# 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 1341 + 1342)

**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)*

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

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

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

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

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

**2.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

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

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

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

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

- Hợp tác, tôn trọng đồng nghiệp.

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

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

**2.3. Các năng lực của vị trí việc làm**

| STT | TÊN NĂNG LỰC | BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia) | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Bậc 1 | Bậc 2 | Bậc 3 | Bậc 4 | Bậc 5 |
| **1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN** | | | | | | |
| 1.1 | Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc | x | | | | |
| 1.2 | Làm việc hiệu quả trong nhóm | | x | | | |
| 1.3 | Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày | x | | | | |
| 1.4 | Sử dụng tiếng anh giao tiếp thành thạo | | | x | | |
| 1.5 | Duy trì kiến thức ngành nghề | | x | | | |
| 1.6 | Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh | | x | | | |
| 1.7 | Áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông | | x | | | |
| 1.8 | Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến | | x | | | |

| STT | TÊN NĂNG LỰC | BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia) | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Bậc 1 | Bậc 2 | Bậc 3 | Bậc 4 | Bậc 5 |
| **2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG** | | | | | | |
| 2.1 | Chuẩn bị làm việc | x | | | | |
| 2.2 | Tiếp nhận và xử lý phàn nàn | | x | | | |
| 2.3 | Xử lý các giao dịch tài chính | | x | | | |
| 2.4 | Kết thúc ca làm việc | x | | | | |
| 2.5 | Phát triển mối quan hệ khách hàng | | x | | | |
| 2.6 | Chuẩn bị và trình bày báo cáo | | x | | | |
| 2.7 | Áp dụng các nguyên tắc văn phòng xanh | | x | | | |
| 2.8 | Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp | | x | | | |
| 2.9 | Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp | | x | | | |
| **3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN** | | | | | | |
| 3.1 | Lập kế hoạch Marketing và truyền thông | | | x | | |
| 3.2 | Quảng cáo sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành | | x | | | |
| 3.3 | Tổ chức khuyến mại sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành | | x | | | |
| 3.4 | Tổ chức Fam trip | | | x | | |
| 3.5 | Tham gia vào các sự kiện du lịch | | x | | | |
| 3.6 | Thiết lập quan hệ công chúng. | | | x | | |
| 3.7 | Thiết lập và duy trì hồ sơ Marketing và truyền thông | | x | | | |
| 3.8 | Đánh giá hiệu quả các hoạt động Marketing và truyền thông | | | x | | |

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

**a) Các năng lực cơ bản**

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

**Yêu cầu kiến thức:**

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

**(2). Làm việc hiệu quả trong nhóm**

**Yêu cầu kiến thức:**

- Liệt kê được những trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân trong mối quan hệ với các thành viên trong nhóm/bộ phận;
- Giải thích được cách thực hiện công việc theo hướng thúc đẩy hợp tác và quan hệ tốt;
- Xác định được cách hành động dựa trên thông tin phản hồi của các thành viên khác trong nhóm/bộ phận;
- Chỉ ra được cách đóng góp cho công việc của nhóm hay bộ phận;
- Mô tả được cách hỗ trợ các thành viên trong nhóm hay bộ phận đạt được mục tiêu đã đề ra;
- Gợi ý được cách chia sẻ thông tin liên quan tới công việc với thành viên trong nhóm/bộ phận nhằm đạt mục tiêu đã đề ra;
- Trình bày được cách xử lý hiệu quả các vấn đề và mâu thuẫn;
- Giải thích được cách tôn trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin cá nhân;
- Trình bày được cách xử lý những khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp;

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

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

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

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Tích cực, trách nhiệm trong làm việc nhóm;

- Chủ động chia sẻ, hòa đồng trong nhóm;

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

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

**Yêu cầu kiến thức:**

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

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

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

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

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

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

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

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

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

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

**Yêu cầu kiến thức:**

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

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

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

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

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

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

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Tích cực, chủ động giao tiếp tiếng anh;

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

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

**(5). Duy trì kiến thức ngành nghề**

**Yêu cầu về kiến thức:**

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

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

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

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

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

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

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

**Yêu cầu kiến thức:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Giảm thiểu được rủi ro cho người và tài sản tại nơi làm việc;

- Xử lý được rủi ro về an ninh và an toàn;

- Cung cấp được các dịch vụ an ninh cơ bản;

- Vận hành được các thiết bị an ninh cơ bản;

- Ghi chép và báo cáo được các mối nguy hiểm và sự cố đầy đủ.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Trách nhiệm, tận tâm và chủ động cung cấp dịch vụ cho khách đảm bảo an toàn, an ninh;

- Chủ động học tập, cập nhật các kiến thức và công nghệ mới về đảm bảo an toàn, an ninh trong hoạt động kinh doanh du lịch.

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

**Yêu cầu kiến thức:**

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

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

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

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

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

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

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

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

**Yêu cầu kiến thức:**

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

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

**b) Các năng lực chung**

**(1). Chuẩn bị làm việc**

**Yêu cầu kiến thức:**

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

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

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

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

**(2). Tiếp nhận và xử lý phàn nàn**

**Yêu cầu kiến thức**

- Mô tả được các loại phàn nàn thông thường;

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

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

- Trình bày được các cách lắng nghe chủ động;

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

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

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

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

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

**(3). Xử lý các giao dịch tài chính**

**Yêu cầu kiến thức:**

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

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

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

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Xử lý và thanh toán được các hóa đơn;

- Đối chiếu được các khoản thu chi;

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

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

- Thực hiện việc ghi chép theo đúng quy trình.

**(4). Kết thúc ca làm việc**

**Yêu cầu kiến thức:**

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

**(5). Phát triển mối quan hệ khách hàng**

**Yêu cầu kiến thức:**

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

**(6). Chuẩn bị và trình bày báo cáo**

**Yêu cầu kiến thức:**

- Liệt kê được các loại báo cáo khác nhau được sử dụng trong doanh nghiệp và mục đích của từng loại báo cáo;

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

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng**

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

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

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

**(7) Áp dụng nguyên tắc văn phòng xanh**

**Yêu cầu kiến thức:**

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

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

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

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

**Yêu cầu kiến thức:**

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

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

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

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

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Lập được kế hoạch và chuẩn bị các công việc cho cuộc họp;

- Tiến hành được các cuộc họp và triển khai được các công việc sau cuộc họp;

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Cẩn thận, chu đáo khi chuẩn bị cuộc họp;

- Nghiêm túc trong tổ chức và quản lý cuộc họp;

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

**Yêu cầu kiến thức:**

- Giải thích được tầm quan trọng của sức khỏe và an toàn ở nơi làm việc;

- Chỉ rõ được nghĩa vụ và trách nhiệm cá nhân dưới góc độ pháp luật về sức khỏe và an toàn

- Giải thích được cách cập nhật các quy định và văn bản pháp lý liên quan tới sức khỏe và an toàn

- Liệt kê được cách thức phổ biến văn bản, chính sách về sức khỏe và an toàn tới người lao động trong phạm vi trách nhiệm của doanh nghiệp;

- Liệt kê được cách thức và thời điểm cần hỏi ý kiến những người có liên quan về các vấn đề sức khỏe và an toàn lao động tại nơi làm việc;

- Mô tả được các loại nguy cơ và rủi ro có thể nảy sinh đối với sức khỏe và an toàn;

- Mổ tả được cách thức thiết lập các hệ thống theo dõi, đánh giá và báo cáo về thực hiện sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm được giao;

- Xác định được các loại nguồn lực cần có để giải quyết các vấn đề về sức khỏe và an toàn.

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Thực hiện được đúng các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp;

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

**c. Các năng lực chuyên môn:**

**(1) Lập kế hoạch Marketing và truyền thông**

**Yêu cầu kiến thức:**

- Xác định được nội dung cơ bản của lĩnh vực Marketing và truyền thông trong kinh doanh sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành;
- Trình bày được các bước trong quy trình lập kế hoạch Marketing và truyền thông;
- Phân tích, đánh giá được về tình hình kinh tế, xã hội, chính trị, pháp luật, tài chính, thị trường có liên quan đến hoạt động kinh doanh và Marketing và truyền thông của doanh nghiệp;
- Trình bày được các nguyên tắc kế toán, thống kê;
- Xác định được các xu hướng mới của thị trường.

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Phân tích được SWOT của doanh nghiệp nói chung và của sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành nói riêng;
- Phân tích được chiến lược kinh doanh;
- Thu thập, phân tích, tổng hợp được các thông tin liên quan đến kinh doanh, Marketing và truyền thông;
- Xây dựng được kế hoạch kế hoạch Marketing và truyền thông;
- Sử dụng được máy tính và các phần mềm hỗ trợ để soạn thảo kế hoạch Marketing và truyền thông;
- Dự báo được nhu cầu thị trường.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Tỉ mỉ, cẩn thận, khách quan trong công việc
- Phối hợp các bộ phận liên quan.

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

**Yêu cầu kiến thức:**

- Trình bày được kế hoạch kinh doanh cả năm của doanh nghiệp;
- Mô tả được rõ tình hình kinh doanh của doanh nghiệp ở thời điểm hiện tại;
- Xác định được chiến dịch quảng cáo hiện có trên thị trường của các doanh nghiệp lữ hành khác;
- Mô tả được đối tượng khách hàng mà doanh nghiệp muốn hướng tới trong đợt quảng cáo;
- Trình bày được đặc điểm các loại sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành của doanh nghiệp và các điểm hấp dẫn của từng sản phẩm sẽ quảng cáo;

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

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

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

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

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

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

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

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

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

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

- Đánh giá được hiệu quả của quảng cáo.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

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

**(3) Tổ chức các hoạt động khuyến mại**

**Yêu cầu kiến thức:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

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

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

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

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

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

- Đánh giá được hiệu quả của khuyến mại.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

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

**(4) Tổ chức Famtrip**

**Yêu cầu kiến thức:**

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

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

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

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

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

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

- Thu thập, phân tích, tổng hợp được thông tin liên quan đến tổ chức Famtrip;
- Xử lý tình huống được trong quá trình tổ chức Famtrip;
- Đánh giá được hiệu quả của tổ chức Famtrip.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Chu đáo, cởi mở, thân thiện, tôn trọng, nhiệt tình đón tiếp và phục vụ các đối tượng tham gia Famtrip;
- Tích cực quảng bá, giới thiệu, tuyên truyền sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành mới tới các đối tác, khách hàng.

**(5) Tham gia vào các sự kiện du lịch**

**Yêu cầu kiến thức:**

- Liệt kê được các sự kiện du lịch của địa phương, của vùng, cả nước và quốc tế;
- Mô tả được đúng cách thức, quy trình tổ chức các sự kiện du lịch;
- Xác định được thông tin về các đối tác tham gia vào sự kiện;
- Trình bày được rõ đặc điểm các sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành của doanh nghiệp;
- Trình bày được thông tin tổng thể của sự kiện du lịch mà doanh nghiệp tham gia và bản kế hoạch tham gia vào sự kiện du lịch;
- Xác định được các hoạt động của các doanh nghiệp khác cùng ngành có tham gia vào sự kiện du lịch;
- Phân tích được tình hình thực hiện chung, kết quả và các phản hồi của khách hàng, đối tác sau đợt tham gia vào sự kiện du lịch.

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Xây dựng được kế hoạch tham gia sự kiện du lịch.
- Giao tiếp, thuyết trình, đàm phán được hiệu quả với đồng nghiệp, đối tác và khách hàng.
- Tính toán được các chi phí tham gia sự kiện du lịch.
- Quan sát, nắm bắt và cập nhật được thông tin trong quá trình tham gia sự kiện du lịch.
- Sử dụng được máy tính và các phần mềm hỗ trợ.
- Xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình tham gia sự kiện du lịch.
- Đánh giá được hiệu quả của việc tham gia sự kiện du lịch.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Chu đáo, cởi mở, thân thiện, tôn trọng, nhiệt tình, hiếu khách.
- Tích cực quảng bá, giới thiệu, tuyên truyền sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành mới tới các đối tác, khách hàng.

**(6) Thiết lập quan hệ công chúng**

**Yêu cầu kiến thức:**

- Trình bày được các hình thức hoạt động quan hệ công chúng;
- Mô tả được quy trình tổ chức các hoạt động quan hệ công chúng;
- Trình bày được điểm sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành của doanh nghiệp;
- Liệt kê được cách thức thu thập thông tin phản hồi của công chúng về hoạt động quan hệ công chúng của doanh nghiệp;

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Lập kế được hoạch chi tiết các hoạt động quan hệ công chúng;
- Giao tiếp, thuyết trình được hiệu quả với công chúng;
- Tổ chức được các sự kiện liên quan đến hoạt động quan hệ công chúng.
- Quan sát, nắm bắt và cập nhật được các thông tin liên quan đến các hoạt động quan hệ công chúng.
- Xử lý được tình huống phát sinh trong quá trình tổ chức các hoạt động quan hệ công chúng.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Thái độ làm việc chuyên nghiệp, nhanh nhẹn, linh hoạt
- Có tinh thần hợp tác, cởi mở, thân thiện, tôn trọng, hiếu khách

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

**Yêu cầu kiến thức:**

- Xác định được các loại giấy tờ trong hồ sơ Marketing và truyền thông;
- Trình bày được quy trình thiết lập và duy trì hồ sơ Marketing và truyền thông theo quy định của doanh nghiệp;
- Trình bày được những hoạt động cơ bản của Marketing và truyền thông.
- Trình bày được các nguyên tắc thiết lập và duy trì hồ sơ Marketing và truyền thông.

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Giải thích được các nguyên tắc thiết lập và duy trì hồ sơ Marketing và truyền thông.
- Thu thập và sắp xếp được thông tin trong hồ sơ Marketing và truyền thông theo quy định của doanh nghiệp
- Thiết lập và duy trì được hồ sơ Marketing và truyền thông theo đúng quy trình.
- Quản lý được hồ sơ Marketing và truyền thông đầy đủ, rõ ràng, cập nhật và bảo mật;
- Sử dụng được phần mềm lưu trữ thông tin Marketing và truyền thông của doanh nghiệp.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

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

**Yêu cầu kiến thức:**

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

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

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

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

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

**3.1. Mô tả vị trí việc làm:**

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

**3.1.1. Kiến thức**

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

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

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

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

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

- Trình bày được quy trình chăm sóc khách hàng;

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

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

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

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

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

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

**3.1.2. Kỹ năng**

- Nghiên cứu và phân đoạn được thị trường.

- Xây dựng được kế hoạch kinh doanh.

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

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

- Đánh giá được hiệu quả kinh doanh.

- Xây dựng được quy trình chăm sóc khách hàng.

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

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

- Khảo sát được ý kiến của khách hàng.

- Duy trì được mối quan hệ với khách hàng.

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

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

- Giao tiếp và thuyết trình được tốt.

- Làm việc được với nhóm hiệu quả

- Soạn thảo được văn bản theo quy định.

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

**3.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

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

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

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

- Sáng tạo và nhiệt tình trong làm việc nhóm.

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

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

**3.3. Các năng lực của vị trí việc làm**

| STT | TÊN NĂNG LỰC | BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia) | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Bậc 1 | Bậc 2 | Bậc 3 | Bậc 4 | Bậc 5 |
| **1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN** | | | | | | |
| 1.1 | Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc | x | | | | |
| 1.2 | Làm việc hiệu quả trong nhóm | | x | | | |
| 1.3 | Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày | x | | | | |
| 1.4 | Sử dụng tiếng anh giao tiếp thành thạo | | | x | | |
| 1.5 | Duy trì kiến thức ngành nghề | | x | | | |
| 1.6 | Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh | | x | | | |
| 1.7 | Áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông | | x | | | |
| 1.8 | Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến | | | x | | |
| **2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG** | | | | | | |
| 2.1 | Chuẩn bị làm việc | x | | | | |
| 2.2 | Tiếp nhận và xử lý phàn nàn | | x | | | |
| 2.3 | Xử lý các giao dịch tài chính | | x | | | |
| 2.4 | Kết thúc ca làm việc | | x | | | |
| 2.5 | Chuẩn bị và trình bày báo cáo | | x | | | |
| 2.6 | Áp dụng các nguyên tắc văn phòng xanh | | x | | | |

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

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

**a) Các năng lực cơ bản**

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

**Yêu cầu kiến thức:**

- Liệt kê được những nguyên tắc để giao tiếp hiệu quả qua điện thoại;
- Liệt kê được những việc cần chuẩn bị để giao tiếp hiệu quả qua điện thoại;
- Ghi nhớ được câu chào mở đầu và kết thúc theo tiêu chuẩn của doanh nghiệp;
- Giải thích được tầm quan trọng của việc nói chậm và rõ ràng;
- Mô tả được cách kết thúc cuộc gọi một cách lịch sự;
- Giải thích được cách chuyển cuộc gọi;

- Giải thích được cách đặt cuộc gọi ở chế độ chờ;

- Xác định được thông tin cần thiết để điền vào mẫu tin nhắn.

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Giao tiếp hiệu quả qua điện thoại với khách hàng, đối tác và đồng nghiệp;

- Thực hiện được mở đầu cuộc gọi, kết thúc cuộc gọi theo tiêu chuẩn của doanh nghiệp;

- Thực hiện được chuyển cuộc gọi, đặt cuộc gọi ở chế độ chờ đảm bảo tiêu chuẩn của doanh nghiệp;

- Tiếp nhận được lời nhắn và điền đầy đủ thông tin theo mẫu.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

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

**(2). Làm việc hiệu quả trong nhóm**

**Yêu cầu kiến thức:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

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

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

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Tích cực, trách nhiệm trong làm việc nhóm;

- Chủ động chia sẻ, hòa đồng trong nhóm;

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

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

**Yêu cầu kiến thức:**

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

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

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

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

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

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

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

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

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

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

**Yêu cầu kiến thức:**

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

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

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

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

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

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

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Tích cực, chủ động giao tiếp tiếng anh;

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

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

**(5). Duy trì kiến thức ngành nghề**

**Yêu cầu về kiến thức:**

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

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

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

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

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

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

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

**Yêu cầu kiến thức:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Giảm thiểu được rủi ro cho người và tài sản tại nơi làm việc;

- Xử lý được rủi ro về an ninh và an toàn;

- Cung cấp được dịch vụ an ninh cơ bản;

- Vận hành được các thiết bị an ninh cơ bản;

- Ghi chép và báo cáo được các mối nguy hiểm và sự cố.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Trách nhiệm, tận tâm và chủ động cung cấp dịch vụ cho khách đảm bảo an toàn, an ninh;

- Chủ động học tập, cập nhật các kiến thức và công nghệ mới về đảm bảo an toàn, an ninh trong hoạt động kinh doanh du lịch.

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

**Yêu cầu kiến thức:**

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

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

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

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

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

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

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

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

**Yêu cầu kiến thức:**

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

- Duy trì, cập nhật được công nghệ mới.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

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

**b) Các năng lực chung**

**(1). Chuẩn bị làm việc**

**Yêu cầu kiến thức:**

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Thông báo được để bắt đầu làm việc;

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

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

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

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

**(2). Tiếp nhận và xử lý phàn nàn**

**Yêu cầu kiến thức**

- Mô tả được các loại phàn nàn thông thường;

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

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

- Trình bày được các cách lắng nghe chủ động;

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

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

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

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

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

**(3). Xử lý các giao dịch tài chính**

**Yêu cầu kiến thức:**

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

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

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

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

- Đối chiếu được các khoản thu chi;

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

- Viết và chuẩn bị được báo cáo tài chính chính xác.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

**(4) Kết thúc ca làm việc**

**Yêu cầu kiến thức:**

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

**(5) Chuẩn bị và trình bày báo cáo**

**Yêu cầu kiến thức:**

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

**Yêu cầu kỹ năng**

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

**(6) Áp dụng nguyên tắc văn phòng xanh**

**Yêu cầu kiến thức:**

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

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

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

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

**Yêu cầu kiến thức:**

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

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

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

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

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Lập được kế hoạch và chuẩn bị các công việc cho cuộc họp;

- Tiến hành được cuộc họp và triển khai được các công việc sau cuộc họp;

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Cẩn thận, chu đáo khi chuẩn bị cuộc họp;

- Nghiêm túc trong tổ chức và quản lý cuộc họp;

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

**Yêu cầu kiến thức:**

- Giải thích được tầm quan trọng của sức khỏe và an toàn ở nơi làm việc;

- Chỉ rõ được nghĩa vụ và trách nhiệm cá nhân dưới góc độ pháp luật về sức khỏe và an toàn

- Giải thích được cách cập nhật các quy định và văn bản pháp lý liên quan tới sức khỏe và an toàn

- Liệt kê được cách thức phổ biến văn bản, chính sách về sức khỏe và an toàn tới người lao động trong phạm vi trách nhiệm của doanh nghiệp;

- Liệt kê được cách thức và thời điểm cần hỏi ý kiến những người có liên quan về các vấn đề sức khỏe và an toàn lao động tại nơi làm việc;

- Mô tả được các loại nguy cơ và rủi ro có thể nảy sinh đối với sức khỏe và an toàn;

- Mổ tả được cách thức thiết lập các hệ thống theo dõi, đánh giá và báo cáo về thực hiện sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm được giao;

- Xác định được đúng các loại nguồn lực cần có để giải quyết các vấn đề về sức khỏe và an toàn.

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Thực hiện được đúng các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp;

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

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

**Yêu cầu kiến thức:**

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

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

- Mô tả được yêu cầu bảo mật và an ninh thông tin của doanh nghiệp;

- Liệt kê được các phương pháp lưu trữ và khôi phục thông tin.

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Xử lý được thông tin theo yêu cầu;
- Khôi phục được thông tin;
- Duy trì được hệ thống ghi chép và lưu trữ sẵn có.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

**c) Các năng lực chuyên môn**

**(1) Nghiên cứu thị trường**

**Yêu cầu kiến thức:**

- Trình bày được đặc điểm thị trường và các phương pháp nghiên cứu thị trường;
- Trình bày được quy trình lập kế hoạch và nghiên cứu thị trường;
- Xác định được phương pháp và tiêu chí thiết kế bảng khảo sát ý kiến khách hàng;
- Trình bày được các phương pháp tiếp cận khách hàng;
- Trình bày được các tiêu chí phân đoạn thị trường;
- Trình bày được cách thức viết báo cáo và trình bày báo cáo nghiên cứu và phân đoạn thị trường.

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Lập được kế hoạch nghiên cứu thị trường;
- Thiết kế được phiếu khảo sát nghiên cứu thị trường;
- Thu thập, phân tích được thông tin sơ cấp và thứ cấp trong nghiên cứu thị trường.
- Giao tiếp được lịch sử, hiệu quả với khách hàng.
- Sử dụng được thành thạo máy vi tính và các phần mềm ứng dụng để lập báo cáo kết quả nghiên cứu thị trường.
- Trình bày được báo cáo kết quả nghiên cứu thị trường.
- Làm việc được với nhóm hiệu quả.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Chính xác, cẩn thận khi nghiên cứu thị trường;
- Khách quan khi phân đoạn thị trường;
- Năng động, linh hoạt trong công việc.

**(2) Xây dựng kế hoạch kinh doanh**

**Yêu cầu kiến thức:**

- Xác định được các căn cứ để đặt mục tiêu kinh doanh;

- Trình bày được quy trình lập kế hoạch kinh doanh;

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

- Xác định được các đặc điểm của thị trường khách hàng mục tiêu;

- Giải thích được các xu thế phát triển sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành trong tương lai gần.

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Phân tích, đánh giá được nhu cầu của thị trường khách hàng mục tiêu;

- Dự báo được các xu thế phát triển sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành trong tương lai gần.

- Xây dựng được kế hoạch kinh doanh;

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Nghiêm túc, cẩn thận, trách nhiệm khi xây dựng kế hoạch kinh doanh.

**(3) Xây dựng chính sách bán**

**Yêu cầu kiến thức:**

- Trình bày được đặc điểm của sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành mà doanh nghiệp cho xây dựng chính sách bán;

- Xác định được thị trường khách hàng mục tiêu;

- Xác định đúng chính sách bán của các nhà cung cấp dịch vụ và cơ chế áp dụng các mức giá của các nhà cung cấp dịch vụ của dịch vụ du lịch và lữ hành;

- Trình bày được nguyên tắc, phương thức thanh toán;

- Liệt kê được các loại kênh phân phối;

- Xác định được chính sách bán đối với các sản phẩm cùng loại của các doanh nghiệp khác trên địa bàn;

- Mô tả được rõ cơ cấu giá thành, giá bán, hoa hồng và lợi nhuận doanh nghiệp của dịch vụ du lịch và lữ hành.

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Thực hiện được việc tính giá thành, giá bán, hoa hồng của dịch vụ du lịch và lữ hành đảm bảo lợi nhuận doanh nghiệp;

- Thương thuyết, đàm phán được hiệu quả với các nhà cung cấp dịch vụ và đối tác.

- So sánh, đánh giá được chính sách bán đối với các sản phẩm cùng loại của các doanh nghiệp khác trên địa bàn;

- Xây dựng được chính sách bán rõ ràng, công bằng, đúng pháp luật.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Tỉ mỉ, khách quan, tôn trọng quyền lợi của các bên có liên quan.

**(4) Thiết lập kênh phân phối sản phẩm.**

**Yêu cầu kiến thức:**

- Liệt kê và trình bày được đặc điểm của các loại kênh phân phối;

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

- Mô tả được quy trình và cách thức tổ chức triển khai của 3 kênh phân phối (trực tiếp, gián tiếp và hỗn hợp);

- Mô tả được rõ nội dung điều khoản cơ bản trong hợp đồng bán sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành của doanh nghiệp với các kênh phân phối.

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Giao tiếp, đàm phán được hiệu quả với các kênh phân phối;

- Phân tích, đánh giá, lựa chọn được các kênh phân phối.

- Điều hành, giám sát được hoạt động của các kênh phân phối.

- Cung cấp được thông tin về sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành của doanh nghiệp.

- Soạn thảo được hợp đồng bán sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành của doanh nghiệp với các kênh phân phối theo đúng quy định của pháp luật.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Khách quan, thận trọng thiết lập các kênh phân phối.

**(5) Tổ chức các hoạt động bán hàng.**

**Yêu cầu kiến thức:**

- Nắm vững được các điều khoản về bán hàng theo quy định của pháp luật;

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

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

- Xác định được thói quen, tâm lý khách hàng mục tiêu.

- Trình bày được chính sách bán sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành của doanh nghiệp.

- Trình được các phương thức thanh toán.

- Mô tả được cách sử dụng các phần mềm bán hàng trực tuyến.

- Mô tả được rõ nội dung điều khoản cơ bản trong hợp đồng bán sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành.

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Soạn thảo được hợp đồng bán sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành theo quy định của pháp luật;

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

- Sử dụng được thành thạo máy tính và các phần mềm bán hàng trực tuyến;

- Bán hàng độc lập hoặc bán hàng theo nhóm hiệu quả;

- Quản lý, điều hành được hoạt động bán hàng;

- Xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình tổ chức các hoạt động bán hàng;

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Thái độ làm việc chuyên nghiệp, trách nhiệm, trung thực, nhiệt tình, thân thiện với khách hàng;

**(6) Đánh giá hiệu quả kinh doanh**

**Yêu cầu kiến thức:**

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

- Xác định được các phương pháp thống kê và xử lý các số liệu có liên quan đến kết quả kinh doanh;

- Xác định được nội dung cơ bản của bản báo cáo hiệu quả kinh doanh;

- Giải thích được các phương pháp trình bày bản báo cáo hiệu quả kinh doanh;

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Thu thập và xử lý được các số liệu hoạt động kinh doanh du lịch;

- Phân tích, đánh giá được kết quả kinh doanh du lịch;

- Sử dụng được máy tính và các phần mềm thống kê hỗ trợ để soạn thảo bản báo cáo hiệu quả kinh doanh;

- Trình bày được kết quả kinh doanh của từng cá nhân, nhóm và của bộ phận;

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Thận trọng, tỉ mỉ, khách quan khi báo cáo hiệu quả kinh doanh.

**(7) Xây dựng quy trình chăm sóc khách hàng**

**Yêu cầu kiến thức:**

- Trình bày được đặc điểm tâm lý khách hàng nói chung và các đối tượng khách hàng của doanh nghiệp nói riêng;

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

- Xác định được các chính sách ưu đãi của doanh nghiệp dành cho các đối tượng khách hàng khác nhau;

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Phân tích được đặc điểm tâm lý khách hàng mục tiêu;

- Sử dụng được thành thạo máy tính để soạn thảo văn bản về quy trình chăm sóc khách hàng;

- Sơ đồ hóa được quy trình chăm sóc khách hàng rõ ràng, dễ hiểu;

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Cẩn thận, thỉ mỉ, trách nhiệm xây dựng quy trình chăm sóc khách hàng.

**(8) Thiết lập, duy trì và bảo mật hồ sơ khách hàng**

**Yêu cầu kiến thức:**

- Xác định được các loại giấy tờ trong hồ sơ khách hàng;

- Trình bày được quy trình thiết lập và duy trì hồ sơ khách hàng theo quy định của doanh nghiệp;

- Trình bày được những thông tin cơ bản của khách hàng: thông tin về nhu cầu, sở thích, mong muốn của khách hàng.

- Trình bày được những quy định của doanh nghiệp về chính sách lưu trữ thông tin của khách hàng

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

- Trình bày được cách lưu trữ thông tin khách hàng của doanh nghiệp;

- Mô tả được cách sử dụng các hệ thống lưu trữ và bảo mật thông tin khách hàng.

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

- Quản lý được hồ sơ khách hàng đầy đủ, rõ ràng, cập nhật và bảo mật;

- Sử dụng được thành thạo phần mềm lưu trữ thông tin khách hàng của doanh nghiệp.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Cẩn thận, tỉ mỉ, trách nhiệm trong việc đảm bảo an toàn lưu trữ thông tin khách hàng.

**(9) Cung cấp thông tin cho khách hàng**

**Yêu cầu kiến thức:**

- Xác định được các loại thông tin cơ bản của khách hàng thường yêu cầu;

- Xác định được các bộ phận lưu trữ thông tin của doanh nghiệp;

- Liệt kê và trình bày được đặc điểm các loại sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành của doanh nghiệp;

- Trình bày được quy trình cung cấp thông tin cho khách hàng của doanh nghiệp;

- Liệt kê được các phương thức sử dụng các phần mềm hỗ trợ để khai thác thông tin của doanh nghiệp;

- Xác địch được các loại thông tin được phép cung cấp và không được phép cung cấp cho khách hàng theo quy định của doanh nghiệp và theo pháp luật.

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Giao tiếp được hiệu quả với khách bằng ngôn ngữ nói, viết và ngôn ngữ cơ thể;

- Giao tiếp được hiệu quả với khách hàng qua điện thoại;

- Sử dụng được thành thạo máy tính và các phần mềm hỗ trợ để khai thác thông tin;

- Cung cấp được thông tin cho khách hàng rõ ràng, chính xác, nhanh chóng, theo đúng quy trình của doanh nghiệp.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Tôn trọng, thân thiện với khách hàng,

**(10) Khảo sát ý kiến của khách hàng**

**Yêu cầu kiến thức:**

- Trình bày được quy trình thiết kế phiếu khảo sát;

- Mô tả được các bước thực hiện cuộc khảo sát;

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

- Xác định được các đặc điểm tâm lý khách hàng mục tiêu;

- Trình bày được các nguyên tắc thống kê, phân tích dữ liệu khảo sát;

- Trình bày được các phương pháp tiếp cận khách hàng.

- Liệt kê và mô tả được cách thức sử dụng các phần mềm hỗ trợ khảo sát và thống kê.

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Thiết kế được phiếu khảo sát;

- Giao tiếp được hiệu quả với khách hàng;

- Thuyết phục được khách hàng tham gia khảo sát.

- Sử dụng được các phần mềm hỗ trợ việc khảo sát ý kiến khách hàng và phần mềm phân tích kết quả khảo sát.

- Tổng hợp, xử lý và phân tích được thông tin và ý kiến phản hồi của khách hàng;

- Truyền đạt được kết quả ý kiến phản hồi của khách hàng một cách rõ ràng, chính xác.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Hòa nhã, thân thiện, tôn trọng khách hàng;
- Chuyên nghiệp, nhanh nhẹn, linh hoạt, khách quan khi phân tích ý kiến khảo sát.
- Nghiêm túc, minh bạch, khách quan đối với các thông tin thu thập từ khách hàng;
- Thận trọng và chi tiết khi phân tích ý kiến khách hàng.

**(11) Duy trì mối quan hệ với khách hàng**

**Yêu cầu kiến thức:**

- Xác định được danh sách khách hàng đã từng sử dụng dịch vụ du lịch và lữ hành của doanh nghiệp;
- Trình bày được những đặc điểm tâm lý cơ bản của khách hàng;
- Mô tả được những ưu đãi cụ thể của doanh nghiệp đối với từng đối tượng khách hàng;
- Mô tả được các cách thức duy trì mối quan hệ với khách hàng.

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Giao tiếp được hiệu quả với khách hàng
- Giải quyết được những thắc mắc của khách hàng

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Thân thiện, nhiệt tình, chu đáo với khách hàng

**4. Tên vị trí việc làm: Tổ chức sự kiện**

**4.1. Mô tả vị trí việc làm**

Tổ chức sự kiện là công việc được thực hiện nhằm cung cấp bổ sung các sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành theo nhu cầu của khách hàng.

Tổ chức sự kiện trong hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành bao gồm các công việc: Tiếp nhận thông tin yêu cầu và mục đích tổ chức sự kiện của khách hàng; Xác định đối tượng khách và lên ý tưởng cho sự kiện; Xác định các hạng mục nhân sự, thiết bị, dịch vụ sử dụng trong tổ chức sự kiện; Dự trù chi phí tổ chức sự kiện; Xây dựng kế hoạch, chương trình và kịch bản tổ chức sự kiện; Thực hiện công tác chuẩn bị tổ chức sự kiện; Triển khai kế hoạch tổ chức sự kiện cho các đơn vị và cá nhân liên quan; Tổ chức các dịch vụ bổ trợ cho sự kiện; Tổ chức quản lý và điều hành nội dung, diễn biến các hoạt động của sự kiện; Xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình tổ chức sự kiện và Tổng kết đánh giá tổ chức sự kiện. Người làm ở vị trí này

cần thực hiện các quy định về an ninh, an toàn nơi làm việc và nơi diễn ra các sự kiện, phối hợp xử lý các tình huống liên quan đến an ninh, an toàn và tích cực học tập rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp.

Phạm vi công việc: làm nhân viên tổ chức sự kiện trong doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành hoặc các nhà hàng, khách sạn tiêu chuẩn.

**4.1.1. Kiến thức**

- Liệt kê được quy trình tiếp nhận, bàn giao và cách thức nghiên cứu hồ sơ khách hàng;

- Trình bày được các đặc điểm về nhu cầu, động cơ, sở thích và mục đích tổ chức các sự kiện của khách hàng.

- Trình bày được đặc điểm khách du lịch theo lứa tuổi, nghề nghiệp, giới tính, quốc tịch;

- Mô tả được quy trình đặt dịch vụ của các nhà cung cấp dịch vụ quảng cáo và tổ chức sự kiện, vận chuyển, lưu trú, ăn uống, tham quan, vui chơi giải trí.

- Trình bày được nội dung các điều khoản hợp đồng cung cấp dịch vụ, hợp đồng kinh tế và các quy định của pháp luật liên quan đến thực hiện hợp đồng kinh tế;

- Mô tả được quy trình tổ chức sự kiện.

- Trình bày được các quy định khi tiến hành tổ chức sự kiện.

- Xác định được các quy định liên quan đến vấn đề an ninh, an toàn trong tổ chức sự kiện.

**4.1.2. Kỹ năng**

- Tiếp nhận và xử lý được các thông tin trong hồ sơ khách hàng;

- Xây dựng được kế hoạch, chương trình và kịch bản tổ chức sự kiện;

- Lựa chọn, đặt và xác nhận được các dịch vụ phù hợp với từng yêu cầu của khách hàng và loại hình sự kiện;

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

- Hoàn thiện được các hợp đồng kinh tế, hợp đồng cung cấp dịch vụ;

- Quản lý, điều hành được nội dung, diễn biến các hoạt động của sự kiện;

- Xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình tổ chức sự kiện

- Thực hiện được các quy định đề an ninh, an toàn cho bản thân, khách hàng và đồng nghiệp trong tổ chức sự kiện.

- Tổng kết đánh giá được quá trình tổ chức sự kiện.

**4.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm**

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

- Sáng tạo và nhiệt tình trong làm việc nhóm;

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

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

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

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

**4.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 192 giờ (tương đương 8 tín chỉ)**

**4.3. Các năng lực của vị trí việc làm**

| STT | TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC | BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia) | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Bậc 1 | Bậc 2 | Bậc 3 | Bậc 4 | Bậc 5 |
| **1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN** | | | | | | |
| 1.1 | Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc | x | | | | |
| 1.2 | Làm việc hiệu quả trong nhóm | | x | | | |
| 1.3 | Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày | x | | | | |
| 1.4 | Sử dụng tiếng anh giao tiếp thành thạo | | | x | | |
| 1.5 | Duy trì kiến thức ngành nghề | | x | | | |
| 1.6 | Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh | | x | | | |
| 1.7 | Áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông | | x | | | |
| 1.8 | Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến | | | x | | |
| **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 | | | |

| 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 |
| 2.4 | Duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin | | x | | | |
| 2.5 | Phát triển mối quan hệ khách hàng | | x | | | |
| 2.6 | Chuẩn bị và trình bày báo cáo | | x | | | |
| 2.7 | Áp dụng các nguyên tắc văn phòng xanh | | x | | | |
| 2.8 | Thực hiện các qui định về an toàn, an ninh | x | | | | |
| 2.9 | Phối hợp xử lý tình huống có liên quan đến an ninh, an toàn | | | x | | |
| 2.10 | Học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp | x | | | | |
| **3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN** | | | | | | |
| 3.1 | Tiếp nhận và nghiên cứu hồ sơ khách hàng | | x | | | |
| 3.2 | Xây dựng kế hoạch tổ chức sự kiện | | | x | | |
| 3.3 | Chuẩn bị các dịch vụ và điều kiện tổ chức sự kiện | | x | | | |
| 3.4 | Kiểm tra các công việc trước khi tổ chức sự kiện | | | x | | |
| 3.5 | Tổ chức đón tiếp khách tham gia sự kiện | | x | | | |
| 3.6 | Tổ chức vận chuyển, ăn uống, lưu trú cho khách tham gia sự kiện | | x | | | |
| 3.7 | Tổ chức tham quan và các hoạt động vui chơi giải trí khác | | x | | | |
| 3.8 | Điều hành, giám sát quá trình thực hiện | | | x | | |
| 3.9 | Xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện | | | x | | |
| 3.10 | Tổng kết, đánh giá, rút kinh nghiệm | | | x | | |

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

**a) Các năng lực cơ bản**

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

**Yêu cầu kiến thức:**

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Trách nhiệm giao tiếp qua điện thoại hiệu quả, tạo dựng hình ảnh và giữ uy tín cho doanh nghiệp;
- Có ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao năng lực giao tiếp qua điện thoại.

**(2). Làm việc hiệu quả trong nhóm**

**Yêu cầu kiến thức:**

- Trình bày được tầm quan trọng và nguyên tắc làm việc nhóm.
- Xác định được đúng nhiệm vụ của bản thân trong mối quan hệ với các thành viên trong nhóm/bộ phận;
- Giải thích được cách thực hiện công việc theo hướng thúc đẩy mối quan hệ hợp tác trong nhóm.
- Trình bày được phương án hành động dựa trên thông tin phản hồi của các thành viên khác trong nhóm/bộ phận;

- Liệt kê được cách thức đóng góp cho công việc của nhóm hay bộ phận;

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

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

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

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

- Đóng góp được vào hoạt động của nhóm hay bộ phận.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Tích cực, trách nhiệm trong làm việc nhóm.

- Chủ động chia sẻ, hòa đồng trong nhóm;

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

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

**Yêu cầu kiến thức:**

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

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

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

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

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Chuẩn bị được tài liệu kinh doanh;

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

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

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

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

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

**Yêu cầu kiến thức:**

- Liệt kê được từ vựng chủ yếu trong lĩnh vực giao tiếp du lịch.

- Trình bày được những cấu trúc ngữ pháp cơ bản về tiếng Anh;

- Xác định được các chủ đề phổ biến trong giao tiếp tiếng Anh ngành dịch vụ du lịch và lữ hành;

- Xác định được các yêu cầu, nguyên tắc trong giao tiếp với khách hàng, đối tác và đồng nghiệp bằng tiếng Anh thông dụng;

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

- Xác định quy trình làm việc hàng ngày và phương án cải thiện việc giao tiếp với khách hàng, đối tác và đồng nghiệp bằng tiếng Anh;

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

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

- Thực hiện giao tiếp với khách hàng, đối tác bằng tiếng Anh theo các tình huống cụ thể trong lĩnh vực dịch vụ du lịch và lữ hành;

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Tích cực chủ động giao tiếp tiếng anh;

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

**(5). Duy trì kiến thức ngành nghề**

**Yêu cầu về kiến thức:**

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

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

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

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

**Yêu cầu kiến thức:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng**

- Giảm thiểu được rủi ro cho người và tài sản tại nơi làm việc;

- Hành động được để xử lý rủi ro về an ninh và an toàn;

- Cung cấp được dịch vụ an ninh cơ bản;

- Ghi chép và báo cáo được các mối nguy hiểm và sự cố.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Trách nhiệm, tận tâm và chủ động cung cấp dịch vụ cho khách đảm bảo an toàn, an ninh;

- Chủ động học tập, cập nhật các kiến thức và công nghệ mới về đảm bảo an toàn, an ninh trong hoạt động kinh doanh lữ hành.

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

**Yêu cầu kiến thức:**

- Liệt kê và giải thích hình thái hiệu quả cơ bản khi sử dụng bàn phím và máy tính;

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

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

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

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

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

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

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

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

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

**Yêu cầu kiến thức:**

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng**

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

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

- Duy trì được công nghệ.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

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

**b) Các năng lực chung**

**(1). Chuẩn bị làm việc**

**Yêu cầu kiến thức:**

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

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

- Mô tả được mức độ khách mong đợi sự nhã nhặn cần thiết của nhân viên;

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Thông báo được bắt đầu làm việc;

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

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

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

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

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

**(2). Tiếp nhận và xử lý phàn nàn**

**Yêu cầu kiến thức**

- Liệt kê được các kiểu phàn nàn thông thường;

- Mô tả được quá trình xử lý một phàn nàn đơn giản;

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

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

- Trình bày được cách ghi sổ hay cách lưu lời phàn nàn theo đúng quy trình;

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

- Mô tả được quy trình chuyển tiếp để giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng.

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Tiếp nhận và phân tích được phàn nàn;

- Đưa ra được các phương án xử lý phàn nàn;

- Xử lý được phàn nàn;

- Phối hợp được để giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

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

**(3). Xử lý các giao dịch tài chính**

**Yêu cầu kiến thức:**

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

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

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

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Xử lý được hóa đơn và thanh toán;

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm;

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

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

**Yêu cầu kiến thức:**

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

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

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Xử lý thông tin;

- Khôi phục thông tin;

- Duy trì hệ thống ghi chép và lưu trữ sẵn có.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm;

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

**(5). Phát triển mối quan hệ khách hàng**

**Yêu cầu kiến thức:**

- Mô tả được cách thức xây dựng và phát triển mối quan hệ khách hàng;
- Liệt kê được các cách thức tiếp cận với khách;
- Giải thích được cách sử dụng các dạng câu hỏi mở và câu hỏi đóng, bao gồm cả việc sử dụng các trợ động từ, các câu hỏi để lôi cuốn khách vào câu chuyện;
- Mô tả được cách thức bàn luận nhiều chủ đề;
- Giải thích được cách nói chuyện về các sự kiện quá khứ, hiện tại và tương lai;
- Xác định được đúng các chủ đề cấm kỵ có khả năng xúc phạm khách;
- Giải thích được các phương pháp trả lời câu hỏi và yêu cầu của khách.

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Tìm kiếm được thông tin, tiếp cận và xây dựng mối quan hệ với khách hàng.
- Gặp và chào khách được một cách lịch sự, chuyên nghiệp;
- Xử lý được các câu hỏi hoặc yêu cầu của khách hàng;
- Tham gia được cuộc nói chuyện ngắn và cởi mở với khách.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

**(6) Chuẩn bị và trình bày báo cáo**

**Yêu cầu kiến thức:**

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm;

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

**(7) Áp dụng nguyên tắc văn phòng xanh**

**Yêu cầu kiến thức**

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

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

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

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

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

**Yêu cầu kỹ năng**

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

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

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm**

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

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

**Yêu cầu kiến thức:**

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

- 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 của, các két sắt và tủ hồ sơ quan trọng;

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

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

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

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

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

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

**Yêu cầu kiến thức:**

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

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

**Yêu cầu kỹ năng:**

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

- Sử dụng được các trang thiết bị ý tế, bảo hộ đúng theo hướng dẫn;

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Bình tĩnh, trách nhiệm cao;

- Khéo léo linh hoạt trong xử lý.

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

**Yêu cầu kiến thức:**

- Giải thích được mục đích luôn học tập, rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn;

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

- Giải thích được tại sao cần phải có đạo đức nghề nghiệp, đạo đức kinh doanh dịch vụ du lịch.

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Lập được kế hoạch cho việc học tập, rèn luyện kỹ năng chuyên môn;

- Xác định được các nguồn thông tin đáng tin cậy cho việc học tập, rèn luyện kỹ năng chuyên môn;

- Thu thập được nhanh chóng các kiến thức tổng hợp, đa dạng và cập nhật cho công việc hiện tại và hướng phát triển tương lai;

- Áp dụng được hiệu quả các kiến thức, kỹ năng vừa được tập huấn vào hoạt động nghề nghiệp và công việc hàng ngày.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Tự chủ động trong học tập, rèn luyên kỹ năng chuyên môn, ngoại ngữ giao tiếp;

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

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

**c) Các năng lực chuyên môn**

**(1). Tiếp nhận và nghiên cứu hồ sơ khách hàng**

**Yêu cầu kiến thức:**

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

- Trình bày được điều khoản của hợp đồng và chương trình đã ký kết;

- Xác định được đặc điểm nhu cầu của khách hàng.

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Thu thập và xử lý được thông tin khách hàng;

- Phân tích, đánh giá được nhu cầu khách hàng.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Thận trọng, trách nhiệm trong quá trình phân tích hợp đồng và các yêu cầu đặc biệt của du khách;

- Chủ động trong việc thu thập và xử lý các thông tin liên quan đến khách hàng.

**(2) Xây dựng kế hoạch tổ chức sự kiện**

**Yêu cầu kiến thức:**

- Mô tả được quy trình lập kế hoạch tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Xác định được thời gian, địa điểm, chi phí tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Xác định được danh mục các công việc, trang thiết bị và nhân sự để tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Trình bày được quy trình tổ chức thực hiện chương trình họp, hội nghị hội thảo;

- Xác định được các yêu cầu của khách hàng tham gia sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Trình bày được đặc điểm tâm lý khách tham gia sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Lập được kế hoạch tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Tổng hợp, đánh giá, phân tích và lựa chọn được hình thức tổ chức;

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

- Điều phối sắp xếp bố trí được nhân sự tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Nghiêm túc, cẩn thận, không chủ quan;

- Tôn trọng khách hàng;

- Chủ động, linh hoạt trong thực hiện công việc.

**(3) Chuẩn bị các dịch vụ và điều kiện tổ chức sự kiện**

**Yêu cầu kiến thức:**

- Xác định rõ được các sản phẩm, dịch vụ và khả năng đáp ứng nhu cầu của các nhà cung cấp dịch vụ phục vụ tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Xác định được các nhu cầu của khách;

- Trình bày được quy trình tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Xác định được thời gian, địa điểm, chi phí tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Mô tả được kế hoạch, các nội dung trong sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Xác định được nguyên tắc, phương pháp quản trị nhân lực;

- Trình bày được đặc điểm kỹ thuật của trang thiết bị, cơ sở vật chất phục vụ tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Mô tả được quy trình vệ sinh và xử lý rác trong tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Phân tích, đánh giá, lựa chọn được các nhà cung cấp dịch vụ phù hợp;

- Đàm phán và ký kết hợp đồng được với các nhà cung cấp dịch vụ và đối tác;

- Quản lý được nhân sự (phân công nhân sự) đảm bảo theo kế hoạch;

- Điều hành và giám sát được các hoạt động trong tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Giao tiếp được hiệu quả với nhà cung cấp dịch vụ và đối tác.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Nghiêm túc, chủ động trong thực hiện công việc;

- Cẩn thận;

- Linh hoạt trong xử lý tình huống;

- Tôn trọng và có tinh thần hợp tác.

**(4) Kiểm tra các công việc trước tổ chức sự kiện**

**Yêu cầu kiến thức:**

- Trình bày được quy trình tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Xác định được thời gian, địa điểm, chi phí tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Mô tả được kế hoạch, các nội dung trong sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Mô tả được quy trình kiểm tra, cách sử dụng và vận hành các trang thiết bị phục vụ tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Xác định được rõ nội dung kịch bản kịch bản chương trình sự kiện, teambuilding hoặc gala;

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Kiểm tra, điều hành, giám sát được các công việc trước tổ chức sự kiện;

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

- Phối hợp xử lý được công việc với các bộ phận;

- Phối hợp làm việc được với nhóm hiệu quả.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Cẩn thận;

- Nghiêm túc, chủ động trong thực hiện công việc;

- Linh hoạt trong xử lý tình huống;

- Tôn trọng và có tinh thần hợp tác.

**(5) Tổ chức đón tiếp khách tham gia sự kiện**

**Yêu cầu kiến thức:**

- Mô tả được rõ sơ đồ khu vực tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Mô tả được quy trình đón tiếp khách tham gia sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Trình bày được đặc điểm tâm lý khách hàng, văn hoá giao tiếp ứng xử.

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Giao tiếp được với khách hàng và đồng nghiệp hiệu quả;

- Sử dụng được hệ thống liên lạc trong đón khách;
- Kiểm tra, giám sát được khu vực đón tiếp khách;
- Chào đón được khách.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Lịch sự, nghiêm túc, chủ động trong thực hiện công việc;
- Cẩn thận, chỉn chu;
- Linh hoạt trong xử lý tình huống;
- Tôn trọng và có tinh thần hợp tác;
- Chu đáo, thân thiện.

**(6) Tổ chức ăn uống, lưu trú cho khách tham gia sự kiện**

**Yêu cầu kiến thức:**

- Mô tả được rõ kế hoạch tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding và các dịch vụ bổ trợ: dịch vụ vận chuyển, dịch vụ ăn uống, dịch vụ lưu trú;
- Xác định được các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển, ăn uống, lưu trú;
- Xác định được đầy đủ nội dung hợp đồng vận chuyển, ăn uống, lưu trú của doanh nghiệp với nhà cung cấp dịch vụ.
- Liệt kê được đầy đủ các yêu cầu vận chuyển, ăn uống, lưu trú của khách theo hợp đồng;
- Mô tả được quy trình tổ chức phục vụ khách vận chuyển, ăn uống và lưu trú;
- Mô tả được quy trình xử lý tình huống;
- Trình bày được các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm;
- Trình bày được các tiêu chuẩn phương tiện vận chuyển, buồng/phòng khách sạn;

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Giao tiếp được hiệu quả với khách du lịch và các nhà cung ứng dịch vụ;
- Tổ chức phục vụ được khách vận chuyển, ăn uống, lưu trú;
- Quan sát, đánh giá và xử lý được tình huống hiệu quả;
- Phối hợp xử lý được công việc với các bộ phận;
- Làm việc được với nhóm hiệu quả.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Cẩn thận;
- Nghiêm túc, chủ động trong thực hiện công việc;
- Linh hoạt trong xử lý tình huống;
- Tôn trọng và có tinh thần hợp tác.

**(7) Tổ chức tham quan và các hoạt động vui chơi giải trí khác**

**Yêu cầu kiến thức:**

- Xác định được các đặc điểm nổi bật về văn hóa, xã hội của nơi tổ chức các hoạt động;

- Xác định được các đặc điểm nổi bật về văn hóa, kinh tế, xã hội của địa phương, vùng, miền, quốc gia khách đến;

- Liệt kê được các cửa hàng, chợ, siêu thị, các mặt hàng, giá thành..;

- Mô tả được rõ các nhà cung cấp dịch vụ; các quy định của địa phương;

- Trình bày được đặc điểm tâm lý khách;

- Xác định được rõ nội dung các điều khoản của hợp đồng.

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Tổ chức được các hoạt động giải trí, hoạt náo theo yêu cầu của khách;

- Đánh giá, lựa chọn được các nhà cung cấp dịch vụ phù hợp;

- Giao tiếp ứng xử được phù hợp với đặc điểm văn hóa của khách hàng và người tại địa phương.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Lịch sự, nghiêm túc, chủ động trong thực hiện công việc;

- Cẩn thận, chỉn chu;

- Linh hoạt trong xử lý tình huống;

- Tôn trọng và có tinh thần hợp tác.

**(8) Điều hành, giám sát quá trình thực hiện**

**Yêu cầu kiến thức:**

- Mô tả được quy trình điều hành giám sát tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Xác định được đúng các yêu cầu của khách hàng;

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

- Xác định được nguyên tắc và phương pháp quản lý nhân sự;

- Trình bày được nội dung và cách thức điều hành thực hiện công việc;

- Mô tả được rõ quy trình xử lý tình huống.

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Điều hành, giám sát được việc tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Dự đoán và xử lý được các tình huống trong quá trình tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Lập được kế hoạch điều hành giám sát thực hiện công việc;

- Ra được quyết định kịp thời trong quá trình điều hành tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Nghiêm túc;

- Có trách nhiệm.

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

**Yêu cầu kiến thức:**

- Mô tả được rõ quy trình điều hành, giám sát quá trình thực hiện công việc;

- Mô tả được rõ quy trình xử lý tình huống.

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Điều hành, giám sát được việc tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Dự đoán và xử lý được các tình huống trong quá trình tổ chức sự kiện, chương trình teambuilding hoặc gala;

- Lập được kế hoạch điều hành giám sát thực hiện công việc;

- Xử lý được kịp thời trong

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Nghiêm túc;

- Có trách nhiệm;

- Linh hoạt trong xử lý tình huống.

**(10) Tổng kết, đánh giá, rút kinh nghiệm**

**Yêu cầu kiến thức:**

- Mô tả được rõ quy trình tổng kết, đánh giá và rút kinh nghiệm;

- Trình bày được nội dung kế hoạch phân công công việc;

- Xác định được các yêu cầu của khách hàng;

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

- Mô tả được quy trình điều hành, giám sát quá trình thực hiện công việc.

**Yêu cầu kỹ năng:**

- Phân tích, đánh giá, tổng kết được quá trình thực hiện công việc theo kế hoạch;

- Giao tiếp được hiệu quả;

- Báo cáo, giải quyết được vấn đề.

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Nghiêm túc, trung thực;

- Cẩn thận, tỉ mỉ;

- Có trách nhiệm.

**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 | | | |

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

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

**Yêu cầu kỹ năng**

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

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

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm**

- Bình tĩnh, trách nhiệm cao;

- Khéo léo linh hoạt trong xử lý

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

**Yêu cầu kiến thức**

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

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

**Yêu cầu kỹ năng**

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

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

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

**Mức độ tự chủ và trách nhiệm**

- Bình tĩnh, trách nhiệm cao;

- Khéo léo linh hoạt trong xử lý

**c) Các năng lực chuyên môn**

**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 dich 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 tỏ 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.

## 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 52A**

**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 NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG**

*(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 nhà hàng và dịch vụ ăn uống trình độ cao đẳng là ngành, nghề tổ chức, điều hành, quản lý hoạt động kinh doanh ăn uống; thường xuyên giao tiếp, chăm sóc và phục vụ khách hàng đảm bảo yêu cầu vệ sinh an toàn thực phẩm. Các công việc chính là phục vụ nhà hàng, pha chế đồ uống, giám sát nhà hàng, quản lý quầy bar, quản lý nhà hàng, quản lý bộ phận ăn uống và công việc khác có liên quan tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Người lao động có thể làm việc tại các nhà hàng, quán bar thuộc các khách sạn và cơ sở lưu trú du lịch khác hoặc các nhà hàng, đơn vị kinh doanh ăn uống độc lập như căn-tin, khu vực ăn uống tại sân bay, siêu thị …. Điều kiện làm việc của nghề thường xuyên tiếp xúc với khách hàng đòi hỏi người làm nghề dịch vụ phải trân trọng khách hàng, cẩn thận, chính xác, thái độ trung thực và tuân thủ đạo đức nghề nghiệp. Đối với công việc cấp độ quản lý đòi hỏi người làm nghề ngoài việc nắm chắc kiến thức, kỹ năng về dịch vụ ăn uống còn phải rèn khả năng giao tiếp khéo léo, quản lý, điều hành và giám sát toàn bộ hoạt động sản xuất, kinh doanh ăn uống; quản lý chất lượng dịch vụ ăn uống; quản lý vệ sinh an toàn thực phẩm; quản lý nguyên, nhiên, vật liệu; quản lý thiết bị dụng cụ; quản lý nhân sự và đào tạo nhân viên mới; duy trì và phát triển quan hệ khách hàng; quản lý hiệu quả kinh doanh (lợi nhuận); tuân thủ quy định phòng chống cháy nổ và an toàn lao động; học tập, rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp.

Để hành nghề người lao động làm phải đáp ứng các yêu cầu về sức khỏe, có ngoại hình phù hợp, đủ kiến thức chuyên môn, có kỹ năng giao tiếp ứng xử trong quá trình phục vụ, rèn luyện, nâng cao trình độ ngoại ngữ, đặc biệt tiếng Anh và các ngoại ngữ khác phù hợp nhu cầu khách hàng tại địa phương, có đạo đức nghề nghiệp, có khả năng tổ chức, điều hành và thực hiện các nhiệm vụ trong phạm vi của nghề Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 2.000 giờ tương đương 75 tín chỉ

**2. Kiến thức**

- Mô tả được quy trình lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra và đánh giá kết quả công việc tại các vị trí giám sát và quản lý;

- Giải thích được cách sử dụng những trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu của nghề;

- Giải thích được các kênh công cụ trong xúc tiến, quảng bá và tiếp thị cho bộ phận ăn uống;

- Giải thích được lý do phải tuân thủ các quy định về an ninh, an toàn để nhận diện các nguy cơ và biện pháp phòng ngừa;

- Kết hợp được các kiến thức chuyên môn về lĩnh vực ăn uống và phục vụ khách hàng;

- Phân tích được cơ cấu tổ chức nhân sự, chức năng, nhiệm vụ của các vị trí việc làm trong lĩnh vực ăn uống;

- Phân tích được các quy trình nghiệp vụ tại những vị trí công việc: phục vụ nhà hàng, pha chế và phục vụ đồ uống, giám sát nhà hàng, quản lý quầy bar, quản lý nhà hàng và quản lý bộ phận ăn uống;

- Phân tích được các nguyên tắc bảo đảm an ninh, an toàn;

- Phân tích được cấu trúc thực đơn món ăn và đồ uống để lên kế hoạch và xây dựng thực đơn cho bộ phận ăn uống;

- Phân tích được các quy trình quản lý chất lượng dịch vụ ăn uống;

- Vận dụng được các quy trình quản lý nguyên, nhiên, vật liệu;

- Phân tích được hiệu quả kinh doanh (lợi nhuận);

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

**3. Kỹ năng**

- Sử dụng thành thạo trang thiết bị, dụng cụ nhà hàng đảm bảo đúng quy trình và tuân thủ các quy tắc an toàn;

- Xây dựng đơn ăn uống cho các loại hình ăn uống khác nhau;

- Áp dụng và duy trì các nguyên tắc về vệ sinh, an toàn và an ninh;

- Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn tự chọn (buffet), theo thực đơn chọn món (à la carte) và theo thực đơn đặt trước (set menu);

- Tổ chức và phục vụ tiệc (banquet), phục vụ teabreak, phục vụ hội nghị, hội thảo và phục vụ các hình thức ăn uống khác như ăn uống tại buồng (room service), tổ chức phục vụ ngoài trời (catering)…;

- Pha chế và phục vụ các loại thức uống không cồn và có cồn;

- Tổ chức và phục vụ tiệc và hội nghị;

- Tổ chức kinh doanh ăn uống có trách nhiệm;

- Duy trì và phát triển các mối quan hệ khách hàng;

- Xây dựng được thực đơn ăn uống cho các loại hình ăn uống khác nhau;

- Phân tích được kết quả hoạt động kinh doanh của các bộ phận ăn uống;

- Phát hiện được các nguyên nhân, đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao kết quả hiệu quả kinh doanh;

- Xây dựng được các báo cáo, hợp đồng thông dụng của nhà hàng như báo cáo bán hàng, hợp đồng tiệc, mua sắm hàng hóa,…;

- Thiết lập và vận hành được các kế hoạch nhân sự; kế hoạch tài chính; kế hoạch mua sắm trang thiết bị, dụng cụ và hàng hóa; kế hoạch hoạt động kinh doanh nhà hàng và quán bar; kế hoạch quảng bá và tiếp thị cho bộ phận ăn uống;

- Hướng dẫn đào tạo trực tiếp kỹ năng nghề nhà hàng cho nhân viên;

- Giải quyết được các phàn nàn của khách hàng, các yêu cầu và tình huống cơ bản trong quá trình phục vụ khách;

- Giám sát, kiểm tra, đánh giá kết quả công việc đảm bảo đúng quy trình và tiêu chuẩn tại các bộ phận của bộ phận ăn uống như: hiệu quả làm việc của nhân viên; mua sắm hàng hóa và vận hành kho hàng;

- Sử dụng được công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

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

**4. Mức độ tự chủ và chịu trách nhiệm**

- Chấp hành nghiêm túc nội quy, quy định của nơi làm việc;

- Tuân thủ các quy định về an ninh, an toàn và vệ sinh an toàn thực phẩm;

- Cập nhật được kiến thức, thực hiện sáng tạo trong công việc;

- Hợp tác làm việc theo nhóm và thể hiện năng lực giải quyết công việc độc lập trong điều kiện làm việc thay đổi;

- Chia sẻ và có trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

- Hướng dẫn tối thiểu, giám sát cấp dưới thực hiện nhiệm vụ xác định;

- Đánh giá được chất lượng sản phẩm sau khi hoàn thành kết quả thực hiện của các thành viên trong nhóm.

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

**5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp**

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

- Phục vụ nhà hàng;
- Pha chế đồ uống;
- Giám sát nhà hàng;
- Quản lý quầy bar;
- Quản lý nhà hàng;
- Quản lý bộ phận ăn uống.

**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 ngành, nghề Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống trình độ cao đẳng có thể tiếp tục phát triển ở các trình độ cao hơn;

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

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

**1. TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: PHỤC VỤ NHÀ HÀNG**

**1.1. Mô tả vị trí việc làm**

Phục vụ nhà hàng là công việc mà người nhân viên phải tiếp xúc nhiều nhất với khách hàng trong nhà hàng hoặc khu vực ăn uống tại các cơ sở lưu trú, các nhà hàng hoặc các đơn vị ăn uống độc lập.

Phục vụ nhà hàng có các nhiệm vụ chính là: đón khách, tiếp nhận yêu cầu ăn uống, phục vụ khách hàng trong suốt quá trình cung cấp dịch vụ và thanh toán, tiễn khách, bàn giao kết thúc ca làm việc. Với môi trường công việc thường xuyên tiếp xúc với khách hàng nên đòi hỏi người làm việc ở vị trí này có thái độ cẩn thận, chu đáo và chính xác. Có năng lực chuyên môn nghề, chú trọng kỹ năng giao tiếp, ứng xử và tuân thủ, phục vụ theo quy trình của đơn vị; học tập, rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp.

Phạm vi công việc: Phục vụ nhà hàng có thể làm theo hai hình thức là toàn thời gian và bán thời gian. Làm nhân viên phục vụ trong nhà hàng tại các cơ sở lưu trú, các nhà hàng hoặc các đơn vị ăn uống độc lập.

***1.1.1. Kiến thức***

- Mô tả được quy trình chuẩn bị trước khi làm việc;
- Mô tả được quy trình chuẩn bị khu vực làm việc;
- Liệt kê được các công việc của nhà hàng: chuẩn bị làm việc, đặt bàn, đón khách;
- Giải thích được các công việc phục vụ: đồ uống không cồn, có cồn, khách chọn món, khách đặt trước, khách sử dụng dịch vụ tại buồng và khách tiệc;

- Diễn đạt được quy trình tiếp nhận và xử lý thông tin trong quá trình nhận bàn giao ca;

- Diễn đạt được quy trình phục vụ, thu dọn bàn ăn và bàn giao ca.

***1.1.2. Kỹ năng***

- Áp dụng được các bước chuẩn bị trước khi làm việc, nhận bàn giao ca, chuẩn bị khu vực làm việc;

- Thực hiện được các bước trong quy trình đặt bàn ăn;

- Thực hiện chuyên nghiệp các dịch vụ chào đón khách, phục vụ đồ uống và thức ăn;

- Phục vụ chuyên nghiệp khách ăn chọn món, đặt trước, khách ăn tại buồng, khách tiệc;

- Thực hiện thành thạo quy trình dọn bàn ăn và bàn giao ca;

- Sử dụng được ít nhất 1 hệ thống đặt bàn, tiếp nhận yêu cầu gọi món trực tuyến;

- Cung cấp được dịch vụ điện thoại và công nghệ thông tin cho khách.

***1.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm***

- Tuân thủ được kế hoạch làm việc, khả năng tổ chức công việc;

- Hình thành trách nhiệm về công việc phụ trách;

- Hình thành được ý thức làm việc độc lập, làm việc theo nhóm;

- Hình thành được ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn;

- Thực hiện công việc đúng quy trình, quy định.

**1.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 450 (tương đương 15 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 | Giao tiếp hiệu quả tại nơi làm việc | X | | | | |
| 1.2 | Làm việc hiệu quả trong nhóm | X | | | | |
| 1.3 | Sử dụng tiếng anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản | X | | | | |
| 1.4 | Duy trì kiến thức ngành nghề | X | | | | |
| 1.5 | Cung cấp dịch vụ an toàn an ninh | X | | | | |
| 1.6 | Thực hiện sơ cứu cơ bản | 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. CÁC NĂNG LỰC CHUNG** | | | | | | |
| 2.1 | Chuẩn bị làm việc | X | | | | |
| 2.2 | Duy trì vệ sinh an toàn thực phẩm | X | | | | |
| 2.3 | Áp dụng kinh doanh dịch vụ ăn uống có trách nhiệm | | X | | | |
| 2.4 | Đặt hàng và nhận hàng mới vào kho | X | | | | |
| 2.5 | Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm dịch vụ | | X | | | |
| 2.6 | Kết thúc ca làm việc | X | | | | |
| 2.7 | Phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy | X | | | | |
| **3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN** | | | | | | |
| 3.1 | Chuẩn bị nhà hàng để phục vụ | X | | | | |
| 3.2 | Chào đón và tiếp nhận khách | X | | | | |
| 3.3 | Tiếp nhận và chuyển yêu cầu gọi món của khách | X | | | | |
| 3.4 | Phục vụ đồ ăn tại bàn và thu dọn | X | | | | |
| 3.5 | Phục vụ đồ uống và thức ăn | X | | | | |
| 3.6 | Phục vụ ăn uống tại buồng | X | | | | |
| 3.7 | Phục vụ tiệc và hội nghị hội thảo | X | | | | |
| 3.8 | Phục vụ rượu vang | | X | | | |
| 3.9 | Chế biến và hoàn thiện một số món ăn sáng | | X | | | |
| 3.10 | Giao nhận đồ vải hàng ngày | X | | | | |
| 3.11 | Thanh toán và tiễn khách. | | X | | | |
| 3.12 | Tiến hành các thủ tục kiểm kê tài sản tại nhà hàng. | 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). Giao tiếp hiệu quả tại nơi làm việc***

*- Yêu cầu kiến thức*

+ Mô tả được các hình thức, quá trình giao tiếp phù hợp với khách hàng nội bộ và bên ngoài;

+ Xác định được tầm quan trọng của giao tiếp có hiệu quả tại nơi làm việc;

+ Giải thích được cách thu thập, truyền đạt, tiếp nhận thông tin và ý tưởng một cách có hiệu quả;

+ Mô tả được cách trình bày văn bản, tài liệu và thư điện tử, sử dụng điện thoại theo chuẩn quy định tại nơi làm việc;

+ Giải thích được cách thức giao tiếp có hiệu quả trong môi trường đa văn hóa;

+ Thu thập được thông tin từ các nguồn tài liệu thích hợp để hoàn thành công việc.

*- Yêu cầu kỹ năng*

+ Sử dụng được các phương pháp và thiết bị phù hợp, hiệu quả để truyền đạt thông tin đến khách hàng;

+ Giải thích được các nguyên tắc giao tiếp hiệu quả liên quan đến kỹ năng lắng nghe, kỹ năng đặt câu hỏi và kỹ năng giao tiếp không bằng lời nói;

+ Giao tiếp được với khách hàng từ các nền tảng xã hội, văn hóa và dân tộc khác nhau;

+ Thực hành được thành thạo kỹ năng viết các thông điệp cơ bản;

+ Thực hiện được cuộc gọi với các mục đích khác nhau;

+ Diễn đạt được rõ ràng và súc tích cả bằng lời nói và bằng văn bản;

+ Thực hiện được việc nhận và chuyển lời nhắn chính xác;

+ Thực hiện được những đoạn hội thoại cơ bản, đơn giản bằng ngoại ngữ và các câu chuẩn giao tiếp theo quy định tại nơi làm việc.

*- Mức độ tự chủ và trách nhiệm*

+ Làm việc thân thiện, giao tiếp hiệu quả với đồng nghiệp và khách hàng;

+ Lịch sự, thân thiện khi nghe và trả lời điện thoại;

+ Cẩn thận trong quá trình ghi chép, tiếp nhận và chuyển thông tin;

+ Trung thực;

+ Nhiệt tình.

***(2). Làm việc hiệu quả trong nhóm***

*- Yêu cầu kiến thức*

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

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

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

+ Mô tả cách thực hiện công việc theo hướng thúc đẩy hợp tác và quan hệ tốt;

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

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

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

+ Giải thích 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;

+ Giải thích 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*

+ Đóng góp được vào hoạt động của nhóm hay bộ phận;

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

+ Thể hiện được khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp và xử lý một cách thích hợp;

+ Thực hiện được công việc theo hướng thúc đẩy sự hợp tác và quan hệ tốt;

+ Xử lý hiệu quả các vấn đề và mâu thuẫn;

- *Mức độ tự chủ và trách nhiệm*

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập và làm việc trong nhóm;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học.

***(3). Sử dụng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản***

- *Yêu cầu kiến thức*

+ Liệt kê được các nội dung trong các hội thoại đơn giản;

+ Xác định được các chủ đề quen thuộc trong hội thoại giao tiếp;

+ Xác định những điều thích, điều không thích, lựa chọn ưu tiên và giải thích lý do tại sao;

+ 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.

*- Yêu cầu kỹ năng*

+ Đáp lại được những yêu cầu cơ bản với khách;

+ Thực hiện được các chỉ dẫn hoặc yêu cầu của khách;

+ Thực hiện được các hội thoại đơn giản;

+ Sử dụng câu yêu cầu đơn giản, lịch sự;

+ Thể hiện được điều thích và điều không thích và đưa ra lý do;

+ Thực hiện được những đoạn hội thoại đơn giản, các câu chuẩn giao tiếp cơ bản bằng tiếng Anh theo quy định tại nơi làm việc.

*- Mức độ tự chủ và trách nhiệm*

+ Hình thành thói quen sử dụng tiếng Anh giao tiếp với khách hàng;

+ Mạnh dạn, thể hiện sự tự tin, tự nhiên, hoạt bát trong giao tiếp tiếng Anh với khách hàng.

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc.

***(4). Duy trì kiến thức ngành nghề***

*- Yêu cầu kiến thức*

+ Xác định được sự khác biệt giữa các loại hình kinh doanh và ngành công nghiệp dịch vụ;

+ Xác định được các dịch vụ hỗ trợ và vai trò của chúng trong việc cung cấp dịch vụ cho khách hàng;

+ Trình bày được các lĩnh vực khác nhau của ngành công nghiệp dịch vụ và mối quan hệ của bộ phận kinh doanh dịch vụ ăn uống đối với các hoạt động du lịch có liên quan;

+ Giải thích được ý thức về trách nhiệm môi trường của ngành, bao gồm giảm thiểu chất thải, tái sử dụng và tái chế;

+ Trình bày được các kiến thức về pháp luật, quy định và hướng dẫn áp dụng cho từng cá nhân theo vị trí việc làm trong ngành công nghiệp dịch vụ và bộ phận kinh doanh ăn uống.

*- Yêu cầu kỹ năng*

+ Nhận diện được thông tin liên quan;

+ Thu thập được thông tin ngành công nghiệp dịch vụ du lịch.

*- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:*

+ Không phân biệt đối xử trong môi trường đa văn hóa;

+ Tuân thủ việc duy trì, cập nhật kiến thức địa phương và sản phẩm kinh doanh ăn uống;

+ Không vượt thẩm quyền và phạm vi ủy quyền theo vị trí việc làm;

+ Tuân thủ chuẩn mực, quy định đạo đức nghề nghiệp để mang lại lợi ích cho các bên liên quan;

+ Biết và thực hiện trách nhiệm tại nơi làm việc;

+ Thể hiện hành vi đạo đức mọi lúc.

***(5). Cung cấp dịch vụ an toàn an ninh***

*- Yêu cầu kiến thức*

+ Liệt kê được các tình huống rủi ro tại nơi làm việc;

+ Mô tả được các phương thức báo cáo theo quy định trong trường hợp tai nạn hay gặp sự cố;

+ Kể ra được các hành động cần làm đối với các loại rủi ro khác nhau;

+ Xác định được trách nhiệm của cá nhân trong việc duy trì an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác tại nơi làm việc;

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

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

+ Diễn giải được các quy trình phải tuân theo trong các trường hợp khẩn cấp khác nhau.

*- Yêu cầu kỹ năng*

+ Cung cấp được các thông tin về sức khỏe và an toàn;

+ Đánh giá và điều chỉnh được các quy trình kiểm soát rủi ro theo yêu cầu;

+ Giảm thiểu được rủi ro cho người và tài sản tại nơi làm việc;

+ Thực hiện hành động phù hợp khi xảy ra sự cố về an ninh và an toàn của bản thân và những người khác;

+ Vận hành được các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc các nơi khác;

+ Vận chuyển và lưu giữ được các đồ vật có giá trị;

+ Duy trì được môi trường an ninh và an toàn tại nhà hàng khách sạn;

+ Hoàn thành được hồ sơ chính xác theo yêu cầu của doanh nghiệp và pháp lý.

*- Mức độ tự chủ và trách nhiệm*

+ Nghiêm túc trong quá trình thực hiện các quy định về an ninh, an toàn;

+ Cẩn thận trong quá trình làm việc.

***(6). Thực hiện sơ cứu cơ bản***

*- Yêu cầu kiến thức*

+ Liệt kê được các nguyên tắc xử trí cấp cứu ban đầu;

+ Mô tả được các cách xử trí cấp cứu ban đầu;

+ Kể ra được các hành động cần làm đối với các trường hợp cấp cứu ban đầu;

+ Xác định được trách nhiệm của cá nhân trong việc xử trí cấp cứu ban đầu;

+ Giải thích được dấu hiệu nhận biết, xử trí và chuyển lên tuyến trên kịp thời, an toàn cho những trường hợp cấp cứu;

+ Thực hiện đúng thao tác kỹ thuật cấp cứu;

+ Áp dụng được các nguyên tắc sơ cấp cứu ban đầu để cứu sống người khi cần thiết trong hoạt động an toàn an ninh khách sạn.

- *Yêu cầu kỹ năng*

+ Thực hiện được kỹ năng giao tiếp;

+ Thực hiện được kỹ năng quan sát, xem xét hiện trường và thu thập thông tin;

+ Kiểm tra tình trạng của nạn nhân;

+ Nhận diện được vết thương, tác nhân có thể ảnh hưởng đến nạn nhân;

+ Thực hiện đúng thao tác kỹ thuật cấp cứu;

+ Phát hiện, xử lý và chuyển nạn nhân lên tuyến trên kịp thời và an toàn.

- *Mức độ tự chủ và trách nhiệm*

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập, hoặc làm việc theo nhóm;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Bình tĩnh tự tin trong quá trình giải quyết các tình huống khẩn cấp;

+ Rèn luyện được tác phong khẩn trương, cẩn thận, chính xác, khoa học.

***(7). Ứng phó với trường hợp khẩn cấp***

- *Yêu cầu kiến thức*

+ Liệt kê được các nhiệm vụ cụ thể mà nhân viên phải thực hiện trong các trường hợp khẩn cấp;

+ Mô tả được các trường hợp khẩn cấp;

+ Phân loại được các tình huống khẩn cấp;

+ Diễn giải được quy trình cần tuân theo khi nhận thông báo về các trường hợp khẩn cấp;

+ Cập nhật được các trường hợp khẩn cấp có thể xảy ra ở nhà hàng khách sạn.

- *Yêu cầu kỹ năng*

+ Xác định được nguyên nhân và địa điểm xảy ra tình huống khẩn cấp;

+ Ứng phó được với các trường hợp khẩn cấp xảy ra tại nhà hàng khách sạn;

+ Xử lý được các trường hợp khẩn cấp tại nơi làm việc theo đúng quy trình của doanh nghiệp và pháp luật;

+ Hoàn thành báo cáo về các trường hợp khẩn cấp.

*- Mức độ tự chủ và trách nhiệm*

+ Cẩn thận trong quá trình ứng phó các tình huống khẩn cấp;

+ Bình tĩnh tự tin trong quá trình giải quyết các tình huống khẩn cấp.

**b) Các năng lực chung**

***(1). Chuẩn bị làm việc***

*- Yêu cầu kiến thức*

+ Liệt kê được các bước chuẩn bị bắt đầu ca làm việc;

+ Xác định các bước cần thực hiện trước khi bắt đầu ca làm việc.

+ Mô tả được các bước trình báo có mặt tại nơi làm việc;

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

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân.

*- Yêu cầu kỹ năng*

+ Bảo đảm có mặt đúng giờ và đăng ký vào hệ thống chấm công;

+ Bảo đảm diện mạo cá nhân đạt chuẩn theo quy định của khách sạn;

+ Bảo đảm đồng phục sạch sẽ, gọn gàng;

+ Bảo đảm khu vực làm việc được chuẩn bị gọn gàng, đầy đủ;

+ Thực hiện các bước trong quy trình bắt đầu làm việc;

*- Mức độ tự chủ và trách nhiệm*

+ Bảo đảm hành vi cá nhân chuyên nghiệp;

+ Rèn luyện tác phong chuyên nghiệp, giữ gìn vệ sinh cá nhân và nơi làm việc;

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm;

+ Thực hiện công việc trung thực, nhanh nhẹn, cẩn thận và gọn gàng.

***(2). Duy trì vệ sinh an toàn thực phẩm***

*- Yêu cầu kiến thức*

+ Liệt kê được các nguyên nhân gây mất an toàn thực phẩm làm ảnh hưởng đến sức khỏe và sự an toàn của khách hàng, đồng nghiệp và bản thân;

+ Xác định được các quy định và quy trình về vệ sinh và an toàn thực phẩm;

+ Trình bày được các lý do dẫn đến nguy cơ ô nhiễm thực phẩm;

+ Trình bày được các phương pháp ngăn ngừa ô nhiễm thực phẩm;

+ Trình bày được cách tránh các thao tác vệ sinh không sạch có thể gây ra bệnh tật phát sinh từ thực phẩm;

+ Giải thích được cách phòng tránh tiếp xúc trực tiếp không cần thiết với thức ăn đã chế biến;

+ Giải thích được cách tránh sự tiếp xúc của những cá nhân không đảm bảo vệ sinh với thực phẩm hoặc bề mặt tiếp xúc với thực phẩm;

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc tách riêng khu vực bảo quản thực phẩm tươi sống và thực phẩm đã chế biến;

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc rửa tay;

+ Phân tích được việc cần làm khi khách hàng yêu cầu phải bảo đảm món ăn nào đó không gây dị ứng thực phẩm.

*- Yêu cầu kỹ năng*

+ Áp dụng được quy trình vệ sinh và xác định các nguy cơ ô nhiễm thực phẩm;

+ Ngăn ngừa được nguy cơ ô nhiễm thực phẩm;

+ Thực hiện được việc báo cáo về bất kỳ vấn đề gì liên quan đến sức khỏe cá nhân;

+ Thực hiện được các quy định vệ sinh cá nhân đúng cách.

*- Mức độ tự chủ và trách nhiệm*

+ Hình thành được thói quen trong việc duy trì vệ sinh và an toàn thực phẩm.

***(3). Áp dụng kinh doanh dịch vụ ăn uống có trách nhiệm***

*- Yêu cầu kiến thức*

+ Liệt kê được các biện pháp tăng cường sử dụng sản phẩm tái chế trong quá trình pha chế, phục vụ thức uống và chế biến món ăn;

+ Xác định được các cách tiết kiệm năng lượng trong pha chế, phục vụ thức uống và chế biến món ăn;

+ Xác định được các cách tiết kiệm nước trong các hoạt động của bar và nhà hàng;

+ Xác định được các nguồn cung cấp nguyên liệu pha chế địa phương và nhập khẩu thân thiện với môi trường;

+ Giải thích được tầm quan trọng của việc thực hiện các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong pha chế và phục vụ thức uống, chế biến món ăn;

+ Giải thích được các phương pháp được sử dụng trong khu vực bar hoặc nhà hàng nhằm tiết kiệm năng lượng, nước và quản lý rác thải;

+ Trình bày được cách hạn chế tối đa việc giảm thiểu xả rác và tăng cường việc tái sử dụng và tái chế.

*- Yêu cầu kỹ năng*

+ Sử dụng được hiệu quả các thiết bị nhằm giảm thiểu sự lãng phí năng lượng;

+ Sử dụng được các sản phẩm nguyên liệu pha chế và phục vụ thân thiện với môi trường.

*- Mức độ tự chủ và trách nhiệm*

+ Hình thành ý thức trách nhiệm cao trong áp dụng các biện pháp tiết kiệm.

***(4). Đặt hàng và nhận hàng mới vào kho***

*- Yêu cầu kiến thức*

+ Liệt kê được các loại hàng hóa và nguyên liệu thường được mua sắm sử dụng tại bộ phận ăn uống;

+ Liệt kê được trang thiết bị dụng cụ cần thiết khi tiến hành nhập, xuất và bảo quản nguyên liệu;

+ Xác định được các vị trí bảo quản hàng trong kho;

+ Mô tả quy trình đặt hàng và nhận hàng mới trong kho;

+ Mô tả được các loại chứng từ và quy trình hoàn thiện thủ tục thanh toán của quá trình đặt hàng và nhận hàng mới vào kho;

+ Trình bày được nguyên tắc đặt hàng và nhận hàng mới trong kho;

+ Xác định được quy trình nhận hàng và kiểm tra lượng hàng nhận được so với chi tiết trong đơn đặt hàng

+ Xác định được thời gian, hạn sử dụng, nơi sản xuất của nguyên liệu khi nhận hàng mới vào kho;

+ Xác định được các quy trình vệ sinh và sắp xếp nguyên liệu trong kho.

+ Phân tích được tiêu chí chất lượng nguyên liệu thực phẩm và hàng hoá khi nhập, xuất và bảo quản trong kho;

*- Yêu cầu kỹ năng*

+ Thực hiện được quy trình đặt hàng và nhận hàng mới vào kho hàng ngày, định kỳ theo quy định tại nơi làm việc;

+ Thực hiện được quy trình cân, đong, đo đếm nguyên liệu thực phẩm khi nhập, xuất theo đúng hóa đơn nhập, xuất;

+ Thực hiện vệ sinh khu vực nhập, xuất và kho thường xuyên và định kỳ;

+ Thực hiện được quy trình xác nhận chứng từ của nhà cung cấp để xử lý và thanh toán;

+ Sắp xếp được các nguyên liệu trong kho theo nguyên tắc dễ nhìn, dễ thấy và dễ lấy;

+ Tuân thủ các quy trình về việc luân chuyển hàng hóa nội bộ theo đúng yêu cầu của đơn vị;

+ Xử lý được các vấn đề xảy ra liên quan đến đặt hàng và nhận hàng mới vào kho;

+ Làm việc được với nhà cung cấp liên quan đến các mặt hàng được xác định là không phù hợp;

+ Nhập được dữ liệu vào hệ thống kho để cập nhật hàng hóa lưu kho;

+ Phối hợp với bộ phận kế toán kiểm kê hàng hóa trong kho định kỳ theo quy định;

+ Đảm bảo an ninh và an toàn vệ sinh thực phẩm trong quá trình đặt hàng và nhận hàng mới vào kho.

*- Mức độ tự chủ và trách nhiệm*

+ Hình thành kỹ năng làm việc độc lập và khả năng phối hợp với các bộ phận liên quan đến công tác đặt hàng và nhận hàng mới vào kho;

+ Tuân thủ nghiêm các nguyên tắc về đặt hàng và nhận hàng mới vào kho;

+ Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;

+ Trung thực, cẩn trọng trong khi thực hiện công việc;

+ Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học;

+ Tuân thủ nghiêm túc các biểu mẫu liên quan đến công tác đặt hàng và nhận hàng mới.

***(5). Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm dịch vụ***

*- Yêu cầu kiến thức*

+ Liệt kê được các tính năng và lợi ích của sản phẩm và dịch vụ của nhà hàng;

+ Giải thích được các nguyên tắc bán hàng và xúc tiến quảng bá;

+ Giải thích được các đặc điểm tâm lý khách du lịch theo độ tuổi, giới tính, quốc tịch, vùng miền...;

+ Giải thích được cách xử lý khi khách từ chối mua hàng;

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

+ Giải thích được các cách thức sử dụng hiệu quả kỹ năng diễn thuyết trước đám đông trong quảng bá;

+ Liệt kê được các dụng cụ trực quan cần thiết cho công việc quảng bá, bán sản phẩm, dịch vụ;

+ Liệt kê được các tài liệu cần có trong hồ sơ xúc tiến quảng bá hoặc bán hàng;

+ Giải thích được các nguyên tắc trưng bày cơ bản liên quan đến việc sử dụng không gian, màu sắc, ngôn ngữ, trật tự và đồ họa;

+ Liệt kê được giá bán các sản phẩm và dịch vụ;

+ Xác định được các yêu cầu của quá trình thanh toán bằng nhiều hình thức khác nhau;

+ Liệt kê được các tài liệu báo cáo bán hàng và quy trình thực hiện.

(Xem tiếp Công báo số 1345 + 1346)

**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 |