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 1339 + 1340)

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)

5. Tên vị trí việc làm: Điều hành tổ chức thực hiện chương trình du lịch

5.1. Mô tả vị trí việc làm

Người thực hiện nhiệm vụ này sẽ tiếp nhận hồ sơ đoàn khách từ bộ phận kinh doanh, sau đó tiến hành nghiên cứu hồ sơ đoàn, nghiên cứu chương trình du lịch và các yêu cầu về dịch vụ. Tiến hành đặt các dịch vụ đảm bảo sự sẵn sàng cho việc thực hiện chương trình du lịch. Sau khi đã đặt các dịch vụ xong sẽ tiến hành sắp xếp và thống nhất kế hoạch phục vụ với hướng dẫn viên và lái xe. Khi chương trình du lịch được thực hiện, người điều hành sẽ theo dõi, cập nhật và xử lý các vấn đề phát sinh trong phạm vi, quyền hạn của mình. Vận hành hệ thống thông tin liên lạc và đặt giữ chỗ được thực hiện trong quá trình đặt và theo dõi các dịch vụ du lịch.

Nhiệm vụ này được thực hiện chủ yếu tại văn phòng du lịch với đầy đủ các trang thiết bị đảm bảo cho việc hoàn thành công việc của người điều hành. Người làm tại vị trí này cần thực hiện các quy định về an ninh an toàn nơi làm việc; 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.

5.1.1. Kiến thức

- Trình bày được các thông tin về hồ sơ đoàn và quy trình tiếp nhận, cách thức nghiên cứu hồ sơ đoàn;

- Xác định được các thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển, lưu trú, ăn uống, tham quan, vui chơi giải trí… trong chuyến du lịch của khách;

- Trình bày được các yêu cầu khi đặt các dịch vụ trong chương trình du lịch;

- Trình bày được đặc điểm của đoàn khách và nhu cầu, yêu cầu của khách;

- Vận dụng được các yêu cầu và quy định của công ty và các nguyên tắc khi xử lý tình huống;

- Trình bày được các kiến thức liên quan đến quá trình vận hành hệ thống thông tin và đặt giữ chỗ cũng như cách thức xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình sử dụng hệ thống.

5.1.2. Kỹ năng

- Tiếp nhận, nghiên cứu và xử lý được các thông tin trong hồ sơ đoàn;

- Nghiên cứu được các dịch vụ trong chương trình du lịch và tiến hành đàm phán, ký kết hợp đồng đặt dịch vụ với các nhà cung cấp;

- Chuẩn bị được đầy đủ hồ sơ đoàn để bàn giao cho hướng dẫn viên;

- Tổ chức sắp xếp và thống nhất được kế hoạch phục vụ khách với hướng dẫn viên và lái xe;

- Kiểm tra được cẩn thận và chu đáo các dịch vụ đảm bảo cho sự sẵn sàng thực hiện của chương trình dịch;

- Theo cõi, cập nhật và xử lý được các vấn đề theo thẩm quyền, đảm bảo nhanh chóng, hiệu quả và mang lại sự hài lòng cho khách;

- Vận hành và sử dụng được hệ thống phần mềm đặt giữ chỗ của công ty.

5.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chủ động trong nghiên cứu, tìm hiểu thông tin về chuyến hành trình;

- 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.

5.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 240 giờ (tương đương 11 tín chỉ)

5.3. Các năng lực của vị trí việc làm

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN						
1.1	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			

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
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 đoàn		x			
3.2	Đặt các yêu cầu về dịch vụ		x			
3.3	Sắp xếp và thống kế hoạch phục vụ với hướng dẫn viên và lái xe		x			
3.4	Kiểm tra sự sẵn sàng của các dịch vụ		x			
3.5	Theo dõi, cập nhật thông tin và xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch		x			
3.6	Vận hành hệ thống thông tin và đặt giữ chỗ trực tuyến			x		

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

a) Các năng lực cơ bản

(1). 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 được 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 được 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 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

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

- Áp dụng 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 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 y 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 y 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

Yêu cầu kiến thức

- Mô tả được quy trình tiếp nhận hồ sơ đoàn và trình bày được các tiêu chuẩn cần thực hiện khi tiếp nhận và nghiên cứu hồ sơ đoàn;

- Liệt kê được đầy đủ các giấy tờ, tài liệu trong hồ sơ đoàn;

- Trình bày được các thông tin trong hợp đồng đã ký kết;

- Xác định được tuyến hành trình và điểm đến trong chương trình du lịch;

- Trình bày được các yêu cầu về dịch vụ và các yêu cầu đặc biệt của khách;

- Giải thích được đặc điểm tâm lý và tiêu dùng của khách.

Yêu cầu kỹ năng

- Tiếp nhận và rà soát được đầy đủ giấy tờ, tài liệu và các thông tin liên quan trong hồ sơ đoàn

- Nghiên cứu, phân tích được thông tin và các yêu cầu về dịch vụ

- Trao đổi, thống nhất được các yêu cầu của khách hàng và của công ty du lịch

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Cẩn thận, có trách nhiệm trong việc tiếp nhận và nghiên cứu hồ sơ đoàn khách;
- Chủ động và hợp tác trong công việc.
- Giao tiếp hiệu quả với cấp trên và đồng nghiệp.

(2). Đặt các yêu cầu về dịch vụ

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được chương trình du lịch, tuyến hành trình và các điểm tham quan trong chương trình du lịch;
- Xác định được cung đường, các loại hình giao thông, loại hình vận chuyển trên tuyến;
- Liệt kê được các yêu cầu về vận chuyển, lưu trú và ăn uống, tham quan, vui chơi giải trí và các yêu cầu về dịch vụ bổ sung theo hợp đồng đã ký kết;
- Xác định được các nhà cung ứng dịch vụ lưu trú ăn uống, tham quan, vui chơi giải trí và các dịch vụ bổ sung theo tuyến hành trình và khả năng cung ứng của các nhà cung cấp dịch vụ để tiến hành ký kết hợp đồng;
- Phân tích được đặc điểm của tuyến giao thông và các loại hình giao thông trên tuyến;
- Phân tích, đánh giá được khả năng cung ứng dịch vụ của các nhà cung cấp;
- Giải thích được đặc điểm tâm lý và các yêu cầu của khách hàng;
- Xác định được các quy định tại các điểm tham quan và các khu vui chơi giải trí…
- Xác định được các yêu cầu đặc biệt của khách.
- Mô tả được các quy định và quy trình đặt dịch vụ của doanh nghiệp.

Yêu cầu kỹ năng

- Nghiên cứu, đánh giá và lựa chọn được các dịch vụ phù hợp với yêu cầu của chương trình và hiệu quả của công ty du lịch;
- Giao tiếp, đàm phán được với nhà cung cấp dịch vụ để đảm bảo dịch vụ được cung cấp phù hợp và đáp ứng tối đa yêu cầu khách hàng;
- Tính toán được các mức giá đảm bảo phù hợp với yêu cầu của chương trình và yêu cầu đặt dịch vụ của doanh nghiệp;
- Hoàn thiện được hợp đồng hoặc biểu mẫu đặt dịch vụ với nhà cung cấp;
- Đặt được dịch vụ đúng và đủ theo yêu cầu của hợp đồng;
- Vận hành và sử dụng được phần mềm đặt dịch vụ để tiến hành đặt các dịch vụ phù hợp với chương trình du lịch;

- Dự phòng được các phương án khác khi đặt dịch vụ;

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chủ động, có trách nhiệm khi thực hiện công việc;
- Tôn trọng quyền lợi của các bên có liên quan;
- Khách quan, thận trọng trong lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ.
- Giao tiếp hiệu quả với nhà cung ứng dịch vụ du lịch.

(3). Sắp xếp và thống kế hoạch phục vụ với hướng dẫn viên và lái xe

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các yêu cầu về lựa chọn và sắp xếp hướng dẫn viên và lái xe;
- Giải thích được các quy định đối với hướng dẫn viên và lái xe;
- Mô tả được quy trình bàn giao công việc của đoàn khách cho hướng dẫn và lái xe.
- Trình bày được các thông tin trong bộ hồ sơ đoàn;
- Liệt kê được các giấy từ, tài liệu, vật dụng, trang thiết bị... có trong bộ hồ sơ đoàn;
- Hiểu rõ được đặc điểm tâm lý của hướng dẫn viên và lái xe khi tiếp nhận hồ sơ đoàn và các thông tin về đoàn khách.

Yêu cầu kỹ năng

- Chuẩn bị được đầy đủ các giấy tờ, tài liệu, vật dụng, trang thiết bị cần thiết để thực hiện bàn giao hồ sơ đoàn;
- Kiểm tra được chính xác, đầy đủ trước khi thực hiện công việc bàn giao hồ sơ đoàn;
- Bàn giao được đầy đủ hồ sơ đoàn cho hướng dẫn viên và lái xe theo đúng quy trình và yêu cầu thực hiện;
- Trao đổi, thống nhất được kế hoạch phục vụ đoàn với hướng dẫn viên và lái xe, đảm bảo thông tin kế hoạch phục vụ đoàn;
- Giải đáp được các thắc mắc của hướng dẫn viên và lái xe khi bàn giao hồ sơ đoàn;
- Truyền đạt được thông tin đầy đủ, chi tiết.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Cẩn thận, chu đáo khi chuẩn bị hồ sơ đoàn;
- Tôn trọng hướng dẫn viên và lái xe;
- Hợp tác khi thực hiện công việc;
- Giao tiếp hiệu quả.

(4). Kiểm tra sự sẵn sàng của các dịch vụ

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được kế hoạch phục vụ đoàn;
- Xác định được các thông tin về khách hàng và các nhà cung cấp dịch vụ;
- Xác định được các thông tin về tất cả các dịch vụ của chương trình du lịch.
- Liệt kê được các dịch vụ trong ngày đầu tiên cũng như các nhà cung cấp dịch vụ.

Yêu cầu kỹ năng

- Kiểm tra, giám sát được các dịch vụ theo chương trình du lịch, đặc biệt là các dịch vụ trong ngày đầu tiên
- Trao đổi, thống nhất và xử lý được kịp thời các vấn đề phát sinh trước khi chương trình du lịch được thực hiện.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Sát sao, nghiêm túc và chu đáo;
- Tôn trọng khách hàng và các nhà cung cấp dịch vụ.
- Cẩn thận, có trách nhiệm khi thực hiện công việc

(5). Theo dõi, cập nhật thông tin và xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch

Yêu cầu kiến thức

- Nhắc lại được lịch trình và các dịch vụ trong chương trình du lịch;
- Xác định được cách thức theo dõi và cập nhật thông tin trong quá trình thực hiện chương trình;
- Giải thích quy trình và các nguyên tắc xử lý tình huống;
- Trình bày được quy trình báo cáo cấp trên hoặc chuyển bộ phận có liên quan đến xử lý tình huống.

Yêu cầu kỹ năng

- Theo dõi và cập nhật được thông tin thông qua các hình thức khác nhau;
- Kịp thời và hiệu quả khi xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình chương trình du lịch được thực hiện đảm bảo đúng trách nhiệm và quyền hạn của bản thân;
- Ghi chép được đầy đủ những thông tin về sự thay đổi của dịch vụ nếu có;
- Ghi nhớ được các thông tin về việc xử lý các tình huống xảy ra để rút kinh nghiệm cho các lần sau;

- Báo cáo được cấp trên đối với những tình huống vượt khỏi thẩm quyền giải quyết;

- Phối hợp xử lý được các tình huống xảy ra ngoài phạm vi quyền hạn

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chủ động theo dõi, cập nhật tình huống;

- Trách nhiệm và kịp trong xử lý tình huống.

- Tự tin, linh hoạt khi xử lý tình huống;

- Cận thận, chu đáo trong quá trình theo dõi, cập nhật và xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình điều hành tổ chức thực hiện chương trình du lịch.

(6). Vận hành hệ thống thông tin và đặt giữ chỗ trực tuyến

Yêu cầu kiến thức

- Liệt kê và giải thích được phạm vi cũng như đặc điểm của hệ thống thông tin và đặt giữ chỗ trực tuyến;

- Mô tả được các chức năng có thể được thực hiện trên hệ thống đặt giữ chỗ;

- Xác định được các đơn vị kinh doanh có thể sử dụng hệ thống thông tin và giữ chỗ trực tuyến;

- Xác định được các nhà cung ứng dịch vụ du lịch có sử dụng phần mềm hệ thống thông tin và đặt giữ chỗ;

- Mô tả được cách thức chấp nhận và xử lý các dạng giữ chỗ được lựa chọn.

- Giải thích được lợi ích và rào cản khi sử dụng hệ thống thông tin và giữ chỗ;

Yêu cầu kỹ năng

- Sử dụng được thành thạo hệ phần mềm đặt giữ chỗ trực tuyến;

- Chọn lọc và xử lý được thông tin phù hợp;

- Xử lý được hiệu quả các tình huống xảy ra trong quá trình sử dụng phần mềm đặt giữ chỗ;

- Xây dựng được phương án dự phòng trong trường hợp không sử dụng được phần mềm đặt giữ chỗ trực tuyến.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Cẩn thận khi sử dụng phần mềm đặt giữ chỗ;

- Linh hoạt trong cách xử lý tình huống;

- Nghiêm túc thực hiện bảo mật thông tin của doanh nghiệp.

6. Tên vị trí việc làm: Quản lý kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành

6.1. Mô tả vị trí việc làm:

Thực hiện quản lý hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành, triển khai các kế hoạch bán hàng, quyết định các chính sách liên quan đến bán sản phẩm của

doanh nghiệp, tham gia các sự kiện xúc tiến bán hàng. Giám sát hoạt động thiết lập mối quan hệ và chăm sóc khách hàng.

6.1.1. Kiến thức

- Trình bày được kiến thức về thị trường, nghiên cứu và khảo sát thị trường.
- Giải thích được mục đích của việc nghiên cứu, khảo sát thị trường thị trường.
- Mô tả được phương pháp thiết kế phiếu đăng ký, bảng thăm dò khách hàng.
- Phân tích được cách báo cáo kết quả nghiên cứu, khảo sát thị trường.
- Giải thích được quy trình lập kế hoạch bán hàng, tổ chức và kiểm soát quá trình thực hiện kế hoạch.
- Trình bày được sự khác biệt trong cách tiếp cận khách hàng mục tiêu.
- Liệt kê được các tài liệu cần có trong hồ sơ xúc tiến quảng bá sản phẩm.
- Giải thích được các cách thức sử dụng hiệu quả kỹ năng trình bày trước đám đông trong các sự kiện quảng bá.
- Xác định được năng lực cung ứng của đơn vị.
- Giải thích được được tầm quan trọng của việc duy trì mối quan hệ với khách hàng, đảm bảo được những tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, đáp ứng yêu cầu cũng như xử lý vấn đề của khách hàng.
- Mô tả được quy trình chăm sóc khách hàng
- Liệt kê được các chính sách dành cho khách hàng
- Trình bày được quy trình quản lý hoạt động bán hàng
- Trình bày được các chính sách dành cho nhân viên bán hàng
- Mô tả được quy trình tuyển dụng, đào tạo, đánh giá nhân viên

6.1.2. Kỹ năng

- Xây dựng được quy trình bán hàng
- Giám sát được về doanh số bán hàng
- Kiểm tra được các hoạt động bán hàng
- Vận dụng được kiến thức nghiên cứu, khảo sát thị trường, phân đoạn thị trường vào trong công việc.
- Thiết kế được phiếu đăng ký, bảng thăm dò ý kiến khách hàng.
- Giám sát được hệ thống số liệu khách hàng và triển khai mục tiêu bán hàng.
- Thực hiện được việc thu thập và phân tích thông tin về thị trường và đối thủ cạnh tranh.
- Tổ chức được công tác thu thập ý kiến khách hàng phản ảnh đóng góp về chất lượng sản phẩm và dịch vụ của đơn vị để điều chỉnh kịp thời.

- Giám sát được việc thực hiện các chính sách chăm sóc khách hàng
- Đọc và phân tích được các dữ liệu báo cáo về hoạt động bán hàng
- Xây dựng được chương trình huấn luyện nhân viên
- Thực hiện đánh giá được nhân viên thông qua các tiêu chí đã xây dựng.

6.1.3. Mức độ tự chủ, trách nhiệm

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm.
- Có ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn.
- Có thái độ nghiêm túc, tích cực và tinh thần trách nhiệm trong công việc; rèn luyện ý thức trách nhiệm cao trong công tác bảo vệ môi trường và thực hành du lịch có trách nhiệm.
- Có khả năng áp dụng kiến thức và hiểu biết để đưa ra các giải pháp giải quyết vấn đề chuyên môn thông thường và một số vấn đề phức tạp nhưng cần có sự chỉ dẫn thực hiện, có khả năng tiếp nhận, ghi chép và chuyển tải thông tin theo yêu cầu. Biết được yêu cầu, tiêu chuẩn, kết quả đối với công việc; chịu trách nhiệm đối với kết quả công việc của mình. Đảm bảo hiểu và tuân thủ theo những hướng dẫn và quy định của tổ chức; có khả năng duy trì tốt các qui trình về an ninh và bảo mật thông tin, chấp hành tốt các qui định của pháp luật liên quan đến ngành nghề; khả năng tiếp cận và ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 vào trong công việc.
- Hình thành tác phong chuyên nghiệp; xây dựng được tính tự tin trong xử lý công việc.

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

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

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN						
1.1	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			

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
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	Kết thúc ca làm việc	x				
2.3	Chuẩn bị và trình bày báo cáo		x			
2.4	Xử lý các giao dịch tài chính		x			
2.5	Duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin		x			
2.6	Phát triển mối quan hệ khách hàng		x			
2.7	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp		x			
2.8	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn		x			
2.9	Sử dụng ngoại ngữ chuyên ngành			x		
2.10	Vận dụng kiến thức về du lịch phục vụ công việc		x			
2.11	Tuyển dụng, đào tạo và đánh giá nhân sự			x		
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Khảo sát thị trường và tìm kiếm khách hàng			x		
3.2	Lập kế hoạch bán hàng			x		
3.3	Xây dựng các chính sách bán hàng			x		
3.4	Giám sát hoạt động bán hàng			x		
3.5	Cung cấp dịch vụ khách hàng		x			
3.6	Duy trì chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng		x			
3.7	Tổ chức sự kiện xúc tiến quảng bá các sản phẩm của đơn vị			x		

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

a) Các năng lực cơ bản

(1). 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 được 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 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 được 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 được hình thái hiệu quả cơ bản khi sử dụng bàn phím và máy tính;

- 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;

- Giải thích được cách tính toán công suất của máy tính;

- 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 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

- Liệt kê được lịch công tác hàng tuần của bộ phận tiếp thị, bao gồm làm việc tại doanh nghiệp, bên ngoài doanh nghiệp;

- Mô tả được các nội dung, hình thức cần chuẩn bị cho các cuộc họp: nội bộ bộ phận tiếp thị, giao ban tại doanh nghiệp, thảo luận thương lượng với các đối tác, lịch tiếp xúc với khách hàng...;

- Trình bày được quy trình chuẩn bị cho một chiến dịch quảng cáo sản phẩm dịch vụ, quảng bá thương hiệu doanh nghiệp;

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

Yêu cầu kỹ năng

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

- Kiểm tra, bảo quản được các trang thiết bị, dụng cụ tác nghiệp khi đến nơi làm việc và trước khi ra về;

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

- Soạn thảo được các quy định về tác phong, đồng phục, quy tắc ứng xử tại nơi làm việc;

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

- Thực hiện ghi chép được biên bản, bảo quản, lưu trữ các tài liệu, bảo mật dữ liệu theo quy chế chung của doanh nghiệp;

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

(2). Kết thúc ca làm việc

Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

Yêu cầu kỹ năng

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

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

- Chuẩn bị được cho ngày làm việc tiếp theo.

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

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

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

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

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

(3). Chuẩn bị và trình bày báo cáo

Yêu cầu kiến thức

- Giải thích được tầm quan trọng của báo cáo

- Mô tả được các nội dung trong báo cáo

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

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

Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

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

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

- Sử dụng được thành thạo microsoft powerpoint.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

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

(4). Xử lý các giao dịch tài chính

Yêu cầu kiến thức

- Liệt kê và mô tả 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.

- Liệt kê được các hình thức thanh toán và quy trình thực hiện thanh toán.

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

- Mô tả được quy trình an ninh an toàn 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 kinh doanh) 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 nhiều giao dịch khác nhau trong các tình huống và bối cảnh khác nhau.

Yêu cầu kỹ năng

- Đọc và xác định rõ được nội dung ghi trên hóa đơn và chứng từ tài chính.

- Kiểm đếm được tiền mặt, tính toán trả lại được tiền thừa một cách chính xác.

- Thực hiện được thao tác máy quẹt thẻ.

- Viết được hóa đơn, chứng từ chính xác

- Nhập liệu được thông tin hóa đơn chứng từ chính xác trên phần mềm điện tử.

- Thực hiện được đối chiếu các khoản thu.

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

- Viết, chuẩn bị được báo cáo thu chi chính xác.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Cẩn thận trong xử lý các giao dịch tài chính.

- Nhận và kiểm tra các khoản thanh toán từ khách hàng và trả lại tiền thừa

- Chuẩn bị và xuất hóa đơn chính xác, bao gồm tất cả các chi tiết về thuế liên quan.

- Thực hiện giao dịch bằng các phần mềm phù hợp.

- Thực hiện giao dịch theo tiêu chuẩn của đơn vị về tốc độ và dịch vụ khách hàng.

- Thực hiện việc cân đối chính xác giữa tổng số tiền theo ghi chép trên máy tính hay chứng từ vào cuối ca và tổng số tiền thực tế đã thu được.

- Xem xét hoặc báo cáo sự khác biệt khi đối chiếu các khoản tiền theo phạm vi trách nhiệm cá nhân.

- Thực hiện việc ghi chép theo đúng quy trình của đơn vị.

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

Yêu cầu kiến thức

- Giải thích 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.

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

- 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

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

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

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

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

- Khôi phục được thông tin.

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

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

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(6). Phát triển mối quan hệ khách hàng

Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

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

- 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 bàn luận nhiều chủ đề.

- Giải thích được cách nói chuyện về các sự kiện quá khứ, hiện tại và tương lai 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

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

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

- Gặp và chào đón được khách nồng nhiệt.

- Giao tiếp được bằng lời một cách hiệu quả.

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

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

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

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

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

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

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

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

- Có khả năng áp dụng kiến thức và hiểu biết để đưa ra các giải pháp giải quyết vấn đề chuyên môn thông thường và một số vấn đề phức tạp nhưng cần có sự chỉ dẫn thực hiện.

- Có khả năng tiếp nhận, ghi chép và chuyển tải thông tin theo yêu cầu; chịu trách nhiệm đối với kết quả công việc của mình.

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

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

Yêu cầu kiến thức

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

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

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

- Trình bày 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 cá nhân và những bên liên quan khác.

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

Yêu cầu kỹ năng

- Đọc được các chính sách về sức khỏe và an toàn.

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

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

- Tham vấn được về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp.

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

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

(8). Tiếp nhận và xử lý phàn nàn

Yêu cầu kiến thức

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

- Mô tả được các kiểu phàn nàn thông thường.

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

- Liệt kê được yếu tố cần xem xét khi xử lý phàn nàn của khách hàng đến từ các môi trường 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.

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

- 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.

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

Yêu cầu kỹ năng

- Tiếp nhận được đầy đủ các thông tin về phàn nàn.

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

- Áp dụng được các quy tắc cơ bản về xử lý phàn nàn của đơn vị.

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

- Giao tiếp được bằng lời hiệu quả với khách.

- Đàm phán và xử lý được vấn đề phù hợp.

- Nhờ hỗ trợ giải quyết được những phàn nàn nghiêm trọng.

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

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

- Giao tiếp lịch sự, thân thiện với khách.

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

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

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

(9). Sử dụng ngoại ngữ chuyên ngành

Yêu cầu kiến thức

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

- Trình bày được các thuật ngữ chuyên ngành bằng ngoại ngữ

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

Yêu cầu kỹ năng

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

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

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

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

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

Yêu cầu kiến thức

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

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

- Trình bày được các xu hướng đương đại trong ngành du lịch bao gồm cả phát triển du lịch bền vững, có trách nhiệm với môi trường và xã hội, các loại hình du lịch đặc thù.

- Trình bày kiến thức về nghiên cứu khoa học du lịch

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

Yêu cầu kỹ năng

- Cập nhật, ứng dụng được công nghệ thông tin, sử dụng thành thạo các phần mềm phục vụ chuyên ngành du lịch như Photoshop, SMILE, các phần mềm đặt giữ chỗ…

- Lập được kế hoạch, đặt mục tiêu, định hướng hành động cho nghề nghiệp bản thân trong tương lai và trong ngành du lịch.

- Sắp xếp, giám sát, điều hành được công việc đảm bảo nguyên tắc, quy trình làm việc

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

- Phân tích, đánh giá được tác động đa chiều của hoạt động du lịch lên môi trường, văn hóa, xã hội để tìm ra giải pháp giảm thiểu tác động tiêu cực và tăng tác động tích cực của du lịch

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

- Phân tích được vấn đề và mối tương quan giữa các vấn đề trong lĩnh vực du lịch như du lịch và kinh tế, xã hội, chính trị

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

- Thu thập, tổng hợp, phân tích, xử lý được thông tin để ứng dụng vào giải quyết những vấn đề, sự kiện nảy sinh trong hoạt động du lịch.

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

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

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

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

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

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

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

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

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

Yêu cầu kiến thức

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

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

- Mô tả được toàn bộ quy trình công việc của công ty, từ đó có thể đưa ra các tiêu chí tuyển dụng và đánh giá ứng viên.

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

- Phân tích được tổ chức nhân sự của các công ty, các phòng ban trực thuộc và nắm cụ thể cơ cấu tổ chức của phòng Truyền thông và quan hệ công chúng.

- Liệt kê được các yếu tố để hình thành chân dung ứng viên tiềm năng theo từng vị trí.

- Liệt kê được toàn bộ chính sách về hành chính nhân sự của công ty áp dụng cho nhân viên như: Chế độ lương, thưởng, phụ cấp, công đoàn…

- Mô tả được từng vị trí việc làm của nhân sự trong phòng.

- Liệt kê được các yếu tố để hình thành chân dung ứng viên tiềm năng theo từng vị trí.

Yêu cầu kỹ năng

- Thiết kế được chương trình đào tạo cho đội ngũ hỗ trợ dựa vào tính chất kinh doanh của công ty và hình ảnh của thương hiệu.

- Thực hiện được việc quay phim, chụp hình, dựng clip, thiết kế nội dung ở mức độ đơn giản.

- Thiết kế và phân tích được tổ chức nhân sự của phòng Truyền thông và quan hệ công chúng.

- Thiết kế được khoá đạo tạo cho nhân viên mới về truyền thông và công chúng.

- Giao tiếp được tốt, gắn kết đội ngũ, xây dựng và phát triển quan hệ giữa các nhân sự trong phòng với các phòng ban khác của công ty.

- Đàm phán và thuyết phục được tốt trong việc phỏng vấn.

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

- Lắng nghe, quan sát và đánh giá được các ứng cử viên rất quan trọng cho việc tuyển dụng. Khi thấu hiểu được nhu cầu của ứng cử viên, người quản lý sẽ thuyết phục để có người phù hợp cho công việc và tổ nhóm.

- Tư duy tổ chức và sắp xếp tốt.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tự chịu trách nhiệm trước Ban lãnh đạo của công ty tất cả các vấn đề liên quan đến công tác nhân sự, xây dựng đội ngũ, chất lượng nhân lực.

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

- Xác định đúng đắn và chính xác tầm quan trọng của nhân sự trong chiến lược truyền thông và quan hệ công chúng trong mỗi tổ chức.

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

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

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

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

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

c) Các năng lực chuyên môn:

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

Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

- Xác định được nhu cầu của khách hàng.

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

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

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

Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

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

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

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

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

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

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có thái độ làm việc nghiêm túc, cẩn thận trong quá trình thực hiện công việc, rèn luyện ý thức trách nhiệm cao trong công tác bảo vệ môi trường và thực hành du lịch có trách nhiệm.

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

- Hình thành tác phong chuyên nghiệp, hiệu quả.

(2). Lập kế hoạch bán hàng

Yêu cầu kiến thức

- Giải thích được tầm quan trọng của việc thiết lập mục tiêu doanh số trong thực hiện kế hoạch bán hàng.

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

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

- Xác định được hoạt động mua sắm của khách hàng và sự tác động đến hoạt động bán hàng được đề xuất.

- Giải thích được sự đa dạng của các kênh khác nhau trên thị trường bao gồm cả kênh truyền thống, cùng kênh trực tuyến và điện thoại.

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

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

- Hiểu được về từng phương pháp bán hàng.

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

- Hiểu biết được về nguồn lực sẵn có để thực hiện kế hoạch bán hàng như:

+ Xác định được các phân khúc khách hàng; danh mục các nguồn lực bán hàng.

+ Liệt kê được danh sách sản phẩm/dịch vụ và khách hàng của đơn vị.

+ Hiểu được về các yêu cầu của khách hàng; các kênh bán hàng của đơn vị.

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

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

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

- Trình bày được Cách thức xác định các cơ hội marketing và bán hàng mới trong thị trường.

- Liệt kê được các phương pháp tiếp cận để tham vấn và giao tiếp với lực lượng bán hàng liên quan đến việc xây dựng kế hoạch.

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

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

Yêu cầu kỹ năng

- Xác định và đánh giá được vai trò của doanh số; yêu cầu của khách hàng và phương pháp bán hàng; kết quả thực hiện kế hoạch bán hàng.

- Xác định và chi tiết được hóa mục tiêu bán hàng.

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

- Nhận dạng và xác định được mối liên hệ và các kênh bán hàng hiệu quả.

- Xác định, định hướng bán hàng được trong phạm vi quyền hạn.

- Thống kê, tính toán, tổng hợp và so sánh được chi phí và hiệu quả.

- Triển khai vận dụng được các nguồn lực một cách hiệu quả đúng theo kế hoạch và lộ trình.

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

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

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có thái độ làm việc nghiêm túc, cẩn thận trong quá trình thực hiện công việc, rèn luyện ý thức trách nhiệm cao trong công tác bảo vệ môi trường và thực hành du lịch có trách nhiệm.

- Biết các yêu cầu quy phạm pháp luật, quy định, yêu cầu đạo đức và trách nhiệm xã hội của tổ chức và lĩnh vực hoạt động.

- Có khả năng tiếp nhận, ghi chép và chuyển tải thông tin theo yêu cầu.

- Đảm bảo hiểu và tuân thủ theo những hướng dẫn và quy định của tổ chức.

- Có khả năng duy trì tốt các quy trình về an ninh và bảo mật thông tin; khả năng tiếp cận và ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 vào trong công việc.

- Hình thành tác phong chuyên nghiệp, hiệu quả.

(3). Xây dựng các chính sách bán hàng

Yêu cầu kiến thức

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

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

- Liệt kê được các tính năng và lợi ích của sản phẩm và dịch vụ được cung cấp bởi đơn vị để truyền đạt thông tin đến khách hàng.

- Giải thích được các nguyên tắc tiếp thị và bán hàng tại chỗ.

- Biết được kiến thức về phương thức bán hàng.

- Nhận biết được nhu cầu của khách để giới thiệu sản phẩm, dịch vụ phù hợp.

- Giải thích được các loại giá bán sản phẩm du lịch.

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

- Trình bày được các kỹ thuật quảng bá và chào bán sản phẩm.

- Xác định được mục tiêu của việc giới thiệu và bán sản phẩm.

- Liệt kê được các thiết bị và tài liệu, thông tin cần chuẩn bị cho việc giới thiệu và bán sản phẩm.

- Giải thích được các cách thức sử dụng hiệu quả kỹ năng bán hàng và thuyết phục khách hàng.

- Liệt kê được các dụng cụ trực quan cần chuẩn bị cho việc giới thiệu và bán sản phẩm.

- Giải thích được các kỹ năng giao tiếp cần thiết cho việc giới thiệu và bán sản phẩm.

- Liệt kê được các tình huống bất ngờ dễ xảy ra cũng như cách dự đoán và phòng tránh chúng.

- Xác định được mục tiêu của việc bán hàng qua điện thoại.

- Ghi nhớ được các kỹ năng sử dụng điện thoại.

- Liệt kê được các nhiệm vụ chính cần phải thực hiện công tác bán hàng qua điện thoại.

- Giải thích được các cách thức sử dụng hiệu quả kỹ năng bán hàng qua điện thoại.

- Giải thích được cách xử lý khi khách từ chối mua hàng.

- Trình bày được kỹ thuật đàm phán và chốt đơn hàng.

- Phân tích được yêu cầu của quá trình thanh toán bằng nhiều hình thức khác nhau.

Yêu cầu kỹ năng

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

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

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

- Đánh giá được mức độ quan tâm của khách hàng trong quá trình bán hàng.

- Tư vấn được cho khách hàng và trả lời câu hỏi của khách.

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

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

- Ứng dụng được các kỹ thuật bán hàng và chốt đơn hàng.

- Xử lý linh hoạt được các tình huống trong quá trình bán hàng/giao tiếp khách hàng.

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

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

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

- Tính toán được giá bán, giá trị hợp đồng dịch vụ.

- Thực hiện thanh toán được bán hàng một cách chính xác.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

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

- Giải thích với khách hàng cách thức mua và thanh toán.

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

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

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

- Hình thành tác phong chuyên nghiệp, hiệu quả.

(4) Giám sát hoạt động bán hàng

Yêu cầu kiến thức

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

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

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

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

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

- Giải thích được tầm quan trọng của việc thiết lập mục tiêu doanh số trong thực hiện kế hoạch bán hàng.

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

- Xác định được hoạt động mua sắm của khách hàng và sự tác động đến hoạt động bán hàng được đề xuất.

- Giải thích được sự đa dạng của các kênh khác nhau trên thị trường bao gồm cả kênh truyền thống, cùng kênh trực tuyến và điện thoại.

- Trình bày được các khía cạnh khác nhau các dịch vụ trong du lịch và ảnh hưởng của chúng đến việc quyết định các kênh mua sản phẩm dịch vụ du lịch khác nhau trên thị trường.

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

- Liệt kê được các phương pháp bán hàng.

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

- Mô tả được về nguồn lực sẵn có để thực hiện kế hoạch bán hàng như:

+ Phân khúc được khách hàng; danh mục các nguồn lực bán hàng.

+ Liệt kê được danh sách sản phẩm/dịch vụ và khách hàng của đơn vị.

+ Hiểu được về các yêu cầu của khách hàng; các kênh bán hàng của đơn vị.

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

- Liệt kê được các công cụ đánh giá sự thành công của kế hoạch bán hàng.

- Liệt kê được các phương pháp tiếp cận để tham vấn và giao tiếp với lực lượng bán hàng liên quan đến việc xây dựng kế hoạch.

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

Yêu cầu kỹ năng

- Thu thập và phân tích được thông tin về thị trường, đối thủ, các chương trình khuyến mãi, xu hướng và biến động thị trường để kịp thời đưa ra các kế hoạch, phương án hành động nhằm thúc đẩy bán hàng, gia tăng doanh số

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

- Thực hiện quản lý được danh sách khách hàng

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

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

- Thực hiện giám sát, đôn đốc được nhân viên bán hàng đảm bảo thực hiện theo kế hoạch đã đặt ra

- Cập nhật được các kế hoạch thường xuyên để chiến dịch bán hàng đạt hiệu quả cao

- Đảm bảo được các giao dịch được diễn ra trơn tru, đúng hẹn, đúng giá.

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

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

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

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

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

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

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có thái độ làm việc nghiêm túc, cẩn thận trong quá trình thực hiện công việc, rèn luyện ý thức trách nhiệm cao trong công tác bảo vệ môi trường và thực hành du lịch có trách nhiệm.

- Biết các yêu cầu quy phạm pháp luật, quy định, yêu cầu đạo đức và trách nhiệm xã hội của tổ chức và lĩnh vực hoạt động.

- Có khả năng tiếp nhận, ghi chép và chuyển tải thông tin theo yêu cầu.

- Đảm bảo hiểu và tuân thủ theo những hướng dẫn và quy định của tổ chức.

- Có khả năng duy trì tốt các quy trình về an ninh và bảo mật thông tin; khả năng tiếp cận và ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 vào trong công việc.

- Hình thành tác phong chuyên nghiệp, hiệu quả.

(5). Cung cấp dịch vụ khách hàng

Yêu cầu kiến thức

- Liệt kê được các chính sách và quy trình về tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng.

- Hiểu rõ được nhu cầu và mong muốn của khách hàng và các nguồn lực của đơn vị.

- Trình bày được vai trò của công nghệ thông tin và các gói phần mềm có sẵn được sử dụng để hỗ trợ bán hàng và cung cấp dịch vụ khách hàng hiệu quả.

- Nhận thức được về kế hoạch hoạt động bán hàng của đơn vị.

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

- Trình bày được cách thiết lập kế hoạch cho khách hàng chủ chốt, đảm bảo thực hiện hiệu quả các chức năng bán hàng và dịch vụ khách hàng.

- Trình bày được cách thức tham vấn để thực hiện các hoạt động hỗ trợ/dịch vụ khách hàng, đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

- Liệt kê được các mục tiêu cụ thể về việc cung cấp dịch vụ khách hàng, đảm bảo khả thi.

- Giải thích được sự đóng góp chung của các đội bán hàng trong việc cung cấp dịch vụ khách hàng hiệu quả.

- Trình bày được cách thức xây dựng báo cáo bán hàng để hỗ trợ quan hệ khách hàng.

- Xác định được vai trò của các thành viên đầu mối và các bộ phận chức năng khác trong việc cung cấp dịch vụ cho khách hàng chủ chốt.

- Hiểu rõ được mối quan hệ với khách hàng và phương pháp đánh giá mối quan hệ.

- Xác định được các rào cản tiềm tàng đối với sự thành công của hoạt động bán hàng.

- Xác định được tầm quan trọng của việc tăng trưởng doanh số bán hàng.

Yêu cầu kỹ năng

- Thực hiện được hiệu quả các chức năng bán hàng và dịch vụ khách hàng.

- Nhận dạng được nhu cầu, kỳ vọng của khách hàng.

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

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

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

- Thực hiện được kế hoạch hỗ trợ và chăm sóc khách hàng, nhằm đáp ứng các yêu cầu về phục vụ khách hàng bao gồm giao tiếp, phát triển mối quan hệ, các quy trình tác nghiệp và giám sát.

- Đánh giá được cụ thể, chính xác mối quan hệ với khách hàng để xác định những rủi ro và vấn đề có thể xảy ra; chuẩn bị các phương án dự phòng phù hợp nhằm giải quyết những vấn đề nảy sinh.

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

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

- Vận dụng được các nguồn lực hiệu quả.

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

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

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

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có khả năng làm việc độc lập, làm việc theo nhóm.

- Có khả năng tiếp nhận, ghi chép và chuyển thông tin theo yêu cầu.

- Biết yêu cầu, tiêu chuẩn, kết quả đối với công việc hoặc công việc có liên quan; chịu trách nhiệm đối với kết quả công việc của mình.

- Đảm bảo hiểu và tuân thủ theo những hướng dẫn và quy định của tổ chức.

- Có khả năng duy trì tốt các qui trình về an ninh và bảo mật thông tin; khả năng tiếp cận và ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 vào trong công việc.

- Hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp.

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

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

Yêu cầu kiến thức

- Giải thích được tầm quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.

- Mô tả được cách thức thiết lập những tiêu chuẩn rõ ràng và phù hợp về dịch vụ khách hàng, có tính đến sự mong đợi của khách hàng.

- Giải thích được cách xác định nguồn lực bền vững và cách đảm bảo sử dụng có hiệu quả các nguồn lực khi cung cấp dịch vụ khách hàng.

- Giải thích được tầm quan trọng của việc đảm bảo được những tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng mà nhân viên bán hàng cần thực hiện và mức độ tự chủ trong việc đáp ứng yêu cầu cũng như xử lý vấn đề của khách hàng.

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

- Giải thích được tầm quan trọng của việc thông báo cho khách hàng biết những hành động đang thực hiện để giải quyết yêu cầu hoặc vấn đề của họ.

- Mô tả được cách thức nhân viên bán hàng thường thực hiện để giải quyết những yêu cầu và/hoặc vấn đề của khách hàng.

- Giải thích được tầm quan trọng của việc khuyến khích khách hàng cho ý kiến phản hồi về tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng.

- Giải thích được cách đánh giá các tiêu chuẩn phục vụ khách hàng, những yêu cầu và vấn đề của khách hàng, những ý kiến phản hồi của khách hàng.

- Rà soát được các loại dữ liệu dịch vụ khách hàng có sẵn và trình bày cách thức phân tích các dữ liệu đó để xác định nguyên nhân của các vấn đề và tìm cách cải thiện dịch vụ khách hàng.

- Mô tả được cách thức thực hiện các chương trình chăm sóc khách hàng nhằm đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng.

Yêu cầu kỹ năng

- Thực hiện được các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng.
- Thực hiện được chính sách chăm sóc khách hàng của đơn vị.
- Duy trì được các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng và chăm sóc khách hàng.
- Theo dõi được các góp ý của khách hàng về sản phẩm dịch vụ.
- Lưu trữ được dữ liệu khách hàng.
- Xử lý được yêu cầu và vấn đề của khách hàng.
- Sử dụng được các phương pháp thích hợp để nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng.
- Lập được các báo cáo có liên quan đến công tác bán hàng và chăm sóc khách hàng.

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

- Nghiêm túc trong quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.
- Biết yêu cầu, tiêu chuẩn, kết quả đối với công việc hoặc công việc có liên quan.
- Hình thành tác phong chuyên nghiệp.

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

Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được kiến thức về cách tổ chức các sự kiện
- Giải thích được tầm quan trọng trong việc phối hợp chuẩn bị tổ chức các sự kiện/hoạt động xúc tiến quảng bá sản phẩm.
- Xác định được mục tiêu của các sự kiện xúc tiến quảng bá.
- Liệt kê được các tài liệu cần có trong hồ sơ xúc tiến quảng bá hoặc bán hàng.
- Liệt kê được các thiết bị, dụng cụ trực quan cần chuẩn bị cho sự kiện.
- Liệt kê được các nguồn tài liệu liên quan.
- Giải thích được các kỹ năng giao tiếp cần thiết cho tổ chức các sự kiện sự kiện xúc tiến quảng bá.
- Giải thích được các cách thức sử dụng hiệu quả kỹ năng diễn thuyết trước đám đông trong các sự kiện quảng bá.
- Mô tả được sơ đồ bố trí, tổ chức sự kiện.
- Liệt kê được các tiêu chuẩn trưng bày theo sản phẩm của đơn vị.
- Trình bày được sản phẩm chuyên nghiệp, tạo hình ảnh với khách hàng tiềm năng.

- Giải thích được cách làm của từng hoạt động marketing đối với bán hàng để huấn luyện nhân viên theo từng hoạt động.

Yêu cầu kỹ năng

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

- Phối hợp tổ chức được sự kiện nội bộ đơn vị.

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

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

- Vận dụng được các kỹ năng giao tiếp cần thiết cho tổ chức các sự kiện.

- Triển khai được thông tin đến khách hàng.

- Xử lý được các phản hồi của khách hàng chuyên nghiệp để tạo uy tín và thương hiệu cho doanh nghiệp.

- Đánh giá được mức độ thành công của sự kiện.

- Sử dụng được thành thạo phần mềm quản lý khách hàng để nắm các số liệu, báo cáo doanh thu.

- Soạn thảo được văn bản, thao tác tốt trên máy tính và các phần mềm quản lý theo yêu cầu công việc (Excel, Powerpoint…)

7. Tên vị trí việc làm: Quản lý tổ chức thực hiện dịch vụ du lịch và lữ hành

7.1. Mô tả vị trí việc làm:

Vị trí việc Quản lý tổ chức thực hiện dịch vụ du lịch và lữ hành là việc lập kế hoạch cung ứng dịch vụ, lựa chọn nhà cung cấp, quản lý đặt dịch vụ, bàn giao hồ sơ đoàn, điều hành việc cung cấp dịch vụ, xử lý tình huống khi phát sinh, thanh quyết toán, tổng kết đánh giá quá trình tổ chức và xây dựng mối quan hệ với các nhà cung ứng và đối tác có liên quan. Người làm tại vị trí này cần thực hiện các quy định về an ninh an toàn nơi làm việc, 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.

7.1.1. Kiến thức:

- Hiểu biết được về hồ sơ đoàn và quy trình tiếp nhận, cách thức nghiên cứu hồ sơ đoàn.

- Trình bày được quy trình đặt dịch vụ của các nhà cung cấp dịch vụ: vận chuyển, lưu trú, ăn uống, tham quan, vui chơi giải trí, phòng họp, hội nghị hội thảo…

- Xác định được các loại hợp đồng và các quy định của pháp luật liên quan đến thực hiện hợp đồng kinh tế.

- Hiểu biết về đặc điểm khách du lịch theo lứa tuổi, nghề nghiệp, giới tính, quốc tịch.

- Mô tả được quy trình bàn giao thông tin, bàn giao kế hoạch thực hiện chương trình du lịch cho hướng dẫn và lái xe và các bộ phận khác có liên quan.

- Hiểu biết về tâm lý khách du lịch theo đặc điểm nghề nghiệp, giới tính, độ tuổi… để đáp ứng tối đa nhu cầu khách trong quá trình lên kế hoạch cung ứng dịch vụ.

7.1.2. Kỹ năng:

- Tiếp nhận và xử lý được các thông tin trong hồ sơ đoàn

- Lựa chọn được các dịch vụ phù hợp với từng đoàn khách.

- Giao tiếp, thương thuyết và đàm phán được hiệu quả với khách hàng, với các nhà cung cấp dịch vụ trong xác nhận và đặt dịch vụ.

- Soạn thảo được các hợp đồng kinh tế, hợp đồng cung cấp dịch vụ.

- Bàn giao được công việc, hồ sơ và tinh thần dịch vụ của sản phẩm mà doanh nghiệp bán cũng như phương trâm phục vụ đoàn khách đến với tất cả các nhân viên tham gia phục vụ đoàn.

- Điều hành, tổ chức thực hiện được các công việc cung ứng dịch vụ du lịch và lữ hành cho đoàn khách du lịch trong nước và ngoài nước.

7.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tận tâm, trách nhiệm, khách quan trong đặt các dịch vụ cho khách.

- Độc lập, hiểu biết, khéo léo trong giao dịch và ký kết hợp đồng với các nhà cung cấp dịch vụ.

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

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

- Có ý thức quản lý thời gian làm việc;

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

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

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

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

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

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

- Có khả năng quản lý hồ sơ, giấy tờ, báo cáo;
- Tuân thủ tính bảo mật, kỹ lưỡng.
- 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.

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

7.3. 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 ngoại ngữ 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	Kết thúc ca làm việc	x				
2.3	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn		x			
2.4	Xử lý các giao dịch tài chính		x			
2.5	Duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin		x			
2.6	Phát triển mối quan hệ khách hàng			x		
2.7	Chuẩn bị và trình bày báo cáo		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
2.8	Chuẩn bị các tài liệu kinh doanh bằng tiếng anh				x	
2.9	Tuyển dụng, đào tạo và đánh giá nhân sự				x	
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Tiếp nhận và nghiên cứu hồ sơ đoàn			x		
3.2	Xây dựng kế hoạch cung ứng dịch vụ			x		
3.3	Chuẩn bị các dịch vụ và điều kiện thực hiện cung cấp dịch vụ du lịch và lữ hành		x			
3.4	Kiểm tra các công việc trước khi tiến hành cung ứng dịch vụ		x			
3.5	Điều hành, giám sát quá trình thực hiện			x		
3.6	Xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện				x	
3.7	Tổng kết, đánh giá, rút kinh nghiệm			x		

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

a) Các năng lực cơ bản

(1). 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 được 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 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 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

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 ngoại ngữ 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

- 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 nguồn thông tin hiện tại về ngành Du lịch và Lữ hành:

- Sử dụng 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 được 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 được hình thái hiệu quả cơ bản khi sử dụng bàn phím và máy tính.

- 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

- Giải thích được cách tính toán công suất của máy tính

- 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 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 để 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). Kết thúc ca làm việc

Yêu cầu kiến thức

- Tổng hợp được các các công việc cụ thể của phòng đã làm trong ngày.
- Xác định được các tài liệu, thông tin, kế hoạch và công việc cụ thể cần chuẩn bị cho ngày tiếp theo.
- Mô tả được quy trình phối hợp trong công việc giữa các bộ phận và cá nhân
- Liệt kê được các hoạt động đóng, tắt trang thiết bị vào cuối giờ làm việc.

Yêu cầu kỹ năng

- Triển khai họp phân công và giao công việc, trách nhiệm được cho từng thành viên, đảm bảo hiệu quả và phát huy đúng năng lực của từng cá nhân.
- Đọc được báo cáo ngày, hướng dẫn thực hiện công việc cho nhân viên trong ngày tiếp theo.
- Chuẩn bị được cho ngày làm việc tiếp theo.
- Giao tiếp được bằng lời hiệu quả với cấp trên, đồng nghiệp và nhân viên.

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

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

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

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

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

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

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

(3). Tiếp nhận và xử lý phàn nàn

Yêu cầu kiến thức

- Mô tả 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.

- 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

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

Yêu cầu kỹ năng:

- Xác định và phân tích được phàn nàn:

- Xử lý được các phàn nàn.

- Xác định được hành động và giải quyết phàn nàn

- Nhờ giải quyết được 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.

(4). 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 huởng 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

(5). 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:

- 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.

(6). Phát triển mối quan hệ khách hàng

Yêu cầu kiến thức:

- Giải thích được cách nói chuyện ngắn với khách dùng kỹ năng nói luân phiên
- 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 bàn 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.

(7) 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.

(8). Chuẩn bị các tài liệu kinh doanh bằng tiếng anh

Yêu cầu kiến thức:

- Giải thích được cách lựa chọn phần mềm ứng dụng và công nghệ phù hợp để soạn thảo tài liệu kinh doanh theo yêu cầu

- Mô tả được các lựa chọn thiết kế văn bản để đảm bảo tính hiệu quả cho việc nhập thông tin và trình bày văn bản

- Mô tả được bất cứ yêu cầu thiết kế nào của đơn vị về phong cách và bố cục văn bản

- Giải thích được các cách lưu trữ văn bản và tránh mất thông tin

- Giải thích được cách khắc phục những khó khăn cơ bản về thiết kế và soạn thảo văn bản

- Mô tả được các công cụ chỉnh sửa cơ bản và đọc kiểm tra để đảm bảo chất lượng ngôn ngữ tiếng Anh

- Giải thích được cách đảm bảo chất lượng văn bản sử dụng tiếng Anh.

Yêu cầu kỹ năng:

- Lựa chọn và chuẩn bị được các nguồn tài liệu.

- Thiết kế được văn bản

- Soạn thảo được văn bản

- Hoàn thiện được văn bản.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm

- Nghiêm túc, sáng tạo và cẩn thận trong chuẩn bị các tài liệu kinh doanh bằng tiếng anh.

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

Yêu cầu kiến thức

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

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

- Mô tả được toàn bộ quy trình công việc của công ty, từ đó có thể đưa ra các tiêu chí tuyển dụng và đánh giá ứng viên.

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

- Phân tích được tổ chức nhân sự của các công ty, các phòng ban trực thuộc và nắm cụ thể cơ cấu tổ chức của phòng Truyền thông và quan hệ công chúng.

- Liệt kê được các yếu tố để hình thành chân dung ứng viên tiềm năng theo từng vị trí.

- Liệt kê được toàn bộ chính sách về hành chính nhân sự của công ty áp dụng cho nhân viên như: Chế độ lương, thưởng, phụ cấp, công đoàn…

- Mô tả được từng vị trí việc làm của nhân sự trong phòng.

- Liệt kê được các yếu tố để hình thành chân dung ứng viên tiềm năng theo từng vị trí.

Yêu cầu kỹ năng

- Thiết kế được chương trình đào tạo cho đội ngũ hỗ trợ dựa vào tính chất kinh doanh của công ty và hình ảnh của thương hiệu.

- Thực hiện được ở mức độ đơn giản quay phim, chụp hình, dựng clip, thiết kế nội dung ở mức độ đơn giản.

- Thiết kế và phân tích được tổ chức nhân sự của phòng Truyền thông và quan hệ công chúng.

- Thiết kế được khoá đạo tạo cho nhân viên mới về truyền thông và công chúng.

- Giao tiếp được tốt, gắn kết đội ngũ, xây dựng và phát triển quan hệ giữa các nhân sự trong phòng với các phòng ban khác của công ty.

- Đàm phán và thuyết phục được tốt trong việc phỏng vấn.

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

- Lắng nghe, quan sát và đánh giá được các ứng cử viên rất quan trọng cho việc tuyển dụng. Khi thấu hiểu được nhu cầu của ứng cử viên, người quan lý sẽ thuyết phục để có người phù hợp cho công việc và tổ nhóm.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tự chịu trách nhiệm trước Ban lãnh đạo của công ty tất cả các vấn đề liên quan đến công tác nhân sự, xây dựng đội ngũ, chất lượng nhân lực.

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

- Xác định đúng đắn và chính xác tầm quan trọng của nhân sự trong chiến lược truyền thông và quan hệ công chúng trong mỗi tổ chức.

- Biết lắng nghe và giải quyết các thắc mắc trong quá trình xây dựng đội ngũ

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

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

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

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

c) Các năng lực chuyên môn

(1). Tiếp nhận và nghiên cứu hồ sơ đoàn

Yêu cầu kiến thức:

- Xác định được rõ quy trình tiếp nhận thông tin.

- Trình bày được về hợp đồng và chương trình đã ký kết.

- Hiểu biết được về khách hàng.

Yêu cầu kỹ năng:

- Thu thập và xử lý được thông tin

- Hoàn chỉnh được hợp đồng

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 cung ứng dịch vụ

Yêu cầu kiến thức:

- Hiểu biết về quy trình lập kế hoạch

- Xác định được tuyến hành trình và điểm đến của sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành.

- Trình bày được chi tiết về hợp đồng cung ứng dịch vụ du lịch và lữ hành và sản phẩm khách chọn mua.

- Xác định và hiểu rõ được các yêu cầu của khách hàng theo hợp đồng cũng như những yêu cầu đặc biệt khác.

- Thông tin đầy đủ được về đặc điểm của các nhà cung cấp dịch vụ dự kiến bố trí cho khách.

- Hiểu biết được về tâm lý khách du lịch

Yêu cầu kỹ năng:

- Lập được kế hoạch tổ chức cung ứng dịch vụ phù hợp với tình hình của doanh nghiệp và yêu cầu của khách hàng.

- Tổng hợp, đánh giá, phân tích và lựa chọn được nhà cung ứng dịch vụ.

- Xây dựng được kế hoạch cung ứng dịch vụ phù hợp với yêu cầu của khách

- Điều phối sắp xếp bố trí được nhân sự.

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
- Hình thành tác phong cẩn trọng khi xây dựng kế hoạch cung ứng dịch vụ chi tiết, cụ thể và có hệ thống, phân công, phân nhiệm từng bộ phận, cá nhân thật rõ ràng.
- Dự báo được các tình huống có thể xảy ra, xây dựng các kịch bản ứng phó một cách hiệu quả;
- Rèn luyện thái độ bình tĩnh, tự tin trong xử lý tình huống, đảm bảo quyền lợi của khách hàng, hạn chế thiệt hại về vật chất, uy tín thương hiệu của doanh nghiệp.

(3) Chuẩn bị các dịch vụ và điều kiện thực hiện cung cấp dịch vụ du lịch và lữ hành

Yêu cầu kiến thức:

- Xác định được rõ được các sản phẩm, dịch vụ và khả năng đáp ứng nhu cầu của các nhà cung cấp dịch vụ phục vụ họp, hội nghị hội thảo
- Xác định được các yêu cầu và nhu cầu của khách
- Trình bày được quy trình tổ chức họp, hội nghị hội thảo
- Hiểu rõ được lịch trình, tuyến hành trình và điểm đến
- Nắm vững được nội dung và chương trình họp, hội nghị hội thảo
- Trình bày được về đặc điểm kỹ thuật của trang thiết bị, cơ sở vật chất phục vụ họp, hội nghị hội thảo
- Trình bày được Quy trình gửi giấy mời, xác nhận khách mời; thủ tục đăng ký tổ chức hội nghị hội thảo
- Mô tả được sơ đồ phòng họp, hội nghị hội thảo
- Trình bày được Quy trình vệ sinh và xử lý rác.

Yêu cầu kỹ năng:

- Phân tích, đánh giá, lựa chọn được các nhà cung cấp dịch vụ phù hợp
- Đàm phám và ký kết được hợp đồng
- Quản lý được nhân sự (phân công nhân sự)
- Điều hành và giám sát được chương trình họp, hội nghị hội thảo

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 khi tiến hành cung ứng dịch vụ

Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được quy trình tổ chức cung ứng dịch vụ DL và LH.

- Hiểu rõ được lịch trình, tuyến hành trình và điểm đến

- Trình bày được chi tiết từng dịch vụ sẽ cung cấp cho khách: tên nhà cung cấp, số lượng, chất lượng, kinh phí, người liên hệ của nhà cung ứng, nhân viên của doanh nghiệp chịu trách nhiệm đặt và theo dõi ….

- Kết nối được tất cả các nhà cung ứng theo chương trình và đảm bảo tất cả các dịch vụ đã được thu xếp.

Yêu cầu kỹ năng:

- Kiểm tra, điều hành, Giám sát được công việc trước khi tiến hành cung ứng dịch vụ;

- Quan sát, đánh giá và xử lý được tình huống hiệu quả

- Phối hợp xử lý được công việc

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

- Có khả năng phân, công phân nhiệm, đánh giá chất lượng công việc của từng nhân viên trong quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện kế hoạch cung ứng dịch vụ;

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

- Có thái độ nghiêm túc trong quản lý, giám sát, đánh giá chất lượng công việc hàng ngày của nhân viên, triển khai phối hợp làm việc theo nhóm, kịp thời xử lý các tình huốngcung ứng dịch vụ DL và LH.

(5) Điều hành, giám sát quá trình thực hiện

Yêu cầu kiến thức:

- Hiểu được quy trình tổ chức giám sát quá trình cung ứng dịch vụ DL&LH;

- Nắm rõ được các yêu cầu của khách hàng

- Trình bày được về tiêu chuẩn thực hiện từng công việc trong quá trình chuẩn bị.

- Trình bày được về quản lý nhân sự

- Trình bày được về điều hành thực hiện công việc

- Trình bày được về quy trình xử lý tình huống.

Yêu cầu kỹ năng:

- Điều hành, giám sát được quá trình thực hiện
- Xử lý được tình huống
- Dự đoán được tình huống
- Lập được kế hoạch
- Ra được quyết định
- Tổng hợp được các dịch vụ đã cung cấp trong ngày cho khách theo kế hoạch.
- Xác định được các tài liệu, thông tin, kế hoạch và công việc cụ thể cần chuẩn bị cho ngày tiếp theo.
- Mô tả được quy trình phối hợp trong công việc giữa bộ phận cung ứng dịch vụ với các bộ phận khác và cá nhân

Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Nghiêm túc
- Có trách nhiệm
- Cẩn thận trong việc thu thập và lưu trữ thông tin.
- Thực hiện các quy trình của đơn vị để duy trì bảo mật và an toàn thông tin.
- Tuân theo quy trình tiếp cận hệ thống thông tin của đơn vị.
- Duy trì hệ thống ghi chép và lưu trữ thông tin.

(6) Xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện

Yêu cầu kiến thức

- Giải thích được tầm quan trọng của việc xử lý tình huống trong quá trình thực hiện bán sản phẩm dịch vụ du lịch
- Mô tả được xử lý tình huống trong quá trình thực hiện bán sản phẩm dịch vụ du lịch
- Liệt kê được các yếu tố xem xét khi xử lý tình huống
- Liệt kê được các tình huống xảy ra trong quá trình thực hiện bán sản phẩm dịch vụ du lịch
- Giải thích được quá trình giải quyết vấn đề cho khách và thông báo cho khách
- Giải thích được các kỹ năng giao tiếp cần thiết cho việc xử lý tình huống
- Trình bày được các kiến thức về sản phẩm dịch vụ du lịch, các chế độ, chính sách, khuyến mãi, hậu mãi, giá….

Yêu cầu kỹ năng

- Đánh giá được cụ thể chính xác mức độ các tình huống xảy ra trong quá trình thực hiện bán sản phẩm dịch vụ du lịch

- Xử lý được các tình huống về việc xử lý tình huống trong quá trình thực hiện bán sản phẩm dịch vụ du lịch

- Thực hiện được kế hoạch hỗ trợ khách hàng và chăm sóc khách hàng, đáp ứng các yêu cầu về phục vụ khách hàng

Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có thái độ làm việc nghiêm túc, cẩn thận trong quá trình thực hiện công việc, rèn luyện ý thức trách nhiệm cao trong công tác bảo vệ môi trường và thực hành du lịch có trách nhiệm.

- Biết các yêu cầu quy phạm pháp luật, quy định, yêu cầu đạo đức và trách nhiệm xã hội của tổ chức và lĩnh vực hoạt động.

- Có khả năng tiếp nhận, ghi chép và chuyển tải thông tin theo yêu cầu.

- Đảm bảo hiểu và tuân thủ theo những hướng dẫn và quy định của tổ chức.

- Có khả năng duy trì tốt các quy trình về an ninh và bảo mật thông tin; khả năng tiếp cận và ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 vào trong công việc.

- Hình thành tác phong chuyên nghiệp, hiệu quả.

(7) Tổng kết, đánh giá, rút kinh nghiệm

Yêu cầu kiến thức:

- Hiểu biết được về quy trình tổng kết, đánh giá và rút kinh nghiệm

- Nắm rõ được kế hoạch phân công cụ thể

- Xác định được các yêu cầu của đoàn khách

- Xác định được các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện và cách thức xử lý.

- Hiểu biết được về quy trình điều hành, giám sát quá trình thực hiện công việc

Yêu cầu kỹ năng:

- Phân tích, đánh giá, tổng kết được hoạt động

- 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./.

DANH SÁCH BAN CHỦ NHIỆM

1. ThS. Phạm Văn Long - Hiệu trưởng - Trường Cao đẳng du lịch Hải Phòng - Chủ nhiệm;

2. ThS. Nguyễn Thị Hải Hòa - Phó hiệu trưởng - Trường Cao đẳng du lịch Hải Phòng - Phó chủ nhiệm;

3. ThS. Vũ Thu Hà - Trưởng Phòng - Trường Cao đẳng du lịch Hải Phòng - Thư ký;

4. ThS. Trần Khánh Hòa - Phụ trách Khoa - Trường Cao đẳng du lịch Hải Phòng - Thành viên;

5. ThS. Vũ Thị Thanh Hiền - Giáo viên - Trường Cao đẳng du lịch Hải Phòng - Thành viên;

6. ThS. Thẩm Thành Trung - Trưởng Khoa - Trường Cao đẳng du lịch Nha Trang - Thành viên;

7. ThS. Lê Thị Hiền Thanh - Giáo viên - Trường Cao đẳng du lịch Hà Nội - Thành viên;

8. CN. Nguyễn Huy Hoàng - Phó Giám đốc - Công ty CP Phát triển du lịch và thương mại Hoàng Sơn - Thành viên;

9. CN. Hoàng Thị Hiên - Phó Trưởng phòng - Chi nhánh Công ty TNHH MTV Dịch vụ Lữ hành Saigontourist tại Hải Phòng - Thành viên./.

DANH SÁCH HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

1. PGS.TS. Lê Anh Tuấn - Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch - Chủ tịch;

2. ThS. Ngô Thị Quỳnh Xuân - Trường CĐN Du lịch Sài Gòn - Phó chủ tịch;

3. ThS. Đoàn Thị Thắm - Bộ Văn hóa, Thể thao và du lịch - Thư ký;

4. TS. Nguyễn Tư Lương - Trường Cao đẳng du lịch Hà Nội - Ủy viên;

5. TS. Nguyễn Thị Quỳnh Nga - Trường Cao đẳng Du lịch Huế - Ủy viên;

6. CN. Phùng Quang Thắng - Công ty CP JV Quốc tế - Ủy viên;

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

Phụ lục 51B

KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC MÀ NGƯỜI HỌC PHẢI ĐẠT ĐƯỢC KHI TỐT NGHIỆP TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP NGÀNH/NGHỀ DU LỊCH 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 trung cấp là ngành, nghề thực hiện quá trình quản lý và điều hành 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 và các dịch vụ bổ sung khác.

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: 1.400 giờ tương đương 50 tín chỉ

2. Kiến thức:

- Trình bày được những hiểu biết khái quát về ngành du lịch, các điều kiện phát triển du lịch và các cơ sở cung ứng dịch vụ du lịch;

- Xác định 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;

- Xác định 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;

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

- 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 theo kế hoạch được phân công và hỗ trợ 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, tham gia bán sản phẩm 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.

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

- Giao tiếp hiệu quả với đồng nghiệp, đối tác và khách du lịch.

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

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

4. Mức 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 du lịch, kinh doanh 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 trung cấp, 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

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 trung cấp 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 vu 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 được 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 được 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			
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			

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
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			
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 y 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 y 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

- Tôn 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 dịch vụ 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 thể 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 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.

(Xem tiếp Công báo số 1343 + 1344)

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