

# **TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ QUỐC GIA**

**TÊN NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH**

*Năm 2019*

## GIỚI THIỆU

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Hướng dẫn du lịch do Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch tổ chức xây dựng, Bộ Lao động- Thương binh và Xã hội công bố theo Quyết định số /QĐ-LĐTBXH ngày tháng năm 2019, sau khi có ý kiến thẩm định của Hội đồng thẩm định nghề Hướng dẫn du lịch theo Quyết định số /QĐ-LĐTBXH ngày / /201 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội về việc thành lập Hội đồng thẩm định tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia và được Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đề nghị xem xét ban hành theo công văn số /BVHTTDL-ĐT ngày / /2019.

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Hướng dẫn du lịch được xây dựng với nội dung phù hợp với yêu cầu thực tiễn của ngành Du lịch tại Việt Nam cũng như tương thích với Tiêu chuẩn năng lực chung về nghề Du lịch trong ASEAN (gọi tắt là tiêu chuẩn ASEAN), đáp ứng được các yêu cầu của Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về du lịch trong ASEAN (gọi tắt là MRA-TP) mà Việt Nam đã tham gia ký kết. Trong quá trình xây dựng có tham khảo nội dung Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) do Dự án Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội (gọi tắt là Dự án EU) do Liên minh châu Âu tài trợ đã được Tổng cục Du lịch thông qua vào tháng 1/2014, nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển nguồn nhân lực có chất lượng cho ngành Du lịch tại Việt Nam.

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Hướng dẫn du lịch đề cập những chuẩn mực thực tiễn tối thiểu tốt nhất đã được thống nhất để thực hiện công việc trong lĩnh vực du lịch, bao gồm cả các yêu cầu pháp lý (pháp luật, sức khỏe, an toàn, an ninh). Tiêu chuẩn cũng xác định rõ những gì người lao động cần biết và làm được cũng như cách thức thực hiện công việc của họ để có thể hoàn thành chức năng của nghề trong bối cảnh môi trường làm việc.

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Hướng dẫn du lịch được xây dựng theo hướng tiếp cận năng lực và phù hợp để sử dụng tại:

Các cơ sở du lịch trong việc sử dụng, đào tạo nâng cao năng lực của người lao động.

Các cơ sở giáo dục, giáo dục nghề nghiệp trong việc thiết kế, xây dựng chương trình theo các trình độ đào tạo.

Các cơ quan quản lý nhân lực và doanh nghiệp trong việc đánh giá, công nhận kỹ năng nghề cho người lao động.

# MÔ TẢ NGHỀ

## TÊN NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Bộ Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch quốc gia nghề Hướng dẫn du lịch bao quát tiêu chuẩn cho các vị trí công việc hướng dẫn cho khách du lịch nội địa và khách du lịch quốc tế, hướng dẫn tại điểm từ bậc thấp đến cao, đặc biệt vị trí quản lý hướng dẫn du lịch.

Theo Luật Du lịch 2017, hướng dẫn du lịch được hiểu là hoạt động cung cấp thông tin, kết nối dịch vụ, dẫn khách du lịch, hỗ trợ khách du lịch sử dụng các dịch vụ theo chương trình du lịch. Về cơ bản, hướng dẫn du lịch cung cấp sự hiểu biết chung đến chuyên sâu cho các đối tượng khách về điểm đến mà khách du lịch quốc tế và trong nước đến thăm quan. Hướng dẫn du lịch liên quan đến dẫn các đoàn khách tới thăm quan những khu vực có các điểm hấp dẫn về có giá trị về lịch sử- kinh tế, văn hóa, xã hội; nên có thể nói, hướng dẫn viên du lịch đóng một vai trò quan trọng trong việc quảng bá du lịch bền vững và có trách nhiệm tại những khu vực trọng điểm về du lịch văn hóa, tâm linh và di sản... Họ cũng làm nhiệm vụ hỗ trợ khách đi theo các loại hình du lịch bằng phương tiện khác nhau như đường bộ, đường thủy,... hay theo các chương trình thăm quan Vườn quốc gia, chương trình du lịch di sản, bảo tàng hoặc các điểm thăm quan hấp dẫn khác tại địa phương. Hướng dẫn viên có thể làm việc cho các công ty lữ hành, khu du lịch, điểm du lịch theo mùa vụ, theo hợp đồng hoặc toàn thời gian. Hướng dẫn viên du lịch là người được cấp thẻ để hành nghề hướng dẫn du lịch theo qui định hiện hành.

Theo Điều 58, Luật Du lịch 2017, căn cứ vào phạm vi hành nghề, hướng dẫn viên du lịch bao gồm hướng dẫn viên du lịch quốc tế, hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch tại điểm. Cụ thể:

- Hướng dẫn viên du lịch quốc tế được hướng dẫn cho khách du lịch nội địa, khách du lịch quốc tế đến Việt Nam trong phạm vi toàn quốc và đưa khách du lịch ra nước ngoài;
- Hướng dẫn viên du lịch nội địa được hướng dẫn cho khách du lịch nội địa là công dân Việt Nam trong phạm vi toàn quốc;
- Hướng dẫn viên du lịch tại điểm được hướng dẫn cho khách du lịch trong phạm vi khu du lịch, điểm du lịch.

Ngoài chức danh nghề trên, tùy theo quy mô, loại hình, từng cơ sở kinh doanh lữ hành, khu du lịch, mỗi vị trí công việc trong bộ phận hướng dẫn du lịch còn có thể thực hiện một số nhiệm vụ khác và chịu sự quản lý trực tiếp của cấp trên trong từng loại hình cụ thể.

## DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC CỦA NGHỀ

| TT                         | Mã số | Tên đơn vị năng lực                                          |
|----------------------------|-------|--------------------------------------------------------------|
| <b>Các năng lực cơ bản</b> |       |                                                              |
| 01                         | CB01  | Thực hiện các quy định tại nơi làm việc                      |
| 02                         | CB02  | Đảm bảo an toàn và an ninh tại nơi làm việc                  |
| 03                         | CB03  | Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản                        |
| 04                         | CB04  | Làm việc nhóm hiệu quả                                       |
| 05                         | CB05  | Thực hiện sơ cứu cơ bản                                      |
| <b>Các năng lực chung</b>  |       |                                                              |
| 06                         | CC01  | Sử dụng phương tiện, công cụ và công nghệ hành nghề phổ biến |
| 07                         | CC02  | Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh                          |
| 08                         | CC03  | Tiếp nhận và xử lý phản nàn                                  |
| 09                         | CC04  | Phát triển mối quan hệ khách hàng                            |
| 10                         | CC05  | Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm                |
| 11                         | CC06  | Phát triển kiến thức ngành nghề                              |
| 12                         | CC07  | Xử lý các giao dịch tài chính                                |
| 13                         | CC08  | Huấn luyện nhân viên tại chỗ                                 |
| 14                         | CC09  | Thực hiện bài đào tạo nhóm                                   |
| 15                         | CC10  | Lập kế hoạch, phân công và giám sát công việc của nhóm       |
| 16                         | CC11  | Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức cuộc họp                    |
| 17                         | CC12  | Xác định nhu cầu phát triển của nhân viên                    |
| 18                         | CC13  | Tiến hành và tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật           |
| 19                         | CC14  | Tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên                        |
| 20                         | CC15  | Xử lý khiếu kiện của nhân viên                               |

|                                |      |                                                                         |
|--------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------|
| 21                             | CC16 | Lập kế hoạch nhân sự                                                    |
| 22                             | CC17 | Quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp                                |
| 23                             | CC18 | Phân tích và cải thiện mối quan hệ với các bên liên quan tại địa phương |
| 24                             | CC19 | Chuẩn bị và phân tích báo cáo tài chính                                 |
| 25                             | CC20 | Dự toán ngân sách                                                       |
| 26                             | CC21 | Quản lý ngân sách                                                       |
| 27                             | CC22 | Quản lý cơ sở vật chất                                                  |
| 28                             | CC23 | Quản lý các hoạt động hàng ngày                                         |
| 29                             | CC24 | Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng                |
| 30                             | CC25 | Điều phối các hoạt động tiếp thị                                        |
| 31                             | CC26 | Tối ưu hóa hiệu quả sử dụng công nghệ                                   |
| 32                             | CC27 | Thiết lập các chính sách hoạt động                                      |
| 33                             | CC28 | Quản lý các sự kiện đặc biệt                                            |
| <b>Các năng lực chuyên môn</b> |      |                                                                         |
| 34                             | CM01 | Xử lý các tài liệu về chương trình du lịch                              |
| 35                             | CM02 | Chuẩn bị cá nhân cho công tác hướng dẫn du lịch                         |
| 36                             | CM03 | Chuẩn bị thực hiện chương trình du lịch                                 |
| 37                             | CM04 | Chuẩn bị các hoạt động du lịch có trách nhiệm                           |
| 38                             | CM05 | Trao đổi với khách về chương trình du lịch                              |
| 39                             | CM06 | Nghiên cứu thông tin về đoàn khách                                      |
| 40                             | CM07 | Xây dựng bài thuyết minh theo các chuyên đề                             |
| 41                             | CM08 | Đồng hành và hướng dẫn du khách theo chương trình du lịch               |
| 42                             | CM09 | Xử lý thông tin về cảnh quan hấp dẫn tại điểm du lịch                   |
| 43                             | CM10 | Trình bày bài thuyết minh du lịch theo chủ đề                           |

|    |      |                                                                                        |
|----|------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 44 | CM11 | Lập kế hoạch và thực hiện dịch vụ giải trí tại điểm                                    |
| 45 | CM12 | Thực hiện nhiệm vụ hỗ trợ dẫn đoàn du lịch                                             |
| 46 | CM13 | Hỗ trợ đáp ứng các nhu cầu phát sinh                                                   |
| 47 | CM14 | Trình bày trải nghiệm về môi trường văn hoá và di sản                                  |
| 48 | CM15 | Thực hiện và hoàn thành một chương trình du lịch                                       |
| 49 | CM16 | Cung cấp sự hỗ trợ thiết thực cho khách du lịch và xử lý các vấn đề tại điểm           |
| 50 | CM17 | Thu xếp phương tiện vận chuyển du lịch và các tiện nghi dịch vụ                        |
| 51 | CM18 | Chuẩn bị báo cáo về khách hàng và về thực hiện chương trình du lịch                    |
| 52 | CM19 | Lập kế hoạch và đánh giá các dịch vụ giải trí và hướng dẫn tại điểm                    |
| 53 | CM20 | Xây dựng, duy trì và phát triển quan hệ với các bên liên quan tới chương trình du lịch |
| 54 | CM21 | Chuẩn bị, tiến hành và hoàn chỉnh chương trình du lịch chuyên đề                       |
| 55 | CM22 | Đánh giá và hoàn thiện sản phẩm du lịch                                                |
| 56 | CM23 | Đánh giá và cải thiện các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững                 |
| 57 | CM24 | Giám sát chương trình du lịch                                                          |
| 58 | CM25 | Đánh giá và hoàn thiện chương trình du lịch                                            |
| 59 | CM26 | Phân tích cảnh quan hấp dẫn tại địa phương                                             |
| 60 | CM27 | Giám sát phương tiện vận chuyển du lịch và tiện nghi tại các cơ sở cung cấp dịch vụ    |
| 61 | CM28 | Quản lý báo cáo về chương trình du lịch và khách hàng                                  |
| 62 | CM29 | Điều phối các chiến lược tiếp thị chương trình du lịch                                 |
| 63 | CM30 | Quản lý và tạo điều kiện trải nghiệm chương trình du lịch kéo dài                      |
| 64 | CM31 | Sử dụng hiệu quả ngoại ngữ chuyên ngành                                                |

## CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH QUỐC TẾ

BẬP TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 4

| TT                             | Mã số | Tên đơn vị năng lực                                          |
|--------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------|
| <b>Các năng lực cơ bản</b>     |       |                                                              |
| 01                             | CB01  | Thực hiện các quy định tại nơi làm việc                      |
| 02                             | CB02  | Đảm bảo an toàn và an ninh tại nơi làm việc                  |
| 03                             | CB03  | Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản                        |
| 04                             | CB04  | Làm việc nhóm hiệu quả                                       |
| 05                             | CB05  | Thực hiện sơ cứu cơ bản                                      |
| <b>Các năng lực chung</b>      |       |                                                              |
| 06                             | CC01  | Sử dụng phương tiện, công cụ và công nghệ hành nghề phổ biến |
| 07                             | CC02  | Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh                          |
| 08                             | CC03  | Tiếp nhận và xử lý phàn nàn                                  |
| 09                             | CC04  | Phát triển mối quan hệ khách hàng                            |
| 10                             | CC05  | Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm                |
| 11                             | CC06  | Phát triển kiến thức ngành nghề                              |
| 12                             | CC07  | Xử lý các giao dịch tài chính                                |
| <b>Các năng lực chuyên môn</b> |       |                                                              |
| 13                             | CM01  | Xử lý các tài liệu về chương trình du lịch                   |
| 14                             | CM02  | Chuẩn bị cá nhân cho công tác hướng dẫn du lịch              |
| 15                             | CM03  | Chuẩn bị thực hiện chương trình du lịch                      |
| 16                             | CM04  | Chuẩn bị các hoạt động du lịch có trách nhiệm                |
| 17                             | CM05  | Trao đổi với khách về chương trình du lịch                   |

|    |      |                                                                                        |
|----|------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 18 | CM06 | Nghiên cứu thông tin về đoàn khách                                                     |
| 19 | CM07 | Xây dựng bài thuyết minh theo các chuyên đề                                            |
| 20 | CM08 | Đồng hành và hướng dẫn du khách theo chương trình du lịch                              |
| 21 | CM09 | Xử lý thông tin về cảnh quan hấp dẫn tại điểm du lịch                                  |
| 22 | CM10 | Trình bày bài thuyết minh du lịch theo chủ đề                                          |
| 23 | CM11 | Lập kế hoạch và thực hiện dịch vụ giải trí tại điểm                                    |
| 24 | CM12 | Thực hiện nhiệm vụ hỗ trợ dẫn đoàn du lịch                                             |
| 25 | CM13 | Hỗ trợ đáp ứng các nhu cầu phát sinh                                                   |
| 26 | CM14 | Trình bày trải nghiệm về môi trường văn hoá và di sản                                  |
| 27 | CM15 | Thực hiện và hoàn thành một chương trình du lịch                                       |
| 28 | CM16 | Cung cấp sự hỗ trợ thiết thực cho khách du lịch và xử lý các vấn đề tại điểm           |
| 29 | CM17 | Thu xếp phương tiện vận chuyển du lịch và các tiện nghi dịch vụ                        |
| 30 | CM18 | Chuẩn bị báo cáo về khách hàng và về thực hiện chương trình du lịch                    |
| 31 | CM19 | Lập kế hoạch và đánh giá các dịch vụ giải trí và hướng dẫn tại điểm                    |
| 32 | CM20 | Xây dựng, duy trì và phát triển quan hệ với các bên liên quan tới chương trình du lịch |
| 33 | CM21 | Chuẩn bị, tiến hành và hoàn chỉnh chương trình du lịch chuyên đề                       |
| 34 | CM22 | Đánh giá và hoàn thiện sản phẩm du lịch                                                |
| 35 | CM23 | Đánh giá và cải thiện các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững                 |
| 36 | CM25 | Đánh giá và hoàn thiện chương trình du lịch                                            |
| 37 | CM26 | Phân tích cảnh quan hấp dẫn tại địa phương                                             |
| 38 | CM27 | Giám sát phương tiện vận chuyển du lịch và tiện nghi tại các cơ sở cung cấp dịch vụ    |



|    |      |                                         |
|----|------|-----------------------------------------|
| 39 | CM31 | Sử dụng hiệu quả ngoại ngữ chuyên ngành |
|----|------|-----------------------------------------|

## CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH QUỐC TẾ

BẬP TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 3

| TT                             | Mã số | Tên đơn vị năng lực                                          |
|--------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------|
| <b>Các năng lực cơ bản</b>     |       |                                                              |
| 01                             | CB01  | Thực hiện các quy định tại nơi làm việc                      |
| 02                             | CB02  | Đảm bảo an toàn và an ninh tại nơi làm việc                  |
| 03                             | CB03  | Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản                        |
| 04                             | CB04  | Làm việc nhóm hiệu quả                                       |
| 05                             | CB05  | Thực hiện sơ cứu cơ bản                                      |
| <b>Các năng lực chung</b>      |       |                                                              |
| 06                             | CC01  | Sử dụng phương tiện, công cụ và công nghệ hành nghề phổ biến |
| 07                             | CC02  | Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh                          |
| 08                             | CC03  | Tiếp nhận và xử lý phàn nàn                                  |
| 09                             | CC04  | Phát triển mối quan hệ khách hàng                            |
| 10                             | CC05  | Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm                |
| 11                             | CC06  | Phát triển kiến thức ngành nghề                              |
| 12                             | CC07  | Xử lý các giao dịch tài chính                                |
| <b>Các năng lực chuyên môn</b> |       |                                                              |
| 13                             | CM01  | Xử lý các tài liệu về chương trình du lịch                   |
| 14                             | CM02  | Chuẩn bị cá nhân cho công tác hướng dẫn du lịch              |
| 15                             | CM03  | Chuẩn bị thực hiện chương trình du lịch                      |
| 16                             | CM04  | Chuẩn bị các hoạt động du lịch có trách nhiệm                |
| 17                             | CM05  | Trao đổi với khách về chương trình du lịch                   |

|    |      |                                                                                        |
|----|------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 18 | CM06 | Nghiên cứu thông tin về đoàn khách                                                     |
| 19 | CM07 | Xây dựng bài thuyết minh theo các chuyên đề                                            |
| 20 | CM08 | Đồng hành và hướng dẫn du khách theo chương trình du lịch                              |
| 21 | CM09 | Xử lý thông tin về cảnh quan hấp dẫn tại điểm du lịch                                  |
| 22 | CM10 | Trình bày bài thuyết minh du lịch theo chủ đề                                          |
| 23 | CM11 | Lập kế hoạch và thực hiện dịch vụ giải trí tại điểm                                    |
| 24 | CM12 | Thực hiện nhiệm vụ hỗ trợ dẫn đoàn du lịch                                             |
| 25 | CM13 | Hỗ trợ đáp ứng các nhu cầu phát sinh                                                   |
| 26 | CM14 | Trình bày trải nghiệm về môi trường văn hoá và di sản                                  |
| 27 | CM15 | Thực hiện và hoàn thành một chương trình du lịch                                       |
| 28 | CM16 | Cung cấp sự hỗ trợ thiết thực cho khách du lịch và xử lý các vấn đề tại điểm           |
| 29 | CM17 | Thu xếp phương tiện vận chuyển du lịch và các tiện nghi dịch vụ                        |
| 30 | CM18 | Chuẩn bị báo cáo về khách hàng và về thực hiện chương trình du lịch                    |
| 31 | CM19 | Lập kế hoạch và đánh giá các dịch vụ giải trí và hướng dẫn tại điểm                    |
| 32 | CM20 | Xây dựng, duy trì và phát triển quan hệ với các bên liên quan tới chương trình du lịch |
| 33 | CM21 | Chuẩn bị, tiến hành và hoàn chỉnh chương trình du lịch chuyên đề                       |
| 34 | CM31 | Sử dụng hiệu quả ngoại ngữ chuyên ngành                                                |

## CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

**TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH NỘI ĐỊA**

**BẬP TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 4**

| TT                             | Mã số | Tên đơn vị năng lực                                          |
|--------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------|
| <b>Các năng lực cơ bản</b>     |       |                                                              |
| 01                             | CB01  | Thực hiện các quy định tại nơi làm việc                      |
| 02                             | CB02  | Đảm bảo an toàn và an ninh tại nơi làm việc                  |
| 03                             | CB03  | Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản                        |
| 04                             | CB04  | Làm việc nhóm hiệu quả                                       |
| 05                             | CB05  | Thực hiện sơ cứu cơ bản                                      |
| <b>Các năng lực chung</b>      |       |                                                              |
| 06                             | CC01  | Sử dụng phương tiện, công cụ và công nghệ hành nghề phổ biến |
| 07                             | CC02  | Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh                          |
| 08                             | CC03  | Tiếp nhận và xử lý phàn nàn                                  |
| 09                             | CC04  | Phát triển mối quan hệ khách hàng                            |
| 10                             | CC05  | Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm                |
| 11                             | CC06  | Phát triển kiến thức ngành nghề                              |
| 12                             | CC07  | Xử lý các giao dịch tài chính                                |
| <b>Các năng lực chuyên môn</b> |       |                                                              |
| 13                             | CM01  | Xử lý các tài liệu về chương trình du lịch                   |
| 14                             | CM02  | Chuẩn bị cá nhân cho công tác hướng dẫn du lịch              |
| 15                             | CM03  | Chuẩn bị thực hiện chương trình du lịch                      |
| 16                             | CM04  | Chuẩn bị các hoạt động du lịch có trách nhiệm                |
| 17                             | CM05  | Trao đổi với khách về chương trình du lịch                   |

|    |      |                                                                                        |
|----|------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 18 | CM06 | Nghiên cứu thông tin về đoàn khách                                                     |
| 19 | CM07 | Xây dựng bài thuyết minh theo các chuyên đề                                            |
| 20 | CM08 | Đồng hành và hướng dẫn du khách theo chương trình du lịch                              |
| 21 | CM09 | Xử lý thông tin về cảnh quan hấp dẫn tại điểm du lịch                                  |
| 22 | CM10 | Trình bày bài thuyết minh du lịch theo chủ đề                                          |
| 23 | CM11 | Lập kế hoạch và thực hiện dịch vụ giải trí tại điểm                                    |
| 24 | CM12 | Thực hiện nhiệm vụ hỗ trợ dẫn đoàn du lịch                                             |
| 25 | CM13 | Hỗ trợ đáp ứng các nhu cầu phát sinh                                                   |
| 26 | CM14 | Trình bày trải nghiệm về môi trường văn hoá và di sản                                  |
| 27 | CM15 | Thực hiện và hoàn thành một chương trình du lịch                                       |
| 28 | CM16 | Cung cấp sự hỗ trợ thiết thực cho khách du lịch và xử lý các vấn đề tại điểm           |
| 29 | CM17 | Thu xếp phương tiện vận chuyển du lịch và các tiện nghi dịch vụ                        |
| 30 | CM18 | Chuẩn bị báo cáo về khách hàng và về thực hiện chương trình du lịch                    |
| 31 | CM19 | Lập kế hoạch và đánh giá các dịch vụ giải trí và hướng dẫn tại điểm                    |
| 32 | CM20 | Xây dựng, duy trì và phát triển quan hệ với các bên liên quan tới chương trình du lịch |
| 33 | CM21 | Chuẩn bị, tiến hành và hoàn chỉnh chương trình du lịch chuyên đề                       |
| 34 | CM22 | Đánh giá và hoàn thiện sản phẩm du lịch                                                |
| 35 | CM23 | Đánh giá và cải thiện các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững                 |
| 36 | CM25 | Đánh giá và hoàn thiện chương trình du lịch                                            |
| 37 | CM26 | Phân tích cảnh quan hấp dẫn tại địa phương                                             |
| 38 | CM27 | Giám sát phương tiện vận chuyển du lịch và tiện nghi tại các cơ sở cung cấp dịch vụ    |

## CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH NỘI ĐỊA

BẬP TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 3

| TT                             | Mã số | Tên đơn vị năng lực                                          |
|--------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------|
| <b>Các năng lực cơ bản</b>     |       |                                                              |
| 01                             | CB01  | Thực hiện các quy định tại nơi làm việc                      |
| 02                             | CB02  | Đảm bảo an toàn và an ninh tại nơi làm việc                  |
| 03                             | CB03  | Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản                        |
| 04                             | CB04  | Làm việc nhóm hiệu quả                                       |
| 05                             | CB05  | Thực hiện sơ cứu cơ bản                                      |
| <b>Các năng lực chung</b>      |       |                                                              |
| 06                             | CC01  | Sử dụng phương tiện, công cụ và công nghệ hành nghề phổ biến |
| 07                             | CC02  | Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh                          |
| 08                             | CC03  | Tiếp nhận và xử lý phàn nàn                                  |
| 09                             | CC04  | Phát triển mối quan hệ khách hàng                            |
| 10                             | CC05  | Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm                |
| 11                             | CC06  | Phát triển kiến thức ngành nghề                              |
| 12                             | CC07  | Xử lý các giao dịch tài chính                                |
| <b>Các năng lực chuyên môn</b> |       |                                                              |
| 13                             | CM01  | Xử lý các tài liệu về chương trình du lịch                   |
| 14                             | CM02  | Chuẩn bị cá nhân cho công tác hướng dẫn du lịch              |
| 15                             | CM03  | Chuẩn bị thực hiện chương trình du lịch                      |
| 16                             | CM04  | Chuẩn bị các hoạt động du lịch có trách nhiệm                |
| 17                             | CM05  | Trao đổi với khách về chương trình du lịch                   |

|    |      |                                                                                        |
|----|------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 18 | CM06 | Nghiên cứu thông tin về đoàn khách                                                     |
| 19 | CM07 | Xây dựng bài thuyết minh theo các chuyên đề                                            |
| 20 | CM08 | Đồng hành và hướng dẫn du khách theo chương trình du lịch                              |
| 21 | CM09 | Xử lý thông tin về cảnh quan hấp dẫn tại điểm du lịch                                  |
| 22 | CM10 | Trình bày bài thuyết minh du lịch theo chủ đề                                          |
| 23 | CM11 | Lập kế hoạch và thực hiện dịch vụ giải trí tại điểm                                    |
| 24 | CM12 | Thực hiện nhiệm vụ hỗ trợ dẫn đoàn du lịch                                             |
| 25 | CM13 | Hỗ trợ đáp ứng các nhu cầu phát sinh                                                   |
| 26 | CM14 | Trình bày trải nghiệm về môi trường văn hoá và di sản                                  |
| 27 | CM15 | Thực hiện và hoàn thành một chương trình du lịch                                       |
| 28 | CM16 | Cung cấp sự hỗ trợ thiết thực cho khách du lịch và xử lý các vấn đề tại điểm           |
| 29 | CM17 | Thu xếp phương tiện vận chuyển du lịch và các tiện nghi dịch vụ                        |
| 30 | CM18 | Chuẩn bị báo cáo về khách hàng và về thực hiện chương trình du lịch                    |
| 31 | CM19 | Lập kế hoạch và đánh giá các dịch vụ giải trí và hướng dẫn tại điểm                    |
| 32 | CM20 | Xây dựng, duy trì và phát triển quan hệ với các bên liên quan tới chương trình du lịch |
| 33 | CM21 | Chuẩn bị, tiến hành và hoàn chỉnh chương trình du lịch chuyên đề                       |

## CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

**TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH NỘI ĐỊA**

**BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 2**

| TT                             | Mã số | Tên đơn vị năng lực                                          |
|--------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------|
| <b>Các năng lực cơ bản</b>     |       |                                                              |
| 01                             | CB01  | Thực hiện các quy định tại nơi làm việc                      |
| 02                             | CB02  | Đảm bảo an toàn và an ninh tại nơi làm việc                  |
| 03                             | CB03  | Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản                        |
| 04                             | CB04  | Làm việc nhóm hiệu quả                                       |
| 05                             | CB05  | Thực hiện sơ cứu cơ bản                                      |
| <b>Các năng lực chung</b>      |       |                                                              |
| 06                             | CC01  | Sử dụng phương tiện, công cụ và công nghệ hành nghề phổ biến |
| 07                             | CC02  | Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh                          |
| 08                             | CC04  | Phát triển mối quan hệ khách hàng                            |
| 09                             | CC05  | Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm                |
| 10                             | CC06  | Phát triển kiến thức ngành nghề                              |
| <b>Các năng lực chuyên môn</b> |       |                                                              |
| 11                             | CM01  | Xử lý các tài liệu về chương trình du lịch                   |
| 12                             | CM02  | Chuẩn bị cá nhân cho công tác hướng dẫn du lịch              |
| 13                             | CM03  | Chuẩn bị thực hiện chương trình du lịch                      |
| 14                             | CM06  | Nghiên cứu thông tin về đoàn khách                           |
| 15                             | CM08  | Đồng hành và hướng dẫn du khách theo chương trình du lịch    |
| 16                             | CM10  | Trình bày bài thuyết minh du lịch theo chủ đề                |



|    |      |                                                                              |
|----|------|------------------------------------------------------------------------------|
| 17 | CM12 | Thực hiện nhiệm vụ hỗ trợ dẫn đoàn du lịch                                   |
| 18 | CM15 | Thực hiện và hoàn thành một chương trình du lịch                             |
| 19 | CM16 | Cung cấp sự hỗ trợ thiết thực cho khách du lịch và xử lý các vấn đề tại điểm |
| 20 | CM17 | Thu xếp phương tiện vận chuyển du lịch và các tiện nghi dịch vụ              |
| 21 | CM18 | Chuẩn bị báo cáo về khách hàng và về thực hiện chương trình du lịch          |

## CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

**TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI ĐIỂM**

**BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 4**

| TT                             | Mã số | Tên đơn vị năng lực                                          |
|--------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------|
| <b>Các năng lực cơ bản</b>     |       |                                                              |
| 01                             | CB01  | Thực hiện các quy định tại nơi làm việc                      |
| 02                             | CB02  | Đảm bảo an toàn và an ninh tại nơi làm việc                  |
| 03                             | CB03  | Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản                        |
| 04                             | CB04  | Làm việc nhóm hiệu quả                                       |
| 05                             | CB05  | Thực hiện sơ cứu cơ bản                                      |
| <b>Các năng lực chung</b>      |       |                                                              |
| 06                             | CC01  | Sử dụng phương tiện, công cụ và công nghệ hành nghề phổ biến |
| 07                             | CC02  | Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh                          |
| 08                             | CC03  | Tiếp nhận và xử lý phàn nàn                                  |
| 09                             | CC04  | Phát triển mối quan hệ khách hàng                            |
| 10                             | CC05  | Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm                |
| 11                             | CC06  | Phát triển kiến thức ngành nghề                              |
| <b>Các năng lực chuyên môn</b> |       |                                                              |
| 12                             | CM01  | Xử lý các tài liệu về chương trình du lịch                   |
| 13                             | CM02  | Chuẩn bị cá nhân cho công tác hướng dẫn du lịch              |
| 14                             | CM03  | Chuẩn bị thực hiện chương trình du lịch                      |
| 15                             | CM04  | Chuẩn bị các hoạt động du lịch có trách nhiệm                |
| 16                             | CM05  | Trao đổi với khách về chương trình du lịch                   |
| 17                             | CM06  | Nghiên cứu thông tin về đoàn khách                           |

|    |      |                                                                                        |
|----|------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 18 | CM07 | Xây dựng bài thuyết minh theo các chuyên đề                                            |
| 19 | CM08 | Đồng hành và hướng dẫn du khách theo chương trình du lịch                              |
| 20 | CM09 | Xử lý thông tin về cảnh quan hấp dẫn tại điểm du lịch                                  |
| 21 | CM10 | Trình bày bài thuyết minh du lịch theo chủ đề                                          |
| 22 | CM12 | Thực hiện nhiệm vụ hỗ trợ dẫn đoàn du lịch                                             |
| 23 | CM13 | Hỗ trợ đáp ứng các nhu cầu phát sinh                                                   |
| 24 | CM14 | Trình bày trải nghiệm về môi trường văn hoá và di sản                                  |
| 25 | CM15 | Thực hiện và hoàn thành một chương trình du lịch                                       |
| 26 | CM16 | Cung cấp sự hỗ trợ thiết thực cho khách du lịch và xử lý các vấn đề tại điểm           |
| 27 | CM19 | Lập kế hoạch và đánh giá các dịch vụ giải trí và hướng dẫn tại điểm                    |
| 28 | CM20 | Xây dựng, duy trì và phát triển quan hệ với các bên liên quan tới chương trình du lịch |
| 29 | CM21 | Chuẩn bị, tiến hành và hoàn chỉnh chương trình du lịch chuyên đề                       |
| 30 | CM22 | Đánh giá và hoàn thiện sản phẩm du lịch                                                |
| 31 | CM23 | Đánh giá và cải thiện các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững                 |
| 32 | CM25 | Đánh giá và hoàn thiện chương trình du lịch                                            |
| 33 | CM26 | Phân tích cảnh quan hấp dẫn tại địa phương                                             |

## CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

**TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI ĐIỂM**

**BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 3**

| TT                             | Mã số | Tên đơn vị năng lực                                          |
|--------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------|
| <b>Các năng lực cơ bản</b>     |       |                                                              |
| 01                             | CB01  | Thực hiện các quy định tại nơi làm việc                      |
| 02                             | CB02  | Đảm bảo an toàn và an ninh tại nơi làm việc                  |
| 03                             | CB03  | Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản                        |
| 04                             | CB04  | Làm việc nhóm hiệu quả                                       |
| 05                             | CB05  | Thực hiện sơ cứu cơ bản                                      |
| <b>Các năng lực chung</b>      |       |                                                              |
| 06                             | CC01  | Sử dụng phương tiện, công cụ và công nghệ hành nghề phổ biến |
| 07                             | CC02  | Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh                          |
| 08                             | CC03  | Tiếp nhận và xử lý phàn nàn                                  |
| 09                             | CC04  | Phát triển mối quan hệ khách hàng                            |
| 10                             | CC05  | Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm                |
| 11                             | CC06  | Phát triển kiến thức ngành nghề                              |
| <b>Các năng lực chuyên môn</b> |       |                                                              |
| 12                             | CM01  | Xử lý các tài liệu về chương trình du lịch                   |
| 13                             | CM02  | Chuẩn bị cá nhân cho công tác hướng dẫn du lịch              |
| 14                             | CM03  | Chuẩn bị thực hiện chương trình du lịch                      |
| 15                             | CM04  | Chuẩn bị các hoạt động du lịch có trách nhiệm                |
| 16                             | CM05  | Trao đổi với khách về chương trình du lịch                   |
| 17                             | CM06  | Nghiên cứu thông tin về đoàn khách                           |

|    |      |                                                                                        |
|----|------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 18 | CM07 | Xây dựng bài thuyết minh theo các chuyên đề                                            |
| 19 | CM08 | Đồng hành và hướng dẫn du khách theo chương trình du lịch                              |
| 20 | CM09 | Xử lý thông tin về cảnh quan hấp dẫn tại điểm du lịch                                  |
| 21 | CM10 | Trình bày bài thuyết minh du lịch theo chủ đề                                          |
| 22 | CM12 | Thực hiện nhiệm vụ hỗ trợ dẫn đoàn du lịch                                             |
| 23 | CM13 | Hỗ trợ đáp ứng các nhu cầu phát sinh                                                   |
| 24 | CM14 | Trình bày trải nghiệm về môi trường văn hoá và di sản                                  |
| 25 | CM15 | Thực hiện và hoàn thành một chương trình du lịch                                       |
| 26 | CM16 | Cung cấp sự hỗ trợ thiết thực cho khách du lịch và xử lý các vấn đề tại điểm           |
| 27 | CM20 | Xây dựng, duy trì và phát triển quan hệ với các bên liên quan tới chương trình du lịch |
| 28 | CM21 | Chuẩn bị, tiến hành và hoàn chỉnh chương trình du lịch chuyên đề                       |
| 29 | CM26 | Phân tích cảnh quan hấp dẫn tại địa phương                                             |

## CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

**TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI ĐIỂM**

**BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 2**

| TT                             | Mã số | Tên đơn vị năng lực                                          |
|--------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------|
| <b>Các năng lực cơ bản</b>     |       |                                                              |
| 01                             | CB01  | Thực hiện các quy định tại nơi làm việc                      |
| 02                             | CB02  | Đảm bảo an toàn và an ninh tại nơi làm việc                  |
| 03                             | CB03  | Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản                        |
| 04                             | CB04  | Làm việc nhóm hiệu quả                                       |
| 05                             | CB05  | Thực hiện sơ cứu cơ bản                                      |
| <b>Các năng lực chung</b>      |       |                                                              |
| 06                             | CC01  | Sử dụng phương tiện, công cụ và công nghệ hành nghề phổ biến |
| 07                             | CC02  | Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh                          |
| 08                             | CC03  | Tiếp nhận và xử lý phàn nàn                                  |
| 09                             | CC04  | Phát triển mối quan hệ khách hàng                            |
| 10                             | CC05  | Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm                |
| 11                             | CC06  | Phát triển kiến thức ngành nghề                              |
| <b>Các năng lực chuyên môn</b> |       |                                                              |
| 12                             | CM01  | Xử lý các tài liệu về chương trình du lịch                   |
| 13                             | CM02  | Chuẩn bị cá nhân cho công tác hướng dẫn du lịch              |
| 14                             | CM03  | Chuẩn bị thực hiện chương trình du lịch                      |
| 15                             | CM06  | Nghiên cứu thông tin về đoàn khách                           |
| 16                             | CM08  | Đồng hành và hướng dẫn du khách theo chương trình du lịch    |
| 17                             | CM10  | Trình bày bài thuyết minh du lịch theo chủ đề                |

|    |      |                                                  |
|----|------|--------------------------------------------------|
| 18 | CM12 | Thực hiện nhiệm vụ hỗ trợ dẫn đoàn du lịch       |
| 19 | CM13 | Hỗ trợ đáp ứng các nhu cầu phát sinh             |
| 20 | CM15 | Thực hiện và hoàn thành một chương trình du lịch |

## CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

**TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI ĐIỂM**

**BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 1**

| TT                             | Mã số | Tên đơn vị năng lực                                          |
|--------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------|
| <b>Các năng lực cơ bản</b>     |       |                                                              |
| 01                             | CB01  | Thực hiện các quy định tại nơi làm việc                      |
| 02                             | CB02  | Đảm bảo an toàn và an ninh tại nơi làm việc                  |
| 03                             | CB03  | Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản                        |
| 04                             | CB04  | Làm việc nhóm hiệu quả                                       |
| 05                             | CB05  | Thực hiện sơ cứu cơ bản                                      |
| <b>Các năng lực chung</b>      |       |                                                              |
| 06                             | CC01  | Sử dụng phương tiện, công cụ và công nghệ hành nghề phổ biến |
| 07                             | CC02  | Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh                          |
| 08                             | CC06  | Phát triển kiến thức ngành nghề                              |
| <b>Các năng lực chuyên môn</b> |       |                                                              |
| 09                             | CM02  | Chuẩn bị cá nhân cho công tác hướng dẫn du lịch              |
| 10                             | CM03  | Chuẩn bị thực hiện chương trình du lịch                      |
| 11                             | CM06  | Nghiên cứu thông tin về đoàn khách                           |
| 12                             | CM08  | Đồng hành và hướng dẫn du khách theo chương trình du lịch    |
| 13                             | CM10  | Trình bày bài thuyết minh du lịch theo chủ đề                |
| 14                             | CM12  | Thực hiện nhiệm vụ hỗ trợ dẫn đoàn du lịch                   |



## CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

**TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: QUẢN LÝ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH**

**BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 5**

| TT                         | Mã số | Tên đơn vị năng lực                                          |
|----------------------------|-------|--------------------------------------------------------------|
| <b>Các năng lực cơ bản</b> |       |                                                              |
| 01                         | CB01  | Thực hiện các quy định tại nơi làm việc                      |
| 02                         | CB02  | Đảm bảo an toàn và an ninh tại nơi làm việc                  |
| 03                         | CB03  | Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản                        |
| 04                         | CB04  | Làm việc nhóm hiệu quả                                       |
| 05                         | CB05  | Thực hiện sơ cứu cơ bản                                      |
| <b>Các năng lực chung</b>  |       |                                                              |
| 06                         | CC01  | Sử dụng phương tiện, công cụ và công nghệ hành nghề phổ biến |
| 07                         | CC02  | Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh                          |
| 08                         | CC03  | Tiếp nhận và xử lý phàn nàn                                  |
| 09                         | CC04  | Phát triển mối quan hệ khách hàng                            |
| 10                         | CC05  | Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm                |
| 11                         | CC06  | Phát triển kiến thức ngành nghề                              |
| 12                         | CC07  | Xử lý các giao dịch tài chính                                |
| 13                         | CC08  | Huấn luyện nhân viên tại chỗ                                 |
| 14                         | CC09  | Thực hiện bài đào tạo nhóm                                   |
| 15                         | CC10  | Lập kế hoạch, phân công và giám sát công việc của nhóm       |
| 16                         | CC11  | Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức cuộc họp                    |
| 17                         | CC12  | Xác định nhu cầu phát triển của nhân viên                    |
| 18                         | CC13  | Tiến hành và tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật           |

|                                |      |                                                                         |
|--------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------|
| 19                             | CC14 | Tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên                                   |
| 20                             | CC15 | Xử lý khiếu kiện của nhân viên                                          |
| 21                             | CC16 | Lập kế hoạch nhân sự                                                    |
| 22                             | CC17 | Quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp                                |
| 23                             | CC18 | Phân tích và cải thiện mối quan hệ với các bên liên quan tại địa phương |
| 24                             | CC19 | Chuẩn bị và phân tích báo cáo tài chính                                 |
| 25                             | CC20 | Dự toán ngân sách                                                       |
| 26                             | CC21 | Quản lý ngân sách                                                       |
| 27                             | CC22 | Quản lý cơ sở vật chất                                                  |
| 28                             | CC23 | Quản lý các hoạt động hàng ngày                                         |
| 29                             | CC24 | Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng                |
| 30                             | CC25 | Điều phối các hoạt động tiếp thị                                        |
| 31                             | CC26 | Tối ưu hóa hiệu quả sử dụng công nghệ                                   |
| 32                             | CC27 | Thiết lập các chính sách hoạt động                                      |
| 33                             | CC28 | Quản lý các sự kiện đặc biệt                                            |
| <b>Các năng lực chuyên môn</b> |      |                                                                         |
| 34                             | CM01 | Xử lý các tài liệu về chương trình du lịch                              |
| 35                             | CM02 | Chuẩn bị cá nhân cho công tác hướng dẫn du lịch                         |
| 36                             | CM03 | Chuẩn bị thực hiện chương trình du lịch                                 |
| 37                             | CM04 | Chuẩn bị các hoạt động du lịch có trách nhiệm                           |
| 38                             | CM05 | Trao đổi với khách về chương trình du lịch                              |
| 39                             | CM06 | Nghiên cứu thông tin về đoàn khách                                      |
| 40                             | CM07 | Xây dựng bài thuyết minh theo các chuyên đề                             |
| 41                             | CM08 | Đồng hành và hướng dẫn du khách theo chương trình du lịch               |

|    |      |                                                                                        |
|----|------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 42 | CM09 | Xử lý thông tin về cảnh quan hấp dẫn tại điểm du lịch                                  |
| 43 | CM10 | Trình bày bài thuyết minh du lịch theo chủ đề                                          |
| 44 | CM11 | Lập kế hoạch và thực hiện dịch vụ giải trí tại điểm                                    |
| 45 | CM12 | Thực hiện nhiệm vụ hỗ trợ dẫn đoàn du lịch                                             |
| 46 | CM13 | Hỗ trợ đáp ứng các nhu cầu phát sinh                                                   |
| 47 | CM14 | Trình bày trải nghiệm về môi trường văn hoá và di sản                                  |
| 48 | CM15 | Thực hiện và hoàn thành một chương trình du lịch                                       |
| 49 | CM16 | Cung cấp sự hỗ trợ thiết thực cho khách du lịch và xử lý các vấn đề tại điểm           |
| 50 | CM17 | Thu xếp phương tiện vận chuyển du lịch và các tiện nghi dịch vụ                        |
| 51 | CM18 | Chuẩn bị báo cáo về khách hàng và về thực hiện chương trình du lịch                    |
| 52 | CM19 | Lập kế hoạch và đánh giá các dịch vụ giải trí và hướng dẫn tại điểm                    |
| 53 | CM20 | Xây dựng, duy trì và phát triển quan hệ với các bên liên quan tới chương trình du lịch |
| 54 | CM21 | Chuẩn bị, tiến hành và hoàn chỉnh chương trình du lịch chuyên đề                       |
| 55 | CM22 | Đánh giá và hoàn thiện sản phẩm du lịch                                                |
| 56 | CM23 | Đánh giá và cải thiện các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững                 |
| 57 | CM24 | Giám sát chương trình du lịch                                                          |
| 58 | CM25 | Đánh giá và hoàn thiện chương trình du lịch                                            |
| 59 | CM26 | Phân tích cảnh quan hấp dẫn tại địa phương                                             |
| 60 | CM27 | Giám sát phương tiện vận chuyển du lịch và tiện nghi tại các cơ sở cung cấp dịch vụ    |
| 61 | CM28 | Quản lý báo cáo về chương trình du lịch và khách hàng                                  |
| 62 | CM29 | Điều phối các chiến lược tiếp thị chương trình du lịch                                 |

|    |      |                                                                   |
|----|------|-------------------------------------------------------------------|
| 63 | CM30 | Quản lý và tạo điều kiện trải nghiệm chương trình du lịch kéo dài |
| 64 | CM31 | Sử dụng hiệu quả ngoại ngữ chuyên ngành                           |

## CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

**TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: QUẢN LÝ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH**

**BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 4**

| TT                         | Mã số | Tên đơn vị năng lực                                          |
|----------------------------|-------|--------------------------------------------------------------|
| <b>Các năng lực cơ bản</b> |       |                                                              |
| 01                         | CB01  | Thực hiện các quy định tại nơi làm việc                      |
| 02                         | CB02  | Đảm bảo an toàn và an ninh tại nơi làm việc                  |
| 03                         | CB03  | Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản                        |
| 04                         | CB04  | Làm việc nhóm hiệu quả                                       |
| 05                         | CB05  | Thực hiện sơ cứu cơ bản                                      |
| <b>Các năng lực chung</b>  |       |                                                              |
| 06                         | CC01  | Sử dụng phương tiện, công cụ và công nghệ hành nghề phổ biến |
| 07                         | CC02  | Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh                          |
| 08                         | CC03  | Tiếp nhận và xử lý phàn nàn                                  |
| 09                         | CC04  | Phát triển mối quan hệ khách hàng                            |
| 10                         | CC05  | Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm                |
| 11                         | CC06  | Phát triển kiến thức ngành nghề                              |
| 12                         | CC07  | Xử lý các giao dịch tài chính                                |
| 13                         | CC08  | Huấn luyện nhân viên tại chỗ                                 |
| 14                         | CC09  | Thực hiện bài đào tạo nhóm                                   |
| 15                         | CC10  | Lập kế hoạch, phân công và giám sát công việc của nhóm       |
| 16                         | CC11  | Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức cuộc họp                    |
| 17                         | CC12  | Xác định nhu cầu phát triển của nhân viên                    |
| 18                         | CC17  | Quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp                     |

|                                |      |                                                                              |
|--------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------|
| 19                             | CC23 | Quản lý các hoạt động hàng ngày                                              |
| 20                             | CC24 | Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng                     |
| 21                             | CC26 | Tối ưu hóa hiệu quả sử dụng công nghệ                                        |
| <b>Các năng lực chuyên môn</b> |      |                                                                              |
| 22                             | CM01 | Xử lý các tài liệu về chương trình du lịch                                   |
| 23                             | CM02 | Chuẩn bị cá nhân cho công tác hướng dẫn du lịch                              |
| 24                             | CM03 | Chuẩn bị thực hiện chương trình du lịch                                      |
| 25                             | CM04 | Chuẩn bị các hoạt động du lịch có trách nhiệm                                |
| 26                             | CM05 | Trao đổi với khách về chương trình du lịch                                   |
| 27                             | CM06 | Nghiên cứu thông tin về đoàn khách                                           |
| 28                             | CM07 | Xây dựng bài thuyết minh theo các chuyên đề                                  |
| 29                             | CM08 | Đồng hành và hướng dẫn du khách theo chương trình du lịch                    |
| 30                             | CM09 | Xử lý thông tin về cảnh quan hấp dẫn tại điểm du lịch                        |
| 31                             | CM10 | Trình bày bài thuyết minh du lịch theo chủ đề                                |
| 32                             | CM11 | Lập kế hoạch và thực hiện dịch vụ giải trí tại điểm                          |
| 33                             | CM12 | Thực hiện nhiệm vụ hỗ trợ dẫn đoàn du lịch                                   |
| 34                             | CM13 | Hỗ trợ đáp ứng các nhu cầu phát sinh                                         |
| 35                             | CM14 | Trình bày trải nghiệm về môi trường văn hoá và di sản                        |
| 36                             | CM15 | Thực hiện và hoàn thành một chương trình du lịch                             |
| 37                             | CM16 | Cung cấp sự hỗ trợ thiết thực cho khách du lịch và xử lý các vấn đề tại điểm |
| 38                             | CM17 | Thu xếp phương tiện vận chuyển du lịch và các tiện nghi dịch vụ              |
| 39                             | CM18 | Chuẩn bị báo cáo về khách hàng và về thực hiện chương trình du lịch          |
| 40                             | CM19 | Lập kế hoạch và đánh giá các dịch vụ giải trí và hướng dẫn tại điểm          |

|    |      |                                                                                        |
|----|------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 41 | CM20 | Xây dựng, duy trì và phát triển quan hệ với các bên liên quan tới chương trình du lịch |
| 42 | CM21 | Chuẩn bị, tiến hành và hoàn chỉnh chương trình du lịch chuyên đề                       |
| 43 | CM22 | Đánh giá và hoàn thiện sản phẩm du lịch                                                |
| 44 | CM23 | Đánh giá và cải thiện các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững                 |
| 45 | CM24 | Giám sát chương trình du lịch                                                          |
| 46 | CM25 | Đánh giá và hoàn thiện chương trình du lịch                                            |
| 47 | CM26 | Phân tích cảnh quan hấp dẫn tại địa phương                                             |
| 48 | CM27 | Giám sát phương tiện vận chuyển du lịch và tiện nghi tại các cơ sở cung cấp dịch vụ    |
| 49 | CM28 | Quản lý báo cáo về chương trình du lịch và khách hàng                                  |
| 50 | CM30 | Quản lý và tạo điều kiện trải nghiệm chương trình du lịch kéo dài                      |
| 51 | CM31 | Sử dụng hiệu quả ngoại ngữ chuyên ngành                                                |

## **CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC**



**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Thực hiện các quy định tại nơi làm việc**

**MÃ SỐ: CB01**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Nghiên cứu các quy định tại nơi làm việc**

- 1.1. Tiếp nhận và làm rõ các quy định chung của doanh nghiệp
- 1.2. Tiếp nhận và làm rõ các quy định cụ thể cho vị trí công việc của cá nhân
- 1.3. Đọc và hiểu rõ những thông tin chi tiết trong các quy định chung và quy định cụ thể

### **2. Tuân thủ các quy định tại nơi làm việc**

- 2.1. Thực hiện nghiêm túc các quy định
- 2.2. Duy trì tính nghiêm túc và tự giác trong quá trình thực hiện các quy định
- 2.3. Cập nhật thường xuyên thông tin thay đổi trong các quy định
- 2.4. Đánh giá định kỳ việc thực hiện của cá nhân và có những điều chỉnh cần thiết

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Tổ chức công việc
- Lập kế hoạch
- Quản lý thời gian

### **Kiến thức thiết yếu**

- Luật Lao động: các chương, điều về trách nhiệm và nghĩa vụ của người tuyển dụng lao động, trách nhiệm, nghĩa vụ, quyền và quyền lợi của người lao động

- Luật Việc làm: các chương, điều về trách nhiệm và nghĩa vụ của người tuyển dụng lao động, trách nhiệm, nghĩa vụ, quyền và quyền lợi của người lao động
- Luật Bảo hiểm xã hội: các chương, điều về trách nhiệm và nghĩa vụ của người tuyển dụng lao động, trách nhiệm, nghĩa vụ, quyền và quyền lợi của người lao động

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các quy định tại nơi làm việc**

- Nội quy cơ quan/văn phòng
- Quy định của bộ phận

### **2. Hợp đồng lao động**

- Hợp đồng lao động
- Sổ tay nhân viên

### **3. Trang thiết bị, vật dụng cấp phát cho nhân viên**

- Chỗ làm việc
- Trang thiết bị và dụng cụ làm việc
- Văn phòng phẩm
- Đồng phục làm việc

### **4. Các điều kiện, tiện nghi tại nơi làm việc**

- Thiết bị điểm danh: máy điểm danh vân tay, sổ ký tên điểm danh.
- Nơi để xe máy, xe ô tô dành cho nhân viên
- Nơi thay đồ nhân viên
- Nhà vệ sinh

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả thực hiện các quy

định tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Báo cáo của người phụ trách hoặc của bộ phận
- Hồ sơ chứng cứ
- Nghiên cứu tình huống
- Giải quyết vấn đề

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Đảm bảo an toàn và an ninh tại nơi làm việc**  
**MÃ SỐ: CB02**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Thực hiện quy định về an toàn và an ninh tại nơi làm việc**

- 1.1. Tuân thủ nghiêm túc nội quy của đơn vị
- 1.2. Thực hiện đúng theo các quy trình và tiêu chuẩn an toàn trong công việc
- 1.3. Đảm bảo an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác tại nơi làm việc

### **2. Phản ứng trong các tình huống khẩn cấp**

- 2.1. Hành động nhanh và phù hợp khi xảy ra hỏa hoạn, sự cố về an toàn và an ninh
- 2.2. Liên hệ khẩn trương với các dịch vụ khẩn cấp
- 2.3. Hỗ trợ xử lý sự cố theo phạm vi trách nhiệm và khả năng thực tế

### **3. Hoàn tất các trách nhiệm hành chính**

- 3.1. Đôn đốc, nhắc nhở đồng nghiệp thực hiện nghiêm túc nội quy và quy trình làm việc
- 3.2. Báo cáo với người có thẩm quyền về các mối nguy hiểm tiềm ẩn tại nơi làm việc

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Xử lý tình huống khẩn cấp
- Giao tiếp

### **Kiến thức thiết yếu**

- Nội quy làm việc của đơn vị
- Các quy trình và tiêu chuẩn an toàn trong công việc

- Các chính sách và quy trình của đơn vị về an ninh
- Quy trình xử lý báo cháy và các trường hợp hỏa hoạn trong đơn vị
- Quy trình xử lý các tình huống khẩn cấp tại đơn vị
- 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
- Một số cách giảm thiểu rủi ro tại nơi làm việc

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Tài liệu liên quan đến an toàn và an ninh tại nơi làm việc có thể bao gồm:**

- Nội quy làm việc của đơn vị
- Các quy trình công việc, tiêu chuẩn an toàn do đơn vị quy định
- Quy định của pháp luật về sức khỏe và an toàn lao động

### **2. Các nguyên tắc giảm thiểu rủi ro cho bản thân và những người khác bao gồm:**

- An toàn tính mạng con người được ưu tiên trước an toàn tài sản
- Di chuyển khách ra khỏi khu vực và/hoặc ngăn chặn mọi người vào khu vực nguy hiểm
- Giảm thiểu thiệt hại ở mức có thể, đồng thời duy trì an toàn cá nhân

### **3. Sự cố liên quan tới an ninh và an toàn tại nơi làm việc có thể bao gồm:**

- Cháy, nổ
- Mối đe dọa đánh bom
- Hành lý không có người nhận ở khu vực công cộng
- Có kẻ xâm nhập phá hoại và tấn công
- Khách say rượu
- Người không có thẩm quyền có mặt tại các khu vực cấm

- Trộm cắp
- Thời tiết (bão, lụt)
- Sự cố kỹ thuật (mất điện, nước, hỏng thang máy)
- Ngộ độc thực phẩm
- Tai nạn
- Tài sản, thiết bị để ở khu vực công cộng không được bảo vệ đúng cách
- Không có các biển cảnh báo và biển an toàn tại những nơi cần thiết
- Các loại khác

#### **4. Liên hệ với các dịch vụ khẩn cấp:**

- Gọi điện thoại liên hệ với các dịch vụ cứu hỏa, cảnh sát hay cứu thương tùy theo sự cố/tình huống khẩn cấp đã được xác định
- Liên hệ với cấp quản lý

#### **5. Hỗ trợ phản ứng ban đầu tùy theo tính chất của từng sự cố có thể bao gồm:**

- Chữa cháy
- Yêu cầu khách di dời các phương tiện vận tải của họ
- Di dời mọi người ra khỏi khu vực nguy hiểm
- Bảo vệ tài sản
- Hạn chế thiệt hại
- Tắt các thiết bị điện, cầu dao, van và vòi nước
- Khóa hoặc mở khóa các cửa ra vào, cửa sổ... nếu phù hợp
- Tuân thủ sự hướng dẫn trợ giúp của các đơn vị cung cấp dịch vụ khẩn cấp
- Duy trì an toàn cá nhân và an toàn cho những người khác

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Hồ sơ chứng cứ
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản**

**MÃ SỐ: CB03**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Chào hỏi và tạm biệt**

1.1. Áp dụng linh hoạt lời chào và hỏi thăm đối với từng đối tượng trong những trường hợp giao tiếp khác nhau: người mới quen, bạn bè, đồng nghiệp, cấp trên, khách hàng, đối tác kinh doanh...

1.2. Chào tạm biệt đúng thời điểm, thể hiện thái độ lịch sự và tạo cơ hội cho lần gặp hoặc nói chuyện tiếp theo.

### **2. Lắng nghe**

2.1. Lắng nghe thực sự và chú tâm

2.2. Phản hồi lại người đối thoại bằng các động tác như gật đầu, mỉm cười, ngạc nhiên,... để thể hiện sự lắng nghe

2.3. Thể hiện thái độ thấu hiểu, đồng cảm và chia sẻ.

### **3. Quan sát**

3.1. Quan sát kỹ các biểu hiện của người đối thoại như ánh mắt, cử chỉ hành động, dáng ngồi,.. trong suốt quá trình giao tiếp

3.2. Phân tích các kết quả quan sát để có những điều chỉnh phù hợp trong giao tiếp.

### **4. Kiểm soát cảm xúc**

4.1. Kiểm soát tốt cảm xúc để tránh các hành vi bốc đồng, hành động chấp nết và thái độ tức giận trong giao tiếp

4.2. Kiểm soát tốt cảm xúc để suy nghĩ rõ ràng, quản lý sự căng thẳng, tạo sự tự tin và giao tiếp dễ dàng hơn

4.3. Tư duy tích cực để tạo ra cảm xúc tích cực có lợi cho giao tiếp

### **5. Nói chuyện và diễn đạt**

5.1. Nói chuyện cần lịch sự, khéo léo, tế nhị và phù hợp với đặc trưng văn hóa vùng và trình độ văn hóa của người đối thoại

5.2. Diễn đạt rõ ràng và mạch lạc, đúng trọng tâm, tránh nói lan man gây mất



thời gian và khó chịu cho người nghe

5.3. Phải nói và diễn đạt được quan điểm, ý nghĩ và tâm tư tình cảm của mình cho người đối thoại hiểu

## **6. Đặt câu hỏi**

6.1. Lựa chọn loại câu hỏi phù hợp tùy thuộc vào trường hợp hoặc loại thông tin muốn có được từ người đối thoại

6.2. Đặt câu hỏi ngắn gọn, rõ ràng, đúng trọng tâm và chủ đề

6.3. Cho qua hoặc chuyển sang câu hỏi khác nếu người đối thoại không muốn trả lời

## **7. Mời hẹn**

7.1. Mời hẹn lịch sự, tế nhị theo hướng mở, không mang tính ép buộc

7.2. Mời hẹn rõ ràng, cụ thể và vào thời điểm thích hợp.

# **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

## **Kỹ năng quan trọng**

- Chào hỏi
- Lắng nghe
- Quan sát
- Kiểm soát cảm xúc
- Nói chuyện và diễn đạt
- Đặt câu hỏi
- Mời hẹn

## **Kiến thức thiết yếu**

- Văn hóa giao tiếp
- Phong tục, tập quán vùng miền
- Quy tắc ứng xử của đơn vị
- Nội quy của đơn vị
- Cách xử lý những khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong giao tiếp

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Quy trình, hướng dẫn:**

- Quy tắc ứng xử của đơn vị
- Nội quy của đơn vị
- Thông tin phản hồi từ bạn bè, đồng nghiệp, cấp trên, khách hàng, đối tác và những người xung quanh

### **2. Đối tác giao tiếp:**

- Bạn bè
- Đồng nghiệp
- Cấp trên
- Khách hàng
- Đối tác
- Người ngoài xã hội

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên trong cuộc sống và công việc hàng ngày
- Mô phỏng tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Thu thập hồ sơ, chứng cứ tại nơi làm việc
- Nghiên cứu tình huống

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Làm việc nhóm hiệu quả**

**MÃ SỐ: CB04**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Xây dựng mối quan hệ tại nơi làm việc**

- 1.1. Xác định được trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân trong mối quan hệ với các thành viên trong nhóm/bộ phận
- 1.2. Thực hiện công việc theo hướng xây dựng sự hợp tác và mối quan hệ tích cực
- 1.3. Khuyến khích, ghi nhận và hành động dựa trên phản hồi từ thành viên khác trong nhóm/bộ phận

### **2. Đóng góp vào hoạt động của nhóm/bộ phận**

- 2.1. Hỗ trợ các thành viên trong nhóm/bộ phận để đảm bảo đạt được mục tiêu đã đề ra
- 2.2. Đóng góp vào việc hoàn thành mục tiêu, nhiệm vụ của nhóm/bộ phận theo yêu cầu của đơn vị
- 2.3. Chia sẻ thông tin liên quan tới công việc với nhóm/bộ phận nhằm đảm bảo đạt được mục tiêu đã đề ra

### **3. Xử lý hiệu quả các vấn đề và mâu thuẫn**

- 3.1. Tôn trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin cá nhân cũng như tầm quan trọng của chúng trong xây dựng các mối quan hệ
- 3.2. Xác định sự khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp để xử lý một cách thích hợp
- 3.3. Xác định các vấn đề và mâu thuẫn xảy ra tại nơi làm việc
- 3.4. Tìm kiếm sự trợ giúp của thành viên trong nhóm/bộ phận khi có vấn đề hay mâu thuẫn nảy sinh

# **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

## **Kỹ năng quan trọng**

- Giao tiếp
- Làm việc nhóm
- Xử lý các mâu thuẫn xảy ra

## **Kiến thức thiết yếu**

- Trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân trong mối quan hệ với các thành viên trong nhóm/bộ phận
- Cách thực hiện công việc theo hướng thúc đẩy hợp tác và quan hệ tốt
- Cách hành động dựa trên thông tin phản hồi của các thành viên khác trong nhóm/bộ phận
- Cách đóng góp cho công việc của nhóm hay bộ phận
- Cách hỗ trợ các thành viên trong nhóm hay bộ phận đạt được mục tiêu đã đề ra
- Cách chia sẻ thông tin liên quan tới công việc với thành viên trong nhóm/bộ phận nhằm đạt mục tiêu đã đề ra
- Các vấn đề, mâu thuẫn thường xảy ra tại nơi làm việc và cách xử lý hiệu quả
- Cách tôn trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin cá nhân
- Cách xử lý những khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp
- Cách tiếp nhận sự trợ giúp của các thành viên trong nhóm/bộ phận khi nảy sinh vấn đề hay mâu thuẫn

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Quy trình, hướng dẫn:**

- Quy tắc ứng xử của đơn vị

- Mô tả công việc và sắp xếp nhân viên
- Hướng dẫn kiểm soát các nguy cơ, rủi ro tại nơi làm việc
- Thông tin phản hồi từ giám sát viên, trưởng bộ phận và đồng nghiệp

## **2. Thành viên trong nhóm:**

- Bạn bè/đồng nghiệp/nhóm làm việc/học viên/thực tập viên
- Giám sát viên, trưởng bộ phận hoặc người quản lý/giám đốc

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc trong nhóm
- Mô phỏng tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án
- Thu thập hồ sơ, chứng cứ tại nơi làm việc
- Nghiên cứu tình huống
- Thuyết trình kế hoạch của ứng viên nhằm cải thiện hiệu quả làm việc nhóm

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Thực hiện sơ cứu cơ bản**

**MÃ SỐ: CB05**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Thực hiện sơ cứu cứu người tại chỗ trong lúc chờ hỗ trợ về y tế**

- 1.1. Đảm bảo người bị thương được thoải mái trước khi gọi hỗ trợ y tế
- 1.2. Đặt người bị ngất xỉu ở nơi ổn định, yên tĩnh và làm thông thoáng không khí để hỗ trợ thở theo quy trình sơ cứu quy định
- 1.3. Ngăn chặn nguy cơ chảy máu bên ngoài theo quy trình sơ cứu tiêu chuẩn

### **2. Áp dụng sơ cứu cơ bản**

- 2.1. Thực hiện sơ cứu theo quy trình sơ cứu quy định sử dụng các vật dụng và thiết bị sẵn có
- 2.2. Theo dõi tình trạng của người bị thương và xử lý theo các nguyên tắc sơ cứu phù hợp
- 2.3. Kịp thời tìm người thực hiện sơ cứu
- 2.4. Ghi chép lại tai nạn và chấn thương theo quy trình của đơn vị

### **3. Điều chỉnh quy trình sơ cứu trong trường hợp ở vùng sâu, vùng xa**

- 3.1. Chăm sóc người bị thương trong điều kiện xa cơ sở y tế cho tới khi dịch vụ y tế đến nơi, bao gồm cả việc theo dõi đường thở, nhịp thở và nhịp tim, kiểm soát cơn đau, đảm bảo đủ nước và duy trì nhiệt độ cơ thể
- 3.2. Chăm sóc bệnh nhân ‘bị thương nặng’ theo cách thích hợp trong điều kiện ở vùng xa, bao gồm cả việc chuẩn bị phương tiện để chuyển đi

### **4. Thông báo chi tiết về sự việc**

- 4.1. Yêu cầu sự hỗ trợ y tế thích hợp bằng phương thức giao tiếp phù hợp nhất
- 4.2. Truyền đạt chi tiết chính xác cho dịch vụ cấp cứu hay những người liên quan khác về tình trạng người bị thương và các hoạt động kiểm soát sơ cứu

4.3. Chuẩn bị báo cáo kịp thời với giám sát viên, trình bày tất cả các chi tiết liên quan.

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Phân tích và xác định nguyên nhân
- Sơ cấp cứu cơ bản phù hợp và đúng quy trình
- Quản lý và chăm sóc người bị thương đúng kỹ thuật và yêu cầu y tế

### **Kiến thức thiết yếu**

- Các tình huống sơ cứu có thể xảy ra tại nơi làm việc và các thao tác sơ cứu, chữa trị và giải pháp phù hợp
- Quy trình và quy định liên quan về sức khỏe
- Mức độ ưu tiên trong chăm sóc sơ cứu
- Các quy trình sơ cứu:
  - Tiến hành thăm định ban đầu trong sơ cứu bệnh nhân
  - Kiểm soát chấn thương
  - Tiến hành kỹ thuật hồi sức
  - Báo cáo các tình huống sơ cứu và hành động cần làm
- Kỹ thuật để quản lý và chăm sóc người bị thương trong các trường hợp sơ cứu khác nhau, bao gồm:
  - Bị bệnh cấp tính và/hoặc bị thương
  - Bị thương và chảy máu
  - Bị bỏng
  - Chấn thương xương, khớp và cơ
- Các nguyên nhân ngừng thở và khó thở

- Kế hoạch xác định và kiểm soát mối nguy hiểm, tình trạng bất tỉnh và không có phản ứng, thiếu không khí thở; hỗ trợ hô hấp và tuần hoàn: thả lỏng, nâng lên và áp lực trực tiếp đối với người bị thương trong trường hợp chảy máu
- Các biểu hiện và dấu hiệu cho thấy những nguyên nhân bất tỉnh phổ biến nhất:
  - Ngộ độc, bị cắn và bị đốt
  - Bong gân và dẫn dây chằng
  - Gãy xương (đơn giản và phức tạp)
  - Trật khớp
  - Chấn thương đầu, cổ và lưng
  - Chảy máu trong nghiêm trọng
  - Chấn thương vùng bụng, xương chậu và ngực
  - Sốc vì chấn thương nặng
  - Đau thắt ngực, nhồi máu cơ tim, suy tim
  - Bỏng và sốc do bỏng
- Các biện pháp an toàn cần thiết để phòng tránh tai nạn, bệnh tật, chấn thương và nhiễm trùng trong điều kiện ở vùng sâu vùng xa
- Kỹ thuật giao tiếp trong việc tiến hành sơ cứu

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

Các yếu tố thay đổi góp phần xác định phạm vi và bối cảnh của đơn vị năng lực này, có tính đến sự khác biệt giữa các đơn vị và nơi làm việc khác nhau.

Đơn vị năng lực này đề cập việc thực hiện quy trình sơ cứu cơ bản trong các doanh nghiệp du lịch và cơ sở lưu trú du lịch, có thể bao gồm các bộ phận: lễ tân, phục vụ buồng, phục vụ nhà hàng, chế biến món ăn, điều hành du lịch và đại lý lữ hành, hướng dẫn du lịch hay thuyết minh viên du lịch, phục vụ trên tàu thủy du lịch.

### **1. Các mối nguy hiểm vật lý có thể bao gồm:**



- Các mối nguy tại nơi làm việc, ví dụ do máy móc, phương tiện vận chuyển, môi trường
- Các mối nguy hiểm liên quan tới kiểm soát người bị thương, như bị cắn đốt, quấy rối, người bị thương trở nên dữ dằn
- Các chất dịch cơ thể
- Rủi ro bị thương nặng hơn

## **2. Các dấu hiệu sống còn và tình trạng sức khỏe của người bị thương cần được kiểm soát:**

- Phản ứng, chẳng hạn bất tỉnh hay còn tỉnh táo
- Đường thở, chẳng hạn có bị tắc, hay có khả năng bị tắc không
- Hô hấp, chẳng hạn thở đều hay không đều, có thể có vấn đề về phổi hay không
- Tuần hoàn, chẳng hạn kiểm tra nhịp tim, nhịp tim khỏe/yếu hay rất nhanh
- Có chấn thương cổ hoặc lưng không
- Sốc
- Dị ứng
- Chảy máu

## **3. Xử lý sơ cứu có thể bao gồm:**

- Xử lý chảy máu ngoài và sốc
- Xử lý vết thương nhỏ và kiểm soát nhiễm trùng
- Xử lý vết cắn độc, đốt/nhiễm độc/dị ứng
- Xử lý gãy xương
- Xử lý chấn thương đầu và cột sống
- Xử lý khó thở, bao gồm cả trường hợp hen, suyễn

## **4. Sơ cứu có thể bao gồm:**

- Kỹ thuật hồi sức
- Kỹ thuật hô hấp nhân tạo (CPR)
- Chăm sóc vết thương và tình trạng chảy máu
- Chăm sóc vết bỏng/bỏng nước
- Kiểm soát nhiễm trùng
- Băng bó/băng nẹp

#### **5. Tìm kiếm hỗ trợ sơ cứu có thể bao gồm:**

- Nhờ đồng nghiệp hỗ trợ
- Nhờ hỗ trợ từ sơ cứu viên
- Yêu cầu sự hỗ trợ của dịch vụ cấp cứu
- Yêu cầu hỗ trợ y tế
- Tuân theo chính sách của cơ sở lưu trú du lịch (giúp khách mua thuốc hay đưa thuốc cho khách)

#### **6. Chi tiết có thể liên quan tới:**

- Tình trạng của người bị thương
- Địa điểm
- Các hình thức hỗ trợ
- Số người bị thương
- Sự hỗ trợ cần thiết

### **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này khó có thể được đánh giá thông qua quan sát thực tế công việc trừ khi có trường hợp cấp cứu y tế mà học viên trực tiếp tham gia xử lý tại nơi làm việc. Do đó, hình thức đánh giá tốt nhất là thông qua mô phỏng trong môi trường có kiểm soát.

Việc đánh giá phải đảm bảo:

- Kiến thức về các chính sách và quy trình liên quan tới việc thực hiện sơ cứu
- Kiến thức về các chính sách và quy trình liên quan tới hoàn thành báo cáo sơ cứu
- Ba sự việc thể hiện khả năng áp dụng các nguyên tắc cơ bản khi thực hiện sơ cứu trong tình huống mô phỏng
- Hai sự việc thể hiện khả năng thực hiện các quy trình cần thiết để kiểm soát tình huống nguy hiểm đến tính mạng
- Một lần thao tác hô hấp nhân tạo (CPR) và kỹ thuật hồi sức

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua tình huống mô phỏng để kiểm tra kinh nghiệm ứng dụng năng lực:

- Thao tác thực tế thông qua hoạt động mô phỏng, kèm theo các phương pháp đánh giá kiến thức nền tảng
- Phạm vi công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết
- Bài tập đóng vai.

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Sử dụng phương tiện, công cụ và công nghệ hành nghề phổ biến**

**MÃ SỐ: CC01**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Tiếp cận và sử dụng các công cụ hành nghề phổ biến**

- 1.1. Xác định và tiếp cận các công cụ hành nghề cần thiết để công việc đạt kết quả theo chính sách và quy trình của đơn vị
- 1.2. Sử dụng các công cụ hành nghề một cách hiệu quả, phù hợp với chính sách và quy trình của đơn vị
- 1.3. Thu thập và duy trì các công cụ hành nghề cần thiết để hỗ trợ các hoạt động tại nơi làm việc
- 1.4. Bảo quản các công cụ hành nghề theo quy trình của đơn vị

### **2. Lựa chọn và sử dụng các công nghệ hành nghề phổ biến**

- 2.1. Lựa chọn công nghệ hành nghề phù hợp và/hoặc các phần mềm ứng dụng để đáp ứng yêu cầu của công việc
- 2.2. Sử dụng công nghệ theo hướng khuyến khích môi trường làm việc hiệu quả và an toàn

### **3. Duy trì thiết bị và công nghệ**

- 3.1. Xác định và thay thế các phần thiết bị đã sử dụng theo hướng dẫn của nhà sản xuất và yêu cầu của đơn vị
- 3.2. Thực hiện và/ hoặc sắp xếp việc bảo dưỡng thường xuyên để đảm bảo thiết bị được duy trì hoạt động theo hướng dẫn của nhà sản xuất và yêu cầu của đơn vị
- 3.3. Xác định lỗi hư hỏng của thiết bị và thực hiện các hành động phù hợp theo hướng dẫn của nhà sản xuất hoặc tìm kiếm sự trợ giúp của chuyên gia.

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Sử dụng các công cụ, thiết bị hành nghề phổ biến
- Sử dụng thiết bị công nghệ, chương trình và ứng dụng

### **Kiến thức thiết yếu**

- Các nguồn thông tin và tư vấn về các công cụ và công nghệ hành nghề phổ biến liên quan tới ngành
- 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
- 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
- Các yếu tố quan trọng để đạt được năng suất và hiệu suất cao từ các công cụ và công nghệ hành nghề phổ biến, bao gồm cả việc theo dõi hiệu quả, báo cáo hỏng hóc và bảo dưỡng thường xuyên

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các công cụ hành nghề:**

- Thông tin, dữ liệu
- Tài chính
- Cơ sở vật chất
- Trang thiết bị
- Đồ dự trữ và hàng cung cấp

### **2. Thiết bị công nghệ hành nghề:**

- Các thiết bị máy tính
- Máy ảnh kỹ thuật số
- Công nghệ giám sát an ninh

- Các thiết bị công nghệ cầm tay
- La bàn
- Hệ thống truyền thông
- Máy in
- Đĩa lưu dữ liệu
- Thẻ dữ liệu USB
- Ổ cứng lưu dữ liệu di động

### **3. Các ứng dụng phần mềm:**

- Các gói kế toán
- Các gói dữ liệu
- Các gói quản lý
- Các trình duyệt Internet

### **4. Công việc bảo trì định kỳ:**

- Chương trình cập nhật diệt vi rút
- Sao lưu các tập tin trước khi thực hiện bảo dưỡng lớn
- Kiểm tra và cập nhật các chương trình

### **5. Hỗ trợ:**

- Hỗ trợ bảo trì nội bộ
- Sử dụng các gói dịch vụ hỗ trợ
- Nhà thầu
- Nhà sản xuất

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống
- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh**

**MÃ SỐ: CC02**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Giảm thiểu rủi ro cho người và tài sản tại nơi làm việc**

1.1. Tuân theo các quy trình an toàn để giảm thiểu rủi ro cho người và tài sản

1.2. Duy trì an ninh tại nơi làm việc tuân theo các quy trình sẵn có

1.3. Đảm bảo an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác trong khu vực làm việc của bạn

1.4. Hành động theo cách giảm thiểu rủi ro cho bản thân và những người khác

### **2. Hành động để xử lý rủi ro về an ninh và an toàn**

2.1. Thực hiện hành động phù hợp khi xảy ra sự cố về an ninh và an toàn của bản thân và những người khác

2.2. Áp dụng biện pháp phù hợp để đảm bảo cá nhân có thể làm việc an toàn với các khách hàng khó tính và hung hăng

2.3. Thực hiện hành động phù hợp khi xác định được các mối nguy hiểm cho mọi người

### **3. Cung cấp dịch vụ an ninh cơ bản**

3.1. Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc các nơi khác

3.2. Hộ tống, di chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị

### **4. Ghi chép và báo cáo các mối nguy hiểm và sự cố**

4.1. Báo cáo với người có thẩm quyền về các mối nguy hiểm tiềm ẩn tại nơi làm việc

4.2. Báo cáo và ghi lại các sự cố theo quy trình định sẵn



# CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

## **Kỹ năng quan trọng**

- Phân tích rủi ro
- Xác định nguy cơ tiềm ẩn
- Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản
- Xử lý tình huống

## **Kiến thức thiết yếu**

- Lý do phải đánh giá và báo cáo các rủi ro
- Các hành động cần làm đối với các loại rủi ro khác nhau
- Trách nhiệm cá nhân trong việc duy trì an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác tại nơi làm việc
- 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
- Vai trò của người lao động trong việc duy trì sức khỏe, an toàn và an ninh tại nơi làm việc
- Các quy trình cần tuân thủ trong các trường hợp khẩn cấp
- Những cách xác định biểu hiện hung hăng và hành động cần làm để đảm bảo sự an toàn của bản thân
- Cách xác định và thông báo mối nguy hiểm
- Cách giảm thiểu rủi ro tại nơi làm việc
- Cách vận hành các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc các nơi khác
- Quá trình hộ tống, di chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị

- Các phương thức báo cáo theo quy định trong trường hợp tai nạn hay gặp sự cố

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các thiết bị an ninh cơ bản:**

- Máy bộ đàm cầm tay
- Máy quay an ninh
- Hệ thống kiểm soát chìa khóa
- Hộp an ninh
- Đèn pin

### **2. Quy trình, quy định:**

- Các quy trình do đơn vị quy định
- Quy định của pháp luật về sức khỏe và an toàn lao động
- Bảo đảm an toàn cho khách hàng
- Bảo đảm bản thân tránh được những rủi ro không cần thiết
- Mẫu báo cáo sự việc
- Mẫu báo cáo ca trực
- Mẫu báo cáo chính thức về tai nạn hay chấn thương cá nhân
- Mẫu báo cáo thiết bị hư hỏng
- Báo cáo mối đe dọa đánh bom
- Báo cáo về khách đang lưu trú

- Bảng phân công nhiệm vụ mới nhất

### **3. Môi nguy và sự cố:**

- Hỏa hoạn
- Đe dọa đánh bom
- Kẻ xâm nhập/mất cắp
- Thời tiết
- Ngộ độc thực phẩm
- Trượt, vấp, ngã
- Bỏng
- Bị cắt bởi dao và các thiết bị
- Đồ nội thất bị hỏng
- Vật cản, như cửa ra vào, lối đi và các buồng
- Các hóa chất hoặc dung dịch làm sạch

### **4. Các đồ vật có giá trị:**

- Các đồ có giá trị của khách
- Các thiết bị có giá trị như máy tính và máy ảnh
- Tài sản cá nhân của nhân viên

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Mô phỏng tình huống khẩn cấp
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống
- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Bài tập kiểu dự án
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Tiếp nhận và xử lý phàn nàn**

**MÃ SỐ: CC03**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Xác định và phân tích phàn nàn**

1.1. Tiếp nhận và ghi lại chính xác lời phàn nàn của khách, sử dụng các kỹ năng lắng nghe chủ động và thông cảm với khách

1.2. Xác định bản chất chính xác trong phàn nàn của khách thông qua các kỹ năng giao tiếp phù hợp

1.3. Ghi sổ hoặc lưu lại ý kiến phàn nàn theo đúng quy trình

### **2. Xử lý các phàn nàn**

2.1. Khẳng định với khách về việc phàn nàn của họ sẽ được xử lý nhanh nhất có thể để giải quyết vấn đề

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

2.3. Thu thập và xem xét các tài liệu liên quan tới phàn nàn của khách

2.4. Cập nhật ghi chép về các ý kiến phàn nàn

### **3. Xác định hành động và giải quyết phàn nàn**

3.1. Thỏa thuận và xác nhận với khách hành động giải quyết phàn nàn

3.2. Thể hiện cam kết với khách sẽ giải quyết phàn nàn

3.3. Thông báo với khách về kết quả xử lý phàn nàn

### **4. Chuyển tiếp những phàn nàn nghiêm trọng đến các đầu mối giải quyết thích hợp**

4.1. Xác định các phần nà cần sự can thiệp của cấp quản lý, các nhân viên khác hay các đối tượng bên ngoài

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

4.3. Chuyển tiếp tất cả các tài liệu cần thiết, bao gồm cả các báo cáo điều tra, cho người thích hợp

4.4. Chuyển lên cấp cao hơn những phàn nàn chưa được giải quyết ở cấp phù hợp

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Lắng nghe
- Giao tiếp
- Đàm phán

### **Kiến thức thiết yếu**

- Các loại phàn nàn thường gặp
- Tầm quan trọng của giải quyết phàn nàn
- Quy trình chung trong xử lý một phàn nàn
- Các yếu tố cần xem xét khi xử lý phàn nàn của khách hàng đến từ các môi trường văn hóa khác nhau
- Cách sử dụng kỹ năng lắng nghe chủ động và thông cảm với khách khi ghi nhận lời phàn nàn
- Cách ghi sổ hay cách lưu lời phàn nàn theo đúng quy trình
- Quá trình giải quyết vấn đề cho khách và thông báo với khách về kết quả giải quyết phàn nàn

- Quy trình chuyển tiếp để giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các loại phàn nàn:**

- Phàn nàn bằng văn bản, thư
- Phàn nàn qua thư điện tử, qua phương tiện truyền thông xã hội,...
- Phiếu phản hồi thông tin
- Phàn nàn qua lời nói trực tiếp hoặc qua điện thoại

### **2. Các chính sách và quy trình:**

- Các quy trình xử lý phàn nàn
- Các mẫu báo cáo tiêu chuẩn của đơn vị
- Các bản mô tả công việc
- Các chuẩn mực đạo đức
- Các hệ thống chất lượng, tiêu chuẩn và tài liệu hướng dẫn
- Các chính sách về bảo hiểm trách nhiệm pháp lý

### **3. Nhân sự phù hợp để yêu cầu trợ giúp giải quyết phàn nàn:**

- Người giám sát trực tiếp tại đơn vị
- Nhân viên chuyên về dịch vụ khách hàng

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Mô phỏng tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Giải quyết vấn đề
- Bài tập kiểu dự án
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc
- Nghiên cứu tình huống



**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Phát triển mối quan hệ khách hàng**

**MÃ SỐ: CC04**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Gặp và chào khách**

- 1.1. Chào đón khách theo cách phù hợp
- 1.2. Giới thiệu bạn và những người khác với khách
- 1.3. Đưa ra câu hỏi để làm quen với khách

### **2. Xử lý các câu hỏi hoặc yêu cầu của khách hàng**

- 2.1. Trả lời câu hỏi một cách rõ ràng và trung thực
- 2.2. Yêu cầu nhắc lại hoặc làm rõ câu hỏi hoặc yêu cầu của khách
- 2.3. Sẵn sàng giải quyết kịp thời yêu cầu của khách
- 2.4. Đưa ra lời giải thích và xin lỗi nếu không thể trả lời câu hỏi hoặc đáp ứng ngay yêu cầu của khách và hứa sẽ trả lời vào thời gian nhất định
- 2.5. Tìm kiếm sự trợ giúp từ các nguồn khác nếu không thể đáp ứng yêu cầu hoặc không trả lời được câu hỏi của khách

### **3. Tham gia cuộc nói chuyện ngắn với khách**

- 3.1. Bắt đầu câu chuyện bằng các chủ đề phù hợp
- 3.2. Thể hiện kỹ năng nói luân phiên, ngừng hay tiếp tục nói khi tới lượt mình
- 3.3. Thể hiện sự quan tâm đến những gì khách đang nói
- 3.4. Cắt ngang cuộc nói chuyện một cách lịch sự
- 3.5. Kết thúc cuộc nói chuyện một cách lịch sự

### **4. Xử lý thông tin sau khi giao tiếp với khách**

- 4.1. Ghi chép thông tin đã trao đổi với khách

## 4.2. Theo dõi và xử lý tiếp các vấn đề liên quan

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- Giao tiếp
- Lắng nghe
- Đặt câu hỏi

#### **Kiến thức thiết yếu**

- Các phương pháp giao tiếp
- Cách sử dụng từ ngữ trong giao tiếp
- Các phương pháp sử dụng câu hỏi và xử lý câu hỏi khi giao tiếp
- Các chủ đề nên và không nên dùng trong giao tiếp với khách
- Quy định của đơn vị về giao tiếp với khách

### **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

#### **1. Phát triển quan hệ khách hàng có thể bao gồm:**

- Cung cấp thông tin và tư vấn
- Tư vấn
- Nêu gợi ý
- Đặt câu hỏi
- Đưa ra định hướng
- Đưa ra chỉ dẫn
- Đưa ra lời giải thích

## **2. Phát triển các hành vi và cách ứng xử phù hợp bao gồm:**

- Đưa ra ý kiến
- Đồng ý và không đồng ý một cách lịch sự
- Xin lỗi
- Hứa sẽ theo dõi yêu cầu
- Cung cấp thông tin thực tế
- Cân nhắc sự khác biệt văn hóa

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đánh giá năng lực phải bao gồm:

- Ít nhất ba lần chào đón khách theo cách phù hợp
- Ít nhất ba lần trả lời câu hỏi và yêu cầu của khách
- Ít nhất ba trường hợp nói chuyện ngắn và cởi mở với khách, biểu đạt các hành vi và cách ứng xử phù hợp

Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Tiến hành các cuộc phỏng vấn
- Thông qua bài tập đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm**  
**MÃ SỐ: CC05**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Áp dụng các nguyên tắc doanh nghiệp xanh**

- 1.1. Góp phần tiết kiệm năng lượng
- 1.2. Giảm thiểu việc in ấn và sử dụng giấy
- 1.3. Tăng cường tái sử dụng bất cứ khi nào có thể
- 1.4. Áp dụng các quy trình của đơn vị về tiết kiệm điện, nước và giảm thiểu/phân loại/tách biệt rác thải
- 1.5. Sử dụng tối ưu các nguồn tự nhiên
- 1.6. Tôn trọng và bảo tồn các giá trị văn hóa - xã hội đích thực
- 1.7. Đảm bảo lợi ích kinh tế bền vững và có thể đạt được cho các bên liên quan

### **2. Đóng góp cho các hoạt động du lịch có trách nhiệm**

- 2.1. Ủng hộ các hoạt động du lịch có trách nhiệm tại nơi làm việc
- 2.2. Quảng bá và tuyên truyền các hoạt động du lịch có trách nhiệm đến khách hàng
- 2.3. Khuyến khích các nhà cung cấp áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
- 2.4. Xác định và tìm kiếm cơ hội có thể áp dụng các hoạt động du lịch có trách nhiệm

### **3. Cập nhật các kiến thức du lịch có trách nhiệm**

- 3.1. Hành động để tiếp nhận thông tin từ các tổ chức liên quan
- 3.2. Lưu trữ và chia sẻ thông tin mới
- 3.3. Kết hợp kiến thức mới vào các hoạt động hiện tại

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Thu thập thông tin
- Tư vấn và hướng dẫn thực hành
- Tổ chức và điều hành hoạt động

### **Kiến thức thiết yếu**

- Các nguồn thông tin về du lịch có trách nhiệm
- Cách tổ chức và sử dụng thông tin du lịch có trách nhiệm
- Các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong thực tiễn
- Tầm quan trọng của việc áp dụng các nguyên tắc văn phòng xanh
- Các nguyên tắc và quy định văn phòng xanh được áp dụng trong đơn vị
- Phương thức các nhà cung cấp có thể thực hành du lịch có trách nhiệm

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các quy trình và quy định của đơn vị có thể bao gồm:**

- Sử dụng năng lượng tái tạo hoặc năng lượng mặt trời khi có thể
- Giảm thiểu khí thải nhà kính
- Giảm thiểu sử dụng các tài nguyên không tái tạo được
- Sử dụng hiệu quả hơn các nguồn tài nguyên, năng lượng và nước
- Tối đa hóa cơ hội tái sử dụng, tái chế và phục hồi các vật liệu

### **2. Chiến lược bù đắp hoặc giảm nhẹ tác động môi trường bao gồm:**

- Bảo tồn năng lượng
- Giảm sử dụng các chất hóa học

- Giảm tiêu thụ các vật liệu
- Từ bỏ việc sử dụng các vật liệu độc hại và nguy hiểm

### **3. Chủ đề và ý tưởng về du lịch có trách nhiệm có thể bao gồm:**

- Bảo vệ thiên nhiên, giới hạn tác động nguy hiểm, xác định thời gian hay địa bàn tổ chức
- Tái sử dụng các loại khăn lau, tiết kiệm nước
- Thông tin cho khách về sự khan hiếm của các tài nguyên vật chất
- Thông báo về các hoạt động du lịch có trách nhiệm cho các đồng nghiệp và nhà cung cấp

### **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đánh giá việc thực hiện phải bao gồm:

- Ít nhất một hoạt động du lịch có trách nhiệm được thực hiện (và được ghi lại với chứng cứ tư liệu hoặc qua quan sát) trong cơ sở lưu trú du lịch hoặc công ty du lịch/lữ hành
- Ít nhất hai trường hợp thông báo về hoạt động du lịch có trách nhiệm cho khách, nhà cung cấp hoặc đồng nghiệp
- Ít nhất một lần áp dụng quy trình của đơn vị về nguyên tắc văn phòng

Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

- Quan sát học viên thực hiện công việc
- Tập hợp hồ sơ các hoạt động du lịch có trách nhiệm như tài liệu, tờ rơi, bài bình luận, hay những tài liệu khác
- Phản hồi của những người đã tham gia hoạt động du lịch có trách nhiệm
- Thông qua bài tập đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Phát triển kiến thức ngành nghề**

**MÃ SỐ: CC06**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Tìm kiếm nguồn thông tin hiện tại về ngành và nghề**

1.1. Tiếp cận các nguồn thông tin về ngành và nghề có liên quan tới yêu cầu công việc

1.2. Thu thập thông tin về ngành và nghề có liên quan để hỗ trợ thực hiện công việc một cách hiệu quả

### **2. Sử dụng hiệu quả thông tin về ngành và nghề**

2.1. Cung cấp thông tin theo yêu cầu của khách

2.2. Chia sẻ và phổ biến thông tin với các đồng nghiệp

2.3. Áp dụng thông tin về ngành và nghề trong hoạt động thường nhật tại doanh nghiệp du lịch

2.4. Cập nhật thường xuyên thông tin về ngành nghề để tạo nền tảng kiến thức cá nhân

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Thu thập thông tin
- Xử lý thông tin
- Sử dụng thông tin

### **Kiến thức thiết yếu**

- Các nguồn thông tin đáng tin cậy trên internet và các nguồn khác
- Các phân ngành khác nhau trong ngành, vai trò, chức năng cũng như mối quan hệ giữa các phân ngành

- Ý nghĩa của chất lượng dịch vụ và việc thường xuyên nâng cao chất lượng trong ngành du lịch cũng như vai trò của từng nhân viên trong việc duy trì chất lượng dịch vụ
- Các văn bản pháp lý cơ bản, các quy định hay hướng dẫn áp dụng cho ngành

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Thông tin có thể liên quan đến:**

- Mối quan hệ giữa ngành với các ngành khác
- Mối quan hệ giữa nghề với các nghề khác trong ngành
- Các vấn đề và yêu cầu về tính trách nhiệm và bền vững đối với ngành và nghề
- Đạo đức nghề nghiệp cần có
- Mong đợi của nhân viên về ngành và nghề

### **2. Nguồn thông tin có thể bao gồm:**

- Internet (kiểm tra độ tin cậy)
- Phương tiện truyền thông
- Hiệp hội ngành nghề
- Tạp chí chuyên ngành
- Các dịch vụ thông tin
- Kinh nghiệm và quan sát của cá nhân
- Đồng nghiệp, giám sát viên, trưởng bộ phận và cán bộ quản lý
- Các mối liên hệ trong ngành, tư vấn viên, cố vấn
- Các nguồn khác

### **3. Các vấn đề pháp lý tác động tới ngành nghề bao gồm:**

- Bảo vệ người tiêu dùng



- Trách nhiệm chăm sóc khách hàng
- Cơ hội làm việc bình đẳng
- Chống phân biệt đối xử
- Các mối quan hệ tại nơi làm việc

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đây là đơn vị năng lực cốt lõi làm nền tảng để thực hiện hiệu quả tất cả các đơn vị năng lực khác. Việc đánh giá đơn vị năng lực này có thể bao gồm:

- Bằng chứng về khả năng tìm kiếm các thông tin khác nhau từ ít nhất hai nguồn
- Bằng chứng về khả năng tìm kiếm ít nhất ba loại thông tin khác nhau liên quan đến thực hiện công việc
- Bằng chứng về việc thu thập và phổ biến ba loại thông tin theo yêu cầu của khách hàng
- Hai ví dụ về thực hiện các hoạt động liên quan đến công việc theo quy định của đơn vị và theo tiêu chuẩn về đạo đức
- Hai ví dụ về ứng dụng kiến thức và thông tin của ngành vào hoạt động kinh doanh hàng ngày trong ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch

Để ứng viên đạt được tiêu chuẩn theo yêu cầu cần thu thập bằng chứng công việc thông qua quan sát, tài liệu công tác hay đặt câu hỏi:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Bài tập đóng vai

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Xử lý các giao dịch tài chính**

**MÃ SỐ: CC07**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Xử lý hóa đơn và thanh toán**

- 1.1. Nhận và kiểm tra các khoản thanh toán từ khách hàng và trả lại tiền thừa, nếu có
- 1.2. Chuẩn bị và xuất hóa đơn chính xác, bao gồm tất cả các chi tiết về thuế liên quan
- 1.3. Xử lý và ghi lại các giao dịch theo quy trình của đơn vị
- 1.4. Thực hiện giao dịch bằng các phần mềm phù hợp
- 1.5. Thực hiện giao dịch theo tiêu chuẩn của đơn vị về tốc độ và dịch vụ khách hàng

### **2. Đối chiếu các khoản thu**

- 2.1. Thực hiện quy trình cân đối thu chi tại những thời điểm theo quy định của đơn vị, với sự tư vấn của đồng nghiệp
- 2.2. Tách biệt số tiền mặt dự phòng và số tiền thu được khi thực hiện quy trình cân đối và đảm bảo tuân theo quy trình của đơn vị
- 2.3. Xác định rõ việc ghi chép chứng từ trên máy tính hay đọc chứng từ vào cuối ca hoặc in ra chứng từ
- 2.4. Lấy ra các khoản tiền thanh toán đã thu được và chuyển đi theo quy trình bảo mật của đơn vị
- 2.5. Thực hiện việc cân đối chính xác giữa tổng số tiền theo ghi chép trên máy tính hay chứng từ vào cuối ca và tổng số tiền thanh toán thực tế đã thu được
- 2.6. Xem xét hoặc báo cáo sự khác biệt khi đối chiếu các khoản tiền theo phạm vi trách nhiệm cá nhân
- 2.7. Thực hiện việc ghi chép theo đúng quy trình của đơn vị

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Tính toán
- Ghi chép số liệu theo mẫu biểu

### **Kiến thức thiết yếu**

- Quy trình xử lý các loại giao dịch khác nhau trong bối cảnh của các ngành nghề liên quan
- Các nguyên tắc cơ bản của quy trình đối chiếu và cân đối
- Các phần mềm liên quan đến thanh toán
- Vai trò và ý nghĩa của quy trình đối chiếu và cân đối theo nghĩa rộng của quản trị tài chính
- Quy trình an ninh đối với tiền mặt và các chứng từ tài chính khác
- Các khoản thuế cơ bản liên quan đến hàng hóa/dịch vụ và bán hàng
- Cách thức thực hiện các giao dịch khác nhau trong những tình huống và bối cảnh khác nhau

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các giao dịch có thể bao gồm:**

- Tiền mặt
- Thẻ tín dụng
- Séc
- Thanh toán điện tử trực tiếp không sử dụng tiền mặt tại các điểm bán hàng EFTPOS (Electronic Funds Transfer at Point of Sale)
- Đặt cọc
- Thanh toán trước

- Phiếu thanh toán
- Thanh toán qua công ty
- Hoàn lại tiền
- Séc du lịch
- Ngoại tệ

## **2. Phương thức thực hiện cân đối có thể được thực hiện bằng:**

- Phương pháp thủ công
- Điện tử

## **3. Quy trình liên quan đến:**

- Quy trình nhận tiền mặt từ khách hàng
- Quản lý tiền mặt dự phòng, chẳng hạn như thời điểm giảm lượng tiền giữ trong két
- Duy trì lượng tiền trong ngăn kéo ở mức thấp
- Quy định thời điểm và cách thức kiểm tiền
- Xử lý các khiếu nại của khách hàng khi trả lại tiền cho khách không đủ
- Chuyển số tiền thu được đến ngân hàng
- Quy trình xử lý trong trường hợp bị tắc nghẽn
- Kiểm soát các tài khoản hạn mức tín dụng tại chỗ và kiểm soát các hạn mức được quy định

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đánh giá thực hiện công việc bao gồm:

- Ít nhất hai lần xử lý hóa đơn
- Ít nhất một lần thực hiện quy trình cân đối thanh toán
- Ít nhất một lần thực hiện quy trình xử lý thu tiền từ bán hàng

Phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:

- Trực tiếp quan sát học viên trong quá trình giao dịch tài chính và cân đối các khoản thanh toán
- Rà soát lại các tài liệu đối chiếu do học viên thực hiện
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kiến thức về các quy trình giao dịch tiền mặt hoặc không dùng tiền mặt
- Xem lại các hồ sơ chứng cứ và báo cáo của các bộ phận khác trong đơn vị về công việc do học viên thực hiện

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Huấn luyện nhân viên tại chỗ**

**MÃ SỐ: CC08**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Nhận diện yêu cầu huấn luyện**

- 1.1. Làm việc với nhân viên để nhận diện các nhu cầu huấn luyện
- 1.2. Đảm bảo các yêu cầu huấn luyện phù hợp với mục tiêu của doanh nghiệp
- 1.3. Cùng với nhân viên xác định mục tiêu và mong đợi từ khóa huấn luyện
- 1.4. Cùng với nhân viên xác định phương pháp huấn luyện sẽ được sử dụng
- 1.5. Cùng với nhân viên xác định và cách thức vượt qua những trở ngại có thể ảnh hưởng đến quá trình huấn luyện

### **2. Chuẩn bị và thực hiện các buổi huấn luyện**

- 2.1. Chuẩn bị các điều kiện cần thiết cho việc tổ chức các buổi huấn luyện
- 2.2. Thực hiện các buổi huấn luyện về chuyên môn, thực hành để giúp nhân viên phát triển các kỹ năng và hành vi mới hoặc hoàn thiện các kỹ năng và hành vi hiện tại
- 2.3. Xử lý các tình huống phát sinh tại các khóa huấn luyện.

### **3. Giám sát quá trình hoàn thiện của nhân viên sau các khóa huấn luyện**

- 3.1. Giám sát sự tiến bộ của nhân viên một cách có hệ thống
- 3.2. Đưa ra phản hồi cụ thể nhằm hoàn thiện các kỹ năng của nhân viên, tăng cường các hành vi hiệu quả và thúc đẩy động lực của họ nhằm đạt được tiêu chuẩn thực hiện công việc
- 3.3. Thống nhất với nhân viên khi họ đã đạt được tiêu chuẩn thực hiện công việc, hoặc khi họ không cần huấn luyện thêm

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Lập kế hoạch và giám sát hiệu quả việc tổ chức và thực hiện các khóa huấn luyện
- Xây dựng tài liệu huấn luyện theo kế hoạch và nhu cầu đào tạo của nhân viên
- Sử dụng hiệu quả ngôn ngữ nói, ngôn ngữ cử chỉ, biểu cảm trong giao tiếp và thuyết trình
- Xây dựng các bài tập liên kết hoạt động của các thành viên trong nhóm
- Xử lý hiệu quả các tình huống trong đào tạo nhân viên tại chỗ

### **Kiến thức thiết yếu**

- Phương pháp huấn luyện tích cực
- Chuyên môn liên quan đến nội dung huấn luyện
- Tâm lý học viên
- Các qui định và qui trình huấn luyện nhân viên của doanh nghiệp.

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Bộ tài liệu huấn luyện bao gồm bài giảng, tài liệu hướng dẫn đào tạo viên, slide trình chiếu, tài liệu phát trên lớp...
- Các qui định, qui trình liên quan đến huấn luyện nhân viên của doanh nghiệp

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Địa điểm huấn luyện với các trang thiết bị cần thiết
- Các thiết bị, vật dụng và văn phòng phẩm phục vụ cho khóa huấn luyện

- Trang thiết bị và vật dụng dùng cho các hoạt động trên lớp

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả thực hiện các quy định tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Quan sát, đánh giá đào tạo viên tại khóa huấn luyện
- Sử dụng bảng đánh giá đào tạo viên
- Đánh giá qua quá trình giám sát kết quả công việc của học viên sau khóa huấn luyện
- Phản hồi của khách hàng về chất lượng các nhân viên đã qua khóa đào tạo.



**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Thực hiện bài đào tạo nhóm**

**MÃ SỐ: CC09**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Xác định các yêu cầu đào tạo nhóm**

- 1.1. Xác định năng lực hoạt động nhóm hiện tại của học viên/nhân viên
- 1.2. Xác định năng lực cần có về hoạt động nhóm đối với học viên/nhân viên
- 1.3. Xác nhận khoảng trống về nhu cầu đào tạo đã được xác định đối với từng cá nhân liên quan

### **2. Chuẩn bị cho khóa đào tạo**

- 2.1. Lập kế hoạch yêu cầu đào tạo
- 2.2. Xây dựng nội dung đào tạo nhóm
- 2.3. Xây dựng các tài liệu và học liệu phục vụ đào tạo nhóm (đặc biệt là các hoạt động nhóm trên lớp)
- 2.4. Chuẩn bị điều kiện vật chất cho việc tổ chức khóa đào tạo nhóm

### **3. Triển khai khóa đào tạo**

- 3.1. Giới thiệu các quy định, hoạt động đào tạo và kiểm tra đánh giá
- 3.2. Tiến hành hoạt động đào tạo, đặc biệt là đào tạo thực hành
- 3.3. Nhận xét phản hồi trong quá trình học tập của học viên/nhân viên

### **4. Đánh giá và theo dõi sau khóa học**

- 4.1. Hoàn thành việc đánh giá cuối khóa đối với học viên/nhân viên
- 4.2. Đánh giá thông qua giám sát kết quả và chất lượng công việc của học viên sau khóa đào tạo
- 4.3. Thu thập ý kiến phản hồi để rút kinh nghiệm cho các khóa đào tạo tiếp theo.

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Xây dựng tài liệu đào tạo nhóm theo nguyên tắc gắn kết các thành viên trong hoạt động chung của nhóm
- Sử dụng ngôn ngữ nói, ngôn ngữ cử chỉ, biểu cảm trong giao tiếp và thuyết trình
- Hướng dẫn làm việc nhóm và tổ chức các hoạt động nhóm trên lớp
- Xử lý tình huống hiệu quả trong đào tạo

### **Kiến thức thiết yếu**

- Thông tin về nhu cầu đào tạo của nhân viên
- Loại hình đào tạo áp dụng cho khóa đào tạo
- Phương pháp đào tạo tích cực
- Chuyên môn liên quan đến nội dung đào tạo
- Tâm lý học viên tham gia khóa đào tạo
- Các qui định và qui trình huấn luyện nhân viên của doanh nghiệp
- Các bài tập, hoạt động nhóm dự kiến triển khai trên lớp

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Bộ tài liệu đào tạo bao gồm bài giảng, slide trình chiếu, tài liệu hướng dẫn đào tạo viên, tài liệu phát trên lớp...
- Các qui định, qui trình liên quan đến hoạt động đào tạo của doanh nghiệp

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Địa điểm đào tạo với các trang thiết bị cần thiết
- Các thiết bị, vật dụng và văn phòng phẩm phục vụ cho khóa đào tạo

- Các trang thiết bị và vật dụng cho việc thực hiện các bài tập, hoạt động nhóm trên lớp

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả thực hiện các quy định tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Quan sát, đánh giá đào tạo viên tại khóa huấn luyện
- Phiếu đánh giá đào tạo viên
- Đánh giá qua quá trình giám sát kết quả công việc của học viên sau khóa huấn luyện
- Phản hồi của khách hàng về các nhân viên đã tham gia các khóa đào tạo.

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Lập kế hoạch, phân công và giám sát công việc của nhóm**

**MÃ SỐ: CC10**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Lập kế hoạch công việc của nhóm**

- 1.1. Xác nhận với người quản lý về công việc mà nhóm cần làm và đề nghị làm rõ những điểm và vấn đề nổi bật.
- 1.2. Lập kế hoạch về cách thức nhóm thực hiện công việc, xác định các vấn đề ưu tiên hay các hoạt động quan trọng.
- 1.3. Xác định các nguồn lực cho việc thực hiện kế hoạch và công việc của nhóm.

### **2. Phân công công việc cho các thành viên của nhóm**

- 2.1. Giới thiệu tóm tắt với các thành viên của nhóm về công việc, tiêu chuẩn và mức độ thực hiện được mong đợi
- 2.2. Phân công công việc cho các thành viên của nhóm có tính đến các kỹ năng, kiến thức và sự hiểu biết, kinh nghiệm và khối lượng công việc của họ cũng như cơ hội phát triển
- 2.3. Khuyến khích các thành viên của nhóm đặt câu hỏi, đưa ra gợi ý và tìm cách làm rõ hơn các công việc mà họ được phân công.

### **3. Giám sát tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm**

- 3.1. Kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm dựa trên tiêu chuẩn hoặc cấp độ thực hiện được mong đợi
- 3.2. Cung cấp thông tin phản hồi kịp thời và mang tính xây dựng
- 3.3. Hỗ trợ các thành viên trong nhóm xác định và xử lý các loại vấn đề và các sự việc không lường trước.
- 3.4. Giám sát mâu thuẫn trong nhóm, xác định nguyên nhân xảy ra và xử lý một cách nhanh chóng và hiệu quả.

#### **4. Xem xét việc thực hiện công việc của các thành viên trong nhóm**

- 4.1. Xác định các công việc kém hiệu quả, thảo luận với các thành viên trong nhóm về nguyên nhân và thống nhất giải pháp cải thiện hiệu quả thực hiện
- 4.2. Ghi nhận việc hoàn thành xuất sắc những phần việc cơ bản hoặc các hoạt động đã được thực hiện bởi từng thành viên trong nhóm và cả nhóm, thông báo cho người quản lý của bạn
- 4.3. Sử dụng thông tin thu thập được về kết quả thực hiện công việc của các thành viên trong nhóm vào việc đánh giá chính thức về quá trình thực hiện

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- Thu hút các thành viên trong nhóm vào quá trình lập kế hoạch công việc nhóm
- Khuyến khích tính chủ động và tự giác trong phân công công việc nhóm
- Áp dụng các biện pháp khác nhau trong giám sát công việc, chất lượng và hỗ trợ hoạt động nhóm
- Xử lý hiệu quả các tình huống trong hoạt động nhóm trên nguyên tắc chủ động ngăn ngừa và giải quyết dứt điểm các tình huống phát sinh

#### **Kiến thức thiết yếu**

- Công việc và các tiêu chuẩn chất lượng công việc nhóm
- Quy định, qui trình lập kế hoạch công việc nhóm
- Thông tin về nhân viên và tâm lý nhân viên trong nhóm
- Phương pháp phân công, giám sát và đánh giá công việc nhóm
- Chỉ dẫn về tổ chức hoạt động nhóm.
- Thông tin về các loại vấn đề và các sự vụ không lường trước được có thể xảy ra và cách thức hỗ trợ các thành viên giải quyết chúng.

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Qui định, qui trình của doanh nghiệp liên quan đến công việc nhóm
- Bộ tiêu chuẩn công việc và tiêu chí đánh giá chất lượng công việc nhóm

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Các trang, thiết bị trợ giúp cho việc giám sát, đánh giá chất lượng công việc nhóm

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả thực hiện các quy định tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Quan sát, đánh giá tại hiện trường các hoạt động nhóm
- Đánh giá qua kết quả thực hiện tiến độ công việc nhóm
- Báo cáo kết quả các hoạt động nhóm đã tổ chức.

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Lập kế hoạch, tổ chức và quản lý cuộc họp**

**MÃ SỐ: CC11**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Lập kế hoạch và chuẩn bị cho cuộc họp**

- 1.1. Xác định mục đích và các mục tiêu của cuộc họp
- 1.2. Xác định cách chủ trì và thành phần tham gia cuộc họp
- 1.3. Mời các thành viên tham dự, cung cấp đầy đủ thông tin để các thành viên sắp xếp tham gia, trong đó nêu rõ tầm quan trọng của cuộc họp, vai trò của họ trong cuộc họp và những việc họ cần chuẩn bị
- 1.4. Xác định thời gian bắt đầu và kết thúc cuộc họp, phân bổ thời gian thích hợp cho từng nội dung chương trình

### **2. Tiến hành cuộc họp**

- 2.1. Thông báo mục đích của cuộc họp ngay khi mở đầu và đảm bảo tất cả những người tham dự đều hiểu rõ lý do và những mong đợi mà cuộc họp đặt ra đối với họ.
- 2.2. Làm rõ những mục tiêu cụ thể mỗi khi bắt đầu một nội dung trong chương trình họp
- 2.3. Khuyến khích tất cả các thành viên tham gia đóng góp ý kiến một cách rõ ràng, súc tích và mang tính xây dựng trên cơ sở quan điểm của họ, đồng thời tiếp nhận và tiếp tục khuyến khích những người tham dự khác đóng góp ý kiến
- 2.4. Quản lý thời gian một cách linh hoạt, có thể kéo dài thời gian đối với những nội dung cần thiết nhất định trong chương trình, nếu cần, trong khi vẫn đảm bảo đáp ứng được mục tiêu chính và những người tham dự nắm được những thay đổi của chương trình so với ban đầu
- 2.5. 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
- 2.6. Ra quyết định trong phạm vi quyền hạn được giao tại cuộc họp, được ủy quyền, hoặc theo các điều khoản tham chiếu

2.7. Xử lý tình huống phát sinh trong cuộc họp

### **3. Triển khai sau cuộc họp**

3.1. Đảm bảo ghi chép chính xác các quyết định và nội dung công việc được giao để thông báo kịp thời cho những người liên quan

3.2. Đánh giá xem cuộc họp có đạt được mục đích và các mục tiêu đã đề ra hay không

3.3. Xác định cách thức tiến hành các cuộc họp tiếp theo.

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Lập kế hoạch và tổ chức cuộc họp theo yêu cầu và qui định của doanh nghiệp
- Quản lý hiệu quả thời gian, nội dung cuộc họp để đảm bảo cuộc họp đạt chất lượng và yêu cầu
- Sử dụng kỹ năng nói và thuyết trình hiệu quả trong điều khiển cuộc họp
- Lường trước các tình huống và dự kiến các giải pháp xử lý tình huống có thể phát sinh trong quá trình tổ chức cuộc họp
- Đưa ra những gợi ý và định hướng để cuộc họp phân tích, thảo luận những vấn đề cốt lõi; ghi chép đầy đủ và tổng hợp vấn đề đã thảo luận và đã có kết luận trong cuộc họp vào biên bản cuộc họp.

### **Kiến thức thiết yếu**

- Các loại cuộc họp của doanh nghiệp
- Các qui định, qui trình của doanh nghiệp trong việc tổ chức các cuộc họp
- Các định dạng biên bản cuộc họp

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**



- Sổ tay hướng dẫn của đơn vị về các qui định, qui trình tổ chức cuộc họp
- Định dạng các biên bản cuộc họp
- Các tài liệu liên quan đến nội dung cuộc họp.

## **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Phòng họp và các trang thiết bị phục vụ cho việc tổ chức cuộc họp
- Các trang thiết bị, văn phòng phẩm phục vụ cho in ấn, nhân bản tài liệu phục vụ cho cuộc họp.

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả thực hiện các quy định tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Quan sát, đánh giá tại các cuộc họp
- Đánh giá qua chất lượng biên bản cuộc họp
- Đánh giá qua kết quả triển khai các hoạt động sau cuộc họp.

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Xác định nhu cầu phát triển của nhân viên**  
**MÃ SỐ: CC12**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Thống nhất nhu cầu phát triển của từng nhân viên**

- 1.1. Thống nhất với từng nhân viên về kiến thức, kỹ năng và năng lực cần thiết để đáp ứng yêu cầu đối với vị trí, vai trò công việc của họ trong hiện tại và tương lai
- 1.2. Khuyến khích từng nhân viên thu nhận sự phản hồi về kết quả thực hiện công việc của họ từ những người có khả năng đưa ra thông tin phản hồi khách quan, cụ thể và có giá trị
- 1.3. Tạo cơ hội cho từng nhân viên tự đánh giá chính xác cấp độ kiến thức, kỹ năng và năng lực hiện tại cũng như tiềm năng của họ
- 1.4. Đánh giá cùng với từng nhân viên về kiến thức, kỹ năng, năng lực cần được bổ sung hoặc nâng cao đối với vị trí, vai trò công việc của họ trong hiện tại, tiềm năng trong tương lai cũng như các nguyện vọng cá nhân
- 1.5. Nhận biết và đánh giá mọi khó khăn trong đào tạo hoặc nhu cầu cụ thể của từng nhân viên

### **2. Hỗ trợ nhân viên xác định mục tiêu đào tạo cho bản thân**

- 2.1. Hỗ trợ từng nhân viên xác định nhu cầu theo thứ tự ưu tiên và xác định rõ các mục tiêu đào tạo
- 2.2. Khuyến khích từng nhân viên tập trung vào các nhu cầu đào tạo ưu tiên, chú ý cách thức học tập khi lựa chọn các hoạt động đào tạo và lập kế hoạch phát triển bản thân
- 2.3. Tìm kiếm sự hỗ trợ và tư vấn của chuyên gia đào tạo và phát triển nhân lực khi cần

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Đánh giá chính xác cấp độ về kiến thức, kỹ năng và năng lực của nhân viên
- Xác định các kiến thức, kỹ năng, năng lực cần được bổ sung
- Xác định những khó khăn trong việc đào tạo
- Xác định thứ tự ưu tiên của nhu cầu đào tạo

### **Kiến thức thiết yếu**

- Hiểu biết về sự khác nhau giữa kiến thức, kỹ năng và năng lực; tầm quan trọng của phản hồi khách quan, cụ thể và có giá trị đối với việc xác định nhu cầu đào tạo
- Cách phân tích khoảng cách giữa mức độ kiến thức, kỹ năng và năng lực hiện có với mức độ cần đạt được
- Cách xác định thứ tự ưu tiên cho các nhu cầu đào tạo; cách thiết lập các mục tiêu đào tạo SMART - cụ thể, đo lường được, khả thi, thực tế và trong giới hạn thời gian
- Các công cụ được sử dụng trong đơn vị để xác định nhu cầu đào tạo và cách thức học tập của nhân viên
- Các kiểu hoạt động học tập phù hợp với các cách thức học tập khác nhau
- Cách lập kế hoạch đào tạo và phát triển dựa trên phân tích kỹ lưỡng nhu cầu và cách thức học tập
- Các yêu cầu về kiến thức, kỹ năng và năng lực cho các vị trí, vai trò công việc khác nhau trong phạm vi trách nhiệm của mình
- Các chính sách và thực tiễn phát triển chuyên môn và phát triển cá nhân của đơn vị
- Các nguồn hỗ trợ và tư vấn chuyên gia trong đơn vị

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Sổ tay hướng dẫn của đơn vị

- Tài liệu về công tác tổ chức
- Hồ sơ nhân sự
- Tài liệu liên quan đến đào tạo của đơn vị

## **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Thiết bị văn phòng
- Phần mềm tin học dùng cho việc thu thập, tập hợp, đánh giá và lưu trữ thông tin, dữ liệu

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về các vấn đề xác định nhu cầu phát triển nhân viên. Các phương pháp đánh giá bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ bao gồm biên bản các cuộc họp, ghi chép các cuộc thảo luận với các cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết về sự hỗ trợ và tư vấn dành cho các cá nhân, ghi chép các ý kiến phản hồi...
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết đánh giá kiến thức như mô tả trong đơn vị năng lực

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC:** Tiến hành và tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật

**MÃ SỐ:** CC13

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Giao tiếp với cấp dưới và đồng nghiệp**

1.1. Thông báo thường xuyên và đầy đủ với nhân viên về các tiêu chuẩn đạo đức và kết quả thực hiện công việc mà họ phải đạt được cũng như các thủ tục hiện hành mà đơn vị áp dụng để xử lý các vi phạm

1.2. Tìm kiếm sự trợ giúp của đồng nghiệp hoặc chuyên gia nhân sự về bất kỳ khía cạnh nào mà bạn chưa nắm rõ liên quan đến thực hiện quy trình kỷ luật

### **2. Tiến hành điều tra và thực hiện các biện pháp phòng ngừa**

2.1. Điều tra kịp thời để tìm ra nguyên nhân của các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu

2.2. Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giải quyết các vấn đề và xử lý các trường hợp vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng.

### **3. Tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật và lưu trữ hồ sơ**

3.1. Tuân theo các quy trình kỷ luật chính thức của đơn vị trong việc xử lý các vi phạm nghiêm trọng liên quan đến chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu

3.2. Lưu giữ đầy đủ và chính xác các tài liệu trong suốt quá trình xử lý kỷ luật và lưu trữ thông tin bảo mật trong khoảng thời gian cần thiết

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Áp dụng các qui định và tiêu chuẩn
- Thông báo đầy đủ tới nhân viên

- Điều tra kịp thời, khách quan
- Tuân thủ qui trình kỷ luật của đơn vị
- Lưu giữ hồ sơ đầy đủ và chính xác

### **Kiến thức thiết yếu**

- Xây dựng nội dung thông báo cho các nhân viên về chuẩn mực hành vi và kết quả công việc mà họ cần đạt được cũng như các thủ tục hiện hành mà đơn vị áp dụng để xử lý các trường hợp vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- Cách tiến hành điều tra nguyên nhân dẫn đến các vi phạm chuẩn mực hành vi, thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- Biện pháp xử lý mềm dẻo đối với các trường hợp vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng và khi nào thì phương pháp này có thể xử lý tình huống một cách hiệu quả
- So sánh điểm khác nhau giữa việc vi phạm chuẩn mực hành vi, các hành vi sai trái nói chung và thực hiện công việc không đạt yêu cầu và đưa ra cách giải quyết từng trường hợp
- Quy trình kỷ luật trong đơn vị khi xử lý các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức độ nghiêm trọng
- Truyền đạt thông tin rõ ràng, chính xác, khách quan và cách thức thực hiện
- Cách lưu trữ dữ liệu đầy đủ và chính xác trong toàn bộ quy trình kỷ luật và đảm bảo tính bảo mật của tài liệu này trong thời gian cần thiết
- Các thủ tục của đơn vị trong việc xử lý vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- Xác định các chuẩn mực hành vi và tiêu chuẩn thực hiện công việc được quy định cho nhân viên
- Các nguồn tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn từ đồng nghiệp, bộ phận nhân sự và các bộ phận khác

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Sổ tay hướng dẫn của đơn vị
- Tài liệu về chính sách, qui định, qui trình của đơn vị
- Tài liệu về luật pháp có liên quan

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Phần mềm tin học văn phòng dùng cho việc thu thập, tập hợp, đánh giá và lưu trữ thông tin, dữ liệu

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về các khía cạnh của công tác quản lý, quy trình xử lý kỷ luật. Các phương pháp đánh giá bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc bao gồm biên bản họp, ghi chép ý kiến thảo luận với các cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết về sự hỗ trợ và tư vấn và hỗ trợ dành cho nhân viên, các buổi họp xem xét kết quả công việc...
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC:** Tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên  
**MÃ SỐ:** CC14

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Lên kế hoạch tuyển dụng nhân sự phù hợp**

- 1.1. Rà soát khối lượng công việc thuộc bộ phận một cách thường xuyên, nhận biết sự thiếu hụt về nhân sự, về kiến thức, kỹ năng hay năng lực của nhân viên
- 1.2. Xác định và đánh giá các lựa chọn để giải quyết bất kỳ sự thiếu hụt nào đã được xác định và quyết định thực hiện lựa chọn tốt nhất
- 1.3. Thu hút cán bộ nhân sự chuyên nghiệp phù hợp trong đơn vị tham gia vào việc tuyển dụng và lựa chọn nhân viên
- 1.4. Đảm bảo tuân thủ các quy trình và chính sách tuyển dụng và lựa chọn của đơn vị

### **2. Chuẩn bị tuyển dụng và lựa chọn**

- 2.1. Đảm bảo có sẵn bản cập nhật mô tả vị trí công việc và tiêu chuẩn nhân viên khi có nhu cầu tuyển dụng
- 2.2. Thiết lập các bước trong quy trình tuyển dụng và lựa chọn các vị trí tuyển dụng, các phương pháp sẽ được sử dụng, khoảng thời gian và nhân sự cần tham gia tuyển dụng và lựa chọn
- 2.3. Đảm bảo nội dung thông tin về vị trí tuyển dụng được công bằng, rõ ràng và chính xác trước khi gửi tới các ứng viên tiềm năng
- 2.4. Xây dựng các tiêu chí công bằng, rõ ràng và phù hợp để đánh giá và lựa chọn ứng viên, có tính đến kiến thức, kỹ năng, năng lực và khả năng hợp tác hiệu quả với đồng nghiệp của các ứng viên
- 2.5. Đảm bảo quá trình tuyển dụng và lựa chọn được thực hiện công bằng, nhất quán và hiệu quả

### **3. Quản lý quá trình lựa chọn**

- 3.1. Thông báo cho các ứng viên đầy đủ thông tin về quá trình xử lý hồ sơ của họ theo quy định của đơn vị



3.2. Cung cấp vị trí công việc cho ứng viên mà đáp ứng tốt nhất các tiêu chí đề ra

3.3. Cung cấp ý kiến phản hồi chính xác, rõ ràng và có tính xây dựng cho các ứng viên không được lựa chọn, theo đúng chính sách của đơn vị

3.4. Đánh giá mức độ thành công của quá trình tuyển dụng và lựa chọn, xác định những điểm cần cải thiện

#### **4. Tối ưu hóa các hoạt động giữ nhân viên**

4.1. Tìm kiếm và đưa ra các cơ hội thử thách trong công việc cho từng nhân viên nhằm tận dụng hiệu quả kiến thức, kỹ năng và năng lực của nhân viên cũng như phát huy tiềm năng của họ

4.2. Xem xét một cách hệ thống các kết quả công việc và tiến trình phát triển công việc của nhân viên, đưa ra phản hồi, nhận xét thích hợp để cải thiện kết quả làm việc của họ

4.3. Ghi nhận kết quả thực hiện trong công việc cũng như thành tích của từng nhân viên theo chính sách của đơn vị

4.4. Nhận biết khi nào nhân viên không hài lòng với công việc hay với tiến trình phát triển công việc của họ, tìm kiếm giải pháp sao cho đáp ứng được nhu cầu của cả nhân viên và đơn vị

4.5. Nhận biết khi nào các giá trị, động lực và nguyện vọng của nhân viên không phù hợp với tầm nhìn, mục tiêu và giá trị của đơn vị, và cùng với nhân viên đó tìm kiếm giải pháp thay thế

4.6. Trao đổi, tìm hiểu các nguyên nhân khiến nhân viên dự định thôi việc và tìm cách giải quyết các vấn đề hoặc bất đồng

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- Lập kế hoạch tuyển dụng
- Xác định các tiêu chí công bằng, rõ ràng, phù hợp
- Thiết lập và thực hiện qui trình tuyển dụng
- Cung cấp thông tin chính xác, rõ ràng, mang tính xây dựng

- Đánh giá một cách có hệ thống kết quả thực hiện công việc
- Giải quyết các vấn đề bất đồng

### **Kiến thức thiết yếu**

- Cách thức rà soát khối lượng công việc để phát hiện sự thiếu hụt về nhân sự cũng như kiến thức, kỹ năng và năng lực
- Các nội dung của bản mô tả công việc và tiêu chuẩn nhân viên
- Các bước khác nhau của quá trình tuyển dụng và lựa chọn nhân viên
- Đánh giá các phương pháp khác nhau về tuyển dụng và lựa chọn nhân viên, các ưu điểm và nhược điểm của từng phương pháp
- Cách thức đo lường năng lực và khả năng của ứng viên, đánh giá khả năng đáp ứng của họ với các yêu cầu đặt ra cho vị trí tuyển dụng
- Thông tin cập nhật về tiến trình tuyển dụng và cách thức thực hiện
- Các nguồn chuyên gia hiện có để hỗ trợ quá trình tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên cũng như cách thức sử dụng nguồn lực này

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Chiến lược nhân sự của đơn vị
- Các chính sách và qui định về nhân sự
- Hồ sơ nhân sự, hồ sơ tuyển dụng
- Sổ tay hướng dẫn của đơn vị

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Thiết bị văn phòng
- Phần mềm tin học văn phòng dùng cho việc thu thập, tập hợp, đánh giá và lưu trữ thông tin, dữ liệu

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về các vấn đề tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên. Các phương pháp bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn
- Kiểm tra vấn đáp có ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Xử lý khiếu kiện của nhân viên**  
**MÃ SỐ: CC15**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Thông báo với nhân viên về các quy trình thủ tục khiếu nại**

1.1. Cung cấp thông tin đầy đủ về quy trình, thủ tục hiện hành của đơn vị liên quan đến việc đưa ra khiếu nại/khiếu kiện

1.2. Tìm kiếm sự hỗ trợ từ đồng nghiệp hoặc chuyên gia nhân sự hay chuyên gia pháp lý về bất kỳ khía cạnh nào của quy trình khiếu nại mà bạn chưa nắm rõ

### **2. Thực hiện quy trình khiếu nại**

2.1. Xác định các khiếu nại tiềm ẩn và đưa ra các biện pháp phòng ngừa để giải quyết vấn đề khi có thể

2.2. Xử lý các phàn nàn, vấn đề khó khăn và lo lắng của nhân viên, tìm kiếm các giải pháp mềm dẻo để xử lý vấn đề nếu có thể

2.3. Tuân theo các quy trình chính thức của đơn vị về xử lý khiếu nại nếu có nhân viên gửi khiếu nại bằng văn bản

### **3. Duy trì các hồ sơ chính xác**

3.1. Lưu giữ đầy đủ và chính xác hồ sơ trong suốt quá trình khiếu nại và đảm bảo sự bảo mật trong thời gian cần thiết

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác
- Xác định các khiếu nại tiềm ẩn
- Xử lý phàn nàn
- Tuân thủ qui trình giải quyết khiếu nại, khiếu kiện
- Lưu giữ hồ sơ đầy đủ và bảo mật

## **Kiến thức thiết yếu**

- Các quy trình, thủ tục hiện tại của đơn vị về việc đưa ra khiếu nại
- Các cách tiếp cận mềm dẻo để xử lý các lo lắng, vấn đề khó khăn, phàn nàn
- Cách tiến hành cuộc họp với nhân viên để thảo luận về khiếu nại của họ
- Cách điều tra khiếu nại một cách thấu đáo
- Cách xây dựng nội dung thông tin đảm bảo rõ ràng, ngắn gọn, khách quan
- Kiến thức về cách lưu giữ hồ sơ đầy đủ và chính xác trong suốt quá trình khiếu nại và đảm bảo sự bảo mật trong thời gian cần thiết
- Quy trình xử lý khiếu nại của đơn vị
- Xác định nguồn tư vấn, hướng dẫn và hỗ trợ từ đồng nghiệp, bộ phận nhân sự và các chuyên gia pháp lý

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Các qui định của đơn vị về qui trình khiếu nại khiếu kiện
- Sổ tay hướng dẫn của đơn vị

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Phần mềm tin học văn phòng dùng cho việc thu thập, tập hợp, đánh giá và lưu trữ thông tin, dữ liệu

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo. Các phương pháp đánh giá bao gồm:

- Hồ sơ các chứng cứ tại nơi làm việc
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng

- Thảo luận chuyên môn
- Kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Lập kế hoạch nhân sự**  
**MÃ SỐ: CC16**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Đánh giá nhu cầu nhân sự tương lai**

- 1.1. Thu hút những người phù hợp trong đơn vị và các bên liên quan chính khác tham gia vào việc lập kế hoạch yêu cầu nhân sự
- 1.2. Tìm kiếm và sử dụng các nguồn nhân lực để hỗ trợ hoạt động lập kế hoạch nhân lực
- 1.3. Đánh giá các mục tiêu và kế hoạch chiến lược của đơn vị để có được thông tin cần thiết cho mục đích lập kế hoạch nhân lực và xác định những vấn đề quan trọng cần xem xét thêm

### **2. Xem xét và xác định các năng lực cần thiết**

- 2.1. Xác định các kiến thức, kỹ năng và năng lực cần thiết để lập kế hoạch và mục tiêu chiến lược của đơn vị
- 2.2. Xem xét năng lực và khả năng của lực lượng lao động hiện tại để đáp ứng các yêu cầu về kiến thức, kỹ năng và năng lực đã được xác định
- 2.3. Xác định nhu cầu học tập hoặc phát triển của lực lượng lao động hiện tại để đáp ứng các yêu cầu
- 2.4. Đảm bảo rằng sự đa dạng hóa lực lượng lao động cung cấp nhiều người phù hợp để đạt được mục tiêu

### **3. Xây dựng kế hoạch nhân sự và kế hoạch dự phòng**

- 3.1. Xây dựng kế hoạch nhân sự đáp ứng được yêu cầu dài hạn, trung hạn và ngắn hạn của đơn vị, đồng thời sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực bên trong và bên ngoài đơn vị
- 3.2. Đảm bảo các hợp đồng lao động phù hợp với nhu cầu của đơn vị
- 3.3. Đảm bảo có sẵn các nguồn lực cần thiết để tuyển dụng, phát triển, duy trì và sử dụng lao động

3.4. Xây dựng kế hoạch dự phòng để đối phó với tình huống không lường trước và duy trì tính liên tục trong kinh doanh

3.5. Xác định các nguyên nhân khiến cho nhân viên thôi việc và tìm cách giải quyết vấn đề này

#### **4. Trao đổi và đánh giá kế hoạch nhân sự**

4.1. Thông báo kế hoạch nhân sự với những người có liên quan

4.2. Rà soát lại kế hoạch nhân sự định kỳ và trong trường hợp thay đổi mục tiêu và kế hoạch chiến lược của đơn vị

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- Đánh giá mục tiêu và chiến lược doanh nghiệp
- Lập kế hoạch nhân sự hiệu quả
- Xác định nhu cầu lao động
- Xác định chính xác nhu cầu đào tạo
- Giám sát và điều chỉnh kế hoạch nhân sự hiệu quả

#### **Kiến thức thiết yếu**

- Chiến lược doanh nghiệp
- Kế hoạch nhân sự hiệu quả
- Cách thức và phương pháp thực hiện và điều chỉnh kế hoạch nhân sự
- Yêu cầu về pháp lý và liên quan đến vấn đề việc làm, phúc lợi, các quyền lợi, quyền bình đẳng và an toàn sức khỏe của người lao động
- Các chiến lược và/hoặc dịch vụ cần có khi nhân viên thôi việc, bao gồm cả tư vấn thôi việc
- Xây dựng kế hoạch dự phòng và cách thức thực hiện hiệu quả



## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Chiến lược doanh nghiệp
- Chiến lược nhân sự
- Các văn bản pháp lý về nhân sự
- Hồ sơ nhân sự

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Phần mềm tin học/sổ sách dùng cho việc cập nhật thông tin và lưu trữ dữ liệu
- Tủ/kho lưu trữ hồ sơ nhân sự

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị này có thể được đánh giá một cách toàn diện thông qua tập hợp hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về các khía cạnh của công tác quản lý. Các phương pháp đánh giá bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc bao gồm biên bản các cuộc họp, bản ghi chép các cuộc thảo luận với các cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết về sự hỗ trợ và tư vấn dành cho các cá nhân, ghi chép thông tin phản hồi...
- Quan sát
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp**

**MÃ SỐ: CC17**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Xây dựng các quy định, quy trình và thông báo tới nhân viên**

- 1.1. Đảm bảo các quy trình được xây dựng để đối phó với các sự cố và tình huống khẩn cấp
- 1.2. Đảm bảo các quy trình được thông tin đến những người cần được biết

### **2. Phản ứng với các sự cố hay tình huống khẩn cấp**

- 2.1. Lường trước các sự cố hay tình huống khẩn cấp để có biện pháp phòng ngừa
- 2.2. Chịu trách nhiệm khi có sự cố hay tình huống khẩn cấp xảy ra và phản ứng nhanh chóng bằng một loạt hành động đã được đề xuất
- 2.3. Tìm kiếm và làm rõ thông tin về sự cố hay tình huống khẩn cấp
- 2.4. Tìm kiếm sự trợ giúp từ các dịch vụ khẩn cấp phù hợp hoặc các nguồn hỗ trợ liên quan khác, đồng thời cung cấp đầy đủ và chính xác các chi tiết về sự cố hay tình huống khẩn cấp cho các bên liên quan

### **3. Đảm bảo an toàn cho khách hàng và nhân viên**

- 3.1. Cung cấp cho những người bị ảnh hưởng bởi sự cố hay tình huống khẩn cấp và những người khác liên quan khác những thông tin cần thiết, bao gồm cả thông tin về các rủi ro tiềm ẩn
- 3.2. Đảm bảo toàn bộ các chứng cứ được giữ nguyên vẹn tại những nơi cần thiết
- 3.3. Duy trì an toàn cho chính bản thân trong khi xử lý sự cố hay tình huống khẩn cấp

### **4. Đánh giá và báo cáo sự cố hay tình huống khẩn cấp**

- 4.1. Thu thập thông tin về sự cố hay tình huống khẩn cấp, góp phần xác định nguyên nhân và ngăn chặn sự cố lặp lại

- 4.2. Đảm bảo tuân thủ quy trình ghi chép và báo cáo sự cố hay tình huống khẩn cấp và hoàn thành các văn bản được yêu cầu theo quy trình và khung thời gian quy định

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Dự báo rủi ro, đánh giá tình hình thực tế và hành động nhanh chóng, chủ động trong quản lý rủi ro
- Xử lý hiệu quả tình huống khẩn cấp theo qui trình, qui định của doanh nghiệp
- Thu thập và lưu giữ thông tin chính xác, đúng cách vào ngân hàng dữ liệu của doanh nghiệp.
- Chuẩn bị đầy đủ dữ liệu trong việc viết báo cáo, biên bản về sự cố và tình huống rủi ro
- Thực hiện các biện pháp (cảnh báo, ngăn ngừa, giám sát trong quá trình phục vụ khách) để đảm bảo an toàn trong quá trình đi công tác với đoàn khách

### **Kiến thức thiết yếu**

- Các loại sự cố, tình huống khẩn cấp và các biện pháp ngăn ngừa
- Quy trình và hướng dẫn cụ thể để xử lý các sự cố và tình huống khẩn cấp, bao gồm cả quy trình sơ tán và kế hoạch dự phòng của doanh nghiệp
- Quy trình thực hành an toàn để đối phó với các tình huống khẩn cấp
- Yêu cầu pháp lý liên quan đến việc ghi chép và báo cáo các sự cố và tình huống khẩn cấp cũng như quy trình hoàn thành các văn bản cần thiết

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Sổ tay hướng dẫn của doanh nghiệp về quản lý sự cố
- Bộ tài liệu liên quan đến đoàn khách

- Các biểu mẫu báo cáo, biên bản

## **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Các trang thiết bị phục vụ cho việc triển khai các hoạt động của đoàn trong chuyến đi

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả thực hiện các quy định tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Đánh giá thông qua kết quả quản lý và xử lý sự cố
- Đánh giá chất lượng báo cáo sau sự cố
- Đánh giá thông qua trắc nghiệm quản lý và xử lý sự cố
- Phản hồi sau chuyến đi của đoàn khách gặp sự cố.

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Phân tích và cải thiện mối quan hệ với các bên liên quan tại địa phương**

**MÃ SỐ: CC18**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Xem xét hồ sơ hiện có về các bên liên quan**

1.1. Xác định mối tương tác của các đối tác địa phương và những quy trình hiện có

1.2. Xây dựng tiêu chí để phân tích đối tác

1.3. Đánh giá chính xác các loại đối tác khác nhau và tác động của họ đến hiệu quả của đơn vị

### **2. Đánh giá mối liên hệ được thiết lập với các bên liên quan tại địa phương**

2.1. Phân tích quá trình thiết lập quan hệ với các đối tác địa phương

2.2. Lập báo cáo những kết quả của quá trình phát triển quan hệ với đối tác địa phương

### **3. Hoàn thiện cơ chế phối hợp với các bên liên quan**

3.1. Đánh giá nhu cầu phối hợp và phân tích việc thực hiện nhu cầu phối hợp

3.2. Đề xuất công việc cụ thể nhằm duy trì sự thống nhất và chất lượng phối hợp với các đối tác địa phương

3.3. Đề xuất hoạt động phù hợp nhằm phát triển sự hợp tác

3.4. Cập nhật thông tin về đối tác

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Đánh giá chính xác đối tác
- Phân tích quá trình thiết lập quan hệ

- Lập báo cáo
- Đánh giá nhu cầu phối hợp
- Đề xuất các việc cụ thể nhằm duy trì và phát triển hợp tác

### **Kiến thức thiết yếu**

- Các bên liên quan khác nhau tại địa phương
- Cách thức sử dụng ma trận quyền lực - lợi ích trong phân tích quan hệ tương tác của các đối tác
- Các kỹ thuật báo cáo và khả năng ứng dụng các kỹ thuật báo cáo
- Tiêu chí đánh giá thành công đối với việc hợp tác và giao tiếp hiệu quả của đơn vị
- Cách xây dựng tiêu chí đánh giá mức độ thành công đối với việc hợp tác

### **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

#### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Sổ tay hướng dẫn của đơn vị
- Dữ liệu về các đối tác địa phương
- Báo cáo hoạt động liên quan đến đối tác địa phương
- Phản hồi của các nhân viên

#### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Phần mềm tin học văn phòng dùng cho việc thu thập, tập hợp, đánh giá và lưu trữ thông tin, dữ liệu
- Thiết bị và mạng lưới thông tin liên lạc

### **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Các phương pháp đánh giá bao gồm:

- Phỏng vấn

- Đóng vai
- Kiểm tra viết và kiểm tra vấn đáp

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị và phân tích báo cáo tài chính**

**MÃ SỐ: CC19**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Chuẩn bị các báo cáo tài chính riêng biệt**

- 1.1. Thu thập và xử lý chứng từ tài chính kế toán
- 1.2. Lập bảng cân đối kế toán
- 1.3. Lập báo cáo kết quả kinh doanh (lỗ - lãi)
- 1.4. Lập các báo cáo chuyên biệt khác theo các yêu cầu của bộ phận kế toán

### **2. Phân tích các báo cáo tài chính và báo cáo tình hình tài chính**

- 2.1. Phân tích các báo cáo tình hình tài chính
- 2.2. Đảm bảo đáp ứng các yêu cầu nội bộ
- 2.3. Xác nhận tính hợp lệ của các báo cáo tài chính đã được chuẩn bị

### **3. Phát hành các hồ sơ kế toán cập nhật**

- 3.1. Cập nhật các hồ sơ nội bộ
- 3.2. Phát hành các báo cáo tài chính và báo cáo tình hình tài chính theo yêu cầu và qui định của doanh nghiệp

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Tập hợp và phân tích tài liệu, chứng từ tài chính, kế toán
- Lập báo cáo tài chính, kế toán theo qui định của doanh nghiệp
- Phân tích báo cáo tài chính, kế toán theo trình tự để đảm bảo chất lượng phân tích báo cáo



- Cập nhật thông tin kịp thời và chính xác theo qui trình, qui định của doanh nghiệp
- Sử dụng kỹ năng nói, kỹ năng thuyết trình hiệu quả trong trình bày các báo cáo tài chính, kế toán

### **Kiến thức thiết yếu**

- Các điều khoản tài chính, kế toán liên quan việc lập báo cáo tài chính theo pháp luật hiện hành
- Những thuật ngữ kế toán và tài chính liên quan đến báo cáo tài chính.
- Các qui trình và qui định của đơn vị liên quan đến việc chuẩn bị, trình bày và phát hành các báo cáo tài chính
- Các loại báo cáo cần được soạn thảo và định dạng của những loại báo cáo đó.

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Bộ luật và các văn bản luật hiện hành về tài chính, kế toán
- Sổ tay hướng dẫn của đơn vị về các qui định liên quan đến tài chính, kế toán
- Bộ tài liệu, chứng từ liên quan đến việc xây dựng báo cáo tài chính, kế toán
- Các biểu mẫu, định dạng báo cáo tài chính, kế toán

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Trang thiết bị văn phòng phục vụ cho việc xây dựng báo cáo tài chính, kế toán
- Phần mềm tài chính, kế toán

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả thực hiện các quy định tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Đánh giá các báo cáo tài chính, kế toán đã được xây dựng
- Đánh giá cách thức thực hiện các báo cáo tài chính
- Đánh giá thông qua các bản phân tích báo cáo tài chính.

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Dự toán ngân sách**

**MÃ SỐ: CC20**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Chuẩn bị thông tin về ngân sách**

- 1.1. Xác định và giải thích nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị ngân sách
- 1.2. Xem xét và phân tích dữ liệu
- 1.3. Tiếp nhận thông tin về đầu vào của kế hoạch ngân sách từ các bên liên quan
- 1.4. Tạo cơ hội cho các đồng nghiệp có liên quan đóng góp vào quá trình lập kế hoạch ngân sách

### **2. Dự thảo ngân sách**

- 2.1. Dự thảo ngân sách, dựa trên kết quả phân tích tất cả các thông tin có sẵn
- 2.2. Dự tính các khoản thu và chi bằng cách sử dụng thông tin liên quan hợp lệ và đáng tin cậy
- 2.3. Rà soát lại các khoản thu và chi của các kỳ trước để hỗ trợ việc dự toán ngân sách

### **3. Trình bày các đề xuất về ngân sách**

- 3.1. Trình bày các đề xuất một cách rõ ràng, ngắn gọn và theo hình thức thích hợp
- 3.2. Tập hợp các ý kiến đóng góp dự thảo ngân sách từ các đồng nghiệp có liên quan
- 3.3. Điều chỉnh ngân sách và hoàn thiện bản ngân sách cuối cùng trong khung thời gian được xác định
- 3.4. Thông báo cho các đồng nghiệp về quyết định ngân sách cuối cùng

# **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

## **Kỹ năng quan trọng**

- Tập hợp thông tin và phân tích dữ liệu
- Dự thảo ngân sách
- Tập hợp ý kiến đóng góp về dự thảo ngân sách
- Hoàn thiện dự thảo ngân sách
- Đề xuất phê duyệt ngân sách

## **Kiến thức thiết yếu**

- Cách thức xác định và giải thích nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị ngân sách
- Cách tính toán chi phí cố định và chi phí biến đổi của các hoạt động
- Kỹ thuật phân tích chi phí, lợi ích
- Các giải pháp thay thế như phương án dự phòng
- Thu thập thông tin phản hồi để thuyết trình về ngân sách và cách sử dụng thông tin phản hồi này nhằm cải thiện các đề xuất trong tương lai
- Cách trình bày các đề xuất ngân sách

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Quy định về tài chính và ngân sách của đơn vị
- Kế hoạch hoạt động của đơn vị
- Hồ sơ lưu trữ

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Phần mềm tin học văn phòng dùng cho việc thu thập, tập hợp, đánh giá và

lưu trữ thông tin, dữ liệu

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo dự thảo ngân sách cho một bộ phận hay dự án. Những phương pháp thích hợp bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc
- Quan sát
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn
- Kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý ngân sách**  
**MÃ SỐ: CC21**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Giám sát và kiểm soát hoạt động ngân sách**

- 1.1. Sử dụng ngân sách đã được duyệt để chủ động giám sát và kiểm soát việc thực hiện trong lĩnh vực chịu trách nhiệm, trong hoạt động hay dự án cụ thể
- 1.2. Phối hợp với đồng nghiệp và các bên liên quan chính trong quản lý ngân sách
- 1.3 Xác định nguyên nhân phát sinh chênh lệch đáng kể giữa những khoản chi dự kiến và những khoản chi thực tế và có hành động khắc phục kịp thời

### **2. Rà soát và điều chỉnh ngân sách khi cần thiết**

- 2.1. Đề xuất việc rà soát lại ngân sách nếu cần thiết để đáp ứng các khoản chênh lệch đáng kể và/hoặc những phát sinh không lường trước
- 2.2. Cung cấp thông tin thường xuyên về thực hiện so với kế hoạch ngân sách cho những người có trách nhiệm ra quyết định
- 2.3. Tư vấn kịp thời cho người liên quan nếu đã xác định được bằng chứng về các hành động có nguy cơ gian lận
- 2.4. Thu thập thông tin về thực hiện ngân sách nhằm hỗ trợ việc chuẩn bị ngân sách trong tương lai

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- So sánh dự toán và thực hiện ngân sách
- Xác định nguyên nhân phát sinh chênh lệch lớn
- Thực hiện qui trình xử lý gian lận
- Điều chỉnh ngân sách hợp lý

## **Kiến thức thiết yếu**

- Hệ thống ngân sách
- Cách phối hợp với đồng nghiệp và các bên liên quan trong quản lý ngân sách
- Cách sử dụng ngân sách để chủ động giám sát và kiểm soát việc thực hiện đối với một lĩnh vực hoặc hoạt động cụ thể
- Cách xác định những nguyên nhân chính dẫn đến sự chênh lệch giữa dự toán và thực hiện ngân sách
- Các loại hoạt động gian lận và cách nhận dạng chúng, những việc cần làm và những người cần liên hệ nếu nghi ngờ có gian lận
- Các phương pháp khắc phục có thể triển khai để giải quyết sự chênh lệch đã được xác định

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Bản ngân sách được phê duyệt
- Hồ sơ liên quan đến thực hiện ngân sách
- Quy định của doanh nghiệp về tài chính, ngân sách

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Phần mềm tin học văn phòng dùng cho việc giám sát và quản lý ngân sách
- Máy tính

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo. Các phương pháp đánh giá bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc bao gồm biên bản các buổi họp, ghi chép ý kiến thảo luận với từng cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết về sự tư vấn và hỗ trợ dành cho từng nhân viên, bản tổng hợp các thông tin phản hồi

- Quan sát
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn



**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý cơ sở vật chất**  
**MÃ SỐ: CC22**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Lập kế hoạch sử dụng cơ sở vật chất**

1.1. Thu hút sự tham gia của những người sử dụng cơ sở vật chất vào việc lập kế hoạch cách thức sử dụng các chúng một cách hiệu quả nhất và theo dõi việc sử dụng chúng trong thực tế

1.2. Lập kế hoạch sử dụng cơ sở vật chất một cách hiệu quả, hiệu suất cao và giảm thiểu tác động tiêu cực đối với môi trường

### **2. Đảm bảo an toàn và xử lý cơ sở vật chất**

2.1. Đảm bảo an ninh cho các cơ sở vật chất và đảm bảo an toàn trong sử dụng

2.2. Xử lý cơ sở vật chất không còn sử dụng theo cách thức giảm thiểu tác động tiêu cực đối với môi trường

### **3. Chia sẻ và giám sát cơ sở vật chất**

3.1 Thương lượng với đồng nghiệp về việc sử dụng cơ sở vật chất chung, chú ý tới nhu cầu của các bên có liên quan và mục tiêu chung của đơn vị

3.2. Theo dõi một cách có hệ thống chất lượng và cách thức sử dụng cơ sở vật chất

3.3. Xử lý kịp thời khi có bất kỳ sự khác biệt đáng kể nào giữa sử dụng cơ sở vật chất trong thực tế và theo kế hoạch

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Lập kế hoạch hiệu quả
- Giám sát đảm bảo an ninh, an toàn, giảm thiểu tác động đến môi trường
- Xử lý sự khác biệt kịp thời

## **Kiến thức thiết yếu**

- Cách xây dựng kế hoạch hoạt động và điều chỉnh kế hoạch
- Cách thương lượng với đồng nghiệp trong việc sử dụng cơ sở vật chất chung để tối ưu hóa việc sử dụng các nguồn này cho tất cả các bên liên quan
- Bảo vệ môi trường, các hành động có thể thực hiện để giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường, tác động tiềm tàng do việc sử dụng, loại bỏ cơ sở vật chất
- Những rủi ro liên quan tới những nguồn vật chất được sử dụng và những hành động có thể thực hiện để các nguồn vật chất được đảm bảo an ninh và sử dụng an toàn
- Khắc phục và xử lý được tiến hành trong trường hợp thực tế sử dụng các nguồn cơ sở vật chất có sự khác biệt rõ rệt so với kế hoạch

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Các tiêu chuẩn, quy trình, chính sách, hướng dẫn, công cụ và các dữ liệu tài chính
- Bản kế hoạch sử dụng cơ sở vật chất
- Các tài liệu liên quan đến thực hiện, thay đổi kế hoạch
- Tài liệu liên quan đến kiểm kê và đánh giá cơ sở vật chất

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Phần mềm tin học văn phòng dùng cho việc quản lý cơ sở vật chất, lưu trữ thông tin, dữ liệu
- Kho

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá toàn diện thông qua hồ sơ chứng cứ hay bản báo cáo các khía cạnh của công tác quản lý. Các phương pháp đánh giá bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc bao gồm biên bản các cuộc họp, ghi chép ý kiến thảo luận với các cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết các hành động đã được thực hiện và ghi chép ý kiến phản hồi
- Quan sát
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý các hoạt động hàng ngày**  
**MÃ SỐ: CC23**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Kiểm tra các khu vực chính và trang thiết bị**

- 1.1. Đảm bảo các khu vực chính sạch sẽ và sẵn sàng phục vụ
- 1.2. Đảm bảo tất cả các trang thiết bị và tài liệu đã ở vị trí sẵn sàng sử dụng

### **2. Thực hiện các quy trình kiểm kê hàng ngày**

- 2.1. Kiểm kê tất cả các hàng hóa trong kho và nguồn cung cấp
- 2.2. Đảm bảo các yêu cầu kiểm kê đã được thực hiện
- 2.3. Lập các yêu cầu mua hàng

### **3. Rà soát lại lịch làm việc**

- 3.1. Đảm bảo lịch làm việc của nhân viên đã được cập nhật
- 3.2. Kiểm tra lịch làm việc cho mọi hoạt động
- 3.3. Nhập dữ liệu và sao lưu

### **4. Giám sát việc thực hiện các tiêu chuẩn**

- 4.1. Xem lại các báo cáo hàng ngày
- 4.2. Diễn giải các số liệu
- 4.3. Dự đoán các vấn đề

### **5. Giám sát năng suất thực hiện các tiêu chuẩn**

- 5.1. Xem lại các phản hồi của khách hàng
- 5.2. Rà soát lại các báo cáo tài chính

### **6. Duy trì an ninh đối với cơ sở và nhân sự**

- 6.1. Đảm bảo duy trì các hồ sơ an ninh

6.2. Đảm bảo cập nhật hồ sơ nhân sự

6.3. Rà soát lại các báo cáo về an ninh và an toàn

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Kiểm tra các hoạt động chính hàng ngày
- Giám sát việc thực hiện các tiêu chuẩn
- Duy trì an ninh và an toàn

### **Kiến thức thiết yếu**

- Phương pháp tiến hành kiểm tra hàng ngày các khu vực chính và trang thiết bị
- Quy trình kiểm kê hàng ngày
- Cách sử dụng ý kiến của khách hàng để cải tiến chất lượng công việc
- Cách sắp xếp để đảm bảo an ninh cho cơ sở và nhân sự
- Cách sử dụng dữ liệu về năng suất và kết quả thực hiện để lập kế hoạch và cải tiến chất lượng công việc

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Sổ tay hướng dẫn của đơn vị
- Các qui định, qui trình về an ninh, an toàn, sử dụng trang thiết bị, dụng cụ, cơ sở vật chất, quan hệ khách hàng
- Lịch làm việc
- Các báo cáo

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Các thiết bị cần thiết để kiểm tra và bảo dưỡng trang thiết bị

- Hệ thống thông tin liên lạc
- Thiết bị văn phòng

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Phương pháp đánh giá bao gồm:

- Quan sát trực tiếp
- Kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp để đánh giá kiến thức chuyên môn
- Bảng chứng sự việc xảy ra tự nhiên tại nơi làm việc
- Xem xét các hồ sơ chứng cứ
- Xem xét các báo cáo khách quan về kết quả thực hiện công việc thực tế tại nơi làm việc

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng**

**MÃ SỐ: CC24**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Truyền đạt các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng**

1.1. Thu hút các thành viên trong đơn vị cũng như các bên liên quan quan trọng vào việc quản lý dịch vụ khách hàng

1.2. Thiết lập những tiêu chuẩn rõ ràng và phù hợp về dịch vụ khách hàng, có tính đến sự mong đợi của khách hàng, các nguồn lực của đơn vị và tất cả những quy định, hoặc yêu cầu pháp lý có liên quan

### **2. Đảm bảo nhân lực và các nguồn lực cung cấp chất lượng dịch vụ khách hàng**

2.1. Tổ chức nhân lực và các nguồn lực đáp ứng tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, có tính đến các cấp độ nhu cầu khác nhau và các yếu tố bất ngờ

2.2. Đảm bảo nhân lực cung cấp dịch vụ khách hàng có đủ năng lực thực hiện nhiệm vụ của họ, cung cấp cho họ những khóa đào tạo cần thiết, có sự hỗ trợ và giám sát họ

2.3. Đảm bảo mọi nhân viên hiểu được các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng mà họ cần thực hiện và mức độ tự chủ của họ trong việc đáp ứng yêu cầu cũng như xử lý vấn đề của khách hàng

### **3. Xử lý yêu cầu và vấn đề của khách hàng**

3.1. Chịu trách nhiệm xử lý các yêu cầu và vấn đề của khách hàng thuộc thẩm quyền trách nhiệm cá nhân, tìm kiếm lời khuyên từ các chuyên gia và/hoặc người quản lý cấp trên khi cần thiết

3.2. Đảm bảo khách hàng được thông báo về các nội dung sẽ thực hiện để xử lý các yêu cầu hoặc vấn đề của khách

### **4. Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng**

4.1. Khuyến khích nhân viên và khách hàng cho ý kiến phản hồi về tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng

4.2. Giám sát thường xuyên việc đáp ứng tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, những yêu cầu và vấn đề của khách hàng, những ý kiến phản hồi của nhân viên và khách hàng

4.3. Phân tích dữ liệu về dịch vụ khách hàng để xác định nguyên nhân của các vấn đề và cơ hội cải thiện dịch vụ khách hàng

4.4. Thực hiện hoặc đề nghị thay đổi quy trình, hệ thống hoặc các tiêu chuẩn để nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Thiết lập các tiêu chuẩn phù hợp
- Tổ chức nhân lực và nguồn lực đầy đủ
- Giám sát tốt việc thực hiện tiêu chuẩn
- Xử lý yêu cầu của khách
- Đề xuất để nâng cao chất lượng dịch vụ

### **Kiến thức thiết yếu**

- Cách thức, phương pháp thiết lập những tiêu chuẩn rõ ràng và phù hợp về dịch vụ khách hàng, có tính đến sự mong đợi của khách hàng và các nguồn lực của đơn vị
- Cách tổ chức nhân sự và các nguồn lực khác để đáp ứng các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, tầm quan trọng của việc tính đến các cấp độ nhu cầu khác nhau và các tình huống bất ngờ
- Đảm bảo các nhân viên phục vụ khách hàng có đủ năng lực thực hiện nhiệm vụ của họ, cung cấp cho họ những hỗ trợ cần thiết và giải thích cách thực hiện
- Cách thức giải quyết các yêu cầu và vấn đề của khách hàng, xác định và quản lý những nguy cơ trước khi chúng thực sự trở thành vấn đề.
- Phương pháp theo dõi, giám sát các tiêu chuẩn phục vụ khách hàng, những yêu cầu và vấn đề của khách hàng, những ý kiến phản hồi của khách hàng và nhân viên.



- Sử dụng các loại dữ liệu dịch vụ khách hàng có sẵn và cách thức phân tích các dữ liệu đó để xác định nguyên nhân của các vấn đề và tìm cách cải thiện dịch vụ khách hàng

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Tiêu chuẩn của doanh nghiệp và hướng dẫn sử dụng
- Dữ liệu khách hàng
- Báo cáo phản hồi của khách
- Tài liệu chăm sóc khách hàng

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Hệ thống thông tin liên lạc

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về việc quản lý chất lượng dịch vụ khách hàng. Các chứng cứ bao gồm:

- Dữ liệu về dịch vụ khách hàng
- Nhận xét của cá nhân (phản ánh quá trình và lý do ẩn sau các hoạt động liên quan đến chất lượng dịch vụ)
- Nhận xét của người làm chứng (nhận xét về thực hành chất lượng dịch vụ khách hàng)
- Ghi chép, báo cáo, khuyến nghị đối với người quản lý về các vấn đề liên quan đến dịch vụ khách hàng hoặc các tình huống nghiêm trọng
- Ghi chép, thư điện tử, biên bản thông báo nội bộ hoặc các văn bản khác về cải thiện dịch vụ khách hàng
- Nhận xét của cá nhân (phản ánh vai trò cá nhân của bạn trong giải quyết các thách thức liên quan đến dịch vụ khách hàng)

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Điều phối các hoạt động tiếp thị**  
**MÃ SỐ: CC25**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Đánh giá tình hình thị trường**

- 1.1. Đánh giá thị trường hiện tại và tiềm năng, phân đoạn thị trường và khách hàng đối với các sản phẩm và dịch vụ
- 1.2. Đánh giá sản phẩm và dịch vụ của đối thủ cạnh tranh để xác định những nét độc đáo và lợi ích tiềm năng của các sản phẩm và dịch vụ của đơn vị
- 1.3. Đánh giá chiến lược giá, chiến lược xúc tiến quảng bá và chiến lược phân phối các sản phẩm, dịch vụ của đối thủ cạnh tranh

### **2. Thực hiện chiến lược tiếp thị**

- 2.1. Thu hút mọi thành viên trong đơn vị và các bên liên quan quan trọng khác vào việc tiếp thị sản phẩm và dịch vụ
- 2.2. Thực hiện chiến lược giá có tính đến:
- 2.3. Nét độc đáo và lợi ích tiềm năng của các sản phẩm và dịch vụ
- 2.4. Khả năng và sự sẵn sàng chi trả của khách hàng
- 2.5. Chiến lược giá của đối thủ cạnh tranh
- 2.6. Thực hiện chiến lược phân phối đáng tin cậy với chi phí hiệu quả để sản phẩm và dịch vụ của bạn luôn sẵn sàng phục vụ khách hàng
- 2.7. Thực hiện chiến lược chi phí hiệu quả để quảng bá sản phẩm và dịch vụ tới khách hàng, nhấn mạnh những nét độc đáo và lợi ích tiềm năng của sản phẩm và dịch vụ.

### **3. Giới thiệu đặc tính sản phẩm cho người khác và giám sát nhu cầu**

- 3.1. Đảm bảo các bên tham gia bán sản phẩm và dịch vụ được giới thiệu đầy đủ các nét độc đáo và lợi ích tiềm năng của sản phẩm và dịch vụ đó, có cam kết đạt mục tiêu về doanh thu
- 3.2. Giám sát có hệ thống nhu cầu về các sản phẩm và dịch vụ

3.3. Điều chỉnh chiến lược giá, chiến lược phân phối và chiến lược xúc tiến quảng bá để đáp ứng sự thay đổi về nhu cầu cũng như phản hồi của khách hàng và những người tham gia bán hàng

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Đánh giá thị trường, sản phẩm, chiến lược
- Xây dựng và thực hiện chiến lược hiệu quả
- Điều chỉnh chiến lược phù hợp
- Tập hợp nguồn nhân lực hiệu quả
- Giám sát hệ thống tốt

### **Kiến thức thiết yếu**

- Cách thức thu hút mọi thành viên trong đơn vị và các bên liên quan quan trọng tham gia vào việc tiếp thị sản phẩm và dịch vụ
- Cách thức đánh giá sản phẩm và dịch vụ của đối thủ cạnh tranh để xác định những nét độc đáo về sản phẩm và dịch vụ của đơn vị cũng như những lợi ích đặc biệt của sản phẩm và dịch vụ đó đối với khách hàng
- Cách thức xây dựng chiến lược giá cả cạnh tranh
- Cách thức xây dựng chiến lược phân phối sao cho sản phẩm và dịch vụ của đơn vị sẵn sàng phục vụ khách hàng với chi phí hiệu quả
- Cách thức xúc tiến quảng bá sản phẩm và dịch vụ cho khách hàng với mức chi phí tiết kiệm
- Cách thức đào tạo và tạo động lực cho đội ngũ bán hàng
- Cách thức theo dõi nhu cầu về sản phẩm, dịch vụ để điều chỉnh sản phẩm, dịch vụ đó cho phù hợp với sự đa dạng của nhu cầu
- Cách thức sử dụng thông tin phản hồi từ khách hàng và đội ngũ bán hàng để tối ưu hóa chiến lược về sản phẩm, dịch vụ; chiến lược giá, chiến lược phân phối, chiến lược xúc tiến và bán hàng

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Chiến lược công ty, sản phẩm, tiếp thị
- Dữ liệu khách hàng
- Ấn phẩm về sản phẩm du lịch

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Hệ thống thông tin liên lạc
- Hệ thống quảng cáo
- Hệ thống xử lý dữ liệu thông tin khách hàng

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này được đánh giá toàn diện bằng hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về các khía cạnh của công tác tiếp thị. Các phương pháp đánh giá bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc bao gồm biên bản các cuộc họp, các mẫu kế hoạch tiếp thị, tài liệu quảng cáo và các thông tin khác
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Tối ưu hóa hiệu quả sử dụng công nghệ**

**MÃ SỐ: CC26**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Xác định cơ hội sử dụng công nghệ hiệu quả**

1.1. Thu hút các đồng nghiệp liên quan tham gia xác định và xây dựng các cách thức sử dụng hiệu quả công nghệ tại đơn vị

1.2. Tìm kiếm và sử dụng kinh nghiệm chuyên môn của các chuyên gia để hỗ trợ việc xây dựng, thực hiện và xem xét lại chiến lược về sử dụng công nghệ và giám sát việc thực hiện các hoạt động liên quan tới sử dụng công nghệ

1.3. Xác định các cách tiếp cận hiện tại đối với việc sử dụng công nghệ tại đơn vị hoặc trong phạm vi trách nhiệm được phân công cũng như các kế hoạch loại bỏ hoặc giới thiệu công nghệ hay sử dụng công nghệ hiện có cho các mục đích khác nhau

1.4. Xác định những cơ hội để giới thiệu công nghệ mới, điều chỉnh công nghệ hiện tại hoặc sử dụng công nghệ hiện tại cho các mục đích khác nhau

### **2. Đưa công nghệ mới vào hoạt động của đơn vị**

2.1. Phổ biến chiến lược sử dụng công nghệ cho đồng nghiệp và các bên liên quan

2.2. Kiểm tra xem công nghệ mới có tương thích với công nghệ hiện tại không

2.3. Giám sát một cách thận trọng việc đưa công nghệ mới vào sử dụng hoặc điều chỉnh công nghệ hiện tại, hành động kịp thời và có hiệu quả để xử lý các vấn đề phát sinh

### **3. Đảm bảo hỗ trợ sử dụng công nghệ mới**

3.1. Đảm bảo cung cấp mọi nguồn lực và sự hỗ trợ cần thiết để giúp đồng nghiệp có khả năng sử dụng hiệu quả công nghệ sẵn có

3.2. Đảm bảo có kế hoạch dự phòng trong trường hợp ứng dụng công nghệ không thành công

3.3. Duy trì các hệ thống giám sát quá trình triển khai thực hiện chiến lược và báo cáo về kết quả thực hiện hoạt động công nghệ tại đơn vị hoặc lĩnh vực chịu trách nhiệm

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Xác định cơ hội về ứng dụng công nghệ
- Sử dụng hiệu quả công nghệ sẵn có
- Lựa chọn công nghệ
- Áp dụng công nghệ mới
- Xác định nguồn lực phù hợp

### **Kiến thức thiết yếu**

- Các loại công nghệ khác nhau phù hợp với đơn vị du lịch
- Những yếu tố cơ bản cần xem xét khi đánh giá việc sử dụng và/hoặc giới thiệu công nghệ mới, bao gồm đầy đủ các chi phí và lợi ích
- Nội dung cần thiết của một chiến lược sử dụng công nghệ hiệu quả
- Kế hoạch dự phòng trong quá trình sử dụng công nghệ và/hoặc giới thiệu công nghệ mới, cách thức thực hiện hiệu quả
- Phương pháp và kỹ thuật khác nhau để phổ biến cách tiếp cận công nghệ và chiến lược sử dụng công nghệ của đơn vị
- Cách thức kiểm tra sự tương thích giữa công nghệ mới và công nghệ hiện có
- Cách thiết lập các hệ thống để rà soát việc triển khai chiến lược sử dụng công nghệ và xác định các nội dung lĩnh vực cần cải thiện
- Xác định các loại nguồn lực và hỗ trợ cần thiết để giúp các đồng nghiệp có khả năng sử dụng tốt nhất công nghệ có sẵn

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Chiến lược sử dụng công nghệ
- Tài liệu về công nghệ hiện tại
- Tài liệu về công nghệ mới
- Hồ sơ và báo cáo về kết quả sử dụng công nghệ

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Các thiết bị đo lường hiệu quả ứng dụng công nghệ

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về việc tối ưu hóa sử dụng công nghệ. Các phương pháp đánh giá bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc, có thể là các biên bản hoặc ghi chép về các cuộc họp, các báo cáo hoặc đề xuất của những người khác
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn
- Kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết các nội dung kiến thức thiết yếu.

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Thiết lập các chính sách hoạt động**  
**MÃ SỐ: CC27**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Xây dựng các chính sách hoạt động**

- 1.1. Xây dựng các chính sách và chiến lược hoạt động trên cơ sở theo dõi nhu cầu tại nơi làm việc và xác định cơ hội để cải tiến và đổi mới
- 1.2. Xác định phạm vi và các mục tiêu của sáng kiến cần thiết trên cơ sở các mục tiêu của doanh nghiệp cũng như phản hồi của nhân viên và khách hàng
- 1.3. Phân tích những yếu tố bên trong và bên ngoài có thể tác động đến chính sách
- 1.4. Tham khảo ý kiến của các bên liên quan trong quá trình xây dựng chính sách
- 1.5. Xây dựng các chiến lược nguồn lực phù hợp và khả thi về tài chính
- 1.6. Phát triển các hệ thống và cơ chế hành chính đủ khả năng hỗ trợ sáng kiến đã có trong kế hoạch
- 1.7. Xác định và truyền đạt rõ ràng tất cả các ưu tiên, trách nhiệm và khung thời gian
- 1.8. Phát triển các hệ thống đánh giá với sự tư vấn của các đồng nghiệp liên quan

### **2. Quản lý và giám sát chính sách hoạt động**

- 2.1. Thực hiện và đánh giá những hoạt động đã xác định phù hợp với thứ tự ưu tiên
- 2.2. Theo dõi các chỉ số thực hiện
- 2.3. Cung cấp báo cáo tiến độ và những báo cáo khác theo yêu cầu
- 2.4. Đánh giá sự cần thiết phải có những yêu cầu nguồn lực bổ sung và tiến hành những hoạt động thích hợp

### **3. Thực hiện đánh giá thường xuyên**



3.1. Xem xét chính sách hoạt động để đánh giá hiệu quả áp dụng chính sách tại nơi làm việc

3.2. Giám sát việc thực hiện

3.3. Xác định vấn đề khó khăn và có sự điều chỉnh phù hợp

3.4. Sử dụng kết quả đánh giá cho việc xây dựng kế hoạch tiếp theo

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Lập kế hoạch
- Xây dựng chính sách, chiến lược hoạt động
- Phát triển hệ thống phù hợp
- Giám sát thực hiện chính sách
- Đánh giá hoạt động một cách thường xuyên
- Lập báo cáo

### **Kiến thức thiết yếu**

- Nguyên tắc cơ bản trong lập kế hoạch bao gồm cả cơ cấu các chính sách hoạt động, giải pháp thực hiện
- Cách thức, phương pháp xây dựng các chính sách và chiến lược hoạt động dựa trên việc theo dõi các nhu cầu tại nơi làm việc
- Xác định các yếu tố bên trong và bên ngoài có thể tác động đến chính sách
- Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến việc xây dựng chiến lược nguồn lực phù hợp và khả thi về tài chính
- Cách thức, phương pháp xây dựng hệ thống và cơ chế hành chính đủ khả năng hỗ trợ sáng kiến đã được lên kế hoạch
- Cấu trúc và cách thức lập báo cáo tiến độ và những báo cáo khác được sử dụng để giám sát việc thực hiện chính sách

- Cách đánh giá chính sách hoạt động nhằm xác định hiệu quả áp dụng chính sách tại nơi làm việc

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Tài liệu về chính sách và chiến lược hoạt động hiện tại
- Tài liệu, số liệu thống kê cập nhật về ngành du lịch, lữ hành
- Báo cáo hoạt động của đơn vị
- Báo cáo phản hồi của nhân viên và khách hàng

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Trang thiết bị văn phòng
- Phần mềm tin học văn phòng

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về việc lập kế hoạch và triển khai thực hiện các chính sách. Các phương pháp đánh giá bao gồm:

- Xem xét hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc như các biên bản hoặc ghi chép về các cuộc họp, các báo cáo hoặc đề xuất
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn
- Kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại và kiểm tra viết phần kiến thức thiết yếu của đơn vị năng lực này

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý các sự kiện đặc biệt**

**MÃ SỐ: CC28**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Xây dựng chủ đề và đề xuất sự kiện**

- 1.1. Xác định các mục tiêu và phạm vi sự kiện
- 1.2. Xây dựng ý tưởng, chủ đề, hình thức sự kiện và nghi thức đón tiếp
- 1.3. Xây dựng văn bản đề xuất sự kiện và tài liệu chi tiết về đầu thầu khi cần thiết

### **2. Xác định địa điểm tổ chức sự kiện**

- 2.1. Nhận diện và phân tích địa điểm/vị trí tiềm năng tổ chức sự kiện
- 2.2. Lựa chọn địa điểm/vị trí tổ chức sự kiện
- 2.3. Xác nhận kết quả đàm phán về địa điểm/vị trí đã chọn

### **3. Lập kế hoạch và tiến hành quản lý sự kiện**

- 3.1. Liên lạc với các bên liên quan đến sự kiện
- 3.2. Chuẩn bị kế hoạch quản lý sự kiện
- 3.3. Quản lý việc trang trí sự kiện phù hợp với kế hoạch quản lý sự kiện
- 3.4. Giám sát quá trình tổ chức sự kiện phù hợp với kế hoạch quản lý sự kiện
- 3.5. Quản lý quá trình kết thúc sự kiện phù hợp với kế hoạch quản lý sự kiện

### **4. Tiến hành đánh giá sau sự kiện**

- 4.1. Gặp gỡ khách hàng và các nhà tài trợ về kết quả và những vấn đề nổi bật trong tổ chức sự kiện
- 4.2. Họp với nhân viên để rút kinh nghiệm và xác định mức độ đạt được mục tiêu đề ra của sự kiện

#### 4.3. Tính toán kết quả tài chính của sự kiện.

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- Vận dụng kỹ thuật “bản đồ tư duy” trong xây dựng ý tưởng
- Phân tích, đánh giá và lựa chọn địa điểm tổ chức sự kiện
- Xây dựng kế hoạch tổ chức sự kiện dựa trên yêu cầu, yêu cầu của khách hàng và khả năng đáp ứng của doanh nghiệp
- Tổ chức và quản lý sự kiện theo kế hoạch và kịch bản đã xây dựng
- Sử dụng kỹ năng nói và thuyết phục hiệu quả trong giao tiếp, đàm phán
- Dự kiến tình huống để có biện pháp ngăn ngừa, đánh giá hoàn cảnh xảy ra tình huống và có hành động nhanh chóng xử lý tình huống
- Tập hợp, lựa chọn dữ liệu phù hợp trong viết báo cáo và đảm bảo báo cáo được viết theo đúng cấu trúc và định dạng chuẩn
- Áp dụng nhiều biện pháp và hình thức giám sát công việc và quản lý nhóm

#### **Kiến thức thiết yếu**

- Quy trình, điều kiện đăng ký và tổ chức sự kiện đặc biệt
- Thông tin về các đối tác quan trọng liên quan đến sự kiện đặc biệt
- Các nhân tố ảnh hưởng đến sự kiện và quá trình tổ chức sự kiện
- Thông tin về địa điểm/vị trí tổ chức sự kiện
- Chỉ dẫn về các trang thiết bị vận hành đặc trưng trong khuôn khổ địa điểm và vị trí tổ chức sự kiện
- Các nguyên tắc quản lý sự kiện, bao gồm việc quản lý thời gian, quản lý mức độ căng thẳng, quản lý rủi ro...

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Sổ tay hướng dẫn của đơn vị về tổ chức sự kiện
- Bộ tài liệu liên quan đến đoàn khách như đặc điểm, thành phần và các yêu cầu, nhu cầu của đoàn khách

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Loa và các trang thiết bị phục vụ cho việc triển khai các hoạt động của sự kiện

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả thực hiện các quy định tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Quan sát, đánh giá tại hiện trường tổ chức sự kiện
- Thông qua báo cáo kết quả tổ chức sự kiện
- Phản hồi của khách hàng sau sự kiện.

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Xử lý các tài liệu về chương trình du lịch**  
**MÃ SỐ: CM01**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Nghiên cứu các tài liệu liên quan trước khi chương trình du lịch bắt đầu**

- 1.1. Nhận đầy đủ tài liệu về chương trình du lịch từ bộ phận điều hành
- 1.2. Nghiên cứu kỹ toàn bộ tài liệu đã nhận
- 1.3. Làm rõ các chi tiết cụ thể trong nội dung tài liệu theo quy định của đơn vị
- 1.4. Kịp thời thông báo cho bộ phận điều hành các thông tin sai lệch trong tài liệu

### **2. Xử lý các tài liệu trong khi thực hiện chương trình du lịch**

- 2.1. Bàn giao các tài liệu tới đúng nhà cung cấp và đầu mối được yêu cầu
- 2.2. Đảm bảo tất cả tài liệu được xử lý đúng quy trình và quy định của đơn vị
- 2.3. Xử lý, thu chi tiền mặt và các chứng từ kế toán chính xác và an toàn
- 2.4. Ghi chép đầy đủ và chính xác quá trình xử lý tài liệu và tiền mặt

### **3. Nộp các tài liệu sau khi kết thúc chương trình du lịch**

- 3.1. Sắp xếp và hệ thống hóa các tài liệu đã thu thập theo đúng quy định của đơn vị
- 3.2. Nộp toàn bộ tài liệu và chứng từ cho bộ phận điều hành để kiểm tra và nhận bàn giao lại

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Phân tích thông tin
- Tổ chức công việc

## **Kiến thức thiết yếu**

- Hồ sơ chương trình du lịch theo mẫu của đơn vị
- Các mẫu giấy tờ, chứng từ kế toán theo quy định chung
- Quy định của đơn vị về xử lý hồ sơ, tài liệu chương trình du lịch
- Quy trình kế toán về giao nộp tiền mặt và chứng từ

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Hồ sơ chương trình du lịch có thể bao gồm:**

- Hợp đồng hướng dẫn
- Chương trình du lịch
- Yêu cầu dịch vụ
- Các phiếu sử dụng dịch vụ
- Các loại vé
- Phiếu đặt chỗ/xác nhận dịch vụ
- Tiền mặt
- Voucher
- Danh sách khách/ Danh sách xếp phòng
- Bản sao thư tín
- Biên lai/phiếu thu
- Hóa đơn thuế
- Phiếu thăm dò ý kiến
- Các địa chỉ liên lạc cần thiết

## **2. Tiền mặt có thể bao gồm:**

Tiền bồi dưỡng (tip) cho các nhân viên phục vụ, tiền mua vé thăm quan, tiền dự phòng, tiền nhận lại khi thanh toán

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Việc đánh giá đơn vị năng lực này phải bao gồm:

- Ít nhất một tài liệu được xem xét lại trước khi bắt đầu chương trình du lịch
- Ít nhất hai trường hợp xử lý tài liệu trong khi thực hiện chương trình du lịch
- Ít nhất một hồ sơ tài liệu sau chương trình du lịch đã được hệ thống hóa

Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng
- Hồ sơ chương trình du lịch
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết



**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị cá nhân cho công tác hướng dẫn du lịch**

**MÃ SỐ: CM02**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Chuẩn bị cho chương trình du lịch**

- 1.1. Nhận chương trình du lịch được phân công từ bộ phận điều hành
- 1.2. Ghi chép và ghi chú các nhiệm vụ được giao
- 1.3. Đảm bảo nhận đầy đủ hồ sơ, tài liệu, vật dụng cần thiết liên quan đến chương trình du lịch
- 1.4. Chuẩn bị đầy đủ các tư trang cá nhân
- 1.5 Cập nhật thông tin liên quan đến chương trình du lịch

### **2. Trình diện tại địa điểm làm việc và thực hiện công tác kiểm tra**

- 2.1. Đến địa điểm đón khách đúng giờ
- 2.2. Đảm bảo các thiết bị thông tin liên lạc đều đang hoạt động
- 2.3. Kiểm tra việc sắp đặt các phương tiện vận chuyển
- 2.4. Kiểm tra các thiết bị an ninh và an toàn
- 2.5. Đảm bảo mọi trang thiết bị đều đúng vị trí để phục vụ chương trình du lịch
- 2.6. Tham gia với các đồng nghiệp khác và khách hàng

### **3. Đảm bảo diện mạo và vệ sinh cá nhân**

- 3.1. Đảm bảo đồng phục/trang phục gọn gàng và sạch sẽ
- 3.2. Đảm bảo diện mạo cá nhân đáp ứng tiêu chuẩn đề ra

## **4. Ứng xử chuyên nghiệp**

4.1. Lắng nghe cẩn thận và đáp lại khách hàng một cách nhã nhặn, lịch thiệp

4.2. Trao đổi thông tin rõ ràng và chuyên nghiệp

4.3. Đảm bảo các thiết bị cần thiết luôn có sẵn trong tầm tay

4.4. Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Lập kế hoạch
- Tổ chức công việc
- Giao tiếp
- Quản lý thời gian

### **Kiến thức thiết yếu**

- Quy trình chuẩn bị trước khi chương trình du lịch bắt đầu với các bước ưu tiên cần lưu ý
- Danh mục hồ sơ, tài liệu của một chương trình du lịch theo quy định của đơn vị
- Danh mục các thiết bị, vật dụng thiết yếu cần kiểm tra và cách sử dụng chúng
- Quy định về diện mạo và vệ sinh cá nhân đối với hướng dẫn viên du lịch
- Yêu cầu của du khách đối với một hướng dẫn viên du lịch

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các hành vi chuyên nghiệp cần có:**

- Tư thế: đứng thẳng, hai tay để hai bên hoặc phía sau, không tựa hay dựa vào đồ vật, trang thiết bị

- Đi lại nhẹ nhàng, không lê bàn chân trên sàn
- Nói phải rõ ràng, không to tiếng nhưng cũng không làm bầm
- Không được thể hiện thái độ giận dữ, thiếu kiên nhẫn, mỉa mai hay chán nản
- Trao đổi thông tin giữa các nhân viên phục vụ nên riêng biệt, tránh thực hiện trước mặt khách
- Khách hàng phải được chú ý, quan tâm kịp thời và được hỗ trợ các yêu cầu bất cứ khi nào cần đến
- Các thông tin và kiến thức phải được truyền tải kịp thời, lịch thiệp và chính xác
- Tại các khu vực công cộng, hướng dẫn viên không nên ho, hắt hơi, hít mũi, ngoáy mũi hoặc cạy răng, hắng giọng hay khạc nhổ, mút đầu ngón tay, ợ hơi, ngáp, căng thẳng hoặc biểu hiện bất kỳ hành vi nào chống đối xã hội
- Phải ăn uống vào các thời điểm đã định
- Hướng dẫn viên không được say rượu, có mùi cồn hoặc uống rượu trong thời gian thực hiện chương trình du lịch

## **2. Trang thiết bị có thể bao gồm:**

- Thiết bị thông tin liên lạc (điện thoại di động, micro, loa, âm ly)
- Thiết bị cá nhân (như bút, đồng hồ,...)
- Thiết bị an toàn (như đèn pin, dây an toàn, áo phao, phao cứu sinh, bình chữa cháy,..)

## **3. Diện mạo và vệ sinh cá nhân:**

- Nam cắt tóc gọn gàng ngắn trên cổ áo, nữ nếu tóc dài buộc lại phía sau
- Không nên sử dụng các loại nước hoa và nước khử mùi cơ thể nồng độ mạnh
- Bàn tay phải luôn sạch sẽ, rửa tay sau khi hút thuốc lá hoặc đi vệ sinh

- Chỉ đeo nhẫn cưới, khuyên tai hạt nhỏ, vòng cổ đơn giản và đồng hồ. Không đeo vòng tay, vòng cổ chân, khuyên to, vòng cổ dài hay vòng tay thô bản
- Nữ chỉ trang điểm nhẹ nhàng, nam cạo râu sạch sẽ, trừ khi râu ria được cho phép không cạo
- Đảm bảo cơ thể phải sạch sẽ, không có mùi khó chịu, bàn tay luôn sạch và các móng tay được cắt gọn gàng
- Đảm bảo hơi thở thơm tho và răng sạch sẽ
- Luôn mặc áo sơ mi/áo khoác, đồ lót, tất/quần sạch sẽ ngay từ khi bắt đầu mỗi ngày
- Tất cả quần áo mặc ngoài phải được giặt sạch và là phẳng thường xuyên hoặc bất cứ lúc nào bị bẩn
- Giày phải luôn sạch sẽ và được đánh xi
- Thẻ Hướng dẫn viên (theo quy định) luôn được đeo đúng cách, ngay ngắn và sạch sẽ

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Việc đánh giá đơn vị năng lực này phải bao gồm các tài liệu sau:

- Báo cáo khách quan về công tác chuẩn bị trước chương trình du lịch
- Báo cáo khách quan về ba trường hợp có mặt đúng giờ và trình diện, bao gồm cả việc kiểm tra các thiết bị, dụng cụ
- Báo cáo khách quan về ba trường hợp giữ gìn vệ sinh cá nhân và diện mạo tốt (với việc mặc đúng đồng phục nếu có yêu cầu)

Các phương pháp sau có thể được sử dụng để đánh giá đơn vị năng lực này:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Báo cáo do giám sát viên hay trưởng nhóm thực hiện
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị thực hiện chương trình du lịch**

**MÃ SỐ: CM03**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Thực hiện các hoạt động chung liên quan đến chương trình du lịch**

1.1. Xác định nội dung công việc và trách nhiệm của hướng dẫn viên du lịch theo quy trình và chính sách của đơn vị

1.2. Chuẩn bị thông tin, dữ liệu thực tế liên quan đến các điểm du lịch trong chương trình

1.3. Chuẩn bị bản thân sẵn sàng cho chuyến đi

1.4. Kiểm tra lịch đến và đi của khách

1.5. Kiểm tra việc đặt dịch vụ cho chương trình du lịch

1.6. Kiểm tra xem chương trình du lịch có phù hợp với yêu cầu của khách không

1.7. Kiểm tra xem chương trình du lịch có phù hợp với điều kiện thực tế ở thời điểm thực hiện không

### **2. Tiếp xúc ban đầu với các nhà cung cấp và đồng nghiệp**

2.1. Liên hệ với các nhà cung cấp để kiểm tra thông tin chuẩn bị và thống nhất về quy trình và hồ sơ chứng từ về việc đặt và xác nhận dịch vụ

2.2. Tiếp xúc với bộ phận điều hành của đơn vị để thống nhất về tổ chức và điều hành chương trình du lịch thuận lợi

### **3. Đề xuất ý kiến về chương trình du lịch và chuẩn bị các phương án dự phòng**

3.1. Phân tích các thông tin thu thập được qua liên hệ ban đầu

3.2. Báo cáo với đơn vị và đề xuất điều chỉnh các nội dung chi tiết trong chương trình du lịch nếu cần thiết

3.3. Dự tính các tình huống có thể phát sinh ngoài mong đợi

3.4. Xây dựng sẵn phương án dự phòng cho những tình huống phát sinh này

3.5. Xác định trước các đầu mối liên lạc và nguồn trợ giúp cho các phương án dự phòng

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Phân tích thông tin
- Lập kế hoạch
- Giao tiếp
- Phân tích nguy cơ và đánh giá mức độ rủi ro

### **Kiến thức thiết yếu**

- Phương pháp xây dựng một chương trình du lịch bao gồm nhiều dịch vụ và điểm thăm quan
- Quy trình và nguyên tắc điều hành một chương trình du lịch của đơn vị
- Thông tin về các nhà cung cấp liên quan đến chương trình du lịch (ví dụ: phương tiện vận chuyển, lưu trú, ăn uống,..)
- Thông tin về đoàn khách với đặc điểm, nhu cầu và yêu cầu cụ thể của họ
- Các hồ sơ, tài liệu, chứng từ liên quan đến chương trình du lịch
- Phương pháp quản lý rủi ro

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các chương trình du lịch theo độ dài khác nhau có thể bao gồm:**

- Chương trình nửa ngày
- Chương trình một ngày
- Chương trình nhiều ngày

**2. Chương trình bao gồm nhiều sản phẩm, dịch vụ và điểm thăm quan có thể bao gồm:**

- Du lịch thành phố
- Du lịch cộng đồng
- Du lịch nghỉ dưỡng biển
- Du lịch văn hóa và di sản
- Du lịch sinh thái
- Du lịch mạo hiểm
- Du lịch theo yêu cầu đặc biệt

**3. Giới thiệu tóm tắt thông tin hoặc hồ sơ chứng từ có thể bao gồm:**

- Thông tin về khách hàng
- Thông tin về chương trình
- Thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ
- Ghi chép về những yêu cầu đặc biệt
- Vé/phiếu xác nhận dịch vụ hoặc hồ sơ chứng từ khác của chương trình dành cho hướng dẫn viên và/hoặc đoàn khách
- Thông tin chi tiết để liên lạc với các nhà cung cấp dịch vụ
- Thông tin về các chương trình tự chọn
- Các chứng từ tài chính
- Các tài liệu quảng cáo

**4. Những vấn đề cụ thể đáp ứng nhu cầu của khách có thể bao gồm:**

- Loại khách hàng
- Những nhu cầu đặc biệt của khách
- Quy mô đoàn khách

- Độ dài chương trình
- Những yêu cầu cụ thể của chương trình
- Những yêu cầu đặc biệt
- Yêu cầu về phong cách giới thiệu
- Địa điểm của chương trình
- Khí hậu
- Thiết bị và nguồn lực cần thiết
- Những điều cần lưu ý về văn hóa và môi trường
- Lưu ý về ngôn ngữ
- Chương trình du lịch bao gồm lộ trình, lịch trình và các điểm nhấn
- Quy trình an toàn và sức khỏe
- Quy định của địa phương
- Quy trình cụ thể tại điểm thăm quan
- Quy trình tại các điểm dừng chân
- Mọi quy định đối với đoàn khách

#### **5. Nhà cung cấp có thể bao gồm:**

- Công ty vận chuyển
- Phụ trách chương trình du lịch/trưởng đoàn
- Hướng dẫn viên du lịch địa phương
- Các hãng hàng không
- Các công ty du lịch/công ty lữ hành
- Các nhà cung cấp sản phẩm (cơ sở lưu trú du lịch, nhà hàng, điểm thăm quan, các điểm bán lẻ)



- Nhân viên văn phòng công ty du lịch
- Cộng đồng cư dân bản địa

#### **6. Các vấn đề rủi ro trong chương trình có thể bao gồm:**

- Khách hàng (ví dụ: các vấn đề về sức khỏe)
- Lộ trình du lịch
- Lịch trình và quỹ thời gian hạn hẹp
- Những khó khăn tiềm ẩn trong việc cung cấp dịch vụ
- Rủi ro về thời tiết và thiên tai – mưa bão, lũ lụt, động đất
- Những vấn đề liên quan đến giao thông như: sạt lở, tắc đường, tai nạn giao thông, hủy hoặc chậm chuyến bay/tàu hỏa
- Rủi ro vật lý - tác động, ánh sáng, áp lực, tiếng ồn, độ rung, nhiệt độ, phóng xạ
- Rủi ro sinh học - vi trùng, virút, thực vật, ký sinh trùng, nấm mốc, côn trùng
- Rủi ro hóa học - bụi, sợi, sương mù, khói, khí ga, hơi nước
- Các nhân tố tâm lý - quá tải/quá sức, trạng thái nhiều/bối rối, mệt mỏi, áp lực trực tiếp, chu kỳ biến đổi
- Các nhân tố sinh lý - đơn điệu, quan hệ cá nhân, chu kỳ căng thẳng

#### **7. Các biện pháp dự phòng có thể bao gồm:**

- Sơ tán
- Cách ly
- Gọi cấp cứu
- Điều chỉnh chương trình

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả rà soát:

- Ít nhất một chương trình du lịch được thực hiện
- Ít nhất ba trường hợp tình huống điển hình
- Ít nhất một phiếu thăm dò ý kiến của du khách

Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

- Trực tiếp quan sát kỹ năng tổ chức và quản lý chương trình du lịch thông qua việc tham dự một chương trình do ứng viên tổ chức
- Xem xét những ghi chép chuẩn bị chương trình du lịch của ứng viên
- Xem xét cách giải quyết vấn đề/thực hiện nghiên cứu tình huống điển hình để đánh giá khả năng áp dụng kỹ năng quản lý rủi ro ngẫu nhiên đối với một loạt tình huống và vấn đề khác nhau trong chương trình
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kiến thức về mạng lưới du lịch, quy trình quản lý chương trình du lịch và các vấn đề pháp lý tác động đến quá trình quản lý chương trình
- Xem xét hồ sơ và báo cáo lưu tại nơi làm việc về kết quả công việc thực tế đã thực hiện của ứng viên

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị các hoạt động du lịch có trách nhiệm**  
**MÃ SỐ: CM04**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Xác định thông tin chuyên ngành về du lịch bền vững**

- 1.1. Xác định các hoạt động du lịch bền vững
- 1.2. Xác định các nguồn thông tin chuyên ngành về các hoạt động du lịch bền vững
- 1.3. Phân tích mối liên hệ giữa du lịch bền vững với du lịch có trách nhiệm

### **2. Xác định các hoạt động du lịch có trách nhiệm**

- 2.1. Tham khảo ý kiến các bên liên quan khác nhau về du lịch có trách nhiệm
- 2.2. Đề xuất các hoạt động du lịch có trách nhiệm phù hợp
- 2.3. Xác định và tìm kiếm cơ hội có thể áp dụng các hoạt động du lịch có trách nhiệm
- 2.4. Kết hợp kiến thức cập nhật về du lịch có trách nhiệm vào các hoạt động nghề

### **3. Hướng dẫn thực hiện các hoạt động du lịch có trách nhiệm**

- 3.1. Tư vấn cho du khách về những hành vi và hoạt động du lịch có trách nhiệm
- 3.2. Đóng vai trò hình mẫu cho du khách và đồng nghiệp

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Tư vấn và hướng dẫn thực hành
- Tổ chức và điều hành hoạt động du lịch

## **Kiến thức thiết yếu**

- Vai trò và tác động của phát triển du lịch đối với môi trường, xã hội và kinh tế
- Các vấn đề về môi trường trong du lịch
- Các vấn đề về xã hội trong du lịch
- Các vấn đề về kinh tế trong du lịch
- Định hướng phát triển du lịch bền vững
- Ý nghĩa và vai trò của du lịch có trách nhiệm
- Các hoạt động du lịch có trách nhiệm
- Trách nhiệm của các bên liên quan trong các hoạt động du lịch

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

Công việc chuẩn bị các hoạt động du lịch có trách nhiệm đòi hỏi:

### **1. Trách nhiệm về tính bền vững của môi trường và xã hội có thể liên quan đến:**

- Khía cạnh tiêu cực đối với môi trường
- Khía cạnh tiêu cực đối với xã hội
- Khía cạnh tích cực đối với môi trường
- Khía cạnh tích cực đối với xã hội

### **2. Tác động của kỹ thuật và quy trình có thể liên quan đến:**

- Sự hạn chế hoặc giới hạn số lượng khách thăm quan
- Các biển cấm và hạn chế
- Điểm thăm quan có giá trị đặc biệt
- Các giải pháp công nghệ
- Công tác bảo tồn di sản

- Những thay đổi về môi trường tự nhiên bao gồm:
  - Tập quán chăn nuôi
  - Thay đổi của hệ động vật
  - Thay đổi của hệ thực vật
  - Sự xói mòn

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả rà soát:

- Ít nhất một chương trình du lịch hoặc một hoạt động được thực hiện
- Ít nhất ba báo cáo về các trường hợp đã được thực hiện

hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Quan sát trực tiếp ứng viên thực hiện một chương trình du lịch hoặc một hoạt động trong một khu vực có môi trường nhạy cảm
- Sử dụng các nghiên cứu tình huống để đánh giá khả năng áp dụng các phương pháp tiếp cận phù hợp giảm thiểu tác động đến những môi trường khác nhau
- Thông qua kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết để đánh giá kiến thức về tác động của du lịch đến môi trường và xã hội, những vấn đề môi trường tại địa phương, giảm thiểu tác động kỹ thuật và những yêu cầu mang tính quy định

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC:** Trao đổi với khách về chương trình du lịch  
**MÃ SỐ:** CM05

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Chuẩn bị trao đổi với khách**

- 1.1. Chuẩn bị nội dung chi tiết của chương trình du lịch
- 1.2. Chuẩn bị thông tin về công tác hậu cần và các vấn đề kỹ thuật của chương trình du lịch
- 1.3. Sắp xếp nội dung sẽ trao đổi

### **2. Trao đổi với khách**

- 2.1. Trình bày nội dung chi tiết của chương trình du lịch
- 2.2. Trình bày về công tác hậu cần và các vấn đề kỹ thuật của chương trình du lịch
- 2.3. Lắng nghe và trả lời những câu hỏi của khách
- 2.4. Xử lý các vấn đề có thể phát sinh trong quá trình trao đổi

### **3. Xử lý sau trao đổi**

- 3.1. Phân tích các thông tin ghi nhận được từ cuộc trao đổi
- 3.2. Lập báo cáo và lưu hồ sơ

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Giao tiếp
- Lắng nghe
- Đặt câu hỏi
- Thuyết trình

## **Kiến thức thiết yếu**

- Phương pháp thuyết trình
- Nội dung cơ bản của một chương trình du lịch
- Quy trình thực hiện một chương trình du lịch
- Những vấn đề du khách thường quan tâm đến một chương trình du lịch

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

Quá trình trao đổi thông tin với khách có thể đòi hỏi:

### **1. Giới thiệu tóm tắt có thể bao gồm:**

- Ấn phẩm và tài liệu liên quan đến chương trình du lịch
- Công cụ trực quan

### **2. Thông tin có thể bao gồm:**

- Tên và số điện thoại liên lạc của hướng dẫn viên
- Giờ địa phương
- Tỷ giá giữa đồng tiền địa phương và ngoại tệ
- Các phương tiện truyền thông địa phương và quốc tế
- Lịch trình tuyến du lịch
- Nội dung chương trình
- Giờ làm việc
- An toàn và phúc lợi
- Giao thông
- Quy tắc thực hành du lịch có trách nhiệm
- Thời tiết

- Truyền thống và văn hóa địa phương
- Thể thao và giải trí
- Tôn giáo
- Lịch sử
- Thông tin khác

### **3. Câu hỏi có thể bao gồm:**

- Lịch trình phát sinh, lịch trình mở, lịch trình cố định
- Các vấn đề liên quan khác

### **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả rà soát:

- Ít nhất ba lần giới thiệu tóm tắt
- Ít nhất hai lần cung cấp thông tin

hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Phỏng vấn
- Đóng vai
- Thông qua kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết



**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Nghiên cứu thông tin về đoàn khách**

**MÃ SỐ: CM06**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Thu thập thông tin**

- 1.1. Xác định đối tượng khách từ thông tin do đơn vị cung cấp
- 1.2. Xác định thông tin cần thu thập, nguồn và phương pháp thu thập thông tin
- 1.3. Tiến hành thu thập thông tin về đối tượng khách

### **2. Phân tích thông tin và rút ra kết luận**

- 2.1. Xây dựng tiêu chí phân tích
- 2.2. Tiến hành phân tích thông tin theo tiêu chí đã đặt ra
- 2.3. Đưa ra kết quả phân tích và kết luận về cả nhu cầu và kỳ vọng của khách
- 2.4. Xây dựng hồ sơ khách hàng dựa trên những thông tin thu thập, kết quả phân tích và kết luận đưa ra

### **3. Đánh giá phản hồi và điều chỉnh**

- 3.1. Thu thập ý kiến phản hồi của khách và thông tin từ Báo cáo thực hiện chương trình du lịch
- 3.2. Phân tích các thông tin phản hồi và điều chỉnh hồ sơ khách hàng

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Thu thập thông tin
- Phân tích thông tin

### **Kiến thức thiết yếu**

- Các phương pháp và nguồn thu thập dữ liệu và thông tin

- Các cách thức đa dạng trong giao tiếp với khách
- Các phương pháp phân tích thông tin
- Các đặc điểm trong phân tích nhu cầu và kỳ vọng của khách
- Các phương pháp đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng của khách
- Phương pháp ứng dụng kết quả phân tích vào thực tế
- Yêu cầu của đơn vị đối với hoạt động thu thập, báo cáo và lưu trữ thông tin của khách

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

Công việc nghiên cứu thông tin về đoàn khách có thể đòi hỏi

### **1. Quá trình thu thập thông tin có thể bao gồm:**

- Mẫu thu thập thông tin
- Các cuộc phỏng vấn
- Các cuộc điều tra
- Phiếu thăm dò ý kiến
- Các cuộc trao đổi với đồng nghiệp

### **2. Phân tích thông tin và rút ra kết luận có thể bao gồm:**

- Các phương pháp phân tích
- Các phương tiện phân tích
- Các thông tin thu thập về khách hàng

### **3. Đánh giá phản hồi và điều chỉnh**

- Phiếu thăm dò ý kiến khách
- Báo cáo thực hiện chương trình du lịch
- Hồ sơ khách hàng

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả rà soát:

- Ít nhất ba quy trình thu thập thông tin
- Ít nhất một quy trình xây dựng tiêu chí phân tích
- Tài liệu phân tích cuối cùng và tính ứng dụng của các kết quả phân tích

hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Phỏng vấn
- Đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Xây dựng bài thuyết minh theo các chuyên đề**  
**MÃ SỐ: CM07**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Xác định các điểm thăm quan trong chương trình du lịch**

- 1.1. Kiểm tra chương trình du lịch và xác định các điểm thăm quan
- 1.2. Tham vấn các hướng dẫn viên khác, các đồng nghiệp và lãnh đạo đơn vị
- 1.3. Xác định các nguồn thông tin có liên quan và đáng tin cậy về các điểm thăm quan

### **2. Thu thập, xử lý thông tin và xây dựng bài thuyết minh theo chuyên đề**

- 2.1. Thu thập thông tin liên quan gắn với các điểm thăm quan
- 2.2. Xác định chủ đề của bài thuyết minh
- 2.3. Xử lý và sắp xếp thông tin phù hợp với nhu cầu cụ thể của khách, điều kiện và hoàn cảnh thực tế tại điểm thăm quan
- 2.4. Cấu trúc và sắp xếp nội dung bài thuyết minh một cách hấp dẫn và thú vị
- 2.5. Xác định các phương tiện hỗ trợ bài thuyết minh phù hợp với tình huống và điều kiện tại điểm thăm quan

### **3. Đánh giá, cập nhật và cải tiến bài thuyết minh**

- 3.1. Xây dựng tiêu chí đánh giá một bài thuyết minh tốt
- 3.2. Thu thập thông tin phản hồi từ du khách về bài thuyết minh
- 3.3. Tiến hành cập nhật thông tin và cải tiến bài thuyết minh theo phản hồi của du khách và sự tự đánh giá theo tiêu chí

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Thu thập thông tin

- Phân tích và xử lý thông tin
- Xây dựng nội dung thuyết minh

### **Kiến thức thiết yếu**

- Đặc điểm và nhu cầu của các đối tượng khách khác nhau đối với bài thuyết minh (như người khiếm thị, khiếm thính, trẻ em, người lớn tuổi,..)
- Các nguồn thông tin và kênh thu thập thông tin
- Phương pháp thu thập thông tin
- Phương pháp xây dựng một bài thuyết minh theo chủ đề
- Các yếu tố thành công đối với một bài thuyết minh

### **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

Công việc xây dựng một bài thuyết minh theo chuyên đề đòi hỏi như sau:

- 1. Xác định số lượng các điểm thăm quan có thể trong chương trình du lịch**
- 2. Thu thập, xử lý thông tin và xây dựng bài thuyết minh theo chuyên đề có thể bao gồm:**

- Thông tin về khách
- Bộ tài liệu thuyết minh cơ bản của đơn vị
- Thông tin quy định hoặc hướng dẫn của đơn vị đối với việc xây dựng bài thuyết minh
- Thông tin, tài liệu tham khảo của đơn vị

- 3. Đánh giá, cập nhật và cải tiến bài thuyết minh có thể bao gồm:**

- Tiêu chí đánh giá một bài thuyết minh
- Phiếu thăm dò ý kiến của du khách
- Các bài thuyết minh đã xây dựng

### **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả rà soát:

- Ít nhất ba bài thuyết minh cơ bản cho một chương trình du lịch
- Ít nhất hai báo cáo về cách cập nhật và cải tiến bài thuyết minh

hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Quan sát trực tiếp ứng viên thực hiện bài thuyết minh
- Sử dụng nghiên cứu tình huống để đánh giá khả năng áp dụng yêu cầu xây dựng bài thuyết minh
- Thông qua các bài kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp đánh giá kiến thức về các yêu cầu cơ bản và cụ thể để xây dựng bài thuyết minh
- Thu thập các minh chứng xảy ra ngẫu nhiên tại nơi làm việc hoặc từ các trường hợp điển tập mô phỏng được thiết kế cẩn thận để phản ánh thực tế một môi trường làm việc đích thực.

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Đồng hành và hướng dẫn du khách theo chương trình du lịch**

**MÃ SỐ: CM08**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Chuẩn bị trước khi khách đến**

- 1.1. Xác định chức năng và trách nhiệm của hướng dẫn viên du lịch theo các chính sách và quy trình của đơn vị
- 1.2. Kiểm tra lịch trình đến và đi
- 1.3. Kiểm tra việc đặt dịch vụ cho chương trình du lịch
- 1.4. Kiểm tra hành trình du lịch phù hợp với điều kiện của điểm thăm quan và yêu cầu của khách
- 1.5. Xác minh tất cả các phiếu đặt dịch vụ của công ty điều hành du lịch hay đơn vị địa phương
- 1.6. Thu thập và kiểm tra bộ công cụ hướng dẫn, tạm ứng tiền mặt và các biên lai, chứng từ

### **2. Hướng dẫn khách theo chương trình du lịch**

- 2.1. Phối hợp với người điều khiển phương tiện vận chuyển du lịch để thống nhất điểm đón khách, hành trình và điểm dừng trong chương trình
- 2.2. Đón và tách du khách ra khỏi đám đông để gặp mặt và chào đón đoàn trước khi lên xe
- 2.3. Hỗ trợ các thủ tục đăng ký nhận buồng và trong thời gian làm thủ tục trả buồng
- 2.4. Phối hợp sắp xếp chương trình du lịch với các nhà cung cấp dịch vụ và công ty điều hành du lịch
- 2.5. Thực hiện việc kiểm tra số lượng khách trước khi bắt đầu một hoạt động thăm quan du lịch
- 2.6. Cung cấp thông tin có liên quan đến tuyến/điểm du lịch

2.7. Nhắc nhở du khách về các biện pháp phòng ngừa, giữ an toàn

2.8. Kiểm đếm hành lý của khách, hỗ trợ khách tìm và nhận lại hành lý thất lạc

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Tổ chức thực hiện hoạt động
- Giao tiếp
- Tư vấn và hướng dẫn
- Xử lý tình huống

### **Kiến thức thiết yếu**

- Khí hậu và thời tiết tại địa phương
- Thông tin cơ bản về lịch sử và địa lý địa phương
- Thông tin về môi trường tự nhiên và du lịch
- Cuộc sống xã hội với các phong tục, tập quán
- Hệ thống giao thông vận tải
- Văn hóa ẩm thực địa phương
- Danh sách các địa điểm mua sắm và sản phẩm chính của địa phương
- Các dịch vụ du lịch và các tiện ích dành cho du khách
- Các sự kiện đang diễn ra ở địa phương và Việt Nam

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Bộ công cụ của hướng dẫn viên có thể bao gồm:**

- Sổ tay/sổ ghi chép
- Bản đồ



- La bàn
- Bút bi
- Bút chì
- Máy ảnh
- Điện thoại di động
- Còi/cờ/ô
- Bảng tên đón khách
- Mũ
- Loa
- Kem chống nắng
- Kem dưỡng da
- Túi cứu thương

## **2. Phương tiện vận chuyển có thể bao gồm:**

- Xe địa hình, xe con, xe khách, xe khách nhỏ, xe khách các loại
- Máy bay
- Tàu biển
- Thuyền buồm
- Các phương tiện khác

## **3. Đồ dùng cá nhân có thể bao gồm:**

Từ đồ trang sức đến quần áo, tiền bạc và tư trang khác

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả thực hiện:

- Ít nhất ba trường hợp đã diễn ra

- Ít nhất một chương trình du lịch được lập và một báo cáo chương trình du lịch được thực hiện
- Ít nhất một báo cáo về phản hồi của khách hàng

hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Phỏng vấn
- Kiểm tra viết
- Mô phỏng hoặc trình diễn thực tế (chương trình du lịch giả định)
- Quan sát

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Xử lý thông tin về cảnh quan hấp dẫn tại điểm du lịch**

**MÃ SỐ: CM09**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Chuẩn bị thông tin chuyên ngành về cảnh quan hấp dẫn**

- 1.1. Xác định yêu cầu, nhu cầu thông tin của khách du lịch về cảnh quan hấp dẫn
- 1.2. Xác định và thu thập các thông tin chính về cảnh quan hấp dẫn
- 1.3. Đánh giá độ tin cậy của nguồn thông tin
- 1.4. Xây dựng phần mềm quản lý và quy định quản lý, sử dụng, cập nhật dữ liệu thông tin.

### **2. Xử lý thông tin chuyên ngành về cảnh quan hấp dẫn**

- 2.1. Phân loại thông tin đã được thu thập
- 2.2. Lựa chọn thông tin phù hợp để đưa vào hệ thống ngân hàng dữ liệu thông tin
- 2.3. Hệ thống hóa thông tin để sử dụng cho việc thuyết minh và đa dạng hóa chương trình du lịch

### **3. Cập nhật kiến thức, thông tin chuyên ngành về cảnh quan hấp dẫn**

- 3.1. Xác định nguồn thông tin cập nhật
- 3.2. Thu thập, đánh giá và lựa chọn thông tin cập nhật
- 3.3. Tiến hành cập nhật thông tin theo quy định
- 3.4. Đưa những thông tin, kiến thức đã được cập nhật vào trong công việc

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Thu thập, phân loại và đánh giá thông tin theo trình tự ưu tiên: Thông tin cốt lõi (thông tin phải biết), thông tin nên biết và thông tin có thể biết

- Cập nhật thông tin theo quy định của doanh nghiệp
- Sử dụng phần mềm lưu trữ thông tin của doanh nghiệp

### **Kiến thức thiết yếu**

- Thông tin về cảnh quan hấp dẫn của từng điểm đến du lịch
- Phương pháp thu thập, đánh giá và cập nhật thông tin
- Các nguồn thông tin dự kiến sẽ thu thập
- Ngân hàng dữ liệu của doanh nghiệp
- Các quy định, quy trình thu thập, xử lý và cập nhật thông tin của doanh nghiệp

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Danh mục các nguồn thông tin về điểm đến du lịch
- Thông tin về các cảnh quan hấp dẫn của từng điểm đến
- Ngân hàng dữ liệu của doanh nghiệp

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Trang thiết bị phục vụ cho việc thu thập và lưu trữ thông tin: Sổ tay, máy tính...

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả thực hiện các quy định tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Đánh giá chất lượng kết quả thu thập, xử lý và cập nhật thông tin
- Thông qua phản hồi của nhân viên sử dụng thông tin đã được xử lý.

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Trình bày bài thuyết minh theo chủ đề**

**MÃ SỐ: CM10**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Chuẩn bị bài thuyết minh theo chủ đề**

- 1.1. Xác định yêu cầu, nhu cầu đoàn khách
- 1.2. Xác định nguồn thông tin, thu thập và xử lý thông tin theo chủ đề
- 1.3. Lựa chọn thông tin đưa vào nội dung bài thuyết minh
- 1.4. Xây dựng bài thuyết minh theo cấu trúc quy định về chủ đề của chuyến thăm quan

### **2. Thực hiện bài thuyết minh theo chủ đề**

- 2.1. Cung cấp thông tin chính xác
- 2.2. Trình bày bài thuyết minh trong thời gian cho phép
- 2.3. Sử dụng các phương tiện hỗ trợ thuyết minh phù hợp khi cần thiết
- 2.4. Duy trì sự quan tâm và tăng cường sự hứng thú của đoàn khách trong quá trình thuyết minh
- 2.5. Tương tác với đoàn khách trong quá trình thuyết minh

### **3. Tiếp nhận và trả lời ý kiến phản hồi của khách hàng**

- 3.1. Khuyến khích khách du lịch đặt câu hỏi, tìm cách làm rõ thêm thông tin khách quan tâm và bình luận đúng, phù hợp với những vấn đề khách hỏi
- 3.2. Tóm tắt rõ ràng và chính xác nội dung trả lời khách, bổ sung thêm thông tin nếu có yêu cầu
- 3.3. Xử lý tình huống trong quá trình cung cấp thông tin cho đoàn khách

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Thu thập, lựa chọn và xử lý thông tin theo trình tự ưu tiên: Thông tin cốt lõi (thông tin phải biết), thông tin nên biết và thông tin có thể biết
- Sử dụng ngôn ngữ nói và ngôn ngữ hình thể, biểu cảm trong thuyết minh theo chủ đề
- Hướng dẫn khách di chuyển tại điểm đến du lịch và quản lý đoàn khách bằng các phương pháp “cái ô”, thiết lập qui tắc ứng xử trước khi thực hiện chuyến thăm quan
- Sử dụng câu hỏi hiệu quả trong tương tác với đoàn khách
- Xử lý tình huống hiệu quả trong cung cấp thông tin cho đoàn khách

### **Kiến thức thiết yếu**

- Thông tin về đoàn khách: Thành phần đoàn; nhu cầu và yêu cầu về thông tin...
- Các thiết bị được sử dụng để hỗ trợ trình bày bài thuyết minh
- Thông tin về điểm đến và các chủ đề cần trình bày cho đoàn khách
- Chỉ dẫn về cấu trúc và cách thức xây dựng bài thuyết trình theo chủ đề
- Thông tin về các yếu tố tác động đến hoạt động trình bày bài thuyết minh với du khách

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Sổ tay hướng dẫn nghiệp vụ của doanh nghiệp
- Bộ tài liệu liên quan đến đoàn khách
- Bộ tài liệu về điểm đến và các chủ đề dự kiến trình bày cho đoàn khách

## **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Trang phục cho HDV khi đi đoàn
- Các trang thiết bị phục vụ cho việc hướng dẫn, thuyết trình và triển khai các hoạt động của đoàn trong chuyến đi

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả thực hiện các quy định tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Quan sát, đánh giá tại chỗ khi HDV tiến hành hoạt động thuyết minh
- Phản hồi của khách sau chuyến đi
- Mô phỏng hoạt động thuyết trình của HDV tại doanh nghiệp.

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Lập kế hoạch và thực hiện dịch vụ giải trí tại điểm**

**MÃ SỐ: CM11**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Lập kế hoạch vui chơi giải trí**

- 1.1. Xác định yêu cầu và nhu cầu của khách đối với hoạt động giải trí
- 1.2. Xác định các tiêu chí đảm bảo chất lượng thực hiện các hoạt động vui chơi giải trí trong chương trình
- 1.3. Xây dựng kịch bản các hoạt động giải trí đã được lựa chọn và lên kế hoạch thực hiện cho phù hợp với địa điểm tổ chức
- 1.4. Lựa chọn và lên kế hoạch trang trí địa điểm tổ chức, đảm bảo yếu tố an toàn và có đủ không gian thực hiện các hoạt động vui chơi giải trí

### **2. Chuẩn bị thực hiện kế hoạch tổ chức dịch vụ vui chơi, giải trí**

- 2.1. Chuẩn bị sẵn sàng địa điểm tổ chức dịch vụ vui chơi, giải trí theo đúng kế hoạch, kịch bản
- 2.2. Chuẩn bị trang thiết bị kỹ thuật, vật dụng cần thiết cho việc tổ chức hoạt động vui chơi, giải trí

### **3. Thực hiện dịch vụ vui chơi, giải trí tại điểm đến**

- 3.1. Thực hiện các hoạt động vui chơi giải trí theo kế hoạch và kịch bản
- 3.2. Điều chỉnh hoạt động của sự kiện theo phản hồi của khách hàng tham dự hoạt động
- 3.3. Xử lý tình huống trong quá trình tổ chức hoạt động vui chơi, giải trí tại điểm

### **4. Kết thúc việc hoạt động vui chơi, giải trí tại điểm**

- 4.1. Thu dọn trang thiết bị, vật dụng sử dụng trong tổ chức hoạt động vui chơi, giải trí tại điểm



#### 4.2. Báo cáo kết quả thực hiện hoạt động vui chơi, giải trí tại điểm

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- Lập kế hoạch, xây dựng kịch bản hoạt động vui chơi, giải trí phù hợp với nhu cầu, yêu cầu của khách
- Quản lý chặt chẽ thời gian, nhân lực và những rủi ro có thể xảy ra trong quá trình tổ chức sự kiện
- Xử lý tình huống hiệu quả những sự cố phát sinh ngoài dự kiến trong quá trình thực hiện kế hoạch vui chơi, giải trí
- Tổ chức hoạt động nhóm hiệu quả thông qua việc lập kế hoạch và phân công cụ thể hoạt động chung của nhóm

#### **Kiến thức thiết yếu**

- Thông tin về đoàn khách: Đặc điểm đoàn khách; yêu cầu, nhu cầu của đoàn về hoạt động vui chơi, giải trí
- Các loại hình và cách thức tổ chức các dịch vụ vui chơi, giải trí
- Chỉ dẫn về các trang thiết bị, vật dụng phổ biến trong tổ chức hoạt động vui chơi, giải trí tại điểm
- Các quy định, quy trình tổ chức dịch vụ vui chơi, giải trí của doanh nghiệp

### **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

#### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Sổ tay hướng dẫn bao gồm các quy định, quy trình và hướng dẫn tổ chức hoạt động vui chơi, giải trí của doanh nghiệp
- Bộ tài liệu liên quan đến đoàn khách
- Thông tin về điểm đến – nơi tổ chức hoạt động vui chơi, giải trí
- Kế hoạch, kịch bản tổ chức hoạt động vui chơi, giải trí

- Danh sách các địa chỉ cần liên hệ

## **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Trang phục cho HDV khi tổ chức dịch vụ vui chơi, giải trí
- Các trang thiết bị, vật dụng cần thiết phục vụ cho việc triển khai các hoạt động vui chơi, giải trí tại điểm

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả thực hiện các quy định tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Đánh giá chất lượng kế hoạch và kịch bản đã xây dựng
- Quan sát, đánh giá tại hiện trường
- Báo cáo của người phụ trách hoặc của bộ phận sau khi sự kiện kết thúc
- Phản hồi của khách sau khi tham dự sự kiện.

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Thực hiện nhiệm vụ hỗ trợ dẫn đoàn du lịch**  
**MÃ SỐ: CM12**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Hỗ trợ khách đoàn và khách lẻ**

- 1.1. Hỗ trợ dẫn đường khách đoàn hoặc khách lẻ đến và rời khỏi một địa điểm
- 1.2. Giới thiệu các nét hấp dẫn trên hành trình tới điểm thăm quan
- 1.3. Trả lời các câu hỏi, đưa ra những chỉ dẫn và các thông tin thích hợp cho khách thăm quan

### **2. Giám sát các hoạt động và đảm bảo an toàn**

- 2.1. Giám sát các hoạt động của khách thăm quan và đảm bảo tuân thủ các quy định của địa phương
- 2.2. Đảm bảo an toàn cho đoàn khách

### **3. Cung cấp sự trợ giúp cho khách đoàn hoặc khách lẻ**

- 3.1. Lập kế hoạch các điểm dừng và nghỉ ngơi
- 3.2. Trao đổi thông tin với khách du lịch
- 3.3. Hỗ trợ vận chuyển trang thiết bị hoặc hành lý cho khách thăm quan
- 3.4. Thực hiện các công việc ghi chép hoặc các nhiệm vụ khác để trợ giúp các nhu cầu của du khách khi có yêu cầu

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Thu thập, xử lý và diễn giải thông tin theo trình tự ưu tiên: Thông tin cốt lõi (thông tin phải biết), thông tin nên biết và thông tin có thể biết
- Giao tiếp hiệu quả bằng ngôn ngữ nói và ngôn ngữ cử chỉ, biểu cảm

- Ngăn ngừa tình huống nảy sinh và xử lý tình huống theo qui trình và qui định của doanh nghiệp
- Xây dựng báo cáo theo đúng quy định của doanh nghiệp
- Lập lịch trình, lộ trình chuyến đi dựa trên yêu cầu của khách, kiến thức về điểm đến nằm trong chương trình du lịch

### **Kiến thức thiết yếu**

- Thông tin về địa phương, điểm đến bao gồm những thông tin liên quan đến du lịch và đặc biệt là liên quan đến môi trường hoạt động của đoàn khách
- Thông tin về những vấn đề liên quan đến an toàn, rủi ro và cách thức bạn sẽ đảm bảo an toàn cho đoàn khách
- Các thông lệ đối với khách du lịch như các luật lệ, hướng dẫn và quy tắc ứng xử trong môi trường du lịch
- Các phương pháp thu thập và chuyển tiếp các phản hồi của khách du lịch về chuyến đi
- Thông tin về đoàn khách: Thành phần, đặc điểm đoàn khách; yêu cầu, nhu cầu đoàn khách

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Sổ tay hướng dẫn của doanh nghiệp về các quy định, quy trình nghiệp vụ đối với HDV
- Bộ tài liệu liên quan đến đoàn khách
- Bộ tài liệu liên quan đến thông tin cần thiết về địa phương và điểm đến

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Các trang thiết bị phục vụ cho việc triển khai các hoạt động của đoàn trong chuyến đi

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả thực hiện các quy định tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Quan sát, đánh giá tại hiện trường khi HDV thực hiện công việc
- Phản hồi của khách sau chuyến đi
- Chất lượng trả lời các câu hỏi vấn đáp của đánh giá viên.

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Hỗ trợ đáp ứng các nhu cầu phát sinh**

**MÃ SỐ: CM13**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Xác định các nhu cầu có thể phát sinh trong chuyến du lịch**

- 1.1. Nghiên cứu thông tin về đoàn khách
- 1.2. Dự kiến các nhu cầu có thể phát sinh trong chuyến du lịch
- 1.3. Chuẩn bị các điều kiện để có thể đáp ứng các nhu cầu phát sinh trong chuyến du lịch

### **2. Đáp ứng các nhu cầu phát sinh trong chuyến du lịch**

- 2.1. Xác định tình huống phát sinh các nhu cầu
- 2.2. Xác định bản chất của nhu cầu
- 2.3. Xác định khả năng đáp ứng nhu cầu
- 2.4. Đáp ứng nhu cầu theo qui trình, qui định của doanh nghiệp

### **3. Lập báo cáo và chia sẻ thông tin về các nhu cầu phát sinh và cách thức giải quyết**

- 3.1. Lập báo cáo về các nhu cầu phát sinh trong chuyến du lịch và cách thức giải quyết theo yêu cầu và qui định của doanh nghiệp
- 3.2. Chia sẻ thông tin về các nhu cầu phát sinh và cách thức giải quyết với các đồng nghiệp

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Ngăn ngừa tình huống phát sinh và xử lý tình huống theo qui trình và qui định của doanh nghiệp
- Làm việc nhóm hiệu quả bằng cách xây dựng và thực hiện kế hoạch hoạt động nhóm cụ thể

- Sử dụng ngôn ngữ nói và ngôn ngữ hình thể và biểu cảm trong giao tiếp trong quá trình hỗ trợ khách

### **Kiến thức thiết yếu**

- Quy trình hướng dẫn khách
- Quy trình, qui định của cơ quan về việc đáp ứng nhu cầu phát sinh
- Thông tin về đoàn khách: Thành phần, đặc điểm đoàn khách; các yêu cầu, nhu cầu của đoàn khách...
- Quy định về cách thức lập báo cáo tổng hợp các nhu cầu phát sinh trong chuyến công tác và cách thức giải quyết.

### **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

#### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Sổ tay hướng dẫn của đơn vị bao gồm: Quy trình hướng dẫn đoàn khách, qui trình/qui định xử lý nhu cầu phát sinh của cơ quan
- Bộ tài liệu liên quan đến đoàn khách
- Báo cáo tổng hợp về các nhu cầu phát sinh và cách thức giải quyết

#### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Các trang thiết bị cần thiết cho việc phục vụ đoàn khách: Micro, cờ...
- Các vật dụng cần thiết để đáp ứng nhu cầu có thể phát sinh trong chuyến du lịch như túi vật dụng sơ, cấp cứu

### **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả thực hiện các quy định tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Quan sát HDV làm việc tại hiện trường
- Kết quả trả lời các câu hỏi tình huống
- Đánh giá báo cáo của HDV về đáp ứng nhu cầu phát sinh
- Phản hồi của khách sau chuyến đi.

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Trình bày trải nghiệm về môi trường văn hóa và di sản**

**MÃ SỐ: CM14**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Chuẩn bị bài trình bày trải nghiệm về môi trường văn hóa và di sản**

1.1. Xác định yêu cầu và nhu cầu của đoàn khách

1.2 Thu thập và xử lý thông tin về môi trường văn hóa và di sản phù hợp với nhu cầu và yêu cầu của đoàn khách

1.3. Lựa chọn và đưa vào cấu trúc bài thuyết minh về trải nghiệm về môi trường văn hóa và di sản

1.4. Chuẩn bị những nội dung dự phòng cho bài thuyết minh

### **2. Thuyết minh thông tin chuyên sâu về môi trường văn hóa và di sản trong các hoạt động du lịch**

2.1. Cung cấp thông tin chính xác về trải nghiệm về văn hóa và di sản

2.2. Tiến hành thuyết minh trong thời gian cho phép

2.3. Sử dụng nội dung dự phòng phù hợp trong trường hợp phát sinh đột xuất

2.4. Duy trì sự quan tâm và hứng thú của đoàn khách đối trong quá trình thuyết minh

### **3. Trả lời ý kiến phản hồi và câu hỏi**

3.1. Khuyến khích khách du lịch đặt câu hỏi, tìm cách làm rõ thêm thông tin và bình luận đúng, phù hợp với những vấn đề khách hỏi

3.2. Tóm tắt rõ ràng và chính xác nội dung trả lời, bổ sung thêm thông tin khi có yêu cầu

3.3. Xử lý tình huống phát sinh trong quá trình thuyết trình trải nghiệm về văn hóa và di sản



#### **4. Cập nhật kiến thức thông tin chuyên sâu về môi trường văn hóa và di sản để nâng cao sự trải nghiệm**

- 4.1. Xác định và tận dụng các cơ hội để duy trì và cập nhật hiểu biết về các chủ đề chuyên sâu
- 4.2. Chủ động tìm kiếm cơ hội để nâng cao và mở rộng kiến thức của bản thân về văn hóa và di sản
- 4.3. Vận dụng kiến thức cập nhật và mở rộng vào hoạt động thuyết minh trải nghiệm về văn hóa và di sản

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- Thu thập, lựa chọn và xử lý thông tin theo trình tự ưu tiên: Thông tin cốt lõi (thông tin phải biết), thông tin nên biết và thông tin có thể biết
- Xây dựng bài thuyết minh chuyên sâu có chất lượng
- Áp dụng các phương pháp thuyết trình trải nghiệm hiệu quả thông qua việc xử dụng các phương tiện nghe nhìn và kỹ năng sử dụng ngôn ngữ nói và ngôn ngữ hình thể, biểu cảm
- Giao tiếp bằng lời và bằng ngôn ngữ cử chỉ, biểu cảm
- Tương tác hiệu quả với khách du lịch thông qua câu hỏi
- Xử lý các phản hồi và câu hỏi khó của khách
- Cập nhật và mở rộng kiến thức theo yêu cầu và qui định của doanh nghiệp

#### **Kiến thức thiết yếu**

- Thông tin về đoàn khách, bao gồm yêu cầu và nhu cầu về thông tin trải nghiệm của họ
- Các nguồn thông tin về môi trường văn hóa và di sản
- Thông tin chuyên sâu về trải nghiệm văn hóa và di sản
- Chỉ dẫn về các thiết bị hỗ trợ cho bài thuyết minh như cách thức sử dụng Ipad, bộ tranh ảnh, âm thanh...

- Các phương pháp dùng trong thuyết minh văn hóa và di sản
- Phương pháp cập nhật kiến thức thông tin chuyên ngành về môi trường văn hóa và di sản để nâng cao sự trải nghiệm như xử lý các phản hồi của du khách, chia sẻ thông tin với đồng nghiệp, cập nhật ngân hàng dữ liệu của doanh nghiệp...

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Sổ tay hướng dẫn nghiệp vụ của doanh nghiệp
- Bộ tài liệu liên quan đến đoàn khách
- Thông tin chuyên ngành về môi trường văn hóa, di sản trong ngân hàng dữ liệu của doanh nghiệp

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

Các trang thiết bị phục vụ cho việc triển khai các hoạt động thuyết minh chuyên đề trong chuyến đi như Ipad, bộ ảnh hiện vật, thiết bị âm thanh...

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả thực hiện các quy định tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Quan sát, đánh giá HDV tác nghiệp tại hiện trường
- Đánh giá chất lượng bài thuyết minh đã được chuẩn bị
- Phản hồi của khách sau chuyến đi
- Chất lượng nội dung cập nhật thông tin.

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC:** Thực hiện và hoàn thành một chương trình du lịch

**MÃ SỐ:** CM15

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Chuẩn bị thực hiện một chương trình du lịch**

1.1. Duy trì liên lạc với các đồng nghiệp liên quan đến việc tổ chức và thực hiện chương trình du lịch để thuận lợi cho việc điều hành chương trình

1.2. Tìm kiếm sự trợ giúp trong quá trình chuẩn bị

1.3. Thống nhất về trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm chung trong quá trình thực hiện chương trình

1.4. Kiểm tra việc đặt các dịch vụ cho ngày đầu tiên của chương trình

1.5. Diễn giải chính xác và sử dụng hợp lý các tài liệu, chứng từ của các đơn vị khác

### **2. Thực hiện chương trình du lịch theo lịch trình**

2.1. Thực hiện chương trình du lịch theo lịch trình và thực hiện đầy đủ mọi chi tiết trong chương trình

2.2. Tư vấn khách hàng về những thay đổi cần thiết trong chương trình du lịch

2.3. Thay đổi kế hoạch thực hiện chương trình một cách kịp thời khi cần thiết nhằm đảm bảo cung cấp mọi dịch vụ khách đã trả tiền hoặc thay thế bằng những dịch vụ tương đương

2.4. Thông báo cho các đồng nghiệp và các nhà cung ứng dịch vụ bị ảnh hưởng bởi những thay đổi một cách kịp thời và theo quy trình của đơn vị

### **3. Xử lý các sự việc ngoài mong muốn**

3.1. Thực hiện ngay các phương án dự phòng khi xảy ra sự việc không mong muốn

3.2. Đánh giá tình hình và kịp thời lựa chọn phương án xử lý

3.3. Tuân thủ nghiêm ngặt quy trình của đơn vị trong trường hợp có tai nạn hoặc

ở những nơi sự an toàn của khách và đồng nghiệp bị đe dọa

3.4. Xác định và đánh giá kịp thời các nguồn trợ giúp

3.5. Duy trì liên lạc với những người xử lý sự cố khi việc thực hiện chương trình bị chậm trễ và áp dụng kỹ thuật đàm phán để giảm thiểu thời gian chậm trễ cũng như những tác động tiêu cực đến khách hàng

#### **4. Tổng kết chương trình du lịch**

4.1. Lập báo cáo hoàn chỉnh và chính xác về việc thực hiện chương trình du lịch theo qui định của doanh nghiệp

4.2. Cung cấp cho đơn vị phản hồi chính xác của khách và các thông tin khác nhằm mục đích hoàn thiện dịch vụ trong tương lai

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- Giao tiếp bằng lời và bằng ngôn ngữ cử chỉ, biểu cảm
- Tương tác hiệu quả với khách du lịch thông qua câu hỏi
- Xử lý tình huống theo qui trình, qui định của doanh nghiệp
- Tổ chức hoạt động nhóm hiệu quả bằng cách lên kế hoạch công việc cụ thể của nhóm

#### **Kiến thức thiết yếu**

- Qui trình của doanh nghiệp đối với HDV khi thực hiện một chương trình du lịch
- Hồ sơ chứng từ liên quan đến việc thực hiện chương trình du lịch
- Cách thức thiết lập quan hệ với đoàn khách và thu hút khách vào quá trình thực hiện chương trình
- Cách xây dựng và áp dụng chính sách chăm sóc khách hàng trong toàn bộ quá trình thực hiện chương trình du lịch
- Qui định cập nhật các ghi chép về tình hình sức khỏe, an ninh và an toàn của đoàn khách trong quá trình thực hiện chương trình du lịch theo yêu cầu của doanh nghiệp

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Sổ tay hướng dẫn của doanh nghiệp bao gồm qui định, qui trình thực hiện công việc
- Bộ tài liệu liên quan đến đoàn khách
- Thông tin về điểm đến và các sản phẩm, dịch vụ du lịch liên quan đến chương trình du lịch của đoàn khách

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

Các trang thiết bị phục vụ cho việc triển khai các hoạt động được xác định trong chương trình du lịch của đoàn khách

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả thực hiện các quy định tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Quan sát, đánh giá HDV tác nghiệp tại hiện trường
- Kết quả kiểm tra trắc nghiệm về xử lý tình huống trong quá trình thực hiện chương trình
- Báo cáo của HDV sau chuyến đi
- Phản hồi của khách sau chuyến đi.

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC:** Cung cấp sự hỗ trợ thiết thực cho khách du lịch và xử lý những vấn đề tại điểm

**MÃ SỐ:** CM16

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Chuẩn bị cung cấp sự hỗ trợ cần thiết cho khách du lịch**

- 1.1. Xây dựng danh mục các yêu cầu đặc biệt và hành động sẽ thực hiện
- 1.2. Lường trước được vấn đề và đề xuất các phương pháp xử lý của mình
- 1.3. Nghiên cứu các qui định và thủ tục của doanh nghiệp trong xử lý vấn đề phát sinh trong chuyến đi
- 1.4. Liệt kê và lưu lại tất cả các địa chỉ liên lạc khẩn cấp

### **2. Cung cấp sự hỗ trợ cần thiết**

- 2.1. Lắng nghe và ghi lại yêu cầu hỗ trợ của khách hàng
- 2.2. Đáp ứng yêu cầu hỗ trợ của khách hàng một cách kịp thời
- 2.2. Thông tin ngay cho khách hàng về những nhu cầu vượt quá thẩm quyền giải quyết và đề xuất hướng giải quyết

### **3. Xử lý các vấn đề**

- 3.1. Giảm thiểu nguyên nhân có thể gây ra sự cố tại điểm bằng cách dự kiến các tình huống có thể nảy sinh và có biện pháp ngăn ngừa
- 3.2. Đảm bảo hài hòa giữa nhu cầu ưu tiên của một khách với nhu cầu chung của những người còn lại trong nhóm
- 3.3. Giải quyết vấn đề tại điểm và tìm kiếm sự giúp đỡ bên ngoài về những vấn đề vượt quá khả năng của mình
- 3.4. Lập báo cáo về các vấn đề và cách xử lý.

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Giao tiếp và thuyết phục hiệu quả thông qua ngôn ngữ nói và ngôn ngữ cử chỉ, biểu cảm
- Xác định, ngăn ngừa và giải quyết sự cố theo qui trình và qui định của doanh nghiệp
- Lập kế hoạch cụ thể cho từng thành viên và cả nhóm đảm bảo hoạt động nhóm hiệu quả
- Lập báo cáo và biên bản sự cố theo đúng qui trình, qui định của doanh nghiệp.

### **Kiến thức thiết yếu**

- Danh mục những vấn đề thường gặp
- Qui trình, qui định của tổ chức về xử lý các vấn đề
- Nguyên tắc chung trong việc xử lý các vấn đề phát sinh
- Qui định lưu giữ hồ sơ và các thông tin sẽ được lưu giữ trong hồ sơ để giúp ngăn chặn trước và giải quyết các vấn đề tương lai

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Sổ tay hướng dẫn của doanh nghiệp về các qui định, qui trình xử lý các tình huống trong chuyến đi
- Bộ tài liệu liên quan đến đoàn khách
- Danh mục các địa chỉ liên lạc cần thiết

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Các trang thiết bị phục vụ cho việc triển khai các hoạt động của đoàn trong chuyến du lịch

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả thực hiện các quy định tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng

kết hợp một số phương pháp như:

- Quan sát, đánh giá HDV tác nghiệp tại hiện trường
- Báo cáo sau chuyến đi của HDV
- Đánh giá kết quả kiểm tra trách nhiệm xử lý tình huống trong quá trình thực hiện chương trình
- Phản hồi của khách sau chuyến đi.



**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC:** Thu xếp phương tiện vận chuyển du lịch và các tiện nghi dịch vụ

**MÃ SỐ:** CM17

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Liên lạc với các nhà cung cấp phương tiện vận chuyển và các tiện nghi dịch vụ cho chuyến đi**

- 1.1. Xác định phương tiện vận chuyển và các tiện nghi cần thiết cho chương trình du lịch
- 1.2. Trao đổi các chi tiết liên quan đến lịch trình, thời gian và việc sử dụng phương tiện và tiện nghi
- 1.3. Xác định các điều khoản về tài chính liên quan đến chuyến đi
- 1.4. Đảm bảo phương tiện và tiện nghi dịch vụ phù hợp với yêu cầu của khách.

### **2. Thực hành việc kiểm tra phương tiện và tiện nghi dịch vụ**

- 2.1. Gặp trước các đối tác liên quan và thiết lập các mối quan hệ trước giờ bắt đầu chương trình du lịch
- 2.2. Giúp đối tác làm quen với lịch trình trước khi chương trình du lịch bắt đầu
- 2.3. Kiểm tra điều kiện và quy trình về an ninh, an toàn
- 2.4. Kiểm tra kỹ hệ thống âm thanh, micro và các tiện nghi khác trên phương tiện
- 2.5. Ghi nhận kịp thời các dịch vụ được cung cấp đạt mức độ chất lượng tương xứng

### **3. Xử lý những tình huống, sự việc không mong đợi**

- 3.1. Xác định tình huống và kịp thời hành động
- 3.2. Thực hiện ngay kế hoạch dự phòng khi xảy ra những sự việc không mong đợi.

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Kỹ năng giao tiếp
- Kỹ năng xử lý tình huống
- Kỹ năng quản lý rủi ro
- Kỹ năng làm việc nhóm

### **Kiến thức thiết yếu**

- Quy định, qui trình của doanh nghiệp liên quan đến việc thu xếp phương tiện và tiện nghi cho đoàn khách
- Thông tin về các nhà cung cấp phương tiện vận chuyển/tiện nghi dịch vụ
- Thông tin về các phương tiện vận chuyển và tiện nghi dịch vụ và điều kiện an ninh, an toàn
- Chỉ dẫn về các biện pháp xử lý sự cố, trường hợp khẩn cấp

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Sổ tay hướng dẫn của doanh nghiệp về các quy định, qui trình công tác với đoàn khách
- Bộ tài liệu liên quan đến đoàn khách
- Danh sách các nhà cung cấp phương tiện vận chuyển và tiện nghi
- Danh mục các địa chỉ liên hệ khẩn cấp

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Các trang thiết bị phục vụ cho việc triển khai các hoạt động của đoàn trong chuyến đi

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả thực hiện các quy định tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Quan sát, đánh giá HDV tác nghiệp tại hiện trường
- Báo cáo sau chuyến đi của HDV
- Đánh giá kết quả kiểm tra trách nhiệm xử ý tình huống trong quá trình thực hiện chương trình
- Phản hồi của khách sau chuyến đi.

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị báo cáo về khách hàng và về thực hiện chương trình du lịch**

**MÃ SỐ: CM18**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Sắp xếp và xử lý hồ sơ chứng từ chương trình du lịch**

- 1.1. Thu thập và sắp xếp hồ sơ chứng từ liên quan đến chương trình du lịch theo qui định của doanh nghiệp
- 1.2. Xử lý các hồ sơ, chứng từ lỗi theo qui định
- 1.3. Sử dụng các ghi chép trong chuyến đi để đánh giá sự hài lòng của khách hàng

### **2. Xây dựng cấu trúc và viết báo cáo về khách hàng và về thực hiện chương trình du lịch**

- 2.1. Xây dựng cấu trúc báo cáo về khách hàng và về thực hiện chương trình du lịch
- 2.2. Xử lý cơ sở dữ liệu và nguồn thông tin khách hàng
- 2.3. Phân tích kỹ lưỡng các hồ sơ chứng từ đã sử dụng trong chương trình du lịch
- 2.4. Mô tả việc thực hiện chương trình du lịch và cung cấp những thông tin cơ bản về đoàn khách sau chuyến đi
- 2.5. Đưa ra những đề xuất để hoàn thiện công việc trong tương lai
- 2.6. Đưa các thông tin, dữ liệu đã lựa chọn, xử lý vào cấu trúc báo cáo đã xây dựng.

### **3. Cập nhật hệ thống báo cáo về khách hàng và chương trình du lịch**

- 3.1. Phân tích tỷ lệ hài lòng của khách hàng theo biểu mẫu đã qui định
- 3.2. Bổ sung thông tin chung về khách hàng thường xuyên và mối quan tâm của họ đối với việc hợp tác tương lai

- 3.3. Chủ động tìm kiếm cơ hội để nâng cao và mở rộng kiến thức nền tảng của bản thân liên quan đến quản lý quan hệ khách hàng và hệ thống báo cáo chương trình du lịch

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Thu thập, phân tích và xử lý thông tin theo trình tự ưu tiên: Thông tin cốt lõi (thông tin phải biết), thông tin nên biết và thông tin có thể biết
- Sắp xếp và lưu trữ hồ sơ theo qui định của doanh nghiệp
- Viết báo cáo theo đúng cấu trúc và định dạng chuẩn
- Sử dụng thông thạo phần mềm máy tính của doanh nghiệp.

### **Kiến thức thiết yếu**

- Các qui định của doanh nghiệp về thu thập, xử lý hồ sơ, chứng từ về đoàn khách
- Cấu trúc báo cáo đoàn, biểu mẫu thu thập thông tin liên quan đến việc thực hiện chương trình du lịch
- Thông tin về đoàn khách, yêu cầu và nhu cầu của đoàn khách
- Qui định, qui trình về lưu giữ và sắp xếp hồ sơ chứng từ trong khi thực hiện chương trình
- Qui định về cập nhật hệ thống báo cáo về khách hàng và thực hiện chương trình du lịch

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Sổ tay hướng dẫn của đơn vị
- Bộ tài liệu liên quan đến đoàn khách
- Các biểu mẫu hồ sơ, chứng từ và các ghi chép về đoàn khách và về việc thực hiện chuyến thăm quan
- Danh sách các đối tác liên quan đến việc thực hiện chương trình du lịch

## **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Các trang thiết bị văn phòng phục vụ cho việc tìm kiếm, thu thập, lưu trữ thông tin và viết báo cáo.

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả thực hiện các quy định tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Đánh giá về bộ hồ sơ được thu thập và lưu trữ
- Đánh giá báo cáo về đoàn khách và thực hiện chương trình đã được xây dựng
- Thông qua phản hồi của đoàn khách.

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Lập kế hoạch và đánh giá các dịch vụ giải trí và hướng dẫn tại điểm**

**MÃ SỐ: CM19**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Lập kế hoạch các hoạt động vui chơi giải trí**

- 1.1. Xác định các tiêu chí đánh giá dịch vụ vui chơi, giải trí và hướng dẫn tại điểm
- 1.2. Xác định các yếu tố tác động đến dịch vụ giải trí và hướng dẫn tại điểm
- 1.3. Xây dựng kế hoạch thực hiện hoạt động hướng dẫn đoàn khách tại điểm
- 1.4. Thiết kế các hoạt động giải trí đã được lựa chọn và lập kế hoạch cho phù hợp với địa điểm tổ chức
- 1.5. Lập kế hoạch trang trí địa điểm tổ chức, đảm bảo yếu tố an toàn và có đủ không gian thực hiện các hoạt động vui chơi giải trí

### **2. Đánh giá các hoạt động giải trí và hướng dẫn tại điểm**

- 2.1. Giám sát việc thực hiện các hoạt động giải trí và hướng dẫn tại điểm làm cơ sở cho việc đánh giá các hoạt động này
- 2.2. Thu thập thông tin phản hồi đáng tin cậy của khách và đánh giá các thông tin đó để hoàn thiện các hoạt động trong tương lai
- 2.3. Áp dụng những kiến thức và kinh nghiệm được cập nhật vào công việc

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Lập kế hoạch theo qui trình, qui định của doanh nghiệp
- Quan sát trực tiếp tại hiện trường và sử dụng các biện pháp giám sát chéo trong hoạt động giám sát, đánh giá

- Thu thập, xử lý thông tin theo trình tự ưu tiên: Thông tin cốt lõi (thông tin phải biết), thông tin nên biết và thông tin có thể biết
- Lập báo cáo theo đúng cấu trúc và định dạng chuẩn

### **Kiến thức thiết yếu**

- Tiêu chí đánh giá thích hợp đối với sự thành công của hoạt động giải trí, hướng dẫn khác nhau
- Thông tin về địa điểm du lịch liên quan đến hoạt động vui chơi, giải trí và hoạt động hướng dẫn tại điểm
- Thông tin về yêu cầu, nhu cầu của đoàn khách liên quan đến hoạt động vui chơi, giải trí và hướng dẫn tại điểm
- Các tác động đến việc tổ chức hoạt động giải trí, hướng dẫn
- Các quy trình ghi nhận và chuyển tiếp ngay lập tức các thông tin phản hồi của khách du lịch
- Các định dạng báo cáo của doanh nghiệp

### **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

#### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Sổ tay hướng dẫn của doanh nghiệp
- Bộ tài liệu liên quan đến đoàn khách
- Tài liệu về điểm đến liên quan đến chương trình du lịch của đoàn khách
- Các định dạng, biểu mẫu báo cáo theo qui định của doanh nghiệp

#### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Các vật dụng phục vụ cho việc triển khai các hoạt động đánh giá

### **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả thực hiện các quy định tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng



kết hợp một số phương pháp như:

- Quan sát, đánh giá HDV tác nghiệp tại hiện trường
- Báo cáo của hướng dẫn viên sau chuyến đi
- Phản hồi của khách sau chuyến đi.

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Xây dựng, duy trì và phát triển quan hệ với các đối tác liên quan tới chương trình du lịch**

**MÃ SỐ: CM20**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Xác định các đối tác liên quan tới chương trình du lịch**

- 1.1. Xác định yêu cầu, nhu cầu của thị trường khách du lịch
- 1.2. Xác định các đối tác liên quan và mức độ quan hệ của doanh nghiệp với các đối tác liên quan tới chương trình du lịch
- 1.3. Lập bản tóm tắt về các đối tác liên quan khác nhau với sự tham khảo ý kiến cấp trên và đồng nghiệp

### **2. Thiết lập liên lạc với các đối tác đã lựa chọn liên quan tới chương trình du lịch**

- 2.1. Liên lạc với các đối tác đã lựa chọn liên quan tới chương trình du lịch
- 2.2. Tổ chức các cuộc họp và thảo luận về các vấn đề cùng quan tâm
- 2.3. Báo cáo với cấp trên về kết quả làm việc và các bước tiếp theo trong việc thiết lập quan hệ với các đối tác liên quan

### **3. Xây dựng cơ chế phối hợp với các đối tác đã lựa chọn**

- 3.1. Xác định nhu cầu hợp tác, cơ chế và cách thức tổ chức thực hiện với các đối tác đã lựa chọn
- 3.2. Trao đổi và ký kết các thỏa thuận hợp tác với các đối tác đã lựa chọn
- 3.3. Kiểm tra, giám sát và đánh giá chất lượng, hiệu quả quá trình thực hiện thỏa thuận hợp tác
- 3.4. Thương lượng điều chỉnh để duy trì sự gắn kết và chất lượng của hợp tác

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Lắng nghe hiệu quả
- Soạn thảo văn bản, hợp đồng kinh tế theo đúng cấu trúc và định dạng chuẩn
- Tạo thiện cảm với đối tác thông qua ngôn ngữ cử chỉ, biểu cảm trong giao tiếp
- Duy trì các cuộc gặp gỡ thường xuyên với các đối tác

### **Kiến thức thiết yếu**

- Thông tin về các đối tác đã lựa chọn liên quan đến chương trình du lịch
- Quy định, qui trình của doanh nghiệp trong việc thiết lập và thực hiện việc hợp tác với các đối tác đã lựa chọn
- Các văn bản hợp tác giữa doanh nghiệp với các đối tác đã lựa chọn
- Thông tin về hiện trạng phối hợp, hợp tác giữa doanh nghiệp với các đối tác đã lựa chọn

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Sổ tay hướng dẫn về các quy định, qui trình công tác của doanh nghiệp liên quan đến quan hệ đối tác
- Các hợp đồng kinh tế, biên bản hợp tác với các đối tác đã lựa chọn
- Các báo cáo, thông tin cập nhật về hiện trạng hợp tác giữa doanh nghiệp với các đối tác đã lựa chọn

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Phương tiện làm việc cho nhân viên văn phòng: Các trang thiết bị văn phòng, laptop...

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả thực hiện các quy định tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Đánh giá thông qua chất lượng các văn bản hợp tác, các hợp đồng kinh tế được giao kết giữa doanh nghiệp với các đối tác đã lựa chọn
- Đánh giá việc thực hiện các phương pháp phát triển quan hệ hợp tác với các đối tác
- Phản hồi của các đối tác đã lựa chọn về quan hệ hợp tác giữa hai bên
- Báo cáo kết quả triển khai và hiện trạng thực hiện thỏa thuận hợp tác.

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC:** Chuẩn bị, tiến hành và hoàn chỉnh chương trình du lịch chuyên đề

**MÃ SỐ:** CM21

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Nghiên cứu thông tin chuyên ngành để tiến hành chương trình du lịch chuyên đề**

- 1.1. Xây dựng phương pháp nghiên cứu và xác định phạm vi thu thập thông tin
- 1.2. Đánh giá độ tin cậy của các nguồn thông tin
- 1.3. Sử dụng các nghiên cứu chính thức và không chính thức để tiếp cận thông tin hiện hành và có liên quan
- 1.4. Chia sẻ thông tin với các đồng nghiệp liên quan

### **2. Chuẩn bị nội dung giới thiệu chuyên ngành**

- 2.1. Xác định những đặc điểm của chương trình du lịch chuyên đề và nhu cầu thông tin của khách du lịch
- 2.2. Xây dựng lịch trình, lộ trình tour và lựa chọn thông tin chuyên ngành phù hợp đưa vào trong cấu trúc bài thuyết minh chuyên đề
- 2.3. Sử dụng các tài liệu quảng bá và các tài liệu khác để thông tin cho đồng nghiệp và khách hàng về các điểm du lịch và các vấn đề tương ứng

### **3. Tổ chức chương trình du lịch chuyên đề**

- 3.1. Thực hiện chuyến thăm quan theo đúng lịch trình, lộ trình tour đã xây dựng
- 3.2. Chia sẻ thông tin chính xác với khách hàng
- 3.3. Đưa những thông tin tham khảo về sự đa dạng của các điểm du lịch chuyên đề khi chia sẻ thông tin
- 3.4. Chia sẻ thông tin theo cách thể hiện sự tôn trọng tập quán và giá trị của cộng đồng địa phương

- 3.5. Xử lý tình huống liên quan đến hoạt động cung cấp thông tin trong chuyến thăm quan

#### **4. Cập nhật kiến thức thông tin chuyên ngành**

- 4.1. Xác định nguồn thông tin cập nhật
- 4.2. Thu thập, đánh giá và lựa chọn thông tin cập nhật
- 4.3. Tiến hành cập nhật thông tin theo qui định
- 4.4. Vận dụng kiến thức đã được cập nhật và tích lũy vào các hoạt động của công việc

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- Thu thập, phân loại và đánh giá thông tin theo trình tự ưu tiên: Thông tin cốt lõi (thông tin phải biết), thông tin nên biết và thông tin có thể biết
- Cập nhật thông tin chuyên đề theo qui trình, qui định của doanh nghiệp
- Sử dụng kỹ năng lắng nghe, kỹ năng nói hiệu quả trong chia sẻ thông tin với đoàn khách
- Xử lý tình huống hiệu quả trong quá trình cung cấp, chia sẻ thông tin với đoàn khách

#### **Kiến thức thiết yếu**

- Thông tin về yêu cầu, nhu cầu của đoàn khách về thông tin
- Thông tin về điểm đến du lịch liên quan đến chương trình du lịch chuyên đề
- Phương pháp thu thập, đánh giá và cập nhật thông tin chuyên đề
- Thông tin về đặc điểm các nguồn thông tin chuyên ngành
- Qui định, qui trình thu thập, xử lý và cập nhật thông tin của doanh nghiệp

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Sổ tay hướng dẫn của doanh nghiệp về qui trình, qui định tiến hành các chương trình du lịch chuyên đề
- Bộ tài liệu liên quan đến đoàn khách
- Tài liệu về điểm đến du lịch liên quan đến chương trình du lịch chuyên đề
- Ngân hàng dữ liệu thông tin của doanh nghiệp

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Trang thiết bị văn phòng cho việc tìm kiếm và cập nhật thông tin, phần mềm quản lý dữ liệu
- Các trang thiết bị, vật dụng cần thiết phục vụ cho việc triển khai các hoạt động của đoàn trong chuyến đi

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả thực hiện các quy định tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Quan sát, đánh giá HDV tác nghiệp tại hiện trường
- Đánh giá thông qua kiểm tra công tác chuẩn bị của HDV và trắc nghiệm xử lý tình huống trong chuyến đi
- Phản hồi của khách sau chuyến đi.

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Đánh giá và hoàn thiện sản phẩm du lịch**  
**MÃ SỐ: CM22**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Nghiên cứu báo cáo về các chương trình du lịch đã thực hiện**

- 1.1. Phát triển phương pháp nghiên cứu và xác định phạm vi của báo cáo về các chương trình du lịch sẽ được phân tích
- 1.2. Đánh giá độ tin cậy của các công cụ phân tích
- 1.3. Xây dựng tiêu chí đánh giá sản phẩm du lịch.

### **2. Đánh giá và đề xuất dựa trên những kết quả nghiên cứu**

- 2.1. Hệ thống hóa kết quả tìm được dựa trên việc nghiên cứu các chương trình du lịch đã thực hiện
- 2.2. Tiến hành đánh giá chương trình du lịch trên cơ sở tiêu chí đã xây dựng
- 2.3. Nghiên cứu phản biện những thành phần của chương trình du lịch hiện tại và tương lai
- 2.4. Đưa ra những đề xuất nhằm hoàn thiện chương trình du lịch

### **3. Cập nhật và hoàn thiện chương trình du lịch**

- 3.1. Xác định và tận dụng cơ hội để thường xuyên duy trì việc phân tích các chương trình du lịch đã thực hiện
- 3.2. Nghiên cứu các đánh giá và áp dụng đề xuất hoàn thiện chương trình du lịch
- 3.3. Chạy thử nghiệm các chương trình du lịch được cập nhật
- 3.4. Hoàn thiện lần cuối chương trình du lịch đã cập nhật dựa trên các đề xuất đã nghiên cứu

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**



- Thu thập, phân loại và lựa chọn thông tin theo trình tự ưu tiên: Thông tin cốt lõi (thông tin phải biết), thông tin nên biết và thông tin có thể biết
- Phân tích, đánh giá theo những tiêu chí đã xây dựng
- Cập nhật kịp thời thông tin, dữ liệu theo qui trình, qui định của doanh nghiệp.

### **Kiến thức thiết yếu**

- Thông tin về điểm đến du lịch và về đoàn khách liên quan đến chương trình du lịch
- Các chương trình du lịch của doanh nghiệp và các sản phẩm tương tự trên thị trường
- Các đánh giá về kết quả thực hiện các chương trình du lịch của doanh nghiệp
- Các đánh giá nội bộ và phản hồi của khách về việc thực hiện các chương trình du lịch của doanh nghiệp
- Các tiêu chí đánh giá và các công cụ phân tích kết quả thực hiện chương trình du lịch của doanh nghiệp.

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Bộ tài liệu liên quan đến đoàn khách
- Thông tin về điểm đến và các chương trình du lịch của doanh nghiệp
- Thông tin phản hồi của khách du lịch về chất lượng các chương trình du lịch của doanh nghiệp

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Trang thiết bị văn phòng, phần mềm tin học dùng cho việc thu thập đánh giá và lưu trữ thông tin, dữ liệu

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả thực hiện các quy định tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Quan sát, đánh giá kết quả thực hiện chương trình du lịch tại hiện trường
- Đánh giá chất lượng báo cáo đánh giá và các đề xuất cải thiện các chương trình du lịch
- Phản hồi về hiệu quả của việc cải thiện các chương trình du lịch
- Phản hồi của khách hàng về chất lượng các chương trình du lịch của doanh nghiệp

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Đánh giá và cải thiện các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững**

**MÃ SỐ: CM23**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Phân tích cơ sở dữ liệu về các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững**

- 1.1. Xác định phạm vi của những hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững cần được phân tích, đánh giá
- 1.2. Xây dựng tiêu chí để phân tích, đánh giá các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững
- 1.3. Xây dựng phương pháp nghiên cứu, phân tích và đánh giá

### **2. Đánh giá các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững đã thực hiện**

- 2.1. Đánh giá các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững dựa trên cơ sở dữ liệu đã thu thập và các tiêu chí đã xây dựng
- 2.2. Sắp xếp kết quả dựa trên các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững đã được thực hiện và phân tích, đồng thời cung cấp các đề xuất để cải thiện

### **3. Cập nhật và cải thiện các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững**

- 3.1. Tham vấn các cơ quan môi trường và xã hội sẽ tham gia vào các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững
- 3.2. Tìm kiếm cơ hội để duy trì đều đặn việc phân tích, đánh giá hiện trạng các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững đã được thực hiện
- 3.3. Sử dụng kiến thức, đánh giá và kiến nghị đã được cập nhật để cải thiện các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững trong tương lai.

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

**Kỹ năng quan trọng**

- Thu thập, phân tích, đánh giá thông tin, dữ liệu theo trình tự ưu tiên: Thông tin cốt lõi (thông tin phải biết), thông tin nên biết và thông tin có thể biết
- Cập nhật kịp thời thông tin, dữ liệu theo qui trình, qui định của doanh nghiệp
- Lưu trữ thông tin chính xác, đúng cách vào ngân hàng dữ liệu của doanh nghiệp.

### **Kiến thức thiết yếu**

- Các nguyên tắc du lịch bền vững, du lịch có trách nhiệm
- Thông tin về điểm đến du lịch liên quan đến chương trình du lịch của doanh nghiệp
- Các hoạt động thực hành du lịch bền vững, du lịch có trách nhiệm của ngành du lịch Việt Nam liên quan đến chương trình du lịch của doanh nghiệp
- Những qui định của doanh nghiệp liên quan đến việc thực hành du lịch bền vững, du lịch có trách nhiệm.

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Bộ tài liệu liên quan đến đoàn khách
- Thông tin về điểm đến du lịch liên quan đến chương trình du lịch của doanh nghiệp
- Tài liệu về du lịch bền vững, du lịch có trách nhiệm liên quan đến chương trình du lịch của doanh nghiệp

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Trang thiết bị văn phòng, phần mềm tin học dùng cho việc thu thập đánh giá và lưu trữ thông tin, dữ liệu

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này được đánh giá thông qua kết quả thực hiện các quy định tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động đánh giá các kiến thức nền tảng kết hợp một số phương pháp như:

- Đánh giá chất lượng báo cáo đánh giá và các đề xuất cải thiện các hoạt động du lịch có trách nhiệm
- Đánh giá kết quả công việc của HDV tại hiện trường
- Phản hồi của khách hàng và các đối tác của doanh nghiệp tại điểm đến về hiệu quả của việc cải thiện các hoạt động du lịch có trách nhiệm.

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Giám sát chương trình du lịch**

**MÃ SỐ: CM24**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Đảm bảo việc thực hiện chương trình du lịch**

- 1.1. Đảm bảo thực hiện chương trình du lịch, thời gian và giá cả đã được thỏa thuận giữa nhà tổ chức chương trình và các nhà cung cấp dịch vụ
- 1.2. Tạo thuận lợi và giám sát việc cung cấp các dịch vụ theo đúng tiêu chuẩn và chất lượng đã được nhà tổ chức chương trình thống nhất
- 1.3. Cung cấp các thông tin phù hợp, chính xác và rõ ràng cho khách hàng tại các điểm chính trong suốt chương trình
- 1.4. Thực hiện phương án dự phòng khi cần để giải quyết những vấn đề phát sinh và khi chất lượng chương trình du lịch bị ảnh hưởng nghiêm trọng
- 1.5. Xử lý nhanh các sự cố bất ngờ để hạn chế tối đa việc ảnh hưởng tới chất lượng chương trình du lịch
- 1.6. Duy trì thiện chí của các nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài và hình ảnh tốt đẹp về nhà tổ chức chương trình trong mắt khách hàng

### **2. Quan tâm tới nhân viên và những người hỗ trợ**

- 2.1. Duy trì cách tiếp cận nhiệt tình, chuyên nghiệp, bình tĩnh và luôn sẵn sàng cộng tác đối với nhân viên và những người hỗ trợ
- 2.2. Đảm bảo sự thuận tiện và đầy đủ cho nhân viên và những người hỗ trợ, cũng như tạo ấn tượng tốt về đơn vị
- 2.3. Tránh các mối nguy hiểm có thể gây rủi ro cho nhân viên và những người hỗ trợ
- 2.4. Hành động kịp thời trong trường hợp có vấn đề phát sinh nhằm giảm thiểu tác động tiêu cực của chúng

### **3. Xử lý các vấn đề hành chính**

- 3.1. Hoàn chỉnh và lưu giữ an toàn tất cả các hồ sơ về chương trình và thông tin về khách hàng theo yêu cầu
- 3.2. Đảm bảo các thủ tục nhận và trả buồng khách sạn, nhận chỗ tại nhà ga sân bay, tàu hỏa... cho khách và hành lý một cách hiệu quả, thuận tiện
- 3.3. Cung cấp các bản tin chính xác và rõ ràng vào thời điểm và địa điểm thích hợp
- 3.4. Đảm bảo mọi quy trình, thủ tục đều phù hợp với yêu cầu của đơn vị, địa phương và quốc gia
- 3.5. Báo cáo kịp thời với những người liên quan mọi yếu tố có thể ảnh hưởng đến các chương trình du lịch trong tương lai

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Kiểm tra và so sánh chi tiết dịch vụ nêu trong chương trình du lịch và thực tế thực hiện
- Thực hiện đầy đủ dịch vụ và đảm bảo chất lượng
- Xác định về mức độ an ninh, an toàn thực hiện chương trình du lịch và ra quyết định phù hợp
- Xử lý tình huống phát sinh một cách chuyên nghiệp
- Duy trì tốt mối quan hệ với khách hàng, đồng nghiệp và nhà cung cấp dịch vụ
- Tổng hợp báo cáo và lưu trữ thông tin.

### **Kiến thức thiết yếu**

- Chương trình du lịch và chất lượng dịch vụ
- Các nhà cung cấp dịch vụ
- Các thủ tục, qui định của đơn vị, điểm đến, các cơ quan liên quan

- Sức khỏe, an ninh và an toàn liên quan đến chương trình du lịch
- Cách thức giám sát và phương pháp đánh giá chất lượng
- Phương án dự phòng, qui trình và phương pháp xử lý tình huống
- Các mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng, nhân viên hỗ trợ, nhà cung cấp dịch vụ
- Phương pháp tổng hợp thông tin, dữ liệu, báo cáo

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Sổ tay hướng dẫn của đơn vị
- Các qui định của đơn vị
- Bộ tài liệu liên quan đến chương trình du lịch và đoàn khách
- Thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Phần mềm tin học văn phòng dùng cho việc thu thập, tập hợp và lưu trữ thông tin, dữ liệu

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Các phương pháp đánh giá bao gồm:

- Quan sát trực tiếp
- Đánh giá thông qua hỏi nhân viên cùng làm về kiến thức và kinh nghiệm trong xử lý tình huống phát sinh và khả năng của cá nhân trong việc ứng phó với những tình huống rủi ro nguy hiểm
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá cách thức lập và thực hiện kế hoạch làm việc, dự phòng phát sinh, rủi ro



**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Đánh giá và hoàn thiện chương trình du lịch**  
**MÃ SỐ: CM25**

**THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

**1. Đánh giá việc thực hiện chương trình du lịch**

- 1.1. Phân tích quá trình sắp xếp thời gian giữa nhà tổ chức chương trình và các nhà cung cấp dịch vụ liên quan về khả năng có thể cải thiện chương trình du lịch
- 1.2. Đánh giá quá trình cung cấp dịch vụ liên quan đến việc đáp ứng tiêu chuẩn và chất lượng
- 1.3. Đánh giá luồng thông tin khách hàng và đưa ra những đề xuất cho việc cải thiện công việc
- 1.4. Xây dựng ngân hàng dữ liệu về những sự kiện bất ngờ để hạn chế tối đa việc đổ vỡ chương trình

**2. Đánh giá và cải thiện quan hệ với nhân viên và những người hỗ trợ**

- 2.1. Đánh giá không khí làm việc, đưa ra đề xuất tạo sự thuận tiện và thân thiện cho nhân viên và những người hỗ trợ
- 2.2. Xây dựng hệ thống xử lý rủi ro, nguy hiểm có ảnh hưởng đến các nhân viên và những người hỗ trợ

**3. Đánh giá và cải thiện quá trình xử lý các vấn đề hành chính trong chương trình**

- 3.1. Phân tích các hồ sơ và báo cáo về an ninh, an toàn
- 3.2. Đề xuất hoàn thiện thông tin khách hàng liên quan đến quy trình đón và tiễn khách
- 3.3. Đánh giá xem quy trình có tuân thủ yêu cầu của nhà nước, địa phương và đơn vị hay không
- 3.4. Cung cấp kịp thời cho những người liên quan các báo cáo thường kỳ về những yếu tố có thể ảnh hưởng đến các chương trình sau này

# **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

## **Kỹ năng quan trọng**

- Phân tích lịch trình và thời gian cung ứng dịch vụ
- Đánh giá dịch vụ trên cơ sở tiêu chuẩn và chất lượng
- Đánh giá mối quan hệ giữa các bên liên quan
- Phân tích các báo cáo
- Đề xuất hoàn thiện chương trình du lịch

## **Kiến thức thiết yếu**

- Cách giám sát các nhà cung cấp và sự sắp xếp dịch vụ theo hợp đồng
- Các tiêu chuẩn chất lượng do nhà tổ chức chương trình thỏa thuận, cách thức kiểm soát và đánh giá chúng
- Xử lý tình huống trong trường hợp có vấn đề và tình huống khẩn cấp phát sinh cũng như nguồn lực sẵn có tại địa phương để xử lý tình huống và cách thức tiếp cận những nguồn lực đó
- Các kỹ thuật và phương pháp nghiên cứu
- Hoàn thiện cơ sở dữ liệu phân tích chương trình du lịch

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Sổ tay hướng dẫn của đơn vị
- Bộ tài liệu liên quan đến chương trình du lịch và đoàn khách
- Thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Phần mềm tin học văn phòng dùng cho việc thu thập, tập hợp, đánh giá và lưu trữ thông tin, dữ liệu

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá bao gồm:

- Quan sát trực tiếp ứng viên sử dụng kiến thức trong việc đánh giá và đề xuất ý kiến nhằm tăng cường kỷ luật làm việc, mối quan hệ tương tác và sự hài lòng của khách và nhân viên
- Hỏi nhân viên cùng làm việc về kiến thức và khả năng của ứng viên trong việc đánh giá và xử lý những tình huống rủi ro, nguy hiểm
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá cách thức lập và thực hiện kế hoạch đánh giá
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kế hoạch hoàn thiện công việc

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Phân tích cảnh quan hấp dẫn tại địa phương**  
**MÃ SỐ: CM26**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Nghiên cứu thông tin đã thu thập về cảnh quan hấp dẫn**

- 1.1. Xây dựng phương pháp nghiên cứu và xác định phạm vi thông tin sẽ được phân tích
- 1.2. Đánh giá độ tin cậy của các công cụ nghiên cứu
- 1.3. Sử dụng các kỹ thuật nghiên cứu chính thức và không chính thức để tiếp cận thông tin hiện hành chính xác và có liên quan

### **2. Phân tích cảnh quan dựa trên kết quả nghiên cứu đã thu được**

- 2.1. Xác định các tiêu chí cơ bản về cảnh quan cho các chương trình du lịch tổ chức tại các địa phương được lựa chọn
- 2.2. Hệ thống hóa những kết quả tìm được dựa trên nghiên cứu việc cung cấp các chương trình du lịch
- 2.3. Phân tích có tính phản biện quan hệ tương tác giữa cảnh quan hiện tại và tiềm năng
- 2.4. Đề xuất về kế hoạch cải thiện cảnh quan

### **3. Cập nhật và cải thiện phương pháp phân tích liên quan đến cảnh quan hấp dẫn**

- 3.1. Xác định và tận dụng cơ hội duy trì việc phân tích thường xuyên theo chuyên đề
- 3.2. Chủ động tìm kiếm cơ hội nâng cao và mở rộng kết quả nghiên cứu cảnh quan hấp dẫn
- 3.3. Sử dụng kiến thức được cập nhật vào trong công việc

# **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

## **Kỹ năng quan trọng**

- Tập hợp thông tin đầy đủ, chính xác về điểm du lịch
- Xác định tiêu chí cơ bản về một loại cảnh quan cụ thể
- Phân tích và đề xuất về cải thiện cảnh quan
- Cập nhật thông tin kịp thời

## **Kiến thức thiết yếu**

- Phương pháp thuyết minh và phương tiện truyền thông hiện hành
- Những đặc điểm của cảnh quan hấp dẫn trong bối cảnh địa lý tương ứng
- Tiềm năng và triển vọng của địa phương về cảnh quan hấp dẫn
- Cách đánh giá và điều chỉnh các kết quả phân tích khác nhau vì mục đích thực tiễn tại nơi làm việc
- Tạo thông điệp, chủ đề chính và cốt truyện cho phù hợp với cảnh quan
- Cách thức diễn giải các kết quả nghiên cứu chi tiết và tổng hợp về cảnh quan hấp dẫn
- Cách thức chủ động xây dựng cơ sở dữ liệu về cảnh quan hấp dẫn

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Tài liệu về điểm du lịch
- Ý kiến phản hồi của nhân viên và khách

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Phần mềm tin học văn phòng dùng cho việc thu thập, tập hợp, đánh giá và lưu trữ thông tin, dữ liệu

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá bao gồm:

- Quan sát trực tiếp ứng viên sử dụng kiến thức trong việc xử lý thông tin về cảnh quan hấp dẫn
- Phỏng vấn nhân viên cùng làm việc về kiến thức và khả năng của ứng viên trong việc xây dựng thông tin về cảnh quan hấp dẫn
- Kiểm tra văn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kế hoạch hoàn thiện công việc

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC:** Giám sát phương tiện vận chuyển du lịch và tiện nghi tại các cơ sở cung cấp dịch vụ

**MÃ SỐ:** CM27

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Kiểm tra tình trạng ban đầu của phương tiện**

1.1. Chuẩn bị và đảm bảo phương tiện vận chuyển có thể sử dụng được, hoạt động tốt và an toàn

1.2. Lập danh mục đầy đủ các thiết bị được sử dụng trong các loại phương tiện vận chuyển khác nhau

1.3. Đọc các hướng dẫn về an ninh và an toàn khi sử dụng các thiết bị trong các phương tiện vận chuyển khác nhau và trình bày những hướng dẫn đó

### **2. Giám sát các tiện nghi tại các cơ sở cung cấp dịch vụ**

2.1. Đảm bảo các điều kiện về sức khỏe và an toàn

2.2. Theo dõi và kiểm soát việc bảo dưỡng các thiết bị kỹ thuật

2.3. Báo cáo kịp thời các lỗi kỹ thuật, hỏng hóc

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Phân tích, đánh giá đúng mức độ đảm bảo an toàn trên các phương tiện giao thông, trong cơ sở cung cấp dịch vụ
- Đánh giá chất lượng các tiện nghi trên phương tiện vận chuyển và trong các cơ sở cung cấp dịch vụ
- Duy trì mối quan hệ và phối hợp tốt với người điều khiển, trực trên phương tiện vận chuyển, người quản lý các cơ sở cung cấp dịch vụ

### **Kiến thức thiết yếu**

- Tuân thủ các qui định và đảm bảo an ninh và an toàn cho khách du lịch

- Các trang thiết bị an toàn, tiện nghi trên phương tiện vận chuyển và trong các cơ sở cung cấp dịch vụ
- Kiểm soát bảo dưỡng các trang thiết bị
- Thiết bị cấp cứu cần mang theo
- Các nguồn thay thế tiện nghi hoặc cơ sở cung cấp dịch vụ trong những trường hợp cần thiết
- Những tác động ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách trong mối quan hệ, phối hợp với người điều khiển, trực trên phương tiện, người quản lý các cơ sở cung cấp dịch vụ khác

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Các tài liệu về thiết bị an toàn trên từ loại phương tiện vận chuyển và hướng dẫn sử dụng
- Các tài liệu về những tiện nghi phổ biến khách thường sử dụng trong các cơ sở lưu trú, vui chơi giải trí, các đơn vị cung cấp dịch vụ

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Các thiết bị cấp cứu cần mang theo

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Các phương pháp đánh giá bao gồm:

- Quan sát trực tiếp ứng viên sử dụng kiến thức trong việc kiểm soát xe, buồng phòng, thiết bị và tiện nghi
- Hỏi các thành viên của đoàn về kiến thức của ứng viên và khả năng xử lý các tình huống khó khăn và nguy hiểm
- Kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp để đánh giá cách thức soạn thảo phương án kỹ thuật
- Kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp để đánh giá khía cạnh kiến thức chuyên môn



**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý báo cáo về chương trình du lịch và khách hàng**

**MÃ SỐ: CM28**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Đảm bảo quy trình xử lý hồ sơ chứng từ chương trình du lịch**

1.1. Đánh giá đầy đủ hồ sơ chứng từ chương trình du lịch

1.2. Phân tích nghiên cứu thông tin hiện có về sự hài lòng/phàn nàn của khách hàng để cải thiện các dịch vụ và quá trình hướng dẫn du lịch

1.3. Quản lý quá trình xây dựng quan hệ giữa nhà tổ chức chương trình du lịch và khách hàng

### **2. Đánh giá cấu trúc báo cáo về khách hàng và chương trình du lịch, đưa ra đề xuất cải thiện**

2.1. Đề xuất thay đổi về tài liệu, chứng từ chương trình du lịch nhằm đảm bảo tính hiệu quả và thực tiễn trong sử dụng

2.2. Phân tích các giai đoạn trong báo cáo như quá trình chuẩn bị, thực hiện và công việc sau chuyến đi của chương trình du lịch

2.3. Quản lý việc thăm dò ý kiến khách về sự hài lòng đối với chương trình du lịch đã thực hiện

2.4. Đảm bảo việc áp dụng các đề xuất để cải thiện hoạt động trong tương lai

### **3. Phân tích và cập nhật hệ thống báo cáo về khách hàng và chương trình du lịch**

3.1. Cải thiện các yếu tố đánh giá thành công để phân tích sự hài lòng của khách

3.2. Xác định và quản lý các mối quan hệ khách hàng/đối tác tiềm năng mới

3.3. Tìm kiếm một cách chủ động và quản lý các cơ hội nhằm nâng cao và mở rộng công cụ quản lý quan hệ khách hàng và tính hiệu quả của hệ thống báo cáo chương trình du lịch

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Phân tích báo cáo về chương trình du lịch và khách hàng một cách chi tiết, đầy đủ và toàn diện
- Đề xuất về cải thiện toàn bộ sản phẩm du lịch
- Xác định và quản lý các mối quan hệ khách hàng

### **Kiến thức thiết yếu**

- Quy trình và tiêu chí xem xét tài liệu
- Phương pháp đánh giá theo định tính và định lượng
- Tiêu chí đánh giá tầm quan trọng của quan hệ khách hàng dưới góc độ quản lý
- Cách thức quản lý và cải thiện chương trình du lịch dựa trên những kết luận rút ra từ các báo cáo về khách hàng và chương trình du lịch

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Báo cáo về chương trình du lịch và khách hàng
- Tài liệu nhận xét và phản ánh của khách hàng

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Phần mềm tin học văn phòng dùng cho việc thu thập, tập hợp, đánh giá, phân tích và lưu trữ thông tin, dữ liệu

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Các phương pháp đánh giá bao gồm:

- Quan sát trực tiếp ứng viên sử dụng kiến thức trong việc kiểm soát xe, buồng phòng, thiết bị và tiện nghi

- Hỏi các thành viên của đoàn về kiến thức của ứng viên và khả năng xử lý các tình huống khó khăn và nguy hiểm
- Kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp để đánh giá cách thức soạn thảo phương án kỹ thuật
- Kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp để đánh giá khía cạnh kiến thức chuyên môn

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Điều phối các chiến lược tiếp thị chương trình du lịch**

**MÃ SỐ: CM29**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Phân tích và đánh giá việc thực hiện tiếp thị và vị trí chiến lược hiện tại**

1.1. Đánh giá thị trường đối với sản phẩm cụ thể xét về vị trí cạnh tranh hiện tại và tính hấp dẫn đối với thị trường

1.2. Đánh giá cạnh tranh trong các phân khúc thị trường

1.3. Đánh giá các chiến lược tiếp thị được lựa chọn để xác định tác động của chúng đến lợi nhuận

1.4. Nghiên cứu các yếu tố môi trường bên ngoài để xác định tác động của chúng đến chiến lược tiếp thị

1.5. Phân tích việc sử dụng nguồn lực tiếp thị và đánh giá những vấn đề về nguồn lực để thấy tác động tiềm tàng của chúng đến vị thế tiếp thị chiến lược

### **2. Đóng góp cho các lựa chọn phát triển và đánh giá chiến lược nhằm đáp ứng các mục tiêu tiếp thị cụ thể**

2.1. Đóng góp cho việc phát triển các lựa chọn chiến lược có thể đáp ứng mục tiêu tiếp thị đã thống nhất

2.2. Đóng góp cho việc đánh giá các lựa chọn chiến lược dưới góc độ tương thích với mục tiêu tiếp thị

### **3. Lựa chọn các chiến lược tiếp thị**

3.1. Sử dụng thông tin thu được từ việc đánh giá các lựa chọn chiến lược để xếp hạng các lựa chọn

3.2. Cân đối rủi ro và lợi nhuận thu được liên quan đến chiến lược so với tính khả thi của việc đạt được các mục tiêu tiếp thị

3.3. Lựa chọn các chiến lược tiếp thị có sự phù hợp nhất giữa mục tiêu và khả năng của đơn vị với các cơ hội marketing

3.4. Xác định khoảng cách về năng lực giữa việc thực hiện công việc hiện nay với các mục tiêu mới và đề xuất biện pháp khắc phục

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Đánh giá thị trường, sản phẩm, chiến lược
- Đánh giá thực hiện chiến lược
- Lựa chọn chiến lược phù hợp
- Xác định đúng khoảng cách giữa năng lực thực hiện và mục tiêu

### **Kiến thức thiết yếu**

- Phân tích và đánh giá việc thực hiện công tác tiếp thị
- Cách thức phát triển và đánh giá các lựa chọn chiến lược nhằm đáp ứng những mục tiêu tiếp thị cụ thể
- Các kiểu chiến lược tiếp thị
- Cách phát triển kế hoạch tiếp thị chiến lược có thể đáp ứng mục tiêu của công ty

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Chiến lược công ty, sản phẩm, tiếp thị
- Tài liệu liên quan đến thực hiện tiếp thị và chiến lược hiện tại
- Dữ liệu khách hàng
- Ấn phẩm về sản phẩm du lịch

### **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Hệ thống thông tin liên lạc
- Hệ thống quảng cáo

- Hệ thống xử lý dữ liệu thông tin khách hàng

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Các phương pháp đánh giá bao gồm:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Hồ sơ tài liệu có thể hỗ trợ việc lập kế hoạch và dùng cho các hoạt động trong chương trình du lịch
- Đóng vai
- Kiểm tra viết và kiểm tra vấn đáp
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Dự án và công việc được giao
- Mô phỏng

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý và tạo điều kiện trải nghiệm chương trình du lịch kéo dài**

**MÃ SỐ: CM30**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Quản lý chương trình du lịch**

- 1.1. Đảm bảo việc chuẩn bị và thực hiện chuyến đi phù hợp với lịch trình chi tiết
- 1.2. Điều chỉnh việc bố trí chương trình khi có những vấn đề phát sinh trong chuyến đi
- 1.3. Sắp xếp các hoạt động ăn uống, nghỉ ngơi và đi lại theo những tiêu chí đã quảng cáo
- 1.4. Liên hệ và đàm phán với các nhà cung cấp dịch vụ để đảm bảo tối đa hiệu quả hoạt động và mức độ dịch vụ cho các thành viên trong đoàn khách du lịch
- 1.5. Ứng phó với thời gian dài và trải nghiệm đa dạng liên quan đến chương trình du lịch kéo dài

### **2. Tối ưu hóa những trải nghiệm của thành viên trong đoàn đối với chương trình du lịch**

- 2.1. Thể hiện các nguyên tắc hướng dẫn chương trình du lịch
- 2.2. Giới thiệu các thành viên trong đoàn với nhau vào lúc thích hợp, giải thích mục tiêu đặt ra và cơ hội được hưởng khi tham gia chương trình du lịch
- 2.3. Sử dụng kỹ thuật xây dựng và duy trì sự gắn kết trong đoàn với chương trình du lịch
- 2.4. Giải quyết xung đột giữa các thành viên

### **3. Giải quyết các vấn đề phát sinh liên quan đến dịch vụ trong chương trình du lịch**

- 3.1. Xác định và phân tích các vấn đề về dịch vụ khách hàng và điều hành chương trình không đạt tiêu chuẩn

3.2. Giám sát và xử lý các vấn đề về điều hành chương trình du lịch và cung cấp dịch vụ

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Thực hiện chương trình du lịch
- Kiểm tra nội dung chi tiết giữa kế hoạch và thực tế thực hiện
- Phân tích, đánh giá và xử lý kịp thời những phát sinh
- Đàm phán với các nhà cung cấp dịch vụ
- Duy trì mối quan hệ giữa các khách hàng

### **Kiến thức thiết yếu**

- Chính sách và quy trình của đơn vị liên quan đến việc phối hợp và điều hành chương trình du lịch kéo dài
- Đặc điểm của du lịch địa phương nơi chương trình được thực hiện
- Nguyên tắc hướng dẫn chương trình du lịch
- Cách phân tích thông tin cụ thể liên quan đến chương trình du lịch đang được thực hiện
- Những vấn đề về trách nhiệm pháp lý
- Cách xác định và giải quyết việc quản lý rủi ro, nguy hiểm
- Cách thức quản lý các quy trình hợp tác, giao tiếp, lãnh đạo, đàm phán, giải quyết xung đột và giải quyết các vấn đề phát sinh

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **1. Các tài liệu cần thiết**

- Sổ tay hướng dẫn của đơn vị
- Chương trình du lịch



- Thông tin điểm đến
- Thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ
- Đoàn khách

## **2. Trang thiết bị, vật dụng cần thiết**

- Thiết bị hướng dẫn du lịch

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Các phương pháp đánh giá bao gồm:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Bộ tài liệu có thể hỗ trợ việc lập kế hoạch và dùng cho các hoạt động trong chuyến đi
- Đóng vai
- Kiểm tra viết và kiểm tra vấn đáp
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Dự án và công việc được giao
- Mô phỏng

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Sử dụng hiệu quả ngoại ngữ chuyên ngành**

**MÃ SỐ: CM31**

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Xây dựng năng lực sử dụng ngoại ngữ chuyên ngành của cá nhân**

1.1. Học ngoại ngữ bài bản và có hệ thống

1.2. Rèn luyện các kỹ năng sử dụng ngoại ngữ, đặc biệt là kỹ năng nghe và nói

1.3. Tận dụng mọi cơ hội để học và nâng cao kiến thức về ngoại ngữ của cá nhân từ nhiều nguồn khác nhau

### **2. Sử dụng ngoại ngữ chuyên ngành trong công việc**

2.1. Sử dụng thành thạo và hiệu quả ngoại ngữ trong công việc của một hướng dẫn viên

2.2. Thiết lập những tiêu chí, chuẩn mực đối với năng lực sử dụng ngoại ngữ của cá nhân phù hợp với quy định của đơn vị

2.3. Cải tiến kiến thức, kỹ năng nghe nói và năng lực sử dụng ngoại ngữ chuyên ngành thông qua sự tương tác với du khách trong các chương trình du lịch

### **3. Hoàn thiện năng lực sử dụng ngoại ngữ chuyên ngành của cá nhân**

3.1. Ghi chép đầy đủ và có ý thức những kiến thức, thông tin mới về ngoại ngữ chuyên ngành

3.2. Trao đổi kiến thức và kinh nghiệm thường xuyên với các đồng nghiệp trong đơn vị và trong nghề

3.3. Đánh giá khách quan về năng lực sử dụng ngoại ngữ chuyên ngành của cá nhân thông qua ý kiến nhận xét của du khách và những bên liên quan

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- Kỹ năng học ngoại ngữ
- Kỹ năng nói

- Kỹ năng nghe
- Kỹ năng đọc
- Kỹ năng thuyết trình

### **Kiến thức thiết yếu**

- Các phương pháp học ngoại ngữ
- Các tài liệu học ngoại ngữ
- Các tài liệu tham khảo bằng ngoại ngữ
- Các tài liệu chuyên về du lịch như sách hướng dẫn, tạp chí du lịch,..bằng ngoại ngữ
- Internet và các mạng xã hội

### **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

#### **1. Tài liệu liên quan đến hoạt động hướng dẫn du lịch của đơn vị có thể bao gồm:**

- Quy định đối với hướng dẫn viên
- Tiêu chuẩn đối với hướng dẫn viên
- Quy định trong điều hành tour và bố trí hướng dẫn viên cho các đoàn khách

#### **2. Các điều kiện làm việc thực tế bao gồm:**

- Chương trình du lịch
- Đối tượng khách du lịch
- Các điểm du lịch với không gian và môi trường cụ thể

### **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá

các kiến thức nền tảng.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Phiếu thăm dò ý kiến khách du lịch
- Báo cáo của giám sát hoặc quản lý