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 1319 + 1320)

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)

+ 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.

c) Năng lực chuyên môn:

(1) Tiếp nhận và xử lý thông tin liên hệ của khách hàng đến phòng tiếp thị

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được quy trình tiếp nhận và xử lý thông tin của khách hàng

+ Liệt kê được các nội dung quan trọng sau khi tiếp nhận thông tin

+ Liệt kê được các thông tin khách hàng thường chuyển đến phòng tiếp thị

+ Trình bày các tình huống xảy ra trong quá trình tiếp nhận và xử lý thông tin của khách hàng

+ Trình bày kỹ năng giao tiếp với khách hàng khi tiếp nhận và xử lý thông tin

+ Phân tích các thông tin và chuyển đến các đơn vị, bộ phận chức năng liên quan phối hợp

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được quy trình tiếp nhận và xử lý thông tin khách hàng

+ Sử dụng được các phương thức tiếp nhận ghi chép lưu trữ bảo quản thông tin khách hàng

+ Phân loại và chuyển các thông tin khách hàng đến các bộ phận chức năng liên quan

+ Soạn thảo được các nội dung về dịch vụ du lịch của doanh nghiệp;

+ Xử lý được các tình huống trong quá trình xử lý và tiếp nhận thông tin khách hàng

+ Tư vấn và giải đáp cho khách hành các sản phẩm, dịch vụ du lịch của doanh nghiệp

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Nghiêm túc, cẩn thận, có tinh thần trách nhiệm trong công việc

+ Khéo léo trong cách ứng xử với khách hàng bên ngoài

+ Hình thành sự đoàn kết, tương trợ nhau trong cách giao tiếp và phối hợp làm việc với các bộ phận khác của doanh nghiệp lữ hành

+ Có sự sáng tạo trong công việc

+ Tự tin thực hiện và hoàn thành việc tiếp nhận và xử lý những thông tin của khách hàng.

(2) Tham gia khảo sát thị trường, đối thủ cạnh tranh

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được kế hoạch khảo sát thị trường, đối thủ cạnh tranh

+ Liệt kê được các hình thức khảo sát thị trường, đối thủ cạnh tranh

+ Xác định những tiêu chí khảo sát

+ Liệt kê những tài liệu lưu trữ về báo cáo, số liệu thống kê lịch sử

+ Liệt kê những tình huống trong quá trình khảo sát thị trường và đối thủ cạnh tranh

+ Trình bày những báo cáo kết quả khảo sát thị trường, đối thủ cạnh tranh

+ Trình bày được kế hoạch, giải pháp tiếp thị.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện kế hoạch khảo sát thị trường, đối thủ cạnh tranh theo quy trình;

+ Xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình thu thập số liệu thống kê, chia sẻ thông tin với các bộ phận chức năng trong doanh nghiệp;

+ Thu thập dữ liệu trong nghiên cứu thị trường, khảo sát thị trường, đối thủ cạnh tranh

+ Soạn thảo và thực hiện được biểu mẫu khảo sát thị trường, đối thủ cạnh tranh

+ Thực hiện được các tiêu chí khảo sát;

+ Lập phiếu dự toán, bảng quyết toán chi phí khảo sát thị trường, đối thủ cạnh tranh của doanh nghiệp

+ Thực hiện được báo cáo thống kê sau khi khảo sát thị trường và đối thủ cạnh tranh

+ Ứng dụng thành thạo công nghệ thông tin vào trong quá trình thực hiện khảo sát

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có khả năng làm việc độc lập và làm việc nhóm hiệu quả

+ Có khả năng tổng hợp, phân tích số liệu và đánh giá kết quả khảo sát

+ Tự tin vận dụng kết quả khảo sát thị trường để đề xuất với lãnh đạo doanh nghiệp những chính sách, chiến lược tiếp thị hiệu quả

+ Hình thành tác phong chuyên nghiệp trong công tác, tinh thần đoàn kết trong quá trình làm việc với đồng nghiệp

+ Rèn luyện đạo đức nghề nghiệp: không tự mãn, không tự ti, không chủ quan, không nói xấu đối thủ.

(3) Tham gia vào việc xây dựng và duy trì triển khai kế hoạch chiến lược tiếp thị

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các nguyên lý marketing, 4P của marketing cơ bản, 8P +12 P hoặc 4 C của marketing du lịch, chiến lược marketing

+ Xác định được chiến lược, hoạt động tiếp thị của các đối thủ cạnh tranh

+ Xác định trải nghiệm của khách hàng để tham gia xây dựng chiến lược tiếp thị;

+ Trình bày tầm quan trọng của phân khúc thị trường mục tiêu cho các sản phẩm, dịch vụ du lịch;

+ Trình bày được kế hoạch xây dựng và duy trì chiến lược tiếp thị.

+ Liệt kê được những thuận lợi và khó khăn trong quá trình xây dựng và duy trì chiến lược tiếp thị

+ Trình bày được những tình huống trong quá trình xây dựng và duy trì chiến lược tiếp thị

+ Liệt kê được những nguồn lực tham gia xây dựng, thực hiện và duy trì chiến lược marketing;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Áp dụng được những kiến thức về tiếp thị trong việc lên kế hoạch xây dựng và duy trì chiến tiếp thị

+ Thực hiện được kế hoạch xây dựng và duy trì chiến lược tiếp thị

+ Thực hiện được quy trình xây dựng và duy trì chiến lược tiếp thị

+ Tổng hợp và phân tích được dữ liệu trong quá trình tham gia xây dựng và triển khai chiến lược tiếp thị

+ Xử lý được những tình hống trong quá trình xây dựng và duy trì chiến lược tiếp thị

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Thu thập thông tin khách hàng một cách cẩn thận, tỉ mỉ

+ Đánh giá khách quan các tiềm năng của phân khúc thị trường mục tiêu

+ Tự tin khi tham gia vào việc xây dựng và duy trì triển khai chiến lược marketing của doanh nghiệp

+ Hình thành tác phong chuyên nghiệp khi tham gia xây dựng và duy trì triển khai chiến lược marketing của doanh nghiệp

+ Có khả năng làm việc độc lập và làm việc nhóm hiệu quả

+ Tạo mối quan hệ tốt đẹp với các bộ phận trong doanh nghiệp

+ Khéo léo xử lý các tình huống trong quá trình triển khai chiến lược marketing

(4) Tham gia vào việc xây dựng, phát triển và quản lý thương hiệu, danh mục sản phẩm

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được nguyên lý tiếp thị, định vị và nhận diện thương hiệu của doanh nghiệp trên thị trường trọng điểm, các thành tố của tiếp thị hỗn hợp (marketing mix)

+ Xác định thương hiệu của doanh nghiệp, vị trí của doanh nghiệp so với các đối thủ cạnh tranh trong cùng phân khúc thị trường

+ Trình bày mục đích và sự nhất thiết của việc xây dựng, phát triển và quản lý thương hiệu;

+ Liệt kê các bước cụ thể của quá trình tạo dựng thương hiệu doanh nghiệp

+ Nêu các giải pháp hiệu quả trong phát triển thương hiệu và bảo vệ thương hiệu

+ Liệt kê nhu cầu, thị hiếu của từng đối tượng khách hàng thực tế trong thị trường trọng điểm đối với sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp

+ Trình bày quy trình xây dựng, phát triển và quản lý sản phẩm

+ Nêu danh mục sản phẩm và những sản phẩm nổi bật của các đối thủ cạnh tranh

+ Giới thiệu kết quả khảo sát thị trường cùng những mong đợi các dòng sản phẩm độc đáo của khách du lịch trong tương lai của thị trường trọng điểm

+ Xác định chiến lược marketing sản phẩm và dịch vụ du lịch của doanh nghiệp

+ Mô tả những hoạt động mang lại hiệu quả nhận diện thương hiệu doanh nghiệp

+ Phân tích những quy định trong các văn bản pháp lý: Luật Du lịch, Luật Sở hữu trí tuệ, … khi xây dựng, phát triển và quản lý thương hiệu

+ Mô tả những đặc điểm, ưu điểm nổi bật của danh mục sản phẩm du lịch;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Lập được danh mục sản phẩm hấp dẫn, mang bản sắc riêng của doanh nghiệp, khác biệt so với đối thủ cạnh tranh

+ Sử dụng được các phần mềm ứng dụng quản lý, xây dựng, quảng bá thương hiệu và danh mục sản phẩm có chất lượng và hiệu quả, đánh giá hiệu quả marketing

+ Đóng góp ý kiến xây dựng sản phẩm mới, nâng cao hiệu quả truyền thông;

+ Mời và thu hút người nổi tiếng cộng tác, tham gia sự kiện du lịch, chương trình quảng cáo sản phẩm, quảng bá thương hiệu;

+ Tham gia xây dựng chiến lược và kế hoạch marketing cho các sản phẩm, dịch vụ;

+ Quản lý hệ thống nhận diện thương hiệu, danh mục sản phẩm, hồ sơ năng lực doanh nghiệp đồng bộ và thống nhất

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức trách nhiệm trong xây dựng, phát triển, quản lý thương hiệu, danh mục sản phẩm doanh nghiệp

+ Có khả năng lưu trữ, quản lý hồ sơ xây dựng, phát triển, quản lý thương hiệu, danh mục sản phẩm

+ Tự tin đề xuất với lãnh đạo doanh nghiệp các giải pháp đa dạng hóa danh mục sản phẩm du lịch, cải tiến công tác truyền thông, nâng cao uy tín và thương hiệu doanh nghiệp

+ Hình thành tác phong làm việc gương mẫu, rèn luyện nâng cao kỹ năng giao tiếp, tạo bầu không khí vui vẻ, đoàn kết giữa các cá nhân và bộ phận trong doanh nghiệp

(5) Tham gia triển khai sự kiện tiếp thị du lịch

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày các nguyên lý marketing, vai trò của quan hệ công chúng trong hoạt động marketing và của một trong những công cụ tiếp thị + tổ chức sự kiện

+ Phân biệt những loại sự kiện marketing du lịch

+ Giới thiệu chi tiết các bước của quy trình tổ chức sự kiện

+ Trình bày mục đích của việc triển khai sự kiện marketing du lịch đối với sự phát triển của doanh nghiệp

+ Xác định mục tiêu, loại hình, tính chất, chủ đề và thông điệp của sự kiện

+ Liệt kê những tình huống xảy ra trong quá trình tổ chức sự kiện

+ Liệt kê những nguồn lực của doanh nghiệp có thể tham gia tổ chức sự kiện marketing du lịch

+ Mô tả những hoạt động truyền thông được thực hiện trước khi sự kiện được tổ chức (pre - event) và trong khi sự kiện được triển khai

- Yêu cầu kỹ năng

+ Nghiên cứu tìm hiểu thông tin chi tiết về sự kiện

+ Thực hiện kế hoạch tổ chức sự kiện;

+ Tham gia lựa chọn chủ đề sự kiện

+ Đóng góp ý kiến về thiết kế logo, slogan, hệ thống nhận diện thương hiệu

+ Xây dựng kịch bản chi tiết của sự kiện

+ Thiết lập các tiêu chí đánh giá hiệu quả của sự kiện

+ Dự báo rủi ro trong quá trình tổ chức sự kiện và biện pháp xử lý

+ Thuyết trình kế hoạch tổ chức sự kiện và chỉnh sửa kịch bản;

+ Triển khai tổ chức sự kiện;

+ Tổng kết, đánh giá hiệu quả của sự kiện

+ Ứng dụng công nghệ thông tin vào việc triển khai tổ chức sự kiện du lịch

+ Tạo dựng được mối quan hệ với các Sở, ban ngành các lĩnh vực du lịch, văn hóa, thông tin - truyền thông, công an, kinh tế, báo chí,… và những người nổi tiếng trong những lĩnh vực liên quan.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Năng động, nhiệt tình, sáng tạo trong công việc

+ Có khả năng giao tiếp chân thành, khéo léo, linh hoạt với những đơn vị phối hợp tổ chức sự kiện, với các bộ phận trong cùng doanh nghiệp

+ Thể hiện tác phong chuyên nghiệp trong quá trình tham gia tổ chức sự kiện

+ Tự tin chia sẻ, trao đổi với đồng nghiệp những ý tưởng về chủ đề, thông điệp của sự kiện

+ Có khả năng tiếp cận và ứng dụng những thành tựu của công nghệ thông tin vào chuỗi các hoạt động của sự kiện marketing du lịch

(6) Thực hiện các chương trình chăm sóc khách hàng thân thiết

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được định nghĩa chăm sóc khách hàng, chương trình chăm sóc khách hàng thân thiết, công cụ quản lý và chăm sóc khách hàng (Customer Relationship Management + CRM)

+ Trình bày nguyên lý marketing, các thành tố của marketing hỗn hợp (marketing mix), thành tố P - People trong 8 P của marketing hỗn hợp

+ Trình bày tầm quan trọng của hệ thống quản lý và các chương trình chăm sóc khách hàng đối với sự phát triển và nhận diện thương hiệu

+ Giới thiệu chiến lược, những hoạt động và hình thức chăm sóc khách hàng thân thiết

+ Liệt kê hệ thống sản phẩm, dịch vụ du lịch của doanh nghiệp và những giải pháp chăm sóc khách hàng hiệu quả nhằm phát triển và bảo vệ thương hiệu

+ Mô tả phần mềm quản lý hồ sơ khách hàng và quy trình phát triển hệ thống chăm sóc khách hàng thân thiết

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xây dựng và quản lý hồ sơ khách hàng thân thiết, danh mục sản phẩm của doanh nghiệp và hệ thống phân phối sản phẩm thuận tiện cho khách hàng thân thiết

+ Xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình triển khai thực hiện hệ thống quản lý và các chương trình chăm sóc khách hàng thân thiết

+ Tham gia xây dựng các chính sách khuyến mại, hậu mãi, động viên, khen thưởng… dành cho khách hàng thân thiết và cho đội ngũ chào bán sản phẩm dịch vụ.

+ Soạn thảo báo cáo về hiệu quả của hệ thống quản lý và các chương trình chăm sóc khách hàng

+ Lắng nghe khách hàng và tư vấn, giải đáp những thắc mắc, khiếu nại của khách hàng về sản phẩm, dịch vụ du lịch của doanh nghiệp và chất lượng của những sản phẩm dịch vụ

+ Trao đổi ý kiến và phối hợp tốt với nhân viên cùng doanh nghiệp trong công tác chăm sóc khách hàng thân thiết của doanh nghiệp

+ Tổng hợp, phân tích những ý kiến đóng góp của khách hàng về danh mục sản phẩm, dịch vụ du lịch

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Thể hiện sự quan tâm khách hàng bằng việc lắng nghe, cảm thông và thấu hiểu khách hàng, nghiêm túc tiếp thu ý kiến của khách hàng

+ Có thái độ lịch sự, niềm nở, ân cần khi tiếp đón khách hàng

+ Có khả năng làm việc độc lập và làm việc nhóm hiệu quả

+ Tự tin đề xuất với lãnh đạo và đồng nghiệp những chương trình chăm sóc khách hàng thân thiết của doanh nghiệp

+ Đảm bảo tuân thủ những quy định về an ninh và bảo mật thông tin của khách hàng và của doanh nghiệp

+ Hình thành phong cách làm việc chuyên nghiệp trong quá trình tham gia triển khai hệ thống quản lý và các chương trình chăm sóc khách hàng thân thiết của doanh nghiệp.

(7) Phối hợp thực hiện các chương trình chiêu thị

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được nguyên lý marketing, các thành tố của marketing hỗn hợp;

+ Giới thiệu được chiến lược marketing, các chương trình chiêu thị sản phẩm, dịch vụ đến các bộ phận nội bộ;

+ Xác định tầm quan trọng của các chương trình chiêu thị sản phẩm;

+ Liệt kê được những công cụ chiêu thị sản phẩm dịch vụ;

+ Nêu tên, chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận trong công tác thực hiện các chương trình chiêu thị sản phẩm dịch vụ

+ Dự báo những tình huống phát sinh trong quá trình triển khai chi tiết những chương trình chiêu thị sản phẩm, dịch vụ

+ Trình bày những dự báo về kết quả có thể đạt được và những điều không đạt trong quá trình triển khai và phối hợp thực hiện các chương trình chiêu thị sản phẩm dịch vụ

+ Mô tả các bước của kế hoạch triển khai chi tiết những chương trình chiêu thị sản phẩm, dịch vụ đến các bộ phận phối hợp thực hiện

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xử lý được những tình huống phát sinh trong quá trình triển khai chi tiết những chương trình chiêu thị sản phẩm, dịch vụ đến các bộ phận phối hợp thực hiện

+ Lập được bảng phân công công việc chi tiết của từng bộ phận;

+ Thực hiện các chương trình chiêu thị sản phẩm dịch vụ của doanh nghiệp trên thị trường cùng các đồng nghiệp thuộc các đơn vị, phòng ban khác nhau

+ Báo cáo kết quả triển khai và phối hợp thực hiện các chương trình chiêu thị sản phẩm dịch vụ đến các bộ phận;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có khả năng làm việc nhóm hiệu quả, chủ động chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm với đồng nghiệp, lắng nghe nhau trong công việc

+ Có ý thức trách nhiệm trong công việc, làm việc vì uy tín và thương hiệu của doanh nghiệp

+ Thể hiện sự tự tin, tính chuyên nghiệp khi phối hợp với các bộ phận trong cùng doanh nghiệp triển khai và thực hiện các chương trình chiêu thị sản phẩm dịch vụ của doanh nghiệp

(8) Sử dụng các ấn phẩm phục vụ cho công tác tiếp thị sản phẩm, dịch vụ

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích chiến lược marketing của doanh nghiệp, thành tố P - Promotion (Chiêu thị) hoặc thành tố C - Communication (Giao tiếp) trong nhiều hơn 8P hoặc 4C của marketing hỗn hợp (marketing mix)

+ Giới thiệu vai trò và giá trị của các ấn phẩm trong công tác tiếp thị sản phẩm dịch vụ

+ Liệt kê các loại ấn phẩm du lịch, hình thức tiếp nhận và cách bảo quản từng loại ấn phẩm

+ Trình bày cách thức theo dõi việc bảo quản, phân phối và sử dụng các ấn phẩm phục vụ cho công tác tiếp thị sản phẩm dịch vụ

+ Xác định thời điểm phân phối và sử dụng các ấn phẩm phục vụ cho công tác tiếp thị sản phẩm dịch vụ

+ Trình bày kế hoạch tiếp nhận, bảo quản, phân phối và theo dõi việc sử dụng các ấn phẩm du lịch phục vụ cho công tác tiếp thị sản phẩm dịch vụ

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện kế hoạch tiếp nhận, bảo quản, phân phối và theo dõi việc sử dụng các ấn phẩm du lịch;

+ Soạn thảo những quy định về việc tiếp nhận, bảo quản, phân phối và theo dõi việc sử dụng các ấn phẩm;

+ Tiếp nhận và bảo quản các ấn phẩm du lịch phục vụ cho công tác tiếp thị

+ Bảo quản ấn phẩm theo đúng quy định của doanh nghiệp, đúng tiêu chuẩn về hình thức, cách thức bảo quản

+ Phân loại các ấn phẩm theo nguồn gốc đơn vị phát hành, theo hình thức trình bày, theo mục đích sử dụng

+ Xác định thời điểm và cách thức phân phối ấn phẩm du lịch, cá nhân hoặc tổ chức sử dụng các ấn phẩm du lịch

+ Triển khai các kênh cung cấp và phân phối ấn phẩm

+ Phối hợp giữa ấn phẩm du lịch và các phương tiện truyền thông khác

+ Tham gia xây dựng các loại ấn phẩm có chất lượng cao về hình thức và nội dung

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có khả năng làm việc một cách khoa học, cẩn thận, chu đáo

+ Tự tin giao tiếp với khách hàng và các bộ phận liên quan trong quá trình tiếp nhận, phân phối và theo dõi sử dụng các ấn phẩm du lịch

+ Thể hiện ý thức trách nhiệm trong quá trình theo dõi việc phân phối, sử dụng các ấn phẩm và thống kê số lượng, loại ấn phẩm tồn đọng nhằm đưa ra yêu cầu chính xác về thời điểm, số lượng ấn phẩm cần tái bản, địa điểm và đối tượng cần phân phối

+ Có khả năng tiếp cận nhanh chóng và vận dụng hiệu quả những ứng dụng của công nghệ vào việc tiếp nhận, bảo quản, phân loại, phân phối và theo dõi sử dụng ấn phẩm du lịch phục vụ cho công tác tiếp thị của doanh nghiệp

(9) Thực hiện kế hoạch quảng cáo

Yêu cầu kiến thức

+ Phân biệt được tiếp thị và quảng cáo

+ Mô tả được các đặc điểm và các loại hình quảng cáo

+ Liệt kê và mô tả được các phương tiện truyền thông quảng cáo

+ Mô tả được ưu và khuyết điểm các loại hình quảng cáo, phương tiện quảng cáo

+ Liệt kê được các bước xây dựng kế hoạch và triển khai kế hoạch quảng cáo

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

+ Sáng tạo những ý tưởng mới cho quảng cáo sản phẩm dịch vụ du lịch

+ Thiết lập dự trù kinh phí và nhân lực cho việc thực hiện quảng cáo sản phẩm dịch vụ du lịch

+ Liệt kê được các tình huống xảy ra trong quá trình triển khai công việc quảng cáo

+ Liệt kê được các báo cáo hàng ngày, báo cáo định kỳ

+ Trình bày được những kiến thức về ứng xử phù hợp với luật pháp hiện hành của Việt Nam

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được các công việc vi tính văn phòng

+ Thiết lập được kế hoạch quảng cáo

+ Triển khai được các bước thực hiện quảng cáo

+ Lựa chọn được loại hình quảng cáo và phương tiện quảng cáo phù hợp

+ Thực hiện được đánh giá và báo cáo hoạt động quảng cáo sản phẩm dịch vụ du lịch

+ Xử lý được các tình huống xảy ra trong quá trình triển khai thực hiện công việc quảng cáo

+ Áp dụng kiến thức về ứng xử phù hợp với luật pháp vào công tác quảng cáo sản phẩm

- 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 với công việc và với công ty;

+ Có thái độ năng động, không ngừng học hỏi và rèn luyện ý thức trách nhiệm của bản thân trong công việc được giao;

+ Hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp thông qua cách xử lý công việc, cách giao tiếp với khách hàng và các Phòng ban;

+ Có khả năng giao tiếp linh hoạt, có khả năng tiếp nhận, tổng hợp và phân tích thông tin, đảm bảo hiểu và tuân thủ theo đúng các hướng dẫn và quy định của công ty;

+ Có khả năng nhận biết, đánh giá, phân tích thông tin từ nhiều nguồn khác nhau liên quan đến công việc cụ thể là xây dựng và triển khai kế hoạch công việc;

+ Có mối quan hệ tốt đẹp với các phòng ban trong công ty;

+ Kiểm soát và xử lý khéo léo các tình huống trong quá trình triển khai và tự chịu trách nhiệm đối với kết quả triển khai;

+ Có khả năng tiếp cận và ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 vào trong công việc chuyên môn.

(10) đánh giá các kênh quảng cáo hiệu quả

- Yêu cầu kiến thức

+ Phân biệt được tiếp thị và quảng cáo

+ Mô tả được các đặc điểm và các loại hình quảng cáo

+ Liệt kê và mô tả được các phương tiện truyền thông quảng cáo

+ Mô tả được ưu và khuyết điểm các loại hình quảng cáo, phương tiện quảng cáo

+ Liệt kê được các kênh quảng cáo phù hợp

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

+ Nêu được những điểm mạnh, điểm yếu của sản phẩm dịch vụ du lịch và định vị sản phẩm dịch vụ trong khách hàng

+ Xác định được các yếu tố tác động đến hoạt động quảng cáo

+ Xác định được các biện pháp tối ưu hóa quảng cáo

+ Xác định được kênh quảng cáo hiệu quả cho từng sản phẩm dịch vụ du lịch

+ Thiết lập được kế hoạch chiến lược quảng cáo sản phẩm dịch vụ

+ Liệt kê được những công cụ đánh giá và báo cáo hiệu quả quảng cáo

+ Mô tả được các nội dung và hình thức các hợp đồng quảng cáo

+ Xác định các tiêu chí để đánh giá hiệu quả của kênh quảng cáo

- Yêu cầu kỹ năng

+ Lựa chọn được các kênh quảng cáo phù hợp cho chiến dịch quảng cáo dịch vụ sản phẩm

+ Thiết lập được các tiêu chí để đánh giá hiệu quả các kênh quảng cáo

+ Sử dụng được các công cụ đánh giá hiệu quả của các kênh quảng cáo

+ Đánh giá được hiệu quả của từng kênh quảng cáo

+ Đọc hiểu được các thuật ngữ sử dụng trong việc đo lường, đánh giá các kênh quảng cáo

+ Theo dõi được mức độ hiệu quả của các chiến dịch quảng cáo

- 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 với công việc;

+ Có thái độ năng động, không ngừng học hỏi và rèn luyện ý thức trách nhiệm của bản thân trong công việc được giao;

+ Hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp thông qua cách xử lý công việc, cách giao tiếp với khách hàng và các Phòng ban;

+ Có khả năng giao tiếp linh hoạt, có khả năng tiếp nhận, tổng hợp và phân tích thông tin, đảm bảo hiểu và tuân thủ theo đúng các hướng dẫn và quy định của công ty;

+ Có khả năng nhận biết, đánh giá, phân tích thông tin từ nhiều nguồn khác nhau liên quan đến công việc cụ thể là xây dựng và triển khai kế hoạch công việc;

+ Có mối quan hệ tốt đẹp với các phòng ban trong công ty;

+ Kiểm soát và xử lý khéo léo các tình huống trong quá trình triển khai và tự chịu trách nhiệm đối với kết quả triển khai;

+ Có khả năng tiếp cận và ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 vào trong công việc chuyên môn.

(11) Duy trì mối quan hệ nội bộ với các bộ phận có liên quan trong doanh nghiệp du lịch

- Yêu cầu kiến thức

+ Xác định tầm quan trọng của việc xây dựng và duy trì mối quan hệ nội bộ

+ Giới thiệu được chiến lược xây dựng và duy trì mối quan hệ nội bộ

+ Liệt kê được tên các bộ phận có liên quan trong doanh nghiệp du lịch và những nguyên mắc trong việc xây dựng và duy trì mối quan hệ nội bộ;

+ Trình bày được những ảnh hưởng và tác động của văn hóa doanh nghiệp đến việc xây dựng và duy trì mối quan hệ nội bộ

+ Mô tả được phương pháp thực hiện mối quan hệ công chúng nội bộ và các phương tiện truyền thông được sử dụng cho việc duy trì mối quan hệ nội bộ

+ Nêu được những quy định của việc xây dựng và duy trì mối quan hệ tốt với nhân viên các bộ phận khác trong cùng tổ chức

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng được những công cụ truyền thông nội bộ;

+ Tổ chức được những hoạt động tập thể trong nội bộ doanh nghiệp;

+ Thực hiện nguyên tắc H.A.S.H. trong giao tiếp với các cá nhân, bộ phận trong cùng doanh nghiệp

+ Dự báo được những rạn nứt tiềm ẩn trong các mối quan hệ nội bộ

+ Xử lý được những thông tin tiêu cực ảnh hưởng trực tiếp và gián tiếp đến các mối quan hệ nội bộ;

+ Lắng nghe, thương lượng và hòa giải để giải quyết mâu thuẫn... trong nội bộ

+ Lập bảng dự chi cho những hoạt động duy trì mối quan hệ nội bộ

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức trách nhiệm trong việc xây dựng và duy trì mối quan hệ nội bộ

+ Thể hiện sự chân thành, trung thực, công bằng trong quá trình cùng làm việc nhằm xây dựng và duy trì mối quan hệ nội bộ tốt

+ Tự tin đề xuất với lãnh đạo doanh nghiệp những hoạt động nhằm xây dựng và duy trì mối quan hệ nội bộ tốt đẹp trong doanh nghiệp

+ Chấp nhận những thách thức trong quá trình xây dựng và duy trì mối quan hệ nội bộ của doanh nghiệp

+ Đảm bảo thông hiểu các chính sách, quy định của pháp luật và của doanh nghiệp liên quan đến quyền lợi và nghĩa vụ của nhân viên ở các bộ phận khác nhau trong cùng doanh nghiệp

+ Thể hiện tốt vai trò là chiếc cầu nối làm hài hòa lợi ích của nhân viên và tổ chức trong mối quan hệ nội bộ của doanh nghiệp

(12) Soạn thảo và lưu trữ hợp đồng, thỏa thuận thực hiện việc hợp tác tiếp thị + quảng cáo

- Yêu cầu kiến thức

+ Liệt kê các đối tác trong danh sách các đối tác thực hiện công tác tiếp thị, các loại hợp đồng, thỏa thuận thực hiện việc hợp tác tiếp thị + quảng cáo

+ Xác định hình thức hợp tác tiếp thị + quảng cáo

+ Mô tả được các bước của quy trình thiết lập và lưu trữ danh sách đối tác thực hiện công tác tiếp thị, các bước của quy trình soạn thảo và lưu trữ hợp đồng, thỏa thuận thực hiện việc hợp tác tiếp thị + quảng cáo

+ Trình bày được mục đích ý nghĩa của việc thiết lập và lưu trữ danh sách đối tác thực hiện công tác tiếp thị, tầm quan trọng của việc soạn thảo và lưu trữ hợp đồng, thỏa thuận thực hiện việc hợp tác tiếp thị + quảng cáo

+ Liệt kê được tính pháp lý của các hợp đồng, thỏa thuận hợp tác tiếp thị + quảng cáo, những điều khoản chính và trách nhiệm của các bên liên quan trong hợp đồng, thỏa thuận thực hiện việc hợp tác tiếp thị + quảng cáo

+ Trình bày được những tình huống phát sinh trong quá trình thiết lập và lưu trữ danh sách đối tác thực hiện công tác tiếp thị và hướng xử lý cho từng trường hợp

- Yêu cầu kỹ năng

+ Ứng dụng được tin học cơ bản, nghiệp vụ văn phòng, các phần mềm công nghệ vào công tác thiết lập và lưu trữ danh sách đối tác thực hiện công tác tiếp thị , công tác soạn thảo và lưu trữ hợp đồng, thỏa thuận thực hiện việc hợp tác tiếp thị + quảng cáo

+ Phân loại, thiết lập và lưu trữ danh sách các đối tác hợp tác tiếp thị + quảng cáo

+ Soạn thảo và lưu trữ những hợp đồng, thỏa thuận thực hiện việc hợp tác tiếp thị + quảng cáo

+ Sử dụng các văn bản pháp luật, quy định của doanh nghiệp trong việc soạn thảo và lưu trữ những hợp đồng, thỏa thuận thực hiện việc hợp tác tiếp thị + quảng cáo

+ Thực hiện các biểu mẫu hợp đồng, thỏa thuận thực hiện việc hợp tác tiếp thị + quảng cáo theo quy định của luật pháp và của doanh nghiệp

+ Cập nhật những quy định của nhà nước về biểu mẫu hợp đồng, thỏa thuận thực hiện việc hợp tác tiếp thị + quảng cáo

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Thực hiện công việc một cách khoa học, trung thực, chu đáo, cẩn trọng

+ Hoàn thành công việc với ý thức trách nhiệm cao vì quyền lợi, uy tín và thương hiệu doanh nghiệp

+ Thể hiện sự tự tin và tính chuyên nghiệp trong việc thiết lập và lưu trữ danh sách các đối tác hợp tác tiếp thị + quảng cáo của doanh nghiệp cũng như việc soạn thảo và lưu trữ những hợp đồng, thỏa thuận thực hiện việc hợp tác tiếp thị + quảng cáo

+ Chấp hành tốt những quy định của nhà nước về việc sử dụng các biểu mẫu hợp đồng, thỏa thuận thực hiện việc hợp tác tiếp thị + quảng cáo

+ Có khả năng thiết lập và duy trì mối quan hệ tốt đẹp giữa doanh nghiệp với những đối tác thực hiện việc hợp tác tiếp thị + quảng cáo

(13) Lưu trữ, phân tích và lập báo cáo kết quả hoạt động tiếp thị

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được chiến lược tiếp thị của doanh nghiệp, quy định của nhà nước về các chính sách hoạt động kinh doanh du lịch;

+ Trình bày được quy trình hoàn tất các chứng từ thanh toán liên quan

+ Mô tả các bước của quy trình lưu trữ, phân tích và lập báo cáo kết quả hoạt động tiếp thị

+ Liệt kê nội dung báo cáo kết quả hoạt động tiếp thị, quảng cáo

- Yêu cầu kỹ năng

+ Tổng hợp và phân tích SWOT các hoạt động tiếp thị;

+ Sử dụng các ứng dụng tin học cơ bản, nghiệp vụ văn phòng, phần mềm quản lý

+ Thực hiện báo cáo hàng ngày, hàng tuần, hàng tháng về những hoạt động tiếp thị

+ Soạn thảo bản báo cáo kết quả hoạt động tiếp thị và các khoản chi phí của hoạt động tiếp thị

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Thể hiện sự nghiêm túc, trung thực, nhanh nhẹn, linh hoạt trong quá trình hoàn tất các chứng từ thanh toán liên quan đến hoạt động tiếp thị

+ Có khả năng phân tích môt cách khoa học kết quả hoạt động tiếp thị

+ Tự tin đề xuất với lãnh đạo doanh nghiệp những giải pháp tiếp thị hiệu quả

+ Hình thành tác phong làm việc độc lập một cách chuyên nghiệp

+ Có tinh thần trách nhiệm, cầu tiến trong quá trình phối hợp làm việc với các cá nhân, bộ phận liên quan trong và ngoài doanh nghiệp

2. Tiếp thị số

2.1. Mô tả vị trí việc làm tiếp thị số

Nhân viên vị trí tiếp thị số chịu trách nhiệm cập nhật các xu hướng mới của thị trường, của khách hàng trên nền tảng kỹ thuật số, nghiên cứu các chiến lược quảng cáo, thị hiếu khách hàng, thực hiện truyền thông qua các trang mạng xã hội, sử dụng các công cụ trực tuyến và di động để quảng cáo, biên tập các nội dung marketing, triển khai và thực hiện quảng bá trên các ứng dụng số.

Phạm vi làm việc của nhân viên tiếp thị số trong doanh nghiệp du lịch lớn từ tầm trung trở lên

2.1.1. Kiến thức

- Xác định được vai trò của một nhân viên tiếp thị số trong một doanh nghiệp;

- Trình bày được kiến thức tiếp thị căn bản;

- Trình bày được kiến thức căn bản về tiếp thị kỹ thuật số (digital marketing);

- Trình bày được tầm quan trọng của việc thống kê, khảo sát và thu thập thông tin;

- Trình bày được những đặc trưng của sản phẩm doanh nghiệp du lịch;

- Giới thiệu được các kênh truyền thông trên nền tảng kĩ thuật số;

- Giải thích được các loại hình quảng cáo trên nền tảng kĩ thuật số;

- Nhận thức được tầm quan trọng của công việc biên tập nội dung (content);

- Liệt kê được các bước để viết và biên tập nội dung (content);

- Liệt kê được hệ thống thông tin, lưu trữ, tham khảo và tra cứu tài liệu;

- Trình bày được các thuật ngữ, khái niệm căn bản của các nghiên cứu thị trường, các mô hình phân tích liên quan tới xu hướng, thói quen, hành vi cuả người tiêu dùng trên nền tảng kĩ thuật số;

- Giới thiệu được tên một số đơn vị nghiên cứu thị trường lớn tại Việt Nam và thế giới;

- Trình bày được kiến thức liên quan đến các công cụ tiếp thị số như: website, homepage, trang đích (landing page) microsite, SEM & SEO, thương mại điện tử (E+commerce), các ứng dụng (app), số lượt xem trang (pageviews), số phiên truy cập (sessions), số người dùng mới (new users), tỷ lệ bỏ trang (bounce rates), thời gian đọc trang (time on page), nguồn truy cập (traffic sources), tỉ lệ click (CTR), số lượng sale (booking), các công cụ đo lường: Google Analytics, Google Tag Manager…;

- Liệt kê và phân tích được tính chất của sản phẩm/dịch vụ chuyển qua các từ khóa mà người tiêu dùng thường sử dụng;

- Phân biệt được các mạng xã hội, các mẫu quảng cáo trên các mạng xã hội;

- Phân tích được thị trường và xu hướng khách hàng mục tiêu;

- Mô tả được quy trình phối hợp với các bộ phận nội bộ liên quan tới vấn đề đặt hàng, tìm hiểu thông tin, giao hàng, phản hồi và chăm sóc khách hàng;

- Mô tả được các bước thiết kế, cách thức hoạt động của phần mềm gởi email marketing tự động;

2.1.2. Kỹ năng

- Thực hiện được công việc trong thời gian hạn định của bộ phận;

- Thực hiện được các yêu cầu và mục tiêu khảo sát do cấp trên đề ra và bám sát đúng khách hàng mục tiêu, thị trường mục tiêu, đối thủ mục tiêu;

- Xử lý được việc tìm kiếm thông tin, hình ảnh, video clip, và các dạng mẫu quảng cáo khác nhau;

- Truy cập và sử dụng được các phương tiện nền tảng kĩ thuật số;

- Thực hiện được kỹ năng tìm kiếm, tổng hợp, phân tích và lưu trữ thông tin theo hệ thống quy định;

- Thực hiện được kỹ năng trình bày bằng Power point;

- Sử dụng được phần mềm văn phòng Microsoft Office;

- Phân tích và góp ý đối với các thiết kế quảng cáo;

- Thực hiện thu thập và phân tích được các dữ liệu nghiên cứu thị trường;

- Cập nhật được các thông tin về kinh tế, văn hóa, chính trị, xã hội có ảnh hưởng tiêu cực và tích cực tới lĩnh vực hoạt động của doanh nghiệp du lịch;

- Có kỹ năng giao tiếp tốt và làm việc nhóm;

- Đọc hiểu được các tài liệu tiếng anh về các nền tảng truyền thông số lớn như Google, Facebook;

- Truy cập và sử dụng được công cụ theo dõi, phân tích hiệu quả tương tác của website (Google Analytics), công cụ gắn mã đo lường hiệu quả (tracking code) trên Google Tag Manager);

- Phân tích được báo cáo hiệu quả tương tác trên website, trang đích (landing page) và microsite, về tương tác người dùng và doanh số trên các kênh thương mại điện tử;

- Tổng hợp được số liệu báo cáo từ các kênh truyền thông số (website, Facebook, Google, Adnetwork, PR online, SMS, Email, E+commerce, App…)

- Viết được nội dung thu hút ấn tượng trên các ứng dụng;

- Duy trì bảo mật và an toàn thông tin.

2.1.3. Mức độ tự chủ, trách nhiệm

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

- Có ý thức quản lý thời gian làm việc;

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

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

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

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

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

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

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

- Tuân thủ tính bảo mật, kỹ lưỡng.

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

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

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN						
1.1	Áp dụng nguyên tắc du lịch có trách nhiệm, du lịch bền vững	x				
1.2	Vận dụng kiến thức công nghệ thông tin phục vụ chuyên môn	x				
1.3	Áp dụng kiến thức về giao tiếp ứng xử trong công việc	x				
1.4	Áp dụng các kiến thức về pháp luật trong công việc	x				
1.5	Áp dụng các kiến thức giáo dục về thể chất trong công việc	x				
1.6	Áp dụng các kiến thức về tài nguyên môi trường, an ninh + quốc phòng trong công việc	x				
1.7	Sử dụng tiếng anh giao tiếp căn bản		x			
1.8	Áp dụng kiến thức về truyền thông trong công việc		x			
1.9	Sử dụng điện thoại, các thiết bị kỹ thuật số tại nơi làm việc		x			
1.10	Cập nhật kiến thức ngành nghề		x			
1.11	Thực hiện thông tin nội bộ		x			
1.12	Ứng phó trường hợp khẩn cấp			x		
1.13	Làm việc hiệu quả trong nhóm		x			
1.14	Hoàn thành các nhiệm vụ thường ngày		x			

2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	Chuẩn bị làm việc	x				
2.2	Kết thúc ca làm việc	x				
2.3	Chuẩn bị và trình bày báo cáo		x			
2.4	Xử lý các giao dịch tài chính			x		
2.5	Duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin		x			
2.6	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp	x				
2.7	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn			x		
2.8	Sử dụng ngoại ngữ chuyên ngành		x			
2.9	Vận dụng kiến thức về du lịch phục vụ công việc		x			
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Cập nhật những xu hướng công nghệ mới	x				
3.2	Phân tích dữ liệu từ nhiều nguồn khác nhau			x		
3.3	Hiểu biết về các loại hình quảng cáo trên nền tảng kỹ thuật số		x			
3.4	Hiểu biết về thị trường khách hàng, hỗ trợ phát triển thương hiệu		x			
3.5	Kỹ năng lập kế hoạch		x			
3.6	Lựa chọn chiến lược truyền thông tiếp thị số			x		
3.7	Thiết lập hệ thống tiếp thị tự động		x			
3.8	Xây dựng, biên tập nội dung tiếp thị (content marketing)			x		
3.9	Xây dựng kế hoạch chiến lược email marketing			x		

3.10	Đánh giá được các mẫu thiết kế phục vụ cho tiếp thị số			x		
3.11	Duy trì bảo mật và an toàn thông tin		x			

2.4. 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 hệu 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

c) Các năng lực chuyên môn:

(1) Cập nhật những xu hướng công nghệ mới

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc cập nhật các xu hướng công nghệ mới;

+ Giới thiệu được các xu hướng công nghệ mới sử dụng trong tiếp thị kỷ thuật số;

+ Giải thích được các thuật ngữ, khái niệm, các chỉ số đo lường hiệu quả về các xu hướng công nghệ mới;

+ Xác định những phương pháp và kỹ thuật khác nhau để phổ biến cách tiếp cận các xu hướng công nghệ mới;

+ Giải thích được sự thích ứng các xu hướng công nghệ mới trong tiếp thị số;

+ Mô tả được cơ cấu quản lý và vận hành các hội nhóm mạng xã hội, fanpage, zalo page, Instagram, tiktok.. và các mạng xã hội khác;

+ Mô tả được tầm quan trọng của việc áp dụng các kỹ thuật công nghệ mới trong việc tiếp thị;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Sử dụng được các công nghệ mới vào công việc tiếp thị kỷ thuật số;

+ Quản lý và vận hành được các công nghệ trong công việc;

+ Thực hiện được các kỹ thuật để tiếp cận công nghệ mới;

+ Áp dụng được các kỹ thuật các công nghệ mới trong các hoạt động marketing;

+ Thu thập và báo cáo được kết quả hoạt động của việc áp dụng các xu hướng công nghệ mới;

+ Phân tích được tầm quan trọng của việc đo lường phản hồi, tương tác trên các công nghệ mới.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

+ Có ý thức quản lý thời gian làm việc;

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

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

+ 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.

+ 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.

(2) Phân tích dữ liệu từ nhiều nguồn

- Yêu cầu kiến thức

+ Giới thiệu được các nguồn dữ liệu để tiến hành tổng hợp, phân tích;

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc phân tích dữ liệu từ các nguồn;

+ Trình bày được các thông tin thu thập theo trình tự để trình chiếu báo cáo;

+ Giải thích được các thuật ngữ, khái niệm, các chỉ tiêu, chỉ số đánh giá…;

+ Liệt kê được các công cụ phần mềm hỗ trợ để tổng hợp phân tích dữ liệu;

+ Phân tích được tầm quan trọng của việc thống kê, phân tích thị trường và xu hướng khách hàng mục tiêu.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Thực hiện được các công cụ phần mềm hỗ trợ cho việc thống kê;

+ Phân tích được hiệu quả chiến dịch theo các tiêu chí hiệu quả ban đầu lập kế hoạch;

+ Thống kê phản hồi và đánh giá của các đối tượng sử dụng;

+ Kiểm tra được hiệu quả theo từng đợt thực hiện;

+ Sử dụng được các phần mềm hỗ trợ thống kê dữ liệu;

+ Hoàn thành và thực hiện trình bày báo cáo các bảng thống kê phân tích dữ liệu;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

+ Có ý thức quản lý thời gian làm việc;

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

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

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

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

+ Tuân thủ tính bảo mật, kỹ lưỡng.

(3) Hiểu biết về các loại hình quảng cáo trên nền tảng kỹ thuật số

- Yêu cầu kiến thức

+ Giới thiệu được định nghĩa cơ bản của từng kênh truyền thông trên nền tảng kỷ thuật số;

+ Trình bày được kế hoạch lựa chọn kênh quảng cáo phù hợp với ngân sách, thời gian mục đích của từng chương trình;

+ Giải thích được các loại hình mẫu quảng cáo;

+ Giải thích được thuật ngữ, khái niệm của các kênh ứng dụng, các thể loại ứng dụng, các hình thức quảng cáo trên các ứng dụng;

+ Thiết lập được mục tiêu quảng cáo cụ thể;

+ Liệt kê được cách kết nối giữa khách hàng với doanh nghiệp;

+ Liệt kê được các trang website quảng cáo được nhiều người sử dụng;

+ Lựa chọn được vị trí xuất hiện trên website cho phù hợp;

+ Liệt kê được các từ khóa liên quan đến sản phẩm, dịch vụ;

+ Tìm hiểu được mức chi phí để thực hiện quảng cáo trên các trang mạng;

- Yêu cầu kỹ năng

+ Chọn lựa được kênh quảng cáo phù hợp với với ngân sách, thời gian mục đích của từng chương trình;

+ Thực hiện được mục tiêu quảng cáo kết nối khách hàng với doanh nghiệp qua các phương tiện;

+ Thực hiện và theo dõi hiệu quả đảm bảo các tiêu chí đánh giá chiến dịch

+ Xử lý được việc tìm kiếm thông tin, hình ảnh, clip và các dạng mẫu quảng cáo

+ Phối hợp và làm việc với các nhóm trong cùng nội bộ doanh nghiệp

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

+ Có ý thức quản lý thời gian làm việc;

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

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

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

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

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

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

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

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

+ Tuân thủ tính bảo mật, kỹ lưỡng.

(4) Hiểu biết về thị trường khách hàng, hỗ trợ phát triển thương hiệu

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được các thuật ngữ, khái niệm căn bản của nghiên cứu thị trường liên quan đến xu hướng, thói quen, hành vi của khách hàng trên nền tảng kỹ thuật số;

+ Giới thiệu được khái niệm về mô hình phân tích thị trường khách hàng;

+ Liệt kê được những rủi ro trong quá trình phát triển thị trường khách hàng;

+ Trình bày được những chiến lược tiếp theo khi tìm hiểu, phân tích về thị trường khách hàng;

+ Liệt kê được hệ thống tham khảo và tra cứu tài liệu được sử dụng;

+ Trình bày được kiến thức về khái niệm thương hiệu;

+ Trình bày được chiến lược phát triển thương hiệu;

+ Liệt kê được quá trình và quy trình phát triển thương hiệu;

+ Nghiên cứu tình hình và xác lập các tiêu chí cho thương hiệu.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xác lập được các chỉ số để tiếp cận đúng đối tượng khách hàng mục tiêu cho các quảng cáo;

+ Quan sát và phán đoán khi tiếp cận khách hàng;

+ Tiếp cận và tương tác với nhiều đối tượng khách để thu thập thông tin;

+ Phân tích được dữ liệu, số liệu đưa ra được báo cáo phân tích thị trường;

+ Thực hiện được các cách phân tích thị trường khách hàng tiêu biểu;

+ Biên tập danh sách khách hàng theo đúng biểu mẫu qui định;

+ Xác định được tầm quan trọng của thương hiệu trong một doanh nghiệp;

+ Có khả năng đọc hiểu các tài liệu tiếng anh về truyền thông;

+ Xây dựng các công cụ và chỉ số giám sát đo lường sự phủ sóng và giá trị thương hiệu;

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

+ Có ý thức quản lý thời gian làm việc;

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

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

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

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

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

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

+ Tuân thủ tính bảo mật, kỹ lưỡng.

(5) Kỹ năng lập kế hoạch

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được mục tiêu, yêu cầu, nội dung, thời hạn, nguồn lực thực hiện công việc;

+ Xác định được các phương pháp kiểm soát, kiểm tra các kế hoạch;

+ Giải thích cách thức đảm bảo các kế hoạch và tài liệu được rõ ràng và dễ đọc;

+ Giải thích các bước cần làm để chuẩn bị và trình bày thuyết trình.

+ Mô tả các cách vẽ sơ đồ, bảng biểu và đồ họa để lập kế hoạch;

+ Mô tả được kế hoạch khác nhau được sử dụng trong đơn vị và mục đích của từng loại kế hoạch;

+ Mô tả các quy tắc an ninh và bảo mật liên quan đến các kế hoạch.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Viết hoặc sử dụng máy tính để biên soạn các nội dung của kế hoạch chi tiết;

+ Thực hiện được kỹ năng trình bày bằng Power point

+ Sử dụng được phần mềm văn phòng Micsosoft office;

+ Đọc, phân tích và xử lý thông tin, dữ liệu đưa vào kế hoạch;

+ Thuyết trình bằng lời để hỗ trợ, làm rõ cho kế hoạch;

+ Kiểm soát và kiểm tra được việc thực hiện kế hoạch

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

+ Có ý thức quản lý thời gian làm việc;

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

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

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

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

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

+ Tuân thủ tính bảo mật, kỹ lưỡng.

(6) Lựa chọn chiến lược truyền thông tiếp thị số

- Yêu cầu kiến thức

+ Giới thiệu được tên một số đơn vị nghiên cứu thị trường lớn tại Việt Nam và thế giới;

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

+ Liệt kê và phân biệt được các mục tiêu khác nhau của các chiến lược;

+ Mô tả được cách truy cập các công cụ đo lường, công cụ gắn mã đo lường hiệu quả.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Phân tích được số liệu, báo cáo về tương tác người dùng và doanh số trên các kênh thương mại

+ Truy cập và sử dụng được các phương tiện nền tảng kỹ thuật số;

+ Triển khai được các nội dung tiếp thị trên các kênh khác nhau;

+ Thực hiện được các chiến lược truyền thông kỹ thuật số;

+ Vận dụng các kết quả thăm dò chọn được kênh thực hiện chiến lược hiệu quả

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

+ Có ý thức quản lý thời gian làm việc;

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

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

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

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

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

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

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

(7) Thiết lập hệ thống tiếp thị tự động

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc thiết lập hệ thống tiếp thị tự động;

+ Giải thích được khái niệm hệ thống tiếp thị tự động;

+ Liệt kê được các công cụ phần mềm hỗ trợ để triển khai tiếp thị tự động;

+ Liệt kê được các lợi ích của việc thiết lập hệ thống tiếp thị tự động;

+ Lập kế hoạch cụ thể phân bổ số lượng thực hiện tiếp thị tự động;

+ Liệt kê được các phương án xử lý khủng hoảng nếu có phát sinh;

+ Mô tả được các ưu điểm, khuyết điểm của tiếp thị tự động.

- Yêu cầu kỹ năng

+ So sánh được ưu điểm và nhược điểm tiếp thị tự động và tiếp thị truyền thống;

+ Sử dụng được các phần mềm hỗ trợ cho việc triển khai tiếp thị tự động;

+ Thực hiện được các công cụ phần mềm để triển khai, theo dõi, phân tích chiến dịch và báo cáo kết quả tự động;

+ Tìm kiếm, đánh giá, đề xuất các trang thương mại điện tử cho bộ phận bán hàng;

+ Xử lý được các khủng hoảng trong quá trình thực hiện tiếp thị tự động;

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

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

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

+ Có ý thức quản lý thời gian làm việc;

+ Thực hiện được các công việc trên các phần mềm

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

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

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

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

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

+ Tuân thủ tính bảo mật, kỹ lưỡng.

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

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

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

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

+ Có ý thức quản lý thời gian làm việc;

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

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

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

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

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

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

+ Tuân thủ tính bảo mật, kỹ lưỡng.

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

- Yêu cầu kiến thức

+ Trình bày được kiến thức tiếp thị căn bản;

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

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xây dựng được nội dung của một email marketing;

+ Thiết kế được một email marketing;

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

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

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

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

+ Có ý thức quản lý thời gian làm việc;

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

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

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

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

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

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

-Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

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

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

+ Phân tích được bố cục ảnh;

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

+ Có ý thức quản lý thời gian làm việc;

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

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

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

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

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

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

+ Tuân thủ tính bảo mật, kỹ lưỡng.

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

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

+ Có ý thức quản lý thời gian làm việc;

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

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

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

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

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

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

3. Truyền thông và quan hệ công chúng

3.1. Mô tả vị trí việc làm:

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

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

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

3.1.1. Kiến thức

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

- Xác định được chiến lược marketing của doanh nghiệp;

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

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

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

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

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

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

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

3.1.2. Kỹ năng

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.1.3. Mức độ tự chủ, trách nhiệm

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a) Các năng lực cơ bản

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

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

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

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

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

- Yêu cầu kiến thức

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

+ Mô tả được kiến thức pháp luật chuyên ngành liên 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 các công việc cụ thể của phòng đã làm trong ngày.

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

+ Chuẩn bị cho ngày làm việc tiếp theo.

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

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

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

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

(3) Chuẩn bị và trình bày báo cáo

- Yêu cầu kiến thức

+ Giải thích được tầm quan trọng của báo cáo

+ Mô tả được các nội dung trong báo cáo

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

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

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

+ Sử dụng thành thạo microsoft powerpoint.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

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

+ Khôi phục thông tin.

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

(6) Tiếp nhận và xử lý phàn nàn

- Yêu cầu kiến thức

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

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

+ Giải thích cách ghi lại lời phàn nàn;

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

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

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

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

+ Mô tả các kiểu phàn nàn thông thường.

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

+ Giao tiếp bằng lời hiệu quả với khách.

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

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

+ Đàm phán và xử lý vấn đề phù hợp.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

+ Giao tiếp lịch sự, thân thiện với khách.

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

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

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

(7) Sử dụng ngoại ngữ chuyên ngành

- Yêu cầu kiến thức

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

+ Trình bày các thuật ngữ chuyên ngành bằng ngoại ngữ

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

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

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

c) Năng lực chuyên môn:

(1) Thực hiện kế hoạch quan hệ công chúng

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

+ Triển khai kế hoạch quan hệ công chúng;

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

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

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

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

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

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

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

+ Xây dựng các chương trình gây quỹ tài trợ;

+ Xây dựng thông điệp quan hệ công chúng;

+ Thực hiện các hình thức giao tiếp cá nhân;

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

+ Luôn cẩn trọng trong việc xây dựng kế hoạch

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

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

(2) Quản lý khủng hoảng truyền thông

- Yêu cầu kiến thức

+ Định nghĩa được khủng hoảng truyền thông;

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

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

+ Lập kế hoạch phòng chống khủng hoảng;

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

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

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

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

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

+ Thành lập nhóm xử lý khủng hoảng;

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

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

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

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

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

+ Duy trì truyền thông nội bộ.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

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

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

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

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

+ Tự tin góp phần xử lý khủng hoảng hiệu quả

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

(3) Quan hệ công chúng nội bộ

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

+ Xây dựng được môi trường làm việc hiệu quả;

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

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

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

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

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

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

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

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

+ Giải quyết mâu thuẫn trong nội bộ doanh nghiệp.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

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

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

- Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

+ Kiến thức về giao tiếp ứng xử;

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

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

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

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

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

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

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

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

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

+ Hình thành thái độ làm việc thận trọng

(Xem tiếp Công báo số 1323 + 1324)

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