiết bị, đào tạo nguồn nhân lực để thực hiện công tác truyền thông;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định được các chỉ tiêu phân tích đánh giá hiệu quả đạt được khi áp dụng các loại hình truyền thông trong thực hiện kế hoạch tiếp thị;

+ Duy trì được mối quan hệ của doanh nghiệp với những người nổi tiếng, giới văn nghệ sĩ được công chúng hâm mộ trong tổ chức sự kiện;

+ Đánh giá được hiệu quả của từng loại hình truyền thông khi triển khai quảng cáo sản phẩm dịch vụ đối với từng phân khúc thị trường;

+ Xử lý được các tình huống xảy ra khi triển khai hoạt động truyền thông;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong cẩn thận khi áp dụng các kiến thức đánh giá về hiệu quả truyền thông, đề xuất tuyển chọn các nhà cung cấp dịch vụ cho phù hợp với ngân sách tiếp thị, yêu cầu kinh doanh của doanh nghiệp;

+ Rèn luyện tính nghiêm túc, có trách nhiệm khi vận dụng các quy định của pháp luật trong triển khai thực hiện công tác truyền thông (như Luật bản quyền, Luật an ninh mạng, Luật thuế...);

+ Có khả năng ứng dụng được sức mạnh của truyền thông trong quảng cáo sản phẩm dịch vụ, quảng bá thương hiệu của doanh nghiệp;

(9) Sử dụng điện thoại, các thiết bị kỹ thuật số tại nơi làm việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được những điều kiện cần thiết để đầu tư mua sắm hệ thống tổng đài điện thoại, các trang thiết bị kỹ thuật số;

+ Xác định được những thông tin cần thiết về sản phẩm dịch vụ để chuẩn bị chu đáo cho cuộc gọi điện thoại, giao tiếp trực tuyến với khách hàng;

+ Giải thích được tầm quan trọng của hệ thống tổng đài điện thoại, thiết bị kỹ thuật số trong thực hiện kế hoạch tiếp thị;

+ Giải thích được cách chuyển tiếp cuộc gọi, kết nối đường truyền đến người có trách nhiệm, lưu trữ thông tin người gọi, giao lưu trực tuyến;

+ Mô tả được nội dung cuộc hội thoại hoặc giao tiếp trực tuyến;

+ Mô tả được quy trình vận hành, nguyên tắc sử dụng hệ thống điện thoại và các thiết bị kỹ thuật số tại doanh nghiệp;

+ Mô tả được các mẫu thu thập thông tin khi giao tiếp điện thoại, giao lưu trực tuyến, làm cơ sở để thiết lập hồ sơ khách hàng;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện giao tiếp với khách hàng bằng chất giọng rõ ràng, thể hiện nội dung thông tin ngắn gọn, dễ hiểu, đúng chính tả, hình thức trình bày trang trọng;

+ Thực hiện tiếp nhận, chuyển tiếp các cuộc gọi, thư điện tử, giao lưu trực tuyến đến đúng địa chỉ người nhận;

+ Lưu trữ, bảo quản đầy đủ thông tin các cuộc gọi, thư điện tử, nội dung giao lưu trực tuyến;

+ Xử lý được thông tin, trả lời yêu cầu của khách hàng theo đúng thẩm quyền;

+ Vận hành được hệ thống tổng đài điện thoại, các thiết bị kỹ thuật số, thực hiện thao tác kỹ thuật chính xác, thường xuyên vệ sinh, bảo dưỡng trang thiết bị;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ giao tiếp nhã nhặn, văn minh, lịch sự, khi nghe và trả lời điện thoại, sử dụng từ ngữ ngắn gọn, chính xác, dễ hiểu, thân thiện khi giao lưu với khách hàng bằng thiết bị kỹ thuật số;

+ Hình thành tác phong tự tin, chuyên nghiệp, chính xác trong ghi chép, tiếp nhận thông tin, nhất là các nội dung quan trọng liên quan đến: họ tên khách hàng,

ngày tháng năm sinh, số căn cước công dân/hộ chiếu, hiệu lực visa, mã số chuyến bay, ngày giờ chuyến bay cất/hạ cánh...;

(10) Cập nhật kiến thức ngành nghề

- Yêu cầu kiến thức

+ Xác định cập nhật kiến thức ngành nghề là một yêu cầu phát triển trình độ chuyên môn, nghề nghiệp bền vững và lâu dài;

+ Trình bày được các kiến thức nền tảng cần trang bị cho người làm công tác tiếp thị du lịch;

+ Giải thích được tầm quan trọng của sản phẩm dịch vụ mới đối với từng phân khúc thị trường khi chuẩn bị triển khai kế hoạch tiếp thị;

+ Liệt kê được những thành tựu khoa học kỹ thuật về bảo vệ tài nguyên môi trường, những sáng kiến tiết kiệm năng lượng, áp dụng năng lượng tái tạo khi tham gia thiết kế xây dựng sản phẩm dịch vụ phục vụ du khách;

+ Trình bày được những quy định pháp luật mới cập nhật về: hoạt động kinh doanh du lịch, bảo vệ tài nguyên môi trường, di sản, an ninh mạng, sở hữu trí tuệ, thống kê, thuế...;

+ Mô tả được các kiến thức cần cập nhật thường xuyên và liên tục trong quá trình triển khai thực hiện kế hoạch tiếp thị.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đánh giá được các nguồn thông tin chính thống liên quan trực tiếp đến phát triển ngành nghề, các cuộc hội nghị, hội thảo liên quan đến công tác tiếp thị;

+ Thực hiện được các chương trình đào tạo, đào tạo lại, bồi dưỡng, cập nhật kiến thức;

+ Sử dụng được các phần mềm, ứng dụng trên các thiết bị kỹ thuật số để tìm kiếm thông tin, tự học, cập nhật thông tin về ngành nghề;

+ Xử lý tình huống về tiếp thị nhanh nhạy, hợp tình, hợp lý phù hợp với quy định của pháp luật.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ nghiêm túc không ngừng học tập, rèn luyện nâng cao kiến thức và tay nghề đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao và đa dạng trong công tác tiếp thị;

+ Hình thành tác phong tự giác trong tự học, cẩn trọng trong chọn lọc, cập nhật tìm kiếm thông tin chính thống liên quan đến sự phát triển của ngành nghề;

+ Rèn luyện thái độ bình tĩnh, tự tin, cẩn trọng cập nhật các kiến thức mới nâng cao hiệu quả công tác tiếp thị;

(11) Thực hiện thông tin nội bộ

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được tầm quan trọng của thông tin nội bộ trong phối hợp, xây dựng, triển khai thực hiện kế hoạch tiếp thị;

+ Liệt kê được các quy trình xây dựng qui định, quy chế, thông tin nội bộ...;

+ Phân tích được những tác động tích cực của thông tin nội bộ trong xây dựng văn hóa doanh nghiệp.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Soạn thảo được quy chế làm việc nội bộ bộ phận tiếp thị, quy trình tiếp xúc với khách hàng, các đối tác, nhà cung cấp, các cơ quan báo đài;

+ Sử dụng được các phần mềm, ứng dụng kỹ thuật số trong phối hợp làm việc nhóm;

+ Đánh giá được kết quả làm việc, thành tích của nhân viên;

+ Xử lý được các mối quan hệ trong nội bộ nhân viên;

+ Thực hiện được các buổi sinh hoạt tập thể, bồi dưỡng học tập, rút kinh nghiệm nâng cao tay nghề;

+ Giám sát được tiến độ triển khai làm việc của nhân viên, kịp thời hỗ trợ về chuyên môn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong giản dị, đoàn kết, gần gũi, thân thiện với đồng nghiệp;

+ Khiêm tốn học hỏi đồng nghiệp, luôn tạo bầu không khí thân thiện trong phối hợp triển khai các chương trình hành động, hoàn thành mục tiêu kinh doanh của doanh nghiệp;

+ Có thái độ cầu thị, lắng nghe tâm tư nguyện vọng, sáng kiến đóng góp xây dựng của nhân viên vì sự phát triển bền vững của doanh nghiệp;

(12) Ứng phó trường hợp khẩn cấp

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được những yêu tố thuận lợi, khó khăn khi triển khai thực hiện chương trình tiếp thị;

+ Giải thích được các nguyên nhân tác động đến kết quả triển khai thực hiện kế hoạch tiếp thị;

+ Liệt kê các khả năng có thể xảy ra khi đàm phán, thương lượng, chọn lựa các nhà cung cấp dịch vụ quảng cáo sản phẩm, quảng bá thương hiệu;

+ Liệt kê được các bước cần chuẩn bị và thực hiện khi triển khai ký kết hợp đồng với các đối tác liên kết quảng cáo đồng thương hiệu, tài trợ giải thưởng;

+ Trình bày được những câu hỏi, thắc mắc, khiếu nại thường gặp của khách hàng liên quan đến chất lượng sản phẩm dịch vụ, thái độ phục vụ của nhân viên, chương trình khuyến mại, hậu mãi...;

+ Phân tích được những tình huống phổ biến thường gặp của những người làm công tác tiếp thị;

+ Mô tả được chi tiết quy trình xử lý tình huống tiếp thị, quảng cáo

- Yêu cầu kỹ năng

+ Soạn thảo được các phương án dự phòng khi có sự biến động của thị trường, sự thay đổi của giá cả chi phí đầu vào, những khó khăn trở ngại khi triển khai hệ thống phân phối...;

+ Thực hiện được sự kết nối thông tin trực tuyến với các cơ quan chức năng, lãnh đạo doanh nghiệp, đồng nghiệp, đối tác kinh doanh... kịp thời thỉnh thị ý kiến, phối hợp hỗ trợ khi có các tình huống phức tạp xảy ra;

+ Giám sát được quy trình và tiến độ tác nghiệp của nhân viên, kịp thời hỗ trợ xử lý các tình huống tiếp thị khi cần thiết;

+ Đánh giá được khối lượng công việc của từng nhân viên, từng bộ phận chuyên môn cần triển khai thực hiện kế hoạch tiếp thị;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong cẩn trọng khi xây dựng kế hoạch tiếp thị thật chi tiết, cụ thể và có hệ thống, phân công, phân nhiệm từng bộ phận, cá nhân thật rõ ràng.

+ Dự báo được các tình huống tiếp thị có thể xảy ra, xây dựng các kịch bản ứng phó một cách hiệu quả;

+ Rèn luyện thái độ bình tĩnh, tự tin trong xử lý tình huống, đảm bảo quyền lợi của khách hàng, hạn chế thiệt hại về vật chất, uy tín thương hiệu của doanh nghiệp;

(13) Làm việc hiệu quả trong nhóm

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được hiệu quả tích cực khi phối hợp làm việc nhóm;

+ Trình bày được những ưu điểm khi phát huy sức mạnh trí tuệ tập thể, gắn bó hoàn thành nhiệm vụ chung;

+ Trình bày được quy trình hòa giải, giải quyết mâu thuẫn khi có những ý kiến chưa thống nhất trong công việc;

+ Liệt kê được những giải pháp hỗ trợ, bồi dưỡng, hướng dẫn, truyền đạt kinh nghiệm cho nhân viên mới vào nghề;

+ Mô tả được nội dung phân công, phân nhiệm đối với từng nhân viên và mối quan hệ phối hợp trong quá trình xây dựng, triển khai thực hiện kế hoạch tiếp thị;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xây dựng được bầu không khí đoàn kết, vui vẻ trong sinh hoạt và công tác;

+ Động viên, ủng hộ tập thể, cá nhân đóng góp sáng kiến, cải tiến kỹ thuật;

+ Hỗ trợ nhân viên, đồng nghiệp cùng đoàn kết, chia sẻ, phối hợp đồng bộ;

+ Xử lý được tình huống còn nhiều ý kiến trao đổi khác nhau trong quá trình làm việc;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp, hòa đồng với tập thể;

+ Rèn luyện nếp sống chỉn chu, ngăn nắp, sinh hoạt lành mạnh, giản dị, có tinh thần cảm thông, chia sẻ, thân thiện giúp đỡ hỗ trợ lẫn nhau trong sinh hoạt và công tác;

+ Ý thức được sự thành công của một cá nhân luôn có sự dìu dắt giúp đỡ của tập thể, sự lớn mạnh của một thương hiệu luôn có sự góp sức, gắn bó của tập thể người lao động;

(14) Hoàn thành các nhiệm vụ thường ngày

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các nội dung cần chuẩn bị và xử lý các thông tin hàng ngày;

+ Trình bày được các quy tắc giao tiếp ứng xử văn minh lịch sự được áp dụng trong phạm vi nội bộ doanh nghiệp hoặc đối với khách hàng, các đối tác, đơn vị bên ngoài doanh nghiệp;

+ Phân tích được quy trình xử lý thông tin, lưu trữ, bảo mật các tài liệu;

+ Mô tả được nội dung tài liệu đào tạo, bồi dưỡng, hướng dẫn nhân viên sử dụng, bảo quản các trang thiết bị, công cụ kỹ thuật số tổ chức tiếp thị hiệu quả;

+ Liệt kê được sơ đồ hệ thống lưu chuyển thông tin, tổ chức hội họp, báo cáo;

+ Mô tả được quy chế hoạt động của doanh nghiệp, nội quy cơ quan, quy chế công bố thông tin của doanh nghiệp;

+ Mô tả được các quy trình tiếp nhận, xử lý hoặc chuyển tiếp thông tin trong phạm vi trách nhiệm đã được phân công;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đánh giá được mức độ quan trọng của thông tin về: chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp, phát triển sản phẩm mới, xác định thị trường trọng điểm... nhằm

xây dựng kế hoạch tiếp thị, tham gia xây dựng sản phẩm mới, tổ chức mạng lưới phân phối cho phù hợp;

+ Xử lý kịp thời, chính xác nội dung các văn bản, tài liệu liên quan đến hoạt động tiếp thị;

+ Vận dụng được các quy định của pháp luật hiện hành khi xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch tiếp thị có hiệu quả;

+ Soạn thảo được các tờ trình, đề xuất xin ý kiến, các công văn gửi đến các cơ quan chức năng, các hợp đồng hợp tác quảng bá đồng thương hiệu, tài trợ giải thưởng, tổ chức sự kiện... phục vụ triển khai một chiến dịch tiếp thị cụ thể;

+ Thực hiện được quy trình lưu chuyển chứng từ, tổ chức lưu trữ, bảo quản các tài liệu, bảo mật dữ liệu...;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có khả năng phân, công phân nhiệm, đánh giá chất lượng công việc của từng nhân viên trong quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện kế hoạch tiếp thị;

+ Tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến công tác tiếp thị, lưu trữ tài liệu, bảo mật thông tin;

+ Có thái độ nghiêm túc trong quản lý, giám sát, đánh giá chất lượng công việc hàng ngày của nhân viên, triển khai phối hợp làm việc theo nhóm, kịp thời xử lý các tình huống trong tiếp thị;

b) Các năng lực chung:

(1) Chuẩn bị làm việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Cập nhật được lịch công tác hàng tuần của bộ phận tiếp thị;

+ Trình bày được quy trình chuẩn bị triển khai một chiến dịch quảng cáo sản phẩm dịch vụ;

+ Liệt kê được các quy định về các trang thiết bị tại nơi làm việc, bàn giao, sử dụng, quản lý các tài sản, dụng cụ... phục vụ cho quảng cáo, tổ chức sự kiện bên ngoài doanh nghiệp;

+ Mô tả được các nội dung, hình thức cần chuẩn bị cho các cuộc họp nội bộ, bên ngoài.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được tiết kiệm điện nước tại nơi làm việc, sử dụng ngân sách tiếp thị đúng khoản mục, đúng mục đích;

+ Thực hiện được các quy định về tác phong, đồng phục, quy tắc ứng xử tại nơi làm việc;

+ Sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ làm việc đúng quy trình, thực hiện chế độ vệ sinh, bảo dưỡng đúng thời hạn theo quy định;

+ Giám sát được việc thực hiện nội quy tại nơi làm việc, công tác chấm công, đi báo việc về báo công;

+ Kiểm tra, bảo quản các trang thiết bị, dụng cụ tác nghiệp nơi làm việc;

+ Thực hiện ghi chép biên bản, bảo quản, lưu trữ các tài liệu, bảo mật dữ liệu;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nêu cao trách nhiệm của từng người lao động trong giữ gìn vệ sinh chung, bảo vệ, quản lý tài sản, các trang thiết bị phục vụ cho công tác chuyên môn tại nơi làm việc;

+ Có thái độ nghiêm túc, luôn có ý thức tự giác chuẩn bị thật chu đáo về hình thức, vệ sinh cá nhân, ngoại hình, các trang thiết bị trước khi làm việc;

+ Hình thành tác phong chuẩn bị chỉn chu, văn minh, lịch sự khi giao tiếp với khách hàng hoặc tiếp xúc với đối tác...;

(2) Kết thúc ca làm việc

- Yêu cầu kiến thức

+ Tổng hợp được các công việc cụ thể của phòng đã làm trong ngày.

+ Xác định các tài liệu, thông tin, kế hoạch và công việc cụ thể cần chuẩn bị cho ngày tiếp theo.

+ Liệt kê các hoạt động đóng, tắt trang thiết bị vào cuối giờ làm việc;

+ Mô tả được quy trình phối hợp trong công việc giữa các bộ phận và cá nhân

- Yêu cầu kỹ năng

+ Chuẩn bị cho ngày làm việc tiếp theo.

+ Giao tiếp bằng lời hiệu quả với cấp trên, đồng nghiệp và nhân viên.

+ Kiểm tra tình trạng hoạt động của các loại máy và thiết bị

+ Đóng, tắt các thiết bị điện để đảm bảo an toàn.

+ Đôn đốc, nhắc nhở nhân viên về những công việc cần chuẩn bị để thực hiện trong ngày tiếp theo.

+ Triển khai họp phân công và giao công việc, trách nhiệm cho từng thành viên, đảm bảo hiệu quả và phát huy đúng năng lực của từng cá nhân.

+ Đọc báo cáo ngày, hướng dẫn thực hiện công việc cho nhân viên trong ngày tiếp theo.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nêu cao trách nhiệm của từng người lao động trong giữ gìn vệ sinh chung, bảo vệ, quản lý tài sản, các trang thiết bị phục vụ cho công tác chuyên môn tại nơi làm việc;

+ Có thái độ nghiêm túc, luôn có ý thức tự giác chuẩn bị thật chu đáo về hình thức, vệ sinh cá nhân, ngoại hình, các trang thiết bị trước khi làm việc;

+ Hình thành tác phong chuẩn bị chỉn chu, văn minh, lịch sự khi giao tiếp với khách hàng hoặc tiếp xúc với đối tác.

(3) Chuẩn bị và trình bày báo cáo

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được tầm quan trọng của báo cáo

+ Mô tả được các nội dung trong báo cáo

+ Liệt kê được các nội dung cần chuẩn bị trình bày báo cáo

+ Trình bày được các dụng cụ hỗ trợ trình bày báo cáo

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đọc, phân tích và xử lý thông tin, dữ liệu đưa vào báo cáo.

+ Sử dụng máy tính để biên soạn các nội dung của báo cáo chi tiết theo yêu cầu.

+ Biên soạn được các báo cáo, kế hoạch, tiến độ, kết quả của công việc

+ Thuyết trình được bằng lời để hỗ trợ, làm rõ cho báo cáo.

+ Sử dụng được các phần mềm để hỗ trợ làm báo cáo.

+ Sử dụng thành thạo microsoft powerpoint.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Cẩn thận khi xây dựng và xử lý các dữ liệu báo cáo.

+ Chịu trách nhiệm về nội dung, chất lượng báo cáo của nhân viên dưới quyền trước Ban lãnh đạo khi báo cáo được chuyển lên cấp cao hơn.

+ Xác định nguồn dữ liệu và truy cập dữ liệu báo cáo để làm cơ sở cho các mục tiêu của báo cáo cuối cùng.

+ Tự chịu trách nhiệm về nội dung và hình thức của báo cáo các nội dung liên quan đến công việc thuộc bộ phận phụ trách

(4) Xử lý các giao dịch tài chính

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê và mô tả quy trình xử lý các loại giao dịch khác nhau;

+ Giải thích các nguyên tắc cơ bản của quy trình đối chiếu và cân đối.

+ Liệt kê các hình thức thanh toán và quy trình thực hiện thanh toán.

+ Giải thích vai trò và ý nghĩa của quy trình đối chiếu và cân đối của quản trị tài chính.

+ Giải thích các khoản thuế đến các giao dịch tài chính trong bối cảnh cụ thể của ngành.

+ Giải thích cách thức thực hiện nhiều giao dịch khác nhau trong các tình huống và bối cảnh khác nhau.

+ Mô tả quy trình an ninh an toàn đối với tiền mặt và các chứng từ tài chính khác.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đọc và xác định rõ nội dung ghi trên hóa đơn và chứng từ tài chính.

+ Viết hóa đơn, chứng từ chính xác

+ Thực hiện được đối chiếu các khoản thu, chi.

+ Áp dụng được các quy tắc an toàn, an ninh trong thanh toán, lưu trữ và di chuyển tiền mặt.

+ Viết, chuẩn bị báo cáo thu chi chính xác.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Cẩn thận trong xử lý các giao dịch tài chính.

+ Nhận và kiểm tra các khoản thanh toán từ khách hàng và trả lại tiền thừa

+ Chuẩn bị và xuất hóa đơn chính xác, bao gồm tất cả các chi tiết về thuế liên quan.

+ Thực hiện giao dịch bằng các phần mềm phù hợp.

+ Thực hiện giao dịch theo tiêu chuẩn của đơn vị về tốc độ và dịch vụ khách hàng.

+ Thực hiện việc cân đối chính xác giữa tổng số tiền theo ghi chép trên máy tính hay chứng từ vào cuối ca và tổng số tiền thực tế đã thu được.

+ Xem xét hoặc báo cáo sự khác biệt khi đối chiếu các khoản tiền theo phạm vi trách nhiệm cá nhân.

+ Thực hiện việc ghi chép theo đúng quy trình của đơn vị.

(5) Duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích mục đích của lưu trữ và khôi phục thông tin được yêu cầu.

+ Liệt kê các hệ thống thông tin khác nhau và tính năng của chúng.

+ Giải thích vấn đề gặp phải với hệ thống thông tin và người cần được báo cáo.

+ Trình bày quy định chung về nghiệp vụ văn phòng (đặt tên tài liệu, sắp xếp, bảo quản, duy trì tài liệu)

+ Liệt kê các phương pháp được sử dụng để thu thập thông tin được yêu cầu.

+ Mô tả quy trình phải tuân theo khi tiếp cận hệ thống thông tin.

+ Mô tả yêu cầu bảo mật và an ninh thông tin của đơn vị.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đọc và xác định rõ các hướng dẫn và quy trình kỹ thuật.

+ Sử dụng máy tính và các hệ thống lưu trữ, bảo mật thông tin.

+ Thu thập thông tin và sắp xếp các tài liệu hiện hành.

+ Cập nhật hệ thống thông tin, tài liệu, loại bỏ các tài liệu cũ theo quy định.

+ Khôi phục thông tin.

+ Thực hiện và duy trì hệ thống ghi chép và lưu trữ sẵn có.

+ Ghi chép, làm báo cáo về xử lý khôi phục thông tin và thống kê tài liệu.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Cẩn thận trong việc thu thập và lưu trữ thông tin.

+ Thực hiện các quy trình của đơn vị để duy trì bảo mật và an toàn thông tin.

+ Tuân theo quy trình tiếp cận hệ thống thông tin của đơn vị.

+ Duy trì hệ thống ghi chép và lưu trữ thông tin.

+ Sắp xếp tài liệu mới vào đúng vị trí và thư mục quy định.

+ Lưu trữ, loại bỏ và cập nhật các tài liệu cũ để có chỗ cho các tài liệu hiện tại.

+ Đảm bảo tài liệu được lưu trữ trong điều kiện tốt và ở đúng vị trí.

+ Tách biệt tài liệu mật với tài liệu thông thường và việc tiếp cận tài liệu chỉ áp dụng với những người được chỉ định.

+ Đảm bảo bất cứ lúc nào đều có thể tìm thấy tập tin tài liệu đã được phát ra.

(6) Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp

- Yêu cầu kiến thức

+ Nhận thức tầm quan trọng của sức khỏe và an toàn ở nơi làm việc.

+ Trình bày và cập nhật các quy định, văn bản pháp lý liên quan tới sức khỏe và an toàn.

+ Trình bày cách thức phổ biến văn bản chính sách về sức khỏe và an toàn tới người lao động trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân và những bên liên quan;

+ Liệt kê các loại nguy cơ và rủi ro có thể nảy sinh đối với sức khỏe và an toàn.

+ Mô tả cách thức và địa điểm cần xác định nghĩa vụ và trách nhiệm cá nhân dưới góc độ pháp luật về sức khỏe và an toàn.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đọc hiểu các chính sách về sức khỏe và an toàn.

+ Áp dụng các hướng dẫn về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp.

+ Sử dụng các thiết bị làm việc theo yêu cầu an toàn nghề nghiệp.

+ Tham vấn về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp.

+ Báo cáo các vấn đề phát sinh liên quan đến sức khỏe và an toàn.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Đảm bảo hiểu rõ chính sách về sức khỏe và an toàn của đơn vị.

+ Thực hiện và tuân thủ nghiêm túc theo chính sách qui định về an toàn.

+ Chịu trách nhiệm với các hành vi thiếu an toàn.

(7) Tiếp nhận và xử lý phàn nàn

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày tầm quan trọng của giải quyết phàn nàn đối với khách hàng, đối tác...

+ Liệt kê yếu tố cần xem xét khi xử lý phàn nàn của khách hàng;

+ Giải thích cách ghi lại lời phàn nàn;

+ Trình bày quy trình kiểm tra thông tin khi xử lý phàn nàn

+ Giải thích cách ghi sổ hay cách lưu lời phàn nàn theo đúng quy trình.

+ Giải thích quá trình giải quyết vấn đề cho khách và thông báo với khách về kết quả điều tra phàn nàn.

+ Giải thích quy trình chuyển tiếp để giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng.

+ Mô tả các kiểu phàn nàn thông thường.

+ Mô tả quy trình xử lý một phàn nàn cơ bản.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Tiếp nhận đầy đủ các thông tin về phàn nàn.

+ Lắng nghe tích cực để đảm bảo nhận được chính xác các phàn nàn của khách.

+ Xác định cách thức giải quyết hiệu quả xử lý phàn nàn

+ Giao tiếp bằng lời hiệu quả với khách.

+ Nhờ hỗ trợ giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng.

+ Ghi chép, báo cáo về phàn nàn của khách và kết quả xử lý phàn nàn.

+ Đàm phán và xử lý vấn đề phù hợp.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Cẩn thận trong quá trình tiếp nhận và xử lý phàn nàn.

+ Giao tiếp lịch sự, thân thiện với khách.

+ Chủ động, trách nhiệm trong xử lý phàn nàn.

+ Xử lý phàn nàn theo chuẩn mực, chính sách và quy trình của đơn vị.

+ Chuyển lời phàn nàn đến đúng người để họ tiếp tục giải quyết theo đúng phạm vi trách nhiệm của cá nhân.

(8) Sử dụng ngoại ngữ chuyên ngành

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả các công việc, kiến thức liên quan đến chuyên ngành bằng ngoại ngữ thành thạo

+ Trình bày các thuật ngữ chuyên ngành bằng ngoại ngữ

+ Liệt kê được những nội dung liên quan đến các thuật ngữ bằng ngoại ngữ chuyên dùng về tài chính, ngân hàng, giao dịch, thanh toán, tiền tệ, quan hệ công nợ, giải đáp các thắc mắc khiếu nại về sản phẩm dịch vụ, thái độ phục vụ của nhân viên...;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng được thuật ngữ bằng ngoại ngữ chuyên dùng về tài chính, ngân hàng, giao dịch, thanh toán, tiền tệ, quan hệ công nợ, giải đáp các thắc mắc khiếu nại về sản phẩm dịch vụ, thái độ phục vụ của nhân viên...;

+ Đọc và viết được các tài liệu chuyên ngành bằng ngoại ngữ;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành tác phong văn minh, lịch sự, thân thiện trong giao tiếp tiếng Anh với người nước ngoài;

(Xem tiếp Công báo số 1319 + 1320)

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