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 1317 + 1318)

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)

+ 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

(10) Đàm phán thương lượng với đối tác và nhà cung cấp

- 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 tiếp thị + quảng cáo du lịch;

+ 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;

+ 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 + quảng cáo, 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 hai chiều;

+ 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 nghiêm túc trong học tập và rèn luyện các kỹ năng đàm phán thương lượng có hiệu quả trên nền tảng pháp lý chặt chẽ, tạo điều kiện thuận tiện cho đôi bên doanh nghiệp hợp tác thực hiện cùng có lợi (win + win);

+ Hình thành tác phong bình tĩnh tự tin, chuyên nghiệp, am hiểu chuyên môn nghiệp vụ, cập nhật các quy định của pháp luật về hợp đồng kinh tế, phương thức thanh toán, quan hệ công nợ, tỷ giá ngoại tệ...;

+ Có khả năng xử lý tình huống trong hoạt động tiếp thị, chia sẻ kinh nghiệm trong hợp tác quảng bá đồng thương hiệu, tài trợ các giải thưởng... khi xúc tiến triển khai thực hiện hiệu quả kế hoạch tiếp thị của doanh nghiệp;

(11) Đào tạo và đào tạo lại đội ngũ nhân viên

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được mục đích, ý nghĩa của việc đào tạo, đào tạo tại đội ngũ nhân viên viên tiếp thị quảng cáo;

+ Liệt kê được các nội dung cần thiết và lịch trình cụ thể cho chương trình huấn luyện, đào tạo;

+ Liệt kê được những thông tin mới về thị trường trọng điểm, cập nhật được những phần mềm, ứng dụng mới trong công tác tiếp thị;

+ Mô tả được những ưu khuyết điểm khi xây dựng, tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch tiếp thị;

+ Mô tả được quy trình huấn luyện, hướng dẫn đối với nhân viên mới vào nghề; đào tạo lại đối với nhân viên, đội ngũ quản lý đã làm việc lâu năm;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đánh giá được những thành tựu mới về công nghệ thông tin và truyền thông vận dụng trong công tác tiếp thị;

+ Thực hiện đúc kết được những kinh nghiệm trong phối hợp làm việc nhóm, tổ chức triển khai tác nghiệp, những giải pháp xử lý tình huống hiệu quả trong công tác tiếp thị;

+ Liên hệ những cơ sở đào tạo chuyên ngành tiếp thị, mời được những chuyên gia có kinh nghiệm và thành công trong kinh doanh... sắp xếp, lên kế hoạch bồi dưỡng, đào tạo lại đội ngũ làm công tác tiếp thị;

+ Soạn thảo được những tài liệu huấn luyện, hướng dẫn ngắn gọn về tiếp thị vận dụng có hiệu quả vào thực tiễn kinh doanh tại doanh nghiệp;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Ý thức được đào tạo và đào tạo lại nguồn nhân lực là một nhiệm vụ quan trọng của doanh nghiệp trên bước đường cạnh tranh trên thị trường, củng cố phát triển thương hiệu doanh nghiệp một cách bền vững;

(12) Sử dụng các công cụ tổ chức tiếp thị phổ biến

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được các công cụ, trang thiết bị và các ứng dụng công nghệ thông tin phổ biến;

+ Trình bày được các ưu khuyết điểm của các công cụ truyền thông, các loại hình quảng cáo phù hợp với đặc điểm kinh doanh, quy mô ngân sách và phân khúc thị trường trọng điểm;

+ Mô tả được các điều kiện chọn lựa các công cụ tổ chức tiếp thị quảng cáo, áp dụng các quy trình tổ chức thực hiện.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Phân tích, lựa chọn các công cụ kỹ thuật số áp dụng vào hoạt động tiếp thị trực tuyến;

+ Sử dụng được các công cụ phân tích đánh giá hiệu quả tiếp thị kỹ thuật số;

+ Thực hiện được các quy trình đào tạo, bồi dưỡng, hướng dẫn nhân viên sử dụng thiết bị kỹ thuật số, tận dụng hết các tính năng phổ biến của các ứng dụng;

+ Sử dụng được các công cụ lưu trữ, bảo mật thông tin, phòng chống thất thoát dữ liệu liên quan đến chiến lược, giải pháp tổ chức tiếp thị của doanh nghiệp.

+ Soạn thảo được các báo cáo định kỳ đánh giá hiệu quả hoạt động, kế hoạch bảo trì trang thiết bị, cập nhật, nâng cấp các công cụ tổ chức tiếp thị của doanh nghiệp.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có thái độ cầu thị học tập, chủ động tìm tòi học hỏi, cập nhật nâng cấp tính năng, tác dụng của của các trang thiết bị, các công cụ kỹ thuật số, đề xuất áp dụng vào hoạt động tiếp thị của doanh nghiệp.

+ Hình thành tác phong cẩn trọng, nghiêm túc thực hiện các quy định của Luật an ninh mạng, Luật bản quyền... trong quá trình tổ chức quảng cáo sản phẩm dịch vụ, tổ chức tiếp thị, bán hàng trực tuyến

c) Các năng lực chuyên môn:

(1) Phân tích các số liệu khảo sát thị trường

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được mục đích, yêu cầu của khảo sát thị trường, các số liệu thống kê, tìm kiếm khách hàng;

+ Phân tích, so sánh và đánh giá được các số liệu thống kê, tâm lý, hành vi tiêu dùng của khách hàng;

+ Trình bày được báo cáo kết quả khảo sát thị trường, tìm kiếm khách hàng;

+ Mô tả được chức năng, nhiệm vụ của từng nhân sự tham gia khảo sát thị trường, tìm kiếm khách hàng;

+ Mô tả được các ứng dụng về công nghệ thông tin trong chọn mẫu khảo sát, thiết kế mẫu khảo sát, tổng hợp số liệu thống kê.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được kế hoạch, quy trình triển khai, thiết kế các biểu mẫu khảo sát khảo sát thị trường, tìm kiếm khách hàng;

+ Giám sát được quy trình tác nghiệp của từng nhân sự tham gia khảo sát thị trường, tìm kiếm khách hàng;

+ Xử lý được tình huống khi thu thập số liệu thống kê, giao tiếp với khách hàng, phỏng vấn về tâm lý tiêu dùng, nhu cầu về sản phẩm dịch vụ;

+ Giám sát quy trình khảo sát thị trường, chỉnh sửa, bổ sung các tiêu chí thu thập thông tin phù hợp mục đích khảo sát thị trường, tìm kiếm khách hàng;

+ Soạn thảo được: quy trình thực hiện, thiết kế biểu mẫu, kế hoạch khảo sát thị trường, tìm kiếm khách hàng;

+ Thực hiện làm việc theo nhóm, phối hợp được với các bộ phận chức năng của doanh nghiệp triển khai kế hoạch khảo sát thị trường, tìm kiếm khách hàng;

+ Sử dụng được phần mềm vi tính, ứng dụng kỹ thuật số trong thống kê, tổng hợp, báo cáo kết quả, lưu trữ bảo quản tài liệu, dữ liệu;

+ Lập được dự toán, quyết toán chi phí khảo sát thị trường, tìm kiếm khách hàng;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức trách nhiệm trong chuẩn bị và triển khai công việc, hiểu biết về tầm quan trọng của khảo sát thị trường, tìm kiếm khách hàng;

+ Có khả năng xác định được đối thủ cạnh tranh, thị trường trọng điểm, khách hàng tiềm năng; góp ý tham gia xây dựng giá sản phẩm dịch vụ, kế hoạch phát triển hệ thống phân phối, tổ chức bán hàng;

+ Có khả năng lưu trữ, quản lý hồ sơ, tài liệu, bảo mật dữ liệu khảo sát thị trường, tìm kiếm khách hàng... kịp thời phục vụ cho mục tiêu phát triển kinh doanh;

+ Hình thành tác phong độc lập suy nghĩ, tự tin, chuyên nghiệp trong lập kế hoạch, triển khai công việc, ứng dụng thành tựu của công nghệ thông tin, vận dụng được kiến thức đã học vào thực tiễn.

(2) Lập kế hoạch tiếp thị + quảng cáo du lịch

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được ý nghĩa, tầm quan trọng của việc lập kế hoạch tiếp thị quảng cáo du lịch, tham gia xây dựng sản phẩm, giá dịch vụ, hệ thống phân phối;

+ Liệt kê được những nguyên nhân làm biến động thị trường, tác nhân ảnh hưởng chất lượng, giá cả sản phẩm dịch vụ, phân tích được hiệu quả hoạt động của hệ thống phân phối;

+ Liệt kê, đánh giá được các kênh quảng cáo và xu hướng phát triển quảng cáo;

+ Trình bày được báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch tiếp thị, kết quả tham gia xây dựng: giá sản phẩm dịch vụ, hệ thống phân phối...;

+ Phân tích được: các chỉ tiêu của kế hoạch tiếp thị, các yếu tố tác động đến giá dịch vụ đầu vào, khoản mục chi phí và giá thành sản phẩm dịch vụ, các mô hình tổ chức hệ thống phân phối;

+ Phân tích, so sánh, đánh giá, dự báo được xu hướng phát triển của thị trường, những giải pháp tiếp thị hiệu quả, sản phẩm dịch vụ, khả năng biến động giá thời vụ kinh doanh, chủ trương chính sách của Nhà nước phát về triển thị trường du lịch.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Cập nhật được sự biến động của thị trường, danh mục các sản phẩm dịch vụ mới, yếu tố ảnh hưởng giá sản phẩm dịch vụ, sức mua của khách hàng, hiệu quả của hệ thống phân phối của doanh nghiệp;

+ Giám sát được quy trình xây dựng kế hoạch tiếp thị, tham gia xây dựng sản phẩm dịch vụ, xây dựng giá, hệ thống kênh phân phối;

+ Xử lý được những phản ảnh của khách hàng về nhu cầu sản phẩm dịch vụ, chính sách khuyến mại, kích cầu; chất lượng, giá cả, sự bất tiện của hệ thống phân phối;

+ Xử lý kịp thời các tình huống xảy ra trong quá trình triển khai kế hoạch tiếp thị, tham gia xây dựng sản phẩm dịch vụ, thực hiện chính sách giá, tổ chức hệ thống kênh phân phối;

+ Đánh giá được sự biến động của thị trường trọng điểm, chất lượng của sản phẩm dịch vụ, hiệu quả hoạt động của hệ thống phân phối;

+ Soạn thảo được kế hoạch tiếp thị, giải pháp tích cực trong quá trình tham gia xây dựng sản phẩm dịch vụ, xây dựng chính sách giá, xác định thị trường trọng điểm, xây dựng hiệu quả hệ thống phân phối;

+ Thực hiện làm việc theo nhóm, phối kết hợp được với bộ phận kế hoạch, tài chính kế toán, phát triển sản phẩm, xây dựng hệ thống phân phối;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức trách nhiệm trong xây dựng kế hoạch tiếp thị, tham gia xây dựng sản phẩm dịch vụ có chất lượng cao; hiểu biết về tầm quan trọng của chính sách giá trong chiếm lĩnh thị phần, kiến nghị xét chọn thị trường trọng điểm, mở rộng hệ thống phân phối;

+ Có khả năng lưu trữ, quản lý được tài liệu, bảo mật dữ liệu, vận dụng công nghệ thông tin trong xây dựng kế hoạch tiếp thị, tham gia xây dựng danh mục sản phẩm dịch vụ, chính sách giá, mở rộng hệ thống phân phối;

+ Có khả năng tổng hợp, phân tích, đánh giá được kết quả thực hiện kế hoạch tiếp thị, dự báo được xu của hướng thị trường, sự biến động của giá cả, đề xuất được những giải pháp khả thi thực hiện mục tiêu kinh doanh của doanh nghiệp;

+ Hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp, độc lập suy nghĩ, tuân thủ quy định của pháp luật trong kinh doanh, phối kết hợp đồng bộ với các bộ phận chức năng trong doanh nghiệp;

+ Có khả năng vận dụng làm việc nhóm, tạo dựng bầu không khí đoàn kết, thân thiện. Rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử khi đàm phán với các nhà cung cấp sản phẩm dịch vụ quảng cáo trong thị trường trọng điểm;

(3) Tham gia xây dựng và chính sách giá sản phẩm dịch vụ du lịch

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích tầm quan trọng của việc xây dựng chính sách giá của sản phẩm dịch vụ du lịch;

+ Liệt kê được những nguyên nhân ảnh hưởng chất lượng, giá cả sản phẩm dịch vụ;

+ Trình bày được báo cáo kết quả tham gia xây dựng giá sản phẩm dịch vụ du lịch đáp ứng được mục tiêu kinh doanh của doanh nghiệp;

+ Phân tích được các yếu tố tác động đến giá thành sản phẩm dịch vụ;

+ Phân tích, so sánh, đánh giá, dự báo được giá các sản phẩm dịch vụ du lịch.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Cập nhật được danh mục các sản phẩm dịch vụ mới, yếu tố ảnh hưởng giá sản phẩm dịch vụ, sức mua của khách hàng;

+ Giám sát được quy trình xây dựng sản phẩm dịch vụ, xây dựng giá;

+ Soạn thảo được kế hoạch xây dựng sản phẩm dịch vụ, xây dựng chính sách giá;

+ Thực hiện làm việc theo nhóm, phối kết hợp được với bộ phận kế hoạch, tài chính kế toán, phát triển sản phẩm, xây dựng hệ thống phân phối;

+ Xử lý được những phản ánh của khách hàng về chính sách giá của sản phẩm dịch vụ du lịch;

+ Xử lý kịp thời các tình huống xảy ra trong quá trình tham gia xây dựng sản phẩm dịch vụ;

+ Đánh giá được sự biến động của thị trường, chất lượng của sản phẩm dịch vụ.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức trách nhiệm trong xây dựng kế hoạch tiếp thị, tham gia xây dựng sản phẩm dịch vụ có chất lượng cao; hiểu biết về tầm quan trọng của chính sách giá

+ Có khả năng lưu trữ, quản lý được tài liệu, bảo mật dữ liệu, vận dụng công nghệ thông tin trong xây dựng kế hoạch tiếp thị, tham gia xây dựng danh mục sản phẩm dịch vụ, chính sách giá, mở rộng hệ thống phân phối;

+ Có khả năng tổng hợp, phân tích, đánh giá được kết quả thực hiện kế hoạch tiếp thị, dự báo được xu của hướng thị trường, sự biến động của giá cả,

+ Hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp, độc lập suy nghĩ, tuân thủ quy định của pháp luật trong kinh doanh, phối kết hợp đồng bộ với các bộ phận chức năng trong doanh nghiệp;

+ Có khả năng vận dụng làm việc nhóm, tạo dựng bầu không khí đoàn kết, thân thiện. Rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử khi đàm phán với các nhà cung cấp sản phẩm dịch vụ quảng cáo trong thị trường trọng điểm;

(4) Triển khai các kế hoạch tiếp thị quảng cáo du lịch

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được ý nghĩa, mục đích, yêu cầu của một kế hoạch tiếp thị trên thị trường mục tiêu;

+ Trình bày được cách sử dụng tài liệu khảo sát thị trường, các dữ liệu lưu trữ, các số liệu thống kê về lịch sử xây dựng sản phẩm dịch vụ, giá cả, tổ chức hệ thống phân phối của doanh nghiệp;

+ Trình bày được tiến độ thực hiện chiến dịch tiếp thị;

+ Liệt kê được danh sách khách hàng truyền thống, khách hàng mới, khách hàng tiềm năng;

+ Trình bày được các khoản mục chi phí, dự toán ngân sách tiếp thị để tổ chức thực hiện chiến dịch tiếp thị;

+ Phân tích được tình hình xúc tiến tiếp thị, thông tin giá cả, chương trình khuyến mại, phương thức triển khai chào bán sản phẩm dịch vụ;

+ Phân tích được nhu cầu thị hiếu của từng phân khúc thị trường với những đặc trưng, tâm lý tiêu dùng riêng biệt;

+ Phân tích được đối thủ cạnh tranh trong cùng thị trường mục tiêu.

+ Phân tích được những nhân tố làm biến động thị trường, những thay đổi về tâm lý tiêu dùng của từng nhóm khách hàng tiềm năng;

+ Mô tả được nguồn nhân lực, công cụ, trang thiết bị, các phần mềm, ứng dụng cần thiết phải đầu tư phục vụ cho chiến dịch tiếp thị.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Soạn thảo được kế hoạch chuẩn bị, điều kiện cần thiết xúc tiến thực hiện chiến dịch tiếp thị;

+ Thực hiện được chương trình huấn luyện, bồi dưỡng nguồn nhân lực, cập nhật thông tin, truyền đạt kinh nghiệm cho nhân viên tham gia chiến dịch tiếp thị;

+ Trình bày được lộ trình thực hiện, phân công phân nhiệm cụ thể cho từng nhân sự, dự toán được ngân sách cho chiến dịch tiếp thị;

+ Vận dụng được các mối quan hệ của đối tác chiến lược, ký kết hợp đồng cùng triển khai tiếp thị đồng thương hiệu;

+ Đánh giá được hiệu quả của từng công cụ tiếp thị, sức mạnh của truyền thông được sử dụng cho chiến dịch tiếp thị;

+ Đánh giá được tầm quan trọng khách hàng và đối thủ tại các thị trường mục tiêu

+ Xử lý được các tình huống xảy ra trong quá trình triển khai chiến dịch tiếp thị;

+ Giám sát được tiến độ, hiệu quả làm việc của đội ngũ nhân viên tham gia chiến dịch tiếp thị;

+ Đánh giá được hiệu quả sử dụng ngân sách tiếp thị;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Ý thức được thực hiện chiến dịch tiếp thị là mở đầu cho một mùa vụ kinh doanh, một phương thức để mở rộng thị trường, gia tăng thị phần, củng cố uy tín thương hiệu của doanh nghiệp;

+ Có khả năng theo dõi, đánh giá được diễn biến thị trường, biến động của giá cả, phân tích được từng chỉ tiêu chất lượng cần đạt được từ khi mở đầu đến lúc kết thúc chiến dịch tiếp thị;

+ Hình thành tác phong tự tin, chuyên nghiệp, nâng cao trách nhiệm trong xây dựng kế hoạch, lộ trình thực hiện, rút ra được những bài học kinh nghiệm quý báu trong tổ chức thành công một chiến dịch tiếp thị;

(5) Quản lý chương trình khuyến mại, hậu mãi và chăm sóc khách hàng

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được ý nghĩa, tầm quan trọng của chương trình khuyến mại, hậu mãi chăm sóc khách hàng;

+ Liệt kê được các hình thức khuyến mại khách hàng;

+ Trình bày được các dịch vụ hậu mãi của sản phẩm dịch vụ du lịch;

+ Trình bày được các hình thức bán hàng có giảm giá trực tiếp, kích thích bán hàng;

+ Trình bày được các chương trình tiếp tục duy trì liên hệ, chăm sóc khách sau khi đã sử dụng sản phẩm dịch vụ;

+ Phân tích được hiệu quả quan hệ công chúng, chăm sóc khách hàng;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Giám sát được quá trình xây dựng kế hoạch, tổ chức thực hiện chính sách khuyến mại, hậu mãi, chăm sóc khách hàng;

+ Thực hiện được thu thập thông tin, tiếp thu ý kiến góp ý của khách hàng;

+ Xử lý được những phản ảnh, khiếu nại của du khách về chất lượng, giá cả của sản phẩm dịch vụ trong quá trình thực hiện chính sách khuyến mại, hậu mãi, chăm sóc khách hàng;

+ Giám sát và đảm bảo các chương trình khuyến mãi, dịch vụ hậu mãi, và chăm sóc khách hàng;

+ Soạn thảo được chương trình khuyến mại, hậu mãi, lập được báo cáo đánh giá;

+ Phân tích được những nguyên nhân tác động đến quá trình triển khai các chương trình khuyến mại, hậu mãi;

+ Đánh giá được hiệu quả của chương trình khuyến mại, dịch vụ hậu mãi;

+ Thực hiện làm việc theo nhóm, phối hợp được với các bộ phận kế hoạch kinh doanh, bộ phận tài chính kế toán, phát triển sản phẩm...

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức trách nhiệm trong xây dựng chính sách khuyến mại, hậu mãi, chăm sóc khách hàng phù hợp với nhu cầu thị hiếu của thị trường;

+ Có ý thức về tầm quan trọng của chính sách chính sách khuyến mại, hậu mãi, chăm sóc khách hàng đối với việc gia tăng doanh thu và chiếm lĩnh thị phần, nâng cao hiệu quả kinh doanh; tổ chức truyền thông, quảng bá thương hiệu có hiệu quả;

+ Có khả năng lưu trữ, quản lý hồ sơ, bảo mật dữ liệu về chính sách khuyến mại, hậu mãi, chăm sóc khách hàng... kịp thời truy xuất, phục vụ cho công tác điều hành của lãnh đạo doanh nghiệp, yêu cầu kiểm tra của các cơ quan chức năng;

+ Có khả năng tổng hợp, phân tích, đánh giá, dự báo được xu hướng thị trường, ứng dụng được thành tựu về công nghệ thông tin trong thiết lập hồ sơ khách hàng, tổ chức khuyến mại, hậu mãi, chăm sóc khách hàng, tổ chức chương trình kích cầu...;

+ Hình thành tác phong làm việc nghiêm túc, độc lập suy nghĩ, vận dụng khả năng làm việc nhóm, rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử, nghệ thuật nói trước công chúng, chuyên nghiệp trong thương lượng, đàm phán thuyết phục khách hàng;

(6) Xây dựng, phát triển và quản lý thương hiệu.

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc xây dựng, phát triển và quản lý thương hiệu;

+ Liệt kê được quy trình xây dựng và quảng bá thương hiệu trong thị trường mục tiêu;

+ Xây dựng công cụ quản lý hệ thống nhận diện thương hiệu; duy trì và phát triển hệ thống nhận diện thương hiệu;

+ Trình bày được các giải pháp hiệu quả trong xây dựng, phát triển và quản lý, bảo vệ thương hiệu của doanh nghiệp;

+ Thực hiện lưu trữ, quản lý hồ sơ đăng ký sở hữu trí tuệ theo quy định của pháp luật, bảo mật tài liệu, dữ liệu liên quan đến hệ thống nhận diện thương hiệu;

+ Trình bày được những quy định của Luật du lịch, Luật sở hữu trí tuệ liên quan đến tác quyền, nhãn hiệu, công tác truyền thông;

+ Mô tả được các hình thức tổ chức sự kiện, hội nghị khách hàng, các chương trình khuyến mại, quảng cáo sản phẩm dịch vụ.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Tổ chức biên tập, thực hiện quản lý hệ thống nhận diện thương hiệu;

+ Đánh giá được hiệu quả quản lý chất lượng của sản phẩm dịch vụ;

+ Giám sát được quá trình xây dựng, thực hiện kế hoạch truyền thông, tiếp thị cho sản phẩm dịch vụ, củng cố, phát triển thương hiệu;

+ Xử lý được các tình huống trong quá trình truyền thông quảng bá thương hiệu;

+ Soạn thảo được chương trình huấn luyện, đào tạo nguồn nhân lực làm truyền thông, quảng bá phát triển thương hiệu;

+ Lập được dự toán, quyết toán chi phí xây dựng triển khai chương trình truyền thông, xây dựng hồ sơ năng lực, hệ thống nhận diện thương hiệu.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức trách nhiệm trong xây dựng phát triển, quản lý thương hiệu, cập nhật được thành tựu về công nghệ thông tin vận dụng vào hoạt động truyền thông, quảng cáo, tổ chức sự kiện, quan hệ công chúng... gia tăng năng lực cạnh tranh, nâng cao uy tín và thương hiệu của doanh nghiệp;

+ Có khả năng lưu trữ, quản lý hồ sơ, bảo mật dữ liệu: xây dựng, phát triển, quản lý hệ thống nhận diện thương hiệu doanh nghiệp;

+ Có khả năng tổng hợp, phân tích, đánh giá được hoạt động của các đối thủ cạnh tranh, gia tăng tiện nghi, sự cảm nhận của du khách về chất lượng sản phẩm dịch vụ do doanh nghiệp cung cấp, nâng cao uy tín thương hiệu của doanh nghiệp;

+ Hình thành tác phong làm việc gương mẫu, tự tin, độc lập suy nghĩ, vận dụng khả năng làm việc nhóm, rèn luyện kỹ năng giao tiếp ứng xử, am hiểu về tâm lý tiêu dùng của khách hàng, có kiến thức về pháp luật bảo vệ thương hiệu trong kinh doanh;

(7) Quản lý hoạt động quảng cáo sản phẩm du lịch

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được mục đích yêu cầu của giới thiệu, quảng cáo sản phẩm;

+ Mô tả được các loại hình quảng cáo và xu hướng quảng cáo;

+ Trình bày được các ưu khuyết điểm của các mô hình quảng cáo;

+ Trình bày được vai trò của quảng cáo đối với sản phẩm dịch vụ;

+ Lập và trình bày được kế hoạch quảng cáo sản phẩm du lịch;

+ Giới thiệu quảng cáo sản phẩm dịch vụ, quảng bá thương hiệu doanh nghiệp bằng các thiết bị kỹ thuật số;

+ Liệt kê được các khoản mục ngân sách tiếp thị: đầu tư nguồn nhân lực, mua sắm trang thiết bị, thực hiện công tác truyền thông giới thiệu và quảng cáo sản phẩm dịch vụ;

+ Liệt kê được ưu thế cạnh tranh của giới thiệu, quảng cáo qua điện thoại, mạng xã hội, các thiết bị kỹ thuật số;

+ Giải thích được các thuật ngữ chuyên ngành liên quan đến quảng cáo;

+ Trình bày được các nội dung hợp đồng, thanh lý hợp đồng quảng cáo;

+ Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng đến quan hệ cung + cầu trên thị trường;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được khảo sát thị trường, đánh giá được nhu cầu khách hàng, xây dựng kế hoạch quảng cáo tiếp thị, truyền thông trên thị trường;

+ Đánh giá, dự báo được xu hướng phát triển của thị trường, tâm lý tiêu dùng của từng phân khúc khách hàng;

+ Thiết lập được kế hoạch quảng cáo cho sản phẩm dịch vụ du lịch;

+ Xác định được loại hình quảng cáo phù hợp sản phẩm dịch vụ du lịch;

+ Theo dõi và kiểm tra việc quảng cáo trên các phương tiện truyền thông;

+ Tổng hợp thông tin và đánh giá đánh giá quá trình thực hiện quảng cáo sản phẩm du lịch;

+ Sử dụng được các phần mềm vi tính, các ứng dụng kỹ thuật số, trang thiết bị hỗ trợ cho việc thuyết trình, giới thiệu, quảng cáo sản phẩm dịch vụ;

+ Xử lý được các tình huống trong quá trình giới thiệu, quảng cáo sản phẩm dịch vụ;

+ Soạn thảo được các bản ghi nhớ, hợp đồng cung cấp dịch vụ truyền thông, quảng cáo sản phẩm dịch vụ;

+ Thực hiện dự toán, quyết toán ngân sách tiếp thị, giới thiệu, quảng cáo sản phẩm dịch theo quy định của pháp luật;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nhiệt tình với công việc, chăm chỉ, cẩn thận, sắp xếp công việc hợp lý và hiệu quả, có ý thức trách nhiệm trong công việc và với công ty.

+ Ý thức được cung cấp thông tin, giới thiệu, quảng cáo sản phẩm dịch vụ có vai trò quan trọng trong triển khai thực hiện kế hoạch tiếp thị;

+ Có thái độ hòa nhã, thân thiện trong tiếp đón, tiếp xúc với khách hàng trên điện thoại, thiết bị kỹ thuật số, rèn luyện kỹ năng giao tiếp ứng xử văn minh lịch sự, tìm hiểu tâm lý tiêu dùng, nhiệt tình tư vấn sản phẩm dịch vụ phù hợp với nhu cầu thị hiếu của khách hàng;

+ Giới thiệu đầy đủ các đặc tính và lợi ích của các sản phẩm đến từng cá nhân hay nhóm khách hàng.

+ Xây dựng mới quan hệ tốt đẹp với các phòng ban trong công ty.

+ Hình thành tác phong chuyên nghiệp, hiệu quả trong giao tiếp, lắng nghe tiếp thu ý kiến của khách hàng, kiên trì giới thiệu những đặc điểm vượt trội của sản phẩm dịch vụ, các chương trình khuyến mại, kích cầu, hướng dẫn tiêu dùng phù hợp nhu cầu khách hàng;

(8) Thực hiện tuyển chọn, quản lý, đánh giá nhân sự

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê được quy trình làm việc và mối quan hệ trong nội bộ doanh nghiệp; hệ thống các chỉ tiêu đánh giá năng suất và chất lượng lao động;

+ Trình bày được những định mức lao động, chuẩn mực ngành nghề, quy tắc giao tiếp ứng xử, đạo đức nghề nghiệp, nội quy cơ quan;

+ Liệt kê được những kênh tiếp nhận thông tin: phản hồi, góp ý của khách hàng về chất lượng, tinh thần, thái độ làm việc của nhân viên;

+ Trình bày được những giải pháp hỗ trợ tinh thần, vật chất, giúp đỡ đồng nghiệp khi gặp những tình huống khó khăn;

+ Trình bày được cách thức giao chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh, tiếp thị;

+ Trình bày được những quy định của Luật lao động..., các chế độ chính sách dành cho người lao động theo pháp luật;

+ Phân tích được những ưu, khuyết điểm của từng nhân viên được phân công trực tiếp quản lý;

+ Mô tả được tiêu chuẩn tuyển dụng, chức năng nhiệm vụ từng vị trí công việc; quy chế đào tạo, đào tạo lại;

+ Mô tả được quy định về đào tạo, tái đào tạo, bồi dưỡng nâng cao tay nghề.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xây dựng được quy trình tuyển dụng, hệ thống tiêu chuẩn chức danh ngành nghề;

+ Giám sát được quá trình thực hiện, hoàn thành kế hoạch được giao, khả năng làm việc nhóm;

+ Sử dụng được các phần mềm tin học, các ứng dụng kỹ thuật số, giám sát được quá trình tác nghiệp của nhân viên;

+ Xử lý kịp thời, nghiêm minh các xung đột về quyền lợi, bất đồng trong quan hệ ứng xử, vi phạm quy chế làm việc;

+ Soạn thảo được các chương trình phát triển nguồn nhân lực trong hoạt động tiếp thị, chính sách đãi ngộ người lao động, thu hút nhân tài;

+ Thực hiện được các giải pháp khuyến khích, tạo động lực, giữ lao động;

+ Đánh giá được hiệu quả làm việc, năng suất lao động của từng nhân viên.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức trách nhiệm trong công tác quản lý nhân sự, tuyển chọn đào tạo lực lượng lao động kế thừa, duy trì tốt mối quan hệ nội bộ doanh nghiệp;

+ Có khả năng xây dựng được tập thể lao động đoàn kết, tương trợ hoàn thành nhiệm vụ chung, chăm lo đời sống vật chất và tinh thần cho người lao động;

+ Xây dựng được môi trường làm việc thân thiện, tạo điều kiện cho người lao động cống hiến phát huy sáng kiến, cải tiến kỹ thuật góp phần phát triển doanh nghiệp;

+ Sử dụng được các đòn bẩy kinh tế trong khuyến khích người lao động thi đua học tập nâng cao trình độ chuyên môn, rèn luyện thể chất, nâng cao năng suất lao động, hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ, góp phần thực hiện mục tiêu kinh doanh của doanh nghiệp;

+ Hình thành tác phong làm việc tự tin, chan hòa, đoàn kết, gần gũi với đồng nghiệp, am hiểu tâm lý người lao động, đánh giá đúng năng lực làm việc của từng nhân viên, xây dựng tập thể lao động vững mạnh, thực hiện thành công mục tiêu kinh doanh của doanh nghiệp.

6. Quản lý hoạt động truyền thông và quan hệ công chúng

6.1. Mô tả vị trí việc làm:

Là người chịu trách nhiệm trực tiếp triển khai các hoạt động Truyền thông và Quan hệ công chúng tại các tổ chức, đơn vị kinh doanh hoạt động dịch vụ du lịch. Các phần công việc của vị trí việc làm này có thể được mô tả khác nhau tùy thuộc vào loại hình, đặc điểm, quy mô kinh doanh của mỗi đơn vị (Nhà hàng, khách sạn, doanh nghiệp lữ hành…). Tuy nhiên, các phần việc chính của vị trí này thường đảm nhiệm bao gồm: Lập kế hoạch và triển khai hoạt động truyền thông và quan hệ công chúng; quản lý nội dung hình ảnh, nguồn các kênh truyền thông; tổ chức và giám sát hoạt động truyền thông; hoạt động tổ chức sự kiện; phân tích đánh giá hiệu quả các chương trình hoạt động truyền thông và quan hệ công chúng; lựa chọn đối tác thực hiện truyền thông, 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.

6.1.1. Kiến thức

- Nắm bắt được các loại sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp, đối thủ tương ứng trên thị trường;

- Xác định được các mục tiêu marketing: Quảng cáo, kinh doanh, quan hệ công chúng, ngân sách, thị trường và khách hàng mục tiêu.

- Xác định được tầm quan trọng của việc xây dựng và phát triển thương hiệu, định vị thương hiệu trong kinh doanh hoạt động dịch vụ du lịch.

- Xây dựng được quy trình, kế hoạch truyền thông và quan hệ công chúng, tổ chức và kiểm soát quá trình thực hiện kế hoạch truyền thông và quan hệ công chúng.

- Trình bày được các kiến thức về Marketing, truyền thông và quan hệ công chúng, tài chính, đặc điểm của dịch vụ du lịch và thói quen tiêu dùng sản phẩm dịch vụ du lịch của du khách.

- Nắm được các nguyên tắc Kinh doanh và xúc tiến quảng bá, các quy định của nhà nước, các quy tắc xã hội liên quan trong hoạt động xúc tiến quảng và quan hệ khách hàng.

- Nêu được các hình thức được sử dụng chủ yếu trong hoạt động truyền thông và quan hệ công chúng trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ du lịch.

- Liệt kê được các tài liệu cần có trong hồ sơ xúc tiến quảng bá, kinh doanh hoạt động dịch vụ du lịch.

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

- Trình bày được các kỹ thuật quảng bá, giới thiệu, xúc tiến và chào bán sản phẩm dịch vụ du lịch.

- Nhận biết và phân tích được nhu cầu và các đặc điểm riêng trong nhu cầu dẫn tới hành vi tìm kiếm và quyết định lựa chọn mua đối với ngành hàng dịch vụ du lịch.

- Đọc và hiểu được các báo cáo kinh doanh, báo cáo tài chính của đơn vị, tổ chức kinh doanh dịch vụ du lịch.

6.1.2. Kỹ năng

- Vận dụng được kỹ năng giao tiếp để duy trì được mối quan hệ gắn bó mật thiết với khách hàng thân thiết;

- Xây dựng được mối quan hệ hợp tác, gắn kết với đối tác, hợp tác tốt với các đơn vị cung ứng dịch vụ du lịch;

- Thiết lập và giữ mối quan hệ tốt đẹp với các cá nhân, tổ chức và cơ quan thông tin đại chúng, ban ngành địa phương;

- Khai thác được các sự kiện, mở rộng thị trường;

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

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

- Vận dụng được kiến thức nghiên cứu, khảo sát thị trường, phân khúc thị trường vào trong công việc, định hướng cho bộ phận kinh doanh trực tiếp trong giai đoạn xây dựng giá bán và sản phẩm dịch vụ du lịch.

- Sử dụng thành thạo máy vi tính, Internet và các phần mềm ứng dụng phục vụ cho công việc liên quan đến hoạt động tiếp thị và truyền thông.

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

- Xây dựng và sản xuất được nội dung các mẫu quảng cáo, quảng bá cho sản phẩm dịch vụ du lịch của doanh nghiệp;

- Sử dụng được phần mềm quản lý hoạt động kinh doanh, theo dõi tiến độ bán hàng của doanh nghiệp.

- Quản lý và tổ chức hoạt động cho nhân sự trong nhóm.

- Trình bày và thuyết trình được các kế hoạch, báo cáo kế hoạch truyền thông và quan hệ công chúng.

6.1.3. Mức độ tự chủ, trách nhiệm

- Có khả năng và tư duy làm việc độc lập.

- Tổ chức dẫn dắt, định hướng, giám sát, thúc đẩy nhân sự dưới quyền 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 phức tạp.

- Nắm bắt được những 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 tiếp thị, truyền thông và quan hệ công chúng.

- Luôn theo dõi, nắm bắt và cập nhập xu thế xã hội và thị trường, qua đó áp dụng vào công việc chuyên môn.

6.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 150 giờ (tương đương với 06 tín chỉ)

6.3. 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		

2.10	Tuyển dụng, đào tạo và đánh giá nhân sự			x		
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Xây dựng kế hoạch truyền thông và quan hệ công chúng			x		
3.2	Triển khai hoạt động truyền thông và quan hệ công chúng			x		
3.3	Thiết lập mối quan hệ với cơ quan hữu quan			x		
3.4	Tổ chức các sự kiện			x		
3.5	Xác định kênh truyền thông và quan hệ công chúng			x		
3.6	Tổ chức quan hệ khách hàng			x		
3.7	Quản lý nội dung truyền thông và quan hệ công chúng			x		
3.8	Quản lý thương hiệu			x		
3.9	Đánh giá, báo cáo kết quả hoạt động truyền thông và quan hệ công chúng			x		

6.4. 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 độn;

+ 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;

+ 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

(10) Tuyển dụng, đào tạo và đánh giá nhân sự

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày kiến thức chuyên môn trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ du lịch

+ Trình bày kiến thức về sản phẩm dịch vụ du lịch của đơn vị, chính sách giá, chi phí đầu vào, chính sách hậu mãi, chăm sóc khách hàng…

+ Mô tả được toàn bộ quy trình công việc của công ty, tiêu chí tuyển dụng và đánh giá ứng viên.

+ Trình bày kiến thức cơ bản về quản trị con người, quản trị nhân sự

+ Phân tích được tổ chức nhân sự của các công ty, các phòng ban trực thuộc;

+ Liệt kê được các yếu tố đánh giá ứng viên tiềm năng theo từng vị trí.

+ Liệt kê được toàn bộ chính sách về hành chính nhân sự áp dụng cho nhân viên;

+ Mô tả được từng vị trí việc làm của nhân sự trong sơ đồ tổ chức bộ phận;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thiết kế được chương trình đào tạo cho đội ngũ;

+ Kỹ năng truyền đạt, hướng dẫn;

+ Giao tiếp tốt, gắn kết đội ngũ, xây dựng và phát triển quan hệ nội bộ

+ Kỹ năng đàm phán và thuyết phục tốt trong việc phỏng vấn.

+ Nhạy bén và khéo léo khi tổ chức các khoá đào tạo.

+ Lắng nghe, quan sát và đánh giá

+ Tư duy tổ chức và sắp xếp

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tự chịu trách nhiệm về tất cả các vấn đề liên quan đến công tác nhân sự, xây dựng đội ngũ, chất lượng nhân lực.

+ Có tính trách nhiệm cao khi tham gia vào quy trình tuyển dụng và đào tạo đội ngũ.

+ Biết lắng nghe và giải quyết các thắc mắc trong qua trình xây dựng đội ngũ

+ Thể hiện sự tôn trọng với đồng nghiệp trong mọi tình huống.

+ Có trách nhiệm đánh giá một cách chính xác công việc và năng lực của nhân viên theo hướng minh bạch, công tâm, công bằng khách quan.

+ Biết lắng nghe và thấu hiểu được suy nghĩ và nguyện vọng của nhân viên từ đó đưa ra được các phương án cụ thể để giải quyết các vấn đề.

+ Chấp nhận sự khác biệt trong tính cách cũng như trong cách làm việc.

c) Các năng lực chuyên môn:

(1) Xây dựng kế hoạch truyền thông và quan hệ công chúng

-Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được xu hướng và dự đoán về thị trường tiêu dùng sản phẩm dịch vụ du lịch.

+ Liệt kê được các quy định pháp luật, chính sách và hướng dẫn của chính phủ liên quan đến lĩnh vực truyền thông, quảng cáo.

+ Phân tích được và liệt kê các chiến lược truyền thông của các đối thủ cạnh tranh cùng nhãn hàng dịch vụ du lịch.

+ Thiết lập và duy trì truyền thông hai chiều giữa một tổ chức và công chúng;

+ Trình bày được các kiến thức cơ bản về tài chính, kế toán để xác định ngân sách xây dựng kế hoạch.

+ Trình bày các kiến thức cơ bản về thiết kế đồ hoạ;

+ Mô tả được đầy đủ chiến lược dài hạn, các kế hoạch ngắn và trung hạn của doanh nghiệp về phương hướng kinh doanh và phát triển trong tương lai.

+ Mô tả được và phân tích được các thị trường tiềm năng.

+ Mô tả được công việc của các bước của kế hoạch dựa vào vị trí việc làm của từng cá nhân và đội nhóm.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng được các công cụ và phương pháp đánh giá hiệu quả của kế hoạch truyền thông và quan hệ công chúng.

+ Giám sát và phân công công việc hợp lý cho từng cá nhân của nhóm.

+ Giám sát và đánh giá sự tiến triển công việc đưa ra trong kế hoạch thông tin truyền thông và quan hệ công chúng;

+ Quản lý và xử lý rủi ro khi sự cố xảy ra trong quá trình xây dựng và thực hiện kế hoạch;

+ Khả năng đàm phán và thuyết phục tốt khi làm việc với các nhóm liên quan đến việc xây dựng kế hoạch.

+ Kỹ năng quản lý đội nhóm;

+ Thành thạo trong việc dùng từ ngữ có mức độ chính xác để viết báo cáo.

+ Thành thạo trong việc sử dụng lời nói để phân tích, trình bày các đánh giá, nhận định;

+ Tư duy phân tích thông tin và sự liên kết của thông tin;

+ Thẩm định được tính khả thi của kế hoạch Truyền thông và quan hệ công chúng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tác phong làm việc chuyên nghiệp và quyết đoán.

+ Năng lực lãnh đạo tốt.

+ Biết cách sử dụng mọi nguồn lực của công ty đúng lúc, đúng chỗ.

+ Chịu trách nhiệm đảm bảo hiệu suất của kế hoạch đối với ban giám đốc và công ty.

+ Có khả năng chịu được áp lực cao.

+ Đảm bảo mức độ trung thực của các đánh giá về kết quả hoạt động truyền thông và quan hệ công chúng.

(2) Triển khai hoạt động truyền thông và quan hệ công chúng

- Yêu cầu kiến thức

+ Phân tích và mô tả được các công việc cụ thể trong các hoạt động truyền thông và quan hệ công chúng.

+ Nắm vững các quy trình cần thiết để triển khai thực hiện được việc xúc tiến, quảng bá và quan hệ công chúng.

+ Xác định rõ các đối tượng B2B và B2C của đơn vị.

+ Xác định rõ từng nhóm đối tượng khách hàng và các hoạt động truyền thông phù hợp cho từng đối tượng đó.

+ Xác định được nhu cầu của khách hàng và từng nhóm đối tượng khách hàng.

+ Nắm được quy trình công việc liên quan đến hoạt động Truyền thông và quan hệ công chúng của doanh nghiệp.

+ Xác định được quy tắc, quy định của công ty liên quan đến hoạt động truyền thông và quan hệ công chúng.

+ Xác định được các quy định của pháp luật, các quy tắc xã hội về các hành vi liên quan đến các hoạt động truyền thông và quan hệ công chúng.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Kỹ năng giao tiếp thuyết phục khi trao đổi với các đối tác, với khách hàng.

+ Xử lý tình huống một cách khéo léo khi có biến cố, phát sinh.

+ Có khả năng tổ chức (khả năng xử lý nhiều công việc cùng một thời gian).

+ Giám sát và đánh giá được công việc trong kế hoạch tổ chức sự kiện quan hệ công chúng và cộng đồng.

+ Tổ chức được hoạt động cho cả nhóm và từng vị trí công việc.

+ Báo cáo hoạt động Truyền thông và quan hệ công chúng.

+ Kỹ năng sắp xếp, quản lý thời gian;

+ Thẩm định và đánh giá được rủi ro trong quá trình tổ chức hoạt động truyền thông và quan hệ công chúng.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Chủ động trong mọi vấn đề liên quan đến công tác tổ chức hoạt động truyền thông và quan hệ công chúng.

+ Luôn bồi dưỡng kỹ năng, kiến thức nghề nghiệp để đáp ứng nhu cầu của công việc và từ khách hàng.

+ Chịu trách nhiệm về hoạt động Truyền thông và quan hệ công chúng.

(3) Thiết lập mối quan hệ với cơ quan hữu quan

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các kiến thức về pháp luật và các quy tắc truyền tải thông tin qua cơ quan báo chí và truyền thông.

+ Trình bày được các quy định, luật định chuyên môn, chuyên sâu liên quan đến các hoạt động truyền thông của cơ quan truyền thông và chính quyền địa phương.

+ Xác định được chức danh, vai trò của từng cơ quan, quản lý nhà nước liên quan đến lĩnh vực thông tin, truyền thông và dịch vụ du lịch.

+ Xác định được tầm quan trọng và vai trò của cơ quan hữu tới hoạt động của Truyền thông và quan hệ công chúng trong doanh nghiệp.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xử lý tình huống một cách khéo léo khi có biến cố, phát sinh xảy đến với tổ chức, đơn vị mình đang phục vụ.

+ Kỹ năng giao tiếp thuyết phục khi trao đổi với đối tác là các cơ quan truyền thông báo, đài, cơ quan quản lý nhà nước.

+ Thực hiện được kế hoạch, tổ chức thực hiện, kiểm tra đánh giá các thông tin được truyền tải qua báo chí;

+ Kỹ năng giao tiếp tốt và có hiệu quả bằng văn bản và ngôn ngữ.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Hình thành và xây dựng được tinh thần hợp tác, lắng nghe và đối thoại.

+ Phát triển được năng lực lãnh đạo.

+ Chịu trách nhiệm đảm bảo sự an toàn của doanh nghiệp dựa trên thông tin được truyền tải qua báo chí, và ứng phó kịp thời trong việc quản lý khủng hoảng thông tin.

+ Ý thức được tầm quan trọng của các mối quan hệ với các cơ quan hữu quan như báo chí, truyền thông và cơ quan quản lý nhà nước với sự phát triển, tồn tại của doanh nghiệp, thương hiệu mình đang xây dựng.

(4) Tổ chức các sự kiện

-Yêu cầu kiến thức

+ Xác định được các công việc cần thực hiện triển khai sự kiện;

+ Trình bày được 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 hàng phù hợp với nội dung của hoạt động marketing cụ thể.

+ Liệt kê được các yêu cầu cần thiết để tổ chức một sự kiện hoặc hoạt động marketing;

+ Trình bày về các quy định, luật định trong công tác quảng bá truyền thông.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Điều phối công việc hợp lý cho từng cá nhân và nhóm.

+ Thực hiện được kế hoạch, quản lý và tư duy tổ chức công việc;

+ 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 marketing 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 an 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, hoạt động marketing.

+ Chịu trách nhiệm về chương trình và hiệu quả của các sự kiện, hoạt động marketing.

(5) Xác định kênh truyền thông và quan hệ công chúng

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê và mô tả được các ưu điểm và nhược điểm của các kênh truyền thông khác nhau;

+ Trình bày được các bản kế hoạch liên quan đến hoạt động xác định kênh truyền thông và quan hệ công chúng

+ Xác định được các đặc điểm nhu cầu của du khách đối với ngành hàng dịch vụ du lịch.

+ Xác định được thói quen tìm kiếm thông tin dịch vụ của từng đối tượng du khách;

+ Ước lượng được số phần trăm thị trường, thị phần mà việc quảng cáo, tiếp thị cần đạt tới.

+ Dự báo được số phần trăm thành công của các kênh truyền thông dựa vào thông điệp và thương hiệu.

+ Đo lường sự gắn kết của thương hiệu với người tiêu dùng.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Phân tích thông tin một cách chính xác.

+ Giao tiếp thuyết phục khi làm việc với nội bộ và các cơ quan, đối tác truyền thông.

+ Phân tích và đánh giá trên cơ sở khoa học và thực tiễn về các kênh truyền thông phù hợp với ngành hàng và chiến lực kinh doanh, truyền thông và quan hệ công chúng của đơn vị.

+ Thuyết phục khi làm việc với các đối tác dịch vụ truyền thông.

+ Báo cáo được kết quả của các kênh truyền thông và quan hệ công chúng sau các giai đoạn thực hiện

+ Tính toán được số phần trăm khách hàng tiềm năng, khách hàng mục tiêu biết đến cần thuyết phục.

+ Thực hiện được các bản kế hoạch liên quan đến hoạt động xác định kênh truyền thông và quan hệ công chúng.

+ Soạn thảo được bản phân tích và lựa chọn kênh truyền thông phù hợp.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tác phong làm việc chuyên nghiệp.

+ Có năng lực lãnh đạo.

+ Quyết đoán trong công việc.

+ Chịu trách nhiệm về những tư vấn chuyên môn trong lĩnh vực lựa chọn kênh Truyền thông và quan hệ công chúng

(6) Tổ chức quan hệ khách hàng

- Yêu cầu kiến thức

+ Xác định được danh sách khách hàng tiềm năng.

+ Trình bày kiến thức cơ bản về luật xã hội khi tổ chức một sự kiện;

+ Hiểu và phân tích được toàn cảnh về cấu trúc xã hội và mối quan hệ giữa các thành tố trông đời sống và xã hội

+ Hiểu và phân tích được các chiến dịch xã hội, cộng đồng;

+ Xác định được các đặc điểm của từng đối tượng khách hàng

- Yêu cầu kỹ năng

+ Kỹ năng giao tiếp thuyết phục khi trao đổi với khách hàng.

+ Xử lý tình huống một cách khéo léo khi có biến cố xảy ra trong sự kiện.

+ Giám sát và đánh giá được sự tiến triển kế hoạch tổ chức sự kiện cho khách hàng.

+ Kỹ năng viết kịch bản một cách sáng tạo và trí tưởng tượng phong phú.

+ Kỹ năng giao tiếp thuyết phục khi trao đổi với các đối tác, hội đồng và cộng đồng tham gia.

+ Xử lý tình huống một cách khéo léo khi có biến cố xảy ra trong sự kiện;

+ Kỹ năng sắp xếp, quản lý thời gian.

+ Viết được văn bản liệt kê các nội dung công việc cần được tiến hành phù hợp với mục tiêu của sự kiện quan hệ khách hàng.

+ Kỹ năng tổ chức chương trình phù hợp với đối tượng khách hàng.

+ Thẩm định và đánh giá được rủi ro trong quá trình làm việc với các khách hàng

+ Báo cáo được kết quả của hoạt động quan hệ khách hàng

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có khả năng chịu được áp lực cao.

+ Năng lực lãnh đạo tốt.

+ Chịu trách nhiệm về kết quả của các hoạt động quan hệ khách hàng.

+ Có tư duy làm việc độc lập, sáng tạo

(7) Quản lý nội dung truyền thông và quan hệ công chúng

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày kiến thức về sản phẩm của doanh nghiệp, bao gồm các tính năng, đặc điểm, phân khúc giá.

+ Xác định được đối thủ cung cấp cùng mặt hàng.

+ Trình bày được các quy định của pháp luật liên quan đến hoạt động truyền thông và quan hệ công chúng, các quy định, thông tư đặc thù áp dụng cho ngành du lịch.

+ Xây dựng, phân tích quy trình, phương cách phòng chống khủng hoảng truyền thông.

+ Trình bày kiến thức chung về các yếu tố xã hội để đánh giá nội dung cũng như xử lý khủng hoảng thông tin

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đánh giá tỉ mỉ về nội dung và thiết kế để đảm bảo chất lượng của chiến dịch truyền thông cũng như các quy tắc truyền thông

+ Phân tích, sắp xếp quy trình kiểm tra và quản lý nội dung truyền thông.

+ Phân tích tình huống, xử lý vấn đề nhanh nhạy và quyết đoán.

+ Lập danh sách và quản lý toàn bộ nội dung các mẫu quảng cáo, quảng bá cho sản phẩm dịch vụ du lịch

+ Xử lý tình huống khéo léo trong các trường hợp phát sinh đối với nội dung truyền thông và quan hệ công chúng.

+ Giao tiếp tốt với các bên liên quan

+ Thiết kế và triển khai được quy trình kiểm tra nội dung truyền thông

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tác phong làm việc chuyên nghiệp và quyết đoán khi đưa ra các quyết định cho nội dung truyền thông.

+ Có tinh thần trách nhiệm cao vì việc quản lý nội dung truyền thông rất quan trọng, các sai sót trong nội dung truyền thông dù nhỏ cũng như thiết kế có thể để lại hậu quả lớn cho thương hiệu cũng như là việc kinh doanh của công ty.

+ Tự chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước Ban lãnh về những nội dung xuất bản của đơn vị mình.

(8) Quản lý thương hiệu

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày kiến thức sâu sắc và vững vàng các công cụ, nguyên lý và qui trình marketing và quản trị thương hiệu.

+ Phân tích và đánh giá được các yếu tố môi trường marketing, đối thủ cạnh tranh và nội lực của công ty.

+ Liệt kê các quy định pháp luật liên quan tới các hoạt động truyền thông, quản cáo, quản lý chất lượng, sở hữu trí tuệ.

+ Xác định được vai trò, tầm quan trọng của hình ảnh thương hiệu tới hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

+ Trình bày các quy định, quy trình của công ty, các chính sách về tài chính của công ty dành cho lĩnh vực đầu tư, quản trị thương hiệu.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Phân tích và luôn chú ý đến chi tiết.

+ Thực hiện kế hoạch, tổ chức thực hiện, kiểm tra đánh giá và các hoạt động quản trị thương hiệu ở cấp độ chiến lược và chiến thuật.

+ Giao tiếp tốt và có hiệu quả bằng văn bản, ngôn ngữ và phi ngôn ngữ

+ Đánh giá được chiến dịch quản lý thương hiệu ở cấp độ chiến thuật cho doanh nghiệp.

+ Sử dụng tiếng Anh một cách thành thạo để tiếp cận và triển khai hoạt động marketing trong nước và quốc tế.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Đạt được năng lực tự chịu trách nhiệm cá nhân, trách nhiệm xã hội và đạo đức nghề nghiệp.

+ Phát triển được thái độ tích cực trong khi làm việc nhóm hoặc gặp sự cố

+ Có năng lực định hình và phát triển phương pháp làm việc hoặc thay đổi tư duy tích cực đối với tổ chức và nhân viên.

(9) Đánh giá, báo cáo kết quả hoạt động truyền thông và quan hệ công chúng

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày toàn bộ nội dung kế hoạch Truyền thông và quan hệ công chúng

+ Phân tích được chiến lược truyền thông

+ Phân tích được các lí do tác động đến các kết quả

+ Xác định được mục đích kết quả hoạt động Truyền thông và quan hệ công chúng.

+ Mô tả được công việc của các bước của kế hoạch dựa vào vị trí việc làm của từng cá nhân và đội nhóm.

+ Trình bày các kiến thức cơ bản về tài chính, kế toán để tổng kết trong phần báo cáo tài chính Truyền thông và quan hệ công chúng.

+ Trình bày được các số liệu kinh doanh, tiếp thị truyền thông;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thành thạo trong việc dùng từ ngữ có mức độ chính xác để viết báo cáo.

+ Tư duy phân tích thông tin và sự liên kết thông tin;

+ Tổng hợp được số liệu, dữ liệu và so sánh với mục tiêu ban đầu.

+ Sử dụng được các phần mềm, ứng dụng hỗ trợ viết và trình bày báo cáo thông dụng và nâng cao.

+ Thành thạo trong việc dùng từ ngữ có mức độ chính xác để viết báo cáo.

+ Thành thạo trong việc sử dụng lời nói để phân tích, trình bày các đánh giá, nhận định.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Đảm bảo mức độ trung thực của các đánh giá về kết quả hoạt động truyền thông và quan hệ công chúng.

+ Luôn bồi dưỡng kỹ năng, kiến thức nghề nghiệp để đáp ứng nhu cầu của công việc và từ khách hàng.

+ Nội dung khách quan, nêu bật được ưu, khuyết điểm của kế hoạch Truyền thông và quan hệ công chúng đã thực hiện.

+ Ý thức được trách nhiệm của mình trong nội dung của báo cáo đánh giá kết quả của hoạt động Truyền thông và quan hệ công chúng

7. Quản lý hoạt động bán sản phẩm dịch vụ du lịch

7.1. Mô tả vị trí việc làm:

Thực hiện quản lý hoạt động bán sản phẩm dịch vụ du lịch, triển khai các kế hoạch bán hàng, quyết định các chính sách liên quan đến bán sản phẩm của doanh nghiệp, tham gia các sự kiện xúc tiến bán hàng. Giám sát hoạt động thiết lập mối quan hệ và chăm sóc khách hàng.

7.1.1. Kiến thức

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

- Giải thích được mục đích của việc nghiên cứu, khảo sát thị trường thị trường.

- Mô tả được phương pháp thiết kế phiếu đăng ký, bảng thăm dò khách hàng.

- Phân tích được cách báo cáo kết quả nghiên cứu, khảo sát thị trường.

- Giải thích được quy trình lập kế hoạch bán hàng, tổ chức và kiểm soát quá trình thực hiện kế hoạch.

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

- Liệt kê được các tài liệu cần có trong hồ sơ xúc tiến quảng bá sản phẩm.

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

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

- Giải thích được được tầm quan trọng của việc duy trì mối quan hệ với khách hàng, những tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, xử lý vấn đề của khách hàng.

- Mô tả được quy trình chăm sóc khách hàng

- Liệt kê được các chính sách dành cho khách hàng

- Trình bày được quy trình quản lý hoạt động bán hàng

- Trình bày được các chính sách dành cho nhân viên bán hàng

- Mô tả được quy trình tuyển dụng, đào tạo, đánh giá nhân viên

7.1.2. Kỹ năng

- Xây dựng quy trình bán hàng

- Giám sát về doanh số bán hàng

- Kiểm tra các hoạt động bán hàng

- Vận dụng được kiến thức nghiên cứu, khảo sát thị trường, phân đoạn thị trường vào trong công việc.

- Thiết kế được phiếu đăng ký, bảng thăm dò ý kiến khách hàng.

- Giám sát được hệ thống số liệu khách hàng và triển khai mục tiêu bán hàng.

- Thực hiện được việc thu thập và phân tích thông tin về thị trường và đối thủ cạnh tranh.

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

- Giám sát việc thực hiện các chính sách chăm sóc khách hàng

- Đọc và phân tích được các dữ liệu báo cáo về hoạt động bán hàng

- Xây dựng chương trình huấn luyện nhân viên

- Thực hiện đánh giá nhân viên thông qua các tiêu chí đã xây dựng.

7.1.3. 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.

7.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 150 giờ (tương đương với 06 tín chỉ)

7.3. 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		
2.10	Tuyển dụng, đào tạo và đánh giá nhân sự			x		
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Khảo sát thị trường và tìm kiếm khách hàng		x			
3.2	Lập kế hoạch bán hàng			x		
3.3	Xây dựng các chính sách bán hàng			x		
3.4	Giám sát hoạt động bán hàng			x		
3.5	Cung cấp dịch vụ khách hàng		x			
3.6	Duy trì chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng			x		
3.7	Phát triển mối quan hệ khách hàng		x			
3.8	Tổ chức sự kiện xúc tiến quảng bá các sản phẩm dịch vụ			x		

7.4. 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 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;

+ 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

(10) Tuyển dụng, đào tạo và đánh giá nhân sự

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày kiến thức chuyên môn trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ du lịch

+ Trình bày kiến thức về sản phẩm dịch vụ du lịch của đơn vị, chính sách giá, chi phí đầu vào, chính sách hậu mãi, chăm sóc khách hàng…

+ Mô tả được toàn bộ quy trình công việc của công ty, tiêu chí tuyển dụng và đánh giá ứng viên.

+ Trình bày kiến thức cơ bản về quản trị con người, quản trị nhân sự

+ Phân tích được tổ chức nhân sự của các công ty, các phòng ban trực thuộc;

+ Liệt kê được các yếu tố đánh giá ứng viên tiềm năng theo từng vị trí.

+ Liệt kê được toàn bộ chính sách về hành chính nhân sự áp dụng cho nhân viên;

+ Mô tả được từng vị trí việc làm của nhân sự trong sơ đồ tổ chức bộ phận;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thiết kế được chương trình đào tạo cho đội ngũ;

+ Kỹ năng truyền đạt, hướng dẫn;

+ Giao tiếp tốt, gắn kết đội ngũ, xây dựng và phát triển quan hệ nội bộ

+ Kỹ năng đàm phán và thuyết phục tốt trong việc phỏng vấn.

+ Nhạy bén và khéo léo khi tổ chức các khoá đào tạo.

+ Lắng nghe, quan sát và đánh giá

+ Tư duy tổ chức và sắp xếp

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tự chịu trách nhiệm về tất cả các vấn đề liên quan đến công tác nhân sự, xây dựng đội ngũ, chất lượng nhân lực.

+ Có tính trách nhiệm cao khi tham gia vào quy trình tuyển dụng và đào tạo đội ngũ.

+ Biết lắng nghe và giải quyết các thắc mắc trong qua trình xây dựng đội ngũ

+ Thể hiện sự tôn trọng với đồng nghiệp trong mọi tình huống.

+ Có trách nhiệm đánh giá một cách chính xác công việc và năng lực của nhân viên theo hướng minh bạch, công tâm, công bằng khách quan.

+ Biết lắng nghe và thấu hiểu được suy nghĩ và nguyện vọng của nhân viên từ đó đưa ra được các phương án cụ thể để giải quyết các vấn đề.

+ Chấp nhận sự khác biệt trong tính cách cũng như trong cách làm việc.

c) Các năng lực chuyên môn:

(1) Khảo sát thị trường và tìm kiếm khách hàng

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày kiến thức về thị trường, nghiên cứu và khảo sát thị trường.

+ Trình bày mục đích của việc nghiên cứu, khảo sát thị trường và tìm kiếm khách hàng.

+ Xác định các phương pháp nghiên cứu thị trường: quan sát, thực nghiệm và điều tra.

+ Mô tả phương pháp thiết kế phiếu đăng ký, bảng thăm dò khách hàng.

+ Xác định nhu cầu của khách hàng.

+ Xác định năng lực cung ứng của đơn vị.

+ Liệt kê nội dung và tác dụng của các phiếu đăng ký.

+ Mô tả cách báo cáo kết quả nghiên cứu, khảo sát thị trường.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Vận dụng kiến thức về khảo sát, tiếp cận thị trường, phân đoạn thị trường vào trong công việc.

+ Sử dụng thành thạo máy vi tính, Internet và các phần mềm ứng dụng.

+ Thiết kế phiếu đăng ký, bảng thăm dò ý kiến khách hàng.

+ Thực hiện việc thu thập và phân tích thông tin về thị trường, về đối thủ cạnh tranh và thông tin khách hàng.

+ Soạn thảo các báo cáo kết quả nghiên cứu, khảo sát thị trường.

+ Đánh giá tình hình thị trường để linh hoạt trong hình thức bán hàng.

+ Xử lý linh hoạt các tình huống trong quá trình khảo sát thị trường, thăm dò ý kiến khách hàng.

+ Sử dụng các kỹ năng giao tiếp trong quá trình thực hiện công việc và giao tiếp với khách hàng.

- 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 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, 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. 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, chấp hành tốt các quy 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, hiệu quả.

(2) Lập 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.

+ Xác định khả năng của tổ chức trong việc thực hiện kế hoạch bán hàng hiệu quả.

+ Cấu trúc doanh số bán hàng khác nhau, dựa trên cơ sở địa lý, sản phẩm, khách hàng, thương hiệu...

+ 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 khác nhau trên thị trường;

+ Trình bày các khía cạnh khác nhau của mua sắm và ảnh hưởng của chúng đến việc quyết định các kênh mua sắm khác nhau trên thị trường.

+ Giải thích tầm quan trọng của việc đánh giá đúng các phương pháp bán hàng hiệu quả.

+ Hiểu về từng phương pháp bán hàng.

+ Phân tích hiệu quả và chi phí của từng phương pháp bán hàng.

+ Hiểu biết về nguồn lực sẵn có để thực hiện kế hoạch bán hàng;

+ Xác định sự cân đối tiềm lực của đơn vị trong việc thực hiện kế hoạch bán hàng hiệu quả.

+ Trình bày cách thức triển khai hiệu quả nguồn lực bán hàng như con người, tài chính, nguồn vật chất.

+ Xác định các công cụ đánh giá sự thành công của kế hoạch bán hàng.

+ Cách thức xác định các cơ hội marketing và bán hàng mới trong thị trường.

+ 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.

+ Nhận biết các thay đổi trong kế hoạch bán hàng

+ Xác định sự phát triển thị trường trong lĩnh vực hoạt động của đơn vị.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác định và đánh giá 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.

+ Nhận dạng và thống kê những vấn đề trọng tâm của kế hoạch bán hàng.

+ Nhận dạng và 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.

+ Tạo ra mục đích và định hướng chung, thu hút và lôi kéo người khác cùng quyết định hoạt động.

+ Tập hợp, trình bày, giao tiếp và truyền tải thông tin.

- 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) Xây dựng các chính sách bán hàng

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các chính sách bán hàng của doanh nghiệp du lịch

+ Mô tả đặc điểm của sản phẩm, dịch vụ của ngành du lịch.

+ 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.

+ Biết kiến thức về phương thức bán hàng.

+ Nhận biết nhu cầu của khách

+ Giải thích các loại giá bán sản phẩm du lịch.

+ Phân tích các yếu tố khi giới thiệu sản phẩm cho khách.

+ 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.

+ Giải thích 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 yêu cầu của quá trình thanh toán bằng nhiều hình thức khác nhau.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Đánh giá xu hướng của xã hội và tâm lý của khách hàng.

+ Xây dựng các chính sách bán hàng theo từng thời điểm, các đối tượng khách hàng khác nhau

+ Giao tiếp bằng lời hiệu quả để giới thiệu sản phẩm, dịch vụ với khách hàng.

+ 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.

+ Sử dụng hiệu quả các phần mềm và công cụ trực quan hỗ trợ cho việc thuyết trình, giới thiệu sản phẩm.

+ Sử dụng hiệu quả các công cụ hỗ trợ bán hàng.

+ 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.

+ Soạn thảo các văn bản hợp đồng dịch vụ du lịch, khách sạn.

+ Ứng dụng kỹ năng và kỹ thuật bán hàng.

+ Tính toán giá bán, giá trị hợp đồng dịch vụ.

+ Thực hiện thanh toán bán hàng một cách chính xác.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Tích cực, hợp tác trong việc giới thiệu và bán sản phẩm.

+ Chào đón khách hàng ngay khi họ đến và tiếp đón theo cách thức phù hợp.

+ Lựa chọn sản phẩm, dịch vụ hiện có phù hợp với nhu cầu của khách hàng và đưa ra các gợi ý.

+ 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.

+ Quan sát và xác định mức độ quan tâm của người tham gia và phản ứng một cách tích cực.

+ Xử lý các tình huống hay vướng mắc chưa lường trước với các nguồn lực hiện có.

+ Thường xuyên duy trì sự ngăn nắp và sạch sẽ của khu vực làm việc.

+ Hình thành tác phong chuyên nghiệp, hiệu quả.

(4) Giám sát hoạt động bán hàng

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được vài trò của giám sát hoạt động bán hàng

+ Mô tả được công việc của giám sát hoạt động bán hàng

+ Hiểu biết về sản phẩm, thị trường, đối thủ cạnh tranh

+ Kiến thức về giao tiếp và truyền tải thông tin tốt

+ Trình bày được các kiến thức về tin học, nghiệp vụ văn phòng

+ Giải thích tầm quan trọng của việc thiết lập mục tiêu doanh số trong thực hiện 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 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

+ 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.

+ Mô tả về nguồn lực sẵn có để thực hiện kế hoạch bán

+ 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.

+ Nhận biết các thay đổi trong kế hoạch bán hàng, sự khác biệt so với kế hoạch cũ.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thu thập và phân tích thông tin về thị trường, đối thủ, các chương trình khuyến mãi, xu hướng và biến động thị trường

+ Đánh giá được các hoạt động của các đối thủ cạnh tranh

+ Thực hiện quản lý danh sách khách hàng

+ Xây dựng tuyến bán hàng cho các nhân viên bán hàng tại khu vực quản lý đồng thời tiến hành quản lý nhân các viên bán hàng về đào tạo, thái độ, cách cư xử.

+ Báo cáo định kỳ về kết quả kinh doanh, thị trường, đối thủ, tình hình hoạt động của khu vực và nhà phân phối

+ Thực hiện giám sát, đôn đốc nhân viên bán hàng

+ Cập nhật các kế hoạch thường xuyên

+ Hướng dẫn nhân viên bán hàng quản lý các sản phẩm được trưng bày, đảm bảo tính khoa học, thuận tiện cho khách hàng.

+ Chịu trách nhiệm về doanh số bán hàng,

+ Tạo động lực, đốc thúc các nhân viên bán hàng để đảm bảo chỉ tiêu doanh số theo ngày, tuần, tháng

+ Hỗ trợ nhân viên bán hàng giải quyết các khó khăn trong nghiệp vụ.

+ Tối thiểu hóa các chi phí, đảm bảo nguồn tài chính tối ưu.

+ Phối hợp giải quyết các thắc mắc, các vấn đề phát sinh và tư vấn cho khách hàng một cách kịp thời.

+ Sử dụng tin học văn phòng thành thạo, các kỹ năng mềm, về ngoại ngữ

- 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.

(5) 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.

+ Các áp lực bên trong và bên ngoài đối với các quan hệ mua hàng và tác động của chúng tới các dịch vụ hỗ trợ khách hàng.

+ Trình bày cách thiết lập kế hoạch cho khách hàng

+ 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 để hỗ trợ quan hệ khách hàng.

+ Xác định vai trò của các thành viên đầu mối và các bộ phận chức năng khác trong việc cung cấp dịch vụ cho khách 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 hiệu quả các chức năng bán hàng và dịch vụ khách hàng.

+ Nhận dạng nhu cầu, kỳ vọng của khách hàng.

+ Tổng hợp thông tin, nhu cầu và mong muốn của khách hàng.

+ So sánh cân đối nhu cầu và mong muốn của khách hàng với nguồn lực của tổ chức.

+ Lập dữ liệu về mục tiêu khách hàng và mối quan hệ với khách hàng.

+ Thực hiện kế hoạch hỗ trợ và chăm sóc khách hàng

+ Đánh giá cụ thể, chính xác mối quan hệ với khách hàng

+ Đánh giá mức độ hỗ trợ dịch vụ khách hàng; nhu cầu hỗ trợ về công nghệ; nhận dạng các gói phần mềm cơ bản.

+ Thực hiện hiệu quả các chương trình bán hàng và dịch vụ khách hàng.

+ Giao tiếp, tham vấn.

+ Vận dụng các nguồn lực hiệu quả.

+ Xử lý và giải quyết vấn đề, theo dõi và duy trì.

+ Sử dụng thành thạo máy vi tính, máy điện thoại, máy fax, máy in, máy scan.

+ Sử dụng hiệu quả các dữ liệu về dịch vụ, các nguồn lực của tổ chức; dữ liệu về doanh số bán hàng; kế hoạch hỗ trợ và cung cấp dịch vụ cho khách hàng chủ chốt.

- Mức độ tự chủ và 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 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 quy định của tổ chức.

+ Có khả năng duy trì tốt các qui 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 làm việc chuyên nghiệp.

+ Rèn luyện ý thức trách nhiệm cao trong công tác bảo vệ môi trường và thực hành du lịch có trách nhiệm.

(6) Duy trì chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của 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.

+ Mô tả cách thức thiết lập những tiêu chuẩn rõ ràng và phù hợp về dịch vụ khách hàng;

+ Giải thích cách xác định nguồn lực bền vững và cách đảm bảo sử dụng có hiệu quả các nguồn lực

+ Giải thích tầm quan trọng của việc đảm bảo được những tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng

+ Giải thích tầm quan trọng của việc chịu trách nhiệm giải quyết các yêu cầu và vấn đề của khách hàng liên quan.

+ Giải thích tầm quan trọng của việc thông báo cho khách hàng

+ 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 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.

+ Xử lý yêu cầu và vấn đề của 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.

- 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) Phát triển mối quan hệ khách hàng

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích lợi ích của việc xây dựng mối quan hệ hiệu quả với với khách hàng.

+ Giải thích các kỹ năng giao tiếp cần thiết để thiết lập và phát triển mối quan hệ với khách hàng.

+ Liệt kê các bước cần thực hiện cho cuộc thăm viếng khách hàng.

+ Mô tả cách chuẩn bị và triển khai thực hiện thăm viếng khách hàng theo phân khúc thị trường được phân công.

+ Giải thích cách nói chuyện ngắn với khách dùng kỹ năng nói luân phiên.

+ Giải thích cách sử dụng đúng các dạng câu hỏi mở và câu hỏi đóng, việc sử dụng các trợ động từ, các câu hỏi để thu hút khách;

+ Mô tả cách thức bàn luận nhiều chủ đề.

+ Mô tả cách nhận biết các chủ đề cấm kỵ có khả năng xúc phạm khách.

+ Giải thích cách sử dụng các phương pháp khác nhau khi trả lời câu hỏi và yêu cầu của khách.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng tốt các kỹ năng giao tiếp để thiết lập và duy trì các mối quan hệ với khách hàng.

+ Soạn thảo công việc chuẩn bị thực hiện thăm viếng khách hàng theo thị trường được phân công.

+ Giao tiếp bằng lời một cách hiệu quả.

+ Xác định và trả lời câu hỏi của khách một cách rõ ràng.

+ Xử lý các câu hỏi hoặc yêu cầu khó của khách hàng.

+ Quan sát, phát hiện các mối quan tâm của khách hàng.

+ Thiết lập các mối quan hệ với khách hàng. Tham gia cuộc nói chuyện ngắn và cởi mở với khách.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Lịch sự, thân thiện khi tiếp xúc với khách hàng.

+ Sẵn sàng giải quyết kịp thời yêu cầu của khách.

+ Đưa ra lời giải thích và xin lỗi nếu không thể trả lời câu hỏi hoặc đáp ứng ngay yêu cầu của khách.

+ Tìm kiếm sự trợ giúp từ các nguồn khác nếu không thể đáp ứng yêu cầu hoặc không trả lời được câu hỏi của khách.

+ Thể hiện sự quan tâm đến những gì khách đang nói.

+ Có thái độ nghiêm túc trong quá trình thực hiện công việc.

+ 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; chịu trách nhiệm đối với kết quả công việc của mình.

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

(8) Tổ chức các sự kiện xúc tiến, quảng bá các sản phẩm của đơn vị

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày kiến thức về cách tổ chức các sự kiện

+ Giải thích tầm quan trọng trong việc phối hợp chuẩn bị tổ chức các sự kiện/ hoạt động xúc tiến quảng bá sản phẩm.

+ Xác định mục tiêu của các sự kiện xúc tiến quảng bá.

+ Liệt kê các tài liệu cần có trong hồ sơ xúc tiến quảng bá 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 xúc tiến quảng bá.

+ 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.

+ Trình bày sản phẩm chuyên nghiệp, tạo hình ảnh với khách hàng tiềm năng.

+ Giải thích cách làm của từng hoạt động marketing đối với bán hàng

- Yêu cầu kỹ năng

+ Triển khai tổ chức sự kiện/hoạt động xúc tiến quảgn bá sản phẩm của đơn vị.

+ Phối hợp tổ chức sự kiện nội bộ đơn vị.

+ Nhận biết các trang thiết bị, công cụ dụng cụ cần có để chuẩn bị một sự kiện cụ thể.

+ Hiểu tâm lý khách hàng để áp dụng hoạt động marketing phù hợp.

+ Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cần thiết cho tổ chức các 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 cho doanh nghiệp.

+ 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 quảng 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.

DANH SÁCH BAN CHỦ NHIỆM

1. ThS Ngô Thị Quỳnh Xuân - Hiệu trưởng, Trường Cao đẳng nghề Du lịch Sài Gòn - *Chủ nhiệm;*

2. ThS. Phan Bửu Toàn - Phó Hiệu trưởng thường trực, Trường Cao đẳng nghề Du lịch Sài Gòn - *Phó chủ nhiệm;*

3. ThS. Nguyễn Văn Định - Trưởng khoa Khách sạn Nhà hàng, Trường Cao đẳng nghề Du lịch Sài Gòn - *Thư ký;*

4. ThS. Võ Thị Cẩm Nhung - Phó Trưởng khoa Lữ hành, Trường Cao đẳng nghề Du lịch Sài Gòn - *Ủy viên;*

5. ThS. Nguyễn Thị Hợp - Trưởng khoa Khách sạn Nhà hàng, Trường Cao đẳng Du lịch Hải Phòng - *Ủy viên;*

6. CN. Lâm Khánh Long - Giảng viên, Trường Cao đẳng nghề Du lịch Sài Gòn - *Ủy viên;*

7. CN. Vũ Thị Thanh Nhạn - Giám đốc kinh doanh, Khách sạn Maihouse SaiGon - *Ủy viên;*

8. CN. Nguyễn Châu Á - CEO kiêm Giám đốc, Công ty Oxalis - Chày Lập Farmstay, Quảng Bình - *Ủy viên;*

9. CN. Trương Hồng Uyên - Trưởng phòng kinh doanh tiếp thị, Công ty TNHH MTV Saigon Tourist - *Ủy viên.*

DANH SÁCH BAN HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

1. PGS.TS Lê Anh Tuấn - Bộ VHTT và Du lịch - *Chủ tịch*

2. ThS. Nguyễn Thị Hải Hòa - Trường CĐ DL Hải Phòng - *Phó Chủ tịch;*

3. ThS. Đoàn Thị Thắm - Bộ VHTT và Du lịch - *Thư ký;*

4. ThS.Nguyễn Thị Thanh Thúy - Trường CĐN Đà Lạt - *Ủy viên;*

5. ThS. Lý Tất Vinh - Công ty CPDL Chợ Lớn - *Ủy viên;*

6. CN.Nguyễn Văn Học - Cụm Khách sạn Aluna; AGODA OTA - *Ủy viên;*

7. ThS. Nguyễn Thị Trang - Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp - *Ủy viên;*

Phụ lục 46B

KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC MÀ NGƯỜI HỌC PHẢI ĐẠT ĐƯỢC KHI TỐT NGHIỆP TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP 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)

I. Quy định chung

1. Giới thiệu về ngành, nghề

Marketing du lịch trình độ Trung cấp là ngành, nghề chuyên thực hiện kế hoạch, triển khai các hoạt động marketing, bán sản phẩm dịch vụ du lịch, tổ chức các sự kiện trong lĩnh vực lữ hành, cơ sở lưu trú, nhà hàng, vận chuyển du lịch, điểm đến du lịch và các dịch vụ bổ sung khác trong ngành du lịch, đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Người làm nghề "Marketing du lịch" thường được bố trí làm việc trong các phòng Marketing, phòng Kinh doanh, phòng Kinh doanh và Tiếp thị… tại các doanh nghiệp lữ hành, cơ sở lưu trú, nhà hàng, vận chuyển du lịch, các khu vui chơi giải trí, điểm đến du lịch. Người làm việc trong ngành/nghề Marketing du lịch là người có kiến thức lý thuyết về các lĩnh vực có liên quan, kiến thức công việc thực tế, kỹ năng thực hiện và triển khai công việc chuyên sâu, có tính sáng tạo và linh hoạt. Ngoài ra, người hành nghề cần phải có đủ sức khỏe, có ngoại hình phù hợp, đạo đức nghề nghiệp tốt, có đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề đáp ứng với vị trí công việc, cần phải thường xuyên học tập để nâng cao khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ, mở rộng kiến thức xã hội; rèn luyện tính cẩn thận, chi tiết, rõ ràng; xây dựng ý thức nghề và sự say mê nghề; có khả năng quản lý thời gian và công việc, khả năng tự học và cập nhật kiến thức cao.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1.400 giờ, tương đương 56 tín chỉ.

2. Kiến thức

- Trình bày được các kiến thức cơ bản về kinh doanh, tiếp thị;

- Trình bày được kiến thức nền tảng về kinh doanh, tiếp thị;

- Trình bày được nguyên tắc, phương pháp để hoạch định, tổ chức, quản lý và kiểm tra các hoạt động kinh doanh tiếp thị liên quan đến hoạt động du lịch;

- Trình bày được các yêu cầu cơ bản về công nghệ thông tin, các ứng dụng công nghệ thông tin hỗ trợ cho hoạt động kinh doanh tiếp thị du lịch;

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

- Trình bày được các mục tiêu kế hoạch bán hàng, kế hoạch marketing du lịch;

- Liệt kê được các cách thức tìm kiếm và tiếp cận khách hàng;

- Liệt kê được các nguy cơ, sự cố, các tình huống cơ bản có thể xảy ra trong quá trình thực hiện kinh doanh tiếp thị du lịch;

- Phân biệt được các công cụ, cách thức tiếp thị truyền thống, tiếp thị số;

- Phân biệt được các đối tượng khách hàng và các hình thức chăm sóc khách hàng trong du lịch;

- Xác lập được cách thức hoạt động kinh doanh tiếp thị, truyền thông và quan hệ công chúng trong kinh doanh du lịch;

- Xác định được các phương pháp, kỹ thuật, công cụ sử dụng trong hoạt động kinh doanh tiếp thị du lịch;

- Xác định được các công việc hành chính có liên quan đến các vị trí công việc kinh doanh tiếp thị du lịch;

- Xác định được các tiêu chuẩn an toàn lao động trong hoạt động kinh doanh tiếp thị du lịch;

3. Kỹ năng

- Phân loại được đối tượng khách hàng trong du lịch và lựa chọn cách thức tiếp cận phù hợp;

- Triển khai được các kế hoạch: Tiếp thị, truyền thông và quan hệ công chúng, tổ chức sự kiện, bán sản phẩm dịch vụ du lịch;

- Thuyết trình được sản phẩm du lịch đến các đối tượng khách hàng của doanh nghiệp du lịch, lữ hành;

- Sử dụng được công nghệ thông tin cơ bản theo quy định;

- Khai thác được cơ bản các ứng dụng quảng cáo tiếp thị trên hệ thống Internet;

- Thực hiện được các thao tác cơ bản trên các công cụ quảng cáo tiếp thị trực tuyến, thiết bị di động;

- Soạn thảo, lưu trữ được các hợp đồng, báo cáo, các văn bản có liên quan đến hoạt động kinh doanh tiếp thị du lịch;

- Giao tiếp hiệu quả thông qua viết, thuyết trình, thảo luận, đàm phán, làm chủ tình huống;

- Bán được sản phẩm dịch vụ du lịch;

- Cung cấp được thông tin sản phẩm dịch vụ du lịch đến các đối tượng khách hàng thông qua các kênh, phương tiện truyền thông của doanh nghiệp du lịch;

- Lựa chọn được kênh phân phối sản phẩm dịch vụ du lịch phù hợp với từng đối tượng khách hàng;

- Triển khai được các chính sách chăm sóc khách, khuyến thị cho các sản phẩm dịch vụ du lịch;

- Quản lý được nội dung thông tin, hình ảnh liên quan đến hoạt động kinh doanh tiếp thị du lịch;

- Thiết lập được mối quan hệ với các cơ quan truyền thông, các đối tác có liên quan đến hoạt động kinh doanh tiếp thị du lịch;

- Xử lý được các vấn đề có liên quan đến thông tin truyền thông du lịch;

- Xử lý được các ý kiến của khách hàng liên quan đến hoạt động bán sản phẩm dịch vụ du lịch;

- Quản lý được các sự cố và tình huống khẩn cấp;

- Sử dụng được công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc chuyên môn của ngành, nghề;

- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam; ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề.

4. Mức độ tự chủ, chịu trách nhiệm

- Thực hiện đạo đức, ý thức về nghề nghiệp, trách nhiệm công dân, có đạo đức, tác phong nghề nghiệp, thái độ phục vụ tốt; động cơ nghề nghiệp đúng đắn, tôn trọng bản quyền; cần cù chịu khó và sáng tạo trong công việc; Ý thức tổ chức kỷ luật lao động và tôn trọng nội quy của cơ quan, doanh nghiệp;

- Sáng tạo trong công việc, thích nghi được với các môi trường làm việc khác nhau (doanh nghiệp trong nước, doanh nghiệp nước ngoài);

- Chấp hành tốt các quy định pháp luật, chính sách của nhà nước;

- Thực hiện trách nhiệm với kết quả công việc của bản thân và nhóm trước lãnh đạo cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp;

- Ý thức rèn luyện bản thân, tự học tập nâng cao kiến thức, kỹ năng chuyên môn của nghề;

- Làm việc độc lập trong điều kiện thay đổi, yêu cầu được hỗ trợ đối với các nội dung công việc vượt quá khả năng;

- Hướng dẫn người khác thực hiện các nội dung công việc đã định sẵn;

- Đánh giá được hiệu quả công việc sau khi hoàn thành.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Tiếp thị;
- Tiếp thị số;
- Truyền thông và quan hệ công chúng;
- Bán sản phẩm dịch vụ du lịch.

6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ

- Khối lượng khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Marketing du lịch trình độ trung cấp có thể tiếp tục phát triển ở các bậc trình độ cao hơn;

- Người học sau tốt nghiệp có năng lực tự học, tự cập nhật những kiến thức, tiến bộ khoa học công nghệ trong phạm vi ngành, nghề để nâng cao trình độ hoặc học liên thông lên bậc học trình độ cao hơn trong cùng ngành nghề hoặc trong nhóm ngành, nghề hoặc trong cùng lĩnh vực đào tạo.

II. Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực cho từng vị trí việc làm

1. Tiếp thị

1.1. Mô tả vị trí việc làm

Tiếp thị là người thực hiện những hoạt động tiếp thị quảng cáo tại các doanh nghiệp lữ hành, văn phòng đại diện du lịch, các khách sạn, khu nghỉ dưỡng. 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 tiếp thị quảng cáo là: Tiếp nhận và xử lý thông tin liên hệ của khách hàng; khảo sát thị trường và đối thủ cạnh tranh; triển khai kế hoạch chiến lược marketing; quản lý thương hiệu, danh mục sản phẩm; tham gia triển khai sự kiện marketing; triển khai hệ thống quản lý chương trình chăm sóc khách hàng thân thiết; triển khai chi tiết các chương trình chiêu thị sản phẩm dịch vụ đến các bộ phận phối hợp thực hiện trong cùng tổ chức; tiếp nhận, bảo quản, phân phối và theo dõi sử dụng các ấn phẩm phục vụ cho công tác tiếp thị quảng cáo sản phẩm, dịch vụ; duy trì mối quan hệ nội bộ với các bộ phận có liên quan trong doanh nghiệp du lịch; lập và lưu trữ danh sách các đối tác thực hiện công tác tiếp thị quảng cáo; soạn thảo và lưu trữ hợp đồng, thỏa thuận thực hiện việc hợp tác tiếp thị quảng cáo; hoàn tất các chứng từ thanh toán liên quan đến hoạt động tiếp thị quảng cáo; lưu trữ, phân tích và lập báo cáo kết quả hoạt động tiếp thị quảng cáo.

1.1.1. Kiến thức

- Trình bày được tầm quan trọng của việc khảo sát thị trường và đối thủ cạnh tranh, sự cần thiết của việc xây dựng, phát triển và quản lý thương hiệu, danh mục sản phẩm.

- Xác định được mục tiêu tiếp thị quảng cáo của doanh nghiệp lữ hành, văn phòng đại diện du lịch, khách sạn, khu nghỉ dưỡng.

- Giới thiệu được những sản phẩm và dịch vụ du lịch của doanh nghiệp, những chương trình chiêu thị, chăm sóc khách hàng thân thiết.

- Mô tả được đặc điểm của những sản phẩm và dịch vụ du lịch.

- Liệt kê được các loại giá bán sản phẩm, dịch vụ du lịch.

- Tiếp nhận và phân tích được nội dung của những thông tin liên hệ của khách hàng được gửi đến bộ phận Tiếp thị quảng cáo;

- Liệt kê được các kênh quảng cáo

- Trình bày được các chính sách giá các kênh quảng cáo

- Xác định được các kênh quảng cáo hiệu quả

- Nêu được những kiến thức về marketing đại cương

- Xác định được những nguyên tắc kinh doanh, chào bán sản phẩm, dịch vụ du lịch, tổ chức sự kiện du lịch.

- Giải thích được tầm quan trọng của việc duy trì mối quan hệ nội bộ với các bộ phận có liên quan trong doanh nghiệp du lịch.

- Trình bày được cách thức tiếp nhận, bảo quản, phân phối, theo dõi sử dụng các ấn phẩm du lịch, phương pháp lập và lưu trữ danh sách các đối tác, hợp đồng, thỏa thuận thực hiện việc hợp tác tiếp thị +quảng cáo, các chứng từ thanh toán liên quan đến hoạt động tiếp thị quảng cáo.

- Xử lý được những thông tin liên hệ của khách hàng được gửi đến bộ phận Tiếp thị quảng cáo.

1.1.2. Kỹ năng

- Tiếp nhận và xử lý được thông tin liên hệ của khách gửi đến bộ phận Tiếp thị quảng cáo.

- Thực hiện được khảo sát thị trường, đối thủ cạnh tranh.

- Xây dựng được chiến lược tiếp thị quảng cáo theo từng chương trình du lịch, từng giai đoạn, từng chương trình hợp tác tài trợ tiếp thị.

- Kiểm soát được hình ảnh thể hiện thương hiệu doanh nghiệp, sản phẩm của doanh nghiệp.

- Thiết lập và duy trì được mối quan hệ mật thiết với khách hàng, các đối tác, các đơn vị cung ứng dịch vụ du lịch, các bộ phận có liên quan trong cùng công ty du lịch.

- Thực hiện khai thác và tổ chức được những sự kiện du lịch để mở rộng thị trường và tìm kiếm khách hàng mới.

- Thực hiện được việc quảng bá các sản phẩm, dịch vụ du lịch.

- Soạn thảo và lưu trữ được danh sách các đối tác, hợp đồng, báo cáo kết quả hoạt động tiếp thị.

- Sử dụng được các công cụ quảng bá sản phẩm dịch vụ du lịch.

- Ứng dụng được tin học cơ bản, các phần mềm tin học và nghiệp vụ văn phòng vào công tác tiếp thị, soạn thảo và lưu trữ văn thư.

- Vận dụng được những kỹ năng giao tiếp trong việc thiết lập, duy trì các mối quan hệ với khách hàng bên ngoài và khách hàng bên trong.

- Phối hợp được với các bộ phận trong cùng doanh nghiệp để quảng bá tiếp thị sản phẩm và chăm sóc tốt khách hàng.

- Vận dụng được các kỹ năng liên quan đến quảng cáo: kỹ năng đàm phán hợp đồng, kỹ năng đọc và đánh giá ấn phẩm tiếp thị quảng cáo.

- Khai thác được tối đa hiệu quả tiếp thị của các ấn phẩm, vật phẩm của doanh nghiệp du lịch.

- Giao tiếp lịch sự và thân thiện bằng tiếng Việt và bằng ngoại ngữ với khách hàng, đối tác và đồng nghiệp trong cùng công ty.

1.1.3. Mức độ tự chủ, trách nhiệm

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

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

- Nâng cao ý thức trách nhiệm trong công tác bảo vệ môi trường và thực hành du lịch có trách nhiệm.

- 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 du lịch.

- Xây dựng được tác phong chuyên nghiệp trong công tác.

1.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 400 giờ (tương đương 16 tín chỉ)

1.3. 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			
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Tiếp nhận và xử lý thông tin liên hệ của khách hàng đến phòng tiếp thị		x			
3.2	Tham gia khảo sát thị trường, đối thủ cạnh tranh		x			
3.3	Tham gia vào việc xây dựng và duy trì triển khai chiến lược tiếp thị		x			
3.4	Tham gia vào việc xây dựng, phát triển và quản lý thương hiệu, danh mục sản phẩm		x			
3.5	Tham gia triển khai sự kiện tiếp thị du lịch		x			
3.6	Thực hiện các chương trình chăm sóc khách hàng thân thiết		x			
3.7	Phối hợp thực hiện các chương trình chiêu thị sản phẩm du lịch		x			
3.8	Sử dụng các ấn phẩm phục vụ cho công tác tiếp thị sản phẩm, dịch vụ		x			
3.9	Thực hiện kế hoạch quảng cáo			x		

3.10	Đánh giá kênh quảng cáo hiệu quả			x		
3.11	Duy trì mối quan hệ nội bộ với các bộ phận có liên quan trong doanh nghiệp du lịch		x			
3.12	Soạn thảo và lưu trữ hợp đồng, thỏa thuận thực hiện việc hợp tác tiếp thị + quảng cáo		x			
3.13	Lưu trữ, phân tích và lập báo cáo kết quả hoạt động tiếp thị			x		

1.4. Yêu cầu 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...);

(Xem tiếp Công báo số 1321 + 1322)

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