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 1337 + 1338)

Phụ lục 51A

KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC MÀ NGƯỜI HỌC PHẢI ĐẠT ĐƯỢC KHI TỐT NGHIỆP TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG NGÀNH/NGHỀ QUẢN TRỊ DU LỊCH VÀ DỊCH VỤ LỮ HÀNH

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

I. Quy định chung

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành trình độ cao đẳng là nghề thực hiện quá trình quản lý và điều hành các hoạt động du lịch, chịu trách nhiệm: tổ chức và thực hiện thiết kế sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành, xây dựng kế hoạch marketing và truyền thông sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành; tổ chức kinh doanh và chăm sóc khách hàng; tổ chức các sự kiện du lịch; tổ chức thực hiện các dịch vụ du lịch và lữ hành; điều hành, giám sát cung cấp các dịch vụ lưu trú, ẩm thực và các dịch vụ bổ sung khác, đáp ứng được yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

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

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

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1.800 giờ tương đương 65 tín chỉ.

2. Kiến thức:

- Phân tích được những kiến thức cần có của ngành du lịch, các điều kiện phát triển du lịch và các cơ sở cung ứng dịch vụ du lịch;

- Trình bày được nguyên lý, quy trình quản trị nói chung, quản trị quá trình điều hành và tổ chức thực hiện chương trình du lịch, quản trị tài chính, quản trị nguồn nhân lực, quản trị cơ sở vật chất.

- Mô tả được nội dung cơ bản của hoạt động giao tiếp, về tâm lý học và về đặc điểm tâm lý khách du lịch để xây dựng mối quan hệ với khách hàng và nghệ thuật đàm phán trong kinh doanh;

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về quản lý, điều hành doanh nghiệp hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành

- Mô tả được quy trình xây dựng sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành.

- Trình bày được quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch, quy trình thực hiện sản xuất dịch vụ du lịch và lữ hành để vận dụng vào công tác lập kế hoạch, tổ chức triển khai thực hiện, kiểm tra giám sát và tổng kết đánh giá;

- Xác định được quy trình và các phương thức tiếp thị, tổ chức bán sản phẩm phù hợp với thị trường mục tiêu.

- Xác định được vai trò và tầm quan trọng của việc đào tạo nhân viên đáp ứng tiêu chuẩn nghề nghiệp.

- Mô tả được cách thức lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp.

- Giải thích được vai trò của việc xây dựng và duy trì mối quan hệ với đối tác tại điểm đến, với các nhà cung cấp dịch vụ cho chương trình du lịch.

- Trình bày quy trình, cách thức tổ chức kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành.

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

3. Kỹ năng:

- Khảo sát thị trường; phân tích, đánh giá nhu cầu, khả năng đáp ứng dịch vụ, xác định nguồn tài chính… để xây dựng kế hoạch tổ chức bán sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành;

- Thiết kế được sản phẩm dịch vụ du lịch và sản phẩm dịch vụ lữ hành phù hợp với yêu cầu của khách hàng.

- Thực hiện quảng cáo, tư vấn khách hàng, tổ chức bán sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành.

- Xây dựng được tiêu chí đánh giá, thực hiện quản lý và kiểm soát chất lượng dịch vụ du lịch và lữ hành.

- Điều hành, tổ chức thực hiện chương trình du lịch đảm bảo theo kế hoạch

- Phân tích, đánh giá và đề xuất được các giải pháp nâng cao hiệu quả của hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành.

- Thực hiện chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng một cách hiệu quả.

- Thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ.

- Giám sát và thực hiện được thao tác nghiệp vụ thanh toán, các giao dịch với các nhà cung ứng dịch vụ và khách hàng.

- Thực hiện đánh giá năng lực và đào tạo nhân viên đảm bảo đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp.

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

- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam; ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề;

4. Mức tự chủ, chịu trách nhiệm

- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp.

- Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc.

- Chấp nhận áp lực công việc, thích nghi với môi trường làm việc thường xuyên có sự thay đổi.

- Tôn trọng khách hàng, quan tâm chăm sóc và thuyết phục được khách hàng;

- Hợp tác hiệu quả với đồng nghiệp và đối tác

- Trung thực, chủ động khắc phục khó khăn trong công việc

- Linh hoạt trong xử lý tình huống

- Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ

- Tuân thủ các quy định về pháp luật trong kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành.

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm.

5. Vị trí làm việc sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp chương trình đào tạo trình độ Cao đẳng, sinh viên có thể đảm nhận các vị trí việc làm sau:

- Thiết kế sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành
- Marketing và truyền thông sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành
- Kinh doanh và chăm sóc khách hàng
- Tổ chức sự kiện
- Tổ chức thực hiện chương trình du lịch
- Quản lý kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành
- Quản lý tổ chức thực hiện dịch vụ du lịch và lữ hành

6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ

- Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp nghề Xây dựng công trình thủy trình độ cao đẳng có thể tiếp tục phát triển ở các trình độ cao hơn;

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

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

1. Tên vị trí việc làm: Xây dựng sản phẩm

1.1. Mô tả vị trí việc làm

Để xây dựng được các sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành, người thực hiện cần tiến hành nghiên cứu nhu cầu thị trường khách và xu hướng tiêu dùng sản phẩm; Khảo sát; nghiên cứu tuyến, điểm du lịch; Khảo sát, nghiên cứu và đánh giá khả năng cung cứng dịch vụ của các nhà cung cấp dịch vụ du lịch và lữ hành. Từ đó xây dựng được các dịch vụ phù hợp với nhu cầu thị trường khách du lịch. Sau khi xây dựng được các sản phẩm dịch vụ du lịch và các chương trình du lịch, các đơn vị kinh doanh cần tiến hành tổ chức thử nghiệm các sản phẩm du lịch mẫu. Qua đó có thể đánh giá được những ưu điểm và hạn chế của sản phẩm, điều chỉnh sản phẩm cho phù hợp nhất trong điều kiện và tình hình thực tế về sự phát triển của ngành du lịch.

Công việc này được thực hiện tại văn phòng du lịch và trên các tuyến, điểm, tại các nơi có khách du lịch và các nhà cung ứng dịch vụ du lịch.

Người làm ở vị trí này cần thực hiện các quy định về an ninh, an toàn nơi làm việc cũng như trong quá trình đi khảo sát thực tế và tổ chức các sản phẩm du lịch

mẫu, phối hợp xử lý các tình huống liên quan đến an ninh, an toàn và tích cực học tập rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp.

1.1.1. Kiến thức

- Trình bày được các đặc điểm về nhu cầu, động cơ, sở thích và mục đích mua các gói sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành.

- Xác định được đặc điểm về thị hiếu tiêu dùng của khách du lịch;

- Mô tả được quy trình, cách thức lập kế hoạch nghiên cứu, đánh giá mục đích, động cơ mua và sử dụng sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành và viết báo cáo tổng kết quá trình nghiên cứu nhu cầu thị trường khách du lịch.

- Xác định được tài nguyên du lịch và khả năng khai thác giá trị các tài nguyên du lịch phục vụ hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành;

- Mô tả được phương pháp, cách thức khảo sát các loại tài nguyên du lịch, các nhà cung ứng dịch vụ: vận chuyển, lưu trú, ăn uống, tham quan, vui chơi giải trí phục vụ tổ chức họp, hội nghị hội thảo, hội trợ triển lãm;

- Hiểu rõ được dịch vụ và chất lượng dịch vụ của các nhà cung cấp;

- Xác định được các quy định kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành;

- Xác định được phương pháp xây dựng, tính giá sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành và xác định được các điều kiện thực hiện các sản phẩm đó.

- Hiểu rõ được các quy định về an ninh an toàn trong quá trình thực hiện công việc.

- Phân tích được các ưu điểm và hạn chế của sản phẩm trước khi điều chỉnh và hoàn thiện sản phẩm.

1.1.2. Kỹ năng

- Nghiên cứu và xây dựng được thị trường khách mục tiêu;

- Tìm hiểu và khảo sát thông tin có liên quan đến kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành qua các kênh khác nhau đảm bảo đúng tiêu chuẩn;

- Khảo sát được nhu cầu thị trường khách du lịch và khả năng cung ứng các dịch vụ của nhà cung cấp;

- Thu thập, tổng hợp và xử lý được thông tin đã khảo sát;

- Lựa chọn, sắp xếp được các dịch vụ tạo thành các gói sản phẩm dịch vụ du lịch;

- Xây dựng được chương trình du lịch phù hợp với nhu cầu của khách;

- Tính được giá thành, giá bán của gói sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành đảm bảo đúng, đầy đủ và phù hợp nhu cầu của khách;

- Giao tiếp hiệu quả với khách hàng, đồng nghiệp và các bên liên quan;

- Xử lý được hiệu quả các tình huống xảy ra liên quan đến quá trình thiết kế chương trình du lịch cũng như đảm bảo vấn đề an ninh, an toàn cho bản thân và đồng nghiệp;

- Tổ chức được các sản phẩm du lịch mẫu;

- Tổng hợp, phân tích, nhận xét, đánh giá được tuyến hành trình, các điểm tham quan, vui chơi giải trí, các dịch vụ của sản phẩm để hoàn thiện sản phẩm phù hợp với nhu cầu thị trường khách du lịch;

- Thu thập được các ý kiến góp ý, nhận xét, đánh giá của khách du lịch và các chuyên gia, các đơn vị có liên quan.

1.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chủ động trong tìm hiểu thông tin phục vụ thiết kế sản phẩm du lịch;

- Trách nhiệm trong khảo sát các thông tin liên quan đến thiết kế sản phẩm;

- Linh hoạt, chủ động, có trách nhiệm trong công việc; có tinh thần hợp tác và cầu thị.

- Tôn trọng đồng nghiệp, khách hàng và các đối tác;

- Phối hợp trong công việc đảm bảo an ninh, an toàn tại nơi làm việc;

- Tích cực, chủ động trong học tập nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ và ngoại ngữ

1.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 200 giờ (tương đương 9 tín chỉ)

1.3. Các năng lực của vị trí việc làm

STT	**TÊN NĂNG LỰC**	**BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)**				
		Bậc 1	**Bậc 2**	**Bậc 3**	**Bậc 4**	**Bậc 5**
1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN						
1.1	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc	x				
1.2	Làm việc hiệu quả trong nhóm		x			

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1.3	Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày	x				
1.4	Sử dụng tiếng anh giao tiếp thành thạo			x		
1.5	Duy trì kiến thức ngành nghề		x			
1.6	Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh		x			
1.7	Áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông		x			
1.8	Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến		x			
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	Chuẩn bị làm việc	x				
2.2	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn		x			
2.3	Xử lý các giao dịch tài chính		x			
2.4	Duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin		x			
2.5	Phát triển mối quan hệ khách hàng		x			
2.6	Chuẩn bị và trình bày báo cáo		x			
2.7	Áp dụng các nguyên tắc văn phòng xanh		x			
2.8	Thực hiện các qui định về an toàn, an ninh	x				
2.9	Phối hợp xử lý tình huống có liên quan đến an ninh, an toàn			x		
2.10	Học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp	x				
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Khảo sát, đánh giá nhu cầu khách hàng		x			

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
3.2	Khảo sát tuyến, điểm du lịch		x			
3.3	Khảo sát, đánh giá năng lực cung ứng của các nhà cung cấp dịch vụ		x			
3.4	Khai thác dịch vụ vận chuyển		x			
3.5	Khai thác dịch vụ lưu trú, ăn uống		x			
3.6	Khai thác dịch vụ tham quan, vui chơi giải trí và các dịch vụ bổ sung khác		x			
3.7	Xây dựng chương trình du lịch trọn gói			x		
3.8	Tổ chức, đánh giá và điều chỉnh sản phẩm dịch vụ du lịch mẫu			x		

1.4. Yêu cầu về kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm cho từng năng lực

a) Các năng lực cơ bản

(1). Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc

Yêu cầu kiến thức

- Liệt kê được những điều cần có sẵn để giao tiếp hiệu quả qua điện thoại;
- Nêu rõ được câu chào mở đầu theo tiêu chuẩn của đơn vị;
- Giải thích được tầm quan trọng của việc nói chậm và rõ ràng;
- Xác định được thông tin cần thiết để chuẩn bị cho cuộc gọi;
- Mô tả được cách kết thúc cuộc gọi một cách lịch sự;
- Giải thích được cách chuyển cuộc gọi;
- Giải thích được cách đặt cuộc gọi ở chế độ chờ;
- Xác định được thông tin cần thiết để điền vào mẫu tin nhắn.

Yêu cầu kỹ năng

- Giao tiếp được hiệu quả qua điện thoại;
- Bắt đầu được một cuộc gọi;

- Chuyển cuộc gọi;

- Đặt được cuộc gọi ở chế độ chờ;

- Tiếp nhận được lời nhắn.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Trách nhiệm giao tiếp qua điện thoại hiệu quả, tạo dựng hình ảnh và giữ uy tín cho doanh nghiệp;

- Có ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao năng lực giao tiếp qua điện thoại.

(2). Làm việc hiệu quả trong nhóm

Yêu cầu kiến thức

- Liệt kê được trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân trong mối quan hệ với các thành viên trong nhóm/bộ phận;

- Giải thích được cách thực hiện công việc theo hướng thúc đẩy hợp tác và quan hệ tốt;

- Giải thích được cách hành động dựa trên thông tin phản hồi của các thành viên khác trong nhóm/bộ phận;

- Nêu được ví dụ về cách đóng góp cho công việc của nhóm hay bộ phận;

- Mô tả được cách hỗ trợ các thành viên trong nhóm hay bộ phận đạt được mục tiêu đã đề ra;

- Gợi ý được cách chia sẻ thông tin liên quan tới công việc với thành viên trong nhóm/bộ phận nhằm đạt mục tiêu đã đề ra;

- Giải thích được cách xử lý hiệu quả các vấn đề và mâu thuẫn;

- Giải thích được cách tôn trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin cá nhân;

- Giải thích được cách xử lý những khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp;

- Liệt kê được những vấn đề và mâu thuẫn thường nảy sinh tại nơi làm việc;

- Giải thích được cách tiếp nhận sự trợ giúp của các thành viên trong nhóm/bộ phận khi nảy sinh vấn đề hay mâu thuẫn.

Yêu cầu kỹ năng

- Xây dựng được rộng mối quan hệ hiệu quả tại nơi làm việc;

- Hỗ trợ được các thành viên trong nhóm hay bộ phận để đảm bảo đạt mục tiêu đã đề ra;

- Đóng góp được vào việc đạt mục tiêu và hoàn thành nhiệm vụ của nhóm/bộ phận theo yêu cầu của đơn vị;

- Chia sẻ được thông tin liên quan tới công việc với nhóm/bộ phận nhằm đảm bảo đạt mục tiêu đã đề ra;

- Xử lý được hiệu quả các vấn đề và mâu thuẫn.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tích cực, trách nhiệm trong làm việc nhóm;

- Chủ động chia sẻ, hòa đồng trong nhóm;

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

(3) Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày

Yêu cầu kiến thức

- Giải thích được cách chuẩn bị và xử lý các loại tài liệu khác nhau bằng cách sử dụng các thiết bị khác nhau;

- Mô tả được những phương pháp giao tiếp được sử dụng tại nơi làm việc;

- Nêu được quy trình xử lý các loại tài liệu khác nhau trong đơn vị;

- Mô tả được các loại tài liệu hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ được sử dụng tại nơi làm việc;

- Liệt kê được hệ thống thông tin và lưu trữ được sử dụng tại đơn vị;

- Liệt kê được hệ thống tham khảo và tra cứu tài liệu được sử dụng tại đơn vị;

- Mô tả được hệ thống khôi phục các tập tin được sử dụng tại đơn vị;

- Mô tả được quy trình an ninh và bảo mật của đơn vị.

Yêu cầu kỹ năng

- Chuẩn bị được tài liệu kinh doanh;

- Đọc và trả lời được các tài liệu kinh doanh khác nhau;

- Duy trì được hệ thống thông tin và lưu trữ.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chủ động, trách nhiệm trong thực hiện các công việc hành chính thường ngày;

- Tích cực tìm những phương pháp hoàn thành các công việc hành chính hàng ngày một cách khoa học.

(4). Sử dụng tiếng Anh giao tiếp thành thạo

Yêu cầu kiến thức

- Có kiến thức về từ vựng phong phú trong lĩnh vực giao tiếp và du lịch, hiểu biết ngữ pháp cơ bản về tiếng anh;

- Nhận xét về các chủ đề quen thuộc và kết thúc hội thoại;

- Đưa ra và đáp lại yêu cầu giao tiếp thông dụng;

- Xác nhận đã hiểu được và đề nghị làm rõ các chỉ dẫn hay yêu cầu;

- Mô tả các quy trình làm việc hàng ngày và giải thích trình tự các công việc hàng ngày;

- Đề xuất cách cải tiến quy trình làm việc hàng ngày hoặc cải thiện việc giao tiếp với khách;

- Bày tỏ những điều thích, điều không thích, lựa chọn ưu tiên và giải thích lý do tại sao.

Yêu cầu kỹ năng

- Thực hiện hội thoại ở cấp độ từ đơn giản đến trung bình;

- Đáp lại những yêu cầu hội thoại ở cấp độ từ đơn giản đến trung bình;

- Đưa ra những yêu từ cấp độ đơn giản đến trung bình;

- Thể hiện sở thích bản thân.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tích cực chủ động giao tiếp tiếng anh;

- Có ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ, năng lực sử dụng tiếng anh.

(5). Duy trì kiến thức ngành nghề

Yêu cầu về kiến thức

- Xác định được nguồn thông tin đáng tin cậy trên mạng thông tin toàn cầu (internet) và bất kỳ nguồn nào khác để cập nhật kiến thức ngành nghề;

- Mô tả được các phân ngành khác nhau trong ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch cũng như mối quan hệ giữa các phân ngành;

- Giải thích được vai trò và chức năng của hai trong số các phân ngành sau: phục vụ nhà hàng, lễ tân, chế biến món ăn/vận hành bếp, phục vụ buồng, đại lý du lịch, điều hành/hướng dẫn du lịch;

- Giải thích được ý nghĩa của chất lượng và việc thường xuyên nâng cao chất lượng trong ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch cũng như vai trò của từng nhân viên trong việc duy trì chất lượng dịch vụ;

- Cung cấp được các ví dụ về du lịch có trách nhiệm, bao gồm việc tiết kiệm năng lượng, giảm thiểu rác thải và tái chế;

- Mô tả được hai bộ luật cơ bản, các quy định hay hướng dẫn áp dụng cho ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch cũng như tác động của chúng đối với cách thực hiện công việc của nhân viên.

Yêu cầu kỹ năng

- Tìm kiếm được nguồn thông tin hiện tại về ngành Du lịch và Lữ hành;

- Sử dụng được thông tin về ngành để thực hiện tốt nhất công việc.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

(6). Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh

Yêu cầu kiến thức

- Giải thích được lý do phải đánh giá và báo cáo các rủi ro;

- Mô tả hành động cần làm đối với các loại rủi ro khác nhau;

- Nêu rõ được trách nhiệm cá nhân của bạn trong việc duy trì an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác tại nơi làm việc;

- Trình bày được trách nhiệm pháp lý của người lao động và người sử dụng lao động trong việc bảo đảm sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc;

- Trình bày được vai trò của bạn trong việc duy trì sức khỏe, an toàn và an ninh tại nơi làm việc;

- Liệt kê được các quy trình phải tuân theo trong các trường hợp khẩn cấp khác nhau;

- Nêu rõ được những cách xác định biểu hiện hung hăng và hành động cần làm để đảm bảo sự an toàn của bản thân;

- Giải thích được cách xác định và thông báo mối nguy hiểm;

- Liệt kê được một số cách giảm thiểu rủi ro tại nơi làm việc;

- Giải thích được cách vận hành các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc các nơi khác;

- Mô tả được quá trình hộ tống, dịch chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị;

- Liệt kê được các phương thức báo cáo theo quy định trong trường hợp tai nạn hay gặp sự cố.

Yêu cầu kỹ năng

- Giảm thiểu được rủi ro cho người và tài sản tại nơi làm việc;
- Hành động được để xử lý rủi ro về an ninh và an toàn;
- Cung cấp được dịch vụ an ninh cơ bản;
- Ghi chép và báo cáo được các mối nguy hiểm và sự cố.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Trách nhiệm, tận tâm và chủ động cung cấp dịch vụ cho khách đảm bảo an toàn, an ninh;
- Chủ động học tập, cập nhật các kiến thức và công nghệ mới về đảm bảo an toàn, an ninh trong hoạt động kinh doanh lữ hành.

(7). Áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông

Yêu cầu kiến thức

- Liệt kê và giải thích hình thái hiệu quả cơ bản khi sử dụng bàn phím và máy tính;
- Mô tả các loại hình chính của công nghệ thông tin và truyền thông, những chức năng cơ bản của các hệ điều hành khác nhau;
- Liệt kê và mô tả các phần chính của máy tính;
- Xác định các thiết bị lưu trữ và các loại bộ nhớ cơ bản;
- Liệt kê và giải thích các loại phần mềm, chương trình diệt vi rút và an ninh hệ thống;
- Giải thích cách tính toán công suất của máy tính;
- Mô tả cách tạo dữ liệu đầy đủ và chính xác theo yêu cầu;
- Giải thích cách sử dụng các thiết bị và quy trình phù hợp để chuyển tập tin/dữ liệu chính xác;
- Mô tả tầm quan trọng của việc duy trì hệ thống máy tính.

Yêu cầu kỹ năng

- Nhập dữ liệu vào hệ thống thông tin và truyền thông;
- Xử lý/tạo dữ liệu bằng công nghệ máy tính;
- Duy trì các thiết bị và hệ thống máy tính.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tích cực, chủ động và trách nhiệm trong áp dụng công nghệ thông tin, truyền thông trong công việc;

- Cẩn thận và tuân thủ đúng quy trình khi áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông trong công việc.

(8). Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến

Yêu cầu kiến thức

- Liệt kê và giải thích được các nguồn thông tin và tư vấn về các công cụ và công nghệ kinh doanh phổ biến liên quan tới ngành;

- Liệt kê và mô tả được các lựa chọn công nghệ hiện có phù hợp với ngành, bao gồm cả phần cứng và phần mềm cũng như các đặc tính chung và khả năng của chúng;

- Giải thích được quy trình thông thường trong bảo trì, bảo dưỡng thiết bị do nhân viên thực hiện, đối chiếu với quy trình do chuyên viên bảo trì thực hiện;

- Liệt kê và mô tả được các yếu tố quan trọng để đạt được năng suất và hiệu suất cao từ các công cụ và công nghệ kinh doanh phổ biến, bao gồm cả việc theo dõi hiệu quả, báo cáo hỏng hóc và bảo dưỡng thường xuyên.

Yêu cầu kỹ năng

- Tiếp cận và sử dụng được các công cụ kinh doanh phổ biến;

- Lựa chọn và sử dụng được các công nghệ kinh doanh phổ biến;

- Duy trì được công nghệ.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tích cực, chủ động trong việc sử dụng công nghệ để nâng cao hiệu quả kinh doanh;

- Thận trọng và nghiêm túc tuân thủ quy định trong sử dụng công nghệ trong kinh doanh.

b) Các năng lực chung

(1) Chuẩn bị làm việc

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được các bước của quy trình báo cáo có mặt tại nơi làm việc;

- Mô tả được quy trình chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân;

- Trình bày được các hiểu biết về mức độ mong đợi của khách đối với nhân viên;

- Liệt kê được các thói quen cá nhân có thể ảnh hưởng xấu đến danh tiếng và làm khách khó chịu;

- Mô tả được các bước cần thực hiện trước khi bắt đầu ca trực và các hành động cần thiết.

Yêu cầu kỹ năng

- Thông báo được bắt đầu làm việc;

- Đảm bảo được diện mạo và vệ sinh cá nhân;

- Áp dụng được các hành vi làm việc chuyên nghiệp;

- Chuẩn bị được khu vực làm việc cho ca trực.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tích cực, chủ động trong việc thực hiện các quy định về báo cáo có mặt tại nơi làm việc, quy định về vệ sinh cũng như khắc phục các thói quen cá nhân không có lợi cho đơn vị;

- Thận trọng và nghiêm túc tuân thủ quy định chuẩn bị làm việc.

(2) Tiếp nhận và xử lý phàn nàn

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các kiểu phàn nàn thông thường;

- Xác định được các bước xử lý một phàn nàn của khách;

- Mô tả được các yếu tố cần xem xét khi xử lý phàn nàn của khách hàng đến từ các nền văn hóa khác nhau;

- Giải thích được cách ghi lại lời phàn nàn bằng kỹ năng lắng nghe chủ động và thông cảm với khách;

- Giải thích được cách ghi sổ hay cách lưu lời phàn nàn theo đúng quy trình;

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

- Trình bày được các quy trình chuyển tiếp để giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng.

Yêu cầu kỹ năng

- Nhận biết được các phàn nàn của khách và xử lý hiệu quả các phàn nàn;

- Ghi lại được các phàn nàn của khách để rút kinh nghiệm

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Cầu thị, lắng nghe trong tiếp nhận phàn nàn;

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

(3) Xử lý các giao dịch tài chính

Yêu cầu kiến thức

- Liệt kê và mô tả được quy trình xử lý các loại giao dịch khác nhau trong bối cảnh của các ngành nghề liên quan;

- Giải thích được các nguyên tắc cơ bản của quy trình đối chiếu và cân đối;

- Xác định được các phần mềm liên quan, chẳng hạn như điểm bán hàng;

- Giải thích được vai trò và ý nghĩa của quy trình đối chiếu và cân đối theo nghĩa rộng của quản trị tài chính;

- Liệt kê và mô tả được quy trình an ninh đối với tiền mặt và các chứng từ tài chính khác;

- Giải thích được các khoản thuế (liên quan đến hàng hóa/dịch vụ và bán hàng) có ảnh hưởng như thế nào đến các giao dịch tài chính trong bối cảnh cụ thể của ngành;

- Giải thích được cách thức thực hiện đồng thời nhiều giao dịch khác nhau trong các tình huống và bối cảnh khác nhau.

Yêu cầu kỹ năng

- Xử lý được hóa đơn và thanh toán các hồ sơ giao dịch có liên quan đến hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch;

- Đối chiếu được các khoản thu để đảm bảo thu đúng.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm;

- Cẩn trọng, trung thực trong xử lý các giao dịch tài chính.

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

Yêu cầu kiến thức

- Giải thích được mục đích của lưu trữ và khôi phục thông tin được yêu cầu;

- Liệt kê được các hệ thống thông tin khác nhau và tính năng của chúng;

- Mô tả được yêu cầu bảo mật và an ninh thông tin của đơn vị;

- Liệt kê được các phương pháp được sử dụng để thu thập thông tin được yêu cầu;

- Mô tả được quy trình phải tuân theo khi tiếp cận hệ thống thông tin;

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

Yêu cầu kỹ năng

- Lưu trữ và xử lý được thông tin;
- Khôi phục được thông tin;
- Duy trì được hệ thống ghi chép và lưu trữ sẵn có.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm;
- Cẩn thận trong việc thu thập và lưu trữ thông tin.

(5) Phát triển mối quan hệ khách hàng

Yêu cầu kiến thức

- Hiểu biết được về nhu cầu, sở thích và thói quen tiêu dùng của khách hàng;
- Giải thích được cách sử dụng đúng các dạng câu hỏi mở và câu hỏi đóng, bao gồm cả việc sử dụng các trợ động từ, các câu hỏi để lôi cuốn khách vào câu chuyện;
- Mô tả được cách thức thảo luận nhiều chủ đề;
- Giải thích được cách nói chuyện về các sự kiện quá khứ, hiện tại và tương lai;
- Mô tả được cách nhận biết các chủ đề cấm kỵ có khả năng xúc phạm khách;
- Giải thích được cách sử dụng các phương pháp khác nhau khi trả lời câu hỏi và yêu cầu của khách.

Yêu cầu kỹ năng

- Gặp và chào được khách một cách lịch sự, chuyên nghiệp;
- Xử lý được các câu hỏi hoặc yêu cầu của khách hàng;
- Tham gia được cuộc nói chuyện ngắn và cởi mở với khách.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm;
- Tích cực, chủ động, nhiệt tình, thân thiện trong phát triển mối quan hệ với khách hàng.

(6) Chuẩn bị và trình bày báo cáo

Yêu cầu kiến thức

- Mô tả được các loại báo cáo khác nhau được sử dụng trong đơn vị và mục đích của từng loại báo cáo;

- Mô tả được cách định dạng báo cáo và các tài liệu khác sử dụng trong đơn vị;

- Mô tả được các quy tắc an ninh và bảo mật liên quan đến các báo cáo và tài liệu nội bộ;

- Giải thích được cách thức đảm bảo các báo cáo và tài liệu được rõ ràng và dễ đọc;

- Mô tả được các cách vẽ sơ đồ, bảng biểu và đồ họa để báo cáo dễ đọc và dễ hiểu;

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

Yêu cầu kỹ năng

- Xây dựng được các báo cáo chi tiết theo yêu cầu;

- Xử lý được dữ liệu để đưa vào báo cáo.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm;

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

(7) Áp dụng nguyên tắc văn phòng xanh

Yêu cầu kiến thức

- Liệt kê và giải thích được tầm quan trọng của việc áp dụng nguyên tắc văn phòng xanh;

- Mô tả được quy trình giảm tiêu thụ năng lượng của đơn vị;

- Liệt kê và mô tả được các cách giảm thiểu việc sử dụng giấy và in ấn;

- Giải thích được ý nghĩa của việc tăng cường tái sử dụng;

- Liệt kê và mô tả được các nguồn thông tin du lịch có trách nhiệm.

Yêu cầu kỹ năng

- Tiết kiệm được nước và giảm thiểu rác thải ở cấp độ đơn vị;

- Áp dụng được các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm vào thực tiễn;

- Thực hiện được việc giảm tiêu thụ năng lượng, việc sử dụng giấy và in ấn, tăng cường tái sử dụng, rác thải, tiết kiệm nước.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chủ động, trách nhiệm áp dụng nguyên tắc văn phòng xanh trong quá trình thực hiện công việc.

(8). Thực hiện các qui định về an toàn, an ninh

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các quy định an toàn lao động của doanh nghiệp;

- Xác định được các đơn vị chức năng có liên quan đến xử lý an toàn lao động.

Yêu cầu kỹ năng:

- Sử dụng được các chuông báo an ninh khi văn phòng không có người trực;

- Lập được sổ đăng ký tên người giữ chìa khoá các cửa, các két sắt và tủ hồ sơ quan trọng;

- Lập được sổ đăng ký tên người giữ chìa khoá các cửa, các két sắt và tủ hồ sơ quan trọng;

- Tìm và tra cứu được các số điện thoại của giám đốc bộ phận, bộ phận an ninh, bảo vệ, cảnh sát, ngân hàng…

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tuân thủ đầy đủ các quy định về an toàn lao động của doanh nghiệp;

- Tham gia đầy đủ các khóa học tập huấn về chuyên môn khi có yêu cầu;

- Học tập đồng nghiệp và chủ động giúp đỡ đồng nghiệp khác về chuyên môn khi cần thiết.

(9). Phối hợp xử lý tình huống có liên quan đến an ninh, an toàn

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được rõ trách nhiệm và chức năng giải quyết của chính quyền và các bên có liên quan (công ty, y tế, công an,…);

- Xác định được quyền hạn, trách nhiệm của các bên liên quan.

Yêu cầu kỹ năng

- Xử lý được kịp thời những tình huống khẩn cấp theo qui trình, qui định của doanh nghiệp;

- Sử dụng được các trang thiết bị ý tế, bảo hộ;

- Giao tiếp, phối hợp được với các đơn vị có liên quan.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Bình tĩnh, trách nhiệm cao;

- Khéo léo linh hoạt trong xử lý

(10). Học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp

Yêu cầu kiến thức

- Giải thích được tại sao cần phải luôn học tập, rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn;

- Mô tả được các nội dung kiến thức, kỹ năng chuyên môn, ngoại ngữ cần phải được học tập, bổ sung;

Yêu cầu kỹ năng

- Xử lý được kịp thời những tình huống khẩn cấp theo qui trình, qui định của doanh nghiệp;

- Sử dụng được các trang thiết bị ý tế, bảo hộ;

- Giao tiếp, phối hợp được với các đơn vị có liên quan.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Bình tĩnh, trách nhiệm cao;

- Khéo léo linh hoạt trong xử lý

c) Các năng lực chuyên môn

(1). Khảo sát, đánh giá nhu cầu khách hàng

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được các nhu cầu, nhóm động cơ, mục đích mua và sử dụng dịch vụ du lịch của khách hàng;

- Trình bày được các đặc điểm tâm lý của khách du lịch theo vùng miền, quốc gia, nghề nghiệp, tôn giáo, giới tính, độ tuổi và những yếu tố ảnh hưởng đến khả năng chi tiêu của khách du lịch;

- Thông hiểu được tập quán đi du lịch của khách theo nghề nghiệp, theo tôn giáo, theo giới tính, theo độ tuổi…;

- Xác định được xu hướng đi du lịch của khách;

- Mô tả được quy trình, cách thức lập kế hoạch nghiên cứu, đánh giá mục đích, động cơ đi du lịch của khách, viết báo cáo tổng kết quá trình nghiên cứu nhu cầu thị trường khách du lịch.

Yêu cầu kỹ năng

- Lập được kế hoạch khảo sát, đánh giá đảm bảo đúng tiêu chuẩn của doanh nghiệp;

- Nghiên cứu, đánh giá được nhu cầu thị trường khách đã, đang và sẽ đi du lịch;

- Lựa chọn được thông tin phù hợp;

- Thu thập, tổng hợp và xử lý được thông tin đã nghiên cứu, đánh giá;

- Viết được báo cáo kết quả quá trình khảo sát và đánh giá nhu cầu của khách.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Trách nhiệm và tích cực, khoa học trong quá trình thực hiện nghiên cứu, đánh giá nhu cầu khách du lịch;

- Tôn trọng khách hàng;

- Tôn trọng và hợp tác trong làm việc nhóm

(2). Khảo sát tuyến, điểm du lịch

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được các nguồn tài nguyên du lịch tự nhiên và nhân văn cũng như các điểm tham quan du lịch cụ thể trên tuyến;

- Xác định được các loại hình du lịch, các hoạt động tham quan du có thể tổ chức trên tuyến điểm.

- Thông hiểu được các loại hình giao thông theo tuyến, điểm du lịch;

- Trình bày được những hiểu biết về các cơ quan chức năng quản lý tài nguyên du lịch;

- Mô tả được quy trình, cách thức thiết kế phiếu khảo sát và viết báo cáo tổng kết đợt khảo sát tuyến, điểm du lịch.

Yêu cầu kỹ năng

- Lập được kế hoạch khảo sát tuyến, điểm du lịch;

- Nghiên cứu, đánh giá được các đặc điểm về đường giao thông, các tài nguyên du lịch tự nhiên và nhân văn trên tuyến;

- Thu thập, đánh giá, phân tích, lựa chọn và tổng hợp được thông tin phù hợp với kế hoạch thực hiện;

- Viết được báo cáo kết quả khảo sát tuyến, điểm du lịch

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chủ động, trách nhiệm và tích cực, khoa học trong thực hiện khảo sát tuyến điểm du lịch;

- Khách quan trong thu thập xử lý thông tin và đánh giá thông tin khảo sát.

(3). Khảo sát, đánh giá năng lực cung ứng của các nhà cung cấp dịch vụ

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được các thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ du lịch tại nơi đến khảo sát;

- Trình bày được các tiêu chuẩn dịch vụ du lịch (vận chuyển, lưu trú, ăn uống, vui chơi giải trí…) của ngành;

- Hiểu rõ được các chính sách, chương trình ưu đãi của các nhà cung cấp dịch vụ;

- Nắm rõ được đặc điểm thói quen tiêu dùng của khách hàng tiềm năng;

- Hiểu rõ được các tiêu chí đánh giá năng lực của các nhà cung cấp dịch vụ;

- Giải thích được các quy trình, cách thức viết báo cáo tổng kết đợt khảo sát năng lực của các nhà cung cấp dịch vụ.

Yêu cầu kỹ năng

- Lập được kế hoạch khảo sát khả năng cung ứng của các nhà cung cấp dịch vụ;

- Phân tích, đánh giá năng lực của các nhà cung cấp dịch vụ;

- Tổng hợp, đánh giá, phân loại được sản phẩm và các nhà cung cấp dịch vụ du lịch là lữ hành;

- Viết được báo cáo chi tiết, đầy đủ kết quả khảo sát và đánh giá năng lực của các nhà cung cấp dịch;

- Giao tiếp được hiệu quả với các nhà cung cấp dịch vụ và các bên liên quan.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chủ động, trách nhiệm và tích cực, khoa học trong thực hiện khảo sát khả năng cung ứng của các nhà cung cấp dịch vụ;

- Khách quan trong thu thập, xử lý và đánh giá thông tin khảo sát;

- Phối hợp trong làm việc nhóm;

- Tôn trọng các nhà cung cấp dịch vụ.

(4). Khai thác dịch vụ vận chuyển

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được các loại hình vận chuyển cũng như đặc điểm của mỗi loại hình vận chuyển;

- Trình bày được đặc điểm của các tuyến đường;

- Mô tả được dịch vụ của các nhà cung ứng vận chuyển khách du lịch, giá cả, các chính sách, ưu đãi, các quy định

- Xác định được nhu cầu vận chuyển của khách du lịch;

- Trình bày được các phương án vận chuyển;

- Giải thích được các yêu cầu khi xây dựng dịch vụ vận chuyển

- Xác định được chính xác các loại chi phí phải trả trong quá trình xây dựng dịch vụ vận chuyển.

Yêu cầu kỹ năng

- Đánh giá, lựa chọn được các nhà cung ứng dịch vụ vận chuyển phù hợp;

- Lựa chọn được loại hình vận chuyển và kết hợp các loại hình vận chuyển để xây dựng dịch vụ phù hợp với nhu cầu của khách;

- Phân tích, đánh giá được các ưu điểm của dịch vụ;

- Tra cứu và cập nhật được thông tin của các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển;

- Đàm phán, giao tiếp được với các nhà cung cấp.

- Vận dụng được các quy định về luật pháp trong kinh doanh để xây dựng các dịch vụ phù hợp;

- Tính được giá thành và giá bán của sản phẩm

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tộn trọng các nhà cung cấp dịch vụ

- Chủ động và tự tin trong khi đàm phán với các nhà cung cấp dịch vụ

- Hợp tác trong công việc và làm việc nhóm;

- Chủ động, linh hoạt trong quá trình tìm kiếm thông tin các nhà cung cấp dịchvụ vận chuyển

- Trách nhiệm và cẩn thận trong tính toán giá của các gói sản phẩm;

- Chủ động trong đề xuất các phương án về giá;

(5). Khai thác dịch vụ lưu trú, ăn uống

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được các loại hình lưu trú du lịch, ăn uống;

- Trình bày được các loại dịch vụ của các cơ sở lưu trú, ăn uống;

- Xác định được các loại buồng và các mức giá khác nhau theo các thời điểm khác nhau;

- Xác định được đặc điểm nhu cầu ăn uống của các nhóm đối tượng khách khác nhau;

- Gải thích được yêu cầu về an toàn thực phẩm để lựa chọn nhà cung ứng dịch vụ ăn uống phù hợp;

- Xác định được các điều kiện, điều khoản, các chính sách, ưu đãi… của các cơ sở lưu trú, ăn uống để từ đó xây dựng thành các gói sản phẩm dịch vụ của các công ty du lịch;

- Vận dụng được các phương án dự phòng, thay thế trong các tình huống khách cần thay đổi gói dịch vụ;

Yêu cầu kỹ năng

- Đánh giá, lựa chọn được các dịch vụ, các nhà cung cấp dịch vụ để xây dựng các gói dịch vụ du lịch phù hợp các thị hiếu và nhu cầu của khách;

- Tính được các mức giá phù hợp với mỗi gói dịch vụ khác nhau;

- Đưa ra được các phương án dự phòng trong các trường hợp khách có sự thay đổi nhu cầu;

- Tra cứu và cập nhật được thông tin của các nhà cung cấp dịch vụ;

- Đàm phán, giao tiếp được với các nhà cung cấp.

- Xây dựng được các quy định cho gói sản phẩm

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Nghiêm túc;

- Cẩn thận, tỉ mỉ;

- Khách quan;

- Tôn trọng nhu cầu, sở thích của khách du lịch.

- Hợp tác trong công việc và làm việc nhóm;

- Chủ động, linh hoạt trong quá trình tìm kiếm thông tin các nhà cung cấp dịch vụ.

- Trách nhiệm và cẩn thận trong tính toán giá của các gói dịch vụ;

- Chủ động trong đề xuất các phương án về giá;

(6). Khai thác dịch vụ tham quan, vui chơi giải trí và các dịch vụ bổ sung khác

Yêu cầu kiến thức

- Hiểu biết được về tuyến, điểm du lịch;

- Xác định được các quy định tại điểm đến;

- Thông hiểu được các dịch vụ tham quan, vui chơi giải trí và các dịch vụ bổ sung khác để từ đó xây dựng thành các gói sản phẩm dịch vụ và lữ hành;

- Xác định được các mức giá, các chính sách, ưu đãi của các nhà cung cấp dịch vụ;

- Mô tả được các yêu cầu, quy định tại điểm tham quan, vui chơi giải trí;

- Vận dụng được các phương án dự phòng, thay thế trong các tình huống khách cần thay đổi về dịch vụ.

Yêu cầu kỹ năng

- Đánh giá, lựa chọn được các dịch vụ, các nhà cung cấp dịch vụ để xây dựng các gói dịch vụ du lịch phù hợp các thị hiếu và nhu cầu của khách;

- Tính được các mức giá phù hợp với mỗi gói dịch vụ khác nhau;

- Đưa ra được các phương án dự phòng trong các trường hợp khách có sự thay đổi nhu cầu;

- Tra cứu và cập nhật được thông tin của các nhà cung cấp dịch vụ;

- Đàm phán, giao tiếp được với các nhà cung cấp.

- Xây dựng được các quy định cho gói sản phẩm

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Nghiêm túc, cẩn thận trong thực hiện công việc;

- Giao tiếp hiệu quả với các nhà cung cấp dịch vụ

- Tôn trọng nhu cầu, sở thích của khách du lịch.

- Hợp tác trong công việc và làm việc nhóm;

- Chủ động, linh hoạt trong quá trình tìm kiếm thông tin các nhà cung cấp dịch vụ.

- Trách nhiệm và cẩn thận trong tính toán giá của các gói dịch vụ;

- Chủ động trong đề xuất các phương án về giá;

(7). Xây dựng chương trình du lịch trọn gói

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được các tuyến, điểm du lịch tiêu biểu và cung đường trên tuyến;

- Xác định được các dịch vụ của các nhà cung ứng trên các tuyến;

- Xác định được mục đích đi du lịch, nhu cầu vui chơi giải trí, mua sắm… của nhóm đối tượng khách hàng mà chương trình muốn hướng tới;

- Xác định được các loại phương tiện vận chuyển, các hãng vận chuyển cũng như ưu điểm và nhược điểm của mỗi loại hình vận chuyển, hãng vận chuyển trên tuyến hành trình;

- Xác định được các phương án vận chuyển, tham quan, lưu trú, ăn uống và các hoạt động khác của chương trình du lịch;

- Trình bày được các yêu cầu khi xây dựng chương trình du lịch trọn gói;

- Trình bày được chính xác các loại chi phí phải trả trong quá trình xây dựng các chương trình du lịch du lịch trọn gói và công thức tính giá thành, giá bán;

Yêu cầu kỹ năng

- Đọc được bản đồ để xác định cung đường;

- Lựa chọn được tuyến hành trình, điểm tham quan, phù hợp với nhu cầu khách du lịch;

- Đánh giá, lựa chọn được các dịch vụ, các nhà cung cấp dịch vụ để xây dựng các chương trình du lịch trọn gói;

- Lựa chọn được loại hình vận chuyển và kết hợp các loại hình vận chuyển;

- Tra cứu và cập nhật được thông tin của các nhà cung cấp dịch vụ;

- Đàm phán, giao tiếp được với các nhà cung cấp.

- Soạn thảo được các văn bản theo đúng quy định thể thức;

- Tính được giá của chương trình du lịch trọn gói

- Xây dựng được các quy định cho chương trình du lịch trọn gói

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Cẩn thận, tỉ mỉ khi xây dựng chương trình du lịch trọn gói;

- Cân nhắc, tính toán cẩn thận các phương án tham quan

- Hợp tác trong công việc và làm việc nhóm;

- Chủ động, linh hoạt trong quá trình tìm kiếm thông tin các nhà cung cấp dịch vụ.

- Trách nhiệm và cẩn thận trong tính toán giá của chương trình du lịch;

- Chủ động trong đề xuất các phương án về giá;

(8). Tổ chức, đánh giá và điều chỉnh sản phẩm mẫu

Yêu cầu kiến thức

- Xác định được tuyến hành trình, điểm đến và sản phẩm mẫu;

- Mô tả được quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch mẫu và gói sản phẩm;

- Hiểu rõ được các nhà cung cấp dịch vụ trên tuyến và các dịch vụ của các nhà cung cấp đó;

- Xác định được nhu cầu và thị hiếu của khách du lịch;

- Xác định được các sản phẩm dịch vụ của các đối thủ cạnh tranh;

- Trình bày được các yêu cầu về các quy định, các điều khoản, điều kiện liên quan đến sản phẩm mẫu.

- Trình bày được các tiêu chí nhận xét, đánh giá sản phẩm du lịch mẫu.

Yêu cầu kỹ năng

- Lập kế hoạch tổ chức chương trình du lịch mẫu;

- Tổ chức được tour du lịch và các sản phẩm dịch vụ du lịch mẫu;

- Ghi chép được đầy đủ, chính xác những ưu điểm, hạn chế của sản phẩm mẫu;

- Xử lý được các tình huống xảy ra trong quá trình tổ chức;

- Tổng hợp, phân tích, nhận xét, đánh giá được tuyến hành trình, các điểm tham quan, vui chơi giải trí, các dịch vụ của sản phẩm để hoàn thiện sản phẩm phù hợp với nhu cầu thị trường khách du lịch;

- Thu thập được các ý kiến góp ý, nhận xét, đánh giá của khách du lịch và các chuyên gia, các đơn vị có liên quan;

- Phân tích được các ưu điểm và hạn chế của sản phẩm trước khi điều chỉnh sản phẩm;

- Hoàn thiện được sản phẩm.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Cẩn thận trong quá trình tổ chức

- Hợp tác trong công việc và làm việc nhóm

- Cầu thị tiếp nhận các thông tin góp ý

- Khéo léo, tôn trọng khách và các nhà cung cấp dịch vụ

- Linh hoạt, chủ động trong quá trình tổ chức sản phẩm mẫu.

- Chủ động trong quá trình đánh giá, chỉnh sửa và hoàn thiện sản phẩm.

2. Tên vị trí việc làm: Marketing và truyền thông

2.1. Mô tả vị trí việc làm:

Marketing và truyền thông là việc tiến hành các hoạt động nhằm giới thiệu, truyền thông tin về sản phẩm, dịch vụ du lịch và lữ hành nhằm thuyết phục khách hàng mua sản phẩm, dịch vụ. Vị trí việc làm này bao gồm các công việc: Lập kế hoạch Marketing và truyền thông, Quảng cáo và tổ chức khuyến mại, Tổ chức Famtrip, Tham gia vào các sự kiện du lịch, Thiết lập quan hệ công chúng, Thiết lập và duy trì hồ sơ Marketing và truyền thông, Đánh giá hiệu quả các hoạt động Marketing và truyền thông.

2.1.1. Kiến thức

- Xác định được nội dung cơ bản của lĩnh vực Marketing và truyền thông trong kinh doanh sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành và trình bày được các bước trong quy trình lập kế hoạch Marketing và truyền thông.

- Trình bày được các nguyên tắc và hình thức quảng cáo sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành;

- Mô tả được cách thức tổ chức khuyến mại sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành;

- Trình bày được các cách thức và quy trình tổ chức Fam trip;

- Trình bày được về quy trình tổ chức các sự kiện du lịch.

- Mô tả được các hình thức quan hệ công chúng và quy trình tổ chức các hoạt động quan hệ công chúng.

- Xác định được đúng và đầy về các loại giấy tờ trong hồ sơ Marketing và truyền thông của doanh nghiệp và quy trình thiết lập và duy trì hồ sơ Marketing và truyền thông theo quy định của công ty.

- Xác định được các loại thống kê có liên quan đến tổng hợp, phân tích, báo cáo hiệu quả các hoạt động Marketing và truyền thông.

2.1.2. Kỹ năng

- Xây dựng được kế hoạch làm việc.

- Quảng cáo được sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành.

- Tổ chức được các hoạt động khuyến mại sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành.

- Tổ chức được Famtrip.

- Tham gia được các sự kiện du lịch.

- Thiết lập được các mối quan hệ công chúng.

- Thiết lập và duy trì được hồ sơ Marketing và truyền thông.

- Đánh giá được hiệu quả các hoạt động Marketing và truyền thông.

- Giao tiếp, thuyết trình, đàm phán được hiệu quả với đồng nghiệp, đối tác và khách hàng.

- Làm việc được với nhóm hoặc độc lập hiệu quả.

- Thu thập, xử lý, phân tích, đánh giá được thông tin, số liệu.

- Soạn thảo được văn bản đúng định dạng và quy định của pháp luật.

- Sử dụng được máy tính và các phần mềm hỗ trợ.

2.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tự chủ, trách nhiệm, sáng tạo trong xây dựng các kế hoạch Marketing và truyền thông sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành.

- Tích cực quảng bá, giới thiệu, tuyên truyền sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành mới tới các đối tác, khách hàng.

- Chu đáo, cởi mở, thân thiện, lịch sự khi tổ chức Famtrip, đón tiếp khách tham gia sự kiện du lịch.

- Giao tiếp lịch sự, thân thiện với đồng nghiệp, đối tác, khách hàng.

- Nghiêm túc, cẩn trọng, cầu thị, khách quan trong công việc.

- Hợp tác, tôn trọng đồng nghiệp.

- Tự học tập nâng cao trình độ chuyên môn, ngoại ngữ;

2.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 200 giờ (tương đương 9 tín chỉ)

2.3. Các năng lực của vị trí việc làm

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN						
1.1	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc	x				
1.2	Làm việc hiệu quả trong nhóm		x			
1.3	Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày	x				

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1.4	Sử dụng tiếng anh giao tiếp thành thạo			x		
1.5	Duy trì kiến thức ngành nghề		x			
1.6	Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh		x			
1.7	Áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông		x			
1.8	Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến		x			
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	Chuẩn bị làm việc	x				
2.2	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn		x			
2.3	Xử lý các giao dịch tài chính		x			
2.4	Kết thúc ca làm việc	x				
2.5	Phát triển mối quan hệ khách hàng		x			
2.6	Chuẩn bị và trình bày báo cáo		x			
2.7	Áp dụng các nguyên tắc văn phòng xanh		x			
2.8	Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp		x			
2.9	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp		x			
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Lập kế hoạch Marketing và truyền thông			x		
3.2	Quảng cáo sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành		x			
3.3	Tổ chức khuyến mại sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành		x			
3.4	Tổ chức Fam trip			x		

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
3.5	Tham gia vào các sự kiện du lịch		x			
3.6	Thiết lập quan hệ công chúng.			x		
3.7	Thiết lập và duy trì hồ sơ Marketing và truyền thông		x			
3.8	Đánh giá hiệu quả các hoạt động Marketing và truyền thông.			x		

2.4. Yêu cầu về kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm cho từng năng lực

a) Các năng lực cơ bản

(1). Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc

Yêu cầu kiến thức:

- Liệt kê được những nguyên tắc để giao tiếp hiệu quả qua điện thoại;
- Liệt kê được những việc cần chuẩn bị để giao tiếp hiệu quả qua điện thoại;
- Ghi nhớ được câu chào mở đầu và kết thúc theo tiêu chuẩn của doanh nghiệp;
- Giải thích được tầm quan trọng của việc nói chậm và rõ ràng;
- Mô tả được cách kết thúc cuộc gọi một cách lịch sự;
- Giải thích được cách chuyển cuộc gọi;
- Giải thích được cách đặt cuộc gọi ở chế độ chờ;
- Xác định được thông tin cần thiết để điền vào mẫu tin nhắn.

Yêu cầu kỹ năng:

- Giao tiếp được hiệu quả qua điện thoại với khách hàng, đối tác và đồng nghiệp;
- Thực hiện được mở đầu cuộc gọi, kết thúc cuộc gọi theo tiêu chuẩn của doanh nghiệp;
- Thực hiện được chuyển cuộc gọi, đặt cuộc gọi ở chế độ chờ đảm bảo tiêu chuẩn của doanh nghiệp;
- Tiếp nhận được lời nhắn và điền đầy đủ thông tin theo mẫu.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Giao tiếp qua điện thoại lịch sự, thân thiện, trách nhiệm, tạo dựng hình ảnh và giữ uy tín cho doanh nghiệp;

- Có ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao năng lực giao tiếp qua điện thoại.

(2). Làm việc hiệu quả trong nhóm

Yêu cầu kiến thức:

- Liệt kê được những trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân trong mối quan hệ với các thành viên trong nhóm/bộ phận;

- Giải thích được cách thực hiện công việc theo hướng thúc đẩy hợp tác và quan hệ tốt;

- Xác định được cách hành động dựa trên thông tin phản hồi của các thành viên khác trong nhóm/bộ phận;

- Chỉ ra được cách đóng góp cho công việc của nhóm hay bộ phận;

- Mô tả được cách hỗ trợ các thành viên trong nhóm hay bộ phận đạt được mục tiêu đã đề ra;

- Gợi ý được cách chia sẻ thông tin liên quan tới công việc với thành viên trong nhóm/bộ phận nhằm đạt mục tiêu đã đề ra;

- Trình bày được cách xử lý hiệu quả các vấn đề và mâu thuẫn;

- Giải thích được cách tôn trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin cá nhân;

- Trình bày được cách xử lý những khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp;

- Liệt kê được những loại vấn đề và mâu thuẫn thường nảy sinh tại nơi làm việc;

- Xác định được cách tiếp nhận sự trợ giúp của các thành viên trong nhóm/bộ phận khi nảy sinh vấn đề hay mâu thuẫn.

Yêu cầu kỹ năng:

- Xây dựng và phát triển được mối quan hệ đa dạng, hiệu quả tại nơi làm việc;

- Hỗ trợ được các thành viên trong nhóm hay bộ phận để đảm bảo đạt mục tiêu đã đề ra;

- Đóng góp được hiệu quả vào hoạt động của nhóm hay bộ phận để đạt mục tiêu và hoàn thành nhiệm vụ theo yêu cầu của doanh nghiệp;

- Xử lý được hiệu quả các vấn đề và mâu thuẫn.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tích cực, trách nhiệm trong làm việc nhóm;
- Chủ động chia sẻ, hòa đồng trong nhóm;
- Có ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn.

(3) Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày

Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả được các loại tài liệu hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ được sử dụng tại nơi làm việc;
- Trình bày được cách chuẩn bị và quy trình xử lý các loại tài liệu khác nhau bằng cách sử dụng các thiết bị khác nhau;
- Mô tả được những phương pháp giao tiếp được sử dụng tại nơi làm việc;
- Liệt kê được hệ thống thông tin và lưu trữ được sử dụng tại doanh nghiệp;
- Liệt kê được hệ thống tham khảo và tra cứu tài liệu được sử dụng tại doanh nghiệp;
- Trình bày được cách khôi phục các tập tin được sử dụng tại doanh nghiệp;
- Mô tả được quy trình an ninh và bảo mật của doanh nghiệp.
- Mô tả được các quy trình làm việc hàng ngày và giải thích trình tự các công việc hành chính hàng ngày;

Yêu cầu kỹ năng:

- Chuẩn bị được đầy đủ các tài liệu liên quan đến công việc cần xử lý;
- Xử lý được các loại tài liệu khác nhau trong đơn vị đảm bảo đúng quy trình.
- Sử dụng được hệ thống thông tin của đơn vị để tra cứu, tham khảo, lưu trữ, bảo mật tài liệu.
- Đề xuất được cách cải tiến quy trình làm việc hàng ngày;

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Chủ động, trách nhiệm trong thực hiện các công việc hành chính thường ngày;
- Tích cực tìm những phương pháp hoàn thành các công việc hành chính hàng ngày một cách khoa học.

(4). Sử dụng tiếng Anh giao tiếp thành thạo

Yêu cầu kiến thức:

- Xác định được các chủ đề giao tiếp tiếng anh cơ bản trong công việc;
- Trình bày được các nguyên tắc giao tiếp bằng tiếng anh.

- Liệt kê được những mẫu câu cơ bản liên quan đến các chủ đề: Chào đón khách; Hướng dẫn và chỉ đường; Giao tiếp qua điện thoại; Chào bán - đặt dịch vụ: đặt vé máy bay, đặt vé tham quan, đặt phòng khách sạn; Quy đổi ngoại tệ; Giải quyết phàn nàn, .v.v.

- Xác định được những từ vựng liên quan đến các chủ đề: Chào đón khách; Hướng dẫn và chỉ đường; Giao tiếp qua điện thoại; Chào bán - đặt dịch vụ: đặt vé máy bay, đặt vé tham quan, đặt phòng khách sạn; Quy đổi ngoại tệ; Giải quyết phàn nàn, .v.v.

- Xác nhận đã hiểu được và đề nghị làm rõ các vấn đề chưa hiểu trong gia tiếp;

- Mô tả được các mẫu câu yêu cầu lịch sự và các trả lời một cách lịch sự.

Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện giao tiếp hiệu quả bằng tiếng anh với đồng nghiệp, đối tác và khách hàng;

- Xử lý được các tình huống xảy ra trong giao tiếp bằng tiếng anh;

- Đọc, hiểu được các văn bản/các biểu mẫu liên quan đến công việc;

- Viết được các các văn bản/các biểu mẫu cần diễn đạt với các chủ đề nêu trên. Điền được các biểu mẫu sử dụng tại bộ phận.

- Đề xuất được các biện pháp nhằm cải thiện việc giao tiếp bằng tiếng anh;

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tích cực, chủ động giao tiếp tiếng anh;

- Tuân thủ các mẫu câu đã được quy định của doanh nghiệp;

- Có ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ, năng lực sử dụng tiếng anh.

(5). Duy trì kiến thức ngành nghề

Yêu cầu về kiến thức:

- Xác định được những nguồn thông tin đáng tin cậy để cập nhật kiến thức ngành nghề;

- Liệt kê được các phân ngành khác nhau trong du lịch cũng như mối quan hệ giữa các phân ngành;

- Giải thích được vai trò và chức năng của các phân ngành trong du lịch;

- Mô tả được cách thức để duy trì kiến thức về ngành nghề.

- Mô tả được các bộ luật cơ bản, các quy định hay hướng dẫn áp dụng cho ngành du lịch cũng như tác động của chúng đối với cách thực hiện công việc của nhân viên.

Yêu cầu kỹ năng:

- Tìm kiếm được những nguồn thông tin đầy đủ, chính xác và cập nhật về ngành du lịch;

- Ghi chép, ghi chú, tóm tắt được các thông tin bằng hình thức văn bản.

- Áp dụng được kiến thức và thông tin về ngành trong hoạt động công việc thường ngày.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Nghiêm túc trong quá trình vận dụng hiệu quả kiến thức ngành nghề.

- Cẩn thận trong việc tìm kiếm, xác định và phân loại các nguồn thông tin về ngành du lịch có liên quan tới yêu cầu công việc

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

(6). Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh

Yêu cầu kiến thức:

- Giải thích được lý do phải đánh giá và báo cáo các rủi ro;

- Mô tả được quy trình xử lý các loại rủi ro khác nhau;

- Trình bày rõ được trách nhiệm cá nhân trong việc duy trì an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác tại nơi làm việc;

- Trình bày được trách nhiệm pháp lý của người lao động và người sử dụng lao động trong việc bảo đảm sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc;

- Liệt kê được các nguyên tắc phải tuân theo trong các trường hợp khẩn cấp khác nhau;

- Giải thích được cách xác định và thông báo mối nguy hiểm;

- Liệt kê một số cách giảm thiểu rủi ro tại nơi làm việc;

- Giải thích được cách vận hành các thiết bị an ninh cơ bản trong doanh nghiệp hoặc các nơi khác;

- Mô tả được quá trình hộ tống, dịch chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị;

- Liệt kê được các phương thức báo cáo theo quy định trong trường hợp tai nạn hay gặp sự cố.

Yêu cầu kỹ năng:

- Giảm thiểu được rủi ro cho người và tài sản tại nơi làm việc;
- Xử lý được rủi ro về an ninh và an toàn;
- Cung cấp được các dịch vụ an ninh cơ bản;
- Vận hành được các thiết bị an ninh cơ bản;
- Ghi chép và báo cáo được các mối nguy hiểm và sự cố đầy đủ.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Trách nhiệm, tận tâm và chủ động cung cấp dịch vụ cho khách đảm bảo an toàn, an ninh;
- Chủ động học tập, cập nhật các kiến thức và công nghệ mới về đảm bảo an toàn, an ninh trong hoạt động kinh doanh du lịch.

(7). Áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông

Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả được các loại hình chính của công nghệ thông tin và truyền thông, những chức năng cơ bản của các hệ điều hành khác nhau;
- Liệt kê và mô tả được các phần chính của máy tính;
- Xác định được các thiết bị lưu trữ và các loại bộ nhớ cơ bản;
- Liệt kê và giải thích được các loại phần mềm, chương trình diệt vi rút và an ninh hệ thống;
- Mô tả được cách tạo dữ liệu đầy đủ và chính xác theo yêu cầu;
- Giải thích được cách sử dụng các thiết bị và quy trình phù hợp để chuyển tập tin/dữ liệu chính xác;
- Mô tả được tầm quan trọng của việc duy trì hệ thống máy tính.

Yêu cầu kỹ năng:

- Nhập được dữ liệu vào hệ thống thông tin và truyền thông;
- Xử lý/tạo được dữ liệu bằng công nghệ máy tính;
- Duy trì được các thiết bị và hệ thống máy tính.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tích cực, chủ động và trách nhiệm trong áp dụng công nghệ thông tin, truyền thông trong công việc;
- Cẩn thận và tuân thủ đúng quy trình khi áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông trong công việc.

(8). Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến

Yêu cầu kiến thức:

- Liệt kê và giải thích được các nguồn thông tin và tư vấn về các công cụ và công nghệ kinh doanh phổ biến liên quan tới ngành;

- Liệt kê và mô tả được các lựa chọn công nghệ hiện có phù hợp với ngành, bao gồm cả phần cứng và phần mềm cũng như các đặc tính chung và khả năng của chúng;

- Giải thích được quy trình thông thường trong bảo trì, bảo dưỡng thiết bị công nghệ.

- Liệt kê và mô tả được các yếu tố quan trọng để đạt được năng suất và hiệu suất cao từ các công cụ và công nghệ kinh doanh phổ biến, bao gồm cả việc theo dõi hiệu quả, báo cáo hỏng hóc và bảo dưỡng thường xuyên.

Yêu cầu kỹ năng:

- Tiếp cận, lựa chọn và sử dụng được các công cụ kinh doanh phổ biến;

- Duy trì, cập nhật được các công nghệ mới.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tích cực, chủ động trong việc lựa chọn và sử dụng công nghệ để nâng cao hiệu quả kinh doanh;

- Thận trọng và nghiêm túc tuân thủ quy định trong sử dụng công nghệ trong kinh doanh.

b) Các năng lực chung

(1). Chuẩn bị làm việc

Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả được các bước cần thực hiện trước khi bắt đầu ca làm việc;

- Mô tả được cách thức báo cáo có mặt tại nơi làm việc;

- Mô tả được tiêu chuẩn diện mạo và vệ sinh cá nhân tại nơi làm việc;

- Liệt kê được các thói quen cá nhân có thể ảnh hưởng xấu đến hình ảnh và làm khách khó chịu;

Yêu cầu kỹ năng:

- Chuẩn bị được diện mạo và vệ sinh cá nhân theo quy định của doanh nghiệp;

- Áp dụng được các phương pháp làm việc chuyên nghiệp;

- Chuẩn bị được khu vực làm việc cho ca trực.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tích cực, chủ động trong việc thực hiện các quy định về báo cáo có mặt tại nơi làm việc, quy định về vệ sinh cũng như khắc phục các thói quen cá nhân không có lợi cho doanh nghiệp;

- Thận trọng và nghiêm túc tuân thủ quy định chuẩn bị làm việc.

(2). Tiếp nhận và xử lý phàn nàn

Yêu cầu kiến thức

- Mô tả được các loại phàn nàn thông thường;

- Mô tả được quá trình xử lý phàn nàn từ đơn giản đến phức tạp;

- Mô tả được các yếu tố cần cân nhắc khi xử lý phàn nàn của khách hàng đến từ các nền văn hóa khác nhau;

- Trình bày được các cách lắng nghe chủ động;

- Giải thích được cách ghi chép lời phàn nàn theo đúng quy trình;

- Liệt kê được các cách chia sẻ với đồng nghiệp những phàn nàn đã được xử lý để rút kinh nghiệm;

Yêu cầu kỹ năng:

- Tiếp nhận và phân tích được phàn nàn của khách hàng;

- Xử lý được các phàn nàn từ đơn giản đến phức tạp theo quy trình của doanh nghiệp;

- Phối hợp với cấp trên giải quyết được những phàn nàn nghiêm trọng;

- Chia sẻ với đồng nghiệp những phàn nàn đã được xử lý để rút kinh nghiệm.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Cầu thị, lắng nghe trong tiếp nhận phàn nàn;

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

(3). Xử lý các giao dịch tài chính

Yêu cầu kiến thức:

- Liệt kê và mô tả được quy trình xử lý các loại giao dịch tài chính khác nhau;

- Giải thích được các nguyên tắc cơ bản của quy trình đối chiếu và cân đối tài chính;

- Liệt kê được các phần mềm liên quan đến tài chính;

- Giải thích được vai trò và ý nghĩa của quy trình đối chiếu và cân đối tài chính;

- Liệt kê và mô tả quy trình an ninh đối với tiền mặt và các chứng từ tài chính khác;

- Xác định được các khoản thuế (liên quan đến hàng hóa/dịch vụ và bán hàng) có ảnh hưởng như thế nào đến các giao dịch tài chính;

- Giải thích được cách thức thực hiện đồng thời nhiều giao dịch khác nhau trong các tình huống và bối cảnh khác nhau.

Yêu cầu kỹ năng:

- Xử lý và thanh toán được các hóa đơn;

- Đối chiếu được các khoản thu chi;

- Áp dụng được các quy tắc an toàn, an ninh trong thanh toán, lưu trữ và di chuyển tiền mặt;

- Chuẩn bị và báo cáo được các vấn đề tài chính.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Cẩn trọng, trung thực trong xử lý các giao dịch tài chính.

- Thực hiện việc ghi chép theo đúng quy trình.

(4) Kết thúc ca làm việc

Yêu cầu kiến thức:

- Liệt kê được các yêu cầu đối với việc kết thúc ca làm việc;

- Xác định được các tài liệu hay thông tin cần chuẩn bị cho ca tiếp theo;

- Mô tả được quy trình bàn giao công việc cho ca sau;

- Liệt kê được các hoạt động đóng, tắt trang thiết bị vào cuối giờ làm việc.

Yêu cầu kỹ năng:

- Sắp xếp và thu dọn được gọn gàng nơi làm việc;

- Đảm bảo được các tài liệu và thiết bị sẵn sàng cho ca sau bắt đầu công việc;

- Cập nhật được sổ bàn giao đầy đủ và chính xác;

- Đảm bảo được các trang thiết bị đã được đóng tắt, an toàn theo qui định.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Cẩn thận, phối hợp nhịp nhàng với đồng nghiệp trong quá trình bàn giao công việc.

(5) Phát triển mối quan hệ khách hàng

Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả được cách thức xây dựng và phát triển mối quan hệ khách hàng;

- Liệt kê được các cách thức tiếp cận với khách;
- Giải thích được cách sử dụng các dạng câu hỏi mở và câu hỏi đóng;
- Mô tả được cách thức bàn luận nhiều chủ đề;
- Xác định đúng các chủ đề cấm kỵ có khả năng xúc phạm khách;
- Giải thích được các phương pháp trả lời câu hỏi và yêu cầu của khách.

Yêu cầu kỹ năng:

- Giao tiếp được với khách hàng một cách lịch sự, chuyên nghiệp;
- Xử lý được các câu hỏi hoặc yêu cầu của khách hàng;
- Tham gia và duy trì được cuộc nói chuyện cởi mở với khách hàng.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tích cực, chủ động, nhiệt tình, thân thiện trong phát triển mối quan hệ với khách hàng.
- Sáng tạo, linh hoạt, năng động để tạo các mối quan hệ tốt với khách hàng.

(6) Chuẩn bị và trình bày báo cáo

Yêu cầu kiến thức:

- Liệt kê được các loại báo cáo khác nhau được sử dụng trong doanh nghiệp và mục đích của từng loại báo cáo;
- Mô tả được cách định dạng báo cáo và các tài liệu khác sử dụng trong doanh nghiệp;
- Mô tả được các quy tắc an ninh và bảo mật liên quan đến các báo cáo và tài liệu nội bộ;
- Giải thích được cách thức đảm bảo các báo cáo và tài liệu được rõ ràng và dễ đọc;
- Mô tả được các cách vẽ sơ đồ, bảng biểu và đồ họa để báo cáo dễ đọc và dễ hiểu;
- Giải thích được các bước cần làm để chuẩn bị và trình bày thuyết trình.

Yêu cầu kỹ năng

- Xây dựng được các báo cáo chi tiết theo yêu cầu;
- Xử lý được dữ liệu để đưa vào báo cáo.
- Trình bày được báo cáo rõ ràng, dễ hiểu và đầy đủ.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

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

(7) Áp dụng nguyên tắc văn phòng xanh

Yêu cầu kiến thức:

- Liệt kê và giải thích được mục đích của việc áp dụng các nguyên tắc văn phòng xanh;

- Giải thích được mục đích của tiết kiệm điện, nước và giảm thiểu/phân loại rác thải ở phạm vi đơn vị;

- Mô tả được các phương hướng và biện pháp tiết kiệm điện, nước và giảm thiểu/phân loại rác thải ở phạm vi đơn vị;

Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện được việc tiết kiệm năng lượng, tiết kiệm nước một cách hiệu quả;

- Thực hiện được việc giảm thiểu, phân loại rác thải;

- Áp dụng được các nguyên tắc văn phòng xanh trong việc mua sắm trang thiết bị.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Thực hiện nghiêm túc và đầy đủ các nguyên tắc văn phòng xanh;

(8) Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp

Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được các bước lập kế hoạch và tổ chức cuộc họp;

- Giải thích được tầm quan trọng của việc đề ra mục đích và các mục tiêu của cuộc họp và cách thức thực hiện;

- Giải thích được mục đích của việc thông báo với người tham dự về vai trò mà họ cần thực hiện trong cuộc họp, những chuẩn bị cần thiết;

- Giải thích cách điều hành cuộc họp để đảm bảo đáp ứng được những mục tiêu cụ thể ngay từ đầu mỗi phần của cuộc họp;

- Liệt kê được cách khuyến khích tất cả các thành viên tham gia đóng góp ý kiến trong cuộc họp;

- Giải thích được cách không khuyến khích những bình luận vô ích và lạc đề cũng như giải thích cách lôi cuốn sự tập trung trở lại vào mục tiêu của cuộc họp;

- Xác định được các cách tóm tắt các vấn đề đã thảo luận vào thời điểm thích hợp và phân công công việc cho các thành viên khi kết thúc mỗi nội dung trong chương trình và cách thức thực hiện việc đó;

- Giải thích được cách đánh giá mức độ đạt được mục đích và các mục tiêu đề ra của cuộc họp và cách tiến hành các cuộc họp khác một cách hiệu quả hơn.

Yêu cầu kỹ năng:

- Lập được kế hoạch và chuẩn bị các công việc cho cuộc họp;
- Tiến hành được các cuộc họp và triển khai được các công việc sau cuộc họp;

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Cẩn thận, chu đáo khi chuẩn bị cuộc họp;
- Nghiêm túc trong tổ chức và quản lý cuộc họp;

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

Yêu cầu kiến thức:

- Giải thích được tầm quan trọng của sức khỏe và an toàn ở nơi làm việc;
- Chỉ rõ được nghĩa vụ và trách nhiệm cá nhân dưới góc độ pháp luật về sức khỏe và an toàn
- Giải thích được cách cập nhật các quy định và văn bản pháp lý liên quan tới sức khỏe và an toàn
- Liệt kê được cách thức phổ biến văn bản, chính sách về sức khỏe và an toàn tới người lao động trong phạm vi trách nhiệm của doanh nghiệp;
- Liệt kê được cách thức và thời điểm cần hỏi ý kiến những người có liên quan về các vấn đề sức khỏe và an toàn lao động tại nơi làm việc;
- Mô tả được các loại nguy cơ và rủi ro có thể nảy sinh đối với sức khỏe và an toàn;
- Mổ tả được cách thức thiết lập các hệ thống theo dõi, đánh giá và báo cáo về thực hiện sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm được giao;
- Xác định được các loại nguồn lực cần có để giải quyết các vấn đề về sức khỏe và an toàn.

Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện được đúng các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp;
- Áp dụng được đúng quy trình xử lý các vấn đề có liên quan đến sức khỏe, an toàn của cá nhân, doanh nghiệp và khách hàng.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tuân thủ nghiêm túc các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp tại nơi làm việc.

c. Các năng lực chuyên môn:

(1) Lập kế hoạch Marketing và truyền thông

Yêu cầu kiến thức:

- Xác định được nội dung cơ bản của lĩnh vực Marketing và truyền thông trong kinh doanh sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành;

- Trình bày được các bước trong quy trình lập kế hoạch Marketing và truyền thông;

- Phân tích, đánh giá được về tình hình kinh tế, xã hội, chính trị, pháp luật, tài chính, thị trường có liên quan đến hoạt động kinh doanh và Marketing và truyền thông của doanh nghiệp;

- Trình bày được các nguyên tắc kế toán, thống kê;

- Xác định được các xu hướng mới của thị trường.

Yêu cầu kỹ năng:

- Phân tích được SWOT của doanh nghiệp nói chung và của sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành nói riêng;

- Phân tích được chiến lược kinh doanh;

- Thu thập, phân tích, tổng hợp được các thông tin liên quan đến kinh doanh, Marketing và truyền thông;

- Xây dựng được kế hoạch kế hoạch Marketing và truyền thông;

- Sử dụng được máy tính và các phần mềm hỗ trợ để soạn thảo kế hoạch Marketing và truyền thông;

- Dự báo được nhu cầu thị trường.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tỉ mỉ, cẩn thận, khách quan trong công việc

- Phối hợp các bộ phận liên quan.

(2) Quảng cáo sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành

Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được kế hoạch kinh doanh cả năm của doanh nghiệp;

- Mô tả được rõ tình hình kinh doanh của doanh nghiệp ở thời điểm hiện tại;

- Xác định được chiến dịch quảng cáo hiện có trên thị trường của các doanh nghiệp lữ hành khác;

- Mô tả được đối tượng khách hàng mà doanh nghiệp muốn hướng tới trong đợt quảng cáo;

- Trình bày được đặc điểm các loại sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành của doanh nghiệp và các điểm hấp dẫn của từng sản phẩm sẽ quảng cáo;

- Mô tả được đặc điểm nhu cầu du lịch của từng nhóm đối tượng khách hàng tiềm năng;

- Liệt kê được các hình thức quảng cáo trong du lịch và đặc điểm của chúng;

- Xác định được nguồn quỹ tài chính của doanh nghiệp dành cho quảng cáo;

- Xác định đúng năng lực tổ chức quảng cáo của doanh nghiệp;

- Chỉ ra được đặc điểm, năng lực thực hiện, uy tín, của các đơn vị thực hiện quảng cáo;

- Trình bày được các điều khoản của luật quảng cáo, hợp đồng quảng cáo và các nguyên tắc trong thực hiện quảng cáo;

- Mô tả được quy trình xây dựng kế hoạch quảng cáo và kế hoạch dự phòng;

- Liệt kê được cách thức thu thập các phản hồi của khách hàng sau đợt quảng cáo.

Yêu cầu kỹ năng:

- Giao tiếp, đàm phán hiệu quả với đồng nghiệp, khách hàng, đối tác;.

- Thu thập, phân tích, tổng hợp được các thông tin liên quan đến quảng cáo sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành của doanh nghiệp;

- Xây dựng được kế hoạch quảng cáo sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành;

- Sử dụng được máy tính và các phần mềm hỗ trợ;

- Đánh giá và lựa chọn được các đối tác tham gia vào hoạt động quảng cáo sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành của doanh nghiệp;

- Thu thập được các phản hồi của khách hàng sau đợt quảng cáo;

- Đánh giá được hiệu quả của quảng cáo.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Nghiêm túc, cẩn trọng, cầu thị, khách quan

- Hợp tác, tôn trọng đồng nghiệp đối tác và khách hàng;

(3) Tổ chức các hoạt động khuyến mại

Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả được kế hoạch kinh doanh của doanh nghiệp;

- Mô tả đúng cách thức, quy trình lập kế hoạch khuyến mại;

- Xác định được các đợt khuyến mại trong năm của các đơn vị lữ hành khác cùng địa bàn;

- Trình bày rõ đặc điểm thị trường khách hàng và những sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành dự kiến khuyến mại;

- Chỉ ra được được các hình thức khuyến mại trong ngành du lịch;

- Xác định được quỹ tài chính của doanh nghiệp dành cho khuyến mại.

- Xác định được đặc điểm, năng lực thực hiện, uy tín, của các doanh nghiệp cung cấp sản phẩm – dịch vụ khuyến mại (nếu có)

- Trình bày được các điều khoản khuyến mại theo các quy định hiện hành của pháp luật về hoạt động khuyến mại.

- Phân tích được tình hình thực hiện chung, kết quả và các phản hồi của khách hàng sau đợt khuyến mại.

Yêu cầu kỹ năng:

- Giao tiếp, đàm phán được hiệu quả với đồng nghiệp, khách hàng, đối tác;.

- Thu thập, phân tích, tổng hợp được các thông tin liên quan đến khuyến mại sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành của doanh nghiệp;

- Xây dựng được kế hoạch khuyến mại sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành;

- Sử dụng được máy tính và các phần mềm hỗ trợ;

- Đánh giá và lựa chọn đối được các đối tác tham gia vào hoạt động khuyến mại sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành của doanh nghiệp;

- Thu thập được các phản hồi của khách hàng sau đợt khuyến mại;

- Đánh giá được hiệu quả của khuyến mại.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Nghiêm túc, cẩn trọng, cầu thị, khách quan

- Hợp tác, tôn trọng đồng nghiệp đối tác và khách hàng;

(4) Tổ chức Famtrip

Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả được các nội dung cơ bản trong bản kế hoạch tổ chức Famtrip;

- Xác định được danh sách khách mời và các nhà cung cấp và các đối tác tham dự Fam trip;

- Mô tả đúng quy trình tổ chức thực hiện Famtrip;

- Liệt kê được các phương pháp thu thập phản hồi sau tổ chức Famtrip;

- Phân tích được tình hình thực hiện chung, kết quả và các phản hồi của khách hàng, đối tác sau chuyến Famtrip.

Yêu cầu kỹ năng:

- Giao tiếp, đàm phán hiệu quả với đồng nghiệp, khách hàng và đối tác.

- Sử dụng được máy tính để soạn thảo kế hoạch tổ chức, báo cáo tổ chức Famtrip;

- Xác địch được các loại sản phẩm, dịch vụ du lịch và lữ hành tổ chức Famtrip.

- Tổ chức, điều hành được các hoạt động Famtrip;

- Hướng dẫn, giới thiệu được các điểm đặc sắc nổi bật của sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành.

- Thu thập, phân tích, tổng hợp được thông tin liên quan đến tổ chức Famtrip;

- Xử lý tình huống được trong quá trình tổ chức Famtrip;

- Đánh giá được hiệu quả của tổ chức Famtrip.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Chu đáo, cởi mở, thân thiện, tôn trọng, nhiệt tình đón tiếp và phục vụ các đối tượng tham gia Famtrip;

- Tích cực quảng bá, giới thiệu, tuyên truyền sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành mới tới các đối tác, khách hàng.

(5) Tham gia vào các sự kiện du lịch

Yêu cầu kiến thức:

- Liệt kê được các sự kiện du lịch của địa phương, của vùng, cả nước và quốc tế;

- Mô tả được đúng cách thức, quy trình tổ chức các sự kiện du lịch;

- Xác định được thông tin về các đối tác tham gia vào sự kiện;

- Trình bày được rõ đặc điểm các sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành của doanh nghiệp;

- Trình bày được thông tin tổng thể của sự kiện du lịch mà doanh nghiệp tham gia và bản kế hoạch tham gia vào sự kiện du lịch;

- Xác định được các hoạt động của các doanh nghiệp khác cùng ngành có tham gia vào sự kiện du lịch;

- Phân tích được tình hình thực hiện chung, kết quả và các phản hồi của khách hàng, đối tác sau đợt tham gia vào sự kiện du lịch.

Yêu cầu kỹ năng:

- Xây dựng được kế hoạch tham gia sự kiện du lịch.

- Giao tiếp, thuyết trình, đàm phán được hiệu quả với đồng nghiệp, đối tác và khách hàng.

- Tính toán được các chi phí tham gia sự kiện du lịch.

- Quan sát, nắm bắt và cập nhật được thông tin trong quá trình tham gia sự kiện du lịch.

- Sử dụng được máy tính và các phần mềm hỗ trợ.

- Xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình tham gia sự kiện du lịch.

- Đánh giá được hiệu quả của việc tham gia sự kiện du lịch.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Chu đáo, cởi mở, thân thiện, tôn trọng, nhiệt tình, hiếu khách.

- Tích cực quảng bá, giới thiệu, tuyên truyền sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành mới tới các đối tác, khách hàng.

(6) Thiết lập quan hệ công chúng

Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được các hình thức hoạt động quan hệ công chúng;

- Mô tả được quy trình tổ chức các hoạt động quan hệ công chúng;

- Trình bày được điểm sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành của doanh nghiệp;

- Liệt kê được cách thức thu thập thông tin phản hồi của công chúng về hoạt động quan hệ công chúng của doanh nghiệp;

Yêu cầu kỹ năng:

- Lập kế được hoạch chi tiết các hoạt động quan hệ công chúng;

- Giao tiếp, thuyết trình được hiệu quả với công chúng;

- Tổ chức được các sự kiện liên quan đến hoạt động quan hệ công chúng.

- Quan sát, nắm bắt và cập nhật được các thông tin liên quan đến các hoạt động quan hệ công chúng.

- Xử lý được tình huống phát sinh trong qua trình tổ chức các hoạt động quan hệ công chúng.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Thái độ làm việc chuyên nghiệp, nhanh nhẹn, linh hoạt

- Có tinh thần hợp tác, cởi mở, thân thiện, tôn trọng, hiếu khách

(7) Thiết lập và duy trì hồ sơ Marketing và truyền thông

Yêu cầu kiến thức:

- Xác định được các loại giấy tờ trong hồ sơ Marketing và truyền thông;

- Trình bày được quy trình thiết lập và duy trì hồ sơ Marketing và truyền thông theo quy định của doanh nghiệp;

- Trình bày được những hoạt động cơ bản của Marketing và truyền thông.

- Trình bày được các nguyên tắc thiết lập và duy trì hồ sơ Marketing và truyền thông.

Yêu cầu kỹ năng:

- Giải thích được các nguyên tắc thiết lập và duy trì hồ sơ Marketing và truyền thông.

- Thu thập và sắp xếp được thông tin trong hồ sơ Marketing và truyền thông theo quy định của doanh nghiệp

- Thiết lập và duy trì được hồ sơ Marketing và truyền thông theo đúng quy trình.

- Quản lý được hồ sơ Marketing và truyền thông đầy đủ, rõ ràng, cập nhật và bảo mật;

- Sử dụng được phần mềm lưu trữ thông tin Marketing và truyền thông của doanh nghiệp.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Cẩn thận, tỉ mỉ, trách nhiệm trong việc đảm bảo an toàn lưu trữ thông tin Marketing và truyền thông.

(8) Đánh giá hiệu quả các hoạt động Marketing và truyền thông

Yêu cầu kiến thức:

- Xác định được mục tiêu kinh doanh của doanh nghiệp;

- Xác định được các phương pháp thống kê và xử lý các số liệu có liên quan đến kết quả hoạt động Marketing và truyền thông;

+ Xác định được các phương pháp đánh giá hiệu quả hoạt động Marketing và truyền thông.

- Xác định được nội dung cơ bản của bản báo cáo hiệu quả hoạt động Marketing và truyền thông;

- Giải thích được các phương pháp trình bày bản báo cáo hiệu quả hoạt động Marketing và truyền thông;

Yêu cầu kỹ năng:

- Thu thập và xử lý được các số liệu hoạt động Marketing và truyền thông;

- Phân tích, đánh giá được hiệu quả hoạt động Marketing và truyền thông;

- Sử dụng được máy tính và các phần mềm thống kê hỗ trợ để soạn thảo bản báo cáo hiệu quả hoạt động Marketing và truyền thông;

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Thận trọng, tỉ mỉ, khách quan khi báo cáo hiệu quả hoạt động Marketing và truyền thông.

3. Tên vị trí việc làm: Kinh doanh và chăm sóc khách hàng

3.1. Mô tả vị trí việc làm:

Kinh doanh và chăm sóc khách hàng trong lĩnh vực dịch vụ du lịch và lữ hành là tổ chức các hoạt động kinh doanh và chăm sóc khách hàng nhằm đạt được mục tiêu trong kinh doanh. Kinh doanh và chăm sóc khách hàng bao gồm các công việc bao: Nghiên cứu thị trường, xây dựng kế hoạch kinh doanh, Xây dựng chính sách bán, Thiết lập kênh phân phối, Tổ chức các hoạt động bán hàng, Đánh giá hiệu quả kinh doanh, Xây dựng quy trình chăm sóc khách hàng, Thiết lập, duy trì và bảo mật hồ sơ khách hàng, Cung cấp thông tin cho khách hàng, Khảo sát ý kiến của khách hàng, Duy trì mối quan hệ với khách hàng.

3.1.1. Kiến thức

- Xác định được phương pháp nghiên cứu thị trường và quy trình lập kế hoạch nghiên cứu thị trường;

- Trình bày được các bước và các tiêu chuẩn thực hiện khi xây dựng kế hoạch kinh doanh theo chỉ tiêu được giao;

- Trình bày được các quy định khi xây dựng chính sách bán sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành;

- Trình bày được các loại kênh phân phối và quy trình, cách thức tổ chức triển khai của các kênh phân phối sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành;

- Trình bày được quy trình bán hàng tại chỗ, bán qua kênh phân phối, bán qua các phần mềm trực tuyến, bán qua điện thoại;

- Trình bày được quy trình chăm sóc khách hàng;

- Xác định được các loại giấy tờ trong hồ sơ khách hàng, quy trình thiết lập và duy trì hồ sơ khách hàng theo quy định của doanh nghiệp;

- Xác định được các bước trong quy trình cung cấp thông tin cho khách hàng của doanh nghiệp

- Trình bày được quy trình thiết kế phiếu khảo sát, thực hiện cuộc khảo sát khách hàng.

- Trình bày được quy trình và cách thức chăm sóc khách hàng.

- Mô tả được chính sách bảo mật thông tin khách hàng của doanh nghiệp và pháp luật

- Trình bày được quy trình tổng kết, báo cáo công việc theo quy định.

3.1.2. Kỹ năng

- Nghiên cứu và phân đoạn được thị trường.

- Xây dựng được kế hoạch kinh doanh.

- Xây dựng được chính sách bán, thiết lập được kênh phân phối sản phẩm.

- Tổ chức được các hoạt động bán hàng hiệu quả.

- Đánh giá được hiệu quả kinh doanh.

- Xây dựng được quy trình chăm sóc khách hàng.

- Thiết lập, duy trì và được hồ sơ khách hàng.

- Cung cấp được thông tin cho khách hàng chính xác và nhanh chóng.

- Khảo sát được ý kiến của khách hàng.

- Duy trì được mối quan hệ với khách hàng.

- Bảo mật được thông tin cá nhân của khách hàng.

- Tổng kết, báo cáo được công việc theo quy định.

- Giao tiếp và thuyết trình được tốt.

- Làm việc được với nhóm hiệu quả

- Soạn được thảo văn bản theo quy định.

- Sử dụng được máy tính và các phần mềm thống kê hỗ trợ.

3.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Chủ động, tích cực trong thiết lập và xây dựng mối quan hệ mật thiết với khách hàng.

- Trách nhiệm trong hoàn thành kế hoạch kinh doanh được giao.

- Độc lập, khéo léo trong phối hợp với các bộ phận để thiết kế sản phẩm đáp ứng yêu cầu khách hàng.

- Chủ động, lịch thiệp khi giao dịch với khách hàng.

- Sáng tạo và nhiệt tình trong làm việc nhóm.

- Trách nhiệm trong học tập nâng cao trình độ chuyên môn trong lĩnh vực điều hành chương trình du lịch và các lĩnh vực khác có liên quan.

3.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 200 giờ (tương đương 9 tín chỉ)

3.3. Các năng lực của vị trí việc làm

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN						
1.1	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc	x				
1.2	Làm việc hiệu quả trong nhóm		x			
1.3	Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày	x				
1.4	Sử dụng tiếng anh giao tiếp thành thạo			x		
1.5	Duy trì kiến thức ngành nghề		x			
1.6	Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh		x			
1.7	Áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông		x			
1.8	Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến			x		
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	Chuẩn bị làm việc	x				
2.2	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn		x			
2.3	Xử lý các giao dịch tài chính		x			
2.4	Kết thúc ca làm việc		x			
2.5	Chuẩn bị và trình bày báo cáo		x			

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
2.6	Áp dụng các nguyên tắc văn phòng xanh		x			
2.7	Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp			x		
2.8	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp		x			
2.9	Duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin		x			
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Nghiên cứu và phân đoạn thị trường		x			
3.2	Xây dựng kế hoạch kinh doanh			x		
3.3	Xây dựng chính sách bán			x		
3.4	Thiết lập kênh phân phối sản phẩm.			x		
3.5	Tổ chức các hoạt động bán hàng.		x			
3.6	Đánh giá hiệu quả kinh doanh			x		
3.7	Xây dựng quy trình chăm sóc khách hàng			x		
3.8	Thiết lập, duy trì và bảo mật hồ sơ khách hàng		x			
3.9	Cung cấp thông tin cho khách hàng		x			
3.10	Khảo sát ý kiến của khách hàng		x			
3.11	Duy trì mối quan hệ với khách hàng		x			

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

a) Các năng lực cơ bản

(1). Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc

Yêu cầu kiến thức:

- Liệt kê được những nguyên tắc để giao tiếp hiệu quả qua điện thoại;
- Liệt kê được những việc cần chuẩn bị để giao tiếp hiệu quả qua điện thoại;
- Ghi nhớ được câu chào mở đầu và kết thúc theo tiêu chuẩn của doanh nghiệp;
- Giải thích được tầm quan trọng của việc nói chậm và rõ ràng;
- Mô tả được cách kết thúc cuộc gọi một cách lịch sự;
- Giải thích được cách chuyển cuộc gọi;
- Giải thích được cách đặt cuộc gọi ở chế độ chờ;
- Xác định được thông tin cần thiết để điền vào mẫu tin nhắn.

Yêu cầu kỹ năng:

- Giao tiếp hiệu quả qua điện thoại với khách hàng, đối tác và đồng nghiệp;
- Thực hiện được mở đầu cuộc gọi, kết thúc cuộc gọi theo tiêu chuẩn của doanh nghiệp;
- Thực hiện được chuyển cuộc gọi, đặt cuộc gọi ở chế độ chờ đảm bảo tiêu chuẩn của doanh nghiệp;
- Tiếp nhận được lời nhắn và điền đầy đủ thông tin theo mẫu.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Giao tiếp qua điện thoại lịch sự, thân thiện, trách nhiệm, tạo dựng hình ảnh và giữ uy tín cho doanh nghiệp;
- Có ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao năng lực giao tiếp qua điện thoại.

(2). Làm việc hiệu quả trong nhóm

Yêu cầu kiến thức:

- Liệt kê được những trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân trong mối quan hệ với các thành viên trong nhóm/bộ phận;
- Giải thích được cách thực hiện công việc theo hướng thúc đẩy hợp tác và quan hệ tốt;
- Xác định được cách hành động dựa trên thông tin phản hồi của các thành viên khác trong nhóm/bộ phận;
- Chỉ ra được cách đóng góp cho công việc của nhóm hay bộ phận;
- Mô tả được cách hỗ trợ các thành viên trong nhóm hay bộ phận đạt được mục tiêu đã đề ra;

- Gợi ý được cách chia sẻ thông tin liên quan tới công việc với thành viên trong nhóm/bộ phận nhằm đạt mục tiêu đã đề ra;

- Trình bày được cách xử lý hiệu quả các vấn đề và mâu thuẫn;

- Giải thích được cách tôn trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin cá nhân;

- Trình bày được cách xử lý những khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp;

- Liệt kê được những loại vấn đề và mâu thuẫn thường nảy sinh tại nơi làm việc;

- Xác định được cách tiếp nhận sự trợ giúp của các thành viên trong nhóm/bộ phận khi nảy sinh vấn đề hay mâu thuẫn.

Yêu cầu kỹ năng:

- Xây dựng và phát triển được mối quan hệ đa dạng, hiệu quả tại nơi làm việc;

- Hỗ trợ được các thành viên trong nhóm hay bộ phận để đảm bảo đạt mục tiêu đã đề ra;

- Đóng góp được hiệu quả vào hoạt động của nhóm hay bộ phận để đạt mục tiêu và hoàn thành nhiệm vụ theo yêu cầu của doanh nghiệp;

- Xử lý được hiệu quả các vấn đề và mâu thuẫn.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tích cực, trách nhiệm trong làm việc nhóm;

- Chủ động chia sẻ, hòa đồng trong nhóm;

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

(3) Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày

Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả được các loại tài liệu hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ được sử dụng tại nơi làm việc;

- Trình bày được cách chuẩn bị và quy trình xử lý các loại tài liệu khác nhau bằng cách sử dụng các thiết bị khác nhau;

- Mô tả được những phương pháp giao tiếp được sử dụng tại nơi làm việc;

- Liệt kê được hệ thống thông tin và lưu trữ được sử dụng tại doanh nghiệp;

- Liệt kê được hệ thống tham khảo và tra cứu tài liệu được sử dụng tại doanh nghiệp;

- Trình bày được cách khôi phục các tập tin được sử dụng tại doanh nghiệp;

- Mô tả được quy trình an ninh và bảo mật của doanh nghiệp.

- Mô tả các quy trình làm việc hàng ngày và giải thích trình tự các công việc hành chính hàng ngày;

Yêu cầu kỹ năng:

- Chuẩn bị được đầy đủ các tài liệu liên quan đến công việc cần xử lý;

- Xử lý được các loại tài liệu khác nhau trong đơn vị đảm bảo đúng quy trình.

- Sử dụng được thành thạo hệ thống thông tin của đơn vị để tra cứu, tham khảo, lưu trữ, bảo mật tài liệu.

- Đề xuất được cách cải tiến quy trình làm việc hàng ngày;

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Chủ động, trách nhiệm trong thực hiện các công việc hành chính thường ngày;

- Tích cực tìm những phương pháp hoàn thành các công việc hành chính hàng ngày một cách khoa học.

(4). Sử dụng tiếng Anh giao tiếp thành thạo

Yêu cầu kiến thức:

- Xác định được các chủ đề giao tiếp tiếng anh cơ bản trong công việc;

- Trình bày được các nguyên tắc giao tiếp bằng tiếng anh.

- Liệt kê được những mẫu câu cơ bản liên quan đến các chủ đề: Chào đón khách; Hướng dẫn và chỉ đường; Giao tiếp qua điện thoại; Chào bán - đặt dịch vụ: đặt vé máy bay, đặt vé tham quan, đặt phòng khách sạn; Quy đổi ngoại tệ; Giải quyết phàn nàn, .v.v.

- Xác định được từ vựng liên quan đến các chủ đề: Chào đón khách; Hướng dẫn và chỉ đường; Giao tiếp qua điện thoại; Chào bán - đặt dịch vụ: đặt vé máy bay, đặt vé tham quan, đặt phòng khách sạn; Quy đổi ngoại tệ; Giải quyết phàn nàn, .v.v.

- Xác nhận đã hiểu được và đề nghị làm rõ các vấn đề chưa hiểu trong giao tiếp;

- Mô tả được các mẫu câu yêu cầu lịch sự và các trả lời một cách lịch sự.

Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện giao tiếp được hiệu quả bằng tiếng anh với đồng nghiệp, đối tác và khách hàng;

- Xử lý được các tình huống xảy ra trong giao tiếp bằng tiếng anh;

- Đọc, hiểu được các văn bản/các biểu mẫu liên quan đến công việc;

- Viết được các văn bản/các biểu mẫu cần diễn đạt với các chủ đề nêu trên. Điền được các form/biểu mẫu sử dụng tại bộ phận.

- Đề xuất được các biện pháp nhằm cải thiện việc giao tiếp bằng tiếng anh;

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tích cực, chủ động giao tiếp tiếng anh;

- Tuân thủ các mẫu câu đã được quy định của doanh nghiệp;

- Có ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ, năng lực sử dụng tiếng anh.

(5). Duy trì kiến thức ngành nghề

Yêu cầu về kiến thức:

- Xác định được những nguồn thông tin đáng tin cậy để cập nhật kiến thức ngành nghề;

- Liệt kê được các phân ngành khác nhau trong du lịch cũng như mối quan hệ giữa các phân ngành;

- Giải thích được vai trò và chức năng của các phân ngành trong du lịch;

- Mô tả được cách thức để duy trì kiến thức về ngành nghề.

- Mô tả được các bộ luật cơ bản, các quy định hay hướng dẫn áp dụng cho ngành du lịch cũng như tác động của chúng đối với cách thực hiện công việc của nhân viên.

Yêu cầu kỹ năng:

- Tìm kiếm được những nguồn thông tin đầy đủ, chính xác và cập nhật về ngành du lịch;

- Ghi chép, ghi chú, tóm tắt được thông tin bằng hình thức văn bản

- Áp dụng được kiến thức và thông tin về ngành trong hoạt động công việc thường ngày.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Nghiêm túc trong quá trình vận dụng hiệu quả kiến thức ngành nghề.

- Cẩn thận trong việc tìm kiếm, xác định và phân loại các nguồn thông tin về ngành du lịch có liên quan tới yêu cầu công việc

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

(6). Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh

Yêu cầu kiến thức:

- Giải thích được lý do phải đánh giá và báo cáo các rủi ro;
- Mô tả được quy trình xử lý các loại rủi ro khác nhau;
- Trình bày rõ trách nhiệm cá nhân trong việc duy trì an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác tại nơi làm việc;
- Trình bày được trách nhiệm pháp lý của người lao động và người sử dụng lao động trong việc bảo đảm sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc;
- Liệt kê được các nguyên tắc phải tuân theo trong các trường hợp khẩn cấp khác nhau;
- Giải thích được cách xác định và thông báo mối nguy hiểm;
- Liệt kê được một số cách giảm thiểu rủi ro tại nơi làm việc;
- Giải thích được cách vận hành các thiết bị an ninh cơ bản trong doanh nghiệp hoặc các nơi khác;
- Mô tả được quá trình hộ tống, dịch chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị;
- Liệt kê được các phương thức báo cáo theo quy định trong trường hợp tai nạn hay gặp sự cố.

Yêu cầu kỹ năng:

- Giảm thiểu được rủi ro cho người và tài sản tại nơi làm việc;
- Xử lý được rủi ro về an ninh và an toàn;
- Cung cấp được dịch vụ an ninh cơ bản;
- Vận hành được các thiết bị an ninh cơ bản;
- Ghi chép và báo cáo được các mối nguy hiểm và sự cố.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Trách nhiệm, tận tâm và chủ động cung cấp dịch vụ cho khách đảm bảo an toàn, an ninh;
- Chủ động học tập, cập nhật các kiến thức và công nghệ mới về đảm bảo an toàn, an ninh trong hoạt động kinh doanh du lịch.

(7). Áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông

Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả được các loại hình chính của công nghệ thông tin và truyền thông, những chức năng cơ bản của các hệ điều hành khác nhau;

- Liệt kê và mô tả được các phần chính của máy tính;

- Xác định được các thiết bị lưu trữ và các loại bộ nhớ cơ bản;

- Liệt kê và giải thích được các loại phần mềm, chương trình diệt vi rút và an ninh hệ thống;

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

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

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

Yêu cầu kỹ năng:

- Nhập dữ liệu vào hệ thống thông tin và truyền thông;

- Xử lý/tạo dữ liệu bằng công nghệ máy tính;

- Duy trì các thiết bị và hệ thống máy tính.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tích cực, chủ động và trách nhiệm trong áp dụng công nghệ thông tin, truyền thông trong công việc;

- Cẩn thận và tuân thủ đúng quy trình khi áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông trong công việc.

(8). Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến

Yêu cầu kiến thức:

- Liệt kê và giải thích được các nguồn thông tin và tư vấn về các công cụ và công nghệ kinh doanh phổ biến liên quan tới ngành;

- Liệt kê và mô tả được các lựa chọn công nghệ hiện có phù hợp với ngành, bao gồm cả phần cứng và phần mềm cũng như các đặc tính chung và khả năng của chúng;

- Giải thích được quy trình thông thường trong bảo trì, bảo dưỡng thiết bị công nghệ.

- Liệt kê và mô tả được các yếu tố quan trọng để đạt được năng suất và hiệu suất cao từ các công cụ và công nghệ kinh doanh phổ biến, bao gồm cả việc theo dõi hiệu quả, báo cáo hỏng hóc và bảo dưỡng thường xuyên.

Yêu cầu kỹ năng:

- Tiếp cận, lựa chọn và sử dụng được các công cụ kinh doanh phổ biến;

- Duy trì, cập nhật được công nghệ mới.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tích cực, chủ động trong việc lựa chọn và sử dụng công nghệ để nâng cao hiệu quả kinh doanh;

- Thận trọng và nghiêm túc tuân thủ quy định trong sử dụng công nghệ trong kinh doanh.

b) Các năng lực chung

(1). Chuẩn bị làm việc

Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả được các bước cần thực hiện trước khi bắt đầu ca làm việc;

- Mô tả được cách thức báo cáo có mặt tại nơi làm việc;

- Mô tả được tiêu chuẩn diện mạo và vệ sinh cá nhân tại nơi làm việc;

- Liệt kê được các thói quen cá nhân có thể ảnh hưởng xấu đến hình ảnh và làm khách khó chịu;

Yêu cầu kỹ năng:

- Thông báo được để bắt đầu làm việc;

- Chuẩn bị được diện mạo và vệ sinh cá nhân theo quy định của doanh nghiệp;

- Áp dụng được các phương pháp làm việc chuyên nghiệp;

- Chuẩn bị được khu vực làm việc cho ca trực.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tích cực, chủ động trong việc thực hiện các quy định về báo cáo có mặt tại nơi làm việc, quy định về vệ sinh cũng như khắc phục các thói quen cá nhân không có lợi cho doanh nghiệp;

- Thận trọng và nghiêm túc tuân thủ quy định chuẩn bị làm việc.

(2). Tiếp nhận và xử lý phàn nàn

Yêu cầu kiến thức

- Mô tả được các loại phàn nàn thông thường;

- Mô tả được quá trình xử lý phàn nàn từ đơn giản đến phức tạp;

- Mô tả được các yếu tố cần cân nhắc khi xử lý phàn nàn của khách hàng đến từ các nền văn hóa khác nhau;

- Trình bày được các cách lắng nghe chủ động;

- Giải thích được cách ghi chép lời phàn nàn theo đúng quy trình;

- Liệt kê được các cách chia sẻ với đồng nghiệp những phàn nàn đã được xử lý để rút kinh nghiệm;

Yêu cầu kỹ năng:

- Tiếp nhận và phân tích được các loại phàn nàn;

- Xử lý được các phàn nàn từ đơn giản đến phức tạp theo quy trình của doanh nghiệp;

- Phối hợp được với cấp trên giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng;

- Chia sẻ được với đồng nghiệp những phàn nàn đã được xử lý để rút kinh nghiệm.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Cầu thị, lắng nghe trong tiếp nhận phàn nàn;

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

(3). Xử lý các giao dịch tài chính

Yêu cầu kiến thức:

- Liệt kê và mô tả được quy trình xử lý các loại giao dịch tài chính khác nhau;

- Giải thích được các nguyên tắc cơ bản của quy trình đối chiếu và cân đối tài chính;

- Liệt kê được các phần mềm liên quan đến tài chính;

- Giải thích được vai trò và ý nghĩa của quy trình đối chiếu và cân đối tài chính;

- Liệt kê và mô tả được quy trình an ninh đối với tiền mặt và các chứng từ tài chính khác;

- Xác định được các khoản thuế (liên quan đến hàng hóa/dịch vụ và bán hàng) có ảnh hưởng như thế nào đến các giao dịch tài chính;

- Giải thích được cách thức thực hiện đồng thời nhiều giao dịch khác nhau trong các tình huống và bối cảnh khác nhau.

Yêu cầu kỹ năng:

- Xử lý và thanh toán được hóa đơn tài chính;

- Đối chiếu được 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 và chuẩn bị được báo cáo tài chính chính xác.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Cẩn trọng, trung thực trong xử lý các giao dịch tài chính.
- Thực hiện việc ghi chép theo đúng quy trình.

(4) Kết thúc ca làm việc

Yêu cầu kiến thức:

- Liệt kê được các yêu cầu đối với việc kết thúc ca làm việc;
- Xác định được các tài liệu hay thông tin cần chuẩn bị cho ca tiếp theo;
- Mô tả được quy trình bàn giao công việc cho ca sau;
- Liệt kê được các hoạt động đóng, tắt trang thiết bị vào cuối giờ làm việc.

Yêu cầu kỹ năng:

- Sắp xếp và thu dọn được gọn gàng nơi làm việc;
- Đảm bảo các tài liệu và thiết bị được sẵn sàng cho ca sau bắt đầu công việc;
- Cập nhật được sổ bàn giao rõ ràng, chính xác;
- Đảm bảo được các trang thiết bị đã được đóng tắt, an toàn theo qui định.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Cẩn thận, phối hợp nhịp nhàng với đồng nghiệp trong quá trình bàn giao công việc.

(5) Chuẩn bị và trình bày báo cáo

Yêu cầu kiến thức:

- Liệt kê được các loại báo cáo khác nhau được sử dụng trong doanh nghiệp và mục đích của từng loại báo cáo;
- Mô tả được cách định dạng báo cáo và các tài liệu khác sử dụng trong doanh nghiệp;
- Mô tả được các quy tắc an ninh và bảo mật liên quan đến các báo cáo và tài liệu nội bộ;
- Giải thích được cách thức đảm bảo các báo cáo và tài liệu được rõ ràng và dễ đọc;
- Mô tả được các cách vẽ sơ đồ, bảng biểu và đồ họa để báo cáo dễ đọc và dễ hiểu;
- Giải thích được các bước cần làm để chuẩn bị và trình bày thuyết trình.

Yêu cầu kỹ năng

- Xây dựng được các báo cáo chi tiết theo yêu cầu;

- Xử lý được dữ liệu để đưa vào báo cáo.

- Trình bày được báo cáo rõ ràng, dễ hiểu và đầy đủ.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

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

(6) Áp dụng nguyên tắc văn phòng xanh

Yêu cầu kiến thức:

- Liệt kê và giải thích được mục đích của việc áp dụng các nguyên tắc văn phòng xanh;

- Giải thích được mục đích của tiết kiệm điện, nước và giảm thiểu/phân loại rác thải ở phạm vi đơn vị;

- Mô tả được các phương hướng và biện pháp tiết kiệm điện, nước và giảm thiểu/phân loại rác thải ở phạm vi đơn vị;

Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện được việc tiết kiệm năng lượng, tiết kiệm nước một cách hiệu quả;

- Thực hiện được việc giảm thiểu, phân loại rác thải;

- Áp dụng được các nguyên tắc văn phòng xanh trong việc mua sắm trang thiết bị.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Thực hiện nghiêm túc và đầy đủ các nguyên tắc văn phòng xanh;

(7) Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp

Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được các bước lập kế hoạch và tổ chức cuộc họp;

- Giải thích được tầm quan trọng của việc đề ra mục đích và các mục tiêu của cuộc họp và cách thức thực hiện;

- Giải thích được mục đích của việc thông báo với người tham dự về vai trò mà họ cần thực hiện trong cuộc họp, những chuẩn bị cần thiết;

- Giải thích cách điều hành cuộc họp để đảm bảo đáp ứng được những mục tiêu cụ thể ngay từ đầu mỗi phần của cuộc họp;

- Liệt kê được cách khuyến khích tất cả các thành viên tham gia đóng góp ý kiến trong cuộc họp;

- Giải thích được cách không khuyến khích những bình luận vô ích và lạc đề cũng như giải thích cách lôi cuốn sự tập trung trở lại vào mục tiêu của cuộc họp;

- Xác định được các cách tóm tắt các vấn đề đã thảo luận vào thời điểm thích hợp và phân công công việc cho các thành viên khi kết thúc mỗi nội dung trong chương trình và cách thức thực hiện việc đó;

- Giải thích được cách đánh giá mức độ đạt được mục đích và các mục tiêu đề ra của cuộc họp và cách tiến hành các cuộc họp khác một cách hiệu quả hơn.

Yêu cầu kỹ năng:

- Lập được kế hoạch và chuẩn bị các công việc cho cuộc họp;

- Tiến hành được cuộc họp và triển khai được các công việc sau cuộc họp;

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Cẩn thận, chu đáo khi chuẩn bị cuộc họp;

- Nghiêm túc trong tổ chức và quản lý cuộc họp;

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

Yêu cầu kiến thức:

- Giải thích được tầm quan trọng của sức khỏe và an toàn ở nơi làm việc;

- Chỉ rõ được nghĩa vụ và trách nhiệm cá nhân dưới góc độ pháp luật về sức khỏe và an toàn

- Giải thích được cách cập nhật các quy định và văn bản pháp lý liên quan tới sức khỏe và an toàn

- Liệt kê được cách thức phổ biến văn bản, chính sách về sức khỏe và an toàn tới người lao động trong phạm vi trách nhiệm của doanh nghiệp;

- Liệt kê được cách thức và thời điểm cần hỏi ý kiến những người có liên quan về các vấn đề sức khỏe và an toàn lao động tại nơi làm việc;

- Mô tả được các loại nguy cơ và rủi ro có thể nảy sinh đối với sức khỏe và an toàn;

- Mổ tả được cách thức thiết lập các hệ thống theo dõi, đánh giá và báo cáo về thực hiện sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm được giao;

- Xác định được đúng các loại nguồn lực cần có để giải quyết các vấn đề về sức khỏe và an toàn.

Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện được đúng các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp;

- Áp dụng được đúng quy trình xử lý các vấn đề có liên quan đến sức khỏe, an toàn của cá nhân, doanh nghiệp và khách hàng.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tuân thủ nghiêm túc các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp tại nơi làm việc.

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

Yêu cầu kiến thức:

- Giải thích được mục đích của việc lưu trữ và khôi phục thông tin được yêu cầu;
- Liệt kê được các hệ thống thông tin khác nhau và tính năng của chúng;
- Mô tả được yêu cầu bảo mật và an ninh thông tin của doanh nghiệp;
- Liệt kê được các phương pháp lưu trữ và khôi phục thông tin.
- Mô tả được quy trình phải tuân theo khi tiếp cận hệ thống thông tin;

Yêu cầu kỹ năng:

- Xử lý được thông tin theo yêu cầu;
- Khôi phục được thông tin;
- Duy trì được hệ thống ghi chép và lưu trữ sẵn có.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

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

c) Các năng lực chuyên môn

(1) Nghiên cứu thị trường

Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được đặc điểm thị trường và các phương pháp nghiên cứu thị trường;
- Trình bày được quy trình lập kế hoạch và nghiên cứu thị trường;
- Xác định được phương pháp và tiêu chí thiết kế bảng khảo sát ý kiến khách hàng;
- Trình bày được các phương pháp tiếp cận khách hàng;
- Trình bày được các tiêu chí phân đoạn thị trường;
- Trình bày được cách thức viết báo cáo và trình bày báo cáo nghiên cứu và phân đoạn thị trường.

Yêu cầu kỹ năng:

- Lập được kế hoạch nghiên cứu thị trường;

- Thiết kế được phiếu khảo sát nghiên cứu thị trường;

- Thu thập, phân tích được thông tin sơ cấp và thứ cấp trong nghiên cứu thị trường.

- Giao tiếp được lịch sử, hiệu quả với khách hàng.

- Sử dụng được thành thạo máy vi tính và các phần mềm ứng dụng để lập báo cáo kết quả nghiên cứu thị trường.

- Trình bày được báo cáo kết quả nghiên cứu thị trường.

- Làm việc được với nhóm hiệu quả.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Chính xác, cẩn thận khi nghiên cứu thị trường;

- Khách quan khi phân đoạn thị trường;

- Năng động, linh hoạt trong công việc.

(2) Xây dựng kế hoạch kinh doanh

Yêu cầu kiến thức:

- Xác định được các căn cứ để đặt mục tiêu kinh doanh;

- Trình bày được quy trình lập kế hoạch kinh doanh;

- Trình bày được đặc điểm sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành của doanh nghiệp;

- Xác định được các đặc điểm của thị trường khách hàng mục tiêu;

- Giải thích được các xu thế phát triển sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành trong tương lai gần.

Yêu cầu kỹ năng:

- Phân tích, đánh giá được nhu cầu của thị trường khách hàng mục tiêu;

- Dự báo được các xu thế phát triển sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành trong tương lai gần.

- Xây dựng được kế hoạch kinh doanh;

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Nghiêm túc, cẩn thận, trách nhiệm khi xây dựng kế hoạch kinh doanh.

(3) Xây dựng chính sách bán

Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được đặc điểm của sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành mà doanh nghiệp cho xây dựng chính sách bán;

- Xác định được thị trường khách hàng mục tiêu;

- Xác định đúng chính sách bán của các nhà cung cấp dịch vụ và cơ chế áp dụng các mức giá của các nhà cung cấp dịch vụ của dịch vụ du lịch và lữ hành;

- Trình bày được nguyên tắc, phương thức thanh toán;

- Liệt kê được các loại kênh phân phối;

- Xác định được chính sách bán đối với các sản phẩm cùng loại của các doanh nghiệp khác trên địa bàn;

- Mô tả được rõ cơ cấu giá thành, giá bán, hoa hồng và lợi nhuận doanh nghiệp của dịch vụ du lịch và lữ hành.

Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện được việc tính giá thành, giá bán, hoa hồng của dịch vụ du lịch và lữ hành đảm bảo lợi nhuận doanh nghiệp;

- Thương thuyết, đàm phán được hiệu quả với các nhà cung cấp dịch vụ và đối tác.

- So sánh, đánh giá được chính sách bán đối với các sản phẩm cùng loại của các doanh nghiệp khác trên địa bàn;

- Xây dựng được chính sách bán rõ ràng, công bằng, đúng pháp luật.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tỉ mỉ, khách quan, tôn trọng quyền lợi của các bên có liên quan.

(4) Thiết lập kênh phân phối sản phẩm.

Yêu cầu kiến thức:

- Liệt kê và trình bày được đặc điểm của các loại kênh phân phối;

- Trình bày được đặc điểm sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành của doanh nghiệp;

- Mô tả được quy trình và cách thức tổ chức triển khai của 3 kênh phân phối (trực tiếp, gián tiếp và hỗn hợp);

- Mô tả được rõ nội dung điều khoản cơ bản trong hợp đồng bán sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành của doanh nghiệp với các kênh phân phối.

Yêu cầu kỹ năng:

- Giao tiếp, đàm phán được hiệu quả với các kênh phân phối;

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

- Điều hành, giám sát được hoạt động của các kênh phân phối.

- Cung cấp được thông tin về sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành của doanh nghiệp.

- Soạn thảo được hợp đồng bán sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành của doanh nghiệp với các kênh phân phối theo đúng quy định của pháp luật.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Khách quan, thận trọng thiết lập các kênh phân phối.

(5) Tổ chức các hoạt động bán hàng.

Yêu cầu kiến thức:

- Nắm vững được các điều khoản về bán hàng theo quy định của pháp luật;

- Trình bày được quy trình bán hàng tại chỗ, bán qua kênh phân phối, bán qua các phần mềm trực tuyến, bán qua điện thoại.

- Trình bày được đặc điểm sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành của doanh nghiệp.

- Xác định được thói quen, tâm lý khách hàng mục tiêu.

- Trình bày được chính sách bán sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành của doanh nghiệp.

- Trình được các phương thức thanh toán.

- Mô tả được cách sử dụng các phần mềm bán hàng trực tuyến.

- Mô tả được rõ nội dung điều khoản cơ bản trong hợp đồng bán sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành.

Yêu cầu kỹ năng:

- Soạn thảo được hợp đồng bán sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành theo quy định của pháp luật;

- Giao tiếp, thuyết trình, đàm phán được hiệu quả đồng nghiệp, đối tác và khách hàng;

- Sử dụng được thành thạo máy tính và các phần mềm bán hàng trực tuyến;

- Bán hàng độc lập hoặc bán hàng theo nhóm hiệu quả;

- Quản lý, điều hành được hoạt động bán hàng;

- Xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình tổ chức các hoạt động bán hàng;

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Thái độ làm việc chuyên nghiệp, trách nhiệm, trung thực, nhiệt tình, thân thiện với khách hàng;

(6) Đánh giá hiệu quả kinh doanh

Yêu cầu kiến thức:

- Xác định được mục tiêu kinh doanh của doanh nghiệp;

- Xác định được các phương pháp thống kê và xử lý các số liệu có liên quan đến kết quả kinh doanh;

- Xác định được nội dung cơ bản của bản báo cáo hiệu quả kinh doanh;

- Giải thích được các phương pháp trình bày bản báo cáo hiệu quả kinh doanh;

Yêu cầu kỹ năng:

- Thu thập và xử lý được các số liệu hoạt động kinh doanh du lịch;

- Phân tích, đánh giá được kết quả kinh doanh du lịch;

- Sử dụng được máy tính và các phần mềm thống kê hỗ trợ để soạn thảo bản báo cáo hiệu quả kinh doanh;

- Trình bày được kết quả kinh doanh của từng cá nhân, nhóm và của bộ phận;

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Thận trọng, tỉ mỉ, khách quan khi báo cáo hiệu quả kinh doanh.

(7) Xây dựng quy trình chăm sóc khách hàng

Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được đặc điểm tâm lý khách hàng nói chung và các đối tượng khách hàng của doanh nghiệp nói riêng;

- Trình bày được đặc điểm sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành của doanh nghiệp;

- Xác định được các chính sách ưu đãi của doanh nghiệp dành cho các đối tượng khách hàng khác nhau;

Yêu cầu kỹ năng:

- Phân tích được đặc điểm tâm lý khách hàng mục tiêu;

- Sử dụng được thành thạo máy tính để soạn thảo văn bản về quy trình chăm sóc khách hàng;

- Sơ đồ hóa được quy trình chăm sóc khách hàng rõ ràng, dễ hiểu;

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Cẩn thận, thỉ mỉ, trách nhiệm xây dựng quy trình chăm sóc khách hàng.

(8) Thiết lập, duy trì và bảo mật hồ sơ khách hàng

Yêu cầu kiến thức:

- Xác định được các loại giấy tờ trong hồ sơ khách hàng;

- Trình bày được quy trình thiết lập và duy trì hồ sơ khách hàng theo quy định của doanh nghiệp;

- Trình bày được những thông tin cơ bản của khách hàng: thông tin về nhu cầu, sở thích, mong muốn của khách hàng.

- Trình bày được những quy định của doanh nghiệp về chính sách lưu trữ thông tin của khách hàng

- Mô tả được chính sách bảo mật thông tin khách hàng của doanh nghiệp và pháp luật;

- Trình bày được cách lưu trữ thông tin khách hàng của doanh nghiệp;

- Mô tả được cách sử dụng các hệ thống lưu trữ và bảo mật thông tin khách hàng.

Yêu cầu kỹ năng:

- Thu thập và sắp xếp được thông tin trong hồ sơ khách hàng theo quy định của doanh nghiệp

- Quản lý được hồ sơ khách hàng đầy đủ, rõ ràng, cập nhật và bảo mật;

- Sử dụng được thành thạo phần mềm lưu trữ thông tin khách hàng của doanh nghiệp.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Cẩn thận, tỉ mỉ, trách nhiệm trong việc đảm bảo an toàn lưu trữ thông tin khách hàng.

(9) Cung cấp thông tin cho khách hàng

Yêu cầu kiến thức:

- Xác định được các loại thông tin cơ bản của khách hàng thường yêu cầu;

- Xác định được các bộ phận lưu trữ thông tin của doanh nghiệp;

- Liệt kê và trình bày được đặc điểm các loại sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành của doanh nghiệp;

- Trình bày được quy trình cung cấp thông tin cho khách hàng của doanh nghiệp;

- Liệt kê được các phương thức sử dụng các phần mềm hỗ trợ để khai thác thông tin của doanh nghiệp;

- Xác địch được các loại thông tin được phép cung cấp và không được phép cung cấp cho khách hàng theo quy định của doanh nghiệp và theo pháp luật.

Yêu cầu kỹ năng:

- Giao tiếp được hiệu quả với khách bằng ngôn ngữ nói, viết và ngôn ngữ cơ thể;

- Giao tiếp được hiệu quả với khách hàng qua điện thoại;

- Sử dụng được thành thạo máy tính và các phần mềm hỗ trợ để khai thác thông tin;

- Cung cấp được thông tin cho khách hàng rõ ràng, chính xác, nhanh chóng, theo đúng quy trình của doanh nghiệp.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tôn trọng, thân thiện với khách hàng,

(10) Khảo sát ý kiến của khách hàng

Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được quy trình thiết kế phiếu khảo sát;

- Mô tả được các bước thực hiện cuộc khảo sát;

- Trình bày được đặc điểm sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành của doanh nghiệp;

- Xác định được các đặc điểm tâm lý khách hàng mục tiêu;

- Trình bày được các nguyên tắc thống kê, phân tích dữ liệu khảo sát;

- Trình bày được các phương pháp tiếp cận khách hàng.

- Liệt kê và mô tả được cách thức sử dụng các phần mềm hỗ trợ khảo sát và thống kê.

Yêu cầu kỹ năng:

- Thiết kế được phiếu khảo sát;

- Giao tiếp được hiệu quả với khách hàng;

- Thuyết phục được khách hàng tham gia khảo sát.

- Sử dụng được các phần mềm hỗ trợ việc khảo sát ý kiến khách hàng và phần mềm phân tích kết quả khảo sát.

- Tổng hợp, xử lý và phân tích được thông tin và ý kiến phản hồi của khách hàng;

- Truyền đạt được kết quả ý kiến phản hồi của khách hàng một cách rõ ràng, chính xác.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Hòa nhã, thân thiện, tôn trọng khách hàng;

- Chuyên nghiệp, nhanh nhẹn, linh hoạt, khách quan khi phân tích ý kiến khảo sát.

- Nghiêm túc, minh bạch, khách quan đối với các thông tin thu thập từ khách hàng;

- Thận trọng và chi tiết khi phân tích ý kiến khách hàng.

(11) Duy trì mối quan hệ với khách hàng

Yêu cầu kiến thức:

- Xác định được danh sách khách hàng đã từng sử dụng dịch vụ du lịch và lữ hành của doanh nghiệp;

- Trình bày được những đặc điểm tâm lý cơ bản của khách hàng;

- Mô tả được những ưu đãi cụ thể của doanh nghiệp đối với từng đối tượng khách hàng;

- Mô tả được các cách thức duy trì mối quan hệ với khách hàng.

Yêu cầu kỹ năng:

- Giao tiếp được hiệu quả với khách hàng

- Giải quyết được những thắc mắc của khách hàng

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Thân thiện, nhiệt tình, chu đáo với khách hàng

4. Tên vị trí việc làm: Tổ chức sự kiện

4.1. Mô tả vị trí việc làm

Tổ chức sự kiện là công việc được thực hiện nhằm cung cấp bổ sung các sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành theo nhu cầu của khách hàng.

Tổ chức sự kiện trong hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành bao gồm các công việc: Tiếp nhận thông tin yêu cầu và mục đích tổ chức sự kiện của khách hàng; Xác định đối tượng khách và lên ý tưởng cho sự kiện; Xác định các hạng mục nhân sự, thiết bị, dịch vụ sử dụng trong tổ chức sự kiện; Dự trù chi phí tổ chức sự kiện; Xây dựng kế hoạch, chương trình và kịch bản tổ chức sự kiện; Thực hiện công tác chuẩn bị tổ chức sự kiện; Triển khai kế hoạch tổ chức sự kiện cho các đơn vị và cá nhân liên quan; Tổ chức các dịch vụ bổ trợ cho sự kiện; Tổ chức quản lý và điều hành nội dung, diễn biến các hoạt động của sự kiện; Xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình tổ chức sự kiện và Tổng kết đánh giá tổ chức sự kiện. Người làm ở vị trí này cần thực hiện các quy định về an ninh, an toàn nơi làm việc và nơi diễn ra các sự kiện, phối hợp xử lý các tình huống liên quan đến an ninh, an toàn và tích cực học tập rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp.

Phạm vi công việc: làm nhân viên tổ chức sự kiện trong doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành hoặc các nhà hàng, khách sạn tiêu chuẩn.

4.1.1. Kiến thức

- Liệt kê được quy trình tiếp nhận, bàn giao và cách thức nghiên cứu hồ sơ khách hàng;

- Trình bày được các đặc điểm về nhu cầu, động cơ, sở thích và mục đích tổ chức các sự kiện của khách hàng.

- Trình bày được đặc điểm khách du lịch theo lứa tuổi, nghề nghiệp, giới tính, quốc tịch;

- Mô tả được quy trình đặt dịch vụ của các nhà cung cấp dịch vụ quảng cáo và tổ chức sự kiện, vận chuyển, lưu trú, ăn uống, tham quan, vui chơi giải trí.

- Trình bày được nội dung các điều khoản hợp đồng cung cấp dịch vụ, hợp đồng kinh tế và các quy định của pháp luật liên quan đến thực hiện hợp đồng kinh tế;

- Mô tả được quy trình tổ chức sự kiện.

- Trình bày được các quy định khi tiến hành tổ chức sự kiện.

- Xác định được các quy định liên quan đến vấn đề an ninh, an toàn trong tổ chức sự kiện.

4.1.2. Kỹ năng

- Tiếp nhận và xử lý được các thông tin trong hồ sơ khách hàng;

- Xây dựng được kế hoạch, chương trình và kịch bản tổ chức sự kiện;

- Lựa chọn, đặt và xác nhận được các dịch vụ phù hợp với từng yêu cầu của khách hàng và loại hình sự kiện;

- Giao tiếp, thương thuyết và đàm phán được với khách hàng, với các nhà cung cấp dịch vụ trong xác nhận và đặt dịch vụ;

- Hoàn thiện được các hợp đồng kinh tế, hợp đồng cung cấp dịch vụ;

- Quản lý, điều hành được nội dung, diễn biến các hoạt động của sự kiện;

- Xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình tổ chức sự kiện

- Thực hiện được các quy định đề an ninh, an toàn cho bản thân, khách hàng và đồng nghiệp trong tổ chức sự kiện.

- Tổng kết đánh giá được quá trình tổ chức sự kiện.

4.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chủ động, lịch thiệp khi giao dịch với khách hàng;

- Sáng tạo và nhiệt tình trong làm việc nhóm;

- Linh hoạt, chủ động, có trách nhiệm trong công việc; có tinh thần hợp tác và cầu thị.

- Tôn trọng đồng nghiệp, khách hàng và các đối tác;

- Phối hợp trong công việc đảm bảo an ninh, an toàn tại nơi làm việc;

- Tích cực, chủ động trong học tập nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ và ngoại ngữ.

4.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 192 giờ (tương đương 8 tín chỉ)

4.3. Các năng lực của vị trí việc làm

STT	TÊN ĐƠN VỊ 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	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc	x				
1.2	Làm việc hiệu quả trong nhóm		x			
1.3	Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày	x				
1.4	Sử dụng tiếng anh giao tiếp thành thạo			x		
1.5	Duy trì kiến thức ngành nghề		x			
1.6	Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh		x			
1.7	Áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông		x			
1.8	Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến			x		

STT	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	Chuẩn bị làm việc		x			
2.2	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn		x			
2.3	Xử lý các giao dịch tài chính		x			
2.4	Duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin		x			
2.5	Phát triển mối quan hệ khách hàng		x			
2.6	Chuẩn bị và trình bày báo cáo		x			
2.7	Áp dụng các nguyên tắc văn phòng xanh		x			
2.8	Thực hiện các qui định về an toàn, an ninh	x				
2.9	Phối hợp xử lý tình huống có liên quan đến an ninh, an toàn			x		
2.10	Học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp	x				
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Tiếp nhận và nghiên cứu hồ sơ khách hàng		x			
3.2	Xây dựng kế hoạch tổ chức sự kiện			x		
3.3	Chuẩn bị các dịch vụ và điều kiện tổ chức sự kiện		x			
3.4	Kiểm tra các công việc trước khi tổ chức sự kiện			x		
3.5	Tổ chức đón tiếp khách tham gia sự kiện		x			

STT	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
3.6	Tổ chức vận chuyển, ăn uống, lưu trú cho khách tham gia sự kiện		x			
3.7	Tổ chức tham quan và các hoạt động vui chơi giải trí khác		x			
3.8	Điều hành, giám sát quá trình thực hiện			x		
3.9	Xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện			x		
3.10	Tổng kết, đánh giá, rút kinh nghiệm			x		

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

a) Các năng lực cơ bản

(1). Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc

Yêu cầu kiến thức:

- Liệt kê được những nguyên tắc để giao tiếp hiệu quả qua điện thoại;
- Nêu rõ được câu chào mở đầu theo tiêu chuẩn của đơn vị;
- Giải thích được tầm quan trọng của việc nói chậm và rõ ràng;
- Xác định được thông tin cần thiết để chuẩn bị cho cuộc gọi;
- Mô tả được cách kết thúc cuộc gọi một cách lịch sự;
- Giải thích được cách chuyển cuộc gọi;
- Giải thích được cách đặt cuộc gọi ở chế độ chờ;
- Xác định được thông tin cần thiết để điền vào mẫu tin nhắn.

Yêu cầu kỹ năng:

- Giao tiếp được hiệu quả qua điện thoại với khách hàng, đối tác và đồng nghiệp;
- Thực hiện được mở đầu cuộc gọi, kết thúc cuộc gọi theo tiêu chuẩn của đơn vị;

- Thực hiện được chuyển cuộc gọi, đặt cuộc gọi ở chế độ chờ đảm bảo tiêu chuẩn của đơn vị;

- Tiếp nhận được lời nhắn và điền đầy đủ thông tin theo mẫu.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Trách nhiệm giao tiếp qua điện thoại hiệu quả, tạo dựng hình ảnh và giữ uy tín cho doanh nghiệp;

- Có ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao năng lực giao tiếp qua điện thoại.

(2). Làm việc hiệu quả trong nhóm

Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được tầm quan trọng và nguyên tắc làm việc nhóm.

- Xác định được đúng nhiệm vụ của bản thân trong mối quan hệ với các thành viên trong nhóm/bộ phận;

- Giải thích được cách thực hiện công việc theo hướng thúc đẩy mối quan hệ hợp tác trong nhóm.

- Trình bày được phương án hành động dựa trên thông tin phản hồi của các thành viên khác trong nhóm/bộ phận;

- Liệt kê được cách thức đóng góp cho công việc của nhóm hay bộ phận;

- Mô tả được cách hỗ trợ các thành viên trong nhóm hay bộ phận đạt được mục tiêu đã đề ra;

- Chỉ ra được cách thức chia sẻ thông tin liên quan tới công việc với thành viên trong nhóm/bộ phận nhằm đạt mục tiêu đã đề ra;

- Giải thích được phương án xử lý hiệu quả các vấn đề và mâu thuẫn;

- Giải thích được cách tôn trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin cá nhân;

- Giải thích được cách xử lý những khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp;

- Liệt kê được những vấn đề và mâu thuẫn thường nảy sinh tại nơi làm việc;

- Giải thích được cách tiếp nhận sự trợ giúp của các thành viên trong nhóm/bộ phận khi nảy sinh vấn đề hay mâu thuẫn.

Yêu cầu kỹ năng:

- Xây dựng được mối quan hệ hiệu quả tại nơi làm việc;

- Đóng góp được vào hoạt động của nhóm hay bộ phận.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tích cực, trách nhiệm trong làm việc nhóm.
- Chủ động chia sẻ, hòa đồng trong nhóm;
- Có ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn.

(3) Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày

Yêu cầu kiến thức:

- Giải thích được cách chuẩn bị và xử lý các loại tài liệu khác nhau bằng cách sử dụng các thiết bị khác nhau;
- Mô tả được những phương pháp giao tiếp được sử dụng tại nơi làm việc;
- Nêu được quy trình xử lý các loại tài liệu khác nhau trong đơn vị;
- Mô tả được các loại tài liệu hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ được sử dụng tại nơi làm việc;
- Liệt kê được hệ thống thông tin và lưu trữ được sử dụng tại đơn vị;
- Liệt kê được hệ thống tham khảo và tra cứu tài liệu được sử dụng tại đơn vị;
- Mô tả được hệ thống khôi phục các tập tin được sử dụng tại đơn vị;
- Mô tả được quy trình an ninh và bảo mật của đơn vị.

Yêu cầu kỹ năng:

- Chuẩn bị được tài liệu kinh doanh;
- Đọc và trả lời được các tài liệu kinh doanh khác nhau;
- Xử lý được các loại tài liệu khác nhau trong đơn vị đảm bảo đúng quy trình.
- Sử dụng được hệ thống thông tin của đơn vị để tra cứu, tham khảo, lưu trữ tài liệu.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Chủ động, trách nhiệm trong thực hiện các công việc hành chính thường ngày;
- Tích cực tìm những phương pháp hoàn thành các công việc hành chính hàng ngày một cách khoa học.

(4). Sử dụng tiếng Anh giao tiếp thành thạo

Yêu cầu kiến thức:

- Liệt kê được từ vựng chủ yếu trong lĩnh vực giao tiếp du lịch.
- Trình bày được những cấu trúc ngữ pháp cơ bản về tiếng Anh;

- Xác định được các chủ đề phổ biến trong giao tiếp tiếng Anh ngành dịch vụ du lịch và lữ hành;

- Xác định được các yêu cầu, nguyên tắc trong giao tiếp với khách hàng, đối tác và đồng nghiệp bằng tiếng Anh thông dụng;

- Mô tả các quy trình làm việc hàng ngày và giải thích trình tự các công việc hàng ngày bằng tiếng Anh;

- Xác định quy trình làm việc hàng ngày và phương án cải thiện việc giao tiếp với khách hàng, đối tác và đồng nghiệp bằng tiếng Anh;

Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện hội thoại ở cấp độ từ đơn giản đến trung bình;

- Đáp lại những yêu cầu hội thoại ở cấp độ từ đơn giản đến trung bình;

- Thực hiện giao tiếp với khách hàng, đối tác bằng tiếng Anh theo các tình huống cụ thể trong lĩnh vực dịch vụ du lịch và lữ hành;

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tích cực chủ động giao tiếp tiếng anh;

- Có ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ, năng lực sử dụng tiếng anh.

(5). Duy trì kiến thức ngành nghề

Yêu cầu về kiến thức:

- Xác định được nguồn thông tin đáng tin cậy trên mạng thông tin toàn cầu (internet) và bất kỳ nguồn nào khác để cập nhật kiến thức ngành nghề;

- Mô tả được các phân ngành khác nhau trong ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch cũng như mối quan hệ giữa các phân ngành;

- Giải thích được vai trò và chức năng của hai trong số các phân ngành sau: phục vụ nhà hàng, lễ tân, chế biến món ăn/vận hành bếp, phục vụ buồng, đại lý du lịch, điều hành/hướng dẫn du lịch;

- Giải thích được ý nghĩa của chất lượng và việc thường xuyên nâng cao chất lượng trong ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch cũng như vai trò của từng nhân viên trong việc duy trì chất lượng dịch vụ;

- Cung cấp được các ví dụ về du lịch có trách nhiệm, bao gồm việc tiết kiệm năng lượng, giảm thiểu rác thải và tái chế;

- Mô tả được hai bộ luật cơ bản, các quy định hay hướng dẫn áp dụng cho ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch cũng như tác động của chúng đối với cách thực hiện công việc của nhân viên.

Yêu cầu kỹ năng:

- Tìm kiếm được nguồn thông tin hiện tại về ngành Du lịch và Lữ hành;

- Sử dụng được thông tin về ngành để thực hiện tốt nhất công việc.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

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

(6). Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh

Yêu cầu kiến thức

- Giải thích được lý do phải đánh giá và báo cáo các rủi ro;

- Mô tả hành động cần làm đối với các loại rủi ro khác nhau;

- Nêu rõ được trách nhiệm cá nhân của bạn trong việc duy trì an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác tại nơi làm việc;

- Trình bày được trách nhiệm pháp lý của người lao động và người sử dụng lao động trong việc bảo đảm sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc;

- Trình bày được vai trò của bạn trong việc duy trì sức khỏe, an toàn và an ninh tại nơi làm việc;

- Liệt kê được các quy trình phải tuân theo trong các trường hợp khẩn cấp khác nhau;

- Nêu rõ được những cách xác định biểu hiện hung hăng và hành động cần làm để đảm bảo sự an toàn của bản thân;

- Giải thích được cách xác định và thông báo mối nguy hiểm;

- Liệt kê được một số cách giảm thiểu rủi ro tại nơi làm việc;

- Giải thích được cách vận hành các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc các nơi khác;

- Mô tả được quá trình hộ tống, dịch chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị;

- Liệt kê được các phương thức báo cáo theo quy định trong trường hợp tai nạn hay gặp sự cố.

Yêu cầu kỹ năng

- Giảm thiểu được rủi ro cho người và tài sản tại nơi làm việc;

- Hành động được để xử lý rủi ro về an ninh và an toàn;

- Cung cấp được dịch vụ an ninh cơ bản;

- Ghi chép và báo cáo được các mối nguy hiểm và sự cố.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Trách nhiệm, tận tâm và chủ động cung cấp dịch vụ cho khách đảm bảo an toàn, an ninh;

- Chủ động học tập, cập nhật các kiến thức và công nghệ mới về đảm bảo an toàn, an ninh trong hoạt động kinh doanh lữ hành.

(7). Áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông

Yêu cầu kiến thức:

- Liệt kê và giải thích hình thái hiệu quả cơ bản khi sử dụng bàn phím và máy tính;

- Mô tả các loại hình chính của công nghệ thông tin và truyền thông, những chức năng cơ bản của các hệ điều hành khác nhau;

- Liệt kê và mô tả các phần chính của máy tính;

- Xác định các thiết bị lưu trữ và các loại bộ nhớ cơ bản;

- Liệt kê và giải thích các loại phần mềm, chương trình diệt vi rút và an ninh hệ thống;

- Giải thích cách tính toán công suất của máy tính;

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

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

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

Yêu cầu kỹ năng:

- Nhập dữ liệu vào hệ thống thông tin và truyền thông;

- Xử lý/tạo dữ liệu bằng công nghệ máy tính;

- Duy trì các thiết bị và hệ thống máy tính.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tích cực, chủ động và trách nhiệm trong áp dụng công nghệ thông tin, truyền thông trong công việc;

- Cẩn thận và tuân thủ đúng quy trình khi áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông trong công việc.

(8). Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến

Yêu cầu kiến thức:

- Liệt kê và giải thích được các nguồn thông tin và tư vấn về các công cụ và công nghệ kinh doanh phổ biến liên quan tới ngành;

- Liệt kê và mô tả được các lựa chọn công nghệ hiện có phù hợp với ngành, bao gồm cả phần cứng và phần mềm cũng như các đặc tính chung và khả năng của chúng;

- Giải thích được quy trình thông thường trong bảo trì, bảo dưỡng thiết bị do nhân viên thực hiện, đối chiếu với quy trình do chuyên viên bảo trì thực hiện;

- Liệt kê và mô tả được các yếu tố quan trọng để đạt được năng suất và hiệu suất cao từ các công cụ và công nghệ kinh doanh phổ biến, bao gồm cả việc theo dõi hiệu quả, báo cáo hỏng hóc và bảo dưỡng thường xuyên.

Yêu cầu kỹ năng

- Tiếp cận và sử dụng được các công cụ kinh doanh phổ biến;

- Lựa chọn và sử dụng được các công nghệ kinh doanh phổ biến;

- Duy trì được công nghệ.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tích cực, chủ động trong việc sử dụng công nghệ để nâng cao hiệu quả kinh doanh;

- Thận trọng và nghiêm túc tuân thủ quy định trong sử dụng công nghệ trong kinh doanh.

b) Các năng lực chung

(1). Chuẩn bị làm việc

Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả được các bước của quy trình báo cáo có mặt tại nơi làm việc;

- Mô tả được quy trình chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân;

- Mô tả được mức độ khách mong đợi sự nhã nhặn cần thiết của nhân viên;

- Liệt kê được các thói quen cá nhân có thể ảnh hưởng xấu đến danh tiếng và làm khách khó chịu;

- Mô tả được các bước cần thực hiện trước khi bắt đầu ca trực và các hành động cần thiết.

Yêu cầu kỹ năng:

- Thông báo được bắt đầu làm việc;
- Chuẩn bị được diện mạo và vệ sinh cá nhân theo quy định của đơn vị;
- Đảm bảo được diện mạo và vệ sinh cá nhân;
- Áp dụng được các hành vi làm việc chuyên nghiệp;
- Chuẩn bị được khu vực làm việc cho ca trực.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tích cực, chủ động trong việc thực hiện các quy định về báo cáo có mặt tại nơi làm việc, quy định về vệ sinh cũng như khắc phục các thói quen cá nhân không có lợi cho đơn vị;
- Thận trọng và nghiêm túc tuân thủ quy định chuẩn bị làm việc.

(2). Tiếp nhận và xử lý phàn nàn

Yêu cầu kiến thức

- Liệt kê được các kiểu phàn nàn thông thường;
- Mô tả được quá trình xử lý một phàn nàn đơn giản;
- Mô tả được các yếu tố cần xem xét khi xử lý phàn nàn của khách hàng đến từ các nền văn hóa khác nhau;
- Trình bày được cách ghi lại lời phàn nàn bằng kỹ năng lắng nghe chủ động và thông cảm với khách;
- Trình bày được cách ghi sổ hay cách lưu lời phàn nàn theo đúng quy trình;
- Mô tả được quá trình giải quyết vấn đề cho khách và thông báo với khách về kết quả điều tra phàn nàn;
- Mô tả được quy trình chuyển tiếp để giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng.

Yêu cầu kỹ năng:

- Tiếp nhận và phân tích được phàn nàn;
- Đưa ra được các phương án xử lý phàn nàn;
- Xử lý được phàn nàn;
- Phối hợp được để giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Cầu thị, lắng nghe trong tiếp nhận phàn nàn;
- Chủ động, trách nhiệm trong xử lý phàn nàn.

(3). Xử lý các giao dịch tài chính

Yêu cầu kiến thức:

- Liệt kê và mô tả được quy trình xử lý các loại giao dịch khác nhau trong bối cảnh của các ngành nghề liên quan;
- Giải thích được các nguyên tắc cơ bản của quy trình đối chiếu và cân đối;
- Xác định được các phần mềm liên quan, chẳng hạn như điểm bán hàng;
- Giải thích được vai trò và ý nghĩa của quy trình đối chiếu và cân đối theo nghĩa rộng của quản trị tài chính;
- Liệt kê và mô tả được quy trình an ninh đối với tiền mặt và các chứng từ tài chính khác;
- Giải thích được các khoản thuế (liên quan đến hàng hóa/dịch vụ và bán hàng) có ảnh hưởng như thế nào đến các giao dịch tài chính trong bối cảnh cụ thể của ngành;
- Giải thích được cách thức thực hiện đồng thời nhiều giao dịch khác nhau trong các tình huống và bối cảnh khác nhau.

Yêu cầu kỹ năng:

- Xử lý được hóa đơn và thanh toán;
- Đối chiếu được các khoản thu để đảm bảo thu đúng.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm;
- Cẩn trọng, trung thực trong xử lý các giao dịch tài chính.

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

Yêu cầu kiến thức:

- Giải thích được mục đích của lưu trữ và khôi phục thông tin được yêu cầu;
- Liệt kê được các hệ thống thông tin khác nhau và tính năng của chúng;
- Mô tả được yêu cầu bảo mật và an ninh thông tin của đơn vị;
- Liệt kê được các phương pháp được sử dụng để thu thập thông tin được yêu cầu;
- Mô tả được quy trình phải tuân theo khi tiếp cận hệ thống thông tin;
- Giải thích được vấn đề gặp phải với hệ thống thông tin và người cần được báo cáo.

Yêu cầu kỹ năng

- Lưu trữ và xử lý được thông tin;
- Khôi phục được thông tin;
- Duy trì được hệ thống ghi chép và lưu trữ sẵn có.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm;
- Cẩn thận trong việc thu thập và lưu trữ thông tin.

(5). Phát triển mối quan hệ khách hàng

Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả được cách thức xây dựng và phát triển mối quan hệ khách hàng;
- Liệt kê được các cách thức tiếp cận với khách;
- Giải thích được cách sử dụng các dạng câu hỏi mở và câu hỏi đóng, bao gồm cả việc sử dụng các trợ động từ, các câu hỏi để lôi cuốn khách vào câu chuyện;
- Mô tả được cách thức bàn luận nhiều chủ đề;
- Giải thích được cách nói chuyện về các sự kiện quá khứ, hiện tại và tương lai;
- Xác định được đúng các chủ đề cấm kỵ có khả năng xúc phạm khách;
- Giải thích được các phương pháp trả lời câu hỏi và yêu cầu của khách.

Yêu cầu kỹ năng:

- Tìm kiếm được thông tin, tiếp cận và xây dựng mối quan hệ với khách hàng.
- Gặp và chào khách được một cách lịch sự, chuyên nghiệp;
- Xử lý được các câu hỏi hoặc yêu cầu của khách hàng;
- Tham gia được cuộc nói chuyện ngắn và cởi mở với khách.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm;
- Tích cực, chủ động, nhiệt tình, thân thiện trong phát triển mối quan hệ với khách hàng.

(6) Chuẩn bị và trình bày báo cáo

Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả được các loại báo cáo khác nhau được sử dụng trong đơn vị và mục đích của từng loại báo cáo;

- Mô tả được cách định dạng báo cáo và các tài liệu khác sử dụng trong đơn vị;

- Mô tả được các quy tắc an ninh và bảo mật liên quan đến các báo cáo và tài liệu nội bộ;

- Giải thích được cách thức đảm bảo các báo cáo và tài liệu được rõ ràng và dễ đọc;

- Mô tả được các cách vẽ sơ đồ, bảng biểu và đồ họa để báo cáo dễ đọc và dễ hiểu;

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

Yêu cầu kỹ năng:

- Xử lý được dữ liệu để đưa vào báo cáo;

- Xây dựng được các báo cáo chi tiết theo yêu cầu;

- Viết được báo cáo rõ ràng, dễ hiểu.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm;

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

(7) Áp dụng nguyên tắc văn phòng xanh

Yêu cầu kiến thức

- Liệt kê và giải thích được tầm quan trọng của việc áp dụng nguyên tắc văn phòng xanh;

- Mô tả được quy trình giảm tiêu thụ năng lượng của đơn vị;

- Liệt kê và mô tả được các cách giảm thiểu việc sử dụng giấy và in ấn;

- Giải thích được ý nghĩa của việc tăng cường tái sử dụng;

- Liệt kê và mô tả được các nguồn thông tin du lịch có trách nhiệm.

Yêu cầu kỹ năng

- Tiết kiệm được nước và giảm thiểu rác thải ở cấp độ đơn vị;

- Áp dụng được các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm vào thực tiễn;

- Thực hiện được việc giảm tiêu thụ năng lượng, việc sử dụng giấy và in ấn, tăng cường tái sử dụng, rác thải, tiết kiệm nước.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chủ động, trách nhiệm áp dụng nguyên tắc văn phòng xanh trong quá trình thực hiện công việc.

(8) Thực hiện các qui định về an toàn, an ninh

Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được các quy định an toàn lao động của doanh nghiệp;

- Xác định được các đơn vị chức năng có liên quan đến xử lý an toàn lao động.

Yêu cầu kỹ năng:

- Sử dụng được các chuông báo an ninh khi văn phòng không có người trực;

- Lập được sổ đăng ký tên người giữ chìa khoá các cửa, các két sắt và tủ hồ sơ quan trọng;

- Lập được sổ đăng ký tên người giữ chìa khoá các cửa, các két sắt và tủ hồ sơ quan trọng;

- Tìm và tra cứu được các số điện thoại của giám đốc bộ phận, bộ phận an ninh, bảo vệ, cảnh sát, ngân hàng...

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tuân thủ đầy đủ các quy định về an toàn lao động của doanh nghiệp;

- Tham gia đầy đủ các khóa học tập huấn về chuyên môn khi có yêu cầu;

- Học tập đồng nghiệp và chủ động giúp đỡ đồng nghiệp khác về chuyên môn khi cần thiết.

(9) Phối hợp xử lý tình huống có liên quan đến an ninh, an toàn

Yêu cầu kiến thức:

- Xác định được rõ trách nhiệm và chức năng giải quyết của chính quyền và các bên có liên quan (công ty, y tế, công an, …);

- Xác định được quyền hạn, trách nhiệm của các bên liên quan.

Yêu cầu kỹ năng

- Xử lý được kịp thời những tình huống khẩn cấp theo qui trình, qui định của doanh nghiệp;

- Sử dụng được các trang thiết bị ý tế, bảo hộ;

- Giao tiếp, phối hợp được với các đơn vị có liên quan.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Bình tĩnh, trách nhiệm cao;

- Khéo léo linh hoạt trong xử lý.

(10) Học tập, rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp

Yêu cầu kiến thức:

- Giải thích được mục đích luôn học tập, rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn;

- Mô tả được các nội dung kiến thức, kỹ năng chuyên môn, ngoại ngữ cần phải được học tập, bổ sung;

- Giải thích được tại sao cần phải có đạo đức nghề nghiệp, đạo đức kinh doanh dịch vụ du lịch.

Yêu cầu kỹ năng:

- Lập được kế hoạch cho việc học tập, rèn luyện kỹ năng chuyên môn;

- Xác định được các nguồn thông tin đáng tin cậy cho việc học tập, rèn luyện kỹ năng chuyên môn;

- Thu thập được nhanh chóng các kiến thức tổng hợp, đa dạng và cập nhật cho công việc hiện tại và hướng phát triển tương lai;

- Áp dụng được hiệu quả các kiến thức, kỹ năng vừa được tập huấn vào hoạt động nghề nghiệp và công việc hàng ngày.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tự chủ động trong học tập, rèn luyên kỹ năng chuyên môn, ngoại ngữ giao tiếp;

- Tham gia đầy đủ các khóa học tập huấn về chuyên môn khi có yêu cầu;

- Học tập đồng nghiệp và chủ động giúp đỡ đồng nghiệp khác về chuyên môn khi cần thiết.

c) Các năng lực chuyên môn

(1). Tiếp nhận và nghiên cứu hồ sơ khách hàng

Yêu cầu kiến thức:

- Xác định được rõ quy trình tiếp nhận thông tin;

- Trình bày được điều khoản của hợp đồng và chương trình đã ký kết;

- Xác định được đặc điểm nhu cầu của khách hàng.

Yêu cầu kỹ năng:

- Thu thập và xử lý được thông tin khách hàng;

- Phân tích, đánh giá được nhu cầu khách hàng.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Thận trọng, trách nhiệm trong quá trình phân tích hợp đồng và các yêu cầu đặc biệt của du khách;

- Chủ động trong việc thu thập và xử lý các thông tin liên quan đến khách hàng.

(2) Xây dựng kế hoạch tổ chức sự kiện

Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả được quy trình lập kế hoạch tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Xác định được thời gian, địa điểm, chi phí tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Xác định được danh mục các công việc, trang thiết bị và nhân sự để tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Trình bày được quy trình tổ chức thực hiện chương trình họp, hội nghị hội thảo;

- Xác định được các yêu cầu của khách hàng tham gia sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Trình bày được đặc điểm tâm lý khách tham gia sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

Yêu cầu kỹ năng:

- Lập được kế hoạch tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Tổng hợp, đánh giá, phân tích và lựa chọn được hình thức tổ chức;

- Xây dựng được chương trình du lịch phù hợp với yêu cầu của khách;

- Điều phối sắp xếp bố trí được nhân sự tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Nghiêm túc, cẩn thận, không chủ quan;

- Tôn trọng khách hàng;

- Chủ động, linh hoạt trong thực hiện công việc.

(3) Chuẩn bị các dịch vụ và điều kiện tổ chức sự kiện

Yêu cầu kiến thức:

- Xác định rõ được các sản phẩm, dịch vụ và khả năng đáp ứng nhu cầu của các nhà cung cấp dịch vụ phục vụ tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Xác định được các nhu cầu của khách;

- Trình bày được quy trình tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Xác định được thời gian, địa điểm, chi phí tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Mô tả được kế hoạch, các nội dung trong sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Xác định được nguyên tắc, phương pháp quản trị nhân lực;

- Trình bày được đặc điểm kỹ thuật của trang thiết bị, cơ sở vật chất phục vụ tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Mô tả được quy trình vệ sinh và xử lý rác trong tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala

Yêu cầu kỹ năng:

- Phân tích, đánh giá, lựa chọn được các nhà cung cấp dịch vụ phù hợp;

- Đàm phán và ký kết được hợp đồng với các nhà cung cấp dịch vụ và đối tác;

- Quản lý được nhân sự (phân công nhân sự) đảm bảo theo kế hoạch;

- Điều hành và giám sát được các hoạt động trong tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Giao tiếp được hiệu quả với nhà cung cấp dịch vụ và đối tác.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Nghiêm túc, chủ động trong thực hiện công việc;

- Cẩn thận;

- Linh hoạt trong xử lý tình huống;

- Tôn trọng và có tinh thần hợp tác.

(4) Kiểm tra các công việc trước tổ chức sự kiện

Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được quy trình tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Xác định được thời gian, địa điểm, chi phí tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Mô tả được kế hoạch, các nội dung trong sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Mô tả được quy trình kiểm tra, cách sử dụng và vận hành các trang thiết bị phục vụ tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Xác định được rõ nội dung kịch bản kịch bản chương trình sự kiện, teambuilding hoặc gala;

Yêu cầu kỹ năng:

- Kiểm tra, điều hành, giám sát được các công việc trước tổ chức sự kiện;

- Quan sát, đánh giá và xử lý được tình huống hiệu quả;

- Phối hợp xử lý được công việc với các bộ phận;

- Phối hợp làm việc được với nhóm hiệu quả.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Cẩn thận;

- Nghiêm túc, chủ động trong thực hiện công việc;

- Linh hoạt trong xử lý tình huống;

- Tôn trọng và có tinh thần hợp tác.

(5) Tổ chức đón tiếp khách tham gia sự kiện

Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả được rõ sơ đồ khu vực tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Mô tả được quy trình đón tiếp khách tham gia sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Trình bày được đặc điểm tâm lý khách hàng, văn hoá giao tiếp ứng xử.

Yêu cầu kỹ năng:

- Giao tiếp được với khách hàng và đồng nghiệp hiệu quả;

- Sử dụng được hệ thống liên lạc trong đón khách;

- Kiểm tra, giám sát được khu vực đón tiếp khách;

- Chào đón được khách.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Lịch sự, nghiêm túc, chủ động trong thực hiện công việc;

- Cẩn thận, chỉn chu;

- Linh hoạt trong xử lý tình huống;

- Tôn trọng và có tinh thần hợp tác;

- Chu đáo, thân thiện.

(6) Tổ chức ăn uống, lưu trú cho khách tham gia sự kiện

Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả được rõ kế hoạch tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding và các dịch vụ bổ trợ: dịch vụ vận chuyển, dịch vụ ăn uống, dịch vụ lưu trú;
- Xác định được các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển, ăn uống, lưu trú;
- Xác định được đầy đủ nội dung hợp đồng vận chuyển, ăn uống, lưu trú của doanh nghiệp với nhà cung cấp dịch vụ.
- Liệt kê được đầy đủ các yêu cầu vận chuyển, ăn uống, lưu trú của khách theo hợp đồng;
- Mô tả được quy trình tổ chức phục vụ khách vận chuyển, ăn uống và lưu trú;
- Mô tả được quy trình xử lý tình huống;
- Trình bày được các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm;
- Trình bày được các tiêu chuẩn phương tiện vận chuyển, buồng/phòng khách sạn;

Yêu cầu kỹ năng:

- Giao tiếp được hiệu quả với khách du lịch và các nhà cung ứng dịch vụ;
- Tổ chức phục vụ được khách vận chuyển, ăn uống, lưu trú;
- Quan sát, đánh giá và xử lý được tình huống hiệu quả;
- Phối hợp xử lý được công việc với các bộ phận;
- Làm việc được với nhóm hiệu quả.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Cẩn thận;
- Nghiêm túc, chủ động trong thực hiện công việc;
- Linh hoạt trong xử lý tình huống;
- Tôn trọng và có tinh thần hợp tác.

(7) Tổ chức tham quan và các hoạt động vui chơi giải trí khác

Yêu cầu kiến thức:

- Xác định được các đặc điểm nổi bật về văn hóa, xã hội của nơi tổ chức các hoạt động;
- Xác định được các đặc điểm nổi bật về văn hóa, kinh tế, xã hội của địa phương, vùng, miền, quốc gia khách đến;
- Liệt kê được các cửa hàng, chợ, siêu thị, các mặt hàng, giá thành..;
- Mô tả được rõ các nhà cung cấp dịch vụ; các quy định của địa phương;

- Trình bày được đặc điểm tâm lý khách;

- Xác định được rõ nội dung các điều khoản của hợp đồng.

Yêu cầu kỹ năng:

- Tổ chức được các hoạt động giải trí, hoạt náo theo yêu cầu của khách;

- Đánh giá, lựa chọn được các nhà cung cấp dịch vụ phù hợp;

- Giao tiếp ứng xử được phù hợp với đặc điểm văn hóa của khách hàng và người tại địa phương.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Lịch sự, nghiêm túc, chủ động trong thực hiện công việc;

- Cẩn thận, chỉn chu;

- Linh hoạt trong xử lý tình huống;

- Tôn trọng và có tinh thần hợp tác.

(8) Điều hành, giám sát quá trình thực hiện

Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả được quy trình điều hành giám sát tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Xác định được đúng các yêu cầu của khách hàng;

- Trình bày được tiêu chuẩn thực hiện từng công việc trong quá trình chuẩn bị;

- Xác định được nguyên tắc và phương pháp quản lý nhân sự;

- Trình bày được nội dung và cách thức điều hành thực hiện công việc;

- Mô tả được rõ quy trình xử lý tình huống.

Yêu cầu kỹ năng:

- Điều hành, giám sát được việc tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Dự đoán và xử lý được các tình huống trong quá trình tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Lập được kế hoạch điều hành giám sát thực hiện công việc;

- Ra được quyết định kịp thời trong quá trình điều hành tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Nghiêm túc;

- Có trách nhiệm.

(9) Xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện

Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả được rõ quy trình điều hành, giám sát quá trình thực hiện công việc;
- Mô tả được rõ quy trình xử lý tình huống.

Yêu cầu kỹ năng:

- Điều hành, giám sát được việc tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;;
- Dự đoán và xử lý được các tình huống trong quá trình tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;
- Lập được kế hoạch điều hành giám sát thực hiện công việc;
- Xử lý được kịp thời trong quá trình điều hành tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Nghiêm túc;
- Có trách nhiệm;
- Linh hoạt trong xử lý tình huống.

(10) Tổng kết, đánh giá, rút kinh nghiệm

Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả được rõ quy trình tổng kết, đánh giá và rút kinh nghiệm;
- Trình bày được nội dung kế hoạch phân công công việc;
- Xác định được các yêu cầu của khách hàng;
- Xác định được các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện và cách thức xử lý;
- Mô tả được quy trình điều hành, giám sát quá trình thực hiện công việc.

Yêu cầu kỹ năng:

- Phân tích, đánh giá, tổng kết được quá trình thực hiện công việc theo kế hoạch;
- Giao tiếp được hiệu quả;
- Báo cáo, giải quyết được vấn đề.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Nghiêm túc, trung thực;
- Cẩn thận, tỉ mỉ;
- Có trách nhiệm.

(Xem tiếp Công báo số 1341 + 1342)

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