

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH  
TỔNG CỤC DU LỊCH



TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM  
**HƯỚNG DẪN  
DU LỊCH**





BỘ VĂN HÓA THỂ THAO VÀ DU LỊCH  
**TỔNG CỤC DU LỊCH**

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM  
**HƯỚNG DẪN  
DU LỊCH**



Hà Nội, 2015



## LỜI CẢM ƠN

Bộ Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam - nghề Hướng dẫn du lịch được Dự án **“Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội”** do Liên minh châu Âu tài trợ (Dự án EU) xây dựng cho Tổng cục Du lịch - Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

Nội dung của bộ tiêu chuẩn do một nhóm các chuyên gia trong nước và quốc tế xây dựng cùng với sự hỗ trợ từ các tổ công tác kỹ thuật, các cơ quan nhà nước, các doanh nghiệp và các cơ sở đào tạo du lịch.

Dự án EU chân thành cảm ơn các cá nhân và tổ chức đã đóng góp vào việc biên soạn cuốn tài liệu này, đặc biệt là:

- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
- Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội
- Bộ Giáo dục và Đào tạo
- Tổng cục Du lịch
- Hội đồng cấp Chứng chỉ Nghiệp vụ Du lịch
- Hiệp hội Khách sạn, Hiệp hội Lữ hành và các thành viên
- Phái đoàn Liên minh châu Âu tại Việt Nam

## GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ

THUẬT NGỮ	GIẢI THÍCH
<b>Cấp chứng chỉ</b>	Việc cấp chứng chỉ hay văn bằng dựa trên đánh giá kết quả thực hiện của ứng viên
<b>Đánh giá</b>	Quá trình thực hiện các đánh giá về khả năng làm việc của ứng viên theo các tiêu chí đánh giá cho một trình độ hay một đơn vị năng lực, hoặc một phần của một đơn vị năng lực
<b>Đánh giá viên</b>	Là người có kinh nghiệm và đủ trình độ để đánh giá việc thực hiện công việc của ứng viên và thường công tác cùng trong một lĩnh vực nghề đánh giá, như giám sát viên bộ phận lễ tân
<b>Đơn vị năng lực</b>	Đơn vị năng lực là cấu phần nhỏ nhất trong một chứng chỉ mà có thể được chứng nhận một cách riêng lẻ
<b>Đơn vị năng lực cơ bản</b>	Các đơn vị năng lực cơ bản bao gồm những năng lực cốt lõi mà tất cả các nhân viên phải có để thực hiện công việc (ví dụ: kỹ năng giao tiếp)
<b>Đơn vị năng lực chung</b>	Các đơn vị năng lực chung là những năng lực phổ biến đối với một nhóm các công việc như trong chế biến món ăn hay du lịch, lữ hành
<b>Đơn vị năng lực chuyên ngành</b>	Các đơn vị năng lực chuyên ngành (kỹ thuật/chuyên môn) là những năng lực liên quan tới chính công việc đó trong lĩnh vực lưu trú hoặc du lịch
<b>Đơn vị năng lực quản lý</b>	Đây là những năng lực chung cho các vị trí trong một tổ chức tham gia quản lý, giám sát hay có ảnh hưởng đến công việc của người khác ở mức độ nhất định
<b>Năng lực</b>	Năng lực là khả năng áp dụng các kỹ năng, kiến thức, và thái độ/hành vi cụ thể cần thiết để đáp ứng các yêu cầu công việc một cách thỏa đáng
<b>Phương pháp đánh giá</b>	VTOS cho phép áp dụng các phương pháp đánh giá đa dạng và phù hợp với các loại kiến thức hay các cách thực hiện công việc khác nhau
<b>Tài liệu hướng dẫn Đánh giá viên</b>	Tài liệu hướng dẫn cho Đánh giá viên về cách đánh giá ứng viên và cách ghi chép, lưu giữ hồ sơ tài liệu về kiến thức và kết quả công việc của ứng viên
<b>Tiêu chí đánh giá</b>	Các tiêu chí đánh giá liệt kê các kỹ năng/tiêu chuẩn thực hiện công việc, kiến thức và sự hiểu biết cần được đánh giá
<b>Tiêu chuẩn</b>	Tiêu chuẩn nghề xác định rõ kiến thức, kỹ năng và thái độ/hành vi (năng lực) cần thiết để có thể thực hiện công việc hiệu quả tại nơi làm việc
<b>Thái độ/hành vi</b>	Các thái độ và hành vi ảnh hưởng tới chất lượng thực hiện công việc, và do đó, đây là các khía cạnh quan trọng để được coi là 'có năng lực'. Thái độ và hành vi mô tả cách thức các cá nhân sử dụng để đạt được kết quả công việc
<b>VTOS</b>	Tiêu chuẩn Nghề Du lịch Việt Nam

**MỤC LỤC**

LỜI CẢM ƠN.....	5
GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ.....	6
MỤC LỤC.....	7

**I. GIỚI THIỆU ..... 11**

PHƯƠNG PHÁP XÂY DỰNG TIÊU CHUẨN VTOS .....	11
CÁC BẬC TRÌNH ĐỘ VÀ CHỨNG CHỈ VTOS.....	12
CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC VTOS .....	13
CẤU TRÚC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC.....	14

**II. TIÊU CHUẨN VTOS NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH ..... 16**

DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC .....	17
CÁC CHỨNG CHỈ TRÌNH ĐỘ NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH.....	20

**III. CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT ..... 27**

TGS1.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP NHIỆM VỤ HỖ TRỢ DẪN ĐOÀN DU LỊCH.....	27
TGS1.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁ NHÂN CHO CÔNG TÁC HƯỚNG DẪN DU LỊCH .....	29
TGS2.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH ĐỊNH HƯỚNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH .....	31
TGS2.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ VIỆT NAM ĐỂ CHUẨN BỊ HƯỚNG DẪN DU LỊCH.....	33
TGS2.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐỒNG HÀNH VÀ HƯỚNG DẪN DU KHÁCH THEO CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH .....	35
TGS2.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM VÀ BỀN VỮNG.....	37
TGS2.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TRÌNH BÀY BÀI THUYẾT MINH DU LỊCH THEO CÁC CHỦ ĐỀ CHUYÊN BIỆT .....	39
TGS2.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH VÀ CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ VÀ HƯỚNG DẪN TẠI ĐIỂM.....	41
TGS2.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP SỰ HỖ TRỢ THIẾT THỰC CHO KHÁCH DU LỊCH.....	43
TGS2.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TRÌNH BÀY TRẢI NGHIỆM VỀ MÔI TRƯỜNG VĂN HÓA VÀ DI SẢN.....	45
TGS2.9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ VIỆC SẮP XẾP CHUYẾN DU LỊCH CHO DU KHÁCH .....	47
TGS2.10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ HỒ SƠ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH .....	49
TGS3.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÁC ĐỊNH VÀ ĐÁNH GIÁ NHU CẦU VÀ KỶ VỌNG CỦA CÁC LOẠI KHÁCH HÀNG KHÁC NHAU .....	51
TGS3.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SẮP XẾP LỊCH TRÌNH THAM QUAN DU LỊCH .....	53
TGS3.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH BỀN VỮNG VÀ CÓ TRÁCH NHIỆM.....	55
TGS3.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ MỘT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH.....	57
TGS3.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN VÀ HOÀN THÀNH MỘT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH.....	60

TGS3.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: NGHIÊN CỨU VÀ HOÀN THIỆN THÔNG TIN LIÊN QUAN ĐẾN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH .....	63
TGS3.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH VÀ CẢI TIẾN BÀI THUYẾT MINH DU LỊCH THEO CÁC CHỦ ĐỀ CHUYÊN BIỆT .....	65
TGS3.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH VÀ ĐÁNH GIÁ CÁC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ VÀ HƯỚNG DẪN TẠI ĐIỂM.....	67
TGS3.9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP SỰ HỖ TRỢ THIẾT THỰC CHO KHÁCH DU LỊCH VÀ XỬ LÝ CÁC VẤN ĐỀ TẠI ĐIỂM.....	69
TGS3.10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THU XẾP PHƯƠNG TIỆN VẬN CHUYỂN DU LỊCH VÀ CÁC TIỆN NGHI .....	71
TGS3.11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÂY DỰNG, DUY TRÌ VÀ PHÁT TRIỂN QUAN HỆ VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN TỚI CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH .....	73
TGS3.12. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ THÔNG TIN VỀ CẢNH QUAN HẤP DẪN TẠI TỪNG ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH .....	75
TGS3.13. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, TIẾN HÀNH VÀ HOÀN CHỈNH CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH CHUYÊN ĐỀ .....	77
TGS3.14. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ BÁO CÁO VỀ KHÁCH HÀNG VÀ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH.....	79
TGS3.15. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ TRẢI NGHIỆM MÔI TRƯỜNG VĂN HÓA VÀ DI SẢN .....	81
HRS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ.....	84
HRS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM.....	87
HRS10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM .....	91
GAS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP .....	95
CMS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC SỰ KIỆN ĐẶC BIỆT.....	98
FMS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH .....	101
SCS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP .....	104
TGS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐÁNH GIÁ VÀ HOÀN THIỆN SẢN PHẨM DU LỊCH.....	107
TGS4.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐÁNH GIÁ VÀ CẢI THIỆN CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM VÀ BỀN VỮNG.....	110
TGS4.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH .....	112
TGS4.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐÁNH GIÁ VÀ HOÀN THIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH .....	114
TGS4.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÂN TÍCH CẢNH QUAN HẤP DẪN TẠI KHU VỰC ĐỊA PHƯƠNG .....	116
TGS4.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÂN TÍCH VÀ CẢI THIỆN MỐI QUAN HỆ VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN TẠI ĐỊA PHƯƠNG.....	118
TGS4.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT PHƯƠNG TIỆN VẬN CHUYỂN DU LỊCH VÀ CÁC TIỆN NGHI .....	120
TGS4.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ BÁO CÁO VỀ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH VÀ KHÁCH HÀNG .....	122
RTS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG NGUYÊN TẮC VĂN PHÒNG XANH .....	125
RTS4.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO KHÁCH HÀNG NHẬN THỨC ĐƯỢC CHÍNH SÁCH DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM.....	127



RTS4.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM.....	130
HRS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN .....	133
HRS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT .....	136
HRS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TUYỂN DỤNG, LỰA CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN .....	139
HRS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ KHIẾU KIẾN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ.....	143
HRS11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP .....	146
FMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỰ TOÁN NGÂN SÁCH .....	149
FMS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ NGÂN SÁCH .....	152
GAS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT .....	155
GAS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNG NGÀY .....	158
CMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG.....	161
CMS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐIỀU PHỐI CÁC HOẠT ĐỘNG TIẾP THỊ (MARKETING) .....	165
TGS5.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐIỀU PHỐI CÁC CHIẾN LƯỢC TIẾP THỊ (MARKETING) CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH .....	168
TGS5.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ VÀ TẠO ĐIỀU KIỆN TRẢI NGHIỆM CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH KÉO DÀI.....	170
RTS5.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT VIỆC ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM .....	173
HRS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH NHÂN SỰ.....	176
GAS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỐI ƯU HÓA HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ.....	179
GAS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH .....	182
COS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC.....	185
COS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY.....	187
COS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN.....	190
COS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ .....	192
COS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN.....	194
COS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH .....	197
COS9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG.....	200
GES2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN.....	202
GES4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH .....	204
GES9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG.....	206
GES10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO .....	208
GES11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỔ CHỨC THĂM QUAN VÀ DU LỊCH.....	211
GES12. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM.....	213
GES13. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT CÁC PHƯƠNG TIỆN VÀ HOẠT ĐỘNG ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM .....	215
GES15. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐỐI PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN.....	218
GES16. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁC TÀI LIỆU KINH DOANH BẰNG TIẾNG ANH.....	221



## I. GIỚI THIỆU

Nhằm đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực có chất lượng cho ngành Du lịch Việt Nam, Dự án Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội do Liên minh châu Âu tài trợ (Dự án EU) được giao nhiệm vụ sửa đổi bộ Tiêu chuẩn Kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) do Dự án “Phát triển Nguồn Nhân lực Du lịch Việt Nam” (Dự án HRDT) được Liên minh châu Âu tài trợ xây dựng. Bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi được phát triển và chuẩn hóa theo các tiêu chuẩn nghề quốc tế cũng như Tiêu chuẩn năng lực chung về nghề du lịch trong ASEAN (ACCSTP) và đáp ứng được các yêu cầu của Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về nghề du lịch trong ASEAN (MRA-TP).

**Các tiêu chuẩn nghề** VTOS 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/khách sạn, bao gồm cả các yêu cầu pháp lý (pháp luật, sức khỏe, an toàn, an ninh). Những tiêu chuẩn này cũng xác định rõ những gì người lao động cần biết và cần làm cũng như cách thức họ thực hiện công việc để có thể hoàn thành chức năng của một nghề cụ thể trong bối cảnh môi trường làm việc.

Tiêu chuẩn VTOS được chia thành **hai phân ngành chính** trong ngành Du lịch (Lưu trú du lịch và Lữ hành) bao gồm sáu lĩnh vực nghề chính phù hợp với ASEAN: **Lưu trú du lịch** (Lễ tân, Phục vụ buồng, Phục vụ nhà hàng, Chế biến món ăn) và **Lữ hành** (Điều hành du lịch và Đại lý lữ hành, Hướng dẫn du lịch). Tiêu chuẩn VTOS cũng bao gồm bốn lĩnh vực chuyên biệt (Quản lý khách sạn, Vận hành cơ sở lưu trú nhỏ, Thuyết minh du lịch và Phục vụ trên tàu thủy du lịch) nhằm đáp ứng các yêu cầu riêng của ngành Du lịch Việt Nam.

Các đơn vị năng lực trong Tiêu chuẩn VTOS được nhóm lại để cung cấp hàng loạt **chứng chỉ/chức danh công việc liên quan đến ngành** từ bậc cơ bản đến trình độ nâng cao và một số văn bằng phù hợp với công tác giảng dạy tại các cơ sở đào tạo, theo đó Tiêu chuẩn VTOS có thể phù hợp với cả doanh nghiệp cũng như các cơ sở đào tạo chính quy.

Tiêu chuẩn VTOS có thể được sử dụng tại:

**Các cơ sở lưu trú du lịch và doanh nghiệp lữ hành** để thiết lập tiêu chuẩn quy định cách thức thực hiện công việc đối với nhân viên. Các đơn vị năng lực trong VTOS có thể được sử dụng để đào tạo cho nhân viên những kỹ năng then chốt và các công việc chuyên môn với một loạt các kỹ năng. Ngoài ra, Tiêu chuẩn VTOS có thể được sử dụng để đánh giá việc thực hiện công việc của nhân viên căn cứ vào tiêu chuẩn. Các đơn vị có thể sắp xếp việc đăng ký cho nhân viên của mình đến trung tâm đánh giá để chính thức công nhận hoặc đánh giá kỹ năng của họ và được nhận chứng chỉ.

**Các cơ sở đào tạo và dạy nghề** để thiết kế chương trình đào tạo về du lịch và khách sạn. Tiêu chuẩn VTOS xác định rõ các kỹ năng, kiến thức và thái độ cần thiết đối với các công việc cụ thể trong ngành. Các đơn vị năng lực VTOS có thể được tập hợp, nhóm lại để xây dựng tài liệu đào tạo cho hàng loạt các chương trình hay khóa học tại các cơ sở giáo dục và đào tạo.

## PHƯƠNG PHÁP XÂY DỰNG TIÊU CHUẨN VTOS

Tiêu chuẩn VTOS được tổ công tác kỹ thuật, là các chuyên gia đến từ doanh nghiệp, tiến hành phân tích chi tiết chức năng chuyên môn của các công việc trong lĩnh vực du lịch và khách sạn để xác định năng lực chính cần thiết cho từng công việc. Việc phân tích về chức năng như vậy đã tách bạch chính xác và chi tiết các công việc phải được thực hiện để đạt mục tiêu chính của ngành, nghề hay lĩnh vực công việc.

Một chương trình khảo sát về trình độ và tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam cũng đã được tiến hành thông qua chương trình Đánh giá nhu cầu đào tạo (TNA) về du lịch trên phạm vi toàn quốc. Kết quả của đợt khảo sát đã xác định được các lĩnh vực kỹ năng còn thiếu và các yêu cầu năng lực cũng như kỹ năng cần thiết đối với lao động du lịch.

Sáu lĩnh vực nghề chính được ASEAN xác định cùng với nội dung Tiêu chuẩn VTOS trước đây đã được sử dụng như là chỉ số cơ sở để xác nhận các kết quả phân tích chức năng công việc. Các năng lực do tổ công tác kỹ thuật xác định được sử dụng như thước đo để đối chiếu với các tiêu chuẩn quốc tế, đảm bảo lấp đầy những khoảng cách về tiêu chuẩn.

Tiêu chuẩn VTOS sau đó đã được xây dựng thông qua việc sử dụng phương pháp tiếp cận tiêu chuẩn nghề quốc tế, theo đó nội dung tiêu chuẩn được xây dựng theo năng lực với định dạng phù hợp với ASEAN. Các đơn vị năng lực bao gồm tên đơn vị năng lực, tiêu chí thực hiện, yêu cầu kiến thức, điều kiện thực hiện và các yếu tố thay đổi, tiêu chí đánh giá, phương pháp đánh giá và số tham chiếu với tiêu chuẩn ACCSTP. Các năng lực này được nhóm lại với nhau tạo thành các bậc nghề khác nhau phù hợp với hướng dẫn của ASEAN.

Các đơn vị năng lực trong Tiêu chuẩn VTOS được nhóm các chuyên gia quốc tế và Việt Nam theo từng lĩnh vực nghề xây dựng. Tổ công tác kỹ thuật, bao gồm các chuyên gia từ doanh nghiệp và các đào tạo viên từ cơ sở đào tạo nghề du lịch tại Việt Nam, đã tiến hành rà soát, xem xét các đơn vị năng lực này. Thông tin phản hồi từ các chuyên gia được tổng hợp, điều chỉnh thành những tiêu chuẩn và một số đơn vị năng lực được lựa chọn để triển khai thí điểm với học viên nhằm đảm bảo bậc trình độ và nội dung phù hợp với lĩnh vực công việc đã được xác định.

## CÁC BẬC TRÌNH ĐỘ VÀ CHỨNG CHỈ VTOS

Tiêu chuẩn VTOS bao gồm năm bậc trình độ trong sáu lĩnh vực nghề chính	
<b>Bậc 5 (Văn bằng cấp cao 5)</b>	Năng lực chuyên môn sâu, rộng, mức độ phức tạp cao với kỹ năng quản lý cấp cao; Ứng dụng các khái niệm, quản lý, sáng tạo và kỹ thuật xây dựng xung quanh các năng lực tại một cơ sở rộng hay chuyên sâu hoặc liên quan đến trọng tâm tại các đơn vị lớn hơn.
<b>Bậc 4 (Văn bằng 4)</b>	Năng lực chuyên sâu với kỹ năng quản lý; Có trình độ lý thuyết tốt và các năng lực chuyên môn, kỹ thuật, quản lý sử dụng để lập kế hoạch, thực hiện và đánh giá công việc của bản thân và/hoặc nhóm.
<b>Bậc 3 (Chứng chỉ 3)</b>	Năng lực chuyên môn cao với kỹ năng giám sát; Sử dụng kỹ thuật phức tạp hơn liên quan đến năng lực đòi hỏi nâng cao kiến thức lý thuyết, áp dụng trong một môi trường không thường xuyên và có thể liên quan đến lãnh đạo nhóm và trách nhiệm cao hơn đối với kết quả công việc.
<b>Bậc 2 (Chứng chỉ 2)</b>	Một loạt các kỹ năng trong môi trường đa dạng hơn với trách nhiệm nhiều hơn; Người có kỹ năng mà có thể áp dụng một loạt các năng lực trong môi trường làm việc đa dạng hơn và có khả năng làm việc nhóm, làm việc độc lập trong một số trường hợp và chịu trách nhiệm chính đối với kết quả và sản phẩm công việc của họ.
<b>Bậc 1 (Chứng chỉ 1)</b>	Các kỹ năng cơ bản, hằng ngày trong điều kiện đã xác định; Trình độ thực hiện công việc mức cơ bản bao gồm một số công việc chuyên môn/hoạt động đòi hỏi có kiến thức làm việc nền tảng và các kỹ năng thực hành ở mức độ giới hạn trong điều kiện làm việc đã xác định.

## CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC VTOS

Tiêu chuẩn VTOS được cấu trúc thành các đơn vị năng lực sử dụng định dạng mô-đun do đó rất linh hoạt và dễ áp dụng với các công việc, nhân sự và trình độ khác nhau. VTOS phù hợp để sử dụng trong các doanh nghiệp vừa và nhỏ đến các khách sạn lớn, các công ty du lịch và lữ hành cũng như các cơ sở đào tạo. Bộ tiêu chuẩn này có thể được sử dụng làm nền tảng để xây dựng giáo trình giảng dạy tại các cơ sở đào tạo. Ngoài ra, Tiêu chuẩn VTOS cũng bao gồm các đơn vị năng lực về du lịch có trách nhiệm phù hợp với nhiều công việc thuộc tất cả các nghề khác nhau. Bằng cách này, VTOS đã được xây dựng với sự linh hoạt cần thiết đáp ứng sự phát triển ngày càng nhanh của ngành Du lịch cũng như độ bao phủ cần thiết đối với phạm vi các công việc kỹ thuật và chuyên môn cao ở nhiều cấp độ khác nhau từ bậc cơ bản đến bậc quản lý cấp cao.

Tiêu chuẩn VTOS bao gồm nhiều đơn vị năng lực xác định cụ thể các kỹ năng, kiến thức và hành vi/thái độ cần thiết để đáp ứng các yêu cầu công việc một cách thỏa đáng. Mỗi công việc sẽ bao gồm sự tổng hợp của các đơn vị năng lực chuyên ngành, đơn vị năng lực chung và đơn vị năng lực cơ bản.

- **Đơn vị năng lực chuyên ngành (kỹ thuật/chuyên môn)** là các năng lực cụ thể cho từng vai trò hay vị trí công việc trong ngành Du lịch và bao gồm các kỹ năng và kiến thức (cách thực hiện) cụ thể để thực hiện có hiệu quả (như trong dịch vụ ăn uống, hướng dẫn du lịch,...).
- **Đơn vị năng lực cơ bản (phổ biến)** bao gồm các kỹ năng cơ bản mà hầu hết nhân viên phải có (ví dụ: làm việc nhóm, kỹ năng ngôn ngữ và công nghệ thông tin). Những năng lực này là cần thiết đối với bất cứ ai muốn làm việc thuần thục.
- **Đơn vị năng lực chung (có liên quan đến công việc)** là những năng lực chung cho một nhóm các công việc. Các năng lực này thường bao gồm những năng lực công việc chung cần phải có ở một số ngành nghề (ví dụ: sức khỏe và an toàn), cũng như các năng lực cụ thể áp dụng cho các nghề cụ thể (ví dụ: kết thúc ca làm việc).
- **Đơn vị năng lực quản lý** là những năng lực chung cho các vị trí trong một đơn vị có liên quan tới quản lý, giám sát hay có ảnh hưởng nhất định tới công việc của người khác. Năng lực này có thể là cụ thể cho từng vị trí công việc (như giám sát hoạt động buồng) hay chung cho tất cả các vị trí quản lý/giám sát (thu xếp mua hàng hóa và dịch vụ,...).
- **Đơn vị năng lực du lịch có trách nhiệm** là những kỹ năng cụ thể cần thiết cho việc vận hành và quản lý tại đơn vị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và sản phẩm hướng tới phát triển du lịch bền vững, hoạt động và xây dựng các sản phẩm du lịch có trách nhiệm.

### Danh mục viết tắt các nhóm đơn vị năng lực

<b>COS</b>	Tiêu chuẩn cơ bản	<b>FBS</b>	Tiêu chuẩn phục vụ nhà hàng
<b>GES</b>	Tiêu chuẩn chung	<b>FOS</b>	Tiêu chuẩn lễ tân
<b>RTS</b>	Tiêu chuẩn du lịch có trách nhiệm	<b>FPS</b>	Tiêu chuẩn chế biến món ăn
<b>CMS</b>	Tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng và quản lý marketing	<b>HKS</b>	Tiêu chuẩn phục vụ buồng
<b>FMS</b>	Tiêu chuẩn quản lý tài chính	<b>TBS</b>	Tiêu chuẩn phục vụ trên tàu thủy du lịch
<b>GAS</b>	Tiêu chuẩn quản lý hành chính chung	<b>TGS</b>	Tiêu chuẩn hướng dẫn du lịch
<b>HRS</b>	Tiêu chuẩn quản lý nhân sự	<b>TOS</b>	Tiêu chuẩn điều hành du lịch và đại lý lữ hành
<b>SCS</b>	Tiêu chuẩn quản lý an ninh		

## CẤU TRÚC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC

Các đơn vị năng lực trong tiêu chuẩn VTOS bao gồm các cấu phần sau:

Các đề mục	Mô tả	Ví dụ
<b>Mã đơn vị năng lực</b>	Mã số của đơn vị năng lực, ví dụ FOS1.3 là tiêu chuẩn Lễ tân, bậc 1, đơn vị năng lực số 3	FOS1.3
<b>Tên đơn vị năng lực</b>	Tên của đơn vị năng lực	CUNG CẤP DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG
<b>Mô tả chung</b>	Tóm tắt hoặc tổng quát về đơn vị năng lực	Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực mà nhân viên lễ tân cần có để tương tác với khách hàng trong một số tình huống khác nhau, đáp ứng các yêu cầu và sự mong đợi của khách với tác phong chuyên nghiệp và sự nhạy cảm văn hóa, đáp ứng được các nhu cầu của khách hàng và giải quyết được các vấn đề.
<b>Thành phần</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Các đơn vị được phân chia thành hai hoặc nhiều thành phần, mô tả các hoạt động mà mỗi người phải thực hiện.</li> <li>Các thành phần có thể tạo thành cấu trúc của một chức năng nghề phức tạp và được chia nhỏ thành một danh mục dài những tiêu chí thực hiện được trình bày trong các phần một cách hợp lý.</li> </ul>	E1. Trả lời các câu hỏi và đáp ứng các yêu cầu E2. Cách sử dụng kết an toàn E3. Đối ngoại tệ E4. Xử lý các khoản chi tiền mặt cho khách
<b>Tiêu chí thực hiện</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Các tiêu chí thực hiện phải quan sát và đo lường được để đảm bảo đánh giá chính xác.</li> <li>Các (kỹ năng) thực hành thông thường sẽ được đánh giá thông qua quan sát (với bậc 1-3) hay thông qua các bằng chứng tài liệu thực hành tại nơi làm việc, đặc biệt với cấp bậc quản lý (các bậc 4-5).</li> </ul>	<b>E1. Trả lời các câu hỏi và đáp ứng các yêu cầu</b> P1. Trả lời các câu hỏi và đáp ứng yêu cầu của khách một cách kịp thời, lịch sự và chịu trách nhiệm tìm ra câu trả lời P2. Hỗ trợ khách đặt chỗ trong nhà hàng, phòng hội thảo hay dịch vụ tiệc P3. Lập danh mục những thông tin thường được yêu cầu hoặc được hỏi P4. Lập danh sách số điện thoại và chi tiết liên hệ của các cơ sở, doanh nghiệp địa phương để khách sử dụng P5. ....
<b>Yêu cầu kiến thức</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Các đơn vị năng lực bao gồm phần kiến thức nền tảng cần thiết để có thể hoàn thành công việc và hiểu rõ công việc.</li> <li>Phần kiến thức bao gồm hiểu biết các sự việc, nguyên tắc và phương pháp đảm bảo rằng những ai có thể đạt tới tiêu chuẩn đề ra có thể làm việc hiệu quả tại đơn vị hay các môi trường làm việc khác với vai trò liên quan và có thể giải quyết tốt hơn các tình huống bất thường hoặc không mong đợi.</li> <li>Mỗi mục kiến thức thường sẽ được đánh giá bằng câu hỏi vấn đáp hoặc viết.</li> </ul>	K1. Giải thích lợi ích và các phương án đi du lịch bằng máy bay cũng như các phương tiện khác như tàu hỏa, xe buýt và taxi K2. Giải thích các thủ tục khi đặt chỗ, lấy xác nhận và cách yêu cầu thông tin về tình trạng chuyến bay khi đi du lịch K3. Mô tả quy trình mở, sử dụng và đóng kết an toàn K4. Mô tả các bước đối ngoại tệ cho khách

Các đề mục	Mô tả	Ví dụ
<b>Điều kiện thực hiện và các yếu tố thay đổi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Các điều kiện, 'phạm vi' hoặc 'mức độ' của các yếu tố thay đổi phản ánh thực tế là thế giới thực có rất nhiều yếu tố thay đổi và các đơn vị năng lực cần phải đưa vào các yếu tố này (ví dụ: trong các khách sạn, nhân viên lễ tân có thể tiếp xúc với nhiều loại khách và các khách sạn khác nhau sẽ cung cấp các trang thiết bị khác nhau).</li> <li>Thay vì đưa những điểm khác biệt này vào các tiêu chí thực hiện, phạm vi thay đổi sẽ xác định các hình thức hoạt động khác nhau và các điều kiện khác nhau ảnh hưởng tới hiệu quả thực hiện.</li> </ul>	<b>4. Chi tiền mặt có thể bao gồm:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Chi tiền dưới hình thức lấy tiền mặt trả trước cho khách và trừ vào tài khoản của khách</li> <li>Chứng từ tiền mặt có chữ ký của khách và lưu lại trong tập hồ sơ của khách</li> <li>Một số khách sạn có thể yêu cầu ủy quyền giám sát cho những giao dịch có áp dụng hạn mức</li> </ul>
<b>Hướng dẫn đánh giá</b>	<p>Phần này xác định <b>số lượng và loại bằng chứng cần thiết</b> để chứng minh rằng ứng viên đã đạt được các tiêu chuẩn quy định trong các tiêu chí thực hiện, và trong tất cả các trường hợp được quy định qua các bằng chứng có được.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bằng chứng về thực hiện công việc, kiến thức, hiểu biết và các kỹ năng cần thiết của ứng viên được ghi lại và kiểm tra nhằm mục đích kiểm soát chất lượng.</li> <li>Các bằng chứng này sẽ được để trong một thư mục gọi là hồ sơ chứng cứ hoặc trong sổ nghề ứng viên.</li> <li>Việc đánh giá cần được thực hiện hiệu quả về mặt tài chính và hiệu suất thời gian để đảm bảo hiệu quả bền vững.</li> <li>Tất cả các kỳ đánh giá cần được thẩm tra nội bộ tại Trung tâm đánh giá được công nhận để đảm bảo tính hợp lệ, hiện thời, nghiêm túc và khách quan.</li> </ul>	<b>Các bằng chứng cần có như sau:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Ít nhất ba yêu cầu hay vấn đề khác nhau được xử lý chính xác và thỏa đáng</li> <li>Ít nhất hai lần đáp ứng yêu cầu mở két an toàn theo đúng quy trình</li> <li>Ít nhất ba giao dịch đối ngoại tệ được xử lý chính xác theo đúng quy trình</li> <li>Ít nhất hai giao dịch chi tiền mặt cho khách được thực hiện theo đúng quy trình</li> </ol> <b>Việc đánh giá cần đảm bảo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiếp cận nơi làm việc thực tế hoặc môi trường mô phỏng</li> <li>Tiếp cận các thiết bị văn phòng và nguồn thông tin khác</li> <li>Ghi chép về các giao dịch với khách để làm bằng chứng đã thực hiện</li> </ul>
<b>Phương pháp đánh giá</b>	<p>Phương pháp đánh giá chính đối với Tiêu chuẩn VTOS bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Đánh giá viên quan sát ứng viên tại nơi làm việc (hoặc trong một số trường hợp, đó là điều kiện mô phỏng thực tế).</li> <li>Ứng viên cung cấp các ví dụ đã được ghi lại hoặc tài liệu để chứng minh mình đã làm việc theo tiêu chuẩn.</li> <li>Quản lý trực tiếp và người giám sát sẽ cung cấp các báo cáo về công việc của ứng viên.</li> <li>Ứng viên trả lời câu hỏi của đánh giá viên hoặc thực hiện bài kiểm tra viết.</li> </ul>	<p>Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá tại nơi làm việc hoặc bên ngoài. Việc đánh giá có thể bao gồm các bằng chứng và tài liệu tại nơi làm việc hoặc thông qua một hoạt động mô phỏng được hỗ trợ bởi các phương pháp đánh giá kiến thức nền tảng khác. Đánh giá phải liên quan tới lĩnh vực công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên</p> <b>Các phương pháp đánh giá sau có thể được sử dụng:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nghiên cứu tình huống</li> <li>Quan sát ứng viên thực hiện công việc</li> <li>Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết</li> <li>Tài liệu lấy từ nơi làm việc</li> <li>Giải quyết vấn đề</li> <li>Bài tập đóng vai</li> <li>Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện</li> <li>Các công việc và dự án được giao</li> </ul>
<b>Các chức danh nghề liên quan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Các vị trí công việc/chức danh công việc phù hợp với mô tả trong đơn vị năng lực</li> </ul>	Nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên lễ tân, nhân viên thu ngân
<b>Số tham chiếu với tiêu chuẩn chuẩn ASEAN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tham chiếu chéo với đơn vị năng lực tương quan trong Tiêu chuẩn chung về nghề du lịch trong ASEAN (ACCSPT) nếu có.</li> </ul>	DH1.HFO.CL2.03 1.8, 3.6, 4.2

## II. TIÊU CHUẨN VTOS NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Bộ Tiêu chuẩn Nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) - nghề Hướng dẫn du lịch bao gồm tất cả các công việc hướng dẫn du lịch ở 5 bậc trình độ từ nhân viên hỗ trợ chương trình du lịch (bậc 1) đến quản lý chương trình du lịch (bậc 5). Tiêu chuẩn VTOS nghề Hướng dẫn du lịch cũng đã được tích hợp các tiêu chuẩn về môi trường du lịch tại sở tại cũng như các lĩnh vực chuyên biệt như thuyết minh du lịch.

Hướng dẫn viên là những người dẫn các đoàn khách tới tham quan những khu vực có các điểm hấp dẫn về lịch sử, văn hóa. Họ cung cấp sự hiểu biết chuyên sâu về điểm đến mà khách du lịch quốc tế và trong nước thường xuyên đến tham quan. Hướng dẫn viên thường được đào tạo tại chỗ nhưng cũng rất nhiều hướng dẫn tốt nghiệp từ các trường cao đẳng hay đại học có văn bằng về hướng dẫn du lịch.

Tại Việt Nam, tất cả các hướng dẫn viên cần phải có thẻ nghề do cơ quan có thẩm quyền cấp để được phép hoạt động. Thẻ hướng dẫn viên quốc tế do Tổng cục Du lịch Việt Nam cấp.

Hướng dẫn viên có thể làm việc cho các công ty lữ hành hoặc khách sạn như một nhân viên mùa vụ, theo hợp đồng độc lập hoặc nhân viên toàn thời gian. Họ có thể dẫn khách đi các chương trình du lịch như đi bộ, các chương trình du lịch theo phương tiện đường bộ, tàu thủy du lịch, chương trình tham quan Vườn quốc gia, chương trình du lịch di sản, bảo tàng hoặc các điểm tham quan hấp dẫn khác tại địa phương.

Hướng dẫn viên phải có khả năng ghi nhớ các sự kiện lịch sử, ngày tháng, các giai thoại và truyền tải điều đó đến du khách một cách hào hứng và hiểu biết. Thông thường, họ phải có khả năng sử dụng tiếng Anh hoặc các ngoại ngữ khác, đặc biệt nếu họ hướng dẫn những chương trình du lịch cho khách du lịch quốc tế đến Việt Nam.

Tại Việt Nam, thuyết minh viên di sản và thuyết minh viên tại điểm 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.

### Các chức danh nghề điển hình gồm:

**Công việc cơ bản:** Nhân viên hỗ trợ chương trình du lịch; hướng dẫn viên tập sự; trưởng đoàn tập sự; hướng dẫn viên địa phương tập sự; hướng dẫn viên du lịch sinh thái tập sự; Hướng dẫn lái xe tập sự;

**Công việc bậc trung:** Hướng dẫn viên; trưởng đoàn; hướng dẫn viên địa phương; hướng dẫn viên du lịch sinh thái; hướng dẫn lái xe; đại diện các khu nghỉ dưỡng; hướng dẫn viên chuyên biệt về di sản; thuyết minh viên Du lịch.

**Công việc bậc cao:** Hướng dẫn viên cao cấp; trưởng đoàn; quản lý đoàn; giám sát đoàn.



**DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC**

Số TT	Mã ĐVN	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	TGS1.1	CUNG CẤP NHIỆM VỤ HỖ TRỢ DẪN ĐOÀN DU LỊCH	✓						
2	TGS1.2	CHUẨN BỊ CÁ NHÂN CHO CÔNG TÁC HƯỚNG DẪN DU LỊCH	✓						
3	TGS2.1	TIẾN HÀNH ĐỊNH HƯỚNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH		✓					
4	TGS2.2	ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ VIỆT NAM ĐỂ CHUẨN BỊ HƯỚNG DẪN DU LỊCH		✓					
5	TGS2.3	ĐỒNG HÀNH VÀ HƯỚNG DẪN DU KHÁCH THEO CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH		✓					
6	TGS2.4	CHUẨN BỊ CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM VÀ BỀN VỮNG		✓					
7	TGS2.5	TRÌNH BÀY BÀI THUYẾT MINH DU LỊCH THEO CÁC CHỦ ĐỀ CHUYÊN BIỆT		✓					
8	TGS2.6	LẬP KẾ HOẠCH VÀ CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ VÀ HƯỚNG DẪN TẠI ĐIỂM		✓					
9	TGS2.7	CUNG CẤP SỰ HỖ TRỢ THIẾT THỰC CHO KHÁCH DU LỊCH		✓					
10	TGS2.8	TRÌNH BÀY TRẢI NGHIỆM VỀ MÔI TRƯỜNG VĂN HÓA VÀ DI SẢN		✓					
11	TGS2.9	XỬ LÝ VIỆC SẮP XẾP CHUYỂN DU LỊCH CHO DU KHÁCH		✓					
12	TGS2.10	CHUẨN BỊ HỒ SƠ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH		✓					
13	TGS3.1	XÁC ĐỊNH VÀ ĐÁNH GIÁ NHU CẦU VÀ KỶ VỌNG CỦA CÁC LOẠI KHÁCH HÀNG KHÁC NHAU			✓				
14	TGS3.2	SẮP XẾP LỊCH TRÌNH THĂM QUAN DU LỊCH			✓				
15	TGS3.3	CHUẨN BỊ VÀ TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH BỀN VỮNG VÀ CÓ TRÁCH NHIỆM			✓				
16	TGS3.4	CHUẨN BỊ MỘT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH			✓				
17	TGS3.5	THỰC HIỆN VÀ HOÀN THÀNH MỘT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH			✓				
18	TGS3.6	NGHIÊN CỨU VÀ HOÀN THIỆN THÔNG TIN LIÊN QUAN ĐẾN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH			✓				
19	TGS3.7	LẬP KẾ HOẠCH VÀ CẢI TIẾN BÀI THUYẾT MINH DU LỊCH THEO CÁC CHỦ ĐỀ CHUYÊN BIỆT			✓				
20	TGS3.8	LẬP KẾ HOẠCH VÀ ĐÁNH GIÁ CÁC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ VÀ HƯỚNG DẪN TẠI ĐIỂM			✓				
21	TGS3.9	CUNG CẤP SỰ HỖ TRỢ THIẾT THỰC CHO KHÁCH DU LỊCH VÀ XỬ LÝ CÁC VẤN ĐỀ TẠI ĐIỂM			✓				
22	TGS3.10	THU XẾP PHƯƠNG TIỆN VẬN CHUYỂN DU LỊCH VÀ CÁC TIỆN NGHI			✓				
23	TGS3.11	XÂY DỰNG, DUY TRÌ VÀ PHÁT TRIỂN QUAN HỆ VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN TỚI CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH			✓				
24	TGS3.12	XỬ LÝ THÔNG TIN VỀ CẢNH QUAN HẤP DẪN TẠI TỪNG ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH			✓				
25	TGS3.13	CHUẨN BỊ, TIẾN HÀNH VÀ HOÀN CHỈNH CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH CHUYÊN ĐỀ			✓				
26	TGS3.14	CHUẨN BỊ BÁO CÁO VỀ KHÁCH HÀNG VÀ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH			✓				

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
27	TGS3.15	CHUẨN BỊ TRẢI NGHIỆM MÔI TRƯỜNG VĂN HÓA VÀ DI SẢN			✓				
28	HRS7	HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ			✓				
29	HRS8	THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM			✓				
30	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			✓				
31	GAS5	LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP			✓				
32	CMS4	QUẢN LÝ CÁC SỰ KIỆN ĐẶC BIỆT			✓				
33	FMS4	CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH			✓				
34	SCS2	QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP			✓				
35	TGS4.1	ĐÁNH GIÁ VÀ HOÀN THIỆN SẢN PHẨM DU LỊCH				✓			
36	TGS4.2	ĐÁNH GIÁ VÀ CẢI THIẾN CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM VÀ BỀN VỮNG				✓			
37	TGS4.3	GIÁM SÁT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH				✓			
38	TGS4.4	ĐÁNH GIÁ VÀ HOÀN THIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH				✓			
39	TGS4.5	PHÂN TÍCH CẢNH QUAN HẤP DẪN TẠI KHU VỰC ĐỊA PHƯƠNG				✓			
40	TGS4.6	PHÂN TÍCH VÀ CẢI THIẾN MỐI QUAN HỆ VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN TẠI ĐỊA PHƯƠNG				✓			
41	TGS4.7	GIÁM SÁT PHƯƠNG TIỆN VẬN CHUYỂN DU LỊCH VÀ CÁC TIỆN NGHI				✓			
42	TGS4.8	QUẢN LÝ BÁO CÁO VỀ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH VÀ KHÁCH HÀNG				✓			
43	RTS4.1	ÁP DỤNG NGUYÊN TẮC VĂN PHÒNG XANH				✓			
44	RTS4.5	ĐẢM BẢO KHÁCH HÀNG NHẬN THỨC ĐƯỢC CHÍNH SÁCH DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM				✓			
45	RTS4.6	DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM				✓			
46	HRS1	XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN				✓			
47	HRS4	TIỆN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT				✓			
48	HRS5	TUYỂN DỤNG, LỰA CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN				✓			
49	HRS6	XỬ LÝ KHIẾU KIỆN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ				✓			
50	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				✓			
51	FMS1	DỰ TOÁN NGÂN SÁCH				✓			
52	FMS3	QUẢN LÝ NGÂN SÁCH				✓			
53	GAS1	QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT				✓			
54	GAS6	QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNG NGÀY				✓			
55	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
56	CMS2	ĐIỀU PHỐI CÁC HOẠT ĐỘNG TIẾP THỊ (MARKETING)				✓			
57	TGS5.1	ĐIỀU PHỐI CÁC CHIẾN LƯỢC TIẾP THỊ (MARKETING) CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH					✓		

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
58	TGS5.2	QUẢN LÝ VÀ TẠO ĐIỀU KIỆN TRẢI NGHIỆM CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH KÉO DÀI					✓		
59	RTS5.5	GIÁM SÁT VIỆC ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM					✓		
60	HRS2	LẬP KẾ HOẠCH NHÂN SỰ					✓		
61	GAS2	TỐI ƯU HÓA HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ					✓		
62	GAS3	THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH					✓		
63	COS1	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC					✓		
64	COS3	HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY					✓		
65	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN					✓		
66	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ					✓		
67	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN					✓		
68	COS7	CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH					✓		
69	COS9	ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG					✓		
70	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN						✓	
71	GES4	XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH						✓	
72	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG						✓	
73	GES10	CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO						✓	
74	GES11	TỔ CHỨC THĂM QUAN VÀ DU LỊCH						✓	
75	GES12	ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM						✓	
76	GES13	GIÁM SÁT CÁC PHƯƠNG TIỆN VÀ HOẠT ĐỘNG ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM						✓	
77	GES15	ĐỐI PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN						✓	
78	GES16	CHUẨN BỊ CÁC TÀI LIỆU KINH DOANH BẰNG TIẾNG ANH						✓	

## CÁC CHỨNG CHỈ TRÌNH ĐỘ NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Mã chứng chỉ	Chứng chỉ trình độ	Bậc
CTE1	Chứng chỉ Hỗ trợ dẫn đoàn du lịch	1
CTG2	Chứng chỉ Hướng dẫn du lịch	2
CTG3	Chứng chỉ Hướng dẫn du lịch	3
DTGM4	Văn bằng Quản lý hướng dẫn du lịch	4
ADTGM5	Văn bằng Quản lý hướng dẫn du lịch cấp cao	5

**CTE1 - Chứng chỉ hỗ trợ dẫn đoàn du lịch Bậc 1 (13 Đơn vị năng lực)**

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	TGS1.1	CUNG CẤP NHIỆM VỤ HỖ TRỢ DẪN ĐOÀN DU LỊCH	✓						
2	TGS1.2	CHUẨN BỊ CÁ NHÂN CHO CÔNG TÁC HƯỚNG DẪN DU LỊCH	✓						
3	TGS2.3	ĐỒNG HÀNH VÀ HƯỚNG DẪN DU KHÁCH THEO CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH		✓					
4	TGS2.7	CUNG CẤP SỰ HỖ TRỢ THIẾT THỰC CHO KHÁCH DU LỊCH		✓					
5	COS1	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC						✓	
6	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
7	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
8	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
9	COS7	CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH						✓	
10	COS9	ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG						✓	
11	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
12	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
13	GES12	ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

**CTG2 - Chứng chỉ Hướng dẫn du lịch Bậc 2 (20 Đơn vị năng lực)**

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	TGS1.2	CHUẨN BỊ CÁ NHÂN CHO CÔNG TÁC HƯỚNG DẪN DU LỊCH	✓						
2	TGS2.1	TIẾN HÀNH ĐỊNH HƯỚNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH		✓					
3	TGS2.2	ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ VIỆT NAM ĐỂ CHUẨN BỊ HƯỚNG DẪN DU LỊCH		✓					
4	TGS2.3	ĐỒNG HÀNH VÀ HƯỚNG DẪN DU KHÁCH THEO CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH		✓					
5	TGS2.4	CHUẨN BỊ CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM VÀ BỀN VỮNG		✓					
6	TGS2.5	TRÌNH BÀY BÀI THUYẾT MINH DU LỊCH THEO CÁC CHỦ ĐỀ CHUYÊN BIỆT		✓					
7	TGS2.6	LẬP KẾ HOẠCH VÀ CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ VÀ HƯỚNG DẪN TẠI ĐIỂM		✓					
8	TGS2.7	CUNG CẤP SỰ HỖ TRỢ THIẾT THỰC CHO KHÁCH DU LỊCH		✓					
9	TGS2.8	TRÌNH BÀY TRẢI NGHIỆM VỀ MÔI TRƯỜNG VĂN HÓA VÀ DI SẢN		✓					
10	TGS2.9	XỬ LÝ VIỆC SẮP XẾP CHUYẾN DU LỊCH CHO DU KHÁCH		✓					
11	TGS2.10	CHUẨN BỊ HỒ SƠ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH		✓					
12	COS1	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC					✓		
13	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN					✓		
14	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ					✓		
15	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN					✓		
16	COS7	CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH					✓		
17	COS9	ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG					✓		
18	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN						✓	
19	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG						✓	
20	GES12	ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM						✓	

**CTG3 - Chứng chỉ Hướng dẫn du lịch Bậc 3 (28 Đơn vị năng lực)**

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	TGS3.1	XÁC ĐỊNH VÀ ĐÁNH GIÁ NHU CẦU VÀ KỶ VỌNG CỦA CÁC LOẠI KHÁCH HÀNG KHÁC NHAU			✓				
2	TGS3.2	SẮP XẾP LỊCH TRÌNH THĂM QUAN DU LỊCH			✓				
3	TGS3.3	CHUẨN BỊ VÀ TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH BỀN VỮNG VÀ CÓ TRÁCH NHIỆM			✓				
4	TGS3.4	CHUẨN BỊ MỘT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH			✓				
5	TGS3.5	THỰC HIỆN VÀ HOÀN THÀNH MỘT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH			✓				
6	TGS3.6	NGHIÊN CỨU VÀ HOÀN THIỆN THÔNG TIN LIÊN QUAN ĐẾN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH			✓				
7	TGS3.7	LẬP KẾ HOẠCH VÀ CẢI TIẾN BÀI THUYẾT MINH DU LỊCH THEO CÁC CHỦ ĐỀ CHUYÊN BIỆT			✓				
8	TGS3.8	LẬP KẾ HOẠCH VÀ ĐÁNH GIÁ CÁC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ VÀ HƯỚNG DẪN TẠI ĐIỂM			✓				
9	TGS3.9	CUNG CẤP SỰ HỖ TRỢ THIẾT THỰC CHO KHÁCH DU LỊCH VÀ XỬ LÝ CÁC VẤN ĐỀ TẠI ĐIỂM			✓				
10	TGS3.10	THU XẾP PHƯƠNG TIỆN VẬN CHUYỂN DU LỊCH VÀ CÁC TIỆN NGHI			✓				
11	TGS3.11	XÂY DỰNG, DUY TRÌ VÀ PHÁT TRIỂN QUAN HỆ VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN TỚI CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH			✓				
12	TGS3.12	XỬ LÝ THÔNG TIN VỀ CẢNH QUAN HẤP DẪN TẠI TỪNG ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH			✓				
13	TGS3.13	CHUẨN BỊ, TIẾN HÀNH VÀ HOÀN CHỈNH CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH CHUYÊN ĐỀ			✓				
14	TGS3.14	CHUẨN BỊ BÁO CÁO VỀ KHÁCH HÀNG VÀ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH			✓				
15	TGS3.15	CHUẨN BỊ TRẢI NGHIỆM MÔI TRƯỜNG VĂN HÓA VÀ DI SẢN			✓				
16	HRS7	HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ			✓				
17	HRS8	THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM			✓				
18	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			✓				
19	GAS5	LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP			✓				
20	CMS4	QUẢN LÝ CÁC SỰ KIỆN ĐẶC BIỆT			✓				
21	FMS4	CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH			✓				
22	SCS2	QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP			✓				
23	GES4	XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH							✓
24	GES10	CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO							✓
25	GES11	TỔ CHỨC THĂM QUAN VÀ DU LỊCH							✓
26	GES13	GIÁM SÁT CÁC PHƯƠNG TIỆN VÀ HOẠT ĐỘNG ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM							✓
27	GES15	ĐỐI PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN							✓
28	GES16	CHUẨN BỊ CÁC TÀI LIỆU KINH DOANH BẰNG TIẾNG ANH							✓

**DTGM4 - Văn bằng Quản lý Hướng dẫn du lịch Bậc 4 (17 Đơn vị năng lực)**

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	TGS4.1	ĐÁNH GIÁ VÀ HOÀN THIỆN SẢN PHẨM DU LỊCH				✓			
2	TGS4.2	ĐÁNH GIÁ VÀ CẢI THIỆN CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM VÀ BỀN VỮNG				✓			
3	TGS4.3	GIÁM SÁT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH				✓			
4	TGS4.4	ĐÁNH GIÁ VÀ HOÀN THIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH				✓			
5	TGS4.5	PHÂN TÍCH CẢNH QUAN HẤP DẪN TẠI KHU VỰC ĐỊA PHƯƠNG				✓			
6	TGS4.6	PHÂN TÍCH VÀ CẢI THIỆN MỐI QUAN HỆ VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN TẠI ĐỊA PHƯƠNG				✓			
7	TGS4.7	GIÁM SÁT PHƯƠNG TIỆN VẬN CHUYỂN DU LỊCH VÀ CÁC TIỆN NGHI				✓			
8	TGS4.8	QUẢN LÝ BÁO CÁO VỀ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH VÀ KHÁCH HÀNG				✓			
9	RTS4.1	ÁP DỤNG NGUYÊN TẮC VĂN PHÒNG XANH				✓			
10	RTS4.5	ĐẢM BẢO KHÁCH HÀNG NHẬN THỨC ĐƯỢC CHÍNH SÁCH DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM				✓			
11	RTS4.6	DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM				✓			
12	HRS4	TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT				✓			
13	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				✓			
14	FMS4	CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH			✓				
15	GAS1	QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT				✓			
16	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
17	CMS2	ĐIỀU PHỐI CÁC HOẠT ĐỘNG TIẾP THỊ (MARKETING)				✓			



**ADTGM5 - Văn bằng Quản lý Hướng dẫn du lịch cấp cao Bậc 5 (17 Đơn vị năng lực)**

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	TGS5.1	ĐIỀU PHỐI CÁC CHIẾN LƯỢC TIẾP THỊ (MARKETING) CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH					✓		
2	TGS5.2	QUẢN LÝ VÀ TẠO ĐIỀU KIỆN TRẢI NGHIỆM CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH KÉO DÀI					✓		
3	RTS5.5	GIÁM SÁT VIỆC ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM					✓		
4	GAS2	TỐI ƯU HÓA HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ					✓		
5	HRS1	XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN				✓			
6	HRS2	LẬP KẾ HOẠCH NHÂN SỰ					✓		
7	HRS4	TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT				✓			
8	HRS5	TUYỂN DỤNG, LỰA CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN				✓			
9	HRS6	XỬ LÝ KHIẾU KIẾN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ				✓			
10	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				✓			
11	FMS1	DỰ TOÁN NGÂN SÁCH				✓			
12	FMS3	QUẢN LÝ NGÂN SÁCH				✓			
13	GAS1	QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT				✓			
14	GAS3	THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH					✓		
15	GAS6	QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNG NGÀY				✓			
16	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
17	CMS2	ĐIỀU PHỐI CÁC HOẠT ĐỘNG TIẾP THỊ (MARKETING)				✓			



### III. CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT

#### TGS1.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP NHIỆM VỤ HỖ TRỢ DẪN ĐOÀN DU LỊCH

##### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để thực hiện hỗ trợ dẫn đoàn khách lẻ hoặc khách đoàn trong các chuyến thăm quan hoặc các chương trình du lịch ngắn ngày.

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

###### E1. Hỗ trợ khách đoàn và khách lẻ

- P1. Hỗ trợ dẫn đường khách đoàn hoặc khách lẻ đến và rời khỏi một địa điểm
- P2. Giới thiệu các nét hấp dẫn trên hành trình tới điểm thăm quan
- P3. Trả lời các câu hỏi, đưa ra những chỉ dẫn và các thông tin thích hợp cho khách thăm quan

###### E2. Giám sát các hoạt động và đảm bảo an toàn

- P4. Giám sát các hoạt động của khách thăm quan và đảm bảo tuân thủ các quy định của địa phương
- P5. Đảm bảo an toàn cho đoàn khách

###### E3. Cung cấp sự trợ giúp cho khách đoàn hoặc khách lẻ

- P6. Lập kế hoạch các điểm dừng và nghỉ ngơi
- P7. Trao đổi thông tin với khách du lịch nước ngoài
- P8. Hỗ trợ vận chuyển trang thiết bị hoặc hành lý cho khách thăm quan
- P9. Thực hiện các công việc ghi chép hoặc các nhiệm vụ khác để trợ giúp các nhu cầu của du khách khi cần

##### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích và liệt kê các thông tin của địa phương, bao gồm những thông tin liên quan đến du lịch và đặc biệt là liên quan đến môi trường hoạt động
- K2. Giải thích những vấn đề liên quan đến an toàn, rủi ro và cách thức bạn sẽ đảm bảo an toàn cho đoàn khách
- K3. Mô tả và xác định các điểm đến/địa phương mà các hoạt động du lịch có thể được tiến hành

- K4. Liệt kê và giải thích các thông lệ đối với khách du lịch như các luật lệ, hướng dẫn và quy tắc trong ngành du lịch
- K5. Mô tả cách bạn sẽ giám sát và duy trì các chuẩn mực hành vi du lịch có trách nhiệm
- K6. Giải thích các phương pháp mà bạn có thể sử dụng để thu thập và chuyển tiếp các phản hồi của khách du lịch về chuyến đi

##### ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

###### 1. Câu hỏi có thể bao gồm:

- Địa điểm và mục đích của việc dừng nghỉ dọc đường
- Thời gian đến và đi
- Quy trình đón tiễn khách
- Những cảnh báo về an toàn khi đón, tiễn và tại điểm thăm quan

###### 2. Việc giám sát và đảm bảo an toàn có thể bao gồm:

- Quy định của địa phương
- Thông tin về điểm thăm quan
- Thông tin về các mối nguy hiểm
- Các tập quán của địa phương và việc tuân theo các tập quán này

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p><b>Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Các bằng chứng được ghi lại công việc hỗ trợ ít nhất hai đoàn khách hoặc khách lẻ, bao gồm cả chương trình và các hoạt động</li> <li>2. Ít nhất hai ví dụ hoặc trường hợp giám sát khách du lịch, bao gồm các vấn đề đã phát sinh như an toàn, quy định hay những vấn đề đã gặp phải</li> <li>3. Ít nhất hai ví dụ về việc trao đổi thông tin với khách du lịch và cách thức bạn đã hỗ trợ hoặc giúp đỡ khách</li> </ol>	<p><b>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quan sát ứng viên thực hiện công việc</li> <li>• Các bài tập thực hành phản ánh việc áp dụng các quy trình hỗ trợ khách tại nơi làm việc</li> <li>• Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết</li> <li>• Hồ sơ chứng cứ thể hiện kinh nghiệm và năng lực thực hiện nhiệm vụ</li> <li>• Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện</li> <li>• Các công việc và dự án được giao</li> </ul>

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Người dẫn đường, nhân viên hỗ trợ đoàn, hướng dẫn viên tập sự</p>	<p>Không có</p>

## TGS1.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁ NHÂN CHO CÔNG TÁC HƯỚNG DẪN DU LỊCH

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để cá nhân chuẩn bị cho chương trình du lịch, bao gồm việc đúng giờ, diện mạo cá nhân và ứng xử chuyên nghiệp.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

<p><b>E1. Chuẩn bị cho chương trình du lịch</b></p> <p>P1. Đọc sổ ghi chép và ghi chú các nhiệm vụ được giao</p> <p>P2. Nhận lịch trình du lịch được phân công</p> <p>P3. Thực hiện các công việc chuẩn bị trước khi chương trình du lịch bắt đầu</p> <p>P4. Cập nhật thông tin và chuẩn bị phiếu nhận xét chương trình du lịch</p> <p><b>E2. Hoàn thành kiểm tra trước khi bắt đầu chương trình du lịch</b></p> <p>P5. Đảm bảo các vật dụng cần thiết đã được giao</p> <p>P6. Kiểm tra việc sắp đặt các phương tiện vận chuyển</p> <p>P7. Kiểm tra các thiết bị an ninh và an toàn</p> <p><b>E3. Trình diện tại địa điểm làm việc</b></p> <p>P8. Đến địa điểm đón khách đúng giờ</p> <p>P9. Đảm bảo các thiết bị thông tin liên lạc đều đang hoạt động</p> <p>P10. Đảm bảo mọi trang thiết bị đều đúng vị trí để phục vụ chương trình du lịch</p> <p>P11. Tham gia với các đồng nghiệp khác và khách hàng</p>	<p><b>E4. Đảm bảo diện mạo và vệ sinh cá nhân</b></p> <p>P12. Đảm bảo đồng phục/trang phục gọn gàng và sạch sẽ</p> <p>P13. Đảm bảo diện mạo cá nhân đáp ứng tiêu chuẩn đề ra</p> <p><b>E5. Áp dụng lối ứng xử chuyên nghiệp</b></p> <p>P14. Lắng nghe cẩn thận và đáp lại khách hàng một cách nhã nhặn, lịch thiệp</p> <p>P15. Trao đổi thông tin rõ ràng và chuyên nghiệp</p> <p>P16. Đảm bảo các thiết bị cần thiết luôn có sẵn trong tầm tay</p> <p>P17. Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị</p>
--	--

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Mô tả quy trình chuẩn bị trước khi chương trình du lịch bắt đầu</p> <p>K2. Xem lại danh mục các thiết bị, vật dụng thiết yếu cần kiểm tra và cách sử dụng chúng trước khi chương trình du lịch bắt đầu</p> <p>K3. Mô tả các quy trình cơ bản đảm bảo diện mạo và vệ sinh cá nhân</p> <p>K4. Mô tả thái độ nhã nhặn, lịch thiệp mà khách hàng mong muốn đối với một hướng dẫn viên du lịch</p>	<p>K5. Lập danh sách các thói quen cá nhân có thể sẽ làm ảnh hưởng xấu đến uy tín và khiến khách hàng không hài lòng</p> <p>K6. Mô tả các bước cần phải ưu tiên thực hiện trước khi bắt đầu chuyến du lịch</p> <p>K7. Mô tả bất kỳ tình huống hay vấn đề nào có thể xuất hiện tại thời điểm chuẩn bị trước khi chương trình du lịch bắt đầu và cách xử lý các vấn đề đó</p>
--	---

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Các hành vi chuyên nghiệp cần bao gồm:

- Tư thế: đứng thẳng, hai tay để hai bên hoặc phía sau, không khoanh tay 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 cựa cựa, 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:

- Phương tiện vận chuyển (đường bộ, đường biển và hàng không)
- Thiết bị thông tin liên lạc (như micro, loa, âm ly)
- Thiết bị an toàn (như dây an toàn, bình chữa cháy, áo phao, phao cứu hộ, chăn đập lửa,...)

### 3. Diện mạo và vệ sinh cá nhân bao gồm:

- 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 thực hiện phải bao gồm các tài liệu sau:

- Báo cáo khách quan về việc hoàn thành danh mục chuẩn bị trước khi chương trình du lịch bắt đầu
- 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)

## PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

### 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 khách quan do giám sát viên hay trưởng nhóm thực hiện
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết

## CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, người dẫn đoàn, hướng dẫn viên tập sự

## SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

DH1.HFO.CL2.03 1.1, 1.2, 1.3

## TGS2.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH ĐỊNH HƯỚNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để tiến hành định hướng/giới thiệu các chương trình du lịch.

### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

<p><b>E1. Thuyết minh các chương trình/tuyến du lịch</b></p> <p>P1. Sắp xếp nội dung và trình bày các thông tin sẽ thuyết minh</p> <p>P2. Giới thiệu nội dung chi tiết của chương trình/tuyến du lịch</p> <p>P3. Giải thích về công việc hậu cần và chi tiết kỹ thuật của chương trình/tuyến du lịch</p>	<p><b>E2. Trao đổi thông tin với khách và nhận thông tin phản hồi</b></p> <p>P4. Trả lời những câu hỏi của khách và xử lý các vấn đề có thể phát sinh trong khuôn khổ của bài thuyết minh</p> <p>P5. Sử dụng các kỹ thuật nói luân phiên để tiếp tục hay ngừng cuộc trò chuyện</p> <p>P6. Bày tỏ sự quan tâm đến những gì khách nói tới</p>
--	---

### YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Giải thích lý do tại sao du khách cần phải thực hiện lần lượt từng bước trong suốt hành trình du lịch</p> <p>K2. Mô tả cách thức một bài thuyết minh tiêu chuẩn có thể hữu ích cho việc giao tiếp hiệu quả với khách</p>	<p>K3. Liệt kê những thông tin du khách hay hỏi nhiều nhất</p> <p>K4. Giải thích cách thức khuyến khích khách đặt câu hỏi</p> <p>K5. Liệt kê các rủi ro cần tránh khi sử dụng thiết bị thuyết minh</p>
---	--

### ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

<p><b>1. Giới thiệu tóm tắt có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sử dụng lời nói trong các tình huống chính thức và không chính thức</li> <li>• Sử dụng ấn phẩm và tài liệu chuẩn bị trước</li> <li>• Sử dụng công cụ trực quan</li> </ul> <p><b>2. Thông tin có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tên và số điện thoại liên lạc của hướng dẫn viên</li> <li>• Giờ địa phương</li> <li>• Tỷ giá giữa đồng tiền địa phương và ngoại tệ</li> <li>• Các phương tiện truyền thông địa phương và quốc tế</li> <li>• Lịch trình tuyến du lịch</li> <li>• Nội dung chương trình</li> <li>• Giờ làm việc</li> <li>• An toàn và phúc lợi</li> <li>• Giao thông</li> <li>• Quy tắc thực hành du lịch có trách nhiệm</li> <li>• Thời tiết</li> <li>• Truyền thống và văn hóa địa phương</li> <li>• Thể thao và giải trí</li> <li>• Tôn giáo</li> <li>• Lịch sử</li> <li>• Thông tin khác</li> </ul>	<p><b>3. Câu hỏi có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Đã dự kiến, lịch trình phát sinh, lịch trình mở, lịch trình cố định, về chiến tranh</li> </ul>
--	--

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p><b>Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ít nhất ba lần giới thiệu tóm tắt</li> <li>2. Ít nhất hai lần cung cấp thông tin</li> </ol>	<p><b>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quan sát ứng viên thực hiện công việc</li> <li>• Phỏng vấn</li> <li>• Đóng vai</li> <li>• Thông qua kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết</li> </ul>
CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn, hướng dẫn viên du lịch tập sự</p>	<p>D2.TTG.CL3.18</p>



## TGS2.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ VIỆT NAM ĐỂ CHUẨN BỊ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để áp dụng kiến thức về Việt Nam, bao gồm kiến thức về địa lý và lịch sử, truyền thống và phong tục tập quán, sự phát triển kinh tế, an sinh xã hội và chăm sóc sức khỏe để thuyết minh cho du khách.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Kiểm tra lại hành trình để xác định/lựa chọn các điểm thăm quan sẽ đến

- P1. Thu thập thông tin gắn với điểm thăm quan, một phần của chương trình du lịch sẽ thực hiện
- P2. Xác định các nguồn thông tin có liên quan và đáng tin cậy về ngành du lịch
- P3. Xử lý thông tin và sắp xếp kế hoạch nội dung cho từng điểm tham quan sẽ đến

##### E2. Chuẩn bị thông tin cho các hoạt động hướng dẫn

- P4. Sắp xếp thông tin tương ứng với nhu cầu của khách hàng và cách thức thuyết minh thông tin trong hoạt động hướng dẫn
- P5. Xác định chủ đề và dựa vào thông tin tìm hiểu được để đáp ứng nhu cầu cụ thể của du khách
- P6. Cấu trúc và sắp xếp nội dung bài thuyết minh một cách hấp dẫn và cuốn hút
- P7. Xác định các phương tiện hỗ trợ bài thuyết minh phù hợp với tình huống ứng phó tại chỗ khi cần thiết, đồng thời đảm bảo vừa chính xác lại vừa an toàn

##### E3. Cập nhật kiến thức và thông tin chung về Việt Nam và các vùng địa phương

- P8. Xác định và sử dụng các cơ hội để duy trì thông tin hiện tại và kiến thức về Việt Nam cũng như các vùng địa phương
- P9. Thường xuyên kết hợp một cách hợp lý kiến thức văn hóa và thông tin trong hoạt động hướng dẫn du lịch

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Lập danh sách về địa lý và vị trí các điểm du lịch cụ thể tại Việt Nam
- K2. Xác định và giải thích các truyền thống, phong tục tập quán, sự phát triển kinh tế, an sinh xã hội và chăm sóc sức khỏe ở Việt Nam
- K3. Giải thích cách trình bày một bài thuyết minh hoặc các hoạt động khác trong môi trường hướng dẫn thực tế (như thuyết minh du lịch tại điểm thăm quan, thuyết minh du lịch trên xe ô tô)
- K4. Mô tả cách thức để trao đổi thông tin và sự tham gia của đoàn khách (tùy thuộc số lượng khách và tính chất phù hợp với nơi thực hiện tại địa phương) với những người có thể chia sẻ kiến thức tại địa phương

- K5. Mô tả các chi tiết cụ thể của một hoạt động hay một bài thuyết minh về nhiều chủ đề và trong nhiều môi trường khác nhau
- K6. Mô tả các bước xây dựng một bài thuyết minh mạch lạc và thú vị cho du khách
- K7. Giải thích những câu hỏi điển hình mà du khách thường đặt ra đối với chủ đề được nói tới
- K8. Mô tả cách thức tìm kiếm và cập nhật thông tin liên quan, đáp ứng các nhu cầu khác nhau của du khách và kết hợp những thông tin này trong bài thuyết minh

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Địa lý và lịch sử khái quát của Việt Nam có thể bao gồm:

- Vị trí địa lý, địa hình, khí hậu, thủy văn, đất đai, biển và hải đảo, hệ động thực vật
- Các điều kiện chung về địa lý của địa phương
- Các điều kiện địa lý cụ thể của vị trí điểm thăm quan, khả năng tiếp cận và các nguồn tài nguyên du lịch
- Lịch sử Việt Nam
- Lịch sử liên quan đến các địa phương và các điểm thăm quan

### 2. Thông tin chung về truyền thống, phong tục tập quán, thói quen của người Việt Nam có thể bao gồm:

- Được phản ánh trong các lễ hội truyền thống, phong cách sống, lễ lối sống
- Các truyền thuyết khác nhau, những câu chuyện liên quan đến địa phương và các điểm du lịch
- Thông tin chung về hệ thống pháp luật Việt Nam, quản lý xuất nhập cảnh và hải quan, an sinh xã hội và chăm sóc sức khỏe
- Cập nhật thông tin về hệ thống pháp luật, quản lý xuất nhập cảnh và hải quan, an sinh xã hội và chăm sóc y tế tại địa phương và các điểm thăm quan

### 3. Các nguồn thông tin và cơ hội để cập nhật kiến thức có thể thông qua:

- Truyền thông
- Sách tham khảo
- Thư viện
- Công đoàn
- Các hiệp hội và các tổ chức trong ngành
- Tạp chí ngành
- Dữ liệu máy tính, bao gồm cả Internet
- Quan sát và trải nghiệm cá nhân
- Hội thảo hoặc các khóa đào tạo trong ngành
- Hệ thống mạng lưới tin không chính thức
- Đồng nghiệp và các chuyên gia

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

### Đánh giá thực hiện công việc này phải bao gồm:

1. Ít nhất một phân tích về thông tin và kiến thức
2. Ít nhất ba bài thuyết minh được xây dựng làm cơ sở thực hiện một chương trình du lịch
3. Ít nhất một phản hồi của khách hàng qua phiếu thăm dò ý kiến

## PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

### Phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

- Quan sát trực tiếp ứng viên sử dụng kiến thức để trình bày một bài thuyết minh hoặc hoạt động hướng dẫn
- Đánh giá viên đặt câu hỏi để nhận xét về bề rộng kiến thức của ứng viên và khả năng cung cấp thông tin kiến thức một cách thú vị
- Xem xét hồ sơ để đánh giá khả năng của ứng viên trong việc tìm kiếm thông tin cập nhật và chính xác
- Thông qua phần kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp để đánh giá cách thức mà quá trình tìm kiếm thông tin đã được sử dụng
- Thông qua phần kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp để đánh giá kiến thức quan trọng về Việt Nam và các vùng địa phương

## CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Thuyết minh viên di sản, hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn, hướng dẫn viên du lịch tập sự

## SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.08

## TGS2.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐỒNG HÀNH VÀ HƯỚNG DẪN DU KHÁCH THEO CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để đồng hành và hướng dẫn du khách, thực hiện công việc một cách an toàn và giải quyết các trường hợp khẩn cấp tại địa phương theo hợp đồng được ký với một công ty điều hành du lịch hoặc tổ chức địa phương.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

<p><b>E1. Các hoạt động thực hiện trước khi khách đến</b></p> <p>P1. Xác định chức năng và trách nhiệm của hướng dẫn viên du lịch theo các chính sách và quy trình của đơn vị</p> <p>P2. Kiểm tra lịch trình đến và đi</p> <p>P3. Kiểm tra việc đặt dịch vụ cho chương trình du lịch</p> <p>P4. Kiểm tra hành trình du lịch phù hợp với điều kiện của điểm thăm quan và yêu cầu của khách</p> <p>P5. Xác minh tất cả các phiếu đặt dịch vụ của công ty điều hành du lịch hay đơn vị địa phương</p> <p>P6. Thu thập và kiểm tra bộ công cụ hướng dẫn, tạm ứng tiền mặt và các biên lai, chứng từ</p>	<p><b>E2. Hướng dẫn khách du lịch</b></p> <p>P7. 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</p> <p>P8. Đón và tách du khách ra khỏi đám đông để gặp mặt và chào đón đoàn trước khi lên xe</p> <p>P9. Hỗ trợ các thủ tục đăng ký nhận buồng và trong thời gian làm thủ tục trả buồng</p> <p>P10. Phối hợp sắp xếp chương trình du lịch với các nhà cung cấp dịch vụ và công ty điều hành du lịch</p> <p>P11. Thực hiện việc kiểm tra số lượng khách trước khi bắt đầu một hoạt động thăm quan du lịch</p> <p>P12. Cung cấp thông tin có liên quan đến tuyến/điểm du lịch</p> <p>P13. Nhắc nhở du khách về các biện pháp phòng ngừa, giữ an toàn</p> <p>P14. Kiểm tra hành lý thất lạc và được tìm thấy khi một hoạt động thăm quan đã thực hiện xong</p>
---	--

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Lập danh sách những cách thức cơ bản về hướng dẫn, định hướng và chỉ đạo khách du lịch</p> <p>K2. Mô tả cách xử lý các vấn đề khẩn cấp</p> <p>K3. Giải thích và mô tả các hoạt động của hướng dẫn viên trước khi khách đến và sau khi khách rời đi</p> <p>K4. Mô tả khí hậu (các loại hình thời tiết, bao gồm điều kiện khắc nghiệt, ảnh hưởng của khí hậu đối với cuộc sống, những câu chuyện liên quan đến khí hậu trong một vùng miền địa phương)</p> <p>K5. Mô tả những nét cơ bản về địa lý và địa hình (cấu tạo chính của đất/ranh giới/điểm thăm quan thiên nhiên quan trọng và các đặc điểm chính của chúng đối với cả Việt Nam và vùng miền địa phương)</p> <p>K6. Mô tả môi trường tự nhiên và du lịch (tại sao môi trường lại là một tài sản du lịch, tác động của du lịch đối với môi trường, quản lý đất đai ở Việt Nam)</p> <p>K7. Giải thích hệ thống giao thông vận tải (hệ thống giao thông chính, việc sử dụng các hình thức vận chuyển khác nhau trên khắp Việt Nam, lịch sử phát triển của các hình thức vận chuyển khác nhau)</p>	<p>K8. Mô tả về thực phẩm (những món ăn và sản phẩm địa phương)</p> <p>K9. Lập danh sách các loại rượu địa phương, đồ uống có cồn và các đồ uống khác</p> <p>K10. Mô tả lối sống (những khía cạnh chính trong cuộc sống hằng ngày ở Việt Nam và của người dân địa phương, gia đình và phong tục xã hội)</p> <p>K11. Danh sách các địa điểm mua sắm và sản phẩm chính của địa phương</p> <p>K12. Mô tả các dịch vụ du lịch và các tiện nghi của địa phương có ích cho khách (địa điểm đổi tiền, đại lý bán chương trình du lịch, cơ sở lưu trú, điểm thăm quan, ngân hàng, cơ sở giặt là, trung tâm y tế, điện thoại, mạng Internet,...)</p> <p>K13. Mô tả các sự kiện hiện tại ở Việt Nam và các vùng miền địa phương</p>
---	---

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 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. Loại thiết bị 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. Thông tin liên quan có thể bao gồm:

- Lịch sử
- Chính quyền
- Kinh tế, xã hội, tôn giáo, văn hóa, y tế, giáo dục,...
- Ngôn ngữ bản địa
- Các sự kiện hiện tại và ngày lễ

### 4. Đồ dùng cá nhân có thể là:

- Phạm vi đồ dùng cá nhân bao gồm từ đồ trang sức đến quần áo và tiền bạc

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

### Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất ba trong số các trường hợp đã diễn ra
2. Lập kế hoạch ít nhất một chương trình du lịch và một báo cáo hành trình du lịch
3. Ít nhất một báo cáo về phản hồi của khách hàng

## PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

### Các phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:

- Phỏng vấn
- Kiểm tra viết
- Mô phỏng hoặc trình diễn thực tế (chương trình du lịch giả định)
- Quan sát

## CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn, hướng dẫn viên du lịch tập sự

## SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.12

## TGS2.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM VÀ BỀN VỮNG

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị các hoạt động du lịch theo cách giảm thiểu các tác động tiêu cực tới môi trường và xã hội.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

<p><b>E1. Xác định thông tin chuyên ngành về hoạt động du lịch bền vững</b></p> <p>P1. Xác định các hoạt động du lịch bền vững</p> <p>P2. Xác định các nguồn thông tin chuyên ngành quan trọng về các hoạt động du lịch bền vững</p> <p><b>E2. Chuẩn bị thông tin chuyên ngành về hoạt động du lịch bền vững</b></p> <p>P3. Sắp xếp thông tin để hỗ trợ việc sử dụng và trình bày thông tin đó</p> <p>P4. Tham khảo ý kiến các bên liên quan khác nhau về trách nhiệm với môi trường và xã hội</p>	<p><b>E3. Cập nhật kiến thức về sinh thái và các khái niệm về môi trường</b></p> <p>P5. Xác định và sử dụng cơ hội để duy trì kiến thức về các chủ đề chuyên ngành</p> <p>P6. Chủ động tìm kiếm cơ hội để nâng cao và mở rộng kiến thức nền tảng của cá nhân</p> <p>P7. Kết hợp kiến thức được cập nhật vào các hoạt động nghề</p> <p><b>E4. Thực hiện các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững</b></p> <p>P8. Tư vấn cho du khách về những hành vi được chấp nhận trước khi vào khu vực địa phương</p> <p>P9. Đóng vai trò hình mẫu cho du khách và đồng nghiệp</p>
--	--

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Mô tả cách tổ chức và điều hành các hoạt động du lịch trong nhiều môi trường khác nhau với sự giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường và xã hội</p> <p>K2. Giải thích và liệt kê các vấn đề về môi trường, bao gồm cả những vấn đề cụ thể liên quan tới tác động của du lịch đến môi trường</p>	<p>K3. Xác định và mô tả địa điểm nhạy cảm về môi trường mà tại đó, các hoạt động du lịch có thể được thực hiện trong thực tế hoặc mô phỏng</p> <p>K4. Liệt kê và giải thích các quy định về môi trường, như thủ tục pháp lý, tài liệu hướng dẫn và quy tắc thực hiện của ngành</p> <p>K5. Giải thích mối quan hệ giữa các bên liên quan đến trách nhiệm với môi trường và xã hội</p>
--	---

#### ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

<p><b>1. Chịu trách nhiệm về tính bền vững của môi trường và xã hội có thể liên quan đến:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Khía cạnh tiêu cực đối với môi trường</li> <li>• Khía cạnh tiêu cực đối với xã hội</li> <li>• Khía cạnh tích cực đối với môi trường</li> <li>• Khía cạnh tích cực đối với xã hội</li> </ul>	<p><b>2. Giảm thiểu tác động của kỹ thuật và quy trình có thể liên quan đến:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hạn chế hoặc giới hạn người đến</li> <li>• Các biển cấm và hạn chế</li> <li>• Điểm thăm quan xác thực có giá trị</li> <li>• Các giải pháp công nghệ</li> <li>• Bảo tồn di sản</li> <li>• Những thay đổi về môi trường tự nhiên bao gồm:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tập quán chăn nuôi</li> <li>• Thay đổi hệ động vật</li> <li>• Thay đổi hệ thực vật</li> <li>• Xói mòn</li> <li>• Xem các loài động vật hoang dã</li> </ul> </li> </ul>
--	---

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p><b>Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ít nhất một chương trình du lịch hoặc một hoạt động được thực hiện</li> <li>2. Ít nhất ba báo cáo về các trường hợp đã được thực hiện</li> </ol>	<p><b>Các phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> </ul>

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Thuyết minh viên di sản, thuyết minh viên du lịch tại điểm, hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn</p>	<p>D2.TTG.CL3.16</p>

## TGS2.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TRÌNH BÀY BÀI THUYẾT MINH DU LỊCH THEO CÁC CHỦ ĐỀ CHUYÊN BIỆT

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để trình bày các bài thuyết minh theo các chủ đề chuyên sâu cho khách du lịch.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

<p><b>E1. Thuyết minh chuyên sâu</b></p> <p>P1. Cung cấp thông tin chính xác</p> <p>P2. Trình bày bài thuyết minh trong thời gian cho phép</p> <p>P3. Sử dụng các phương tiện hỗ trợ thuyết minh phù hợp trong trường hợp phát sinh tại chỗ khi cần thiết</p> <p>P4. Duy trì sự quan tâm của đoàn và tăng cường sự hứng thú của họ đối với chương trình du lịch</p>	<p><b>E2. Tiếp nhận và trả lời ý kiến phản hồi của khách hàng</b></p> <p>P5. 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</p> <p>P6. Tóm tắt rõ ràng và chính xác nội dung trả lời khách, bổ sung thêm thông tin nếu có yêu cầu</p>
---	---

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Giải thích được tại sao và làm thế nào để khuyến khích du khách đặt câu hỏi và cách xử lý các câu hỏi của khách</p> <p>K2. Mô tả các thiết bị được sử dụng để hỗ trợ trình bày bài thuyết minh</p> <p>K3. Mô tả các đặc điểm khác nhau của đoàn khách và nhu cầu của họ đối với bài thuyết minh (chẳng hạn, khách khiếm thính, khách khiếm thị, trẻ em, những người sử dụng tiếng Anh là ngôn ngữ thứ hai,...)</p> <p>K4. Giải thích cách sử dụng các kỹ năng giao tiếp bằng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ để duy trì sự quan tâm của du khách và nhấn mạnh tầm quan trọng của chủ đề đặc biệt trong bài thuyết minh</p>	<p>K5. Giải thích cách xử lý và sử dụng thông tin phản hồi</p> <p>K6. Giải thích tầm quan trọng của việc chọn vị trí cho đoàn và vị trí đứng cho bản thân khi thuyết minh, cách lựa chọn hiệu quả vị trí cho đoàn và bản thân</p> <p>K7. Giải thích các yếu tố thành công liên quan đến bài thuyết minh mà bạn giới thiệu với du khách</p> <p>K8. Lập danh sách và mô tả các yêu cầu của đơn vị tác động đến cách thức bạn trình bày bài thuyết minh với du khách</p>
--	---

#### ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

<p><b>Thực hiện bài thuyết minh có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lựa chọn cho bản thân và đoàn khách vị trí phù hợp nhất để đoàn có thể nhìn thấy và nghe rõ bài thuyết minh của bạn</li> <li>Lựa chọn thời điểm và tình huống phù hợp để thực hiện bài thuyết minh theo chủ đề liên quan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sử dụng hiệu quả các kỹ thuật trình bày để duy trì sự quan tâm của đoàn và tăng cường sự hứng thú của họ đối với chương trình thăm quan</li> <li>Thu hút sự chú ý của đoàn khách du lịch vào những nét nổi bật nhất trong bài thuyết minh của bạn</li> </ul>
--	---

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p><b>Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Thực hiện ít nhất một bài thuyết minh</li> <li>2. Xây dựng ít nhất ba bài thuyết minh được coi là tài liệu cơ bản cho một hành trình du lịch</li> <li>3. Ít nhất có một bằng chứng về việc xử lý hiệu quả ba câu hỏi của khách</li> </ol>	<p><b>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quan sát trực tiếp ứng viên thực hiện bài thuyết minh</li> <li>• Sử dụng các nghiên cứu tình huống để đánh giá khả năng áp dụng các yêu cầu để xây dựng một bài thuyết minh</li> <li>• Thông qua kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp để đánh giá kiến thức về các yêu cầu cơ bản và cụ thể khi xây dựng bài thuyết minh</li> <li>• Thu thập các chứng cứ xảy ra tự nhiên tại nơi làm việc hoặc thông qua hình thức mô phỏng được thiết kế/ thực hiện cẩn thận để phản ánh thực tế môi trường làm việc</li> </ul>

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Thuyết minh viên di sản, thuyết minh viên du lịch tại điểm, hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn, hướng dẫn viên du lịch tập sự</p>	<p>D2.TTG.CL3.17</p>



## TGS2.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH VÀ CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ VÀ HƯỚNG DẪN TẠI ĐIỂM

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để cung cấp dịch vụ giải trí tại chỗ trong quá trình hướng dẫn.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

<p><b>E1. Lập kế hoạch vui chơi giải trí</b></p> <p>P1. Xác định các tiêu chí tạo ra sự thành công của các hoạt động vui chơi giải trí đã được lên kế hoạch và các phương pháp thu thập thông tin phản hồi của khách du lịch, sau đó phối hợp với những người có liên quan</p> <p>P2. Thiết kế các hoạt động giải trí đã được lựa chọn và lên kế hoạch cho phù hợp với địa điểm tổ chức</p> <p>P3. 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</p>	<p><b>E2. Thực hiện hoạt động vui chơi, giải trí</b></p> <p>P4. Thực hiện các hoạt động vui chơi giải trí theo kế hoạch</p> <p>P5. Điều chỉnh hoạt động của sự kiện theo phản hồi của khách hàng</p>
--	--

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Giải thích các yếu tố quan trọng cần xem xét khi lựa chọn và sắp xếp nội dung của sự kiện phù hợp với yêu cầu của khách hàng</p> <p>K2. Giải thích tầm quan trọng của việc để lại ấn tượng tích cực trong lòng khách du lịch vào lúc kết thúc sự kiện</p>	<p>K3. Xác định các tiêu chí để tự đánh giá việc thực hiện của mình và sử dụng các tiêu chí này làm cơ sở để thay đổi cho sự kiện tương lai</p> <p>K4. Xác định các tiêu chí tác động đối với yêu cầu, tiêu chuẩn và quy định cụ thể của đơn vị liên quan đến việc cung cấp các hoạt động vui chơi giải trí tại điểm thăm quan của nhân viên</p>
--	--

#### ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

<p><b>1. Nhu cầu và kỳ vọng có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Đối tượng khách dự định</li> <li>• Tổ chức</li> </ul> <p><b>2. Yêu cầu địa điểm có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vị trí và khả năng tiếp cận</li> <li>• Loại địa điểm</li> <li>• Các tiện nghi tại địa điểm</li> <li>• Sức chứa các địa điểm</li> <li>• Các tiện nghi cho khách hàng</li> <li>• Y tế và an toàn</li> <li>• Chi phí</li> </ul>	<p><b>3. Các nguồn lực có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ngân sách</li> <li>• Thiết bị và vật liệu</li> <li>• Nhân lực, tài liệu quảng bá và các kênh thông tin</li> </ul>
--	---

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p><b>Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lên kế hoạch cho ít nhất hai hoạt động giải trí tại điểm thăm quan</li> <li>2. Có ít nhất ba báo cáo về hoạt động giải trí tại điểm thăm quan</li> </ol>	<p><b>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Đánh giá viên đặt câu hỏi để kiểm tra bề rộng kiến thức của ứng viên và khả năng trả lời câu hỏi của khách hàng</li> <li>• Đánh giá danh sách các hình thức giải trí do ứng viên chuẩn bị</li> <li>• Thông qua các bài kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp để đánh giá cách thu thập thông tin phản hồi và phân tích những tiến bộ đạt được trong hoạt động</li> <li>• Thông qua các bài kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp để đánh giá các khía cạnh của kiến thức chuyên môn</li> </ul>

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Thuyết minh viên di sản, thuyết minh viên du lịch tại điểm, hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn</p>	<p>D2.TTG.CL3.03</p>

## TGS2.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP SỰ HỖ TRỢ THIẾT THỰC CHO KHÁCH DU LỊCH

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả những năng lực cần thiết để hỗ trợ khách du lịch và xử lý các vấn đề tại chỗ.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Chuẩn bị cung cấp sự hỗ trợ cần thiết cho khách du lịch

- P1. Xây dựng danh sách các yêu cầu đặc biệt và hành động sẽ thực hiện
- P2. Duy trì đầy đủ và chính xác hồ sơ về các yêu cầu đặc biệt, hành động đã thực hiện và kết quả
- P3. Dự đoán trước những vấn đề và xây dựng các phương án xử lý
- P4. Xem xét các chính sách và quy trình của đơn vị để xử lý vấn đề
- P5. Liệt kê tất cả các địa chỉ liên lạc khẩn cấp

##### E2. Cung cấp sự hỗ trợ cần thiết

- P6. Đáp ứng yêu cầu hỗ trợ của khách hàng một cách trợ kịp thời, tế nhị và kín đáo
- P7. Thông báo kịp thời cho khách về những nhu cầu vượt quá thẩm quyền giải quyết

##### E3. Xử lý các vấn đề

- P8. Đảm bảo sự hài hòa giữa nhu cầu ưu tiên riêng biệt của một khách với nhu cầu chung của những khách còn lại trong đoàn
- P9. Giảm thiểu các nguyên nhân có thể gây ra sự cố/vấn đề tại điểm thăm quan bằng cách có kế hoạch chuẩn bị trước
- P10. Giải quyết vấn đề tại điểm thăm quan và tham khảo những người bên ngoài về khả năng có sự hỗ trợ thích hợp

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích các nguyên tắc đưa ra quyết định
- K2. Giải thích giới hạn thẩm quyền riêng
- K3. Liệt kê những cách thức đảm bảo bí mật khi cung cấp sự hỗ trợ
- K4. Nêu chi tiết cách thức đảm bảo sự hài hòa giữa nhu cầu của cá nhân trong đoàn và nhu cầu chung của cả đoàn
- K5. Liệt kê các tình huống có thể cần sự giúp đỡ từ cấp trên và nêu rõ loại hình trợ giúp có thể cần

- K6. Giải thích cách lưu giữ hồ sơ thông tin chính xác, góp phần tránh lặp lại những khó khăn tương tự cho khách hàng tương lai
- K7. Liệt kê và giải thích các chính sách và quy trình của đơn vị để xử lý vấn đề
- K8. Liệt kê các vấn đề thường gặp và cung cấp các giải pháp cho từng tình huống, do đó sẽ giảm thiểu tác động đối với khách du lịch
- K9. Nêu chi tiết 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 VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Các yêu cầu có thể bao gồm:

- Y tế, thể chất, nhu cầu và mối quan tâm đặc biệt
- Vận chuyển, hành lý, tài sản, tài liệu
- Tai nạn đột ngột, bệnh tật, mất mát

### 2. Trao đổi thông tin có thể là:

- Với cấp trên, với các nguồn hỗ trợ, bằng lời nói hoặc bằng văn bản

### 3. Thay đổi có thể bao gồm:

- Đối với hành trình
- Đối với những dịch vụ đã cung cấp
- Hủy và chậm trễ

### 4. Bên chịu ảnh hưởng có thể là:

- Khách hàng
- Phương tiện vận chuyển
- Hướng dẫn viên du lịch
- Các cơ sở lưu trú
- Nhà hàng, cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống
- Máy bay/tàu thủy/tàu hỏa

### 5. Vấn đề xảy ra đặc biệt liên quan đến:

- Sự an toàn, thoải mái và quyền lợi của khách hàng
- Xung đột
- Tài liệu
- Bị mất hoặc bị đánh cắp đồ
- Phương tiện vận chuyển bị hư hỏng
- Nhân viên du lịch không có mặt hoặc không đủ khả năng phục vụ
- Tai nạn, bệnh tật hay sự thiếu khả năng của khách hàng
- Thời tiết bất ổn/rủi ro
- Thay đổi lịch trình chuyến bay/tàu thủy/tàu hỏa

### 6. Duy trì có thể bao gồm:

- Duy trì tinh thần cho đoàn du khách
- Duy trì ghi chép hồ sơ đoàn khách

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

### Đánh giá hoạt động phải bao gồm:

1. Ít nhất một chương trình du lịch hoặc một hoạt động được thực hiện
2. Giải quyết ít nhất ba trong số các tình huống đã xảy ra trong thực tế
3. Ít nhất một báo cáo về phản hồi của khách du lịch

## PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

### Các phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:

- Quan sát trực tiếp việc cung cấp sự hỗ trợ thực tế của ứng viên
- Sử dụng nghiên cứu tình huống để đánh giá khả năng áp dụng kiến thức và năng lực cung cấp sự hỗ trợ thực tế
- Thông qua các bài kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp để đánh giá kiến thức về sự trao đổi thông tin với khách hàng, giải quyết khiếu nại, sắp xếp thông tin, xây dựng mối quan hệ khách hàng

## CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, hướng dẫn viên du lịch tập sự

## SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.11; D2.TTG.CL3.12

## TGS2.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TRÌNH BÀY TRẢI NGHIỆM VỀ MÔI TRƯỜNG VĂN HÓA VÀ DI SẢN

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả những năng lực cần thiết để trình bày trải nghiệm về môi trường văn hóa và di sản.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Thuyết minh thông tin chuyên sâu về môi trường văn hóa và di sản trong các hoạt động du lịch

- P1. Cung cấp thông tin chính xác
- P2. Tiến hành thuyết minh trong thời gian cho phép
- P3. Sử dụng bài thuyết minh hỗ trợ phù hợp trong trường hợp phát sinh đột xuất, nếu cần
- P4. Duy trì sự quan tâm của đoàn và tăng thêm sự hứng thú của họ đối với chương trình du lịch

##### E2. Trả lời ý kiến phản hồi và câu hỏi

- P5. 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
- P6. Tóm tắt rõ ràng và chính xác nội dung trả lời, bổ sung thêm thông tin nếu có yêu cầu

##### E3. Cập nhật kiến thức thông tin chuyên sâu về môi trường văn hóa và di sản để nâng cao sự trải nghiệm

- P7. Xác định và sử dụng các cơ hội để duy trì hiểu biết hiện tại về các chủ đề chuyên sâu
- P8. Chủ động tìm kiếm cơ hội để nâng cao và mở rộng kiến thức nền tảng của bản thân
- P9. Vận dụng kiến thức cập nhật và mở rộng vào các hoạt động của công việc

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích tại sao và bằng cách nào khuyến khích được du khách đặt câu hỏi và cách xử lý các câu hỏi đó
- K2. Giải thích lý do, thời điểm và cách sử dụng các thiết bị hỗ trợ thuyết minh
- K3. Mô tả những đặc điểm khác nhau của các đoàn khách và nhu cầu của họ đối với bài thuyết minh (như người khiếm thị, khiếm thính, trẻ em, những người sử dụng tiếng Anh là ngôn ngữ thứ hai,...)
- K4. Giải thích cách sử dụng các kỹ năng giao tiếp bằng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ để duy trì sự quan tâm của du khách và nhấn mạnh tầm quan trọng của chủ đề cụ thể trong bài thuyết minh

- K5. Làm thế nào để xử lý và sử dụng thông tin phản hồi
- K6. Giải thích về hậu quả của việc cung cấp thông tin không đầy đủ và không chính xác
- K7. Mô tả các lý thuyết thuyết minh đương đại, phương pháp và phương tiện dùng trong thuyết minh
- K8. Liệt kê các nguồn thông tin về môi trường văn hóa và di sản
- K9. Giải thích cách cập nhật kiến thức thông tin chuyên ngành về môi trường văn hóa và di sản để nâng cao sự trải nghiệm

#### ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

##### 1. Các vấn đề văn hóa có thể bao gồm:

- Sử dụng thông tin văn hóa, hạn chế tiếp cận
- Sử dụng các nhân viên phù hợp
- Giá trị và các phong tục truyền thống/hiện đại
- Sự khác biệt văn hóa trong phong cách đàm phán và giao tiếp

##### 2. Tác động đến cộng đồng có thể bao gồm:

- Các khía cạnh tích cực như lợi ích kinh tế cho cộng đồng địa phương, cải thiện cơ sở hạ tầng ở địa phương, cơ hội việc làm, lợi ích văn hóa, giáo dục du khách, tăng sự hiểu biết giữa các nền văn hóa của khách du lịch và cộng đồng địa phương
- Các khía cạnh tiêu cực như giảm giá trị văn hóa, ảnh hưởng đến cấu trúc xã hội

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 3. Tiến hành các hoạt động du lịch văn hóa, di sản có thể bao gồm:

- Lựa chọn cho mình và đoàn khách vị trí phù hợp nhất có thể để họ có thể nhìn và nghe bài thuyết minh của bạn tốt nhất
- Sử dụng các kỹ thuật thuyết minh một cách hiệu quả để duy trì sự quan tâm của đoàn và làm tăng sự hứng thú của họ đối với chương trình tham quan
- Thu hút sự chú ý của đoàn khách du lịch vào những điểm nổi bật trong bài thuyết minh
- Môi trường văn hóa và di sản trên khắp Việt Nam

### 4. Điều kiện địa lý Việt Nam có thể bao gồm:

- Vị trí địa lý, địa hình, khí hậu, thủy văn, đất, biển và hải đảo, hệ động thực vật
- Các điều kiện địa lý chung của địa phương
- Điều kiện địa lý chi tiết của các điểm thăm quan: vị trí của điểm, khả năng tiếp cận và nguồn tài nguyên du lịch
- Lịch sử Việt Nam
- Lịch sử có liên quan đến địa phương và các điểm du lịch

### 5. Thông tin chung về truyền thống, phong tục, tập quán Việt Nam có thể bao gồm:

- Những gì được thể hiện trong lễ hội truyền thống, phong cách sống, lễ lối sống
- Những truyền thuyết khác nhau và những câu chuyện liên quan đến địa phương và các điểm du lịch

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

### Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất có ba hoạt động du lịch liên quan đến văn hóa và di sản
2. Ít nhất có ba báo cáo thuyết minh về môi trường văn hóa và di sản làm nền tảng cho hoạt động du lịch văn hóa và di sản

## PƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát trực tiếp ứng viên sử dụng kiến thức để thuyết minh cho các hoạt động du lịch
- Đánh giá viên đặt câu hỏi để kiểm tra bề rộng kiến thức và năng lực của ứng viên trong việc cung cấp thông tin văn hóa và di sản, tổ chức các hoạt động du lịch
- Đánh giá danh sách nghiên cứu do ứng viên chuẩn bị
- Thông qua bài thi vấn đáp hoặc thi viết để đánh giá phương pháp đã thực hiện trong quá trình nghiên cứu
- Thông qua bài thi vấn đáp hoặc thi viết để đánh giá các khía cạnh của kiến thức chuyên môn
- Đánh giá hồ sơ chứng cứ và báo cáo khách quan tại nơi làm việc về thực tế thực hiện công việc của ứng viên

## CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn, thuyết minh viên du lịch tại điểm, thuyết minh viên di sản

## SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.07

## TGS2.9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ VIỆC SẮP XẾP CHUYỂN DU LỊCH CHO DU KHÁCH

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để xử lý việc sắp xếp chương trình du lịch bao gồm cả lịch trình du lịch và đưa ra các phương án dự phòng cho những thay đổi, bổ sung thêm hoặc những vấn đề phải xem xét lại so với hợp đồng đã được quản lý điều hành du lịch hay quản lý chương trình du lịch ký kết.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

<p><b>E1. Tiến hành kiểm tra trước khi khách đến</b></p> <p>P1. Xác định các dịch vụ bao gồm trong chương trình du lịch theo yêu cầu của khách</p> <p>P2. Xác định các dịch vụ bao gồm trong chương trình cho cá nhân từng du khách theo chính sách của đơn vị</p> <p>P3. Xác nhận các dịch vụ bao gồm trong chương trình du lịch đã đặt trước và thực hiện điều chỉnh nếu cần</p> <p>P4. Thông báo với các bộ phận liên quan trong đơn vị về bất cứ sự thay đổi cần thiết nào</p> <p><b>E2. Xử lý các sắp xếp chương trình du lịch</b></p> <p>P5. Điều chỉnh các thành phần dịch vụ trong chương trình du lịch cho phù hợp với lịch trình</p> <p>P6. Kiểm tra việc tuân thủ các phần dịch vụ đã đặt trước với các nhà cung ứng</p> <p>P7. Hạch toán chính xác số tiền phải trả hay các khoản tiền thu của khách và/hoặc nhà cung ứng theo đúng quy trình của đơn vị</p> <p>P8. Cung cấp các thông tin liên quan đến các dịch vụ của nhà cung ứng, các tiện nghi và trang thiết bị</p> <p>P9. Thúc đẩy nhà cung ứng đáp ứng yêu cầu tùy chọn của du khách</p>	<p><b>E3. Xử lý phàn nàn và các trường hợp khẩn cấp khác</b></p> <p>P10. Xác định loại phàn nàn và các trường hợp khẩn cấp khác</p> <p>P11. Hỗ trợ giải quyết các phàn nàn và những vấn đề liên quan khác theo chính sách của đơn vị</p> <p>P12. Đánh giá bản chất của khiếu nại với nhà cung ứng liên quan</p> <p>P13. Xác định và áp dụng các giải pháp phù hợp</p> <p>P14. Thông báo cho các cơ quan chức năng liên quan về tình hình xảy ra bất cứ khi nào có thể</p> <p>P15. Thông báo cho nhân viên điều hành chương trình về tình hình xảy ra</p> <p>P16. Cung cấp giấy tờ tài liệu về tất cả các sự cố trong báo cáo cuối cùng</p> <p><b>E4. Thực hiện các hoạt động sau khi khởi hành</b></p> <p>P17. Báo cáo việc điều chỉnh và hủy các dịch vụ theo đúng quy trình và hướng dẫn của đơn vị</p> <p>P18. Tính toán doanh thu hay các chi phí phát sinh (nếu có)</p> <p>P19. Báo cáo về các phàn nàn, các giải pháp và khuyến nghị khả thi theo chính sách của đơn vị</p> <p>P20. Báo cáo về các chi phí phát sinh liên quan đến lịch trình du lịch đã thông báo</p> <p>P21. Hỗ trợ giải quyết các vấn đề còn lại</p>
---	---

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Giải thích cách thức kiểm tra trước khi khách đến</p> <p>K2. Mô tả cách xử lý phàn nàn và các trường hợp khẩn cấp khác</p> <p>K3. Lên danh sách những cách thực hiện các hoạt động sau khi khởi hành</p> <p>K4. Mô tả và giải thích quy trình đăng ký và thanh toán (đối với công ty vận tải, cơ sở lưu trú du lịch)</p>	<p>K5. Mô tả và giải thích quy trình hoạt động chuẩn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Công ty vận tải</li> <li>• Cơ sở lưu trú</li> <li>• Các cơ sở khác liên quan đến khách du lịch</li> </ul> <p>K6. Giải thích giá của buồng nghỉ và lịch trình của các hãng hàng không, công ty vận tải đường biển, công ty xe khách/tàu hỏa</p>
---	---

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Nhu cầu của đoàn khách có thể bao gồm:

- Điều chỉnh khách sạn lưu trú
- Điều chỉnh yêu cầu về món ăn
- Sắp xếp chỗ ngồi trên phương tiện vận chuyển du lịch

### 2. Vệ sinh cá nhân có thể bao gồm:

- Yêu cầu chuẩn mực xã hội đối với cá nhân về việc tắm, chải tóc, đánh răng, cắt móng tay/chân, là quần áo và đánh giày

### 3. Các nhà cung ứng du lịch có thể là:

- Các đơn vị cung cấp dịch vụ du lịch hoặc các thành phần dịch vụ nhỏ

### 4. Thông tin liên quan có thể là:

- Các chỉ tiêu mang tính chất cá nhân như tiền dịch vụ, chi phí tối thiểu, các tiện nghi tùy chọn (tivi hoặc tủ lạnh trong phòng)

### 5. Chi tiêu cá nhân có thể bao gồm:

- Đồ uống có cồn
- Chi phí bưu phẩm
- Giặt là
- Mạng Internet không dây (Wifi)
- Và các chi phí khác không được đề cập trong báo giá của chương trình du lịch

### 6. Các phàn nàn có thể bao gồm:

- Thu vượt tiền của khách
- Thu tiền các mục dịch vụ khách không sử dụng
- Thu tiền các mục sẽ cung cấp nhưng lại không có
- Mua hàng giả hoặc vật liệu nhái
- Phí hành lý quá cước
- Nâng cấp hoặc giảm cấp dịch vụ
- Các phàn nàn khác

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

### Thực hiện đánh giá phải bao gồm:

1. Ít nhất ba trường hợp đã diễn ra
2. Ít nhất một kế hoạch thăm quan du lịch
3. Ít nhất một báo cáo phản hồi của khách hàng

## PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Phỏng vấn
- Kiểm tra viết
- Quan sát, thao tác mô phỏng hoặc thực tế

## CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, hướng dẫn viên du lịch tập sự

## SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.18



## TGS2.10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ HỒ SƠ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị hồ sơ liên quan đến chương trình du lịch.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### **E1. Xem xét lại các tài liệu trước khi chương trình du lịch bắt đầu**

- P1. Xem xét lại hồ sơ chương trình du lịch với nhân viên văn phòng trước chuyến du lịch
- P2. Kịp thời thông báo các sai lệch trong giấy tờ tài liệu
- P3. Làm rõ các chi tiết cụ thể của toàn bộ tài liệu theo quy định của đơn vị

##### **E2. Xử lý các tài liệu trong khi thực hiện chương trình du lịch**

- P4. Đảm bảo tất cả tài liệu được cung cấp và thu thập lại một cách phù hợp
- P5. Xử lý, thu nhận tiền mặt và tài liệu một cách chính xác và an toàn
- P6. Bàn giao các tài liệu chính xác về chương trình du lịch tới đúng nhà cung ứng và nhân viên
- P7. Ghi chép các vấn đề về tài liệu và tiền mặt

##### **E3. Nộp các tài liệu sau khi kết thúc chương trình du lịch**

- P8. Sắp xếp và hệ thống hóa các tài liệu đã thu thập
- P9. Nộp các tài liệu cho giám sát viên để kiểm tra lại hồ sơ chương trình du lịch

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Xác định các lý do chi tiết để xem xét cẩn thận các tài liệu và xác định hậu quả của việc thất bại trong theo dõi và điều chỉnh các lỗi sai lệch
- K2. Giải thích các cách thực tiễn để đảm bảo an ninh tiền mặt khi thực hiện chương trình du lịch

- K3. Lên danh sách các bước giảm thiểu số dư hoặc hệ thống tiền lẻ khác của đơn vị
- K4. Giải thích hồ sơ tài liệu cần được lưu giữ và lý do thực hiện việc này
- K5. Mô tả và giải thích chính sách của đơn vị trong xử lý hồ sơ chương trình du lịch

#### ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

##### **2. Tiền mặt có thể bao gồm:**

- Tiền thưởng (tip), phí vào cửa, phí dự phòng, tiền nhận lại khi thanh toán

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p><b>Thực hiện đánh giá phải bao gồm:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ít nhất một tài liệu được xem xét lại trước khi bắt đầu chương trình du lịch</li> <li>2. Ít nhất hai trường hợp xử lý tài liệu trong khi thực hiện chương trình du lịch</li> <li>3. Ít nhất một hồ sơ tài liệu sau chương trình du lịch đã được hệ thống hóa</li> </ol>	<p><b>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quan sát ứng viên thực hiện công việc</li> <li>• Mô phỏng</li> <li>• Hồ sơ chương trình du lịch</li> <li>• Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết</li> </ul>
CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Hướng dẫn viên du lịch, hướng dẫn viên du lịch tập sự</p>	<p>D2.TTG.CL3.18</p>

## TGS3.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÁC ĐỊNH VÀ ĐÁNH GIÁ NHU CẦU VÀ KỶ VỌNG CỦA CÁC LOẠI KHÁCH HÀNG KHÁC NHAU

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để xác định và đánh giá nhu cầu, kỳ vọng của các loại khách hàng khác nhau.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Lựa chọn nguồn và thu thập thông tin

- P1. Phát triển phương pháp thu thập dữ liệu, đảm bảo giá trị và độ tin cậy của thông tin  
P2. Lựa chọn nguồn thu thập thông tin phù hợp theo nhu cầu và kỳ vọng của khách

##### E2. Hệ thống hóa thông tin và nguồn dữ liệu đã thu thập

- P3. Lựa chọn đúng phương tiện xử lý thông tin và thực hiện việc đánh giá  
P4. Đảm bảo dữ liệu được thu thập có giá trị, chi tiết và còn hiệu lực  
P5. Xây dựng bộ thông tin khách hàng dựa trên những dữ liệu và thông tin đã thu thập

##### E3. Đánh giá việc thực hiện

- P6. Đánh giá nhu cầu và kỳ vọng  
P7. Đảm bảo dữ liệu được thu thập có giá trị, chi tiết và còn hiệu lực

##### E4. Phân tích và rút ra kết luận

- P8. Xây dựng tiêu chí phân tích  
P9. Phân tích dữ liệu theo tiêu chí đã đặt ra  
P10. Cung cấp kết quả phát hiện và kết luận về cả nhu cầu và kỳ vọng của khách

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Sự đa dạng về phương pháp, nguồn thu thập dữ liệu và thông tin  
K2. Liệt kê những cách thức đa dạng trong giao tiếp với khách để phát hiện nhu cầu và mong muốn của họ  
K3. Mô tả những đặc điểm cơ bản của việc phân tích đánh giá nhu cầu và kỳ vọng của khách, tác động của chúng đến khách hàng  
K4. Liệt kê và mô tả các phương pháp đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng của khách  
K5. Giải thích yêu cầu của đơn vị đối với hoạt động thu thập, báo cáo và lưu trữ thông tin của khách

- K6. Liệt kê các cách thu thập, báo cáo và cập nhật thông tin một cách hiệu quả  
K7. Mô tả cách thức kiểm soát thời hạn giá trị và độ tin cậy của thông tin để đưa vào hồ sơ khách hàng  
K8. Liệt kê những phương pháp nghiên cứu cơ bản của việc phân tích dữ liệu đã thu thập  
K9. Xác định lợi ích và hạn chế của các biểu mẫu phân tích khác nhau  
K10. Xác định những tiêu chí phù hợp để đánh giá nhu cầu và kỳ vọng  
K11. Trình bày có hệ thống những kết quả đã phát hiện và nâng cao tính ứng dụng của chúng

#### ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

##### 1. Quá trình thu thập dữ liệu và thông tin có thể bao gồm:

- Thu thập dữ liệu
- Thu thập thông tin
- Lấy mẫu
- Phỏng vấn
- Điều tra
- Phiếu thăm dò ý kiến
- Các nhóm mục tiêu
- Các cuộc trao đổi với đồng nghiệp

##### 2. Quy trình xây dựng tiêu chí đánh giá có thể bao gồm:

- Lập hồ sơ khách hàng
- Định hướng mục tiêu
- Hoàn thiện và phát triển sản phẩm hiện có và tương lai

##### 3. Quy trình phân tích và xác định kết quả có thể bao gồm:

- Các phương pháp nghiên cứu cơ bản: định tính và định lượng
- Cấu trúc của kết quả
- Giá trị của kết quả

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p><b>Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ít nhất ba quy trình thu thập dữ liệu và thông tin</li> <li>2. Ít nhất một quy trình xây dựng tiêu chí đánh giá</li> <li>3. Tài liệu phân tích cuối cùng và tính ứng dụng của các kết quả tìm được</li> </ol>	<p><b>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quan sát ứng viên thực hiện công việc</li> <li>• Phỏng vấn</li> <li>• Đóng vai</li> <li>• Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết</li> </ul>
CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Hướng dẫn viên du lịch, hướng dẫn viên du lịch tập sự</p>	<p>D2.TTG.CL3.01</p>

## TGS3.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SẮP XẾP LỊCH TRÌNH THAM QUAN DU LỊCH

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để sắp xếp các lịch trình tham quan cho khách có yêu cầu riêng về chương trình du lịch.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Chuẩn bị lịch trình

- P1. Thiết lập và duy trì liên hệ với khách hàng
- P2. Gợi ý lịch trình phù hợp, báo giá rõ ràng và chính xác để khách cân nhắc
- P3. Xác nhận cấu phần, việc tổ chức và chi tiết của lịch trình đã thỏa thuận cuối cùng với khách hàng
- P4. Thông báo cho đơn vị về bất kỳ thay đổi nào trong lịch trình trước khi bắt đầu sắp xếp lại các dịch vụ

##### E2. Thực hiện kế hoạch

- P5. Hỗ trợ khách tại sân bay đến và đi
- P6. Chuẩn bị đón hoặc tiễn khách
- P7. Gặp mặt và chào đón khách nồng nhiệt
- P8. Hỗ trợ kỹ thuật cho khách chuyển tiếp, nối chuyến
- P9. Hỗ trợ vận chuyển khách đến và đi
- P10. Vận chuyển khách đến khách sạn/điểm lưu trú
- P11. Vận chuyển khách đi và hỗ trợ làm thủ tục nhận chỗ
- P12. Hỗ trợ việc di chuyển hành lý
- P13. Xây dựng không khí hợp tác giữa các khách và hướng họ quan tâm đến sức khỏe, sự an toàn và quyền lợi của họ
- P14. Cung cấp cho khách sự trợ giúp thiết thực và xử lý các vấn đề phát sinh tại chỗ
- P15. Cung cấp cho khách dịch vụ có chất lượng tốt

##### E3. Quản lý sự hài lòng của khách

- P16. Trao đổi về các nhu cầu đặc biệt của khách hàng
- P17. Xử lý phàn nàn của khách
- P18. Thiết lập và duy trì mối quan hệ làm việc hiệu quả
- P19. Xây dựng lòng tin và sự hỗ trợ giám sát trực tiếp
- P20. Cung cấp sự chỉ dẫn và thông tin
- P21. Trình bày thông tin liên quan đến công việc

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>K1. Mô tả địa lý du lịch để đáp ứng nhu cầu của khách và làm tăng sự tin tưởng</li> <li>K2. Giải thích quy định và luật lệ hiện hành trong việc bán chương trình riêng biệt và những gì có trong chương trình trọn gói</li> <li>K3. Liệt kê những đặc điểm của một lịch trình du lịch bổ ích</li> <li>K4. Mô tả những khách hàng khác nhau, nhu cầu thực tế và nhu cầu cảm nhận của họ</li> <li>K5. Giải thích cách thức thiết lập mối liên lạc và quan hệ tích cực với khách hàng</li> <li>K6. Mô tả cách thức quảng bá cho khách hàng hình ảnh đẹp của bản thân bạn và của đơn vị</li> <li>K7. Mô tả cách thức sử dụng kiến thức, nhận thức về địa lý du lịch và các thành phần dịch vụ trong chương trình để tạo sự tin tưởng của khách hàng</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>K8. Giải thích cách thức thu thập, ghi chép và cập nhật thông tin một cách hiệu quả</li> <li>K9. Xác định cách thức thông tin ngắn gọn, khuyến khích khách đặt câu hỏi và trả lời khách về quy trình và tiện nghi tại cửa khẩu</li> <li>K10. Mô tả quy trình chính xác để xử lý những giấy tờ đặc thù và những khoản thanh toán áp dụng trong một tình huống du lịch theo quy định của đơn vị, giải thích việc sử dụng danh sách phân bổ chính xác cho các mục đích khác nhau trong tương lai</li> <li>K11. Mô tả chính xác quy trình cần tuân thủ trong du lịch khi chuẩn bị việc vận chuyển đặc biệt; xác nhận lại sự việc và thông tin trong tình huống đặc thù của du lịch; thông tin hợp lý với các bên liên quan trước và trong quá trình vận chuyển khách</li> </ul> |
|---|--|

### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K12. Giải thích quy định của vận tải liên quan đến vận chuyển hành lý, hành lý xách tay và hành lý quá cước
- K13. Mô tả mối quan tâm đặc biệt cần phải được thực hiện đối với hành khách mang theo hài cốt về nước

- K14. Giải thích cách thức tạo thói quen thực hiện theo kế hoạch/lich trình và áp dụng trong công việc và đời sống cá nhân của bạn

### ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Quy trình sắp xếp chương trình du lịch một cách bền vững/ổn định

#### 1. Xây dựng chương trình ban đầu có thể bao gồm:

- Xác định yêu cầu của khách hàng
- Rà soát lại nội dung chương trình và các điểm du lịch sẽ đến thăm
- Soạn thảo tóm tắt bài thuyết minh đối với từng điểm du lịch sẽ đến thăm
- Trình bày chi phí dự kiến cho chương trình
- Thảo luận yêu cầu nhân lực liên quan
- Chi tiết hóa chương trình du lịch theo ngày và theo giờ
- Thu thập và xử lý thông tin, tài liệu cụ thể (bộ tài liệu khách hàng)

#### 2. Thực hiện chương trình du lịch có thể bao gồm:

- Tiếp đón và chào mừng khách
- Sắp xếp các dịch vụ thăm quan, vận chuyển
- Quy trình lưu trú
- Những yêu cầu đặc biệt về chương trình tại điểm thăm quan
- Quy trình xử lý phàn nàn của khách
- Làm thủ tục hành lý
- Quảng bá về lợi ích tăng thêm đã dành cho khách trong chương trình

#### 3. Giám sát và ý kiến phản hồi có thể bao gồm:

- Làm báo cáo thu chi đoàn
- Báo cáo lịch trình đã thực hiện
- Đánh giá và báo cáo về sự hài lòng của khách từ ý kiến phản hồi

### HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

#### Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Rà soát lại ít nhất một chương trình du lịch
2. Ít nhất ba trường hợp trong chương trình đã phát sinh trên thực tế
3. Ít nhất một báo cáo phản hồi về sự hài lòng của khách

### PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Trực tiếp quan sát ứng viên rà soát lại chương trình du lịch
- Sử dụng kết quả nghiên cứu tình huống điển hình để đánh giá khả năng ứng dụng các yêu cầu cho việc thực hiện chương trình du lịch
- Kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp để đánh giá kiến thức về quy trình, quy định và các yêu cầu
- Những chứng cứ diễn ra tự nhiên tại nơi làm việc hoặc trong điều kiện mô phỏng được thiết kế, tiến hành một cách cẩn trọng để phản ánh thực tế môi trường làm việc

### CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn, hướng dẫn viên du lịch tập sự

### SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.15

### TGS3.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH BỀN VỮNG VÀ CÓ TRÁCH NHIỆM

#### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị tổ chức và điều hành các hoạt động du lịch với mục tiêu giảm thiểu tác động tiêu cực đến xã hội và môi trường.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

<p><b>E1. Xác định những thông tin chuyên ngành về hoạt động du lịch bền vững</b></p> <p>P1. Xác định những hoạt động du lịch bền vững</p> <p>P2. Xác định những nguồn thông tin chuyên ngành chủ yếu về các hoạt động du lịch bền vững</p> <p>P3. Đánh giá độ tin cậy của các nguồn thông tin</p> <p>P4. Biện những chủ đề mà khách hàng có thể quan tâm thành tiêu điểm của hoạt động nghiên cứu</p> <p><b>E2. Chuẩn bị những thông tin chuyên ngành về hoạt động du lịch bền vững</b></p> <p>P5. Sắp xếp thông tin để hỗ trợ cách thức sử dụng và trình bày thông tin</p> <p>P6. Tham vấn các đối tác khác nhau về trách nhiệm xã hội và môi trường</p> <p><b>E3. Cập nhật kiến thức về khái niệm sinh thái và môi trường</b></p> <p>P7. Xác định và tận dụng cơ hội duy trì kiến thức hiện có về những chủ đề chuyên ngành</p> <p>P8. Chủ động tìm kiếm cơ hội nâng cao và mở rộng kiến thức nền tảng của bản thân</p> <p>P9. Áp dụng các kiến thức được cập nhật vào công việc</p>	<p><b>E4. Tổ chức các hoạt động du lịch bền vững và có trách nhiệm</b></p> <p>P10. Phát triển những kinh nghiệm kết hợp tính bền vững với giải trí</p> <p>P11. Đảm bảo kết quả bền vững tích cực cho cả du khách và cộng đồng địa phương</p> <p>P12. Tham vấn các đối tác khác nhau về trách nhiệm xã hội và môi trường</p> <p><b>E5. Thực hiện các hoạt động du lịch bền vững và có trách nhiệm</b></p> <p>P13. Tư vấn cho khách về cách cư xử phù hợp trước khi vào khu vực thăm quan</p> <p>P14. Làm gương cho khách và đồng nghiệp</p> <p><b>E6. Cập nhật và hoàn thiện các hoạt động du lịch bền vững và có trách nhiệm</b></p> <p>P15. Đại diện các tổ chức xã hội và môi trường thu thập thông tin về môi trường theo yêu cầu</p> <p>P16. Tư vấn kịp thời cho cơ quan chức năng về những thay đổi xã hội và môi trường</p>
---	---

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Mô tả cách xác định những thông tin chuyên ngành về hoạt động du lịch trong các môi trường khác nhau với mục tiêu giảm thiểu tác động tiêu cực đến xã hội và môi trường</p> <p>K2. Mô tả cách tổ chức và điều hành các hoạt động du lịch trong các môi trường khác nhau với mục tiêu giảm thiểu tác động tiêu cực đối với xã hội và môi trường</p> <p>K3. Giải thích và liệt kê những vấn đề môi trường, bao gồm những vấn đề cụ thể đối với du lịch và trong môi trường hoạt động chuyên biệt</p>	<p>K4. Mô tả và xác định các địa điểm nhạy cảm về môi trường mà ở đó, các hoạt động du lịch có thể được tiến hành trên thực tế hoặc được mô phỏng</p> <p>K5. Liệt kê và giải thích những hỗ trợ bảo vệ môi trường như luật pháp, chỉ dẫn và thông lệ trong ngành du lịch</p> <p>K6. Giải thích sự tương tác giữa các bên liên quan về trách nhiệm với môi trường và xã hội</p> <p>K7. Giải thích cách cập nhật và cải thiện các hoạt động du lịch và thông tin bền vững và có trách nhiệm</p>
---	---

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Tiêu chuẩn đơn vị năng lực này bao gồm quy trình của đơn vị về hoạt động du lịch bền vững như sau:

### 1. Trách nhiệm đối với sự bền vững môi trường và xã hội có thể liên quan đến:

- Các khía cạnh tiêu cực đối với môi trường
- Các khía cạnh tiêu cực đối với xã hội
- Các khía cạnh tích cực đối với môi trường
- Các khía cạnh tích cực đối với xã hội

### 2. Kỹ thuật và quy trình giảm thiểu tác động có thể liên quan đến:

- Việc cấm hoặc hạn chế tiếp cận
- Các biển cấm và hạn chế
- Điểm thăm quan xác thực có giá trị
- Giải pháp công nghệ
- Bảo tồn di sản

### 3. Những thay đổi trong môi trường tự nhiên có thể bao gồm:

- Việc chăn nuôi
- Thay đổi hệ động vật
- Thay đổi hệ thực vật
- Quá trình xói mòn
- Khách đi xem thú hoang dã

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

### Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất một chương trình hoặc một hoạt động
2. Ít nhất ba trường hợp đã thực hiện trên thực tế
3. Ít nhất một bản phân tích tác động môi trường và/hoặc tác động xã hội

## PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát trực tiếp ứng viên thực hiện một chương trình du lịch hoặc một hoạt động trong khu vực môi trường nhạy cảm
- Sử dụng kết quả nghiên cứu tình huống cụ thể để đánh giá khả năng áp dụng cách tiếp cận phù hợp về giảm thiểu tác động đối với những môi trường khác nhau
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá hiểu biết về tác động của du lịch đến môi trường và xã hội, các vấn đề môi trường địa phương, kỹ thuật giảm thiểu tác động và những yêu cầu mang tính quy định

## CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn

## SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.16



## TGS3.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ MỘT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị một chương trình du lịch bao gồm nhiều sản phẩm, dịch vụ và điểm thăm quan.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Thực hiện các hoạt động chung trước khi bắt đầu chương trình

- P1. Xác định nội dung công việc và trách nhiệm của hướng dẫn viên du lịch theo quy trình và chính sách của đơn vị
- P2. Chuẩn bị thông tin, dữ liệu thực tiễn liên quan đến điểm du lịch
- P3. Chuẩn bị bản thân sẵn sàng cho chuyến đi
- P4. Kiểm tra lịch đến và đi của khách
- P5. Kiểm tra việc đặt dịch vụ cho chương trình du lịch
- P6. Kiểm tra xem chương trình du lịch có phù hợp với yêu cầu của khách không
- P7. Kiểm tra và chuẩn bị những thay đổi cần thiết đối với chương trình du lịch phù hợp với điều kiện thực hiện thực tế theo chính sách của đơn vị

##### E2. Tiếp xúc ban đầu với các đồng nghiệp trong ngành

- P8. Tiếp xúc ban đầu với đồng nghiệp trong ngành để việc điều hành chương trình du lịch thuận lợi
- P9. Chuẩn bị và thống nhất về trách nhiệm chung và trách nhiệm cá nhân trong quá trình tổ chức chương trình
- P10. Thống nhất về quy trình và hồ sơ chứng từ về việc đặt và xác nhận dịch vụ đối với các nhà cung cấp dịch vụ

##### E3. Chuẩn bị chương trình du lịch

- P11. Chuẩn bị chương trình theo lịch trình đã thỏa thuận ban đầu với khách
- P12. Tư vấn trước cho khách một cách lịch sự và tế nhị về những thay đổi và những rủi ro đối với chương trình
- P13. Trao đổi với đồng nghiệp trong đơn vị và các nhà cung cấp dịch vụ về từng chi tiết trong chương trình theo quy trình của đơn vị
- P14. Thiết lập mối liên lạc với những người có thể xử lý các vấn đề khi nảy sinh chậm trễ trong thực hiện chương trình và áp dụng kỹ năng đàm phán để giảm thiểu thời gian chậm trễ cũng như tác động tiêu cực đối với khách hàng
- P15. Xây dựng quy trình trao đổi thông tin khách hàng để thông báo chính xác nguyên nhân chậm trễ và những hành động đã tiến hành để xử lý việc chậm trễ đó
- P16. Chuẩn bị bài thuyết minh ban đầu và nội dung của các bài giới thiệu về chương trình du lịch

##### E4. Xác định trước các sự việc ngoài mong đợi

- P17. Xây dựng ngay những phương án dự phòng trước khi thực hiện chương trình để tránh xảy ra những sự việc không mong đợi
- P18. Đánh giá trước tình huống và hành động kịp thời
- P19. Xác định ngay từ đầu các nguồn trợ giúp

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và giải thích việc lập kế hoạch điều hành một chương trình du lịch bao gồm nhiều dịch vụ và điểm thăm quan
- K2. Xác định tất cả các yếu tố liên quan đến việc điều hành một chương trình du lịch
- K3. Liệt kê và mô tả các thiết bị và nguồn thông tin cần thiết để điều hành một chương trình du lịch (ví dụ: phương tiện vận chuyển, địa điểm, khả năng tiếp cận)
- K4. Diễn giải độ dài và hành trình du lịch phản ánh thực tiễn và sản phẩm của du lịch địa phương
- K5. Liệt kê và xác định đặc tính của các nhóm khách hàng khác nhau và nhu cầu của họ liên quan đến việc thực hiện chương trình du lịch một cách thuận lợi (ví dụ: người khiếm thị, khiếm thính, trẻ em, những người sử dụng tiếng Anh như ngôn ngữ thứ hai)
- K6. Giải thích cách sử dụng các hồ sơ chứng từ hiện hành và được chấp nhận trên thương trường của một chương trình du lịch
- K7. Mô tả cách giao tiếp và thu hút đoàn khách vào quá trình thực hiện chương trình du lịch
- K8. Giải thích cách áp dụng ghi chép về sức khỏe, an toàn và an ninh theo yêu cầu của đơn vị

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Các chương trình du lịch theo độ dài khác nhau có thể bao gồm:

- Chương trình một ngày, nửa ngày
- Chương trình một ngày đơn lẻ
- 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 hoặc cộng đồng dân cư địa phương
- Du lịch biển và hải đảo
- 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. 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
- Thời tiết/khí hậu
- Những vấn đề liên quan đến đám đông
- Những khó khăn tiềm ẩn trong việc cung cấp dịch vụ
- Lịch trình và quỹ thời gian hạn hẹp

### 6. Đồng nghiệp trong ngành du lịch có thể bao gồm:

- Cộng đồng cư dân bản địa
- 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 (khách sạn, nhà hàng, điểm thăm quan, các điểm bán lẻ)
- Nhân viên văn phòng công ty du lịch

### 7. Môi trường văn hóa và di sản có thể bao gồm:

- Môi trường đã phát triển và chịu tác động thế nào
- Đặc điểm lịch sử và văn hóa nổi bật, bao gồm chi tiết về các buổi trưng bày, triển lãm hoặc các cuộc trình diễn
- Các cá nhân liên quan đến môi trường, vai trò và tác động của họ
- Vai trò của môi trường hiện tại và quá khứ đối với cộng đồng cư dân địa phương
- Mối quan hệ giữa môi trường với lịch sử và văn hóa của Việt Nam hiện tại và trong quá khứ

### 8. Quy định về an toàn có thể bao gồm:

- Luật quốc gia về an toàn điện và cháy nổ
- Quy định và nội quy quản lý rác thải
- Quy định trong nước và quốc tế (quy định của ECC và các quy định khác)

### 9. Các mối hiểm họa/rủi ro có thể bao gồm:

- Rủi ro vật lý - tác động, ánh sáng, áp lực, tiếng ồn, độ rung, nhiệt độ, phóng xạ
- Rủi ro sinh học - vi trùng, virus, thực vật, ký sinh trùng, nấm mốc, côn trùng
- Rủi ro hóa học - bụi, sợi, sương mù, khói, khí gas, hơi nước
- Sinh lý lao động
- Các nhân tố tâm lý - quá tải/quá sức, trạng thái nhiễu/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

### 10. Các biện pháp dự phòng có thể bao gồm:

- Sơ tán
- Cách ly
- Khử nhiễm, khử độc
- Gọi nhân viên cấp cứu

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p><b>Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ít nhất một chương trình du lịch được thực hiện</li> <li>2. Ít nhất ba trường hợp nghiên cứu tình huống điển hình</li> <li>3. Ít nhất có một bản phân tích/phiếu thăm dò ý kiến phản hồi của khách</li> </ol>	<p><b>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Xem xét những ghi chép về chuẩn bị chương trình du lịch của ứng viên</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• Xem xét hồ sơ bằng chứng và báo cáo khách quan tại nơi làm việc thực tế thực hiện công việc của ứng viên</li> </ul>

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Hướng dẫn viên du lịch, hướng dẫn viên du lịch tập sự	D2.TTG.CL3.05

## TGS3.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN VÀ HOÀN THÀNH MỘT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để thực hiện và hoàn thành một chương trình du lịch bao gồm nhiều sản phẩm, dịch vụ và điểm thăm quan. Đơn vị năng lực này đòi hỏi phải áp dụng kỹ năng tổ chức và lập kế hoạch đặc biệt cộng với khả năng liên hệ với các nhà cung cấp dịch vụ và đồng nghiệp trong ngành nhằm tối đa hóa hiệu quả và chất lượng dịch vụ khách hàng.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Liên hệ với các đồng nghiệp trong ngành

- P1. Duy trì liên lạc với các đồng nghiệp trong ngành để thuận lợi cho việc điều hành chương trình
- P2. Lịch sự yêu cầu sự trợ giúp khi cần
- P3. Thống nhất về trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm chung trong quá trình thực hiện chương trình
- P4. Chuyển đặt chỗ và xác nhận tới các nhà cung ứng dịch vụ một cách kịp thời và chính xác
- P5. Diễn giải chính xác và sử dụng hợp lý các tài liệu, chứng từ của các đơn vị khác

##### E2. Thực hiện chương trình du lịch theo lịch trình

- P6. Thực hiện chương trình du lịch theo lịch trình và thực hiện đầy đủ mọi chi tiết trong chương trình
- P7. Tư vấn khách hàng một cách tế nhị và lịch sự về những thay đổi không thể tránh khỏi trong chương trình du lịch
- P8. 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
- P9. 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
- P10. 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
- P11. Thông báo cho khách chính xác nguyên nhân chậm trễ và những việc đã giải quyết

##### E3. Xử lý các sự việc ngoài mong muốn

- P12. Thực hiện ngay các phương án dự phòng khi xảy ra sự việc không mong muốn
- P13. Đánh giá tình hình và kịp thời lựa chọn phương án xử lý
- P14. 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
- P15. Xác định và đánh giá kịp thời các nguồn trợ giúp
- P16. Thay đổi chương trình nhằm giảm thiểu tác động đến sự thích thú của khách

##### E4. Tổng kết chương trình du lịch

- P17. Lập báo cáo hoàn chỉnh và chính xác về chương trình du lịch theo hướng dẫn của đơn vị
- P18. 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

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích tất cả các yếu tố liên quan đến điều hành một chương trình du lịch
- K2. Xác định và giải thích mọi nguồn lực cần thiết cho việc thực hiện chương trình
- K3. Mô tả tác động của độ dài và chi tiết chương trình du lịch đến hoạt động và sản phẩm của ngành du lịch địa phương
- K4. Giải thích cách phân tích hồ sơ chứng từ của chương trình du lịch hiện hành và được chấp nhận trên thị trường
- K5. Mô tả cách thiết lập quan hệ giao tiếp với khách và thu hút khách vào quá trình thực hiện chương trình
- K6. Giải thích cách hoàn thiện quy trình của đơn vị trong việc thực hiện chương trình du lịch

## YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K7. Mô tả cách xây dựng và áp dụng chính sách chăm sóc khách hàng trong toàn bộ quá trình thực hiện chương trình du lịch</p>	<p>K8. Liệt kê cách thức cập nhật các ghi chép về sức khỏe, an ninh và an toàn theo yêu cầu của đơn vị</p> <p>K9. Biết cách đảm bảo mối liên lạc với các đồng nghiệp trong ngành</p>
---	--

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

<p><b>1. Các chương trình du lịch có độ dài khác nhau có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chương trình nửa ngày, một ngày</li> <li>• Chương trình một ngày đơn lẻ</li> <li>• Chương trình nhiều ngày</li> </ul> <p><b>2. Chương trình du lịch bao gồm nhiều sản phẩm, dịch vụ và điểm thăm quan có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Du lịch thành phố hoặc cộng đồng dân cư địa phương</li> <li>• Du lịch biển và hải đảo</li> <li>• Du lịch văn hóa và di sản</li> <li>• Du lịch sinh thái</li> <li>• Du lịch mạo hiểm</li> <li>• Du lịch theo nhu cầu đặc biệt</li> </ul> <p><b>3. Giới thiệu tóm tắt thông tin hoặc hồ sơ chứng từ có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Thông tin về khách hàng</li> <li>• Thông tin về chương trình</li> <li>• Thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ</li> <li>• Ghi chép về những yêu cầu đặc biệt</li> <li>• Vé/phiếu xác nhận dịch vụ hoặc hồ sơ chứng từ du lịch khác dành cho hướng dẫn viên và/hoặc đoàn khách</li> <li>• Thông tin chi tiết để liên lạc với các nhà cung cấp dịch vụ</li> <li>• Thông tin về chương trình tự chọn</li> <li>• Các chứng từ tài chính</li> <li>• Các tài liệu quảng cáo</li> </ul>	<p><b>4. Những vấn đề cụ thể đáp ứng nhu cầu của khách có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Loại khách hàng</li> <li>• Những nhu cầu đặc biệt của khách</li> <li>• Quy mô đoàn khách</li> <li>• Độ dài chương trình</li> <li>• Những yêu cầu cụ thể của chương trình</li> <li>• Những yêu cầu đặc biệt</li> <li>• Yêu cầu về phong cách giới thiệu</li> <li>• Địa điểm của chương trình</li> <li>• Khí hậu</li> <li>• Thiết bị và nguồn lực cần thiết</li> <li>• Những điều cần lưu ý về văn hóa và môi trường</li> <li>• Lưu ý về ngôn ngữ</li> <li>• Chương trình du lịch bao gồm lộ trình, lịch trình và các điểm nhấn</li> <li>• Quy trình an toàn và sức khỏe</li> <li>• Quy định của địa phương</li> <li>• Quy trình cụ thể tại điểm thăm quan</li> <li>• Quy trình tại các điểm dừng chân</li> <li>• Mọi quy định đối với đoàn khách</li> </ul> <p><b>5. Các vấn đề rủi ro trong chương trình có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Khách hàng (ví dụ: các vấn đề về sức khỏe)</li> <li>• Lộ trình du lịch</li> <li>• Thời tiết/khí hậu</li> <li>• Những vấn đề liên quan đến đám đông</li> <li>• Những khó khăn tiềm tàng trong việc cung cấp dịch vụ</li> <li>• Lịch trình và quỹ thời gian hạn hẹp</li> </ul> <p><b>6. Đồng nghiệp trong ngành du lịch có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cộng đồng cư dân bản địa</li> <li>• Vận chuyển</li> <li>• Phụ trách chương trình du lịch/trưởng đoàn</li> <li>• Hướng dẫn viên du lịch địa phương</li> <li>• Các hãng hàng không</li> <li>• Các công ty du lịch/công ty lữ hành</li> <li>• Các nhà cung cấp sản phẩm (khách sạn, nhà hàng, điểm thăm quan, các điểm bán lẻ)</li> <li>• Nhân viên văn phòng công ty du lịch</li> </ul>
--	--

**ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI**

**7. Môi trường văn hóa và di sản có thể bao gồm:**

- Môi trường đã phát triển và chịu tác động thế nào
- Các đặc điểm nổi bật về văn hóa, lịch sử bao gồm chi tiết những buổi trưng bày, triển lãm hoặc các buổi biểu diễn
- Các cá nhân liên quan đến môi trường, vai trò và tác động của họ
- Vai trò của môi trường hiện tại và quá khứ đối với cộng đồng cư dân địa phương
- Mối quan hệ giữa môi trường với lịch sử và văn hóa của Việt Nam hiện tại và trong quá khứ

**8. Quy định về an toàn có thể bao gồm:**

- Luật quốc gia về an toàn điện và cháy nổ
- Quy định và nội quy quản lý chất thải
- Quy định trong nước và quốc tế (quy định của ECC và các quy định khác)

**9. Các mối hiểm họa/rủi ro có thể bao gồm:**

- 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
- Sinh lý lao động
- 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

**10. Các biện pháp dự phòng có thể bao gồm:**

- Sơ tán
- Cách ly
- Khử nhiễm, khử độc
- Gọi nhân viên cấp cứu

**HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

**Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:**

1. Ít nhất một chương trình du lịch được thực hiện
2. Ít nhất ba trường hợp nghiên cứu tình huống điển hình
3. Ít nhất một bản phân tích/phiếu thăm dò ý kiến phản hồi của khách

**PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ**

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

- Trực tiếp quan sát kỹ năng quản lý và tổ chức chương trình thông qua việc tham dự một chương trình do ứng viên tổ chức
- Xem xét những ghi chép về thực hiện chương trình hoặc báo cáo chương trình của ứng viên
- Xem cách giải quyết vấn đề/thực hiện nghiên cứu tình huống điển hình để đánh giá khả năng áp dụng biện pháp dự phòng và quản lý rủi ro trong các tình huống và vấn đề du lịch khác nhau
- 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 chứng cứ và báo cáo khách quan tại nơi làm việc về thực tế thực hiện công việc của ứng viên

**CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN**

Hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn

**SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN**

D2.TTG.CL3.05

## TGS3.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: NGHIÊN CỨU VÀ HOÀN THIỆN THÔNG TIN LIÊN QUAN ĐẾN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để tiếp cận, nghiên cứu và đánh giá thông tin nhằm phát triển và hoàn thiện chương trình du lịch trọn gói.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Xác định nguồn thông tin

- P1. Xem lại chương trình du lịch để xác định các điểm thăm quan sẽ đến
- P2. Tham vấn các hướng dẫn viên khác, các đồng nghiệp và lãnh đạo đơn vị để xác định các địa danh, thắng cảnh
- P3. Lựa chọn nguồn thông tin nghiên cứu và phương pháp thích hợp dựa trên yêu cầu của khách
- P4. Đánh giá tính phù hợp của địa danh, thắng cảnh và khu du lịch đối với khách thăm quan
- P5. Lựa chọn bố cục chương trình và xây dựng bài giới thiệu phù hợp

##### E2. Sắp xếp thông tin

- P6. Xây dựng bài giới thiệu và bố cục chương trình phù hợp với khách mà không mang yếu tố tôn giáo hay chính trị
- P7. Xây dựng bố cục chương trình phù hợp với yêu cầu của đối tượng du khách cụ thể
- P8. Kết hợp và tích hợp nhiều thành phần dịch vụ để tạo ra giá trị và sự hấp dẫn tối đa
- P9. Thông báo với lãnh đạo đơn vị sự thay đổi về chi phí của các dịch vụ trong chương trình, đã tính đến những yếu tố tài chính then chốt
- P10. Trình bày với lãnh đạo đơn vị cơ cấu giá đã sửa lại, bao gồm chi tiết tất cả những thay đổi, những nội dung có hoặc không bao gồm trong giá và những nội dung tính thêm
- P11. Kiểm tra những yêu cầu hợp pháp và liên kết chúng trên cơ sở quy định của Nhà nước và địa phương
- P12. Trình bày bố cục và chi tiết chương trình cho lãnh đạo duyệt trước khi thực hiện

##### E3. Đánh giá và hoàn thiện thông tin

- P13. Phân tích ý kiến phản hồi của khách và bàn bạc với các đối tác về việc hoàn thiện dịch vụ
- P14. Xem xét và điều chỉnh chương trình để đáp ứng phản hồi của khách/đồng nghiệp và phù hợp với quy trình của đơn vị

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức chủ động tìm nguồn thông tin và soạn các bài thuyết minh về những địa danh và thắng cảnh khác nhau
- K2. Giải thích các đặc điểm của bài thuyết minh có thể đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng của khách cũng như yêu cầu của đơn vị
- K3. Mô tả và giải thích các thành phần của sản phẩm du lịch
- K4. Mô tả thông tin về khách
- K5. Giải thích các quy định của địa phương và tác động của chúng đối với chương trình du lịch
- K6. Liệt kê những thông lệ của ngành du lịch liên quan đến địa danh, thắng cảnh
- K7. Giải thích mối quan tâm của khách đối với chương trình du lịch đã được thiết kế
- K8. Liệt kê các thông lệ của ngành du lịch trong việc xây dựng các sản phẩm du lịch trọn gói phù hợp với các khu vực khác nhau
- K9. Giải thích các phương pháp phân tích thông tin và phản hồi
- K10. Liệt kê và giải thích kỹ thuật đánh giá thông tin

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Tiêu chuẩn của đơn vị này có thể bao gồm các yếu tố sau:

- 1. Điểm thăm quan và thắng cảnh có thể bao gồm:**
  - Các công trình và điểm thăm quan nhân tạo hấp dẫn
  - Các địa điểm thăm quan tự nhiên
  - Địa danh lịch sử
  - Lễ hội văn hóa và tôn giáo
  - Hội nghị và sự kiện xã hội
- 2. Các phương pháp nghiên cứu thích hợp có thể bao gồm:**
  - Nghiên cứu tại văn phòng
  - Liên hệ cá nhân với các cơ quan về du lịch
  - Các nhà cung cấp sản phẩm
  - Hệ thống phân phối
  - Thị sát và chia sẻ thông tin với các đồng nghiệp trong ngành
- 3. Đánh giá sự phù hợp của thắng cảnh đối với du khách bao gồm:**
  - Khả năng tiếp cận
  - Đặc tính, lợi ích và ý nghĩa
  - Tác động đến môi trường; giá trị văn hóa và lịch sử
  - Giá cả, khả năng sinh lợi nhuận và lợi ích kinh tế

### 4. Đặc điểm thắng cảnh có thể bao gồm:

- Sự hình thành đặc biệt của tự nhiên hoặc công trình kiến trúc xuất chúng
- Các sự kiện và lễ hội đặc biệt
- Cư dân bản địa
- Hệ động, thực vật
- Vùng xa xôi và khu vực không tiếp cận được

### 5. Yêu cầu của đối tượng khách hàng cụ thể có thể bao gồm:

- Lưu trú, danh thắng, khả năng tiếp cận, ngân sách, sản phẩm hoặc dịch vụ
- Sở thích, hạn chế về thời gian, những vấn đề về văn hóa, chính trị và tôn giáo
- Lưu ý về sở thích ăn uống, sức khỏe và tuổi tác

### 6. Những yếu tố tài chính chủ yếu có thể bao gồm:

- Tiền hoa hồng
- Thỏa thuận bằng hợp đồng
- Yêu cầu về mức lãi
- Điều kiện thanh toán
- Áp dụng tỷ giá hối đoái quy định
- Các loại thuế
- Quỹ dự phòng và tổng quỹ

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

### Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất một báo cáo về thông tin nghiên cứu hoàn thiện
2. Ít nhất ba trường hợp đã được thực hiện
3. Ít nhất một kế hoạch chương trình thăm quan

## PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Phỏng vấn kiến thức về các thành phần chương trình du lịch trọn gói và thông tin liên quan đến chương trình du lịch
- Thể hiện cách thức lập kế hoạch và thực hiện một chuyến du lịch đến các danh thắng
- Quan sát quá trình thực hiện thông qua mô phỏng hoặc việc thực hiện trên thực tế
- Xem xét hồ sơ chứng cứ
- Báo cáo khách quan tại nơi làm việc về thực tế thực hiện công việc

## CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn

## SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.14



## TGS3.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH VÀ CẢI TIẾN BÀI THUYẾT MINH DU LỊCH THEO CÁC CHỦ ĐỀ CHUYÊN BIỆT

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để lập kế hoạch và cải thiện các bài thuyết minh theo các chủ đề chuyên sâu cho khách du lịch.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

<p><b>E1. Thu thập, xử lý và sắp xếp thông tin</b></p> <p>P1. Xác định các địa điểm thăm quan và tham vấn các hướng dẫn viên khác, các đồng nghiệp và lãnh đạo trong đơn vị</p> <p>P2. Thu thập thông tin liên quan gắn với các điểm tham quan như là một phần của hành trình du lịch</p> <p>P3. Xử lý thông tin và sắp xếp nội dung thuyết minh cho từng điểm thăm quan sẽ đưa khách tới</p> <p>P4. Cấu trúc và sắp xếp nội dung sao cho bài thuyết minh trở nên hấp dẫn và thú vị</p>	<p><b>E2. Đánh giá, cập nhật và cải tiến bài thuyết minh</b></p> <p>P5. Xác định những tiêu chí đánh giá sự thành công đối với bài thuyết minh và cách trình bày</p> <p>P6. Sử dụng phương pháp phù hợp để thu thập và ghi lại thông tin phản hồi từ khách du lịch về bài thuyết minh, nếu các thông tin thu thập có liên quan tới các đối tượng khác thì cần phải chuyển ngay cho họ</p> <p>P7. Tiến hành điều chỉnh, cải thiện bài thuyết minh theo góp ý, phản hồi của du khách và sự tự đánh giá</p>
---	--

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Giải thích tại sao và bằng cách nào có thể để khuyến khích du khách đặt câu hỏi và cách xử lý các câu hỏi của khách</p> <p>K2. Mô tả những đặc điểm khác nhau của đoàn khách và nhu cầu của họ đối với bài thuyết minh (như người khiếm thị, khiếm thính, trẻ em, những người sử dụng tiếng Anh là ngôn ngữ thứ hai,...)</p> <p>K3. Mô tả nguồn thông tin liên quan để cập nhật bài thuyết minh</p> <p>K4. Mô tả các cách thu thập thông tin cơ bản của đoàn (ví dụ: khách từ đâu đến, sẽ đi những đâu, thời gian lưu trú bao lâu,...)</p>	<p>K5. Giải thích hậu quả của việc cung cấp thông tin không đầy đủ và không chính xác</p> <p>K6. Giải thích nội dung của bài thuyết minh cho một tuyến du lịch cố định</p> <p>K7. Mô tả những thông tin thêm mà khách thường hỏi trong chuyến du lịch và về bài thuyết minh</p> <p>K8. Giải thích các yếu tố thành công đối với bài thuyết minh</p> <p>K9. Liệt kê và mô tả các yêu cầu của đơn vị tác động đến cách thể hiện bài thuyết minh cho khách</p>
---	---

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Việc chuẩn bị có thể bao gồm:

- Xây dựng cơ sở dữ liệu bao gồm tất cả những thông tin liên quan đến chương trình đã được thiết kế
- Thu thập, xử lý thông tin cụ thể và tài liệu hướng dẫn (danh sách các điểm thăm quan)
- Xây dựng bài thuyết minh cho từng phần của chương trình du lịch
- Thu thập thông tin phản hồi và cách thức tạo dựng mối quan hệ với khách

### 2. Quá trình thuyết minh có thể bao gồm:

- Lựa chọn cho bản thân và đoàn khách vị trí phù hợp nhất có thể để đoàn nhìn thấy và nghe được bài thuyết minh của bạn
- Lựa chọn thời điểm và tình huống phù hợp với chủ đề bài thuyết minh
- Sử dụng các kỹ thuật trình bày một cách hiệu quả để duy trì sự quan tâm của đoàn và làm tăng sự hứng thú của họ đối với chương trình thăm quan
- Thu hút sự chú ý của đoàn khách du lịch vào những điểm nổi bật trong bài thuyết minh của bạn

### 3. Quá trình cải thiện và giám sát có thể bao gồm:

- Biên soạn các phiếu thăm dò ý kiến để lấy thông tin phản hồi
- Phân tích các dữ liệu đã thu thập được
- Cải thiện bài thuyết minh dựa trên những thông tin mới

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

### Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Xây dựng ít nhất ba bài thuyết minh được coi là bộ tài liệu cơ bản cho một hành trình du lịch
2. Viết ít nhất hai báo cáo về cách cải thiện và giám sát bài thuyết minh

## PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- 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 để đánh giá kiến thức về các yêu cầu cơ bản và cụ thể để xây dựng bài thuyết minh
- Thu thập các chứng cứ xảy ra ngẫu nhiên tại nơi làm việc hoặc từ các trường hợp mô phỏng được thiết kế cẩn thận để phản ánh thực tế một môi trường làm việc đích thực

## CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Thuyết minh viên di sản, thuyết minh viên du lịch tại điểm, hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn, hướng dẫn viên du lịch tập sự

## SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.17

## TGS3.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH VÀ ĐÁNH GIÁ CÁC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ VÀ HƯỚNG DẪN TẠI ĐIỂM

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để lập kế hoạch và đánh giá dịch vụ giải trí tại chỗ trong quá trình hướng dẫn.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

<p><b>E1. Lập kế hoạch vui chơi giải trí</b></p> <p>P1. Xác định các tiêu chí tạo ra sự thành công của các hoạt động vui chơi giải trí đã được lập kế hoạch và các phương pháp thu thập thông tin phản hồi của khách du lịch, sau đó phối hợp với những người có liên quan</p> <p>P2. Thiết kế các hoạt động giải trí đã được lựa chọn và lập kế hoạch cho phù hợp với địa điểm tổ chức</p> <p>P3. 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</p>	<p><b>E2. Đánh giá các hoạt động giải trí</b></p> <p>P4. Thu thập thông tin phản hồi đáng tin cậy của khách và đánh giá các thông tin đó để điều chỉnh các sự kiện trong tương lai</p> <p>P5. Kết hợp những kiến thức được cập nhật và mở rộng vào công việc</p>
--	--

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Giải thích cách thức thiết lập tiêu chí đánh giá thích hợp đối với sự thành công của những sự kiện khác nhau</p> <p>K2. Giải thích các yếu tố quan trọng cần xem xét khi lựa chọn và sắp xếp nội dung của sự kiện phù hợp với yêu cầu của khách</p> <p>K3. Giải thích tầm quan trọng của việc để lại ấn tượng tích cực trong lòng khách du lịch vào lúc kết thúc sự kiện</p>	<p>K4. Xác định các tiêu chí để tự đánh giá việc thực hiện của mình và sử dụng các tiêu chí này làm cơ sở để thay đổi các sự kiện tương lai</p> <p>K5. Xác định các tiêu chí tác động đối với yêu cầu, tiêu chuẩn và quy trình cụ thể của đơn vị liên quan đến việc cung cấp các hoạt động vui chơi giải trí tại điểm thăm quan</p> <p>K6. Giải thích các quy trình ghi nhận và chuyển tiếp ngay lập tức các thông tin phản hồi của khách du lịch</p>
---	---

#### ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

<p><b>1. Nhu cầu và kỳ vọng có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Đối tượng khách dự định</li> <li>• Tổ chức</li> </ul> <p><b>2. Yêu cầu địa điểm có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vị trí và khả năng tiếp cận</li> <li>• Loại địa điểm</li> <li>• Các tiện nghi tại điểm</li> <li>• Sức chứa của điểm đến</li> <li>• Các tiện nghi cho khách hàng</li> <li>• Sức khỏe và sự an toàn</li> <li>• Chi phí</li> </ul>	<p><b>3. Nguồn lực có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ngân sách</li> <li>• Thiết bị và vật liệu</li> <li>• Nhân lực, các tài liệu quảng bá và các kênh phân phối</li> </ul> <p><b>4. Tiêu chí đánh giá thành công có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Số lượng người tham dự</li> <li>• Thời gian</li> <li>• Hiệu quả về nội dung và cách tiến hành</li> <li>• Sự phù hợp của địa điểm</li> <li>• Mức độ hài lòng của khách hàng</li> </ul>
---	--

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p><b>Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hai báo cáo về ít nhất hai sự kiện giải trí tại điểm tham quan đã được lập kế hoạch, thực hiện và đánh giá</li> <li>2. Ít nhất có năm ý kiến phản hồi của khách du lịch thông qua phiếu thăm dò ý kiến</li> </ol>	<p><b>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Đánh giá viên đặt câu hỏi để kiểm tra bề rộng kiến thức của ứng viên và khả năng trả lời những câu hỏi của khách hàng</li> <li>• Đánh giá danh sách các hình thức giải trí do ứng viên chuẩn bị</li> <li>• Thông qua các bài kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp để đánh giá cách thu thập thông tin phản hồi và phân tích sự tiến bộ trong hoạt động</li> <li>• Thông qua các bài kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp để đánh giá các khía cạnh của kiến thức chuyên môn</li> </ul>

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Thuyết minh viên di sản, thuyết minh viên du lịch tại điểm, hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn</p>	<p>D2.TTG.CL3.03</p>

## TGS3.9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP SỰ HỖ TRỢ THIẾT THỰC CHO KHÁCH DU LỊCH VÀ XỬ LÝ CÁC VẤN ĐỀ TẠI ĐIỂM

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để cung cấp sự hỗ trợ thiết thực cho khách du lịch và xử lý các vấn đề tại điểm.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Chuẩn bị cung cấp sự hỗ trợ cần thiết cho khách du lịch

- P1. Xây dựng danh sách các yêu cầu đặc biệt và hành động sẽ thực thi
- P2. Duy trì đầy đủ và chính xác hồ sơ về các yêu cầu đặc biệt, hành động đã thực thi và kết quả
- P3. Lường trước được vấn đề và đề xuất các phương pháp xử lý của mình
- P4. Xem xét các chính sách và thủ tục của đơn vị trong xử lý vấn đề
- P5. Liệt kê tất cả các địa chỉ liên lạc khẩn cấp

##### E2. Cung cấp sự hỗ trợ cần thiết

- P6. Đáp ứng yêu cầu hỗ trợ của khách hàng một cách kịp thời, tế nhị và kín đáo
- P7. Thông tin ngay cho khách hàng về những nhu cầu vượt quá thẩm quyền giải quyết

##### E3. Xử lý các vấn đề

- P8. Đảm bảo hài hòa giữa nhu cầu ưu tiên của một khách với nhu cầu chung của những người còn lại trong nhóm
- P9. Giảm thiểu nguyên nhân có thể gây ra sự cố tại điểm bằng cách lập kế hoạch trước
- P10. Giải quyết vấn đề tại điểm và nhờ tới sự giúp đỡ bên ngoài về những vấn đề vượt quá khả năng của mình

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích các nguyên tắc đưa ra quyết định
- K2. Giải thích giới hạn thẩm quyền riêng
- K3. Liệt kê các cách thức đảm bảo bí mật khi cung cấp sự hỗ trợ
- K4. Nêu chi tiết cách thức đảm bảo hài hòa giữa nhu cầu của các cá nhân trong nhóm và nhu cầu chung của cả nhóm
- K5. Liệt kê danh sách các tình huống có thể yêu cầu sự giúp đỡ từ cấp trên và nêu rõ loại hình trợ giúp có thể cần thiết

- K6. Giải thích cách lưu giữ hồ sơ thông tin chính xác góp phần tránh lặp lại những khó khăn tương tự cho khách hàng trong tương lai
- K7. Liệt kê và giải thích các chính sách và quy trình của đơn vị trong để xử lý vấn đề
- K8. Liệt kê danh sách các vấn đề thường gặp và cung cấp các giải pháp cho từng tình huống, do đó sẽ giảm thiểu tác động đối với khách du lịch
- K9. Nêu chi tiết 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 VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Các yêu cầu có thể bao gồm:

- Y tế, thể chất, nhu cầu và mối quan tâm đặc biệt
- Vận chuyển, hành lý, tài sản, tài liệu
- Tai nạn đột ngột, bệnh tật, mất mát

### 2. Giao tiếp có thể bao gồm:

- Giao tiếp với giám sát viên
- Giao tiếp với các nguồn hỗ trợ
- Giao tiếp bằng lời nói hoặc bằng văn bản

### 3. Thay đổi có thể bao gồm:

- Đối với lịch trình
- Đối với những dịch vụ cung cấp
- Hủy và chậm trễ

### 4. Bên chịu ảnh hưởng có thể bao gồm:

- Khách hàng
- Phương tiện đi lại
- Hướng dẫn viên du lịch

### 5. Vấn đề xảy ra đặc biệt liên quan đến:

- Sự an toàn, thoải mái và quyền lợi của khách hàng
- Xung đột
- Tài liệu
- Bị mất hoặc bị đánh cắp đồ
- Hỏng hóc phương tiện vận chuyển
- Nhân viên du lịch không có mặt hoặc không đủ khả năng phục vụ
- Tai nạn, bệnh tật hay sự thiếu khả năng của khách hàng
- Thời tiết bất ổn/rủi ro

### 6. Duy trì có thể bao gồm:

- Duy trì tinh thần cho đoàn khách
- Duy trì ghi chép hồ sơ đoàn khách

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

### Đánh giá hoạt động phải bao gồm:

1. Ít nhất một chương trình du lịch hoặc một hoạt động được thực hiện
2. Giải quyết ít nhất ba tình huống đã xảy ra trong thực tế
3. Ít nhất một báo cáo về phản hồi của khách du lịch

## PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát trực tiếp việc cung cấp sự hỗ trợ thực tế của ứng viên
- Sử dụng nghiên cứu tình huống để đánh giá khả năng áp dụng kiến thức và năng lực cung cấp sự hỗ trợ thực tế
- Thông qua các bài kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp để đánh giá kiến thức về tương tác với khách hàng, giải quyết khiếu nại, sắp xếp thông tin, xây dựng mối quan hệ khách hàng

## CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, Hướng dẫn viên du lịch tập sự

## SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.11; D2.TTG.CL3.12

## TGS3.10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THU XẾP PHƯƠNG TIỆN VẬN CHUYỂN DU LỊCH VÀ CÁC TIỆN NGHI

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để thu xếp phương tiện vận chuyển và các tiện nghi.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### **E1. Liên lạc với các nhà cung cấp phương tiện vận chuyển và các tiện nghi**

- P1. Xác định phương tiện vận chuyển và các tiện nghi cần thiết cho chương trình du lịch
- P2. Trao đổi các chi tiết liên quan đến lịch trình, thời gian và việc sử dụng
- P3. Xác định các điều khoản về tài chính
- P4. Đảm bảo phương tiện và tiện nghi phù hợp với yêu cầu của khách

##### **E2. Phát triển mối quan hệ của hướng dẫn viên**

- P5. Kiểm tra quy trình đăng ký và sự tuân thủ quy trình
- P6. Gặp trước các đối tác liên quan và thiết lập các mối quan hệ trước giờ bắt đầu chương trình du lịch
- P7. Kiểm tra kỹ hệ thống âm thanh, micro,...
- P8. Kiểm tra điều kiện và quy trình về an toàn và sức khỏe
- P9. Giúp đối tác làm quen với lịch trình trước khi chương trình du lịch bắt đầu
- P10. Kiểm tra kỹ để xem khách có quên đồ trên phương tiện vận chuyển sau khi kết thúc chương trình du lịch không
- P11. Ghi nhận kịp thời các dịch vụ được cung cấp đạt mức độ chất lượng tương xứng

##### **E3. Xử lý những sự việc không mong đợi**

- P12. Xác định tình huống và kịp thời hành động
- P13. Thực hiện ngay kế hoạch dự phòng khi xảy ra những sự việc không mong đợi

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>K1. Mô tả cách liên lạc với các nhà cung cấp phương tiện vận chuyển/tiện nghi</li> <li>K2. Giải thích cách đảm bảo nguồn cung cấp dự phòng phương tiện vận chuyển/tiện nghi</li> <li>K3. Giải thích cách đảm bảo mối quan hệ tích cực với các nhà cung cấp phương tiện vận chuyển/tiện nghi</li> <li>K4. Mô tả cách đảm bảo các cơ sở lưu trú dự phòng khi cần thiết</li> <li>K5. Giải thích cách thức hành động trong các trường hợp khẩn cấp</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>K6. Giải thích cách đảm bảo điều kiện bảo dưỡng đầy đủ về kỹ thuật và các hình thức bảo dưỡng khác đối với các tiện nghi</li> <li>K7. Liệt kê và mô tả hậu quả của việc sử dụng các trang thiết bị giải trí và phòng hội nghị trong tình trạng không an toàn</li> <li>K8. Giải thích tình trạng các tiện nghi và trang thiết bị khác nhau cũng như tác động của chúng đến sự hài lòng của khách hàng</li> <li>K9. Liệt kê các biện pháp ngăn ngừa sự cố về an ninh, an toàn</li> </ul> |
|--|---|

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Tiện nghi liên quan đến phương tiện vận chuyển có thể bao gồm:

- Các loại xe chở khách và các tiện nghi của xe
- Tàu hỏa với các tiện nghi của tàu
- Thuyền, thuyền máy và tàu thủy với các tiện nghi của phương tiện
- Xe đạp
- Ô tô, tàu biển, thuyền buồm với các tiện nghi của phương tiện,...
- Trang thiết bị cấp cứu: túi cứu thương, bình cứu hỏa, bộ đàm, điện thoại di động
- Điều kiện và quy định lái xe: điều kiện bình thường, hiểm họa như điều kiện mặt đất và thay đổi thời tiết, bão cát, ngập lụt, thời tiết quá nóng/lạnh, kế hoạch chuyến đi, bảng chỉ dẫn, quãng đường, điểm dừng, các tuyến đường dự phòng, tốc độ trung bình, trạm xăng dầu, tình trạng giao thông, biên giới, quy định lái xe quốc tế, tình trạng đường sá

### 2. Thiết bị và các tiện nghi phòng ở có thể liên quan đến:

- Nhân viên đối mặt với những rủi ro không đáng có
- Khách đối mặt với những rủi ro không đáng có
- Thiết bị không hoạt động
- Không có đủ thiết bị để sử dụng
- Khó khăn của công tác tổ chức
- Tiêu chuẩn công việc bị giảm bớt

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

### Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất một chương trình du lịch tại điểm thăm quan
2. Ít nhất một báo cáo về phàn nàn của khách/ phiếu thăm dò ý kiến phản hồi của khách

## PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát trực tiếp ứng viên sử dụng kiến thức trong việc điều hành xe, buồng khách sạn, thiết bị và các tiện nghi
- Phỏng vấn các thành viên của đoàn về kiến thức và khả năng của ứng viên khi xử lý tình huống khắc nghiệt 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 các khía cạnh kiến thức chuyên môn

## CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, hướng dẫn viên du lịch tập sự

## SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.09; D2.TTG.CL3.13



## TGS3.11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÂY DỰNG, DUY TRÌ VÀ PHÁT TRIỂN QUAN HỆ VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN TỚI CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để xây dựng, duy trì và phát triển mối quan hệ với các bên liên quan tới chương trình du lịch.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

<p><b>E1. Xác định các bên liên quan tới chương trình du lịch</b></p> <p>P1. Phân tích yêu cầu của đơn vị dựa trên đánh giá chi tiết tất cả các khía cạnh về mối quan hệ với các bên liên quan tới chương trình du lịch</p> <p>P2. Lập bản tóm tắt chính xác các bên liên quan khác nhau với sự tham khảo ý kiến cấp trên của đơn vị</p> <p>P3. Lồng ghép vấn đề an toàn và quản lý rủi ro vào tất cả các tài liệu lập kế hoạch và quy trình cần tuân theo</p> <p><b>E2. Thiết lập liên lạc với các bên liên quan tới chương trình du lịch xác định</b></p> <p>P4. Liên lạc với các bên liên quan tới chương trình du lịch đã xác định</p> <p>P5. Tổ chức các cuộc họp và thảo luận về các vấn đề cùng quan tâm</p> <p>P6. Trình bày một báo cáo ngắn gọn với cấp trên của đơn vị để tiến hành các bước tiếp theo</p>	<p><b>E3. Xây dựng cơ chế phối hợp với các bên liên quan đã xác định</b></p> <p>P7. Xác định nhu cầu hợp tác và tổ chức thực hiện với sự xác nhận bằng văn bản</p> <p>P8. Thương lượng điều chỉnh để duy trì tính toàn vẹn và chất lượng của sự hợp tác</p> <p>P9. Đánh giá công việc đã hoàn thành so với các yêu cầu của chương trình du lịch, lịch trình thời gian và có hành động thích hợp</p>
---	---

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Mô tả vai trò và trách nhiệm của các bên liên quan khác nhau tới chương trình du lịch</p> <p>K2. Giải thích các vấn đề quản lý rủi ro cần được xem xét đối với các lĩnh vực quan trọng cần sự hợp tác tiềm năng</p> <p>K3. Mô tả các thuật ngữ, các dịch vụ và công nghệ quan trọng trong các lĩnh vực chủ chốt của chương trình hợp tác du lịch như:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Phục vụ ăn uống</li> <li>• Trang trí địa điểm tổ chức</li> <li>• Lựa chọn hình thức âm thanh và hình ảnh</li> <li>• Chiếu sáng</li> <li>• Giải trí</li> <li>• An ninh</li> <li>• Mức độ phủ sóng của phương tiện truyền thông điện tử đối với các sự kiện</li> <li>• Thiết bị an toàn,...</li> </ul>	<p>K4. Giải thích cách phân tích nhu cầu và sự kỳ vọng của các bên liên quan tới chương trình du lịch</p> <p>K5. Lập danh sách báo cáo kỹ thuật và sự ứng dụng</p> <p>K6. Mô tả các quy trình thông tin liên lạc và hợp tác của đơn vị</p> <p>K7. Giải thích cách thiết kế tiêu chí thành công cho sự hợp tác</p>
--	---

### ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

#### 1. Các bên liên quan tới chương trình du lịch có thể bao gồm:

- Nhà cung cấp cơ sở lưu trú (khách sạn, khu nghỉ dưỡng du lịch, tàu du lịch, nhà nghỉ, nhà khách,...)
- Nhà cung cấp dịch vụ ăn uống (nhà hàng, quán cà phê, quán bar, quầy bánh kẹo,...)
- Nhà cung cấp phòng họp (hội nghị, hội thảo, địa điểm hội thảo, phòng triển lãm,...)
- Nhà cung cấp và dàn dựng âm thanh hình ảnh
- Nhà cung cấp trang thiết bị phòng màn
- Nhà tổ chức tiệc
- Các nghệ sĩ
- Các công ty cho thuê thiết bị
- Các công ty vận chuyển

#### 2. Thông số kỹ thuật đối với các dịch vụ liên quan có thể bao gồm hoặc liên quan đến:

- Giá cả
- Các tiêu chuẩn thực hiện
- Thời hạn
- Thông số kỹ thuật đối với thiết bị,...
- Yêu cầu về chủ đề liên quan
- Yêu cầu về quy định
- Kinh nghiệm đã có

### HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

#### Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Hợp tác của ít nhất ba bên liên quan tới chương trình du lịch
2. Ít nhất có hai báo cáo về sự hợp tác
3. Ít nhất có một phân tích về sự hợp tác tiềm năng

### PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

#### Phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Phỏng vấn
- Đóng vai
- Kiểm tra viết và kiểm tra vấn đáp

### CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn, hướng dẫn viên du lịch tập sự

### SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.13

## TGS3.12. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ THÔNG TIN VỀ CẢNH QUAN HẤP DẪN TẠI TỪNG ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để xử lý thông tin về cảnh quan hấp dẫn tại từng điểm đến du lịch và các đặc điểm của chúng.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Chuẩn bị thông tin chuyên ngành về cảnh quan hấp dẫn

- P1. Xác định và thu thập các nguồn thông tin chính về cảnh quan hấp dẫn
- P2. Đánh giá độ tin cậy của nguồn thông tin
- P3. Sắp xếp thông tin để giúp cho việc sử dụng và giới thiệu chúng

##### E2. Xử lý thông tin chuyên ngành về cảnh quan hấp dẫn

- P4. Phân loại thông tin đã được thu thập để các đối tác địa phương chuẩn bị phân tích
- P5. Hệ thống hóa thông tin để sử dụng cho việc thuyết minh và đa dạng hóa chương trình du lịch
- P6. Đặt mối quan tâm của khách hàng tiềm năng thành tiêu điểm để thu thập thông tin và hệ thống hóa

##### E3. Cập nhật kiến thức thông tin chuyên ngành về cảnh quan hấp dẫn

- P7. Xác định và tận dụng cơ hội để duy trì kiến thức hiện có về những chủ đề chuyên ngành
- P8. Chủ động tìm kiếm cơ hội để nâng cao và mở rộng kiến thức nền tảng của bản thân
- P9. Đưa những kiến thức đã được cập nhật vào trong công việc

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Xác định cảnh quan hấp dẫn tại khu vực địa phương và đặc điểm chung của các cảnh quan đó
- K2. Mô tả và giải thích các nguồn thông tin về cảnh quan hấp dẫn trong bối cảnh địa lý liên quan
- K3. Giải thích quá trình phát triển liên quan đến việc hình thành cảnh quan địa phương

- K4. Giải thích cách thức đưa các thông tin chi tiết và tổng hợp về cảnh quan hấp dẫn vào các bài thuyết minh và các nội dung chương trình khác nhau
- K5. Mô tả cách chủ động xây dựng kiến thức nền tảng của bản thân

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Nguồn thông tin có thể bao gồm:

- Tác phẩm nghệ thuật
- Sự kiện
- Triển lãm
- Trải nghiệm và quan sát (của bản thân hay người khác)
- Phim
- Ảnh
- Internet
- Âm nhạc
- Đồ vật
- Những người gìn giữ giá trị truyền thống
- Buổi biểu diễn
- Bài thuyết trình
- Các hiệp hội nghề
- Ấn phẩm (sách, báo, tạp chí)
- Các nhóm sở thích đặc biệt: hội địa chất, nhóm nghiên cứu thực vật, hội động, thực vật hoang dã, các thông tin kỹ thuật

### 2. Cảnh quan có thể bao gồm:

- Núi cao
- Vùng ven biển
- Sa mạc
- Vùng rừng núi
- Vùng ôn đới
- Vùng nhiệt đới

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

### Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Xây dựng ít nhất hai bộ thông tin về cảnh quan hấp dẫn
2. Xây dựng ít nhất một chương trình dựa trên thông tin về cảnh quan hấp dẫn đã thu thập
3. Xây dựng ít nhất một bài thuyết minh chương trình dựa trên thông tin về cảnh quan hấp dẫn đã thu thập

## PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

### Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể 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 vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kế hoạch hoàn thiện công việc

## CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn

## SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.15

## TGS3.13. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, TIẾN HÀNH VÀ HOÀN CHỈNH CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH CHUYÊN ĐỀ

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị, tiến hành và hoàn chỉnh chương trình du lịch chuyên đề.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

<p><b>E1. Nghiên cứu thông tin chuyên ngành để tiến hành chương trình du lịch chuyên đề</b></p> <p>P1. Xây dựng phương pháp nghiên cứu và xác định phạm vi thu thập thông tin</p> <p>P2. Đánh giá độ tin cậy của các nguồn thông tin</p> <p>P3. Sử dụng các nghiên cứu chính thức và không chính thức để tiếp cận thông tin hiện hành và có liên quan</p> <p><b>E2. Chuẩn bị nội dung giới thiệu chuyên ngành</b></p> <p>P4. Tư vấn cho đồng nghiệp về những đặc điểm của chương trình du lịch chuyên đề</p> <p>P5. Khuyến khích các hành vi phù hợp thông qua giáo dục và đào tạo</p> <p>P6. 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</p>	<p><b>E3. Tổ chức chương trình du lịch chuyên đề</b></p> <p>P7. Xác định và sử dụng phiên dịch bản địa nếu có thể và trong phạm vi trách nhiệm cá nhân</p> <p>P8. Chia sẻ thông tin chính xác với khách hàng</p> <p>P9. Đưa những thông tin tham khảo về sự đa dạng của các điểm du lịch chuyên đề khi chia sẻ thông tin</p> <p>P10. Chia sẻ thông tin theo cách thể hiện sự tôn trọng tập quán và giá trị của cộng đồng địa phương</p> <p><b>E4. Cập nhật kiến thức thông tin chuyên ngành</b></p> <p>P11. Xác định và tận dụng cơ hội để duy trì kiến thức hiện có về những chủ đề chuyên ngành</p> <p>P12. Chủ động tìm kiếm cơ hội để nâng cao và mở rộng kiến thức nền tảng của bản thân</p> <p>P13. Vận dụng kiến thức đã được cập nhật và tích lũy vào các hoạt động của công việc</p>
---	---

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Giải thích vai trò của bài thuyết minh trong việc tạo ra trải nghiệm đầy ấn tượng cho khách</p> <p>K2. Liệt kê các nguồn thông tin về chương trình du lịch chuyên đề và khái niệm về môi trường trong bối cảnh địa lý liên quan</p> <p>K3. Mô tả các thắng cảnh du lịch chuyên đề và các đặc điểm chung của chúng</p> <p>K4. Giải thích triển vọng của Việt Nam đối với các chương trình du lịch chuyên đề tương ứng</p> <p>K5. Mô tả quan hệ tương hỗ giữa các phần của hệ sinh thái trong bối cảnh chương trình du lịch chuyên đề</p> <p>K6. Liệt kê các quá trình phát triển liên quan đến quá trình hình thành địa sinh học và các môi trường địa phương khác nhau</p>	<p>K7. Giải thích tác động của du lịch chuyên đề đến môi trường, văn hóa, kinh tế và xã hội địa phương</p> <p>K8. Mô tả bản chất tác động của con người đối với môi trường địa phương, bao gồm cả tác động tích cực và tiêu cực</p> <p>K9. Mô tả phạm vi thông tin đa dạng phục vụ mục đích thực tiễn tại nơi làm việc</p> <p>K10. Liệt kê và giải thích cho người nghe các thông điệp chính, các chủ đề và cốt truyện</p> <p>K11. Mô tả và giải thích việc sử dụng các thông tin chi tiết và tổng hợp về các thắng cảnh, quan hệ của các đối tác và tác động tối thiểu</p> <p>K12. Giải thích cách chủ động xây dựng kiến thức nền tảng của bản thân</p>
---	---

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Nguồn thông tin có thể bao gồm:

- Kinh nghiệm và quan sát (của bản thân và những người khác)
- Phim
- Ảnh
- Internet
- Các đồ vật
- Các bài giới thiệu
- Hiệp hội nghề nghiệp
- Các ấn phẩm (sách, báo, tạp chí)

### 2. Các nhóm có mối quan tâm đặc biệt có thể bao gồm:

- Hội địa lý
- Nhóm nghiên cứu thực vật
- Hội động, thực vật hoang dã
- Thông tin kỹ thuật

### 3. Chương trình du lịch chuyên đề có thể bao gồm:

- Du lịch biển
- Du lịch mạo hiểm
- Du lịch sinh thái
- Du lịch động vật hoang dã
- Du lịch văn hóa
- Du lịch tôn giáo
- Du lịch ẩm thực
- Du lịch săn bắn
- Du lịch có trách nhiệm,...

### 4. Danh lam thắng cảnh có thể bao gồm:

- Điểm thăm quan hấp dẫn và công trình kiến trúc do con người tạo ra
- Các địa điểm tự nhiên
- Địa danh lịch sử
- Lễ hội văn hóa và tôn giáo
- Hội nghị và sự kiện xã hội

### 5. Các phương pháp nghiên cứu thích hợp có thể bao gồm:

- Nghiên cứu tại văn phòng
- Liên hệ cá nhân với các cơ quan về du lịch
- Các nhà cung cấp sản phẩm
- Hệ thống phân phối
- Thị sát và chia sẻ thông tin với các đồng nghiệp trong ngành

### 6. Đặc điểm thắng cảnh có thể bao gồm:

- Thành hệ tự nhiên đặc biệt hoặc công trình kiến trúc xuất chúng
- Các sự kiện và lễ hội đặc biệt
- Cư dân bản địa
- Hệ động, thực vật
- Vùng xa xôi và khu vực không tiếp cận được

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

### Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Xây dựng ít nhất hai chương trình du lịch chuyên đề
2. Xây dựng ít nhất một báo cáo về chương trình du lịch chuyên đề
3. Xây dựng ít nhất một báo cáo phản hồi/phản nản của khách hàng về chương trình du lịch chuyên đề

## PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát trực tiếp ứng viên sử dụng kiến thức trong việc xử lý và phân tích thắng cảnh của chương trình du lịch chuyên đề
- Hỏi nhân viên cùng làm việc về kiến thức và khả năng của ứng viên trong việc thiết lập thông tin về chương trình du lịch chuyên đề và các gói sản phẩm dự phòng
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá cách thức soạn thảo và thực hiện kế hoạch về môi trường của chương trình du lịch chuyên đề và hợp tác với các đối tác
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kế hoạch hoàn thiện công việc

## CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn

## SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

## TGS3.14. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ BÁO CÁO VỀ KHÁCH HÀNG VÀ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để xử lý toàn bộ hồ sơ chứng từ liên quan đến chương trình và trình bày báo cáo hoàn chỉnh về khách hàng cũng như chương trình du lịch.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Sắp xếp và xử lý hồ sơ chứng từ chương trình du lịch

- P1. Xác định và hiểu rõ hồ sơ chứng từ để tiến hành một chương trình du lịch
- P2. Thu thập và sắp xếp hồ sơ chứng từ chương trình du lịch
- P3. Sử dụng hình thức nghiên cứu chính thức và không chính thức để tiếp cận thông tin hiện hành có liên quan
- P4. Đặt sự quan tâm của khách hàng tiềm năng thành tiêu điểm của hoạt động nghiên cứu

##### E2. Xây dựng cấu trúc báo cáo về khách hàng và chương trình du lịch

- P5. Xử lý cơ sở dữ liệu và nguồn thông tin khách hàng
- P6. Phân tích kỹ lưỡng tính thực tiễn của các chứng từ thực tế
- P7. Mô tả việc thực hiện chương trình du lịch và cung cấp những thông tin cơ bản về đoàn khách sau chuyến đi
- P8. Xử lý hồ sơ chứng từ đã sử dụng trong chương trình du lịch
- P9. Đưa ra những đề xuất để hoàn thiện công việc trong tương lai

##### E3. Cập nhật hệ thống báo cáo về khách hàng và chương trình du lịch

- P10. Phân tích tỷ lệ hài lòng của khách hàng
- P11. Xác định và tận dụng cơ hội duy trì thông tin chung về khách hàng thường xuyên và mối quan tâm của họ đối với việc hợp tác tương lai
- P12. 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

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê lý do phải xem xét cẩn thận hồ sơ chứng từ cũng như hậu quả của việc không xem xét và điều chỉnh những sai lệch
- K2. Giải thích cách thức lưu giữ và sắp xếp hồ sơ chứng từ trong khi thực hiện chương trình
- K3. Giải thích hồ sơ chứng từ đã phát hành cần được lưu giữ và lý do làm việc này
- K4. Giải thích cách xử lý và phân tích hồ sơ chứng từ đã thu thập

- K5. Mô tả cách thức sắp xếp thông tin theo tính hiệu lực và sự liên quan
- K6. Mô tả và giải thích phương pháp đánh giá theo định tính và định lượng
- K7. Xác định tiêu chí đối với tầm quan trọng của mối quan hệ khách hàng khi lập báo cáo
- K8. Giải thích cách thức phân tích và rút ra kết luận dựa trên phản hồi/thăm dò ý kiến khách hàng

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Công chức và các nhà cung cấp dịch vụ có thể bao gồm:

- Cảnh sát du lịch
- Hải quan
- Biên phòng và xuất nhập cảnh
- Ngân hàng
- Khách sạn
- Tàu du lịch
- Công ty vận chuyển
- Hướng dẫn viên địa phương
- Điểm thăm quan hấp dẫn
- Bảo tàng
- Địa điểm tổ chức chương trình giải trí

### 2. Hồ sơ chứng từ có thể bao gồm:

- Phiếu xác nhận dịch vụ
- Vé
- Các mẫu phiếu đặt dịch vụ
- Danh sách phân bùồng
- Bản sao những chứng từ đã trao đổi
- Phiếu thu và hóa đơn thuế
- Phiếu yêu cầu dịch vụ
- Chương trình/lich trình
- Danh sách đoàn khách

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

### Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Lập ít nhất hai báo cáo chương trình du lịch và khách hàng
2. Lập ít nhất một bộ hồ sơ chứng từ cho chương trình du lịch và/hoặc chương trình có hướng dẫn viên đi cùng
3. Lập ít nhất một báo cáo phàn nàn/phản hồi của khách về toàn bộ việc cung cấp sản phẩm du lịch/dịch vụ trước, trong và sau chương trình du lịch

## PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát trực tiếp ứng viên sử dụng kiến thức trong việc xử lý và phân tích một chương trình du lịch hoàn chỉnh và/hoặc một chương trình có hướng dẫn viên đi cùng
- Phỏng vấn nhân viên cùng làm việc về kiến thức và khả năng của cá nhân trong việc xây dựng chương trình du lịch và lập báo cáo về khách hàng
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá cách thức lập báo cáo
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kế hoạch hoàn thiện công việc

## CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn, hướng dẫn viên du lịch tập sự

## SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.01; D2.TTG.CL3.02



## TGS3.15. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ TRẢI NGHIỆM MÔI TRƯỜNG VĂN HÓA VÀ DI SẢN

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị trải nghiệm môi trường văn hóa và di sản.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Nghiên cứu thông tin chuyên ngành về môi trường văn hóa và di sản

- P1. Xác định các nguồn thông tin chuyên ngành quan trọng về môi trường văn hóa và di sản
- P2. Đánh giá độ tin cậy của các nguồn thông tin
- P3. Sử dụng nghiên cứu chính thức và không chính thức để tiếp cận và thu thập thông tin hiện tại và có liên quan
- P4. Đặt những chủ đề quan tâm của khách hàng tiềm năng thành tiêu điểm của các hoạt động nghiên cứu

##### E2. Chuẩn bị và thuyết minh thông tin chuyên ngành về môi trường văn hóa và di sản trong các hoạt động du lịch

- P5. Phân tích thông tin, phát triển chủ đề và đưa ra thông điệp phù hợp với nhu cầu và sự quan tâm của khách du lịch
- P6. Sắp xếp thông tin cho phù hợp với cách sử dụng và thuyết minh
- P7. Thuyết minh thông tin chính xác
- P8. Tiến hành thuyết minh trong thời gian cho phép
- P9. Sử dụng các công cụ hỗ trợ thuyết minh phù hợp với môi trường thực hiện nếu cần thiết
- P10. Duy trì sự quan tâm của đoàn và tăng thêm sự hứng thú của họ đối với chương trình du lịch
- P11. Khuyến khích khách du lịch đặt câu hỏi, tìm cách làm rõ thêm thông tin, bình luận đúng và phù hợp với những vấn đề khách hỏi
- P12. Tóm tắt rõ ràng và chính xác nội dung thuyết minh, bổ sung thêm thông tin nếu có yêu cầu

##### E3. Cập nhật kiến thức thông tin chuyên ngành về môi trường văn hóa và di sản để nâng cao sự trải nghiệm

- P13. Xác định và tận dụng cơ hội để duy trì kiến thức hiện có về các chủ đề chuyên ngành
- P14. Chủ động tìm kiếm cơ hội để nâng cao và mở rộng kiến thức nền tảng của bản thân
- P15. Vận dụng kiến thức đã được cập nhật tích lũy vào các hoạt động của công việc

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>K1. Giải thích tại sao và bằng cách nào khuyến khích du khách đặt câu hỏi và cách xử lý các câu hỏi đó</li> <li>K2. Giải thích tại sao, khi nào và bằng cách nào sử dụng các thiết bị hỗ trợ thuyết minh</li> <li>K3. Mô tả đặc điểm của các đoàn khách khác nhau và nhu cầu của họ đối với bài thuyết minh (ví dụ người khiếm thính, khiếm thị, trẻ em, người sử dụng tiếng Anh là ngôn ngữ thứ hai)</li> <li>K4. Mô tả cách sử dụng các kỹ năng giao tiếp bằng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ để duy trì sự quan tâm của du khách và nhấn mạnh tầm quan trọng của chủ đề cụ thể trong bài thuyết minh</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>K5. Cách xử lý và sử dụng thông tin phản hồi</li> <li>K6. Giải thích những nơi có thể tiếp cận với thông tin liên quan để cập nhật các hoạt động du lịch văn hóa và di sản</li> <li>K7. Cách giải thích hậu quả của việc cung cấp thông tin không đầy đủ và không chính xác</li> <li>K8. Mô tả các lý thuyết về thuyết minh đương đại, phương pháp và phương tiện dùng trong thuyết minh</li> <li>K9. Liệt kê các nguồn thông tin về môi trường văn hóa và di sản</li> </ul> |
|---|---|

## YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K10. Giải thích bản chất và ý nghĩa của một hoặc nhiều môi trường văn hoá và di sản, bao gồm:
- Cách thức hình thành và phát triển môi trường
  - Các đặc điểm nổi bật về lịch sử và văn hóa, bao gồm chi tiết của bất kỳ cuộc triển lãm, trưng bày hoặc biểu diễn nghệ thuật nào
  - Những cá nhân liên quan đến môi trường, vai trò và tác động của họ
  - Vai trò của môi trường đối với cộng đồng địa phương, cả trong quá khứ và hiện tại
  - Mọi quan hệ của môi trường với văn hóa và lịch sử Việt Nam trong quá khứ và hiện tại

- K11. Giải thích cách cập nhật kiến thức thông tin chuyên ngành về môi trường văn hóa và di sản để nâng cao sự trải nghiệm

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Các vấn đề văn hóa có thể bao gồm:

- Sử dụng thông tin văn hóa; các điểm hạn chế đến
- Sử dụng các nhân viên phù hợp
- Giá trị và phong tục truyền thống/hiện đại
- Sự khác biệt văn hóa trong phong cách đàm phán và giao tiếp

### 2. Tác động đến cộng đồng có thể bao gồm:

- Các khía cạnh tích cực, như lợi ích kinh tế cho cộng đồng địa phương, cải thiện cơ sở hạ tầng ở địa phương, cơ hội việc làm, lợi ích văn hóa, giáo dục du khách, tăng sự hiểu biết giữa các nền văn hóa của khách du lịch và cộng đồng địa phương
- Các khía cạnh tiêu cực, như giảm giá trị văn hóa, ảnh hưởng đến cấu trúc xã hội

### 3. Quá trình chuẩn bị có thể bao gồm:

- Xây dựng cơ sở dữ liệu bao gồm tất cả các thông tin về di sản và văn hóa liên quan đến hoạt động du lịch đã được lên kế hoạch
- Thu thập, xử lý thông tin cụ thể và tài liệu hướng dẫn (danh sách các điểm thăm quan)
- Xây dựng các bài thuyết minh về văn hóa và di sản cho từng phần của chương trình du lịch
- Phát triển thông tin phản hồi và phương pháp xây dựng mối quan hệ tốt

### 4. Tiến hành các hoạt động du lịch văn hóa và di sản có thể bao gồm:

- Lựa chọn cho mình và đoàn khách vị trí phù hợp nhất để đoàn có thể nhìn thấy và nghe được bài thuyết minh của bạn tốt nhất
- Sử dụng các kỹ thuật thuyết minh một cách hiệu quả để duy trì sự quan tâm của đoàn và làm tăng sự hứng thú của họ đối với chương trình thăm quan
- Thu hút sự chú ý của đoàn khách du lịch vào những điểm nổi bật trong bài thuyết minh
- Môi trường văn hóa và di sản trên khắp Việt Nam

### 5. Điều kiện địa lý Việt Nam có thể bao gồm:

- Vị trí địa lý, địa hình, khí hậu, thủy văn, đất, biển và hải đảo, hệ động, thực vật
- Các điều kiện địa lý chung của địa phương
- Các điều kiện địa lý chi tiết của các điểm thăm quan: vị trí của điểm, khả năng tiếp cận và nguồn tài nguyên du lịch
- Lịch sử Việt Nam
- Lịch sử có liên quan của địa phương và các điểm du lịch

### 6. Thông tin chung về truyền thống, phong tục, tập quán Việt Nam có thể bao gồm:

- Những gì được thể hiện trong lễ hội truyền thống, phong cách sống, lối sống
- Những truyền thuyết và câu chuyện khác nhau liên quan đến địa phương và các điểm du lịch

### 7. Quá trình cải thiện và giám sát có thể bao gồm:

- Biên soạn các phiếu thăm dò ý kiến để lấy thông tin phản hồi
- Phân tích các dữ liệu thu thập
- Cải thiện dựa trên kết quả thu thập

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p><b>Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ít nhất có một hoạt động du lịch liên quan đến văn hóa và di sản</li> <li>2. Ít nhất có ba báo cáo nghiên cứu về môi trường văn hóa và di sản làm nền tảng cho các hoạt động du lịch văn hóa và di sản</li> <li>3. Ít nhất có một phiếu đánh giá phản hồi của khách</li> </ol>	<p><b>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quan sát trực tiếp ứng viên sử dụng kiến thức để thuyết minh cho các hoạt động du lịch</li> <li>• Đánh giá viên đặt câu hỏi để kiểm tra kiến thức và năng lực của ứng viên trong việc cung cấp thông tin văn hóa và di sản, tổ chức các hoạt động du lịch</li> <li>• Xem xét danh sách nghiên cứu do ứng viên chuẩn bị</li> <li>• Thông qua bài kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá phương pháp đã thực hiện trong quá trình nghiên cứu</li> <li>• Thông qua bài kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá các khía cạnh của kiến thức chuyên môn</li> <li>• Xem xét hồ sơ chứng cứ và báo cáo khách quan tại nơi làm việc về thực tế thực hiện công việc của ứng viên</li> </ul>

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn, thuyết minh viên du lịch tại điểm, thuyết minh viên di sản</p>	<p>D2.TTG.CL3.07</p>

## HRS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để giúp các nhân viên trong và ngoài bộ phận của bạn triển khai và duy trì việc thực hiện công việc thông qua hình thức huấn luyện tại chỗ.

Huấn luyện tại chỗ giúp các cá nhân hoàn thiện việc thực hiện công việc bằng cách:

- Nhận biết thế mạnh của họ và tìm cách phát huy thế mạnh theo cách hiệu quả nhất
- Phân tích các khía cạnh công việc của họ chưa đạt được hiệu quả tối ưu và lập kế hoạch huấn luyện tập trung vào các điểm yếu và các khoảng cách
- Huấn luyện từng cá nhân về các kỹ năng chuyên môn và kỹ năng thực hành, dịch vụ khách hàng, kỹ năng giao tiếp hoặc các lĩnh vực khác của hoạt động kinh doanh

Tiêu chuẩn này liên quan đến các giám sát viên và người quản lý, là những người có trách nhiệm cụ thể trong việc huấn luyện nhân viên.

### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

#### E1. Nhận diện yêu cầu huấn luyện

- P1. Làm việc với nhân viên để nhận diện và ưu tiên các nhu cầu huấn luyện của họ
- P2. Đảm bảo các yêu cầu huấn luyện của họ phù hợp với mục tiêu của đơn vị
- P3. Cùng với nhân viên xác định mục tiêu mà họ mong đợi từ khóa huấn luyện
- P4. Cùng với nhân viên xác nhận phương pháp huấn luyện sẽ được sử dụng
- P5. Cùng với nhân viên tìm hiểu để phát hiện các nhu cầu kiến thức và kỹ năng cần phát triển và các hành vi cần được thay đổi của từng cá nhân nhằm đáp ứng tiêu chuẩn thực hiện công việc
- P6. Cùng với nhân viên tìm hiểu những trở ngại có thể ảnh hưởng đến quá trình tiến bộ của họ và cách loại bỏ các trở ngại này

#### E2. Chuẩn bị và thực hiện các buổi huấn luyện

- P7. Cùng với nhân viên lập kế hoạch cách thức phát triển các kỹ năng và hành vi mới theo trình tự các bước một cách hợp lý
- P8. Chuẩn bị các buổi huấn luyện, xác nhận nội dung và kết quả mong muốn
- P9. Thực hiện các buổi huấn luyện về chuyên môn, thực hành hoặc các kỹ năng khác để giúp nhân viên phát triển các kỹ năng và hành vi mới hoặc hoàn thiện các kỹ năng và hành vi hiện tại

#### E3. Giám sát tiến trình và cung cấp phản hồi

- P10. Giám sát sự tiến bộ của nhân viên một cách có hệ thống
- P11. 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
- P12. Thống nhất với nhân viên khi họ đã đạt được tiêu chuẩn thực hiện công việc, hoặc khi họ không cần huấn luyện thêm
- P13. Khuyến khích và trao quyền cho nhân viên để họ có trách nhiệm phát triển nghề nghiệp lâu dài của chính họ

### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các mô hình, công cụ và kỹ thuật huấn luyện liên quan, cách thức áp dụng các mô hình, công cụ và kỹ thuật đó
- K2. Xác định các kỹ năng huấn luyện hiệu quả cần có và cách áp dụng các kỹ năng này
- K3. Xem xét cách thiết lập thỏa thuận huấn luyện với nhân viên và nội dung của thỏa thuận
- K4. Mô tả cách giúp nhân viên nhận biết các kỹ năng cần phát triển và các hành vi cần thay đổi
- K5. Giải thích cách giúp nhân viên nhận biết và tháo gỡ những khó khăn có thể ảnh hưởng đến sự tiến bộ của họ
- K6. Giải thích cách giúp nhân viên chuẩn bị kế hoạch phát triển các kỹ năng và/hoặc điều chỉnh hành vi của họ
- K7. Mô tả cách giúp nhân viên thử thực hiện các kỹ năng và hành vi mới và cách thể hiện sự tiến bộ của họ

## YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K8. Giải thích tầm quan trọng của việc giám sát sự tiến bộ của từng nhân viên trong việc phát triển kỹ năng và hành vi mới và cách thực hiện việc giám sát</p> <p>K9. Thảo luận cách đưa ra các ý kiến phản hồi cụ thể cho nhân viên nhằm hoàn thiện các kỹ năng của họ, tăng cường các hành vi hiệu quả và thúc đẩy động lực làm việc</p>	<p>K10. Giải thích cách trao quyền cho nhân viên để họ có trách nhiệm với chính quá trình phát triển của bản thân</p> <p>K11. Xem lại các yêu cầu của ngành để hỗ trợ nhân viên nâng cao hiệu suất công việc</p> <p>K12. Xác định các nguồn thông tin, nguồn lực và tư vấn trong đơn vị</p> <p>K13. Mô tả các chính sách và thông lệ của đơn vị trong vấn đề huấn luyện, đào tạo tại chỗ</p>
---	--

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

<p><b>1. Xác định các yêu cầu huấn luyện bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Xây dựng các lĩnh vực cụ thể mà nhân viên muốn tăng hiệu suất công việc</li> <li>• Xây dựng các tiêu chuẩn hiện hành về thực hiện công việc</li> <li>• Xây dựng các tiêu chuẩn thực hiện công việc mà nhân viên muốn đạt được</li> <li>• Xác định các lý do nhân viên muốn tăng hiệu suất công việc</li> <li>• Làm rõ các hình thức hỗ trợ mà nhân viên mong đợi từ bạn và những cam kết mà bạn mong đợi từ nhân viên</li> <li>• Xác nhận khóa huấn luyện mà bạn sẽ cung cấp cho nhân viên</li> <li>• Xác nhận khung thời gian huấn luyện</li> <li>• Xác nhận địa điểm, tần suất và độ dài các khóa huấn luyện</li> <li>• Xác nhận các mốc thời gian đánh giá sự tiến bộ</li> <li>• Xác nhận cách thức đo lường và đánh giá sự tiến bộ</li> </ul> <p><b>2. Các trở ngại có nguy cơ ảnh hưởng đến sự tiến bộ của nhân viên có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Áp lực công việc</li> <li>• Cách sắp xếp ca làm việc</li> <li>• Phản ứng với thay đổi</li> <li>• Thiếu thiết bị, tiện nghi hoặc các nguồn lực</li> <li>• Thiếu sự hỗ trợ của đồng nghiệp hoặc từ những người khác</li> <li>• Thiếu cách đào tạo phù hợp</li> </ul> <p><b>3. Thiếu hụt kỹ năng có thể được khắc phục thông qua huấn luyện cần bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Các kỹ năng không đòi hỏi các khóa đào tạo chính thức hoặc kéo dài như:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kỹ năng dịch vụ khách hàng hoặc kỹ năng giao tiếp</li> <li>• Các kỹ năng thực hành hoặc kỹ năng chuyên môn như vận hành các thiết bị</li> <li>• Bán hoặc quảng bá sản phẩm và dịch vụ</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>4. Thời gian và địa điểm phù hợp có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tại nơi làm việc trong thời gian làm việc</li> <li>• Trước hoặc sau giờ làm việc</li> <li>• Tại địa điểm mô phỏng ngoài nơi làm việc thực tế</li> </ul> <p><b>5. Các kỹ năng nghề nghiệp cụ thể có thể liên quan đến:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Các kỹ năng cần để hỗ trợ việc giới thiệu các thiết bị mới</li> <li>• Các kỹ năng cần để hỗ trợ việc giới thiệu các quy trình mới</li> <li>• Các kỹ năng cần để hỗ trợ việc giới thiệu các thủ tục mới</li> <li>• Các kỹ năng cần để hoàn thành công việc hoặc nhiệm vụ một cách hiệu quả</li> </ul> <p><b>Các hành vi quan trọng đối với người huấn luyện (giám sát viên/người quản lý) bao gồm:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tìm kiếm cơ hội cải thiện kết quả thực hiện công việc</li> <li>2. Tìm cách khả thi để vượt qua trở ngại</li> <li>3. Tích cực lắng nghe, đặt câu hỏi, làm rõ ý và thuật lại ý mình hiểu hoặc diễn giải lại các nội dung trao đổi để đảm bảo giao tiếp hiệu quả</li> <li>4. Thể hiện sự đồng cảm với nhu cầu, cảm xúc và động lực của người khác, đồng thời thực sự quan tâm đến suy nghĩ của họ</li> <li>5. Hỗ trợ người khác phát huy tối đa khả năng của họ</li> <li>6. Đưa ra ý kiến phản hồi để giúp người khác duy trì và nâng cao kết quả công việc</li> <li>7. Ghi nhận các thành quả và sự thành công của người khác</li> <li>8. Truyền cảm hứng học tập cho người khác</li> <li>9. Kịp thời xác định vấn đề trong thực hiện công việc và trực tiếp giải quyết với những người liên quan</li> <li>10. Đảm bảo các cá nhân cam kết thực hiện vai trò và trách nhiệm của họ</li> <li>11. Truyền tải rõ ràng về giá trị và lợi ích của các hành động đề xuất</li> <li>12. Thể hiện sự tôn trọng, sẵn sàng giúp đỡ cũng như tinh thần hợp tác và truyền cảm hứng cho người khác làm điều tương tự</li> </ol>
--	--

### HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên thực tế kết quả công việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 không thể được đánh giá thông qua quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc,...

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 hoạt động đào tạo tại chỗ dành cho nhân viên trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc khách sạn. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra đề xuất, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý tình huống và thách thức có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng tất cả các chứng cứ đánh giá không được ghi tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị.

#### Chứng cứ cần bao gồm:

1. Hai ví dụ ghi chép công việc chứng minh rằng bạn đã cùng nhân viên xác định và ưu tiên các nhu cầu huấn luyện cũng như xác nhận nội dung huấn luyện sẽ áp dụng, các kỹ năng và hành vi nhân viên cần thay đổi và các trở ngại có thể ảnh hưởng đến sự tiến bộ của họ
2. Hai ví dụ hoặc trường hợp về đề cương hoặc nội dung chính của các khóa huấn luyện và việc thực hiện các buổi huấn luyện về chuyên môn, thực hành, hoặc các kỹ năng khác để giúp nhân viên phát triển các kỹ năng và hành vi mới, hoặc hoàn thiện các kỹ năng và hành vi hiện có
3. Hai ví dụ hoặc trường hợp về kết quả huấn luyện, sự tiến bộ của từng nhân viên và cách họ đạt chuẩn thực hiện công việc mong đợi
4. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức đã đặt ra trong đơn vị năng lực thông qua kiểm tra vấn đáp có ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

### PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

#### Các phương pháp đánh giá phù hợp 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

Tình huống mô phỏng có thể được sử dụng đối với một số tiêu chí thực hiện tại các cơ sở đào tạo hoặc cơ sở kinh doanh nhưng nên sử dụng hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung bằng các câu hỏi vấn đáp nhằm đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu về chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

### CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch

### SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHR.CL8.06

**HRS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM****MÔ TẢ CHUNG**

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần thiết để tổ chức và triển khai đào tạo nhân viên/học viên trong nhóm, hài hòa giữa các nhu cầu phát triển của từng cá nhân với các kỹ năng và kiến thức mà mỗi thành viên cần có để hoàn thành vai trò của họ tại đơn vị.

Trong nhiều cơ sở kinh doanh lữ hành và khách sạn, đặc biệt là các đơn vị nhỏ, có thể ít nhận được sự hỗ trợ về nguồn nhân lực. Do vậy, với cương vị là người quản lý bộ phận, bạn có thể xác định và/hoặc triển khai hoạt động đào tạo phù hợp cho nhân viên của mình.

**THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN****E1. Thiết lập các yêu cầu đào tạo và phát triển**

- P1. Xác định năng lực hiện tại của học viên/nhân viên
- P2. Xác định năng lực cần có đối với học viên/nhân viên
- P3. Xác nhận khoảng trống về nhu cầu đào tạo đã được xác định đối với từng cá nhân liên quan
- P4. Xác định sự hỗ trợ hiện có để triển khai đào tạo

**E2. Chuẩn bị đào tạo**

- P5. Lập kế hoạch yêu cầu đào tạo
- P6. Xây dựng nội dung đào tạo
- P7. Phát triển các tài liệu và học liệu phục vụ đào tạo

**E3. Triển khai khóa đào tạo**

- P8. Chuẩn bị địa điểm đào tạo
- P9. Giới thiệu các hoạt động đào tạo và kiểm tra đánh giá
- P10. Tiến hành đào tạo
- P11. Tạo các cơ hội cho học viên/nhân viên thực hành
- P12. Nhận xét phản hồi quá trình học tập của học viên/nhân viên

**E4. Đánh giá và theo dõi sau khóa học**

- P13. Hoàn thành việc đánh giá học viên/nhân viên
- P14. Thu thập ý kiến phản hồi để rút kinh nghiệm cho các khóa đào tạo tiếp theo

**YÊU CẦU KIẾN THỨC**

- K1. Giải thích cách thức kết hợp hài hòa giữa nhu cầu đào tạo của cá nhân và nhóm với nhu cầu của đơn vị
- K2. Giải thích cách thức tiến hành phân tích nhu cầu đào tạo
- K3. Giải thích cách xác định loại hình đào tạo phù hợp và kết quả đạt được thông qua các loại hình đào tạo khác nhau

- K4. Mô tả cách thức đảm bảo các kết quả đào tạo đáp ứng nhu cầu đào tạo đã xác định
- K5. Giải thích loại ý kiến phản hồi về đào tạo cần nhận được từ mỗi cá nhân học viên và cách thức đánh giá tính hiệu quả của đào tạo
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc xác định các mục tiêu dài hạn cũng như lợi ích trước mắt



## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Trong một đơn vị năng lực, đây là phần quy định không thể tách rời, đề cập các môi trường và tình huống làm việc khác nhau có thể ảnh hưởng đến quá trình thực hiện của nhân viên.

### 1. Việc xác định năng lực hiện tại có thể liên quan đến:

- Quan sát thực tế công việc của người lao động
- Xem xét dữ liệu thuộc hệ thống/cơ sở dữ liệu việc thực hiện công việc của nhân viên tại nơi làm việc
- Tìm kiếm thông tin từ người quản lý, giám sát viên và đồng nghiệp
- Thu thập thông tin phản hồi từ khách hàng
- Kiểm tra hệ thống văn bằng, chứng chỉ của nhân viên
- Xác định sở thích của cá nhân học viên/nhân viên về cách thức đào tạo phù hợp

### 2. Việc xác định năng lực cần có đối với học viên/nhân viên có thể bao gồm:

- Rà soát các chương trình đào tạo liên quan
- Xác nhận lại các kế hoạch kinh doanh
- Rà soát các quy trình và chính sách có liên quan
- Rà soát các bảng phân tích công việc hiện có
- Cụ thể hóa các tiêu chí về sản phẩm và dịch vụ
- Mô tả bối cảnh tại nơi làm việc, bao gồm cả các điều kiện để thực hiện công việc

### 3. Việc mô tả khoảng trống cần đào tạo có thể bao gồm:

- Cụ thể hóa sự khác biệt giữa mong muốn của đơn vị đối với việc thực hiện công việc của học viên/nhân viên
- Mức độ thực hiện công việc thực tế tại nơi làm việc của mỗi học viên/nhân viên
- Xác nhận khoảng trống cần đào tạo đã xác định đối với từng học viên/nhân viên

### 4. Sự hỗ trợ cần thiết cho quá trình đào tạo có thể bao gồm:

- Thời gian
- Nguồn lực vật chất
- Nguồn nhân lực
- Nguồn lực tài chính
- Địa điểm đào tạo
- Tài liệu và học liệu phục vụ đào tạo
- Sự hỗ trợ về quản lý
- Lộ trình phát triển nghề nghiệp cá nhân đã được xác lập trong đơn vị dựa trên việc triển khai đào tạo nội bộ

### 5. Việc phát triển nội dung đào tạo có thể bao gồm:

- Đảm bảo tính chính xác và sự bao quát của các nội dung đã đề xuất
- Xác định các chủ đề và các tiểu đề cần đào tạo
- Xác định các kiến thức, kỹ năng và thái độ nền tảng trong mỗi nội dung đã đề xuất
- Lập sơ đồ nội dung đào tạo đối chiếu với các năng lực đã xác định cần có của từng học viên/nhân viên
- Nhấn mạnh vấn đề an toàn tại nơi làm việc trong tất cả các giai đoạn triển khai đào tạo và trong tất cả các nội dung đào tạo

### 6. Việc phát triển các tài liệu và học liệu phục vụ đào tạo có thể bao gồm:

- Căn đối các tài liệu và học liệu phục vụ đào tạo với nhu cầu đã xác định tại nơi làm việc
- Xác định các tài liệu và học liệu cụ thể, bao gồm cả cẩm nang hướng dẫn, sách học, sách bài tập, hướng dẫn thảo luận, tài liệu phát tay, quy trình nghiệp vụ tiêu chuẩn, áp phích, các đoạn video minh họa, các vật mẫu,...
- Chuẩn bị xây dựng các tài liệu và học liệu phục vụ đào tạo nhằm đáp ứng nhu cầu đã xác định tại nơi làm việc

### 7. Việc triển khai khóa đào tạo có thể bao gồm:

- Bám sát kế hoạch đào tạo/kế hoạch triển khai đã chuẩn bị, bao gồm cả mức độ bao quát của nội dung/mục tiêu và việc thực hiện các hoạt động trong đào tạo
- Điều chỉnh kế hoạch triển khai đã chuẩn bị để đáp ứng hiệu quả nhất các vấn đề nảy sinh trong khóa đào tạo
- Áp dụng các kỹ năng tương tác tích hợp giữa các cá nhân để thúc đẩy hoạt động đào tạo
- Sử dụng các kỹ năng giao tiếp bằng lời hiệu quả để truyền tải nội dung đào tạo, cung cấp thông tin hỗ trợ và giám sát khóa đào tạo
- Sử dụng các hình thức đào tạo phù hợp: trình bày lý thuyết nghề hoặc thực hành nghề

### 8. Việc nhận xét phản hồi học viên/nhân viên có thể bao gồm:

- Đảm bảo ý kiến phản hồi được đưa ra một cách cẩn trọng
- Sử dụng ý kiến phản hồi tích cực nhằm tạo động lực và khuyến khích nhân viên/học viên
- Ghi nhận cả nỗ lực cũng như kết quả
- Chân thành trong việc đưa ra ý kiến nhận xét
- Luôn cởi mở với cương vị đào tạo viên khi tiếp nhận ý kiến phản hồi từ học viên/nhân viên
- Sử dụng các kỹ thuật giao tiếp bằng lời và không lời trong việc đưa ra ý kiến phản hồi



**ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI****9. Việc hoàn thành đánh giá học viên có thể bao gồm:**

- Đưa ra các mẫu phiếu đánh giá, đảm bảo mục tiêu đánh giá khách quan về nội dung đào tạo, quá trình triển khai đào tạo, cơ sở vật chất phục vụ đào tạo và các kết quả đào tạo đạt được
- Đảm bảo ý kiến phản hồi về khóa đào tạo được rút kinh nghiệm cho các khóa đào tạo tiếp theo

**Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý bao gồm:**

1. Tìm kiếm cơ hội cải thiện kết quả thực hiện công việc
2. Tìm cách thức thực tế để vượt qua trở ngại
3. Tích cực lắng nghe, đặt câu hỏi, làm rõ một số điểm và nhắc lại hoặc diễn giải lại các nội dung trao đổi để đảm bảo các bên hiểu rõ về nhau
4. Thể hiện sự đồng cảm với nhu cầu, cảm xúc và động cơ của người khác và thực sự quan tâm đến suy nghĩ của họ
5. Hỗ trợ người khác phát huy tối đa khả năng của họ
6. Đưa ra ý kiến phản hồi để giúp người khác duy trì và cải thiện năng lực thực hiện công việc
7. Ghi nhận các thành quả và sự thành công của người khác
8. Truyền cảm học tập cho người khác
9. Kịp thời xác định vấn đề trong thực hiện công việc và trực tiếp giải quyết với những người liên quan
10. Đảm bảo các cá nhân cam kết thực hiện vai trò và trách nhiệm của họ
11. Truyền đạt rõ ràng các giá trị và lợi ích của các hành động đề xuất
12. Thể hiện sự tôn trọng, sẵn sàng giúp đỡ cũng như tinh thần hợp tác và truyền cảm hứng cho người khác làm điều tương tự

### HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên thực tế kết quả công việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 không thể được đánh giá thông qua quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc,...

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về một khóa đào tạo nhân viên trong môi trường khách sạn hoặc du lịch. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra các đề xuất, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý tình huống và thách thức có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý các chứng cứ đánh giá không đề tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị.

#### Chứng cứ cần bao gồm:

1. Hai ví dụ về việc phân tích nhu cầu đào tạo, trong đó xác định được các kỹ năng hoặc thái độ cần có ở người nhân viên để từ đó có thể lập kế hoạch cho một khóa đào tạo
2. Hai ví dụ về đề cương, kế hoạch đào tạo và nội dung các khóa đào tạo, qua đó mô tả được cách thức mà các cá nhân đã làm để phát triển kỹ năng mới hoặc củng cố kỹ năng và thái độ hiện có
3. Hai ví dụ về kết quả đạt được của khóa đào tạo, sự tiến bộ của từng nhân viên và cách thức họ đã đạt tới các tiêu chuẩn thực hiện như mong muốn (dựa trên việc đánh giá các khóa đào tạo)
4. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức đã đặt ra trong đơn vị năng lực này thông qua kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

### PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

#### Các phương pháp đánh giá phù hợp sẽ 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

Tình huống mô phỏng có thể được sử dụng đối với một số tiêu chí thực hiện tại các cơ sở đào tạo hoặc cơ sở kinh doanh nhưng nên sử dụng hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung bằng các câu hỏi vấn đáp nhằm đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu về chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

### CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch

### SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHR.CL8.07-09

## HRS10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để đảm bảo công việc yêu cầu của nhóm được phân công hiệu quả và công bằng, đồng thời cũng liên quan đến việc giám sát tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên nhóm nhằm đảm bảo đáp ứng mức độ hay tiêu chuẩn thực hiện công việc đã đề ra.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

<p><b>E1. Lập kế hoạch công việc của nhóm</b></p> <p>P1. 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 khi cần thiết</p> <p>P2. Lập kế hoạch về cách thức nhóm thực hiện công việc, xác định các vấn đề ưu tiên hay các hoạt động quan trọng, đồng thời tận dụng tối đa các nguồn lực sẵn có</p> <p><b>E2. Phân công công việc cho các thành viên của nhóm</b></p> <p>P3. Phân công công việc cho các thành viên của nhóm dựa một cách công bằng, 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</p> <p>P4. Giới thiệu tóm tắt với các thành viên của nhóm về công việc mà họ được phân công và tiêu chuẩn hoặc mức độ thực hiện được mong đợi</p> <p>P5. 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</p>	<p><b>E3. Giám sát tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm</b></p> <p>P6. Kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm một cách thường xuyên và công bằng dựa trên tiêu chuẩn hoặc cấp độ thực hiện được mong đợi</p> <p>P7. Cung cấp thông tin phản hồi kịp thời và mang tính xây dựng</p> <p>P8. Hỗ trợ các thành viên trong nhóm xác định và xử lý các loại vấn đề và các sự vụ không lường trước được</p> <p>P9. Thúc đẩy các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được phân công và cung cấp bất kỳ sự hỗ trợ và/hoặc nguồn lực bổ sung nào để giúp họ hoàn thành công việc</p> <p>P10. Giám sát mâu thuẫn trong nhóm, xác định nguyên nhân xảy ra và xử lý một cách nhanh chóng và hiệu quả</p> <p><b>E4. Xem xét việc thực hiện công việc của các thành viên trong nhóm</b></p> <p>P11. Xác định việc thực hiện công việc kém hiệu quả hoặc không thể chấp nhận được, thảo luận với các thành viên trong nhóm về nguyên nhân và thống nhất giải pháp cải thiện hiệu quả thực hiện</p> <p>P12. 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</p> <p>P13. 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</p>
--	--

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Mô tả những cách khác nhau để giao tiếp hiệu quả với các thành viên của nhóm</p> <p>K2. Giải thích tầm quan trọng của việc xác định/làm rõ những yêu cầu công việc của nhóm với người quản lý và cách thực hiện có hiệu quả</p> <p>K3. Thảo luận cách lập kế hoạch công việc của nhóm, bao gồm cả cách thức xác định các vấn đề ưu tiên hoặc các hoạt động quan trọng cũng như các nguồn lực sẵn có</p>	<p>K4. Giải thích cách xác định và áp dụng đầy đủ các chính sách sức khỏe và an toàn trong việc lập kế hoạch, phân công và kiểm tra công việc</p> <p>K5. Giải thích tầm quan trọng của việc phân công công việc trong nhóm một cách công bằng và cách thức thực hiện</p> <p>K6. Giải thích tầm quan trọng của việc giới thiệu tóm tắt với các thành viên trong nhóm về công việc mà họ được phân bổ và tiêu chuẩn hoặc cấp độ thực hiện được mong đợi và cách thức thực hiện</p>
--	--

## YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K7. Tóm tắt cách thức khuyến khích các thành viên trong nhóm đặt câu hỏi và/hoặc tìm cách làm rõ hơn và đưa ra những gợi ý liên quan đến công việc mà họ được phân công</p> <p>K8. Liệt kê những cách hiệu quả nhất để kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm một cách thường xuyên và công bằng</p> <p>K9. Giải thích cách thức cung cấp thông tin phản hồi kịp thời và có tính xây dựng cho các thành viên trong nhóm</p> <p>K10. Giải thích cách thức lựa chọn và áp dụng nhiều phương pháp khác nhau để thúc đẩy, hỗ trợ và khuyến khích các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được phân công, cải thiện kết quả thực hiện công việc của họ và ghi nhận những thành quả họ đạt được</p> <p>K11. Liệt kê sự hỗ trợ và/hoặc nguồn lực bổ sung mà các thành viên trong nhóm cần có để hoàn thành công việc và cách thức hỗ trợ</p>	<p>K12. Giải thích tầm quan trọng của việc giám sát mâu thuẫn trong nhóm, cách xác định nguyên nhân của mâu thuẫn và giải quyết mâu thuẫn một cách nhanh chóng và hiệu quả</p> <p>K13. Giải thích tầm quan trọng của việc xác định thành viên trong nhóm thực hiện công việc kém hiệu quả hoặc không thể chấp nhận được, thảo luận để tìm ra các nguyên nhân, đồng thời thống nhất giải pháp cải thiện hiệu quả thực hiện công việc trong nhóm</p> <p>K14. Liệt kê 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</p> <p>K15. Mô tả cách thức ghi chép thông tin về quá trình thực hiện của các thành viên trong nhóm và sử dụng thông tin này vào mục đích đánh giá kết quả hoạt động.</p>
---	--

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

<p><b>1. Quản lý thực hiện công việc có thể được định nghĩa như sau:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Một quá trình hoặc một số quá trình thiết lập sự hiểu biết chung về mục tiêu mà một cá nhân hoặc một nhóm cần đạt được và quản lý các cá nhân theo cách làm tăng khả năng đạt được mục tiêu ngắn hạn và dài hạn</li> </ul> <p><b>2. Tiêu chuẩn thực hiện công việc có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Các chỉ số thực hiện cơ bản được sử dụng để đánh giá việc thực hiện công việc trong thực tế so với mục tiêu đã đề ra</li> <li>Các tiêu chuẩn thực hiện cho biết mức độ thực hiện công việc được yêu cầu đối với từng cá nhân hoặc cả nhóm, thường được thể hiện dưới dạng định tính hoặc định lượng và có thể liên quan tới:             <ul style="list-style-type: none"> <li>Năng suất</li> <li>Sự đúng giờ</li> <li>Ngoại hình của cá nhân</li> <li>Mức độ chính xác trong công việc</li> <li>Sự tuân thủ các quy trình</li> <li>Các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng</li> <li>Tương tác trong nhóm</li> <li>Thời gian đáp ứng</li> <li>Giảm thiểu rác thải</li> <li>Giảm thiểu chi phí</li> <li>Các tiêu chuẩn khác</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>3. Các hệ thống đảm bảo giám sát việc thực hiện công việc của nhân viên có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tất cả các hệ thống chính thức và được áp dụng thường xuyên, trong đó tất cả các nhân viên đều được đánh giá kết quả công việc thực tế tại nơi làm việc theo các mục tiêu đã đề ra để xác định mức độ hoặc thành tích thực hiện của từng cá nhân</li> <li>Đánh giá dựa trên các chứng cứ thực tế</li> <li>Phản hồi về việc thực hiện công việc đã định</li> <li>Hỗ trợ cá nhân tiếp tục thực hiện công việc đã được chấp nhận và điều chỉnh những kết quả thực hiện chưa được chấp nhận</li> <li>Khuyến cáo và có hình thức kỷ luật đối với nhân viên không thể hoặc không sẵn sàng thực hiện công việc đúng tiêu chuẩn và sự mong đợi</li> </ul>
--	--

**ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI****4. Việc đánh giá nhân viên cần bao gồm:**

- Tiến hành đánh giá theo định kỳ và thường xuyên
- Áp dụng hình thức đánh giá chéo giữa các nhân viên, bao gồm cả cán bộ quản lý, nhân viên làm việc toàn thời gian hoặc bán thời gian và nhân viên thời vụ
- Thiết lập các mục tiêu ban đầu để thực hiện công việc và thông báo để từng nhân viên được biết
- Tập hợp các chứng cứ về thực tế thực hiện công việc của nhân viên, trong đó cần nhắc tới:
  - Hình thức đánh giá, có thể bao gồm cả đánh giá đồng cấp và tự đánh giá
  - Đánh giá nhóm, sử dụng các chỉ số năng suất, bao gồm cả các ý kiến phản hồi từ những người hỗ trợ
  - Các phương pháp thu thập dữ liệu về thực hiện công việc nhằm đảm bảo dữ liệu đáng tin cậy, phù hợp và chính xác
  - Các phương pháp diễn giải dữ liệu thực hiện công việc, bao gồm cả các kết quả ưu tiên và sự hiểu biết
  - Dữ liệu trong từng bối cảnh cụ thể

**5. Tư vấn cho nhân viên về kết quả cần bao gồm:**

- Cung cấp ý kiến phản hồi dựa vào chứng cứ thực hiện công việc của nhân viên
- Thống nhất về mức độ trùng khớp giữa thực tế thực hiện và yêu cầu thực hiện
- Xác định hành động cần điều chỉnh, khung thời gian và các mục tiêu cho giai đoạn/chu trình tiếp theo của quá trình đánh giá nhân viên

**6. Hành động cần thực hiện để củng cố việc đạt được mục tiêu đã điều chỉnh có thể bao gồm:**

- Cung cấp sự hỗ trợ cần thiết như giám sát, huấn luyện, đào tạo, các nguồn lực, thông tin
- Cung cấp sự hỗ trợ đối với các vấn đề ngoài công việc mà nhân viên gặp phải
- Tái phân công công việc và điều chỉnh khối lượng công việc
- Tái tổ chức thực hiện công việc
- Thống nhất các mục tiêu ngắn hạn để cải thiện kết quả thực hiện công việc
- Xem xét lại các tiêu chuẩn và/hoặc khối lượng công việc yêu cầu
- Tư vấn

**7. Hỗ trợ và thúc đẩy các thành viên trong nhóm có thể bao gồm:**

- Thảo luận cởi mở nhưng có nội dung rõ ràng giữa người quản lý và nhân viên
- Hỗ trợ đúng lúc để giảm thiểu tác động tiêu cực của việc chậm trễ và tạo điều kiện gắn kết giữa việc thảo luận và các kết quả thực hiện công việc gần đây đã được xác định
- Áp dụng các chiến lược thích hợp nhằm thỏa mãn nhu cầu của cá nhân và đơn vị
- Hỗ trợ ở mức độ phù hợp trong suốt quá trình tư vấn tương xứng với các vấn đề đang được xử lý
- Giới thiệu cho nhân viên các dịch vụ chuyên nghiệp bên ngoài nếu thấy phù hợp

**Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý bao gồm**

1. Thu xếp thời gian để hỗ trợ người khác
2. Thống nhất rõ ràng những điều bạn đang mong đợi ở người khác giúp họ nhận biết điều đó
3. Ưu tiên các mục tiêu và lập kế hoạch làm việc để tận dụng tối đa thời gian và các nguồn lực
4. Tuyên bố rõ ràng và tự tin về lập trường và quan điểm riêng của bạn trong các tình huống xung đột
5. Thể hiện sự chính trực, công bằng và nhất quán trong việc ra quyết định
6. Tìm hiểu nhu cầu và động cơ của người khác
7. Tự hào khi thực hiện công việc có chất lượng cao
8. Chịu trách nhiệm trong việc thực hiện công việc của mình
9. Khuyến khích và hỗ trợ những người khác phát huy tối đa khả năng của họ
10. Cảnh giác với các mối nguy hiểm và rủi ro có thể gặp phải

**HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Việc đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên thực tế thực hiện công việc tại nơi làm việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 không thể được đánh giá thông qua quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc,...

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá toàn diện thông qua việc xem xét hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về việc phân công và giám sát công việc của nhóm trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc khách sạn. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm thích hợp vào các tình huống có thể gặp phải với cương vị giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra các đề xuất, giải thích và đánh giá hành động cần triển khai nhằm xử lý tình huống và thách thức có thể gặp phải với vai trò giám sát viên/người quản lý của đơn vị.

Cần lưu ý rằng tất cả các chứng cứ đánh giá không được ghi tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và tổ chức.

**Chứng cứ cần bao gồm:**

1. Hai ví dụ hoặc trường hợp về cách thức bạn lập kế hoạch làm việc cho nhóm, cách thức nhóm của bạn cam kết thực hiện kế hoạch, bao gồm cả lịch làm việc chi tiết, thời gian biểu và các kế hoạch khác liên quan đến hoạt động, nhiệm vụ và mục tiêu thực hiện của cá nhân và nhóm
2. Hai ví dụ về cách thức bạn phân công công việc cho các thành viên của nhóm một cách công bằng, có tính đến kỹ năng, kiến thức và sự hiểu biết, kinh nghiệm và khối lượng công việc của họ cũng như các cơ hội phát triển
3. Hai ví dụ về cách thức bạn kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm và cung cấp ý kiến phản hồi kịp thời và mang tính xây dựng
4. Hai ví dụ về cách thức bạn xác định việc thực hiện công việc không đạt yêu cầu, cách thức bạn thảo luận nguyên nhân và thống nhất cách cải thiện kết quả thực hiện công việc với các thành viên trong nhóm
5. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức đã đặt ra trong đơn vị năng lực này thông qua kiểm tra vấn đáp có ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

**PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ**

**Các chứng cứ đánh giá phù hợp có thể bao gồm:**

- Lịch làm việc chi tiết, thời gian biểu và các kế hoạch khác liên quan đến hoạt động của cá nhân và nhóm
- Ghi chép trong các cuộc họp giao ban của nhóm nhằm phân công công việc và nhiệm vụ, phân bổ mục tiêu của cá nhân và nhóm
- Nhận xét của cá nhân (phản ánh quá trình và lý do phân công công việc)
- Nhận xét của người làm chứng (nhận xét quá trình phân công công việc và nhận thức về tính công bằng trong công việc này)
- Hồ sơ về kết quả thực hiện công việc của ứng viên và nhóm hoặc các hồ sơ về sản xuất, các báo cáo hoạt động/sản xuất
- Ghi chép, báo cáo, khuyến nghị đối với người quản lý hoặc các hồ sơ khác về các vấn đề hay tình huống nghiêm trọng
- Sức khỏe, an toàn và an ninh của khách hàng hoặc sự thực hiện công việc của các thành viên trong nhóm
- Ghi chép, thư điện tử, biên bản ghi nhớ hoặc các hồ sơ khác về việc phản hồi hoặc đánh giá nhân viên theo cách chính thức hoặc không chính thức
- Nhận xét của cá nhân (phản ánh vai trò của cá nhân bạn trong việc giải quyết các vấn đề hoặc tình huống nghiêm trọng)
- Nhận xét của người làm chứng (nhận xét vai trò của cá nhân bạn trong việc giải quyết các vấn đề hoặc tình huống nghiêm trọng)

Tình huống mô phỏng có thể được sử dụng đối với một số tiêu chí thực hiện tại các cơ sở đào tạo hoặc cơ sở kinh doanh tùy nhiên nên sử dụng hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung bằng các câu hỏi vấn đáp để đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

**CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN**

Tất cả các nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch

**SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN**

D1.HRM.CL9.03

**GAS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP****MÔ TẢ CHUNG**

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần thiết để lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp nhằm đạt được các mục tiêu đã định, có thể là giải quyết các vướng mắc, ra quyết định và tham vấn ý kiến của những người khác hoặc trao đổi thông tin và kiến thức.

Tiêu chuẩn này phù hợp với đội ngũ quản lý và giám sát viên là những người có nhiệm vụ điều hành các cuộc họp nhằm đạt được các mục tiêu nhất định.

**THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN****E1. Lập kế hoạch và chuẩn bị cho cuộc họp**

- P1. Xác định mục đích và các mục tiêu của cuộc họp
- P2. Khẳng định cuộc họp là cách tốt nhất để đạt được các mục tiêu
- P3. Chuẩn bị kỹ lưỡng cách chủ trì cuộc họp và xác định thành phần cần tham gia cuộc họp
- P4. 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
- P5. Cung cấp trước các thông tin liên quan và, nếu cần, trao đổi ngắn gọn với từng cá nhân tham dự về nội dung và mục đích của cuộc họp cũng như vai trò của họ trong cuộc họp
- P6. Xác định thời gian bắt đầu và kết thúc cuộc họp, phân bổ thời gian thích hợp cho từng nội dung chương trình

**E2. Tiến hành cuộc họp**

- P7. Thông báo mục đích của cuộc họp ngay khi mở đầu và xác nhận rằng, tất cả những người tham dự đều hiểu rõ lý do họ dự họp và những mong đợi mà cuộc họp đặt ra đối với họ
- P8. Làm rõ những mục tiêu cụ thể mỗi khi bắt đầu một nội dung trong chương trình họp
- P9. 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
- P10. Không khuyến khích những bình luận vô ích và lạc đề, lôi cuốn sự tập trung trở lại vào mục tiêu của cuộc họp
- P11. 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
- P12. 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
- P13. Ra quyết định trong phạm vi quyền hạn được giao tại cuộc họp, được ủy quyền, hoặc theo các điều khoản tham chiếu

**E3. Triển khai sau cuộc họp**

- P14. 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
- P15. Đánh giá xem cuộc họp có đạt được mục đích và các mục tiêu đã đề ra hay không
- P16. Xác định cách thức tiến hành các cuộc họp khác



## YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Giải thích tầm quan trọng của việc đề ra mục đích và các mục tiêu của cuộc họp và cách thức thực hiện</p> <p>K2. Giải thích mục đích của việc thông báo với người tham dự về vai trò mà họ cần thực hiện trong cuộc họp, những chuẩn bị cần thiết và tầm quan trọng của cuộc họp</p> <p>K3. Giải thích cách điều hành cuộc họp để đảm bảo đáp ứng được những mục tiêu cụ thể ngay từ đầu mỗi phần của cuộc họp</p> <p>K4. Giải thích cách 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, giải thích cách thức thực hiện việc đó</p>	<p>K5. Giải thích cách không khuyến khích những bình luận vô ích và lạc đề cũng như giải thích cách lôi cuốn sự tập trung trở lại vào mục tiêu của cuộc họp</p> <p>K6. Giải thích tầm quan trọng của việc tóm tắt các vấn đề đã thảo luận vào thời điểm thích hợp và phân công công việc cho các thành viên khi kết thúc mỗi nội dung trong chương trình và cách thức thực hiện việc đó</p> <p>K7. Giải thích cách đánh giá mức độ đạt được mục đích và các mục tiêu đề ra của cuộc họp và cách tiến hành các cuộc họp khác một cách hiệu quả hơn</p>
--	---

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Các cuộc họp có thể liên quan đến bao gồm:

- Họp bất thường
- Họp thường xuyên
- Họp nhóm
- Họp trực tuyến qua điện thoại
- Họp trực tuyến qua video
- Họp ủy ban
- Họp hội đồng
- Họp nhân viên
- Họp khách hàng
- Các loại khác

### 2. Các dạng cuộc họp có thể bao gồm:

- Chính thức
- Không chính thức

### 3. Hoạt động chuẩn bị tổ chức cuộc họp có thể bao gồm:

- Bố trí địa điểm
- Bố trí giải khát giữa giờ
- Sắp xếp việc đi lại cho đại biểu
- Thuê các phương tiện nghe - nhìn
- Thông tin hỗ trợ và một số nội dung chương trình được thảo luận như thư từ, tham luận và báo cáo
- Các việc khác

### 4. Tài liệu cuộc họp có thể bao gồm:

- Chương trình họp
- Biên bản
- Bài tham luận
- Các tài liệu khác liên quan đến mục đích của cuộc họp

### Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/cán bộ quản lý bao gồm:

1. Đáp ứng nhiều nhu cầu khác nhau mà không bị mất tập trung hay mất sức
2. Chủ động lắng nghe, đặt câu hỏi, làm rõ quan điểm, xác định lại hoặc trình bày lại vấn đề để đảm bảo sự hiểu biết lẫn nhau
3. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
4. Thể hiện sự tôn trọng quan điểm và hành động của người khác
5. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ các yêu cầu của pháp luật, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và quy tắc nghề nghiệp
6. Thể hiện sự chính trực, công bằng và nhất quán trong việc ra quyết định
7. Ưu tiên các mục tiêu và lập kế hoạch làm việc tận dụng hiệu quả qua thời gian và các nguồn lực
8. Thỏa thuận rõ ràng về yêu cầu đối với nhân viên và giúp họ nhận biết điều đó
9. Tận dụng hiệu quả các nguồn thông tin hiện có
10. Kiểm tra tính chính xác và hiệu lực của các thông tin
11. Thể hiện và khuyến khích những người khác cũng thể hiện sự tôn trọng, sẵn sàng giúp đỡ và hợp tác
12. Nhận biết mẫu thuẫn, đánh giá cảm xúc và quan điểm của các bên liên quan, định hướng suy nghĩ và hành động của mọi người trở lại mục đích chung
13. Cụ thể hóa các giả thuyết đã xác lập và các rủi ro liên quan đến việc hiểu biết tình huống
14. Kịp thời đưa ra quyết định phù hợp với tình huống



HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p><b>Cần thiết có các chứng cứ sau:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lập kế hoạch và chuẩn bị cho ít nhất ba cuộc họp - bao gồm những ví dụ về chương trình họp và các tài liệu hỗ trợ</li> <li>2. Biên bản của ít nhất ba cuộc họp thể hiện rõ các quyết định của cuộc họp, các hành động tiếp theo,...</li> </ol>	<p><b>Các phương pháp sau đây có thể phù hợp với đơn vị năng lực này:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Đặt câu hỏi trực tiếp kết hợp với xem xét hồ sơ chứng cứ và các báo cáo khách quan về kết quả thực hiện công việc thực tế tại nơi làm việc của ứng viên</li> <li>• Xem lại bản cuối của các tài liệu đã được in ấn</li> <li>• Thực hiện làm mẫu các kỹ thuật</li> <li>• Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kiến thức về lập kế hoạch và điều hành cuộc họp</li> </ul>

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Tất cả các nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các đơn vị kinh doanh Du lịch	D1.HGA.CL6.05

## CMS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC SỰ KIỆN ĐẶC BIỆT

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết đối với những người thay mặt đơn vị tổ chức hoặc chủ sự kiện/khách hàng để quản lý sự kiện đặc biệt, kể cả sự kiện được tổ chức tại đơn vị hoặc tại các địa điểm xa.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Xây dựng chủ đề và đề xuất sự kiện

- P1. Xác định các mục tiêu và phạm vi sự kiện
- P2. Xây dựng ý tưởng, chủ đề và hình thức sự kiện cũng như và nghi thức đón tiếp
- P3. Chuẩn bị tóm tắt nội dung sự kiện
- P4. Xây dựng văn bản đề xuất sự kiện/chi tiết về đấu thầu khi cần thiết

##### E2. Xác định địa điểm tổ chức sự kiện

- P5. Nhận diện địa điểm và vị trí tiềm năng để tổ chức sự kiện
- P6. Phân tích các địa điểm và vị trí khác có thể tổ chức sự kiện
- P7. Chọn địa điểm/vị trí tổ chức sự kiện
- P8. Xác nhận dàn xếp về địa điểm/vị trí đã chọn

##### E3. Lập kế hoạch và tiến hành quản lý sự kiện

- P9. Liên lạc với các bên liên quan đến sự kiện
- P10. Chuẩn bị kế hoạch quản lý sự kiện
- P11. Quản lý việc xếp đặt trang trí sự kiện phù hợp với kế hoạch quản lý sự kiện
- P12. Giám sát quá trình tổ chức sự kiện phù hợp với kế hoạch quản lý sự kiện
- P13. Quản lý quá trình kết thúc sự kiện và phân tích sự kiện phù hợp với kế hoạch quản lý sự kiện

##### E4. Tiến hành đánh giá sau sự kiện

- P14. Gặp gỡ khách hàng để thảo luận về sự kiện và những vấn đề nổi bật
- P15. Gặp gỡ các nhà tài trợ để phân tích cảm nghĩ của họ về sự kiện
- P16. Hợp với nhân viên để rút kinh nghiệm về sự kiện
- P17. Tính toán kết quả tài chính của sự kiện
- P18. Xác định mức độ đạt được mục tiêu đề ra của sự kiện

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách nhận diện các đối tác quan trọng liên quan đến sự kiện
- K2. Mô tả các nhân tố bên trong và bên ngoài ảnh hưởng đến sự kiện
- K3. Giải thích các vấn đề quản lý chủ yếu, bao gồm cả vai trò của phần mềm phù hợp để quản lý sự kiện/dự án
- K4. Mô tả cách ứng dụng tính sáng tạo vào việc xây dựng và tổ chức sự kiện
- K5. Liệt kê và mô tả các yêu cầu về kỹ thuật và vận hành từng bước của sự kiện
- K6. Mô tả việc xác định các địa điểm và vị trí tổ chức sự kiện khác nhau, so sánh điểm mạnh và điểm yếu nổi bật của từng địa điểm và vị trí
- K7. Liệt kê các nguồn thông tin liên quan đến các phương án lựa chọn địa điểm và vị trí, khả năng sẵn sàng cho tổ chức sự kiện, tiện nghi và chi phí

- K8. Mô tả các trang thiết bị vận hành đặc trưng trong khuôn khổ địa điểm và vị trí tổ chức sự kiện
- K9. Giải thích các nguyên tắc và kỹ thuật quản lý sự kiện, bao gồm việc quản lý thời gian, quản lý mức độ căng thẳng, kỹ năng đàm phán, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng quản lý rủi ro và kỹ năng quản lý ứng phó
- K10. Mô tả quy trình đăng ký sự kiện và nghi thức đón tiếp
- K11. Giải thích vai trò và trách nhiệm của các nhà thầu sự kiện, các nhà cung cấp, các đại lý liên quan, đội ngũ nhân viên trong đơn vị và các đại biểu/khách hàng

**ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI****1. Xây dựng kế hoạch quản lý sự kiện đặc biệt bao gồm các nội dung sau:**

- Xây dựng nội dung kế hoạch về mặt chương trình và tài chính
- Soạn thảo một bản tóm tắt về các cách thức trình bày từng yếu tố và toàn bộ kế hoạch
- Soạn thảo một bản kế hoạch tài chính
- Chi tiết hóa lịch trình theo từng ngày và từng giờ của sự kiện
- Thu thập và xử lý thông tin cụ thể và tài liệu (hồ sơ khách hàng)
- Kế hoạch quản lý sự kiện
- Yêu cầu về nhân lực
- Công tác an ninh
- Quản lý các nhà thầu bên ngoài
- Bản/tờ giới thiệu thông tin chi tiết về sự kiện
- Biên bản họp nhân viên
- Các giai đoạn triển khai công việc theo từng yêu cầu hay thành phần, bao gồm việc sắp đặt, tổ chức, chuẩn bị phòng, sắp xếp chỗ ngồi
- Chuẩn bị bàn, thiết bị nghe nhìn, đồ ăn và đồ uống, an ninh, âm thanh và ánh sáng
- Các vật trưng bày và biển chỉ dẫn
- Liên hệ với các bên liên quan, các quan chức, các đại biểu và khách mời, cơ quan báo chí, các nhà tài trợ
- Quản lý các đại biểu/khách mời kể từ lúc họ đến, trong thời gian diễn ra sự kiện, đến khi họ ra về
- Quản lý rủi ro
- Quản lý trường hợp khẩn cấp
- Thực hiện các tiêu chuẩn và hướng dẫn
- Quản lý luồng giao thông, bao gồm quản lý các phương tiện giao thông và khu vực đi bộ trong phạm vi địa điểm/vị trí sự kiện
- Bản mô tả chi tiết cơ cấu điều khiển, chỉ huy và thông tin, bao gồm cả việc phân quyền
- Phạm vi trách nhiệm, nhận biết những đầu mối liên lạc chính với người quản lý sự kiện
- Sử dụng các thiết bị công nghệ
- Thời gian biểu và việc điều phối dịch vụ, các tiện nghi
- Kế hoạch ứng phó với những tình huống bất ngờ như thời tiết thay đổi theo hướng xấu và các rủi ro khác có thể xảy ra
- Ý tưởng, chủ đề và hình thức sự kiện cũng như nghi thức đón tiếp
- Trang trí địa điểm, mời nghệ sĩ, sắp xếp bàn và sân khấu, phục vụ ăn uống, chuẩn bị các hiệu ứng kỹ thuật
- Hỗ trợ kỹ thuật theo yêu cầu và cung cấp tài liệu liên quan cần thiết hoặc cần ưu tiên
- Công bố sự kiện sẽ được tổ chức
- Cơ sở vật chất, trang thiết bị và các khu vực sẽ được sử dụng trong quá trình tiến hành sự kiện
- Giới hạn về phạm vi và những hạn chế gắn với sự kiện
- Mức độ trang trọng cần được tuân thủ

- Cơ cấu quản lý và thông tin liên lạc trong quá trình diễn ra sự kiện, việc phân quyền, người cần tiếp xúc để có các quyết định liên quan đến sự kiện
- Hạn chế các đường tiếp cận đến nơi tổ chức sự kiện, sắp xếp lực lượng an ninh, các vấn đề tiếp thị và xúc tiến quảng bá
- Nhận diện các bên tham gia chính, có thể bao gồm chủ sự kiện, cộng đồng địa phương, ban tổ chức, chính quyền địa phương (bao gồm cả cảnh sát và lực lượng cứu hỏa), các nhà thầu bên ngoài, những người cung cấp dịch vụ giải trí, nghệ sĩ, nhân viên của đơn vị tổ chức

**2. Tài liệu sự kiện bao gồm:**

- Danh sách khách và đoàn khách cùng biển tên
- Túi tài liệu và báo cáo phát cho đại biểu
- Quà tặng và tài liệu quảng cáo
- Tài liệu trưng bày
- Văn phòng phẩm
- Đồ cung cấp dự phòng
- Trang thiết bị phục vụ bán hàng, bao gồm cả máy tính tiền/máy cà phê tín dụng
- Phương tiện hỗ trợ nghe nhìn
- Các yêu cầu về cơ sở hạ tầng
- Nguồn cung cấp điện và nước
- Kiểm soát về môi trường, bao gồm cả điều hòa, âm thanh và ánh sáng, sự riêng tư và màn hình kết nối với công chúng
- Tiện nghi nhà vệ sinh và việc bố trí các tiện nghi tạm thời khác
- Dịch vụ khẩn cấp
- Bãi đỗ xe, bao gồm việc sử dụng và/hoặc liên kết với các loại phương tiện khác, như:
  - Hệ thống giao thông công cộng
  - Lối đi cho người khuyết tật
  - Các biển chỉ dẫn và các công cụ hỗ trợ khác đáp ứng yêu cầu của người gặp khó khăn hoặc trở ngại về ngôn ngữ
- Quản lý chất thải

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p><b>Đánh giá năng lực thực hiện phải bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ít nhất một kế hoạch quản lý sự kiện đã được xây dựng</li> <li>• Ít nhất ba trường hợp trong số các sự kiện đặc biệt đã diễn ra</li> <li>• Ít nhất một báo cáo về sự hài lòng của khách hàng</li> </ul>	<p><b>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quan sát ứng viên thực hiện công việc</li> <li>• Phản hồi từ các bên liên quan</li> <li>• Đánh giá kết quả tài chính của sự kiện</li> <li>• Phạm vi và tính chất phủ sóng của các phương tiện truyền thông đã được tiếp nhận</li> <li>• Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết</li> <li>• Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện</li> <li>• Các công việc và dự án được giao</li> </ul>

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Tất cả các nhân viên	D1.HML.CL10.08

**FMS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH****MÔ TẢ CHUNG**

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần có để lập các báo cáo tài chính cần thiết nhằm theo dõi kết quả thực hiện hoạt động kinh doanh cũng như chuẩn bị và phân tích các báo cáo tài chính và báo cáo tình hình tài chính hay báo cáo tài chính tổng hợp.

**THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN****E1. Chuẩn bị các báo cáo tài chính riêng biệt**

- P1. Lập báo cáo doanh thu
- P2. Lập bảng cân đối kế toán
- P3. Lập báo cáo kết quả kinh doanh (lỗ - lãi)
- P4. Lập các báo cáo chuyên biệt khác theo các yêu cầu của bộ phận

**E2. Phân tích các báo cáo tài chính và báo cáo tình hình tài chính**

- P5. Phân tích các báo cáo tài chính
- P6. Phân tích các báo cáo tình hình tài chính
- P7. Đảm bảo đáp ứng các yêu cầu nội bộ
- P8. Xác nhận tính hợp lệ của các báo cáo tài chính đã được chuẩn bị

**E3. Phát hành các hồ sơ cập nhật**

- P9. Cập nhật các hồ sơ nội bộ
- P10. Phát hành các báo cáo tài chính và báo cáo tình hình tài chính

**YÊU CẦU KIẾN THỨC**

- K1. Mô tả các quy trình và quy định của đơn vị liên quan đến việc chuẩn bị, trình bày và phát hành các báo cáo tài chính, bao gồm cả việc xác định loại báo cáo cần được soạn thảo
- K2. Mô tả những thuật ngữ kế toán và tài chính liên quan. Xác định những báo cáo tài chính cần được thiết lập
- K3. Liệt kê các điều khoản kế toán liên quan theo luật định áp dụng tại nước sở tại
- K4. Giải thích các chuẩn mực và nguyên tắc đã được chấp nhận trong việc chuẩn bị và trình bày tài khoản

- K5. Xác định tần suất cần phải lập các báo cáo tài chính
- K6. Xác định trách nhiệm và quyền hạn gắn với việc chuẩn bị các báo cáo tài chính
- K7. Xác định những yêu cầu nội bộ liên quan đến các báo cáo tài chính
- K8. Xác định mẫu định dạng để chuẩn bị báo cáo tài chính
- K9. Xác định những yêu cầu phát hành báo cáo tài chính

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Báo cáo tài chính có thể bao gồm:

- Bảng cân đối kế toán
- Báo cáo kết quả kinh doanh (lỗ - lãi)
- Báo cáo doanh thu
- Bản đối chiếu số dư tại các ngân hàng

### 2. Báo cáo doanh thu cần:

- Phản ánh lợi nhuận hoạt động trong kỳ báo cáo
- Tuân thủ các quy trình và chính sách của đơn vị
- Phù hợp với những yêu cầu kế toán đã quy định

### 3. Bảng cân đối kế toán cần:

- Phản ánh tình hình tài chính của đơn vị tại thời điểm cuối kỳ báo cáo
- Tuân thủ các quy trình và chính sách của đơn vị
- Phù hợp với những yêu cầu kế toán đã quy định

### 4. Báo cáo kết quả kinh doanh (lỗ - lãi) cần:

- Phản ánh tất cả các giao dịch trong một khoảng thời gian và kết quả hoạt động kinh doanh
- Tuân thủ các quy trình và chính sách của đơn vị
- Phù hợp với những yêu cầu kế toán đã quy định

### 5. Các báo cáo tài chính chuyên biệt theo yêu cầu của bộ phận có thể bao gồm:

- Báo cáo luân chuyển tiền tệ
- Các báo cáo doanh thu hàng ngày, hàng tuần và hàng tháng
- Báo cáo doanh thu và công suất sử dụng buồng
- Tóm tắt tình hình kinh doanh của bộ phận Nhà hàng và Tiệc
- Báo cáo doanh thu kinh doanh ăn uống
- Báo cáo các khoản thu từ hoạt động lữ hành
- Báo cáo tiền đặt cọc
- Báo cáo dư nợ của khách
- Báo cáo chứng từ hoàn trả tiền
- Báo cáo giao dịch tiền mặt
- Báo cáo giao dịch không sử dụng tiền mặt
- Báo cáo tài khoản giao dịch các khoản phải thu và phải trả
- Báo cáo thanh toán bằng phiếu hoặc bằng các công cụ thay thế
- Báo cáo thanh toán bằng thẻ tín dụng

### 6. Xác định tính hợp lệ của bản báo cáo tài chính có thể bao gồm:

- Đảm bảo các báo cáo, bảng kê, số liệu và những ghi chú thuyết minh không sai sót
- Đảm bảo tất cả các thông tin đã cung cấp đều rõ ràng, chính xác, dễ hiểu và đầy đủ
- Đảm bảo các báo cáo tài chính đáp ứng được các yêu cầu cần thiết đối với việc lập báo cáo
- Tiến hành bổ sung và/hoặc sửa chữa khi cần thiết

### 7. Cập nhật hồ sơ nội bộ có thể bao gồm:

- Nhập dữ liệu để phản ánh hiện trạng của các báo cáo tài chính
- In và lưu trữ bản sao của các báo cáo tài chính

### Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý bao gồm:

1. Tìm những cách thiết thực để khắc phục các trở ngại
2. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
3. Biết cân bằng các rủi ro xảy ra với những lợi ích có thể phát sinh từ việc chấp nhận rủi ro
4. Nhận diện và nắm bắt cơ hội để có được các nguồn lực
5. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ yêu cầu của luật pháp, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và quy tắc nghề nghiệp
6. Hành động trong phạm vi quyền hạn được giao để thông tin về giá trị và lợi ích của các hoạt động đề xuất
7. Sử dụng một số chiến lược và chiến thuật hợp pháp để tạo ảnh hưởng với những người khác
8. Làm việc hướng tới nguyên tắc “đôi bên cùng có lợi”
9. Xác định được nhóm các yếu tố trong một tình huống cụ thể và cách thức liên kết các yếu tố đó với nhau
10. Cụ thể hóa các giả thuyết đã có và các rủi ro liên quan đến việc tìm hiểu một tình huống
11. Thử nghiệm các phương án khác nhau trước khi đưa ra quyết định

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều kỹ năng ở bậc 3-5 không thể được đánh giá thông qua quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc,...</p> <p>Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về tài chính trong môi trường khách sạn hoặc du lịch. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá hành động có thể thực hiện để đối phó với tình huống và thách thức có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.</p> <p>Cần lưu ý rằng tất cả các chứng cứ đánh giá không đề tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị.</p> <p><b>Chứng cứ cần bao gồm:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ít nhất hai báo cáo tài chính đã được xây dựng</li> <li>2. Ít nhất hai báo cáo tình hình tài chính đã được xây dựng</li> <li>3. Ít nhất một hồ sơ nội bộ được cập nhật dựa trên báo cáo tài chính đã chuẩn bị và/hoặc các báo cáo tình hình tài chính đã được xây dựng</li> <li>4. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức được trình bày trong đơn vị năng lực này thông qua trả lời câu hỏi vấn đáp có văn bản ghi chép lại hoặc kiểm tra viết</li> </ol>	<p><b>Các phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc</li> <li>• Quan sát</li> <li>• Nhận xét của cá nhân</li> <li>• Nhận xét của người làm chứng</li> <li>• Thảo luận chuyên môn</li> </ul> <p>Phương pháp mô phỏng có thể được sử dụng cho một số tiêu chí đánh giá công việc tại các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc nhưng nên sử dụng hạn chế.</p> <p>Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung bằng các câu hỏi vấn đáp nhằm đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu về chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.</p>

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Tất cả các quản lý hoặc giám sát viên trong các đơn vị kinh doanh du lịch</p>	<p>D2.TFA.CL7.02</p>

## SCS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để đảm bảo an toàn và an ninh trong khách sạn thông qua việc quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp một cách chuyên nghiệp. Các sự cố và tình huống khẩn cấp có thể bao gồm hỏa hoạn, ngập lụt hay các sự cố thiên nhiên khác, các tình huống phạm tội, tai nạn, cấp cứu y tế, các vấn đề sức khỏe, an toàn và an ninh.

Điều quan trọng là phải có sẵn các quy trình đối phó với các sự cố và tình huống khẩn cấp và chúng cần được thông tin tới những người cần biết, bao gồm cái gì cần phải làm, sử dụng thiết bị khẩn cấp tương ứng như thế nào, cách liên hệ với các dịch vụ khẩn cấp và các nguồn hỗ trợ liên quan cũng như cách ghi chép và làm báo cáo chi tiết về các sự cố và tình huống khẩn cấp.

### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

#### E1. Đảm bảo các quy trình được xây dựng và thông báo

- P1. Đảm bảo các quy trình được xây dựng để đối phó với các sự cố và tình huống khẩn cấp
- P2. Đảm bảo các quy trình được thông tin đến những người cần được biết

#### E2. Phản ứng với các sự cố hay tình huống khẩn cấp

- P3. 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
- P4. Tìm kiếm và làm rõ thông tin về sự cố hay tình huống khẩn cấp
- P5. Nơi nào cần thì gọi 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

#### E3. Đảm bảo an toàn cho khách hàng và nhân viên

- P6. Đảm bảo tất cả những người liên quan hoặc bị ảnh hưởng bởi sự cố hay tình huống khẩn cấp được cung cấp thông tin liên quan, bao gồm cả thông tin về các rủi ro tiềm ẩn
- P7. Cung cấp sự hỗ trợ và các chỉ dẫn cho những người khác liên quan đến sự cố hay tình huống khẩn cấp
- P8. Đảm bảo toàn bộ các chứng cứ được giữ nguyên vẹn tại những nơi cần thiết đối với các dịch vụ khẩn cấp hay các đơn vị khác như công ty bảo hiểm
- P9. Duy trì an toàn cho chính bản thân trong khi xử lý sự cố hay tình huống khẩn cấp

#### E4. Đánh giá và báo cáo sự cố hay tình huống khẩn cấp

- P10. 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
- P11. Đảm bảo tuân thủ quy trình ghi chép và báo cáo sự cố hay tình huống khẩn cấp, hoàn thành các văn bản được yêu cầu theo quy trình và khung thời gian quy định

### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các 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
- K2. Mô tả các cách thức thích hợp để thông báo các quy trình và hướng dẫn đến những người cần được thông báo
- K3. Giải thích tầm quan trọng của việc phản ứng nhanh trước một sự cố hay tình huống khẩn cấp và việc đưa ra hướng chỉ đạo
- K4. Giải thích tầm quan trọng của việc làm rõ thông tin liên quan đến sự cố hay tình huống khẩn cấp để đưa ra các bước hành động
- K5. Nhận biết các quy trình liên hệ với các dịch vụ khẩn cấp hoặc các nguồn hỗ trợ liên quan cũng như thông tin cần cung cấp

- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc đảm bảo thông báo đầy đủ về tình huống cũng như các rủi ro tiềm ẩn cho những người liên quan hoặc bị ảnh hưởng trong sự cố hay tình huống khẩn cấp
- K7. Giải thích tầm quan trọng của việc đảm bảo giữ gìn các chứng cứ một cách nguyên vẹn
- K8. Mô tả các quy cách thực hành an toàn cần được áp dụng để đối phó với các tình huống khẩn cấp
- K9. Giải thích tầm quan trọng của việc điều tra nguyên nhân các sự cố và tình huống khẩn cấp
- K10. Nhận biết các 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 VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI****1. Các quy trình có thể bao gồm:**

- Xử lý báo cháy
- Xử lý các trường hợp hỏa hoạn
- Thiệt hại tài sản
- Rò rỉ hoặc nổ khí ga
- Các tình huống y tế, như chấn thương, đột quỵ, nạn nhân bị hành hung
- Liên lạc với cảnh sát, bao gồm cả các dịch vụ an ninh được hợp đồng
- Liên lạc với nguồn trợ giúp y tế, bao gồm các xe cứu thương, bác sĩ tại cơ sở, bệnh viện
- Liên lạc với dịch vụ cứu hỏa

**2. Xử lý các sự cố hay tình huống khẩn cấp có thể bao gồm:**

- Xác định nguyên nhân và mức độ nghiêm trọng của sự cố hoặc trường hợp khẩn cấp
- Thông báo cho nhân viên và khách hàng
- Sơ tán toàn bộ cơ sở
- Gọi các dịch vụ khẩn cấp
- Đảm bảo an toàn của nhân viên, khách hàng và bản thân

**3. Đảm bảo an toàn của khách hàng và nhân viên có thể bao gồm:**

- Cung cấp thông tin liên quan, bao gồm bất kỳ thông tin nào về rủi ro tiềm ẩn
- Cung cấp sự hỗ trợ và hướng dẫn cho những người liên quan đến sự cố hoặc trường hợp khẩn cấp
- Đảm bảo giữ gìn các chứng cứ một cách nguyên vẹn để theo dõi về sau
- Duy trì sự an toàn của bản thân trong khi xử lý các sự cố hay tình huống khẩn cấp

**4. Đánh giá và báo cáo về sự cố hay tình huống khẩn cấp có thể bao gồm:**

- Thu thập thông tin về sự cố hoặc tình huống khẩn cấp nhằm góp phần xác định nguyên nhân và ngăn ngừa tái diễn sau này
- Đảm bảo tuân theo quy trình ghi chép và báo cáo sự cố hay các tình huống khẩn cấp
- Đảm bảo các hồ sơ yêu cầu được hoàn thành đúng quy trình thủ tục

**Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý bao gồm:**

1. Tìm kiếm cơ hội để cải thiện hiệu quả công việc
2. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
3. Thường xuyên và kịp thời thông báo cho mọi người về các kế hoạch và diễn biến tình hình
4. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và quy tắc nghề nghiệp
5. Chuyển các vấn đề không thuộc phạm vi quyền hạn của bạn tới người phù hợp
6. Cảnh giác với các rủi ro và nguy cơ tiềm ẩn
7. Cung cấp kịp thời các thông tin và kiến thức phù hợp cho những người cần và có quyền được biết
8. Sử dụng hiệu quả các nguồn lực sẵn có
9. Xác định phạm vi của các yếu tố trong mỗi trường hợp và các mối liên hệ giữa chúng
10. Cụ thể hóa các giả định đã đặt ra và các rủi ro liên quan để tìm hiểu một tình huống
11. Đưa ra các quyết định kịp thời và sát thực với tình hình
12. Đưa ra quyết định trong các tình huống không chắc chắn hoặc dựa trên thông tin chưa đầy đủ khi cần thiết

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện thông qua hồ sơ tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về các khía cạnh của công tác quản lý trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc khách sạn. Các ứng viên cần thể hiện khả năng áp dụng nguyên lý, khái niệm phù hợp vào các tình huống có thể gặp phải trên cương vị là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra các đề xuất, giải thích và đánh giá những hành động có thể thực hiện để xử lý các tình huống và thách thức có thể gặp phải trên cương vị giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.</p> <p>Cần lưu ý rằng, tất cả các chứng cứ không được ghi tên nhân viên nhằm bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị.</p> <p><b>Các chứng cứ đánh giá cần bao gồm:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ít nhất ba quy trình được thiết lập để xử lý các sự cố hay tình huống khẩn cấp, cùng với chứng cứ liên hệ với những người khác trong khách sạn</li> <li>2. Ít nhất hai ví dụ hoặc trường hợp về sự cố hoặc tình huống khẩn cấp đã được xử lý và các hành động đã được thực hiện</li> <li>3. Ít nhất hai báo cáo trình bày cách bạn đã đánh giá và báo cáo về sự cố hay tình huống khẩn cấp, những thông tin bạn đã thu thập để góp phần xác định nguyên nhân và ngăn ngừa tái diễn</li> <li>4. Hoàn tất toàn bộ bản đánh giá kiến thức một cách thỏa đáng</li> </ol>	<p>Việc đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên thực tế thực hiện công việc tại nơi làm việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 không thể được đánh giá chỉ qua quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc,....</p> <p><b>Các phương pháp phù hợp có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc bao gồm các biên bản họp, bản ghi lại thảo luận với những người khác và đồng nghiệp, chi tiết các hỗ trợ và lời khuyên dành cho các cá nhân, ghi chép các ý kiến phản hồi,... (không bao gồm tên cá nhân)</li> <li>• Quan sát</li> <li>• Nhận xét của cá nhân</li> <li>• Nhận xét của người làm chứng</li> <li>• Thảo luận chuyên môn</li> </ul> <p>Hình thức mô phỏng có thể được sử dụng cho một số tiêu chí thực hiện tại các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc, nhưng nên sử dụng hạn chế.</p> <p>Hồ sơ chứng cứ hoặc các văn bản báo cáo cần được bổ sung bằng các câu hỏi vấn đáp để đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu về chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.</p> <p><b>Đánh giá kiến thức và hiểu biết</b></p> <p>Kiến thức và hiểu biết là thành tố quan trọng của năng lực thực hiện công việc. Trong trường hợp kiến thức và hiểu biết (cũng như cách xử lý các tình huống dự phòng) không được thể hiện rõ qua các bằng chứng hiển thị, thì cần đánh giá bằng các phương thức khác với sự hỗ trợ của các chứng cứ phù hợp như:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Văn bản ghi lại các câu trả lời kiểm tra vấn đáp</li> <li>• Kiểm tra viết</li> </ul>

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Tất cả các nhân viên giám sát và quản lý có trách nhiệm về vấn đề an ninh</p>	<p>D1.HSS.CL4.01 và D1.HSS.CL4.04</p>

**TGS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐÁNH GIÁ VÀ HOÀN THIỆN SẢN PHẨM DU LỊCH****MÔ TẢ CHUNG**

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để đánh giá và hoàn thiện một chương trình du lịch bao gồm nhiều sản phẩm, dịch vụ và điểm du lịch nhằm tối đa hóa hiệu quả của chương trình và chất lượng dịch vụ khách hàng.

**THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN****E1. Nghiên cứu báo cáo về các chương trình du lịch đã thực hiện**

- P1. Phát triển phương pháp nghiên cứu và xác định phạm vi của báo cáo về các chương trình du lịch sẽ được phân tích
- P2. Đánh giá độ tin cậy của các công cụ phân tích
- P3. Sử dụng các kỹ thuật nghiên cứu chính thức và không chính thức để tiếp cận báo cáo về các chương trình du lịch

**E2. Đề xuất dựa trên những kết quả nghiên cứu**

- P4. Hệ thống hóa kết quả tìm được dựa trên việc nghiên cứu các chương trình du lịch đã thực hiện
- P5. Nghiên cứu phản biện những thành phần của chương trình du lịch hiện tại và tương lai
- P6. Đưa ra những đề xuất nhằm hoàn thiện chương trình du lịch

**E3. Cập nhật và hoàn thiện chương trình du lịch**

- P7. Xác định và tận dụng cơ hội để thường xuyên duy trì việc phân tích các chương trình du lịch đã thực hiện
- P8. Chủ động tìm kiếm cơ hội nâng cao và mở rộng các thành phần của chương trình du lịch để đảm bảo sự hài lòng của khách
- P9. Kết hợp kiến thức đã được cập nhật vào các hoạt động công việc

**YÊU CẦU KIẾN THỨC**

- K1. Giải thích những đặc trưng của các công việc điều hành một chương trình du lịch
- K2. Giải thích tác động của độ dài và chi tiết chương trình đến sản phẩm và thực tiễn ngành du lịch địa phương
- K3. Giải thích cách thức phân tích hồ sơ chứng từ chương trình du lịch hiện hành và hồ sơ chứng từ chương trình du lịch được thị trường chấp nhận
- K4. Mô tả cách thức xây dựng hệ thống phân tích và hoàn thiện chương trình
- K5. Giải thích cách xây và áp dụng chính sách chăm sóc khách hàng trong quá trình thực hiện chương trình du lịch

- K6. Liệt kê và mô tả các phương pháp và kỹ thuật nghiên cứu
- K7. Mô tả các dạng kết quả tìm được và tác động cụ thể của chúng đến việc thực hiện chương trình du lịch
- K8. Giải thích cách diễn giải kết quả nghiên cứu tổng hợp và chi tiết về chương trình đã thực hiện
- K9. Mô tả cách chủ động hoàn thiện cơ sở dữ liệu phân tích báo cáo chương trình

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Các chương trình du lịch với độ dài khác nhau có thể bao gồm:

- Chương trình một ngày, chương trình nửa ngày và chương trình kéo dài
- Chương trình một ngày đơn lẻ
- Chương trình nhiều ngày

### 2. Chương trình với nhiều sản phẩm, dịch vụ và điểm du lịch có thể bao gồm:

- Du lịch thành phố hoặc cộng đồng dân cư địa phương
- Du lịch biển và hải đảo
- Du lịch văn hóa và di sản
- Du lịch sinh thái
- Du lịch mạo hiểm
- Du lịch theo nhu 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 du lịch khác 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 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. 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
- Thời tiết/khí hậu
- Những vấn đề liên quan đến đám đông
- Những khó khăn tiềm ẩn trong việc cung cấp dịch vụ
- Lịch trình và quỹ thời gian hạn hẹp

### 6. Các phương pháp và kỹ thuật nghiên cứu có thể bao gồm:

- Phương pháp so sánh
- Phân tích
- Phương pháp định tính và định lượng
- Lấy mẫu
- Phỏng vấn
- Các cuộc họp nhóm
- Khảo sát
- Phiếu thăm dò ý kiến
- Các nhóm mục tiêu
- Phỏng vấn qua điện thoại

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p><b>Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Có ít nhất một bản phân tích báo cáo chương trình đã được xây dựng</li> <li>2. Lập ít nhất ba kế hoạch đề xuất về cập nhật/hoàn thiện chương trình</li> </ol>	<p><b>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Xem xét những ghi chép và phân tích báo cáo chương trình do ứng viên chuẩn bị</li> <li>• Xem xét việc giải quyết vấn đề hoặc các nghiên cứu tình huống để đánh giá khả năng áp dụng kỹ năng phương pháp nghiên cứu đối với một loạt các dịch vụ khác nhau và các vấn đề khác trong chương trình du lịch</li> <li>• Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kiến thức về quy trình thực hiện chương trình du lịch và những vấn đề pháp lý tác động đến việc quản lý chương trình du lịch</li> <li>• Xem xét hồ sơ chứng cứ và báo cáo khách quan tại nơi làm việc về thực tế thực hiện công việc của ứng viên</li> </ul>
CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn	D2.TTG.CL3.14

## TGS4.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐÁNH GIÁ VÀ CẢI THIỆN CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM VÀ BỀN VỮNG

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để đánh giá và cải thiện các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Phân tích cơ sở dữ liệu về các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững

- P1. Xác định phạm vi của những hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững cần được phân tích
- P2. Xây dựng tiêu chí để phân tích các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững
- P3. Xây dựng phương pháp nghiên cứu và phân tích

##### E2. Đưa ra các đề xuất dựa trên phân tích

- P4. Phân tích có tính phản biện các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững so với các tiêu chí đã xây dựng
- P5. 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

##### E3. Cập nhật và cải thiện các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững

- P6. 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
- P7. Tìm kiếm cơ hội để duy trì điều đặn việc phân tích các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững đã được thực hiện
- P8. Kết hợp kiến thức đã được cập nhật vào các hoạt động công việc

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích những đặc trưng của việc điều hành hoạt động du lịch trong nhiều môi trường với sự giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường và xã hội
- K2. Giải thích các xu hướng và diễn biến các vấn đề về môi trường, bao gồm cả những vấn đề cụ thể với ngành du lịch và trong môi trường hoạt động đặc biệt
- K3. Mô tả cách xây dựng một hệ thống phân tích các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững
- K4. Liệt kê và giải thích các phương pháp và kỹ thuật nghiên cứu

- K5. Mô tả các loại kết quả nghiên cứu và tác động cụ thể của chúng đến việc tiến hành chương trình du lịch
- K6. Giải thích cách diễn giải kết quả nghiên cứu tổng hợp và chi tiết về các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững
- K7. Mô tả cách chủ động hoàn thiện cơ sở dữ liệu phân tích báo cáo chương trình du lịch
- K8. Giải thích cách cập nhật và cải thiện các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững

**ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI**

**1. Trách nhiệm về tính bền vững của môi trường và xã hội có thể liên quan đến:**

- Khía cạnh tiêu cực của môi trường
- Khía cạnh tiêu cực của xã hội
- Khía cạnh tích cực của môi trường
- Khía cạnh tích cực của xã hội

**2. Các kỹ thuật và quy trình giảm thiểu tác động có thể liên quan đến:**

- Hạn chế hoặc giới hạn tiếp cận
- Các biển giới hạn hoạt động du lịch
- Điểm thăm quan có giá trị xác thực
- Các giải pháp công nghệ
- Bảo tồn di sản

**3. Những thay đổi trong môi trường tự nhiên có thể bao gồm:**

- Biến cố về sinh sản
- Thay đổi hệ động vật
- Thay đổi hệ thực vật
- Xói mòn
- Xem động vật hoang dã

**4. Các phương pháp và kỹ thuật nghiên cứu có thể bao gồm:**

- So sánh
- Phân tích
- Phương pháp định tính và định lượng
- Lấy mẫu
- Phỏng vấn
- Các buổi họp nhóm
- Khảo sát
- Phiếu thăm dò ý kiến
- Nhóm mục tiêu
- Phỏng vấn qua điện thoại

**HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

**Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:**

1. Ít nhất có một hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững được phân tích
2. Ít nhất có ba báo cáo về những cải tiến trong hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững được thực hiện
3. Ít nhất có một kế hoạch cải thiện môi trường và/hoặc xã hội được thực hiện

**PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ**

**Các phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:**

- Sử dụng các nghiên cứu tình huống để đánh giá khả năng áp dụng phương pháp tiếp cận phù hợp giảm thiểu tác động đến những môi trường khác nhau trong phân tích hoạt động du lịch bền vững
- Xem xét các ghi chép và phân tích báo cáo hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững do ứng viên thực hiện
- Xem xét cách giải quyết vấn đề/nghiên cứu tình huống để đánh giá khả năng áp dụng các kỹ năng phương pháp nghiên cứu đối với một loạt các cấu phần hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững

**CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN**

Hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn

**SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN**

D2.TTG.CL3.16

## TGS4.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để giám sát kỷ luật làm việc, việc tuân thủ những yêu cầu về chất lượng và việc thực hiện các sự kiện hằng ngày theo chương trình đã ấn định ban đầu.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Đảm bảo việc thực hiện chương trình du lịch

- P1. Hiểu rõ và đảm bảo 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
- P2. 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
- P3. Cung cấp các thông tin phù hợp, chính xác và rõ ràng cho khách hàng tại các điểm chính trong suốt chương trình
- P4. Thực hiện việc bố trí dự phòng khi cần để giải quyết những vấn đề phát sinh và khi việc thực hiện chương trình bị đổ vỡ
- P5. Xử lý các sự cố bất ngờ để hạn chế tối đa việc đổ vỡ chương trình và làm cho nhân viên cũng như khách hàng yên tâm
- P6. 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

##### E2. Quan tâm tới nhân viên và những người hỗ trợ

- P7. 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
- P8. Đảm bảo sự thuận tiện và đầy đủ cho nhân viên cùng và những người hỗ trợ, cũng như tạo ấn tượng tốt về đơn vị
- P9. Tránh các mối nguy hiểm đã xác định trước có thể gây rủi ro không thể chấp nhận cho nhân viên và những người hỗ trợ
- P10. Hành động kịp thời trong trường hợp có vấn đề phát sinh nhằm giảm thiểu tác động của chúng và đảm bảo uy tín

##### E3. Xử lý các vấn đề hành chính trong chương trình

- P11. Hoàn chỉnh và lưu giữ an toàn tất cả các hồ sơ về chương trình và thông tin về khách hàng theo yêu cầu
- P12. Đảm bảo các thủ tục nhận buồng và trả buồng; thủ tục nhận chỗ tại sân bay, tàu hỏa,... cho khách và hành lý một cách hiệu quả, thuận tiện
- P13. Cung cấp các bản tin chính xác và rõ ràng vào thời điểm và địa điểm thích hợp
- P14. Đảm bảo mọi quy trình, thủ tục đều phù hợp với yêu cầu của đơn vị, địa phương và quốc gia
- P15. 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

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê bảng mô tả công việc chi tiết và chỉ dẫn công việc cho nhân viên tham gia vào chương trình du lịch và các quy trình thực hiện
- K2. Mô tả đặc điểm của chương trình du lịch, những gì sẽ xem và sẽ đến thăm
- K3. Mô tả các loại hồ sơ chứng từ cần thiết cho một chương trình cụ thể mà bạn đang thực hiện và cách điền nội dung vào các giấy tờ đó
- K4. Giải thích cách làm việc với các nhà cung cấp và sự sắp xếp dịch vụ của họ theo hợp đồng
- K5. Liệt kê tiêu chuẩn chất lượng đã được nhà tổ chức chương trình thỏa thuận, cách giám sát và đánh giá chúng
- K6. Xác định những thông tin cơ bản mà bạn cần thông báo cho nhân viên và những người hỗ trợ về chương trình mà bạn đang thực hiện (ví dụ: thông tin thực tiễn về địa phương, tập quán địa phương,...)
- K7. Liệt kê các lựa chọn hiện có và quy mô quyền hạn của bạn trong việc xử lý các sự việc bất ngờ xảy ra
- K8. Mô tả nội dung tư vấn về sức khỏe và an toàn, những chỉ dẫn và quy trình liên quan đến chương trình đang được thực hiện
- K9. Liệt kê và giải thích các hành động được tiến hành trong trường hợp có vấn đề và sự việc khẩn cấp phát sinh cũng như các nguồn lực sẵn có tại địa phương để xử lý tình huống và cách tiếp cận những nguồn lực đó



## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Chương trình du lịch có thể bao gồm:

- Tuyến đường
- Dừng nghỉ trên đường
- Các điểm thăm quan
- Lịch trình
- Lưu trú
- Nghỉ giải lao

### 2. Thông tin có thể bao gồm:

- Các chính sách và lưu ý đặc biệt của đơn vị
- Chương trình du lịch
- Thông tin về phong tục tập quán, môi trường địa phương, lịch sử chung của địa phương, thông tin cơ bản về kinh tế - xã hội địa phương

### 3. Quy trình có thể bao gồm:

- Nguyên tắc ứng xử của đơn vị
- Khó khăn về xe cộ
- Các tai nạn không nghiêm trọng
- Nhân viên và những người hỗ trợ bị ốm
- Không tuân theo chỉ dẫn của trưởng đoàn

### 4. An toàn và phòng ngừa cho nhân viên và những người hỗ trợ hỗ trợ có thể liên quan đến:

- Văn hóa
- Xã hội
- Môi trường

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

### Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất một chương trình hướng dẫn du lịch tại điểm đến
2. Ít nhất một báo cáo của nhân viên và những người hỗ trợ về ý kiến phản hồi/phàn nàn của họ

## PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát trực tiếp ứng viên sử dụng kiến thức trong việc giám sát 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 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
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kế hoạch hoàn thiện công việc

## CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn, hướng dẫn viên du lịch tập sự

## SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.14

## TGS4.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐÁNH GIÁ VÀ HOÀN THIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để đánh giá và cải thiện chương trình du lịch.

### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

#### E1. Đánh giá việc thực hiện chương trình du lịch

- P1. 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
- P2. Đánh giá quá trình cung cấp dịch vụ liên quan đến việc đáp ứng tiêu chuẩn và chất lượng
- P3. Đánh giá luồng thông tin khách hàng và đưa ra những đề xuất cho việc cải thiện công việc
- P4. Xây dựng ngân hàng dữ liệu về những sự kiện bất ngờ để hạn chế tối đa việc đổ vỡ chương trình, tăng cường sự an tâm của khách hàng và nhân viên

#### E2. Đánh giá và cải thiện quan hệ với nhân viên và những người hỗ trợ

- P5. 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
- P6. Xây dựng hệ thống xử lý rủi ro, nguy hiểm có ảnh hưởng đến các nhân viên và những người hỗ trợ

#### E3. Đánh giá và cải thiện quá trình xử lý các vấn đề hành chính trong chương trình

- P7. Phân tích các hồ sơ và báo cáo về an ninh, an toàn
- P8. Đề xuất hoàn thiện thông tin khách hàng liên quan đến quy trình đón và tiễn khách
- P9. Đánh giá xem quy trình có tuân thủ yêu cầu của nhà nước, địa phương và đơn vị hay không
- P10. 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

### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích các đặc điểm của bản mô tả công việc chi tiết và bản hướng dẫn làm việc cho nhân viên tham gia vào chương trình và các quy trình hướng dẫn
- K2. Giải thích cách giám sát các nhà cung cấp và sự sắp xếp dịch vụ theo hợp đồng của họ
- K3. Giải thích các tiêu chuẩn chất lượng do nhà tổ chức chương trình thỏa thuận, cách thức kiểm soát và đánh giá chúng
- K4. Giải thích tầm quan trọng của việc xử lý các sự việc bất ngờ

- K5. Liệt kê và giải thích các hành động được tiến hành 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
- K6. Liệt kê và giải thích các kỹ thuật và phương pháp nghiên cứu
- K7. Mô tả các dạng kết quả tìm được và tác động cụ thể của chúng đối với việc thực hiện chương trình
- K8. Giải thích cách diễn giải các kết quả nghiên cứu chi tiết và tổng hợp về các chương trình du lịch
- K9. Mô tả cách thức chủ động hoàn thiện cơ sở dữ liệu phân tích chương trình du lịch

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Chương trình du lịch có thể bao gồm:

- Tuyến đường
- Dừng nghỉ trên đường
- Các điểm thăm quan
- Lịch trình
- Lưu trú
- Giải lao

### 2. Thông tin có thể bao gồm:

- Báo cáo chương trình và ý kiến phản hồi của khách
- Chính sách và những lưu ý đặc biệt của đơn vị
- Chương trình du lịch
- Thông lệ địa phương, tập quán, môi trường địa phương, lịch sử chung của địa phương, thông tin cơ bản về kinh tế - xã hội địa phương

### 3. Quy trình có thể bao gồm:

- Khó khăn về xe cộ
- Các tai nạn không nghiêm trọng
- Nhân viên và những người hỗ trợ bị ốm
- Không tuân theo chỉ dẫn của trưởng đoàn

### 4. An toàn và phòng ngừa cho nhân viên và những người hỗ trợ có thể liên quan đến:

- Văn hóa
- Xã hội
- Môi trường

### 5. Các phương pháp và kỹ thuật nghiên cứu có thể bao gồm:

- Phương pháp so sánh
- Phân tích
- Phương pháp định tính và định lượng
- Lấy mẫu
- Phỏng vấn
- Các cuộc họp nhóm
- Khảo sát
- Phiếu thăm dò ý kiến
- Các nhóm mục tiêu
- Phỏng vấn qua điện thoại

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

### Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất một đánh giá chương trình hướng dẫn du lịch
2. Ít nhất một báo cáo đánh giá chương trình du lịch
3. Ít nhất một báo cáo đề xuất ý kiến

## PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

### Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể 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

## CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn

## SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.10 và D2.TTG.CL3.11

## TGS4.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÂN TÍCH CẢNH QUAN HẤP DẪN TẠI KHU VỰC ĐỊA PHƯƠNG

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để phân tích cảnh quan hấp dẫn tại khu vực địa phương, đặc điểm chung của các cảnh quan này, sau đó nhanh chóng áp dụng thông tin vào việc phát triển các chủ đề và thông điệp thuyết minh cho khách.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Nghiên cứu thông tin đã thu thập về cảnh quan hấp dẫn

- P1. Xây dựng phương pháp nghiên cứu và xác định phạm vi thông tin sẽ được phân tích
- P2. Đánh giá độ tin cậy của các công cụ nghiên cứu
- P3. 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

##### E2. Phân tích cảnh quan dựa trên kết quả nghiên cứu đã thu được

- P4. Xác định các tiêu chí cơ bản về cảnh quan cho các chương trình du lịch tổ chức tại các khu vực địa phương được lựa chọn
- P5. Hệ thống hóa những kết quả tìm được dựa trên nghiên cứu việc cung cấp các chương trình du lịch
- P6. Phân tích có tính phản biện quan hệ tương tác giữa cảnh quan hiện tại và tiềm năng
- P7. Đưa ra những đề xuất về kế hoạch cải thiện cảnh quan

##### E3. Cập nhật và cải thiện phương pháp phân tích liên quan đến cảnh quan hấp dẫn

- P8. Xác định và tận dụng cơ hội duy trì việc phân tích thường xuyên theo chuyên đề
- P9. Chủ động tìm kiếm cơ hội nâng cao và mở rộng kết quả nghiên cứu cảnh quan hấp dẫn
- P10. Đưa những kiến thức được cập nhật vào trong công việc

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích vai trò của bài thuyết minh trong việc đem đến cho khách những trải nghiệm ấn tượng
- K2. Giải thích lý thuyết, phương pháp thuyết minh và phương tiện truyền thông hiện hành
- K3. Giải thích những đặc điểm của cảnh quan hấp dẫn trong bối cảnh địa lý tương ứng
- K4. Giải thích triển vọng của Việt Nam về cảnh quan hấp dẫn

- K5. Mô tả cách đánh giá và điều chỉnh các kết quả phân tích khác nhau vì mục đích thực tiễn tại nơi làm việc
- K6. Liệt kê và giải thích thông điệp, chủ đề chính và cốt truyện cho phù hợp với cảnh quan
- K7. Giải thích cách thức diễn giải các kết quả nghiên cứu chi tiết và tổng hợp về cảnh quan hấp dẫn
- K8. Mô tả cách thức chủ động xây dựng cơ sở dữ liệu về cảnh quan hấp dẫn

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Các phương pháp và kỹ thuật nghiên cứu có thể bao gồm:

- Phương pháp so sánh
- Phân tích
- Phương pháp định tính và định lượng
- Lấy mẫu
- Phỏng vấn
- Các cuộc họp nhóm
- Khảo sát
- Phiếu thăm dò ý kiến
- Các nhóm mục tiêu
- Phỏng vấn qua điện thoại

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

- Tác phẩm nghệ thuật
- Sự kiện
- Triển lãm
- Trải nghiệm và quan sát (của bản thân hay người khác)
- Phim
- Ảnh
- Internet
- Âm nhạc
- Đồ vật
- Người gìn giữ giá trị truyền thống
- Buổi biểu diễn
- Bài thuyết minh
- Các hiệp hội nghề
- Ấn phẩm (sách, báo, tạp chí)
- Các nhóm có sở thích đặc biệt: hội địa chất, nhóm nghiên cứu thực vật, hội động, thực vật hoang dã, các thông tin kỹ thuật

### 3. Cảnh quan có thể bao gồm:

- Núi
- Vùng ven biển
- Sa mạc
- Vùng rừng núi
- Vùng ôn đới
- Vùng nhiệt đới

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

### Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Xây dựng ít nhất hai bài phân tích về cảnh quan
2. Xây dựng ít nhất một báo cáo về mối tương tác và tác động của cảnh quan
3. Xây dựng ít nhất một bài phân tích về công cụ phương pháp luận

## PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát trực tiếp ứng viên sử dụng kiến thức trong việc xử lý và phân tích cảnh quan hấp dẫn
- Hỏi nhân viên cùng làm việc về kiến thức và khả năng của ứng viên trong việc soạn thảo báo cáo phân tích cảnh quan hấp dẫn
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá cách thức lập và thực hiện kế hoạch tương tác với các đối tác
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm viết để đánh giá kế hoạch cải thiện công việc

## CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn

## SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.13

## TGS4.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÂN TÍCH VÀ CẢI THIỆN MỐI QUAN HỆ VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN TẠI ĐỊA PHƯƠNG

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để phân tích và cải thiện mối quan hệ với các đối tác địa phương.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Xem xét hồ sơ hiện có về các bên liên quan

- P1. Xác định mối tương tác của các đối tác địa phương và những quy trình hiện có
- P2. Xây dựng tiêu chí để phân tích đối tác
- P3. Tiến hành đánh giá chính xác các loại đối tác khác nhau và tác động của họ đến hiệu quả của đơn vị

##### E2. Đánh giá mối liên hệ được thiết lập với các bên liên quan cụ thể tại địa phương

- P4. Phân tích quá trình thiết lập quan hệ với các đối tác địa phương
- P5. Lập báo cáo những kết quả của quá trình phát triển quan hệ với đối tác địa phương

##### E3. Hoàn thiện cơ chế phối hợp với các bên liên quan cụ thể

- P6. Đánh giá nhu cầu phối hợp và phân tích việc thực hiện nhu cầu phối hợp được xác nhận bằng văn bản
- P7. Đưa ra những đề xuất nhằm duy trì sự thống nhất và chất lượng phối hợp với các đối tác địa phương
- P8. Đưa ra những đề xuất phù hợp liên quan đến hành động nhằm phát triển sự hợp tác
- P9. Cập nhật thông tin về đối tác

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích vai trò và tầm quan trọng của các bên liên quan khác nhau tại địa phương
- K2. Giải thích những vấn đề cần cân nhắc trong quản lý rủi ro đối với những lĩnh vực hợp tác quan trọng trong tương lai
- K3. Giải thích cách thức sử dụng Ma trận Quyền lực - Lợi ích trong phân tích quan hệ tương tác của các đối tác

- K4. Giải thích các kỹ thuật báo cáo và khả năng ứng dụng các kỹ thuật này
- K5. Giải thích tiêu chí đánh giá thành công đối với việc hợp tác và giao tiếp hiệu quả của đơn vị
- K6. Giải thích cách xây dựng tiêu chí đánh giá mức độ thành công đối với việc hợp tác

**ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI**

**1. Các bên liên quan trong chương trình du lịch có thể bao gồm:**

- Các nhà cung cấp cơ sở lưu trú (khách sạn, khu nghỉ dưỡng, tàu du lịch, nhà khách, ký túc xá,...)
- Các nhà cung cấp dịch vụ ăn uống (nhà hàng, nhà khách, quán cà phê, bar, cửa hàng bánh kẹo,...)
- Các nhà cung cấp dịch vụ phòng họp (hội nghị, hội thảo, chuyên đề, triển lãm,...)
- Các nhà cung ứng thiết bị nghe nhìn và sân khấu
- Các nhà cung ứng vật dụng trưng bày
- Các nhà cung ứng lương thực, thực phẩm
- Các nhà tổ chức hoạt động giải trí
- Công ty cho thuê thiết bị

**2. Các lĩnh vực phối hợp chương trình du lịch có thể bao gồm:**

- Cung cấp dịch vụ ăn uống
- Trang trí địa điểm
- Các lựa chọn về thiết bị nghe - nhìn
- Ánh sáng
- Giải trí
- An ninh
- Tường thuật của các phương tiện truyền thông về sự kiện
- Thiết bị an toàn,...

**3. Những đặc điểm về dịch vụ của các nhà cung ứng có thể bao gồm hoặc liên quan đến:**

- Giá cả
- Tiêu chuẩn thực hiện
- Thời gian
- Đặc điểm kỹ thuật của thiết bị
- Những yêu cầu liên quan theo chủ đề
- Những yêu cầu mang tính quy định
- Kinh nghiệm đã trải qua

**4. Quy trình xây dựng tiêu chí phân tích có thể bao gồm:**

- Lập thông tin chi tiết về các bên liên quan
- Xây dựng Ma trận Quyền lực - Lợi ích: phân tích các bên liên quan, xác định những đối tác quan tâm đến việc thực hiện một hoạt động/dự án cụ thể và những người có quyền quyết định việc thực hiện hoạt động/dự án nói trên
- Hoàn thiện và tăng cường sự phối hợp hiện tại và tương lai

**5. Quy trình phân tích và phát hiện có thể bao gồm:**

- Phương pháp nghiên cứu cơ bản: định tính và định lượng
- Cấu trúc của những kết quả
- Giá trị của những kết quả

**HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

**Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:**

1. Ít nhất ba báo cáo về việc hợp tác với các bên liên quan
2. Ít nhất hai kiến nghị được đề xuất
3. Xây dựng ít nhất một Ma trận Quyền lực - Lợi ích

**PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ**

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

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

**CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN**

Hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn

**SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN**

D2.TTG.CL3.13

## TGS4.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT PHƯƠNG TIỆN VẬN CHUYỂN DU LỊCH VÀ CÁC TIỆN NGHI

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để kiểm soát các thiết bị kỹ thuật trên các phương tiện vận chuyển, các tiện nghi trong khách sạn cũng như trong hội trường và cơ sở vui chơi giải trí.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Kiểm tra tình trạng ban đầu của phương tiện

- P1. Chuẩn bị và đảm bảo phương tiện vận chuyển có thể sử dụng được, hoạt động tốt và an toàn
- P2. Soạn thảo danh mục các thiết bị được sử dụng trong các loại phương tiện vận chuyển khác nhau
- P3. 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

##### E2. Xác định các lĩnh vực cần chú ý

- P4. Đảm bảo các điều kiện về sức khỏe và an toàn
- P5. Theo dõi và kiểm soát việc bảo dưỡng các thiết bị kỹ thuật
- P6. Báo cáo kịp thời các lỗi kỹ thuật, hỏng hóc

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích hậu quả của việc vận hành các phương tiện vận chuyển trong điều kiện không an toàn
- K2. Giải thích các điều kiện giao thông khác nhau và ảnh hưởng của những điều kiện này tới sự hài lòng của khách
- K3. Giải thích hậu quả của việc không phối hợp đúng cách với lái xe
- K4. Mô tả các thiết bị cấp cứu cần mang theo
- K5. Mô tả hậu quả của việc bố trí lưu trú trong những buồng không đảm bảo an toàn
- K6. Giải thích điều kiện buồng của các khách sạn khác nhau và ảnh hưởng của điều kiện này tới sự hài lòng của khách

- K7. Giải thích hậu quả của việc không phối hợp đúng cách với giám đốc và ban quản lý khách sạn
- K8. Mô tả hậu quả của việc sử dụng hội trường và các tiện nghi giải trí trong điều kiện không an toàn
- K9. Giải thích cách sử dụng các nguồn thay thế hội trường và các tiện nghi giải trí nếu cần thiết
- K10. Giải thích các điều kiện của trang thiết bị và tiện nghi khác nhau và ảnh hưởng của các điều kiện đó tới sự hài lòng của khách
- K11. Giải thích tầm quan trọng của việc hiểu biết các hiểm họa về an toàn và an ninh



## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Tiện nghi liên quan đến phương tiện vận chuyển có thể bao gồm:

- Xe chở khách các loại và các tiện nghi của xe
- Tàu hỏa với các tiện nghi của tàu
- Thuyền, thuyền máy và tàu thủy với các tiện nghi của phương tiện
- Xe đạp
- Ô tô, tàu biển, thuyền buồm với các tiện nghi của phương tiện,...
- Trang thiết bị cấp cứu: túi cứu thương, bình cứu hỏa, bộ đàm, điện thoại di động
- Điều kiện và quy định về lái xe: điều kiện bình thường, hiểm họa như điều kiện mặt đất và thay đổi thời tiết, bão cát, ngập lụt, thời tiết quá nóng/lạnh, kế hoạch chuyến đi, bảng chỉ dẫn, quãng đường, điểm dừng, các tuyến đường dự phòng, tốc độ trung bình, trạm xăng dầu, tình trạng giao thông, biên giới, quy định lái xe quốc tế, tình trạng đường sá

### 2. Các thiết bị và tiện nghi phòng ở có thể liên quan đến:

- Nhân viên gặp rủi ro không cần thiết
- Khách gặp rủi ro không cần thiết
- Thiết bị không hoạt động
- Không có đủ thiết bị để sử dụng
- Khó khăn của công tác tổ chức
- Tiêu chuẩn công việc bị giảm bớt

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

### Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất một báo cáo về việc liên hệ với các nhà cung cấp phương tiện vận chuyển và tiện nghi
2. Ít nhất một báo cáo về việc hoàn thiện các lĩnh vực công việc cần chú ý

## PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

### Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể 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

## CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn

## SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.13

## TGS4.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ BÁO CÁO VỀ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH VÀ KHÁCH HÀNG

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để quản lý một báo cáo hoàn chỉnh về khách hàng và chương trình du lịch.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Đảm bảo quy trình xử lý hồ sơ chứng từ chương trình du lịch

- P1. Đánh giá đầy đủ hồ sơ chứng từ chương trình du lịch
- P2. 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
- P3. Quản lý quá trình xây dựng quan hệ giữa nhà tổ chức chương trình du lịch và khách hàng

##### E2. Đánh giá cấu trúc báo cáo về khách hàng và chương trình du lịch, đưa ra đề xuất cải thiện

- P4. 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
- P5. 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
- P6. Quản lý việc thăm dò ý kiến khách về sự hài lòng đối với chương trình du lịch đã thực hiện
- P7. Đảm bảo việc áp dụng các đề xuất để cải thiện hoạt động trong tương lai

##### E3. Phân tích và cập nhật hệ thống báo cáo về khách hàng và chương trình du lịch

- P8. Cải thiện các yếu tố đánh giá thành công để phân tích sự hài lòng của khách
- P9. Xác định và quản lý các mối quan hệ khách hàng/đối tác tiềm năng mới
- P10. Chủ động tìm kiếm 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

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích quy trình và tiêu chí xem xét tài liệu, hậu quả của việc không tuân thủ và không điều chỉnh những nội dung không phù hợp
- K2. Mô tả, giải thích tầm quan trọng và mối liên quan của các hồ sơ tài liệu được thu thập và phân tích

- K3. Mô tả và giải thích phương pháp đánh giá theo định tính và định lượng
- K4. Xác định tiêu chí đánh giá tầm quan trọng của quan hệ khách hàng dưới góc độ quản lý
- K5. Giải thích 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

**ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI****1. Cơ quan chức năng và các nhà cung cấp dịch vụ có thể bao gồm:**

- Cảnh sát du lịch
- Hải quan
- Biên phòng và xuất nhập cảnh
- Ngân hàng
- Khách sạn
- Tàu du lịch
- Công ty vận chuyển
- Hướng dẫn viên địa phương
- Điểm hấp dẫn
- Bảo tàng
- Địa điểm tổ chức chương trình giải trí

**2. Hồ sơ chứng từ có thể bao gồm:**

- Phiếu xác nhận dịch vụ
- Vé
- Mẫu phiếu đặt dịch vụ
- Danh sách phân phòng
- Bản sao những chứng từ đã trao đổi
- Phiếu thu và hóa đơn thuế
- Phiếu yêu cầu dịch vụ
- Chương trình
- Danh sách đoàn khách

**3. Khách hàng có thể bao gồm:**

- Khách hàng cá nhân
- Khách đoàn
- Khách hàng thuộc các tổ chức/công ty
- Khách hàng thường xuyên
- Khách hàng ngẫu nhiên
- Khách hàng mới

**4. Thông tin có thể bao gồm:**

- Các chính sách và lưu ý đặc biệt của đơn vị
- Chương trình du lịch
- Thông tin về phong tục tập quán, môi trường, lịch sử chung của địa phương, thông tin cơ bản về tình hình kinh tế - xã hội của địa phương

**5. Quy trình có thể liên quan đến:**

- Khó khăn về xe cộ
- Các tai nạn không nghiêm trọng
- Nhân viên và những người hỗ trợ bị ốm
- Không tuân theo chỉ dẫn của trưởng đoàn

**6. Quy trình xây dựng tiêu chí đánh giá có thể bao gồm:**

- Hồ sơ khách hàng
- Định hướng mục tiêu
- Hoàn thiện và phát triển sản phẩm hiện có và tương lai
- Quy trình phân tích và phát hiện
- Phương pháp nghiên cứu cơ bản: định lượng và định tính
- Cấu trúc của những phát hiện
- Tính hiệu lực của những phát hiện

**HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ****Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:**

1. Ít nhất hai báo cáo về khách hàng và chương trình du lịch đã được phân tích
2. Ít nhất một bộ tài liệu bằng chứng về chương trình du lịch và/hoặc kế hoạch cải thiện chương trình có hướng dẫn viên đi cùng
3. Ít nhất một báo cáo về cải thiện và đề xuất, kiến nghị về toàn bộ sản phẩm du lịch/việc cung cấp dịch vụ trước, trong và sau chương trình du lịch

**PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ****Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:**

- Hỏi và đánh giá kiến thức của ứng viên về quy trình phân tích một chương trình du lịch hoàn chỉnh và/hoặc chương trình có hướng dẫn viên đi cùng
- Hỏi nhân viên cùng làm việc về kiến thức và khả năng của ứng viên trong việc đề xuất và quản lý chương trình du lịch cũng như lập báo cáo về khách hàng
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá cách thức báo cáo được phân tích
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kế hoạch hoàn thiện công việc

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn	D2.TTG.CL3.01; D2.TTG.CL3.02

## RTS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG NGUYÊN TẮC VĂN PHÒNG XANH

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để áp dụng các nguyên tắc văn phòng xanh.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Giảm tiêu thụ năng lượng

- P1. Góp phần tiết kiệm năng lượng theo chính sách của đơn vị
- P2. Tắt máy tính và đèn khi không sử dụng
- P3. Sử dụng thông gió tự nhiên hoặc duy trì nhiệt độ điều hòa ở mức 24-26°C

##### E2. Giảm thiểu việc sử dụng giấy và in ấn, tăng cường tái sử dụng

- P4. In hai mặt
- P5. Sử dụng giấy và hộp mực máy in tái sử dụng
- P6. Sử dụng giấy đã dùng để viết nháp
- P7. Chỉnh sửa tài liệu trên máy tính

##### E3. Giảm thiểu rác thải

- P8. Sử dụng đồ sành sứ, không sử dụng đồ dùng một lần
- P9. Cẩn thận khi đặt đồ ăn cho các cuộc họp
- P10. Cung cấp thùng rác cho nhân viên

##### E4. Tiết kiệm nước

- P11. Sử dụng cơ chế tiết kiệm nước
- P12. Báo cáo và xử lý khi có hiện tượng rò rỉ
- P13. Đảm bảo vòi nước được đóng hoàn toàn sau khi sử dụng

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và giải thích tầm quan trọng của việc áp dụng nguyên tắc văn phòng xanh
- K2. Mô tả quy trình giảm tiêu thụ năng lượng của đơn vị
- K3. Liệt kê và mô tả các cách giảm thiểu việc sử dụng giấy và in ấn
- K4. Giải thích ý nghĩa của việc tăng cường tái sử dụng

- K5. Xác định tầm quan trọng của việc tiết kiệm nước và giảm thiểu rác thải ở cấp độ đơn vị
- K6. Giải thích cách thức áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm vào thực tiễn
- K7. Liệt kê và mô tả các nguồn thông tin du lịch có trách nhiệm

#### ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

##### 1. Các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm bao gồm:

- Sử dụng tối ưu các nguồn tài nguyên thiên nhiên
- Tôn trọng và bảo tồn bản sắc văn hóa - xã hội
- Đảm bảo lợi ích kinh tế lâu dài cho mọi đối tác

##### 2. Chủ đề và quy trình của đơn vị có thể bao gồm:

- Sử dụng các nguồn năng lượng mặt trời và năng lượng tái tạo nếu phù hợp
- Giảm thiểu việc thải khí nhà kính
- Giảm thiểu việc sử dụng các nguồn năng lượng không thể tái tạo
- Sử dụng hiệu quả hơn các nguồn tài nguyên, năng lượng và nước
- Tối đa hóa cơ hội tái sử dụng, tái tạo và tái chế vật liệu
- Xác định chiến lược đền bù hoặc giảm thiểu tác động môi trường:
  - Bảo tồn năng lượng
  - Giảm thiểu việc sử dụng hóa chất
  - Giảm tiêu hao vật liệu
- Thể hiện sức mua của người mua thông qua việc lựa chọn nhà cung cấp hoạt động vì môi trường, ví dụ mua năng lượng tái tạo
- Loại bỏ việc sử dụng các nguyên liệu nguy hiểm và độc hại

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý bao gồm:

1. Khuyến khích, đưa ra và công nhận các giải pháp sáng tạo
2. Tích cực đối diện với thực trạng và tìm kiếm giải pháp hiệu quả hơn
3. Thử cách làm việc mới
4. Kịp thời thông báo cho mọi người về các kế hoạch và diễn biến tình hình
5. Cân bằng nhu cầu đa dạng của các khách hàng khác nhau
6. Liên tục cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ

7. Thực hiện lặp lại các hành động hoặc thực các hiện hành động khác để vượt qua trở ngại
8. Xác định và nêu cao các vấn đề về đạo đức
9. Tự chịu trách nhiệm về những việc xảy ra
10. Giám sát chất lượng và tiến độ công việc so với kế hoạch, có hành động khắc phục thích hợp khi cần thiết
11. Phổ biến tầm nhìn của đơn vị để khơi dậy sự nhiệt tình và tận tâm
12. Truyền đạt rõ ràng về giá trị và lợi ích của các hành động đề xuất
13. Trình bày ý kiến và tranh luận một cách thuyết phục để thu hút mọi người

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa vào việc thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 không thể được đánh giá thông qua quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc,...

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về thực hiện nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong môi trường văn phòng. Các ứng viên phải thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp vào tình huống có thể gặp phải với cương vị là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần đưa ra được các khuyến nghị, giải thích và đánh giá được các hành động sẽ thực hiện để xử lý tình huống và thách thức gặp phải với cương vị là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng, trong tất cả các bằng chứng không đề tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị.

### Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất hai nguyên tắc văn phòng xanh có trách nhiệm đã được áp dụng
2. Ít nhất hai trường hợp thực hiện quy trình văn phòng xanh có trách nhiệm đã được người đánh giá chứng kiến

## PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

### Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể 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

Phương pháp mô phỏng có thể được sử dụng đối với một số tiêu chí thực hiện tại các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc nhưng nên sử dụng hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung bằng các câu hỏi vấn đáp để đảm bảo đáp ứng đầy đủ tất cả các yêu cầu về bằng chứng.

## CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn, nhân viên điều hành du lịch, giám đốc công ty du lịch, và lễ hành, giám đốc đại lý lễ hành, giám đốc khách sạn, giám sát viên dịch vụ nhà hàng

## SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

## RTS4.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO KHÁCH HÀNG NHẬN THỨC ĐƯỢC CHÍNH SÁCH DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để đảm bảo khách hàng nhận thức được các chính sách du lịch có trách nhiệm

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

<p><b>E1. Cung cấp cho khách hàng các thông tin về hành vi du lịch có trách nhiệm</b></p> <p>P1. Phát triển các kênh tuyên truyền để giao tiếp với khách hàng</p> <p>P2. Cung cấp cho khách hàng danh mục “Những điều nên và không nên làm” về hành vi có trách nhiệm đối với nhà cung cấp và điểm đến du lịch</p> <p>P3. Đảm bảo thường xuyên tuyên truyền và cung cấp thông tin về du lịch có trách nhiệm cho khách hàng</p> <p><b>E2. Xây dựng bộ quy tắc ứng xử của đơn vị dành cho khách hàng</b></p> <p>P4. Xây dựng bộ quy tắc hướng dẫn và quy trình thực hiện hành vi du lịch có trách nhiệm dành cho khách hàng</p> <p>P5. Phổ biến cho khách hàng gói thông tin trước khi khởi hành hoặc trực tiếp trao đổi với khách hàng khi giới thiệu sản phẩm và dịch vụ du lịch</p> <p><b>E3. Đảm bảo tính nguyên vẹn về văn hóa và môi trường của điểm đến được quảng bá chính xác</b></p> <p>P6. Đảm bảo rằng tài liệu tuyên truyền của đơn vị đề cập đến tính nguyên vẹn về văn hóa và môi trường của điểm đến</p> <p>P7. Tạo điều kiện cho khách du lịch lựa chọn điểm đến phù hợp nhất với nhu cầu và sở thích của bản thân</p>	<p><b>E4. Đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng của nhà cung cấp được quảng bá chuẩn xác</b></p> <p>P8. Đảm bảo rằng khách hàng được cung cấp đầy đủ thông tin về tiêu chuẩn chất lượng của nhà cung cấp</p> <p>P9. Cụ thể hóa việc đảm bảo chất lượng các dịch vụ như như vệ sinh, an toàn thực phẩm, trang thiết bị, bảo dưỡng xe</p> <p><b>E5. Đảm bảo duy trì sự riêng tư về thông tin khách hàng</b></p> <p>P10. Xử lý an toàn dữ liệu về khách hàng</p> <p>P11. Bảo đảm việc lưu trữ thông tin về tài chính và cá nhân</p> <p><b>E6. Tạo cơ hội cho khách hàng phản hồi về chất lượng dịch vụ và điểm đến</b></p> <p>P12. Phát triển các công cụ thông tin phản hồi để khách hàng phản hồi về chất lượng dịch vụ và chất lượng điểm đến, bao gồm cả các vấn đề về môi trường và xã hội trong kỳ nghỉ của khách</p> <p>P13. Cải thiện các công cụ thông tin phản hồi căn cứ vào yêu cầu của đơn vị và sự trao đổi với khách hàng</p>
---	---

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Liệt kê, mô tả đặc điểm và chủng loại của các kênh giao tiếp khác nhau với khách hàng</p> <p>K2. Giải thích tầm quan trọng của việc xây dựng bộ quy tắc về hành vi có trách nhiệm của đơn vị dành cho khách hàng</p> <p>K3. Xác định các đặc điểm của kênh trao đổi thông tin hiệu quả</p> <p>K4. Giải thích cách thức xây dựng quy trình và nguyên tắc hướng dẫn chuẩn mực hành vi du lịch có trách nhiệm dành cho khách hàng của đơn vị</p> <p>K5. Mô tả vai trò của gói thông tin dành cho khách hàng trước khi khởi hành</p> <p>K6. Định nghĩa và giải thích tính nguyên vẹn về văn hóa và môi trường của điểm đến</p>	<p>K7. Giải thích cách xác định và đánh giá nhu cầu của khách hàng</p> <p>K8. Mô tả và giải thích các tiêu chuẩn chất lượng cụ thể của các nhà cung cấp liên quan đến hoạt động du lịch có trách nhiệm</p> <p>K9. Giải thích tầm quan trọng của việc bảo vệ thông tin khách hàng</p> <p>K10. Xác định và giải thích việc phân tích thông tin phản hồi và giao tiếp với khách hàng</p> <p>K11. Liệt kê, mô tả nguồn dữ liệu và thông tin về việc cải thiện các công cụ thông tin với khách hàng</p>
---	--

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Thông tin về hành vi du lịch có trách nhiệm có thể liên quan đến:

- Sử dụng nước và năng lượng
- Rác thải
- Dịch vụ giặt là
- Hỗ trợ các sản phẩm sản xuất tại địa phương
- Thông tin về môi trường và xã hội của điểm đến
- Buôn bán và lạm dụng tình dục trẻ em
- Hành vi thích hợp đối với người dân địa phương
- Nguyên tắc về trang phục

### 2. Công cụ thông tin phản hồi có thể bao gồm:

- Bảng hỏi
- Phỏng vấn
- Biểu mẫu thông tin phản hồi bằng văn bản

### 3. Các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm bao gồm:

- Sử dụng tài nguyên thiên nhiên một cách tối ưu
- Tôn trọng và bảo tồn các giá trị văn hóa - xã hội
- Đảm bảo lợi ích kinh tế khả thi và lâu dài cho tất cả các bên liên quan

### 4. Các chủ đề và quy trình của đơn vị có thể bao gồm:

- Sử dụng năng lượng mặt trời hoặc năng lượng tái tạo nếu thích hợp
- Giảm khí thải nhà kính
- Giảm sử dụng các nguồn tài nguyên không tái tạo được
- Tận dụng hiệu quả hơn các nguồn tài nguyên, năng lượng và nước
- Tối đa hóa cơ hội tái sử dụng, tái chế và thu hồi vật liệu
- Xác định chiến lược đền bù hoặc giảm thiểu tác động môi trường:
  - Tiết kiệm năng lượng
  - Giảm sử dụng hóa chất
  - Giảm tiêu thụ nguyên liệu
- Thể hiện quyền của người mua thông qua việc lựa chọn nhà cung cấp hoạt động vì môi trường ví dụ chỉ mua các loại hình năng lượng tái tạo được
- Loại bỏ việc sử dụng các nguyên liệu nguy hiểm và độc hại
- Chính sách đạo đức/quy tắc ứng xử liên quan đến việc buôn bán và lạm dụng tình dục trẻ em

### 5. Quá trình phân tích và cải thiện/cập nhật có thể liên quan đến:

- Phương pháp nghiên cứu cơ bản: định lượng và định tính
- Cấu trúc của kết quả nghiên cứu
- Giá trị của kết quả nghiên cứu
- Quá trình thu thập thông tin và dữ liệu
- Thu thập dữ liệu
- Thu thập thông tin
- Chọn mẫu khảo sát
- Phỏng vấn
- Khảo sát
- Bảng hỏi
- Nhóm mục tiêu
- Các cuộc họp nhóm
- Quy trình xây dựng tiêu chí đánh giá
- Hồ sơ khách hàng
- Định hướng mục tiêu
- Cải tiến và phát triển sản phẩm hiện tại và tương lai

### Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý bao gồm:

1. Khuyến khích, đưa ra và công nhận các giải pháp sáng tạo
2. Tích cực đối diện với thực trạng và tìm kiếm giải pháp hiệu quả hơn
3. Thử cách làm việc mới
4. Thông báo kịp thời cho mọi người về các kế hoạch và diễn biến tình hình
5. Cân bằng nhu cầu đa dạng của các khách hàng khác nhau
6. Liên tục cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ
7. Thực hiện lặp lại hành động hoặc thực các hiện hành động khác nhau để vượt qua trở ngại
8. Xác định và nêu cao các vấn đề đạo đức
9. Tự chịu trách nhiệm về những việc xảy ra
10. Giám sát chất lượng và tiến độ công việc so với kế hoạch, có hành động khắc phục thích hợp khi cần thiết
11. Phổ biến tầm nhìn của đơn vị để khơi dậy sự nhiệt tình và tận tâm
12. Thông tin rõ ràng về giá trị và lợi ích của hành động đề xuất
13. Trình bày ý tưởng và tranh luận một cách thuyết phục để thu hút mọi người



**HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đánh giá các đơn vị năng lực ở bậc 3-5 thường dựa vào việc thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực từ bậc 3-5 không thể được đánh giá thông qua sát đo tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc,...

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về thực hiện nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong môi trường du lịch. Các ứng viên phải thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp vào tình huống có thể gặp phải với cương vị là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần đưa ra được các khuyến nghị, giải thích và đánh giá được các hành động sẽ thực hiện để xử lý tình huống và thách thức sẽ gặp phải với cương vị là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng tất cả các bằng chứng không đề tên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị.

**Đánh giá việc thực hiện công việc phải bao gồm:**

1. Ít nhất một gói thông tin về các chính sách du lịch có trách nhiệm đã được xây dựng
2. Ít nhất một bộ quy tắc của đơn vị về các chính sách du lịch có trách nhiệm đã được xây dựng
3. Ít nhất một cơ sở dữ liệu khách hàng có sự bảo vệ đã được xây dựng
4. Ít nhất một công cụ thông tin/phản hồi đã được xây dựng

**PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ****Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:**

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Hồ sơ chứng cứ
- Giải quyết vấn đề
- Đóng vai
- Dự án và công việc được giao

**CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN**

Hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn, nhân viên điều hành du lịch, giám đốc công ty du lịch và lữ hành, giám đốc đại lý lữ hành, giám đốc khách sạn, giám sát viên dịch vụ nhà hàng

**SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN**

Không có

## RTS4.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để duy trì hoạt động du lịch có trách nhiệm.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Xác định vai trò và chức năng của các hoạt động du lịch có trách nhiệm trong ngành du lịch

- P1. Mô tả vai trò của hoạt động du lịch có trách nhiệm
- P2. Liệt kê khả năng ứng dụng và khả năng sử dụng các hoạt động du lịch có trách nhiệm
- P3. Xác định các chức năng của hoạt động du lịch có trách nhiệm

##### E2. Xác định nguồn và diễn giải các hoạt động du lịch có trách nhiệm đối với ngành du lịch

- P4. Xác định những thông tin và hướng dẫn cụ thể cần được kết hợp với các hoạt động du lịch có trách nhiệm
- P5. Tạo điều kiện thúc đẩy và khuyến khích ngành du lịch áp dụng các hoạt động du lịch có trách nhiệm
- P6. Diễn giải các phản hồi về thực hành du lịch có trách nhiệm từ ngành du lịch

##### E3. Cải thiện và cập nhật các hoạt động du lịch có trách nhiệm

- P7. Giám sát nội dung và ứng dụng thực hành du lịch có trách nhiệm
- P8. Cập nhật thông tin đầu vào và những thay đổi khác về thông tin khi tiếp nhận
- P9. Xác minh tính đầy đủ, chính xác, sự cập nhật và điều chỉnh thông tin

##### E4. Đánh giá quá trình duy trì các hoạt động du lịch có trách nhiệm

- P10. Xây dựng các chỉ số đánh giá quan trọng
- P11. Tham vấn và ghi lại thông tin phản hồi từ các bên liên quan trong ngành du lịch
- P12. So sánh kết quả dự báo với kết quả thực tế
- P13. Xác định và tiến hành các thay đổi (nếu có) để duy trì hoặc sửa đổi các hoạt động du lịch có trách nhiệm

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và giải thích các hoạt động du lịch có trách nhiệm liên quan đến việc tìm kiếm và duy trì thông tin về du lịch có trách nhiệm trong và ngoài đơn vị
- K2. Mô tả vai trò của hoạt động du lịch có trách nhiệm trong ngành du lịch
- K3. Liệt kê và giải thích những chức năng chính của các hoạt động du lịch có trách nhiệm
- K4. Giải thích thuật ngữ chuyên ngành, biệt ngữ và chữ viết tắt
- K5. Mô tả và giải thích cách áp dụng các hoạt động du lịch có trách nhiệm của ngành du lịch

- K6. Giải thích cách thiết lập và giải thích các báo cáo cập nhật và cải thiện việc thực hành du lịch có trách nhiệm
- K7. Giải thích các kỹ thuật báo cáo và khả năng ứng dụng
- K8. Giải thích cách xây dựng các chỉ số đánh giá cơ bản
- K9. Mô tả cách chủ động xây dựng cơ sở dữ liệu phân tích hoạt động du lịch có trách nhiệm

**ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI****1. Vai trò của hoạt động du lịch có trách nhiệm có thể liên quan đến:**

- Bảo vệ môi trường
- Sự bền vững về kinh tế
- Cân bằng tác động của du lịch đến văn hóa - xã hội và cấu trúc xã hội

**2. Các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm bao gồm:**

- Sử dụng tài nguyên thiên nhiên một cách tối ưu
- Tôn trọng và bảo tồn các giá trị văn hóa - xã hội
- Đảm bảo lợi ích kinh tế khả thi và lâu dài cho tất cả các bên liên quan

**3. Các chức năng hoạt động du lịch có trách nhiệm có thể bao gồm:**

- Sử dụng năng lượng mặt trời hoặc năng lượng tái tạo nếu thích hợp
- Giảm thiểu khí thải nhà kính
- Giảm sử dụng các nguồn tài nguyên không tái tạo
- Tận dụng hiệu quả hơn các nguồn tài nguyên, năng lượng và nước
- Tối đa hóa cơ hội tái sử dụng, tái chế và thu hồi vật liệu

**4. Xác định chiến lược đền bù hoặc giảm thiểu tác động môi trường:**

- Tiết kiệm năng lượng
- Giảm sử dụng hóa chất
- Giảm tiêu thụ nguyên liệu
- Thể hiện quyền của người mua thông qua việc lựa chọn nhà cung cấp hoạt động vì môi trường ví dụ mua các loại hình năng lượng tái tạo
- Loại bỏ việc sử dụng các nguyên liệu nguy hiểm và độc hại

**5. Công cụ thông tin phản hồi có thể bao gồm:**

- Bảng hỏi
- Phỏng vấn
- Các biểu mẫu thông tin phản hồi bằng văn bản

**6. Quá trình phân tích và cập nhật/cải thiện có thể tham khảo:**

- Phương pháp nghiên cứu cơ bản: định lượng và định tính
- Cấu trúc của kết quả nghiên cứu
- Giá trị của kết quả nghiên cứu
- Quá trình thu thập dữ liệu và thông tin
- Thu thập dữ liệu
- Thu thập thông tin
- Chọn mẫu khảo sát
- Phỏng vấn
- Khảo sát
- Bảng hỏi
- Nhóm mục tiêu
- Các buổi họp nhóm

**7. Quy trình xây dựng các chỉ số đánh giá quan trọng có thể bao gồm:**

- Định hướng mục tiêu
- Cải tiến và phát triển sản phẩm hiện tại và tương lai

**8. Giám sát việc duy trì có thể bao gồm:**

- Tìm kiếm và phân tích thông tin phản hồi về các hoạt động du lịch có trách nhiệm từ khách hàng và các đối tác
- Quan sát của cá nhân
- Theo dõi và ghi chép các vấn đề phát sinh ngoài dự kiến do áp dụng các hoạt động du lịch có trách nhiệm
- Đưa ra quyết định liên quan đến nhu cầu tiếp tục và/hoặc nhu cầu sửa đổi quy trình đánh giá/phản hồi

**Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/người quản lý bao gồm:**

1. Khuyến khích, đưa ra và công nhận các giải pháp sáng tạo
2. Tích cực đối diện với thực trạng và tìm kiếm giải pháp hiệu quả hơn
3. Thử cách làm việc mới
4. Thông báo kịp thời cho mọi người về các kế hoạch và diễn biến tình hình
5. Cân bằng nhu cầu đa dạng của các khách hàng khác nhau
6. Liên tục cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ
7. Thực hiện lặp lại các hành động hoặc thực hiện các hành động khác nhau để vượt qua trở ngại
8. Xác định và nêu cao các vấn đề về đạo đức
9. Tự chịu trách nhiệm về những việc xảy ra
10. Giám sát chất lượng và tiến độ công việc so với kế hoạch và có hành động khắc phục thích hợp khi cần thiết
11. Phổ biến tầm nhìn của đơn vị để khơi dậy sự nhiệt tình và tận tâm
12. Thông tin rõ ràng về giá trị và lợi ích khi của các hành động đề xuất
13. Trình bày ý tưởng và tranh luận một cách thuyết phục để thu hút mọi người

### HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa vào việc thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 không thể được đánh giá thông qua quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc,...

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về thực hiện nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong môi trường du lịch. Ứng viên phải thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp vào tình huống có thể gặp phải với cương vị là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần đưa ra được các khuyến nghị, giải thích và đánh giá được các hành động sẽ thực hiện để xử lý tình huống và thách thức sẽ gặp phải với cương vị là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng, tất cả các bằng chứng không đề tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị.

#### **Đánh giá việc thực hiện công việc phải bao gồm:**

1. Ít nhất một báo cáo xác định các vai trò và chức năng của hoạt động du lịch có trách nhiệm
2. Ít nhất hai báo cáo về cải thiện hoạt động du lịch có trách nhiệm
3. Ít nhất một báo cáo/phân tích về xây dựng các chỉ số đánh giá hoạt động du lịch có trách nhiệm

### PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Nghiên cứu tình huống
- Đóng vai
- Hồ sơ các báo cáo, cập nhật cơ sở dữ liệu, tài liệu và các nguồn tư liệu về hoạt động du lịch có trách nhiệm để hỗ trợ các bài kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan giám sát viên thực hiện
- Dự án và công việc được giao

### CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn, nhân viên điều hành du lịch, giám đốc công ty du lịch và lữ hành, giám đốc đại lý lữ hành, giám đốc khách sạn, giám sát viên dịch vụ nhà hàng

### SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

## HRS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết giúp nhân viên nhận biết các kỹ năng, năng lực và kiến thức cần phải có để đáp ứng các yêu cầu công việc hiện tại và tương lai cũng như các nguyện vọng cá nhân.

Các tiêu chuẩn trong đơn vị năng lực này liên quan đến các giám sát viên và người quản lý chịu trách nhiệm nhận báo cáo từ cấp dưới.

### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

<p><b>E1. Thống nhất nhu cầu phát triển của từng nhân viên</b></p> <p>P1. 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</p> <p>P2. 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</p> <p>P3. 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</p> <p>P4. 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</p> <p>P5. Nhận biết và đánh giá mọi khó khăn trong đào tạo hoặc nhu cầu cụ thể của từng nhân viên</p>	<p><b>E2. Hỗ trợ nhân viên xác định mục tiêu đào tạo cho bản thân</b></p> <p>P6. Hỗ trợ từng nhân viên xác định nhu cầu theo thứ tự ưu tiên và xác định rõ các mục tiêu đào tạo</p> <p>P7. 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</p> <p>P8. Tìm kiếm sự hỗ trợ và tư vấn của chuyên gia đào tạo và phát triển nhân lực khi cần</p>
---	--

### YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Giải thích sự khác nhau giữa kiến thức, kỹ năng và năng lực</p> <p>K2. Giải thích tầm quan trọng của phản hồi khách quan, cụ thể và có giá trị đối với việc xác định nhu cầu đào tạo</p> <p>K3. Mô tả cách phân tích khoảng cách giữa mức độ kiến thức, kỹ năng và năng lực hiện có với mức độ cần đạt được</p> <p>K4. Mô tả cách xác định thứ tự ưu tiên cho các nhu cầu đào tạo</p> <p>K5. Giải thích cách thiết lập các mục tiêu đào tạo SMART (Specific, Measurable, Agreed, Realistic, Time bound) - cụ thể, đo lường được, khả thi, thực tế và trong giới hạn thời gian</p> <p>K6. Mô tả các cách thức học tập và nhận biết cách thức được cá nhân ưa thích</p>	<p>K7. Mô tả các công cụ được sử dụng trong đơn vị để xác định nhu cầu đào tạo và cách thức học tập của nhân viên</p> <p>K8. Liệt kê các kiểu hoạt động học tập phù hợp với các cách thức học tập khác nhau</p> <p>K9. Giải thích cách lập kế hoạch đào tạo và phát triển dựa trên phân tích kỹ lưỡng nhu cầu và cách thức học tập</p> <p>K10. Mô tả 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</p> <p>K11. Mô tả các chính sách và thực tiễn phát triển chuyên môn và phát triển cá nhân của đơn vị</p> <p>K12. Mô tả các cơ hội đào tạo sẵn có trong đơn vị</p> <p>K13. Liệt kê các nguồn hỗ trợ và tư vấn chuyên gia trong đơn vị</p>
--	--

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Kiến thức, kỹ năng và năng lực cần có để đáp ứng yêu cầu công việc hiện tại và tương lai có thể bao gồm:

- Các kiến thức liên quan đến nghề, bao gồm cả kiến thức chuyên môn và kiến thức ngành
- Phát triển kỹ năng, bao gồm cả các kỹ năng chuyên môn
- Phát triển kiến thức, kỹ năng giám sát hoặc quản lý

### 2. Những người có thể đưa ra thông tin phản hồi khách quan, cụ thể và có giá trị về kết quả công việc của nhân viên có thể bao gồm:

- Người quản lý
- Đồng nghiệp
- Bộ phận nhân sự
- Khách hàng

### 3. Những khó khăn trong đào tạo hoặc nhu cầu cụ thể của cá nhân có thể bao gồm:

- Khả năng tham gia các khóa đào tạo và phát triển do nhu cầu của công việc
- Trình độ ngôn ngữ, hạn chế về kinh nghiệm hoặc kỹ thuật liên quan

### 4. Các cách thức học tập có thể bao gồm:

- Học chủ động (activist learner) - ưu tiên học thực hành trước khi học lý thuyết
- Học và trải nghiệm (reflective learner) - ưu tiên học và đối chiếu qua các trải nghiệm
- Học lý thuyết (theorist learner) - ưu tiên học và hiểu nội dung trước, sau đó vận dụng lý thuyết vào thực tiễn
- Học thực dụng (pragmatist learner) - ưu tiên học lý thuyết đi đôi với học thực hành

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều kỹ năng ở bậc 3-5 không thể được đánh giá thông qua quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc. Đơn vị năng lực này có thể 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 trong môi trường du lịch và khách sạn. Các học viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống mà họ gặp phải với vai trò là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá hành động có thể thực hiện để đối phó với tình huống và thách thức mà họ gặp phải với vai trò là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng tất cả các chứng cứ đánh giá không đề tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị.

Đơn vị năng lực này cần được đánh giá thông qua hồ sơ chứng cứ về thực hiện công việc, kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết.

### Các chứng cứ công việc phải bao gồm:

1. Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại về việc người quản lý đã góp phần xác định nhu cầu phát triển của nhân viên
2. Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại về việc người quản lý tạo cơ hội cho nhân viên được học cao hơn, được đào tạo hoặc có cơ hội phát triển kiến thức, kỹ năng và năng lực để nâng cao khả năng thực hiện công việc
3. Hoàn tất bản đánh giá kiến thức như mô tả trong đơn vị năng lực này thông qua việc kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết

## PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực ở bậc 3-5 thông thường dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều kỹ năng ở bậc 3-5 không thể được đánh giá thông qua quan sát do tính bảo mật, hạn chế công việc/môi trường làm việc,...

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

- Hồ sơ chứng cứ bao gồm biên bản các cuộc họp, ghi chép các cuộc thảo luận với các ứng viên và đồng nghiệp, chi tiết về sự hỗ trợ và tư vấn dành cho các cá nhân, ghi chép các ý kiến phản hồi,... (không đề tên cá nhân)
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Hình thức mô phỏng có thể được sử dụng cho một số tiêu chí công việc tại các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc, nhưng nên sử dụng hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung thông qua các câu hỏi vấn đáp để đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu về chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

<b>CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN</b>	<b>SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN</b>
Tất cả các nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch	D1.HHR.CL8.05

## HRS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để giúp các thành viên trong bộ phận hiểu rõ những vấn đề ảnh hưởng đến kết quả thực hiện công việc của họ. Các vấn đề có thể liên quan đến công việc hoặc phát sinh từ hoàn cảnh cá nhân.

Đơn vị năng lực này đề cập việc nhận biết các vấn đề ảnh hưởng đến kết quả làm việc của mỗi người và kịp thời thảo luận các vấn đề đó với những người liên quan trong bộ phận để giúp họ tìm ra giải pháp cho vấn đề. Đôi lúc bạn cần tham khảo ý kiến của bộ phận nhân sự hoặc quản lý cấp cao để có những hành động tiếp theo.

### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

#### E1. Giao tiếp với cấp dưới và đồng nghiệp

- P1. 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 chuẩn mực hành vi hoặc việc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- P2. 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

#### E2. Tiến hành điều tra và thực hiện các biện pháp phòng ngừa

- P3. Tiến hành 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
- P4. 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. Trong một số trường hợp, bạn có thể sử dụng phương pháp tiếp cận mềm dẻo để giải quyết tình hình một cách hiệu quả

#### E3. Tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật và lưu trữ hồ sơ

- P5. 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
- P6. 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

### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích được tầm quan trọng của việc thông báo đầy đủ 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
- K2. Mô tả cách tiến hành điều tra nguyên nhân dẫn đến các vi phạm chuẩn mực hành vi, thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- K3. Thảo luận 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
- K4. 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

- K5. Thảo luận tầm quan trọng của việc tuân thủ 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
- K6. Minh họa tầm quan trọng của việc truyền đạt thông tin rõ ràng, chính xác, khách quan và cách thức thực hiện
- K7. Mô tả 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
- K8. Tóm tắt 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
- K9. Xác định các chuẩn mực hành vi và tiêu chuẩn thực hiện công việc được quy định cho nhân viên
- K10. Liệt kê các nguồn tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn từ đồng nghiệp, bộ phận nhân sự và các bộ phận khác



## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Liên lạc với cấp dưới và đồng nghiệp thông qua:

- Thư điện tử, điện thoại, tin nhắn SMS, gặp trực tiếp, tin nhắn khẩn hoặc các phương thức khác

### 2. Hỗ trợ của đồng nghiệp hoặc chuyên gia nhân sự có thể bao gồm:

- Tư vấn các thủ tục pháp lý
- Tư vấn về các quy trình của đơn vị
- Hỗ trợ lên kế hoạch các buổi tập huấn
- Hỗ trợ nguồn lực cần thiết cho các buổi tập huấn

### 3. Các phương thức điều tra có thể bao gồm:

- Phối hợp điều tra cùng bộ phận nhân sự, quản lý cấp cao hoặc các bộ phận khác trong việc tìm hiểu nguyên nhân các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu

### 4. Các phương pháp phòng ngừa và giải quyết vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc xử lý việc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng có thể bao gồm:

- Trao đổi mềm dẻo với nhân viên
- Đánh giá hoặc rà soát kết quả thực hiện công việc
- Gửi thư cảnh cáo nếu các vi phạm lặp lại thường xuyên
- Chuyển giao cho bộ phận nhân sự

### 5. Các quy trình kỷ luật có thể bao gồm:

- Cảnh cáo bằng lời nói
- Cảnh cáo bằng văn bản
- Luân chuyển công tác trong đơn vị
- Đình chỉ công tác

### 6. Các hồ sơ mật có thể bao gồm:

- Biên bản các cuộc họp
- Mẫu đánh giá công việc
- Mẫu báo cáo tình huống
- Thư viết và thư điện tử
- Các văn bản khác

### Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/người quản lý:

1. Chủ động lắng nghe, đặt câu hỏi, làm rõ các vấn đề, nhắc lại hoặc diễn giải lại các thông tin để đảm bảo hai bên hiểu nhau
2. Diễn đạt thông tin rõ ràng, chính xác, ngắn gọn và dễ hiểu
3. Cập nhật kịp thời các kế hoạch và tiến độ với nhân viên
4. Cung cấp ý kiến phản hồi cho nhân viên để giúp họ duy trì hoặc cải thiện kết quả thực hiện công việc
5. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, các quy định của ngành, các chính sách của đơn vị và các quy tắc nghề nghiệp
6. Xử lý công việc trong phạm vi quyền hạn của mình
7. Chuyển vấn đề đến những người thích hợp khi vấn đề không thuộc quyền hạn của mình
8. Thể hiện sự chính trực, công bằng và nhất quán khi đưa ra các quyết định
9. Từ chối các yêu cầu không hợp lý
10. Kịp thời chỉ ra các vấn đề về kết quả thực hiện công việc của nhân viên và trực tiếp giải quyết vấn đề với những người liên quan
11. Đảm bảo tính bảo mật và an ninh thông tin
12. Đưa ra và thực hiện các quyết định khó khăn và/hoặc không thông dụng nếu cần

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều kỹ năng ở bậc 3-5 không thể được đánh giá thông qua quan sát do tính bảo mật, hạn chế trong công việc/môi trường làm việc. 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 trong môi trường du lịch hoặc khách sạn. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống có thể gặp phải với vai trò là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để đối phó với tình huống thách thức có thể gặp phải với vai trò là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

## PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

### Các phương pháp phù hợp 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... (không đề tên của các ứng viên)
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

### HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Cần lưu ý rằng tất cả các chứng cứ đánh giá không đề tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị.

#### Các chứng cứ phải bao gồm:

1. Hai ví dụ hoặc trường hợp ghi lại việc thông báo với nhân viên và đồng nghiệp các nguyên tắc, quy trình xử lý kỷ luật
2. Hai ví dụ hoặc trường hợp ghi lại việc tiến hành điều tra các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
3. Một ví dụ ghi lại việc sử dụng các biện pháp ngăn ngừa và giải quyết các vấn đề về vi phạm chuẩn mực hành vi và thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng
4. Một ví dụ ghi lại quy trình kỷ luật chính thức đối với các trường hợp vi phạm chuẩn mực hành vi và thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức nghiêm trọng
5. Hoàn tất đánh giá kiến thức đề ra trong đơn vị năng lực này thông qua phần trả lời vấn đáp được ghi chép lại và kiểm tra viết

#### Các ví dụ về cơ sở đánh giá:

Các văn bản chứng tỏ sự tham gia của bạn trong các quy trình kỷ luật:

- Biên bản tóm tắt các cuộc họp và hội ý, thư điện tử và ghi chú, sổ tay, hướng dẫn sử dụng quy trình và các hướng dẫn về quy trình và hệ thống kỷ luật khác mà bạn đã chuẩn bị cho bộ phận của mình.
- Biên bản các cuộc họp cùng nhân viên, ví dụ họp xem xét kết quả công việc, họp quản lý, tóm tắt điều tra
- Thư báo, thư điện tử của các chuyên gia trong quá trình thực hiện kỷ luật
- Thư viết, thư báo, thư điện tử và tóm tắt hội thoại của đồng nghiệp hoặc người quản lý liên quan đến kết quả công việc và hành vi của nhân viên
- Tóm tắt, ghi chép các quy trình kỷ luật có sự tham gia của bạn
- Báo cáo cá nhân (tự nhận xét vai trò của bạn trong việc đề xướng và thực hiện các quy trình kỷ luật)

### PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Trường hợp mô phỏng có thể được sử dụng để đánh giá một số tiêu chí làm việc tại các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc, tuy nhiên nên sử dụng hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung bằng việc trả lời câu hỏi vấn đáp để đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu về chứng cứ đánh giá đều được đáp ứng đầy đủ.

### CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch

### SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.04

## HRS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TUYỂN DỤNG, LỰA CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong việc tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để thực hiện các hoạt động hay chức năng công việc trong phạm vi quyền hạn của bạn.

*Tiêu chuẩn này không dành cho các chuyên gia nhân sự, mà dành cho các giám sát viên và cán bộ quản lý có trách nhiệm tuyển chọn nhân viên cho tổ chức hay bộ phận cụ thể mà họ chịu trách nhiệm.*

### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

#### E1. Lên kế hoạch tuyển dụng nhân sự phù hợp

- P1. Thường xuyên rà soát khối lượng công việc thuộc bộ phận bạn chịu trách nhiệm, nhận biết sự thiếu hụt về nhân sự, về kiến thức, kỹ năng hay năng lực của nhân viên
- P2. 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
- P3. Thu hút cán bộ nhân sự chuyên nghiệp phù hợp trong đơn vị tham gia vào việc tuyển dụng và lựa chọn nhân viên
- P4. Đảm bảo tuân thủ các quy trình và chính sách tuyển dụng và lựa chọn của đơn vị

#### E2. Chuẩn bị tuyển dụng và lựa chọn

- P5. Đảm bảo có sẵn bản cập nhật mô tả vị trí công việc và tiêu chuẩn nhân viên khi có nhu cầu tuyển dụng
- P6. 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
- P7. 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
- P8. 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
- P9. Đảm bảo quá trình tuyển dụng và lựa chọn được thực hiện công bằng, nhất quán và hiệu quả

#### E3. Quản lý quá trình lựa chọn

- P10. 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
- P11. Cung cấp vị trí công việc cho ứng viên mà đáp ứng tốt nhất các tiêu chí đề ra
- P12. 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
- P13. Đánh giá mức độ thành công của quá trình tuyển dụng và lựa chọn, xác định những điểm cần cải thiện

#### E4. Tối ưu hóa các hoạt động giữ nhân viên

- P14. 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
- P15. 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
- P16. Ghi nhận kết quả thực hiện trong công việc cũng như thành tích của từng nhân viên theo chính sách của đơn vị
- P17. 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
- P18. 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
- P19. 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

### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Thảo luận cách thức thu hút nhân viên và các bên liên quan tham gia vào các hoạt động tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên
- K2. Mô tả các cách thức rà soát khối lượng công việc thuộc lĩnh vực bạn phụ trách để phát hiện sự thiếu hụt về nhân sự cũng như kiến thức, kỹ năng và năng lực

- K3. Giải thích các nội dung của bản mô tả công việc và tiêu chuẩn nhân viên, tầm quan trọng của việc tham vấn các bộ phận khác trong việc xây dựng và cập nhật các tài liệu này

## YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K4. Thảo luận các bước khác nhau của quá trình tuyển dụng và lựa chọn ứng viên, tầm quan trọng của việc tham vấn các bộ phận khác về các bước, các phương pháp tuyển dụng và lựa chọn, khung thời gian tương ứng và nhân sự tham gia vào quá trình</p> <p>K5. Đánh giá các phương pháp khác nhau về tuyển dụng và lựa chọn ứng viên, các ưu điểm và nhược điểm của từng phương pháp</p> <p>K6. Giải thích tầm quan trọng của việc phổ biến thông tin công bằng, rõ ràng và chính xác về các vị trí tuyển dụng tới các ứng viên tiềm năng</p> <p>K7. Thảo luận 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</p> <p>K8. Giải thích cách thức cân nhắc các khía cạnh về công bằng, đa dạng và bao trùm, bao gồm cả khía cạnh pháp lý và bất kỳ quy tắc thực hành nào liên quan khi tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên</p>	<p>K9. Giải thích tầm quan trọng của việc luôn cập nhật thông tin về tiến trình tuyển dụng cho ứng viên và cách thức thực hiện công việc này</p> <p>K10. Thảo luận tầm quan trọng của việc tạo cơ hội cho nhân viên cùng tham gia thảo luận các vấn đề, các giải pháp thay thế có thể được triển khai khi giá trị, động cơ và nguyện vọng của nhân viên không phù hợp với công việc của họ hoặc không phù hợp với tầm nhìn, mục tiêu và giá trị của đơn vị</p> <p>K11. Thảo luận tầm quan trọng của việc hiểu được nguyên nhân vì sao nhân viên dự định rời bỏ đơn vị</p> <p>K12. Mô tả 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</p>
---	---

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

<p><b>1. Các chính sách và quy trình liên quan tới tuyển dụng và lựa chọn có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Chi tiết thông tin có thể hoặc không thể sử dụng trong quảng cáo việc làm</li> <li>Chính sách thăng tiến cho nhân viên, đặc biệt là thăng tiến trong nội bộ đơn vị</li> <li>Đào tạo nhân viên</li> <li>Mức lương, thưởng</li> <li>Giai đoạn thử việc</li> <li>Điều kiện và điều khoản lao động</li> <li>Các lợi ích</li> <li>Các quy định đối với nhân viên, như đồng phục, ngoại hình, hút thuốc, cách ứng xử, nghỉ ốm, sự chuyên cần và đúng giờ, sử dụng tài sản của đơn vị</li> <li>Thành phần ban phỏng vấn và tuyển dụng</li> </ul> <p><b>2. Các yêu cầu công việc liên quan đến:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toàn bộ thông tin về mẫu hình nhân viên cần thiết để thực hiện hiệu quả một vị trí công việc cụ thể</li> </ul> <p><b>3. Bản mô tả công việc liên quan đến:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toàn bộ thông tin về nhiệm vụ của một vị trí công việc cụ thể</li> </ul> <p><b>4. Các tiêu chí lựa chọn chính có thể liên quan đến:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kinh nghiệm</li> <li>Năng lực</li> <li>Bằng cấp</li> <li>Tính phù hợp</li> <li>Thông tin tham chiếu</li> <li>Thái độ</li> </ul>	<p><b>5. Các nguồn tuyển dụng nhân viên có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Quảng cáo trên phương tiện truyền thông</li> <li>Các cơ quan giới thiệu việc làm và tuyển dụng</li> <li>Tuyển dụng trực tuyến</li> <li>Quảng cáo nội bộ, bao gồm cả thăng tiến nội bộ</li> <li>Các trường dạy nghề và đại học</li> <li>Mạng lưới liên lạc trong ngành</li> <li>Các chủ doanh nghiệp khác</li> </ul> <p><b>6. Phỏng vấn tuyển chọn có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Một người phỏng vấn trực tiếp từng ứng viên</li> <li>Phỏng vấn theo hội đồng</li> <li>Phỏng vấn nhóm</li> <li>Phỏng vấn qua điện thoại</li> <li>Phỏng vấn lần một, lần hai và/hoặc lần ba</li> <li>Áp dụng các kỹ năng đặt câu hỏi và lắng nghe phù hợp</li> <li>Ghi lại câu trả lời của ứng viên</li> <li>Trả lời các câu hỏi của ứng viên</li> <li>Các vấn đề về công bằng và tuân thủ quy định</li> <li>Phân chia các câu hỏi cho tất cả ứng viên</li> </ul>
--	---

**ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI****7. Quá trình lựa chọn có thể bao gồm:**

- Đánh giá ứng viên và cho điểm theo tiêu chí lựa chọn
- Tiếp nhận phản hồi và sự đồng thuận của những người phỏng vấn
- Cân nhắc kết quả bài kiểm tra
- Xếp hạng các ứng viên được phỏng vấn

**8. Theo dõi các ứng viên đủ điều kiện có thể liên quan đến:**

- Yêu cầu ứng viên nộp các tài liệu gốc đã được trình bày trong buổi phỏng vấn
- Giải thích các chi tiết của thư mời làm việc, hợp đồng hoặc các công cụ lao động
- Xác nhận đồng ý chấp thuận công việc
- Chuyển thư mời làm việc cho ứng viên khác nếu ứng viên lựa chọn đầu tiên từ chối

**9. Các chính sách giữ nhân viên có thể bao gồm:**

- Cung cấp các cơ hội nghề nghiệp để thử thách nhân viên nhằm tận dụng hiệu quả kỹ năng, kiến thức và khả năng cũng như phát huy tiềm năng của họ
- Xem xét kết quả công việc và tiến trình phát triển công việc của nhân viên một cách hệ thống
- Các phương pháp phản hồi được đề ra để hoàn thiện việc thực hiện công việc của nhân viên
- Ghi nhận kết quả thực hiện công việc và thành tích của nhân viên theo chính sách của đơn vị
- Nhận biết các vị trí công việc đáp ứng nhu cầu của cả cá nhân và đơn vị
- Phát hiện sự không phù hợp của nhân viên với vị trí công việc được giao
- Các chính sách chấm dứt lao động

**Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý bao gồm:**

1. Nhận biết nhu cầu thông tin của nhân viên
2. Diễn đạt thông tin chính xác, rõ ràng, đơn giản và dễ hiểu
3. Cập nhật kịp thời thông tin về các kế hoạch và tiến độ cho nhân viên
4. Đưa ra ý kiến phản hồi để giúp nhân viên duy trì và cải thiện kết quả thực hiện công việc
5. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và các quy tắc nghề nghiệp
6. Hành động trong khuôn khổ quyền hạn của mình
7. Thể hiện sự chính trực, công bằng và nhất quán khi ra quyết định
8. Bảo đảm tính an toàn và bảo mật của thông tin
9. Kiểm tra độ chính xác và hiệu lực của thông tin
10. Đưa ra và thực hiện các quyết định khó khăn khi cần thiết

### HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên thực tế kết quả công việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 không thể được đánh giá thông qua quan sát do tính bảo mật, hạn chế công việc/môi trường làm việc,...

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 trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc khách sạn. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong các tình huống có thể gặp phải với vai trò là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá hành động có thể thực hiện để xử lý tình huống và vượt qua thách thức có thể gặp phải với vai trò là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng, tất cả các chứng cứ đánh giá không được ghi tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và tổ chức.

#### Chứng cứ cần bao gồm:

1. Hai ví dụ hoặc trường hợp đã được ghi chép lại về tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để đáp ứng nhu cầu nhân sự của tổ chức
2. Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại về các hoạt động giữ nhân viên
3. Một ví dụ được ghi chép lại về cuộc phỏng vấn khi nhân viên thôi việc để tìm hiểu lý do thôi việc
4. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức đã đặt ra trong đơn vị năng lực này thông qua phần kiểm tra vấn đáp có ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

### PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

#### Các phương pháp phù hợp có thể 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

Tình huống mô phỏng có thể được sử dụng với một số tiêu chí đánh giá tại các cơ sở đào tạo hoặc cơ sở kinh doanh nhưng nên sử dụng hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung thông qua việc trả lời câu hỏi vấn đáp để đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu về chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

### CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch

### SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.10

## HRS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ KHIẾU nại CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết trong việc xây dựng và tuân thủ quy trình khiếu nại của đơn vị để xử lý các vấn đề, giải quyết các mối bận tâm hay phàn nàn của nhân viên trong bộ phận.

Đơn vị năng lực này mô tả tiêu chuẩn tối thiểu đối với các nhà quản lý trong thực hiện quy trình giải quyết khiếu nại theo yêu cầu pháp lý và yêu cầu của đơn vị. Để đáp ứng tiêu chuẩn, các nhà quản lý cần có kiến thức, kỹ năng chuyên sâu về quy trình này cũng như kỹ năng giao tiếp tốt và kinh nghiệm phong phú.

Đơn vị năng lực này phù hợp với cấp quản lý, là những người phải xử lý các khiếu nại thực tế từ nhân viên trong bộ phận, mà không dành cho các chuyên gia nhân sự.

### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

<p><b>E1. Thông báo với nhân viên về các quy trình thủ tục khiếu nại</b></p> <p>P1. 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</p> <p>P2. 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</p>	<p><b>E2. Thực hiện quy trình khiếu nại</b></p> <p>P3. Xác định các khiếu nại tiềm ẩn và đưa ra các biện pháp phòng ngừa để giải quyết vấn đề khi có thể</p> <p>P4. 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</p> <p>P5. 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</p> <p><b>E3. Duy trì các hồ sơ chính xác</b></p> <p>P6. 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</p>
--	---

### YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Giải thích tầm quan trọng của việc thông tin cho các nhân viên đầy đủ các quy trình, thủ tục hiện tại của đơn vị về việc đưa ra khiếu nại</p> <p>K2. Giải thích các cách tiếp cận mềm dẻo để xử lý các lo lắng, vấn đề khó khăn, phàn nàn đặt ra cho bạn và khi nào thì cách tiếp cận này có thể giải quyết tình huống một cách hiệu quả</p> <p>K3. Giải thích tầm quan trọng của việc tuân theo các quy trình, thủ tục khiếu nại chính thức của đơn vị và khi nào thì áp dụng chúng</p> <p>K4. Mô tả cách tiến hành cuộc họp với nhân viên để thảo luận về khiếu nại của họ</p>	<p>K5. Mô tả cách điều tra khiếu nại một cách thấu đáo</p> <p>K6. Giải thích tầm quan trọng của thông tin rõ ràng, ngắn gọn, khách quan và cách thức thực hiện việc này</p> <p>K7. Mô tả 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</p> <p>K8. Tóm tắt quy trình xử lý khiếu nại của đơn vị</p> <p>K9. Xác định nguồn tư vấn, hướng dẫn và hỗ trợ từ đồng nghiệp, bộ phận nhân sự và các chuyên gia pháp lý</p>
---	--

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Thông tin cho nhân viên về quy trình khiếu nại bao gồm:

- Đảm bảo nhân viên được thông tin đầy đủ về quy trình khiếu nại hiện hành
- Tìm kiếm sự hỗ trợ từ đồng nghiệp, bộ phận nhân sự và các chuyên gia pháp lý

### 2. Thực hiện quy trình khiếu nại bao gồm:

- Nhận biết các khiếu nại tiềm ẩn trước khi chúng trở thành vấn đề lớn
- Có các biện pháp phòng ngừa để giải quyết vấn đề khi có thể
- Phản hồi một cách mềm dẻo với các lo lắng, vấn đề khó khăn và phàn nàn của nhân viên để xử lý tình huống nếu có thể
- Cần nhắc khi nào có thể sử dụng cách tiếp cận mềm dẻo để giải quyết tình huống một cách hiệu quả
- Tuân theo các quy trình khiếu nại chính thức của đơn vị nếu nhân viên gửi khiếu nại bằng văn bản

### 3. Lưu giữ hồ sơ đầy đủ và chính xác bao gồm:

- Đảm bảo các hồ sơ được lưu giữ đầy đủ trong suốt quá trình khiếu nại
- Đảm bảo hồ sơ được lưu trữ bảo mật trong thời gian cần thiết

### Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý bao gồm:

1. Lắng nghe tích cực, đặt câu hỏi, làm rõ các ý và diễn đạt lại vấn đề để đảm bảo các bên có sự hiểu biết chung
2. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
3. Thông tin kịp thời cho nhân viên về các kế hoạch và các bước triển khai thực hiện
4. Đưa ra ý kiến phản hồi để giúp nhân viên duy trì và nâng cao hiệu quả thực hiện công việc
5. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và quy tắc nghề nghiệp
6. Hành động trong giới hạn thẩm quyền của bạn
7. Chuyển các vấn đề khó khăn nằm ngoài thẩm quyền của bạn đến những người phù hợp
8. Thể hiện sự chính trực, công bằng và nhất quán khi ra quyết định
9. Nói không với các yêu cầu không hợp lý
10. Kịp thời đưa ra các vấn đề về kết quả công việc và trực tiếp giải quyết các vấn đề đó với những nhân viên liên quan
11. Bảo đảm tính bảo mật và an toàn của thông tin
12. Đưa ra và thực hiện các quyết định khó khăn và/hoặc không phổ biến khi cần thiết



**HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên thực tế kết quả công việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 không thể được đánh giá thông qua quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc,...

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 về việc đề xuất và tuân theo các quy trình xử lý khiếu nại của nhân viên trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc khách sạn. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống có thể gặp phải với vai trò là giám sát viên người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra các đề xuất, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý tình huống và thách thức có thể gặp phải với vai trò là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng tất cả các chứng cứ đánh giá không được ghi tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị.

**Chứng cứ cần bao gồm:**

1. Một tài liệu minh họa việc xử lý thủ tục, quy trình khiếu nại một cách mềm dẻo
2. Một tài liệu minh họa hoặc trường hợp được ghi lại về xử lý quá trình khiếu nại chính thức
3. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức đã đặt ra trong đơn vị năng lực này thông qua phần kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

**PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ****Các phương pháp đánh giá phù hợp 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

Tình huống mô phỏng có thể được sử dụng đối với một số tiêu chí thực hiện công việc tại các cơ sở đào tạo hoặc cơ sở kinh doanh nhưng nên sử dụng hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo bằng cần được bổ sung bằng việc trả lời câu hỏi vấn đáp để đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu về chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

**CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN**

Tất cả các nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch

**SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN**

Không có

## HRS11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để quản lý toàn bộ quá trình an toàn và sức khỏe trong phạm vi trách nhiệm của bạn. Đơn vị năng lực này không dừng lại ở các quy định pháp lý về sức khỏe và an toàn lao động mà còn hướng tới các tình huống có tính đến sức khỏe và an toàn lao động trong quá trình lập kế hoạch, ra quyết định và thuộc về “văn hóa” phạm vi trách nhiệm của bạn. “Phạm vi trách nhiệm” có thể giới hạn ở một bộ phận chuyên môn, một khu vực chức năng hay một điểm kinh doanh như một văn phòng công ty du lịch hay khách sạn.

### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

#### E1. Thực hiện chính sách về sức khỏe và an toàn

- P1. Xác định trách nhiệm và nghĩa vụ cá nhân trong quy định pháp lý về sức khỏe và an toàn
- P2. Đảm bảo rằng mọi văn bản chính sách về sức khỏe và an toàn của đơn vị được thông báo rõ ràng tới tất cả mọi người trong phạm vi trách nhiệm của bạn và những bên liên quan khác
- P3. Đảm bảo rằng chính sách sức khỏe và an toàn được đưa vào thực hiện trong phạm vi trách nhiệm của bạn, được xem xét lại khi tình huống thay đổi vào những thời điểm nhất định, kết luận sẽ được chuyển cho những người có trách nhiệm xem xét, giải quyết

#### E2. Đảm bảo tham vấn nhân viên về sức khỏe và an toàn

- P4. Đảm bảo có sự tham vấn thường xuyên với những người trong phạm vi trách nhiệm của bạn hoặc những người đại diện về vấn đề sức khỏe và an toàn
- P5. Tìm kiếm và sử dụng các ý kiến của chuyên gia liên quan đến vấn đề sức khỏe và an toàn

#### E3. Đảm bảo có sẵn các hệ thống để xác định và giám sát rủi ro

- P6. Đảm bảo có sẵn hệ thống tại chỗ để nhận biết nguy cơ và đánh giá rủi ro trong phạm vi trách nhiệm của bạn; hành động kịp thời và hiệu quả để loại bỏ hoặc kiểm soát các nguy cơ và rủi ro đó
- P7. Đảm bảo có sẵn hệ thống tại chỗ để giám sát, đánh giá và báo cáo một cách hiệu quả việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của bạn

#### E4. Triển khai và cải thiện việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn

- P8. Chứng tỏ sự cải thiện liên tục việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của bạn
- P9. Đặt sức khỏe và an toàn vào vị trí ưu tiên khi thông tin về việc lập kế hoạch và ra quyết định trong phạm vi trách nhiệm của bạn
- P10. Chứng minh rằng những hành động của các nhân bạn củng cố các thông điệp về chính sách sức khỏe và an toàn của đơn vị
- P11. Đảm bảo các nguồn lực đầy đủ được phân bổ rộng khắp trong phạm vi trách nhiệm của bạn để giải quyết các vấn đề sức khỏe và an toàn
- P12. Phát triển văn hóa đặt “sức khỏe và an toàn” lên hàng đầu trong phạm vi trách nhiệm của bạn

### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích tại sao sức khỏe và an toàn ở nơi làm việc lại quan trọng
- K2. Mô tả cách thức và địa điểm cần xác định nghĩa vụ và trách nhiệm cá nhân của bạn dưới góc độ pháp luật về sức khỏe và an toàn
- K3. Giải thích cách cập nhật các quy định và văn bản pháp lý liên quan tới sức khỏe và an toàn
- K4. Tóm tắt yêu cầu dành cho các đơn vị là phải có thông báo bằng văn bản các chính sách về sức khỏe và an toàn
- K5. Giải thích cách thức phổ biến văn bản chính sách về sức khỏe và an toàn tới người lao động trong phạm vi trách nhiệm của bạn và những bên liên quan khác

- K6. Mô tả cách thức và thời điểm phải xem xét lại việc áp dụng văn bản về chính sách sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của bạn và đưa ra kết luận để thông báo tình hình
- K7. Giải thích cách thức và thời điểm cần hỏi ý kiến những người trong phạm vi trách nhiệm của bạn hay các đại diện của họ về các vấn đề sức khỏe và an toàn lao động
- K8. Xác định các nguồn ý kiến chuyên gia liên quan đến sức khỏe và an toàn lao động
- K9. Liệt kê các cách thức phát triển văn hóa “đặt sức khỏe và an toàn lên hàng đầu” trong phạm vi quyền hạn của bạn

## YÊU CẦU KIẾN THỨC

- |   |  |
|---|--|
| <p>K10. Mô tả các loại nguy cơ và rủi ro có thể nảy sinh đối với sức khỏe và an toàn – cách thức thiết lập và sử dụng các hệ thống phát hiện nguy cơ và đánh giá rủi ro cũng như loại hành động cần triển khai để kiểm soát hoặc loại bỏ chúng</p> <p>K11. Giải thích cách thức thiết lập các hệ thống theo dõi, đánh giá và báo cáo về thực hiện sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của bạn</p> | <p>K12. Giải thích tại sao và bằng cách nào mà những thông tin về sức khỏe và an toàn được tính đến khi lập kế hoạch và ra quyết định</p> <p>K13. Giải thích tầm quan trọng của việc xây dựng điển hình tốt liên quan đến sức khỏe và an toàn</p> <p>K14. Xác định các loại nguồn lực cần có để giải quyết các vấn đề về sức khỏe và an toàn</p> |
|---|--|

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Các thông tin liên quan về sức khỏe và an toàn có thể bao gồm:

- Vai trò, trách nhiệm của nhân viên
- Các quy định pháp lý
- Sắp xếp việc kiểm tra sức khỏe và an toàn
- Định vị vai trò của thông tin, quy trình, chính sách liên quan đến sức khỏe và an toàn
- Các rủi ro cụ thể và các biện pháp kiểm soát cần thiết
- Các luật hiện hành

### 2. Các nguy cơ và rủi ro có thể bao gồm:

- Hỏa hoạn và trường hợp khẩn cấp
- Các rủi ro liên quan đến đám đông
- Đe dọa đánh bom
- Trộm cắp, cướp có vũ khí
- Hỏng trang thiết bị
- Sinh vật gây hại
- Các nguy cơ xuất phát từ trang thiết bị
- Công việc thực hiện bằng tay
- Trơn trượt, vấp ngã
- Sử dụng chất kích thích/ma túy và chất có cồn tại nơi làm việc
- Bạo lực tại nơi làm việc
- Các chất độc hại
- Các nguy cơ, rủi ro khác

### 3. Các ghi chép/hồ sơ có thể bao gồm:

- Hồ sơ các trường hợp chấn thương về sức khỏe và an toàn
- Số trường hợp tai nạn có nguy cơ xảy ra
- Các ý tưởng cải thiện điều kiện sức khỏe và an toàn do các thành viên nhóm đề xuất
- Hồ sơ y tế
- Hồ sơ tập huấn về sức khỏe và an toàn
- Báo cáo về nguy cơ của các thành viên nhóm
- Các ghi chép/hồ sơ khác

### 4. Thực hiện và cải thiện việc thực hiện sức khỏe và an toàn có thể bao gồm:

- Hội thảo
- Các buổi trao đổi thông tin
- Các tờ tóm tắt thông tin và các ấn phẩm khác
- Tư vấn kinh nghiệm
- Bài giảng
- Làm mẫu thực hành
- Các cuộc họp nhóm về sức khỏe và an toàn

### Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý có thể bao gồm:

Các hành vi hỗ trợ việc thực hiện có hiệu quả:

1. Phản ứng nhanh trước các khủng hoảng và vấn đề nảy sinh bằng những hành động đã được đề xuất
2. Xác định các nhu cầu thông tin của người khác
3. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ các yêu cầu của pháp luật, các quy định của ngành, các chính sách của đơn vị và các quy tắc nghề nghiệp
4. Cảnh giác với các rủi ro và nguy cơ tiềm ẩn
5. Chịu trách nhiệm cá nhân về công việc đã tiến hành
6. Xác định các tác động hoặc hậu quả của tình huống
7. Hành động trong phạm vi quyền hạn được giao
8. Thường xuyên tìm cách cải thiện kết quả thực hiện công việc
9. Tôn trọng các cá nhân khác và hành động để đảm bảo các quyền lợi của họ

### HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên việc thực hiện công việc thực tế. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 không thể được đánh giá thông qua sự quan sát do tính bảo mật, sức ép của công việc/môi trường làm việc,...

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá toàn diện thông qua việc xem xét hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về việc thực hiện an toàn và sức khỏe trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc khách sạn. Các ứng viên phải thể hiện được khả năng áp dụng được các nguyên lý, khái niệm thích hợp vào các tình huống mà họ có thể gặp phải với vai trò giám sát viên/người quản lý. Đồng thời họ cũng phải đưa ra đề xuất, giải thích và đánh giá các hành động cần triển khai nhằm xử lý các tình huống và thách thức có thể gặp phải với vai trò giám sát viên/người quản lý của đơn vị.

Cần lưu ý rằng, tất cả các chứng cứ đánh giá không được ghi tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị.

#### Chứng cứ cần bao gồm:

1. Ít nhất một hồ sơ lưu về hành động mà bạn đã tiến hành nhằm đảm bảo các chính sách về sức khỏe và an toàn được thực hiện phù hợp
2. Ít nhất hai biên bản cuộc họp mà bạn đã tổ chức với các nhân viên dưới quyền hoặc đại diện của họ và với các chuyên gia để thảo luận, rà soát và thống nhất việc triển khai các chính sách việc về sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc
3. Ít nhất một bản hướng dẫn hoặc thuyết trình mà bạn đã thực hiện hoặc ủy quyền cho những người trong phạm vi trách nhiệm của bạn liên quan đến việc triển khai các chính sách về sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc
4. Ít nhất một hồ sơ hoạt động đào tạo mà bạn đã tổ chức cho những người trong phạm vi trách nhiệm của bạn triển khai các chính sách về sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc
5. Một nhận xét của cá nhân (phản ánh vai trò của bạn trong việc đảm bảo các chính sách về sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc được triển khai và rà soát trong phạm vi trách nhiệm của bạn)
6. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức đã đặt ra trong đơn vị năng lực này hoặc qua trả lời vấn đáp có ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

### PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

#### Các phương pháp đánh giá phù hợp sẽ 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

Tình huống mô phỏng có thể được sử dụng đối với một số tiêu chí thực hiện tại các cơ sở đào tạo hoặc cơ sở kinh doanh nhưng nên sử dụng hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung bằng các câu hỏi vấn đáp trực tiếp nhằm đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu về chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

### CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch

### SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HSS.CL4.01, 02 và 04

**FMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỰ TOÁN NGÂN SÁCH****MÔ TẢ CHUNG**

Đơn vị năng lực này bao gồm những năng lực cần thiết đối với các nhà quản lý chịu trách nhiệm chuẩn bị ngân sách cho bộ phận của họ.

**THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN****E1. Chuẩn bị thông tin về ngân sách**

- P1. Xác định và giải thích nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị ngân sách
- P2. Xem xét và phân tích dữ liệu
- P3. Tiếp nhận thông tin về đầu vào của kế hoạch ngân sách từ các bên liên quan
- P4. Tạo cơ hội cho các đồng nghiệp có liên quan đóng góp vào quá trình lập kế hoạch ngân sách

**E2. Dự thảo ngân sách**

- P5. Dự thảo ngân sách, dựa trên kết quả phân tích tất cả các thông tin có sẵn
- P6. Dự tính các khoản thu và chi bằng cách sử dụng thông tin liên quan hợp lệ và đáng tin cậy
- P7. rà soát lại các khoản thu và chi của các kỳ trước để hỗ trợ việc dự toán ngân sách

**E3. Trình bày các đề xuất về ngân sách**

- P8. Trình bày các đề xuất một cách rõ ràng, ngắn gọn và theo hình thức thích hợp
- P9. Chuyển dự thảo ngân sách cho các đồng nghiệp có liên quan đóng góp ý kiến
- P10. Điều chỉnh ngân sách và hoàn thiện bản ngân sách cuối cùng trong khung thời gian được xác định
- P11. Thông báo cho các đồng nghiệp về quyết định ngân sách cuối cùng

**YÊU CẦU KIẾN THỨC**

- K1. Giải thích cách thức thu hút các bên liên quan vào việc xác định và đánh giá các yêu cầu về nguồn lực tài chính
- K2. Giải thích cách thức xác định và giải thích nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị ngân sách
- K3. Giải thích cách tạo cơ hội cho các đồng nghiệp có liên quan đóng góp vào quá trình lập kế hoạch ngân sách
- K4. Giải thích cách trình bày các đề xuất ngân sách với những người khác

- K5. Mô tả cách tính toán chi phí cố định và chi phí biến đổi của các hoạt động
- K6. Mô tả kỹ thuật phân tích chi phí - lợi ích
- K7. Giải thích tầm quan trọng của việc đưa ra các giải pháp thay thế như phương án dự phòng
- K8. Giải thích tầm quan trọng của việc thu thập thông tin phản hồi để bạn thuyết trình về ngân sách và cách sử dụng thông tin phản hồi này nhằm cải thiện các đề xuất trong tương lai

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Dữ liệu và các nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị ngân sách có thể bao gồm:

- Dữ liệu thực hiện của các kỳ trước
- Đề xuất tài chính từ các bên liên quan quan trọng
- Thông tin tài chính từ các nhà cung cấp
- Kết quả nghiên cứu khách hàng hoặc nhà cung cấp
- Kết quả nghiên cứu đối thủ cạnh tranh
- Các chính sách và quy trình quản lý
- Hướng dẫn chuẩn bị ngân sách của đơn vị bạn

### 2. Vấn đề nội bộ và vấn đề khách quan ảnh hưởng đến việc xây dựng ngân sách có thể bao gồm:

- Tái cơ cấu tổ chức và quản lý
- Mục tiêu của đơn vị/doanh nghiệp
- Luật pháp hoặc quy định mới
- Sự tăng trưởng hay suy giảm của nền kinh tế
- Biến động đáng kể về giá của một số hàng hóa
- Sự thay đổi trong xu hướng thị trường
- Phạm vi của dự án
- Sự sẵn sàng của địa điểm (dành cho các sự kiện)
- Yêu cầu về nguồn nhân lực
- Các vấn đề khác

### 3. Ngân sách có thể bao gồm:

- Ngân sách tiền mặt
- Ngân sách phòng ban
- Ngân sách lương
- Ngân sách dự án
- Ngân sách sự kiện
- Ngân sách bán hàng
- Ngân sách dòng tiền mặt
- Ngân sách tài trợ vốn
- Các loại ngân sách khác

### 4. Thông tin đầu vào có thể bao gồm:

- Hạn chế về ngân sách
- Kỳ vọng của khách hàng
- Kỳ vọng của chủ sở hữu/các bên liên quan
- Các thông tin khác

### 5. Đề xuất có thể bao gồm:

- Hạn chế về ngân sách
- Ngân sách hoạt động
- Kế hoạch dự phòng

### 6. Quyết định ngân sách có thể tham khảo:

- Tăng/giảm phân bổ ngân sách
- Quyết định cắt giảm chi phí, chẳng hạn giảm số lượng nhân viên không cần thiết, đóng cửa các phòng, ban hoặc các điểm bán hàng,...
- Quyết định mở rộng, như thuê thêm nhân viên, mở thêm các điểm bán hàng/phòng, ban,...

### 7. Cam kết tài chính có thể liên quan đến:

- Hợp đồng liên quan đến chi phí
- Hợp đồng liên quan đến thu nhập

### Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/người quản lý bao gồm:

1. Nhận ra kịp thời những thay đổi để điều chỉnh kế hoạch và hoạt động phù hợp với hoàn cảnh đã thay đổi
2. Tìm ra cách thức thực tế để vượt qua các trở ngại
3. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
4. Cân đối các tổn thất và lợi ích có thể phát sinh từ việc chấp nhận rủi ro
5. Xác định và nắm bắt cơ hội để có được các nguồn lực
6. Lặp lại các hành động hoặc thực hiện các hành động khác nhau để vượt qua những trở ngại
7. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ đúng các yêu cầu pháp lý, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và quy tắc nghề nghiệp
8. Thực hiện công việc trong phạm vi thẩm quyền của bạn, truyền đạt một cách rõ ràng các giá trị và lợi ích của các hành động được đề xuất
9. Sử dụng các chiến lược và chiến thuật hợp pháp để tạo ảnh hưởng với mọi người
10. Làm việc hướng tới các giải pháp “đôi bên cùng có lợi”
11. Có phản ứng tích cực và sáng tạo khi gặp trở ngại
12. Xác định được các yếu tố và mối liên quan của chúng trong một tình huống
13. Xác định các giả định và rủi ro liên quan để hiểu được một tình huống
14. Thử nghiệm một loạt các phương án trước khi quyết định

**HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều đơn vị năng lực từ bậc 3-5 không thể được đánh giá thông qua quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc.

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 trong môi trường du lịch hoặc khách sạn. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên tắc/khái niệm phù hợp trong các tình huống gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý. Mỗi người cũng cần phải đưa ra được những đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý tình huống và vượt qua tất cả thách thức mà họ gặp phải trên cương vị là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng, tất cả các chứng cứ đánh giá không được ghi tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị.

**Chứng cứ cần bao gồm:**

1. Ít nhất một biên bản cuộc họp do bạn tổ chức với sự tham gia của những người thuộc phạm vi trách nhiệm của bạn và những người có chuyên môn để thảo luận, xem xét và thông qua ngân sách cho bộ phận hoặc nhóm của bạn
2. Một dự thảo ngân sách được chuẩn bị cho bộ phận của bạn
3. Một ngân sách đã được phê duyệt và triển khai thực hiện cho bộ phận của bạn
4. Biên bản một cuộc họp hoặc thư điện tử/thư viết về việc chấp thuận ngân sách đã được chuẩn bị
5. Hoàn thành đầy đủ phần đánh giá kiến thức được quy định trong đơn vị năng lực này thông qua phần kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

**PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ****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

Phương pháp mô phỏng có thể được sử dụng cho một số tiêu chí thực hiện tại các cơ sở đào tạo hoặc cơ sở kinh doanh nhưng nên sử dụng hạn chế.

Hồ sơ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung bằng việc trả lời câu hỏi vấn đáp để đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu về chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

**CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN**

Các giám sát viên hoặc giám đốc bộ phận của các đơn vị kinh doanh du lịch

**SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN**

D1.HFA.CL7.07

## FMS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ NGÂN SÁCH

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để quản lý ngân sách trong phạm vi lĩnh vực phụ trách hoặc các hoạt động hay dự án cụ thể. Tiêu chuẩn này liên quan đến các nhà quản lý và lãnh đạo chịu trách nhiệm về ngân sách cho các lĩnh vực hoạt động hoặc dự án cụ thể.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Giám sát và kiểm soát hoạt động ngân sách

- P1. 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
- P2. Phối hợp với đồng nghiệp và các bên liên quan chính trong quản lý ngân sách
- P3. 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, đồng thời lấy ý kiến đồng thuận từ những người có trách nhiệm ra quyết định, nếu cần thiết

##### E2. Rà soát và điều chỉnh ngân sách khi cần thiết

- P4. 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; thảo luận và thống nhất sửa đổi ngân sách với những người có trách nhiệm ra quyết định
- P5. Thường xuyên cung cấp thông tin về thực hiện so với kế hoạch ngân sách cho những người có trách nhiệm ra quyết định
- P6. Kịp thời tư vấn cho người liên quan nếu đã xác định được bằng chứng về các hành động có nguy cơ gian lận
- P7. Thu thập thông tin về thực hiện ngân sách nhằm hỗ trợ việc chuẩn bị ngân sách trong tương lai

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách phối hợp với đồng nghiệp và các bên liên quan trong quản lý ngân sách
- K2. Giải thích mục đích của các hệ thống ngân sách
- K3. Giải thích 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
- K4. Xác định những nguyên nhân chính dẫn đến sự chênh lệch và cách xác định những nguyên nhân đó
- K5. Đánh giá các phương pháp khắc phục có thể triển khai để giải quyết sự chênh lệch đã được xác định
- K6. Mô tả ảnh hưởng của những phát sinh không lường trước đến ngân sách và cách giải quyết

- K7. Giải thích tầm quan trọng của việc thống nhất sửa đổi ngân sách và thông tin về các thay đổi đó
- K8. Giải thích tầm quan trọng của việc cung cấp thông tin thường xuyên về kết quả thực hiện so với kế hoạch ngân sách cho những người khác
- K9. Xác định các loại hoạt động gian lận và cách nhận dạng chúng
- K10. Mô tả những việc cần làm và những người cần liên hệ nếu bạn nghi ngờ có gian lận
- K11. Xác định cụ thể những người trong đơn vị cần thông tin về kết quả thực hiện so với kế hoạch ngân sách, xác định họ cần thông tin nào, khi nào cần nó và thông tin đó được trình bày theo hình thức nào



**ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI**

**1. Các vấn đề nội bộ và vấn đề khách quan có thể tác động đến ngân sách bao gồm:**

- Tái cơ cấu quản lý và tổ chức
- Mục tiêu của đơn vị/doanh nghiệp
- Luật pháp hoặc quy định mới
- Sự tăng trưởng hoặc suy thoái của nền kinh tế
- Biến động đáng kể về giá của một số hàng hóa nhất định
- Sự thay đổi xu hướng thị trường
- Phạm vi dự án
- Khả năng sẵn sàng của địa điểm (dành cho các sự kiện)
- Yêu cầu về nguồn nhân lực
- Các vấn đề khác

**2. Ngân sách có thể bao gồm:**

- Ngân sách tiền mặt
- Ngân sách phòng ban
- Ngân sách lương
- Ngân sách dự án
- Ngân sách sự kiện
- Ngân sách bán hàng
- Ngân sách dòng tiền mặt
- Ngân sách tài trợ
- Các loại ngân sách khác

**3. Thông tin đầu vào có thể bao gồm:**

- Hạn chế về ngân sách
- Kỳ vọng của khách hàng
- Kỳ vọng của chủ sở hữu/các bên liên quan
- Các thông tin khác

**4. Đề xuất có thể bao gồm:**

- Hạn chế về ngân sách
- Ngân sách hoạt động
- Kế hoạch dự phòng

**5. Quyết định ngân sách có thể tham khảo:**

- Tăng hoặc giảm phân bổ ngân sách
- Quyết định cắt giảm chi phí, ví dụ cắt giảm số lượng nhân lực dư thừa, đóng cửa phòng, ban hoặc các điểm bán hàng,...
- Quyết định mở rộng, ví dụ thuê thêm nhân viên, mở thêm các điểm bán hàng hoặc các phòng, bộ phận mới,...

**6. Cam kết tài chính có thể liên quan tới:**

- Hợp đồng liên quan đến chi phí
- Hợp đồng liên quan đến thu nhập

**7. Gian lận có thể bao gồm:**

- Tiếp quản tài khoản
- Gian lận ứng dụng
- Sử dụng tài sản và thông tin
- Làm hóa đơn giả
- Hạch toán sai
- Gian lận trong thanh toán
- Gian lận trong mua sắm
- Gian lận chứng từ
- Gian lận phí đi lại và phí sinh hoạt

**Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý bao gồm:**

1. Nhận biết kịp thời sự thay đổi tình hình để điều chỉnh kế hoạch và các hoạt động phù hợp
2. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
3. Thường xuyên thông báo cho nhân viên về kế hoạch và tình hình công tác
4. Tuân thủ và đảm bảo những người khác tuân thủ các yêu cầu pháp lý, các quy định của ngành, các chính sách của đơn vị và các quy tắc nghề nghiệp
5. Hành động trong phạm vi quyền hạn
6. Xác định và khuyến khích mối quan tâm về đạo đức
7. Tính toán chính xác các rủi ro và trích lập quỹ dự phòng để sự kiện bất ngờ không cản trở việc đạt được các mục tiêu
8. Giám sát chất lượng và tiến độ công việc so với kế hoạch và có hành động khắc phục thích hợp khi cần thiết
9. Sử dụng hiệu quả các nguồn thông tin hiện có
10. Kiểm tra độ chính xác và tính hợp lệ của thông tin
11. Thông tin rõ ràng về giá trị và lợi ích của các hoạt động được đề xuất
12. Làm việc hướng đến giải pháp “đôi bên cùng có lợi”

### 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 ứng viên cần chứng minh rằng họ có thể áp dụng các nguyên tắc, khái niệm phù hợp liên quan đến tình huống có thể phải đối mặt với cương vị giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra những đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để đối phó với tình huống và thách thức mà họ phải đối mặt với tư cách giám sát viên/người quản lý trong một đơn vị.

Cần lưu ý rằng, tất cả các chứng cứ không đề tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị, và trong trường hợp ngân sách, tên các công ty hoặc cá nhân không được đưa vào hồ sơ chứng cứ hoặc tài liệu.

#### Chứng cứ có thể bao gồm:

- Hai ví dụ/trường hợp chứng minh cách theo dõi và kiểm soát hoạt động ngân sách cho lĩnh vực chịu trách nhiệm, cho hoạt động hoặc dự án cụ thể. Các ví dụ cũng phải phản ánh được cách phối hợp với các đồng nghiệp và các bên liên quan khác trong quản lý ngân sách
- Một ví dụ/trường hợp xác định nguyên nhân của bất kỳ chênh lệch đáng kể nào giữa những khoản chi đã được ghi trong kế hoạch ngân sách và những khoản chi thực tế cũng như những hành động phù hợp đã được triển khai để khắc phục
- Một ví dụ về cách đề xuất rà soát lại ngân sách để đáp ứng các khoản chênh lệch đáng kể và/hoặc những phát sinh không lường trước

### PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên hiệu quả thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực ở các bậc 3-5 không thể được đánh giá bằng cách quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc hay môi trường làm việc,....

#### Các phương pháp đánh giá phù hợp sẽ 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,... (không đề tên cá nhân)
- Quan sát
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Phương pháp mô phỏng có thể được sử dụng cho một số tiêu chí đánh giá công việc trong các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc, tuy nhiên nên sử dụng hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung bằng các câu hỏi vấn đáp để đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu về chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

#### Đánh giá kiến thức và sự hiểu biết

Kiến thức và sự hiểu biết là những thành phần quan trọng để thực hiện công việc có hiệu quả. Khi kiến thức và sự hiểu biết (cả việc xử lý các tình huống dự phòng) không được thể hiện rõ ràng thông qua những bằng chứng về kết quả thực hiện thì phải đánh giá bằng các phương pháp khác và cần được bổ sung chứng cứ phù hợp, ví dụ:

- Văn bản ghi chép phần trả lời câu hỏi vấn đáp có ghi chép
- Kiểm tra viết

### CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên giám sát hoặc quản lý trong các đơn vị kinh doanh du lịch

### SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HFI.CL8.03

**GAS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT****MÔ TẢ CHUNG**

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết cho việc quản lý các nguồn vật chất (trang thiết bị, vật liệu, cơ sở kinh doanh, dịch vụ và nguồn cung cấp năng lượng) để thực hiện các hoạt động theo kế hoạch trong phạm vi trách nhiệm của bạn.

Đơn vị năng lực này có liên quan tới tất cả những người quản lý và giám sát chịu trách nhiệm quản lý các nguồn vật chất trong phạm vi trách nhiệm của mình.

**THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN****E1. Lập kế hoạch sử dụng các nguồn vật chất**

- P1. Thu hút sự tham gia của những người sử dụng các nguồn vật chất vào việc lập kế hoạch cách thức sử dụng các nguồn này một cách hiệu quả nhất và theo dõi việc sử dụng chúng trong thực tế
- P2. Lập kế hoạch sử dụng các nguồn vật chất một cách hiệu quả, hiệu suất cao và giảm thiểu tác động tiêu cực đối với môi trường

**E2. Đảm bảo an toàn và xử lý các nguồn vật chất**

- P3. Có hành động phù hợp để đảm bảo an ninh cho các nguồn vật chất và đảm bảo an toàn trong sử dụng
- P4. Đảm bảo các nguồn vật chất không còn sử dụng phải được xử lý theo cách thức giảm thiểu tác động tiêu cực đối với môi trường

**E3. Chia sẻ và giám sát các nguồn vật chất**

- P5. Thương lượng với đồng nghiệp về việc sử dụng các nguồn vật chất chung, chú ý tới nhu cầu của các bên có liên quan và mục tiêu chung của đơn vị
- P6. Theo dõi một cách có hệ thống chất lượng và cách thức sử dụng các nguồn vật chất
- P7. Hành động xử lý kịp thời khi có bất kỳ sự khác biệt đáng kể nào giữa sử dụng các nguồn vật chất trong thực tế và theo kế hoạch

**YÊU CẦU KIẾN THỨC**

- K1. Giải thích tầm quan trọng của việc thu hút sự tham gia của những người sử dụng các nguồn vật chất vào việc quản lý cách sử dụng và hướng dẫn cách sử dụng các nguồn vật chất này
- K2. Giải thích cách xây dựng kế hoạch hoạt động và điều chỉnh kế hoạch khi các nguồn vật chất không đáp ứng đủ
- K3. Mô tả cách thương lượng với đồng nghiệp về việc sử dụng các nguồn vật chất chung để tối ưu hóa việc sử dụng các nguồn này cho tất cả các bên liên quan
- K4. Thảo luận tác động môi trường tiềm tàng do việc sử dụng/loại bỏ nguồn vật chất và các hành động có thể thực hiện để giảm thiểu tác động tiêu cực

- K5. Mô tả 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
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc liên tục giám sát chất lượng và việc sử dụng các nguồn vật chất cũng như cách thức thực hiện công việc này
- K7. Mô tả các loại hành động khắc phục (như thay đổi các hoạt động đã lên kế hoạch, thay đổi cách thức sử dụng các nguồn vật chất cho các hoạt động, đàm phán lại về sự sẵn sàng của các nguồn vật chất) có thể được tiến hành trong trường hợp thực tế sử dụng các nguồn vật chất có sự khác biệt rõ rệt so với kế hoạch

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Nguồn vật chất có thể bao gồm:

- Các tòa nhà
- Trang thiết bị
- Đồ trang trí nội thất
- Phương tiện vận chuyển
- Sân vườn
- Bể bơi

### 2. Giám sát nguồn vật chất có thể bao gồm:

- Bảo trì
- Sửa chữa
- Thay thế

### 3. Các hệ thống giám sát điều kiện và thực trạng của nguồn vật chất bao gồm:

- Lồng ghép báo cáo tình hình vào quy trình hoạt động hàng ngày
- Các báo cáo quản lý thường xuyên
- Các kỳ kiểm tra nội bộ/từ bên ngoài và công tác kiểm toán
- Phản hồi thường xuyên từ nhân viên
- Bản phân tích các khoản chi phí bảo trì trong khoảng thời gian nhất định

### Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý bao gồm:

1. Kịp thời nhận biết sự thay đổi về hoàn cảnh để điều chỉnh các kế hoạch và hoạt động phù hợp
2. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, các quy định của ngành, các chính sách của đơn vị và các quy tắc nghề nghiệp
3. Hành động trong phạm vi quyền hạn được giao
4. Ưu tiên các mục tiêu và lên kế hoạch làm việc để sử dụng hiệu quả thời gian và các nguồn vật chất
5. Tính toán các rủi ro một cách chính xác và chuẩn bị phương án dự phòng để các sự việc phát sinh không cản trở việc đạt được mục tiêu đề ra
6. Giám sát chất lượng công việc, tiến độ so với kế hoạch và có hành động khắc phục thích hợp khi cần
7. Sử dụng hiệu quả nguồn thông tin hiện có
8. Tìm hiểu nhu cầu và động cơ của mọi người
9. Tạo ra ý thức vì mục đích chung
10. Thông tin rõ ràng về giá trị và lợi ích của kế hoạch hành động đã được đề xuất
11. Hành động hướng tới giải pháp “đôi bên cùng có lợi”

## 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 trong môi trường hoạt động kinh doanh du lịch và khách sạn. Các ứng viên cần chứng minh khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm liên quan vào các tình huống có thể gặp phải với cương vị là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá hành động có thể thực hiện để xử lý tình huống và thách thức mà họ phải đối mặt với cương vị là giám sát viên/người quản lý trong một đơn vị.

Cần lưu ý rằng, tất cả các chứng cứ khi thu thập không được đề tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị.

## PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên kết quả thực hiện công việc tại nơi làm việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 sẽ không thể được đánh giá thông qua quan sát vì lý do bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc,...

### Các phương pháp đánh giá phù hợp 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,... (không đề tên cá nhân)
- Quan sát
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Có thể sử dụng hình thức mô phỏng cho một số tiêu chí đánh giá tại cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc, nhưng nên sử dụng hạn chế.

Hồ sơ bằng chứng hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung bằng các câu hỏi vấn đáp để đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu về chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p><b>Chứng cứ thực hiện công việc cần bao gồm:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ít nhất hai bản kế hoạch công tác thể hiện cách thức lập kế hoạch sử dụng các nguồn vật chất hiệu quả, hiệu suất và giảm thiểu tác động tiêu cực đối với môi trường. Kế hoạch công tác cũng cần chỉ ra cách thức kêu gọi sự tham gia của người khác vào việc lập kế hoạch sử dụng nguồn vật chất một cách hiệu quả</li> <li>2. Một ví dụ về cách thức loại bỏ nguồn vật chất theo hướng giảm thiểu tác động tiêu cực tới môi trường</li> <li>3. Hai ví dụ về cách thức giám sát chất lượng và sử dụng các nguồn vật chất, kịp thời có những hành động khắc phục bất kỳ sự khác biệt đáng kể nào trong thực tế sử dụng so với kế hoạch</li> </ol>	<p><b>Các yêu cầu về nguồn lực</b></p> <p>Đào tạo và đánh giá bao gồm việc tiếp cận nơi làm việc thực tế hoặc mô phỏng tạo điều kiện cho người quản lý áp dụng được kiến thức về tài chính và luật có tác động tới việc quản lý các nguồn vật chất để xử lý các tình huống và vấn đề cụ thể tại nơi làm việc trong ngành du lịch và khách sạn. Đào tạo và đánh giá cũng bao gồm việc tiếp cận các tiêu chuẩn, quy trình, chính sách, hướng dẫn, công cụ và các dữ liệu tài chính hiện tại cũng như các quy định tại nơi làm việc.</p>

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Tất cả các nhân viên chịu trách nhiệm quản lý hay giám sát trong các đơn vị kinh doanh du lịch</p>	<p>D1.HRM.CL9.11</p>

## **GAS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNG NGÀY**

### **MÔ TẢ CHUNG**

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần thiết để thực hiện các hoạt động hàng ngày trong một khách sạn hay doanh nghiệp du lịch, lữ hành.

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

##### **E1. Kiểm tra các khu vực chính và trang thiết bị**

- P1. Đảm bảo các khu vực chính sạch sẽ và sẵn sàng phục vụ
- P2. Đảm bảo tất cả các trang thiết bị và tài liệu đã ở vị trí sẵn sàng sử dụng

##### **E2. Thực hiện các quy trình kiểm kê hàng ngày**

- P3. Kiểm kê tất cả các hàng hóa trong kho và nguồn cung cấp
- P4. Đảm bảo các yêu cầu kiểm kê đã được thực hiện
- P5. Lập các yêu cầu mua hàng

##### **E3. Rà soát lại lịch làm việc**

- P6. Đảm bảo lịch làm việc của nhân viên đã được cập nhật
- P7. Kiểm tra lịch làm việc cho mọi hoạt động
- P8. Nhập dữ liệu và sao lưu

##### **E4. Giám sát việc thực hiện các tiêu chuẩn**

- P9. Xem lại các báo cáo hàng ngày
- P10. Diễn giải các số liệu
- P11. Dự đoán các vấn đề

##### **E5. Giám sát năng suất thực hiện các tiêu chuẩn**

- P12. Xem lại các phản hồi của khách hàng
- P13. Rà soát lại các báo cáo tài chính

##### **E6. Duy trì an ninh đối với cơ sở và nhân sự**

- P14. Đảm bảo duy trì các hồ sơ an ninh
- P15. Đảm bảo cập nhật hồ sơ nhân sự
- P16. Rà soát lại các báo cáo về an ninh và an toàn

#### **YÊU CẦU KIẾN THỨC**

- K1. Giải thích phương pháp tiến hành kiểm tra hàng ngày các khu vực chính và trang thiết bị
- K2. Mô tả quy trình kiểm kê hàng ngày
- K3. Giải thích cách sử dụng ý kiến của khách hàng để cải tiến chất lượng công việc

- K4. Mô tả các cách sắp xếp để đảm bảo an ninh cho cơ sở và nhân sự
- K5. Giải thích 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 VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI****1. Kiểm tra các khu vực chính có thể bao gồm:**

- Nhà hàng, quầy bar và các thiết bị tại quầy bar
- Nơi trang trí hoa
- Khu vực trưng bày, giới thiệu đồ ăn uống
- Đèn chiếu sáng
- Các cửa sổ, gương và các bề mặt được đánh bóng
- Mức độ sạch sẽ của các khu vực phục vụ
- Quạt thông gió
- Hàm rượu
- Bếp và khu vực chế biến
- Kho, khu vực chứa thực phẩm và phục vụ ăn uống tại buồng
- Các kho phục vụ hội thảo và tiệc
- Khu vực chứa rác
- Phòng thay đồ, tủ của nhân viên và phòng vệ sinh
- Lối thoát hiểm và thang bộ
- Thang máy phục vụ khách
- Các khu vực khác

**2. Kiểm kê hàng ngày có thể bao gồm:**

- Đồ vải
- Hóa chất
- Văn phòng phẩm
- Các đồ cung cấp cho các dịch vụ
- Các loại thức ăn và đồ uống

**3. Lịch trình có thể bao gồm:**

- Lịch trực quản lý
- Lịch trực giám đốc
- Lịch tuần tra an ninh
- Lịch phân công nhân viên

**4. Các tiêu chuẩn thực hiện công việc có thể bao gồm:**

- Chuẩn bị các báo cáo tài chính
- Tính toán mức trung bình, tỷ số và tỷ lệ phần trăm
- Diễn giải những kết quả cụ thể
- Xác định sự khác biệt giữa các báo cáo
- Dự đoán những nguyên nhân có thể
- Tính toán và theo dõi chỉ số doanh thu bình quân của một buồng

**5. Các tiêu chuẩn về năng suất có thể bao gồm:**

- Số tay hướng dẫn kiểm soát chất lượng
- Ý kiến của khách hàng
- Đánh giá trực tuyến
- Ý kiến của nhân viên

**6. Duy trì an ninh đối với cơ sở và nhân sự có thể bao gồm:**

- Bảo vệ cơ sở dữ liệu và các tài liệu
- Hồ sơ dữ liệu nguồn nhân lực và số lượng nhân viên
- Kiểm soát các lối ra vào khách sạn
- Đảm bảo hệ thống phòng cháy, chữa cháy hoạt động tốt

**Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý bao gồm:**

1. Đối diện với thách thức hiện tại và tìm kiếm giải pháp thay thế tốt hơn trên tinh thần xây dựng
2. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
3. Đưa ra ý kiến phản hồi để giúp người khác duy trì và nâng cao hiệu quả công việc
4. Liên tục cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ
5. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ các yêu cầu của pháp luật, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và quy tắc nghề nghiệp
6. Giám sát chất lượng công việc và tiến độ thực hiện so với kế hoạch, có hành động khắc phục thích hợp khi cần thiết
7. Thiết lập hệ thống thu thập và quản lý thông tin, kiến thức một cách hiệu quả, hiệu lực và có đạo đức
8. Sử dụng nhiều chiến lược và chiến thuật hợp pháp để tạo ảnh hưởng với mọi người
9. Sử dụng hiệu quả các nguồn lực sẵn có
10. Nhận biết và quản lý nhu cầu và lợi ích của các bên liên quan một cách hiệu quả
11. Xây dựng được bức tranh tổng quát đáng tin cậy từ nguồn dữ liệu hạn chế
12. Cụ thể hóa các giả thuyết đã xác lập và các rủi ro liên quan đến việc tìm hiểu một tình huống

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p><b>Đánh giá việc thực hiện phải bao gồm:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ít nhất hai văn bản kiểm kê và phiếu đặt hàng</li> <li>2. Ít nhất một báo cáo an ninh</li> <li>3. Ít nhất một bản thăm dò ý kiến khách hàng và/hoặc một bản phân tích các ý kiến đã được khảo sát</li> <li>4. Ít nhất hai bản danh mục kiểm tra đã hoàn thành</li> <li>5. Ít nhất hai bản phân công lịch làm việc của nhân viên</li> <li>6. Ít nhất hai bản báo cáo tình hình tài chính</li> </ol>	<p><b>Phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quan sát trực tiếp</li> <li>• Kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp để đánh giá các khía cạnh kiến thức chuyên môn</li> <li>• Bảng chứng sự việc xảy ra tự nhiên tại nơi làm việc</li> <li>• Xem xét các hồ sơ chứng cứ</li> <li>• Xem xét các báo cáo khách quan về kết quả thực hiện công việc thực tế tại nơi làm việc của ứng viên</li> </ul>

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Trưởng bộ phận, giám đốc, giám đốc trực	D1.HRM.CL9.03



## CMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để quản lý việc cung cấp dịch vụ khách hàng có chất lượng trong khách sạn, công ty du lịch hoặc lữ hành.

Tiêu chuẩn này liên quan tới những người quản lý và giám sát làm công việc quản lý trên nhiều mặt, trong đó có chức năng quản lý việc cung cấp dịch vụ khách hàng.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Truyền đạt các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng

- P1. Thu hút các thành viên trong đơn vị cũng như các bên liên quan quan trọng vào việc quản lý dịch vụ khách hàng
- P2. 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

##### E2. Đảm bảo nhân lực và các nguồn lực cung cấp chất lượng dịch vụ khách hàng

- P3. Tổ chức nhân lực và các nguồn lực khác đáp ứng tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, có tính đến các cấp độ nhu cầu khác nhau và các yếu tố bất ngờ
- P4. 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
- P5. 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

##### E3. Xử lý yêu cầu và vấn đề của khách hàng

- P6. Chịu trách nhiệm xử lý các yêu cầu và vấn đề của khách hàng thuộc thẩm quyền trách nhiệm của bạn, tìm kiếm lời khuyên từ các chuyên gia và/hoặc người quản lý cấp trên khi cần thiết
- P7. Đảm bảo khách hàng được thông báo về hành động bạn sẽ thực hiện để xử lý các yêu cầu hoặc vấn đề của họ

##### E4. Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng

- P8. Khuyến khích nhân viên và khách hàng cho ý kiến phản hồi về tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng
- P9. Thường xuyên theo dõi việc đáp ứng tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, những yêu cầu và vấn đề của khách hàng cũng như những ý kiến phản hồi của nhân viên và khách hàng
- P10. 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
- P11. Thực hiện hoặc đề nghị thay đổi quy trình, hệ thống hoặc các tiêu chuẩn để nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách bạn thuyết phục mọi thành viên trong đơn vị và các bên liên quan tham gia vào việc quản lý dịch vụ khách hàng
- K2. Mô tả 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
- K3. Giải thích 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
- K4. Rà soát cách xác định những tình huống bất ngờ có thể xảy ra khi tổ chức nhân sự và các nguồn lực khác
- K5. Giải thích cách xác định nguồn lực bền vững và cách đảm bảo sử dụng có hiệu quả các nguồn lực khi tổ chức cung cấp dịch vụ khách hàng

- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc 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
- K7. Giải thích tầm quan trọng của việc đảm bảo các nhân viên hiểu được những 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
- K8. Giải thích tầm quan trọng của việc chịu trách nhiệm việc giải quyết các yêu cầu và vấn đề của khách hàng liên quan đến bạn
- K9. Giải thích tầm quan trọng của việc thông báo cho khách hàng biết những hành động bạn đang thực hiện để giải quyết yêu cầu hoặc vấn đề của họ
- K10. Mô tả cách xác định và quản lý những nguy cơ trước khi chúng thực sự trở thành vấn đề

## YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K11. Mô tả cách thức bạn thường thực hiện để giải quyết những yêu cầu và/hoặc vấn đề của khách hàng
- K12. Giải thích tầm quan trọng của việc khuyến khích nhân viên và khách hàng cho ý kiến phản hồi về tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng

- K13. Giải thích cách 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 cũng như tầm quan trọng của việc liên tục tiến hành công việc đó
- K14. Rà soát các loại dữ liệu dịch vụ khách hàng có sẵn và trình bày cách thức phân tích các dữ liệu đó để xác định nguyên nhân của các vấn đề và tìm cách cải thiện dịch vụ khách hàng

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Phổ biến tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng có thể thông qua:

- Các cuộc họp thảo luận về việc quản lý dịch vụ khách hàng
- Các cuộc họp giao ban với nhân viên
- Các cuộc thảo luận về các vấn đề dịch vụ khách hàng

### 2. Việc đảm bảo nhân lực và các nguồn lực có sẵn để cung cấp chất lượng dịch vụ khách hàng có thể bao gồm:

- Lập kế hoạch và dự báo nguồn nhân lực
- Lập kế hoạch và dự báo nhu cầu của khách hàng theo mùa hoặc theo các biến số khác
- Lập ngân sách cho các nguồn lực khác

### 3. Khảo sát ý kiến có thể bao gồm:

- Phỏng vấn đồng nghiệp và khách hàng
- Thảo luận các nhóm mục tiêu
- Phân tích dữ liệu
- Thử sản phẩm
- Xem xét dữ liệu bán hàng
- Các phương pháp khác

### 4. Dữ liệu dịch vụ khách hàng có thể bao gồm:

- Lấy mẫu dữ liệu
- Phân tích thống kê
- So sánh công tác khảo sát hiện tại quá khứ

### 5. Các cấp độ dịch vụ có thể liên quan đến:

- Chất lượng dịch vụ
- Sự hài lòng của khách hàng
- Thái độ của nhân viên
- Diện mạo của nơi cung cấp dịch vụ, ngoại hình của nhân viên,...
- Bầu không khí của nơi cung cấp dịch vụ
- Sự đáp ứng của nhân viên đối với những yêu cầu của khách hàng
- Thời gian phục vụ
- Giá cả/chi phí
- Dịch vụ/sản phẩm hiện có
- Sự nhã nhặn/lich sự
- Các vấn đề khác

### 6. Nhu cầu của khách hàng có thể liên quan đến:

- Tư vấn hoặc thông tin chung
- Thông tin cụ thể
- Phàn nàn
- Việc mua sản phẩm và dịch vụ của đơn vị
- Việc trả lại dịch vụ và sản phẩm của đơn vị
- Độ chính xác của thông tin
- Sự công bằng/lich sự
- Giá bán/giá trị
- Các nhu cầu khác

### 7. Những phương pháp thích hợp để theo dõi sự hài lòng của khách hàng có thể bao gồm:

- Khách bí mật
- Khảo sát sự hài lòng của khách hàng
- Phỏng vấn khách hàng
- Lấy mẫu đại diện
- Lập thang đo chuẩn của ngành
- Nhận xét trên trang thông tin điện tử
- Nhận xét trực tiếp
- Các phương pháp khác

### 8. Đánh giá và báo cáo dịch vụ khách hàng có thể liên quan đến:

- Đánh giá chất lượng dịch vụ
- Đánh giá sự hài lòng của khách hàng
- Đánh giá theo thang đo chuẩn của ngành

### ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

#### Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý bao gồm:

1. Phản ứng kịp thời trước các khủng hoảng hay vấn đề bằng một loạt các hành động được đề xuất
2. Tìm kiếm cơ hội để cải thiện hiệu suất công việc
3. Khuyến khích người khác đưa ra những quyết định độc lập khi cần thiết
4. Chứng tỏ sự hiểu rõ về các khách hàng khác nhau và nhu cầu của họ trong thực tế cũng như theo cảm nhận
5. Trao quyền cho nhân viên giải quyết vấn đề của khách hàng trong phạm vi quyền hạn rõ ràng
6. Chịu trách nhiệm cá nhân trong việc giải quyết các vấn đề của khách hàng khi được nhân viên báo cáo

7. Nhận biết những vấn đề tái diễn và xúc tiến thay đổi cơ cấu, hệ thống và quy trình để giải quyết những vấn đề đó
8. Khuyến khích hoan nghênh và tiếp nhận ý kiến phản hồi từ người khác một cách có tính xây dựng
9. Ưu tiên các mục tiêu và lập kế hoạch làm việc để sử dụng hiệu quả thời gian và các nguồn lực
10. Chịu trách nhiệm cá nhân trước hành động của mình
11. Thống nhất rõ ràng về những yêu cầu đối với người khác và giúp họ nhận biết điều đó
12. Thực hiện đúng những cam kết của mình đối với người khác
13. Xác định được tác động hoặc hậu quả của một tình huống
14. Kịp thời đưa ra các quyết định phù hợp với tình huống

### HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên kết quả thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực từ bậc 3-5 không thể được đánh giá thông qua quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc,...

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 trong môi trường khách sạn hoặc du lịch. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm cho các tình huống gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần phải gợi ý, giải thích và đánh giá hành động có thể thực hiện để xử lý tình huống và vượt qua thách thức mà họ gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng tất cả các chứng cứ đánh giá không ghi tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của các nhân và đơn vị.

#### Chứng cứ cần bao gồm:

1. Hai ví dụ hoặc tình huống thể hiện cách bạn khuyến khích mọi thành viên trong đơn vị và các bên liên quan quan trọng tham gia vào quản lý dịch vụ khách hàng và thiết lập những tiêu chuẩn rõ ràng và phù hợp về dịch vụ khách hàng
2. Hai ví dụ về cách bạn tổ chức nhân sự và các nguồn lực khác nhằm đáp ứng các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, đảm bảo rằng những người tham gia cung cấp dịch vụ đều có năng lực thực hiện nhiệm vụ được giao và hiểu tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng mà họ cần đạt được

### PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

#### Các chứng cứ phù hợp có thể 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)

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Hai ví dụ về cách bạn đã nhận trách nhiệm xử lý các yêu cầu và vấn đề của khách hàng được chuyển lên cho bạn giải quyết, đồng thời đảm bảo khách hàng được thông báo về những hành động mà bạn đang tiến hành để giải quyết vướng mắc hoặc yêu cầu của họ</li> <li>4. Hai ví dụ về cách bạn thường xuyên theo dõi các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng đã cung cấp; theo dõi các yêu cầu và vấn đề của khách hàng cũng như những ý kiến phản hồi từ khách hàng và nhân viên; thực hiện hoặc đề xuất những thay đổi về quy trình, hệ thống hoặc tiêu chuẩn để nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng</li> <li>5. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức được đề cập trong đơn vị năng lực này thông qua việc kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết</li> </ol>	<p>Phương pháp mô phỏng có thể được sử dụng cho một số tiêu chí đánh giá công việc tại các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc nhưng nên sử dụng hạn chế.</p> <p>Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung bằng việc trả lời câu hỏi vấn đáp trực tiếp nhằm đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu chứng cứ đều được đáp ứng.</p>

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Tất cả các nhân viên giám sát hoặc quản lý trong các đơn vị kinh doanh Du lịch</p>	<p>D1.HRM.CL9.06</p>

## CMS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐIỀU PHỐI CÁC HOẠT ĐỘNG TIẾP THỊ (MARKETING)

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để quản lý công tác tiếp thị sản phẩm và dịch vụ mà bạn chịu trách nhiệm. Đơn vị năng lực này liên quan đến những người quản lý chịu trách nhiệm kết nối các sản phẩm hoặc dịch vụ du lịch/khách sạn với các nhóm khách hàng đã được xác định.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

<p><b>E1. Đánh giá tình hình thị trường</b></p> <p>P1. Đánh giá thị trường hiện tại và tiềm năng, phân đoạn thị trường và khách hàng đối với các sản phẩm và dịch vụ của bạn</p> <p>P2. 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 bạn</p> <p>P3. 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</p> <p><b>E2. Thực hiện chiến lược tiếp thị</b></p> <p>P4. 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</p> <p>P5. Thực hiện chiến lược giá có tính đến:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nét độc đáo và lợi ích tiềm năng của các sản phẩm và dịch vụ</li> <li>• Khả năng và sự sẵn sàng chi trả của khách hàng</li> <li>• Chiến lược giá của đối thủ cạnh tranh</li> </ul> <p>P6. 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</p> <p>P7. 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</p>	<p><b>E3. Giới thiệu đặc tính sản phẩm cho người khác và giám sát nhu cầu</b></p> <p>P8. 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</p> <p>P9. Giám sát có hệ thống nhu cầu về các sản phẩm và dịch vụ</p> <p>P10. 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</p>
---	---

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Giải thích 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</p> <p>K2. Giải thích 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 bạn cũng như những lợi ích đặc biệt của sản phẩm và dịch vụ đó đối với khách hàng</p> <p>K3. Giải thích cách thức xây dựng chiến lược giá cả cạnh tranh</p> <p>K4. Giải thích cách thức xây dựng chiến lược phân phối sao cho sản phẩm và dịch vụ của bạn sẵn sàng phục vụ khách hàng với chi phí hiệu quả</p>	<p>K5. Giải thích cách thức xúc tiến quảng bá sản phẩm và dịch vụ cho khách hàng với mức chi phí tiết kiệm</p> <p>K6. Giải thích cách thức đào tạo và tạo động lực cho đội ngũ bán hàng</p> <p>K7. Giải thích 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</p> <p>K8. Giải thích 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</p>
--	--

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Thị trường hiện tại và tiềm năng, các phân đoạn thị trường hoặc khách hàng có thể bao gồm:

- Khách hàng trong nước
- Khách hàng quốc tế
- Khách hàng ở các độ tuổi khác nhau
- Khách hàng khác nhau về điều kiện kinh tế, xã hội
- Khách du lịch công vụ/du lịch giải trí,...

### 2. Việc đánh giá sản phẩm và dịch vụ của đối thủ cạnh tranh có thể bao gồm:

- Sản phẩm được chào bán, chiều sâu và cơ cấu của dòng sản phẩm, cân bằng danh mục sản phẩm
- Sản phẩm mới phát triển, tỷ lệ thành công của sản phẩm mới, thế mạnh của nghiên cứu và phát triển
- Thương hiệu, sức mạnh của danh mục thương hiệu, độ trung thành với thương hiệu và nhận biết về thương hiệu
- Chiến lược giá
- Chiến lược xúc tiến quảng bá
- Chiến lược phân phối

### 3. Các thành viên trong đơn vị và các bên liên quan quan trọng được thu hút vào hoạt động tiếp thị sản phẩm và dịch vụ có thể bao gồm:

- Nhân viên cấp dưới của bạn
- Bộ phận/phòng tiếp thị
- Đội ngũ bán hàng
- Khách hàng (thông qua giới thiệu)

### 4. Việc theo dõi nhu cầu có thể bao gồm:

- Khảo sát thị trường
- Phản hồi của khách hàng
- Số liệu bán hàng

### Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý bao gồm:

1. Nhận biết kịp thời các thay đổi để điều chỉnh kế hoạch và hoạt động phù hợp
2. Chăm chú lắng nghe, đặt câu hỏi, làm sáng tỏ các quan điểm và diễn đạt lại các vấn đề để đảm bảo các bên hiểu đúng về nhau
3. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
4. Thông báo kịp thời cho mọi người về kế hoạch và tiến độ
5. Thể hiện sự hiểu biết rõ ràng về các đối tượng khách hàng khác nhau và nhu cầu thực tế cũng như cảm nhận của họ
6. Thiết kế, xây dựng và phát triển các sản phẩm và dịch vụ để đảm bảo nhu cầu của khách hàng được đáp ứng
7. Cân bằng nhu cầu đa dạng của các đối tượng khách hàng khác nhau
8. Liên tục cải tiến chất lượng sản phẩm và dịch vụ
9. Tìm kiếm và triển khai các cơ hội kinh doanh mới
10. Thể hiện tính chính trực, công bằng và nhất quán trong việc đưa ra quyết định
11. Sử dụng hiệu quả các nguồn thông tin hiện có
12. Kiểm tra tính chính xác và hợp pháp của thông tin
13. Truyền đạt rõ ràng các giá trị và lợi ích của các hoạt động được đề xuất
14. Trình bày các ý tưởng và các vấn đề cần bàn luận một cách thuyết phục để thu hút sự quan tâm của mọi người
15. Xác định đầy đủ các yếu tố trong mỗi tình huống và mối liên quan giữa các yếu tố đó
16. Đưa ra quyết định kịp thời có tính thực tế cho từng tình huống

### HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá toàn diện bằng một hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về các khía cạnh của công tác tiếp thị trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc khách sạn. Các ứng viên phải chứng minh rằng họ có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm liên quan tới các tình huống có thể gặp phải với cương vị là giám sát viên/người quản lý. Đồng thời, họ cũng phải đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá hành động có thể thực thi để xử lý tình huống và đối phó với thách thức mà họ gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý trong một đơn vị.

Cần lưu ý rằng, tất cả các chứng cứ đánh giá không đề tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị.

#### **Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:**

1. Một kế hoạch tiếp thị chiến lược (bao gồm cả phân tích cạnh tranh về sản phẩm và dịch vụ của đối thủ cũng như chiến lược giá, chiến lược xúc tiến quảng bá và chiến lược phân phối của đối thủ cạnh tranh) thể hiện sự phân tích về thị trường, các phân đoạn thị trường và khách hàng
2. Hai ví dụ được ghi chép về cách thức tiếp thị sản phẩm/dịch vụ và ví dụ về những người trong đơn vị cũng như các bên liên quan quan trọng tham gia tiếp thị sản phẩm và dịch vụ
3. Hai ví dụ về cách thực hiện các chiến lược xúc tiến quảng bá và phân phối đáng tin cậy với chi phí hiệu quả để sản phẩm và dịch vụ sẵn sàng cho khách hàng
4. Hai ví dụ về đánh giá và giám sát các chiến lược tiếp thị và cách điều chỉnh chiến lược giá, chiến lược phân phối và chiến lược xúc tiến quảng bá

### PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên việc thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực của bậc 3-5 không thể được đánh giá qua quan sát do tính bảo mật, hạn chế công việc/môi trường làm việc,...

#### **Các phương pháp đánh giá phù hợp 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

Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung bằng việc trả lời câu hỏi vấn đáp để đảm bảo tất cả mọi khía cạnh của các yêu cầu về chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

### CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý về tiếp thị trong các đơn vị kinh doanh Du lịch và khách sạn

### SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTA.CL2.09

## TGS5.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐIỀU PHỐI CÁC CHIẾN LƯỢC TIẾP THỊ (MARKETING) CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để xác định trách nhiệm hoặc tư vấn về công tác xây dựng định hướng chiến lược và phạm vi của các hoạt động nghiên cứu thị trường.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Phân tích và đánh giá việc thực hiện tiếp thị và vị trí chiến lược hiện tại

- P1. 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
- P2. Đánh giá cạnh tranh trong các phân khúc thị trường
- P3. Đánh giá các chiến lược tiếp thị được lựa chọn để xác định tác động của chúng đến lợi nhuận
- P4. Nghiên cứu các yếu tố môi trường bên ngoài để xác định tác động của chúng đến chiến lược tiếp thị
- P5. 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

##### E2. Đóng góp cho các lựa chọn phát triển và đánh giá chiến lược nhằm đáp ứng các mục tiêu tiếp thị cụ thể

- P6. Đóng góp cho việc phát triển các lựa chọn chiến lược có thể đáp ứng mục tiêu tiếp thị đã thống nhất
- P7. Đóng góp cho việc đánh giá các lựa chọn chiến lược dưới góc độ tương thích với mục tiêu tiếp thị

##### E3. Lựa chọn các chiến lược tiếp thị

- P8. Sử dụng thông tin thu được từ việc đánh giá các lựa chọn chiến lược để xếp hạng các lựa chọn
- P9. 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
- P10. 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
- P11. 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

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách phân tích và đánh giá việc thực hiện công tác tiếp thị
- K2. Liệt kê những đặc điểm và tầm quan trọng của vị trí chiến lược tiếp thị
- K3. Giải thích cách thức phát triển và đánh giá các lựa chọn chiến lược nhằm đáp ứng những mục tiêu tiếp thị cụ thể
- K4. Liệt kê và mô tả các kiểu chiến lược tiếp thị
- K5. Giải thích cách phát triển kế hoạch tiếp thị chiến lược có thể đáp ứng mục tiêu của công ty



## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Các yếu tố môi trường bên ngoài có thể bao gồm:

- Xã hội, kinh tế, nhân khẩu học, văn hóa, dân tộc, tự nhiên, chính trị, pháp lý, quy định, công nghệ, cạnh tranh

### 2. Các mục tiêu tiếp thị chương trình du lịch có thể bao gồm:

- Thị trường mục tiêu, nhu cầu, sản phẩm, định giá, phân phối, xúc tiến
- Tiếp thị các chương trình du lịch lựa chọn
- Các thuộc tính của sản phẩm du lịch, việc sử dụng và người sử dụng, hạng sản phẩm, nhu cầu và lợi ích của người tiêu dùng, cạnh tranh

### 3. Phương pháp tiếp thị có thể bao gồm:

- Tiếp thị và phân phối đại trà, nghiên cứu thị trường về sự đa dạng của sản phẩm, mục tiêu khác biệt và mục tiêu tập trung

### 4. Các thông số và chuẩn mực đã thống nhất có thể bao gồm:

- Khối lượng
- Giá cả
- Lãi thối
- Hồ sơ khách hàng
- Điều khoản kinh doanh
- Thị phần

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

### Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ghi chép ít nhất một chiến lược tiếp thị đã được phối hợp thực hiện
2. Ít nhất một bản phân tích đối thủ cạnh tranh đã được soạn thảo

## PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

### Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể 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

## CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Trưởng đoàn

## SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TCS.CL5.06

## TGS5.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ VÀ TẠO ĐIỀU KIỆN TRẢI NGHIỆM CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH KÉO DÀI

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả những năng lực cần thiết để quản lý và tạo thuận lợi cho sự trải nghiệm chương trình du lịch kéo dài.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Quản lý chương trình du lịch

- P1. Đảm bảo việc chuẩn bị và thực hiện chuyến đi phù hợp với lịch trình chi tiết
- P2. Điều chỉnh việc bố trí chương trình khi có những vấn đề phát sinh trong chuyến đi
- P3. Sắp xếp các hoạt động ăn uống, nghỉ ngơi và đi lại theo những tiêu chí đã quảng cáo
- P4. Liên hệ và đàm phán với bên thứ ba 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
- P5. Ứng phó với thời gian dài và trải nghiệm đa dạng liên quan đến chương trình du lịch kéo dài

##### E2. Tối ưu hóa những trải nghiệm của thành viên trong đoàn đối với chương trình du lịch

- P6. Thể hiện các nguyên tắc hướng dẫn chương trình du lịch
- P7. 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
- P8. Sử dụng kỹ thuật xây dựng và duy trì sự gắn kết trong đoàn với chương trình du lịch
- P9. Giải quyết xung đột giữa các thành viên

##### E3. Giải quyết các vấn đề phát sinh liên quan đến dịch vụ trong chương trình du lịch

- P10. Xác định và phân tích các vấn đề về dịch vụ khách hàng và điều hành chương trình không đạt tiêu chuẩn
- P11. Giám sát và xử lý các vấn đề về điều hành chương trình du lịch và cung cấp dịch vụ

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và giải thích các chính sách và quy trình của đơn vị liên quan đến việc phối hợp và điều hành chương trình du lịch kéo dài
- K2. Giải thích các đặc điểm của du lịch địa phương nơi chương trình được thực hiện
- K3. Liệt kê và mô tả các nguyên tắc hướng dẫn chương trình du lịch
- K4. Giải thích cách phân tích những thông tin cụ thể liên quan đến chương trình du lịch đang được thực hiện

- K5. Liệt kê và giải thích những vấn đề về trách nhiệm pháp lý
- K6. Giải thích cách xác định và giải quyết việc quản lý rủi ro, nguy hiểm
- K7. Mô tả 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 VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI****1. Chương trình du lịch kéo dài là một chuyến đi có độ dài quá một ngày và một chương trình du lịch kéo dài có thể bao gồm:**

- Chương trình thăm quan thông thường
- Du lịch sinh thái
- Du lịch nghỉ ngơi và mạo hiểm
- Du lịch có chủ đề lịch sử, văn hóa và giáo dục
- Du lịch đường biển
- Chương trình ô tô tự lái

**2. Vật dụng cung cấp trong chương trình du lịch có thể liên quan đến:**

- Tiến hành phân tích chi phí - lợi nhuận liên quan đến quyết định mang theo hay mua vật dụng trên đường
- Xác minh xem nguồn cung ứng được xác định có sẵn để mua trên đường hay không
- Đảm bảo thu xếp để có sẵn tiền mặt, có thể nợ hay thu xếp trả trước với các nhà cung cấp
- Xác minh xem có các nhà cung cấp trên đường đi hay không trong trường hợp khẩn cấp

**3. Việc xác định thành viên trong đoàn có thể bao gồm:**

- Liệt kê số thành viên/số người tham gia trong đoàn, bao gồm việc xác định những người sẽ rời đoàn và/hoặc sẽ tham gia cùng đoàn đến hết chương trình
- Phân biệt và phân loại các thành viên trong đoàn, bao gồm phụ nữ và nam giới; trẻ sơ sinh, trẻ em và người lớn; các nhóm tuổi khác nhau
- Đánh giá việc tham gia trong tương lai của các thành viên trong đoàn đối với mỗi hoạt động, tại từng địa phương và đối với các dịch vụ và/hoặc sản phẩm đã được quảng cáo

**4. Việc xác định các nhu cầu đặc biệt có thể bao gồm:**

- Chỉ ra những yếu tố khác biệt đối với các thiết bị và vật dụng tiêu chuẩn được sắp xếp thông thường đối với các chương trình tương tự nhau
- Mua sắm mới hoặc bổ sung cung cấp các thiết bị và vật dụng
- Giải quyết nhu cầu của các khách có nhu cầu đặc biệt, bao gồm người khiếm thị, khiếm thính, người cao tuổi, trẻ em và trẻ sơ sinh
- Thực hiện những cam kết liên quan đến việc cung cấp dịch vụ trong chương trình

**5. Các tài liệu liên quan đến chuyến đi sẽ khác nhau phụ thuộc vào loại chương trình và có thể bao gồm:**

- Chỉ dẫn của nhà sản xuất đối với các thiết bị
- Sách hướng dẫn sửa chữa
- Bảo hành và bảo đảm liên quan đến những vật dụng mua mới cho chuyến đi
- Bản sao quy trình vận hành chuẩn và kế hoạch dự phòng
- Chuyến đi, bao gồm chương trình thăm quan và chương trình điều hành
- Bản đồ
- Danh sách đoàn khách
- Danh sách phân bổ
- Thông tin về khách
- Thông tin chi tiết về những yêu cầu đặc biệt
- Tài liệu phân phát tại các địa điểm ấn định, điểm thăm quan và dành cho các hoạt động thuyết minh
- Giới thiệu tóm tắt về chương trình
- Thông tin về phục vụ ăn uống, bao gồm thời gian diễn ra các bữa ăn và công thức chế biến
- Danh mục đầu việc và vật dụng cần kiểm tra
- Hồ sơ về bảo hiểm
- Đơn tự nguyện chấp nhận rủi ro (ở những nơi cần áp dụng)

**6. Việc minh họa các nguyên tắc hướng dẫn du lịch phải bao gồm:**

- An ninh và an toàn cho người, tài sản và xây dựng các tiêu chuẩn, kế hoạch dự phòng trong đó an toàn cho con người phải được ưu tiên so với an toàn của tài sản
- Quan tâm và tôn trọng đoàn khách, người dân địa phương và môi trường
- Kỹ năng, kiến thức và khả năng thực hiện/hướng dẫn chương trình
- Những kiến thức phù hợp liên quan đến chương trình, bao gồm điểm thăm quan và điểm đến du lịch, môi trường và các hoạt động
- Đem đến những trải nghiệm thú vị và hấp dẫn
- Hành vi có đạo đức
- Đáp ứng yêu cầu về thức ăn dành cho những người có nhu cầu đặc biệt và sự khác nhau giữa các cá nhân (trong đoàn)

**7. Kỹ thuật xây dựng và duy trì sự gắn kết của đoàn có thể bao gồm:**

- Khuyến khích sự giao tiếp giữa các thành viên trong đoàn
- Tận dụng kỹ năng của các thành viên trong đoàn trong suốt chuyến đi
- Dẫn dắt để đoàn khách cùng nhau chia sẻ những trải nghiệm
- Tạo điều kiện để các cá nhân giao tiếp với nhau
- Đáp ứng sở thích cá nhân nếu có điều kiện
- Tạo điều kiện cho sự gắn kết trong đoàn
- nỗ lực tăng cường thiện chí và tinh thần của đoàn khách

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 8. Giám sát các vấn đề về điều hành chương trình và cung cấp dịch vụ có thể bao gồm:

- Quan sát các hoạt động và dịch vụ được cung cấp
- Nói chuyện với các thành viên trong đoàn để có thể nhận được ngay ý kiến phản hồi của họ
- Liên lạc với các nhân viên phục vụ chương trình

### 9. Giải quyết các vấn đề về dịch vụ khách hàng và điều hành không đạt tiêu chuẩn có thể bao gồm:

- Đàm phán với bên thứ ba cung cấp dịch vụ để khắc phục tình hình
- Đàm phán với những người bị ảnh hưởng về các giải pháp có thể
- Xác định cách thức và thực hiện hành động để giảm thiểu tác động tiêu cực của việc cung cấp dịch vụ không đạt chuẩn

### 10. Phân tích các vấn đề liên quan đến dịch vụ có thể bao gồm:

- Xác định nguyên nhân của vấn đề
- Đánh giá tác động của vấn đề, bao gồm cả tác động lâu dài đến hoạt động kinh doanh và ảnh hưởng đến hình ảnh của công ty
- Xác định cách thức và hành động ngay trong thời gian thực hiện chương trình để ngăn chặn sự tiếp diễn việc cung cấp dịch vụ không đạt chuẩn

### 11. Những sự việc không mong đợi có thể bao gồm:

- Hệ thống kỹ thuật và thiết bị không hoạt động
- Tai nạn, thương vong hoặc tử vong
- Điều kiện thời tiết bất lợi và tác động tiêu cực của nó tại các khu vực lân cận hay khu vực bị ảnh hưởng
- Thành viên trong đoàn không thể đến điểm hẹn đúng giờ
- Thái độ không phù hợp của khách hàng
- Hành vi bất ngờ của động vật
- Điểm du lịch đóng cửa và việc tiếp cận khu vực truyền thống bị hạn chế mà không có thông báo trước

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

### Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Có ít nhất một báo cáo chương trình du lịch
2. Thực hiện ít nhất một kế hoạch điều hành
3. Có ít nhất một kế hoạch cải thiện trải nghiệm chương trình du lịch kéo dài

## PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

### Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể 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

## CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn

## SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.14

## RTS5.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT VIỆC ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để giám sát việc áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Thực hiện hoạt động một cách trách nhiệm trong ngành du lịch

- P1. Xây dựng các chính sách của đơn vị về thực hành du lịch bền vững và có trách nhiệm
- P2. Xây dựng các chương trình và hành trình du lịch đảm bảo lợi ích khả thi và lâu dài cho tất cả các bên liên quan
- P3. Xây dựng các chính sách và tiêu chuẩn bền vững cho các nhà cung cấp

##### E2. Tuân thủ hướng dẫn về du lịch có trách nhiệm

- P4. Mô tả các tác động của du lịch
- P5. Tham gia thực hành công việc có trách nhiệm
- P6. Khuyến khích các hành vi có trách nhiệm
- P7. Thực hiện các hoạt động một cách có trách nhiệm
- P8. Tuân theo các hướng dẫn về nhận thức giao thoa văn hóa
- P9. Theo dõi các tác động và thay đổi
- P10. Xây dựng kế hoạch bảo đảm ý thức trách nhiệm cao hơn

##### E3. Đảm bảo khách hàng nhận thức được nguyên tắc du lịch có trách nhiệm

- P11. Cung cấp cho khách hàng các thông tin về hành vi du lịch có trách nhiệm
- P12. Xây dựng bộ quy tắc ứng xử của đơn vị dành cho khách hàng
- P13. Đảm bảo các giá trị văn hóa và môi trường của điểm đến được quảng bá chính xác
- P14. Đảm bảo các tiêu chuẩn chất lượng của nhà cung cấp được quảng bá chính xác
- P15. Đảm bảo duy trì sự riêng tư đối với hồ sơ khách hàng
- P16. Tạo cơ hội cho khách hàng phản hồi về chất lượng dịch vụ và chất lượng của điểm đến

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích vai trò của việc diễn giải, thuyết minh để du khách có những trải nghiệm ấn tượng về du lịch bền vững và có trách nhiệm
- K2. Xác định các nguồn thông tin về du lịch có trách nhiệm và các khái niệm về môi trường tại các khu vực địa lý liên quan
- K3. Giải thích quá trình phát triển liên quan đến sự hình thành các khu vực có trách nhiệm về môi trường và xã hội
- K4. Phân tích quan điểm của Việt Nam về du lịch có trách nhiệm
- K5. Giải thích cách đánh giá và lựa chọn thông tin cho mục đích làm việc thực tế

- K6. Giải thích cách nâng cao nhận thức và xây dựng năng lực của nhân viên về các nguyên tắc du lịch bền vững có liên quan đến trách nhiệm hằng ngày của họ
- K7. Giải thích cách xây dựng các chỉ số và tiêu chí bền vững cho lịch trình và/hoặc chương trình du lịch
- K8. Mô tả cách đề ra mục tiêu cải thiện tính bền vững với nhà cung cấp
- K9. Giải thích cách xây dựng bộ quy tắc ứng xử của đơn vị về thực hiện du lịch có trách nhiệm dành cho khách du lịch

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Các nguyên tắc du lịch bền vững bao gồm:

- Sử dụng các nguồn tài nguyên thiên nhiên một cách tối ưu trong khi vẫn bảo tồn di sản thiên nhiên và đa dạng sinh học
- Tôn trọng và bảo tồn các giá trị văn hóa - xã hội, bao gồm cả các giá trị truyền thống cũng như di sản văn hóa đã và đang được tạo dựng
- Đảm bảo lợi ích kinh tế khả thi và lâu dài cho tất cả các bên liên quan, bao gồm cả việc phân phối công bằng các lợi ích

### 2. Các loài động, thực vật liên quan đến:

- Bản chất của các loài và nơi phát hiện
- Vai trò của từng loài
- Đặc điểm
- Nét tương đồng
- Tương tác giữa các loài và môi trường
- Dinh dưỡng và vòng đời
- Các loài gây hại cho con người

### 3. Trách nhiệm đối với tính bền vững về môi trường và xã hội liên quan đến:

- Mặt tiêu cực đối với môi trường
- Mặt tiêu cực đối với xã hội
- Mặt tích cực đối với môi trường
- Mặt tích cực đối với xã hội

### 4. Kỹ thuật và quy trình giảm thiểu tác động liên quan đến:

- Cấm hoặc hạn chế tiếp cận
- Củng cố sự vững chắc của khu vực
- Tính xác thực dàn dựng
- Giải pháp công nghệ
- Bảo tồn di sản

### 5. Những thay đổi trong môi trường tự nhiên bao gồm:

- Các vấn đề về sinh sản
- Thay đổi hệ động vật
- Thay đổi hệ thực vật
- Xói mòn
- Quan sát các giống loài

### 6. Tác động tiêu cực tiềm ẩn có thể bao gồm:

- Hạn chế phát triển kinh tế
- Thất thoát kinh tế
- Sự mất dần các giá trị xã hội và xung đột văn hóa
- Ảnh hưởng đến sự an toàn và an ninh của du khách
- Gây mâu thuẫn, mất lòng tin và bất hòa giữa các doanh nghiệp tư nhân và cộng đồng địa phương
- Phá hủy môi trường tự nhiên
- Suy giảm tài nguyên thiên nhiên

### Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý bao gồm:

1. Khuyến khích, đưa ra và công nhận các giải pháp sáng tạo
2. Tích cực đối mặt với thực trạng và tìm kiếm giải pháp hiệu quả hơn
3. Thử cách làm việc mới
4. Thông báo kịp thời cho mọi người về các kế hoạch và diễn biến tình hình
5. Cân bằng nhu cầu đa dạng của các khách hàng khác nhau
6. Liên tục cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ
7. Thực hiện lặp lại các hành động hoặc thực hiện các hành động khác nhau để vượt qua trở ngại
8. Xác định và nêu cao các vấn đề đạo đức
9. Tự chịu trách nhiệm về những việc xảy ra
10. Giám sát chất lượng và tiến độ công việc so với kế hoạch và có hành động khắc phục thích hợp khi cần thiết
11. Phổ biến tầm nhìn của đơn vị để khơi dậy sự nhiệt tình và tận tâm
12. Thông tin rõ ràng về giá trị và lợi ích của các hành động đề xuất
13. Trình bày ý tưởng và tranh luận một cách thuyết phục để thu hút mọi người

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên việc thực hiện công việc. Một số đơn vị ở bậc 3-5 không thể được đánh giá thông qua quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc,...</p> <p>Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về thực hiện nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong môi trường du lịch. Các ứng viên phải thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp vào tình huống có thể gặp phải với cương vị là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần đưa ra các khuyến nghị, giải thích và đánh giá các hành động sẽ thực hiện để xử lý tình huống và thách thức sẽ gặp phải với cương vị là giám sát viên/người quản lý của đơn vị.</p> <p>Cần lưu ý rằng, tất cả các bằng chứng không đề tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị.</p> <p><b>Đánh giá việc thực hiện công việc phải bao gồm:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ít nhất một lịch trình du lịch và/hoặc chương trình du lịch được xây dựng trên cơ sở các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm</li> <li>2. Ít nhất hai trường hợp về thỏa thuận hợp đồng giữa nhà cung cấp và đơn vị trên cơ sở các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm</li> <li>3. Ít nhất một báo cáo phản hồi của khách hàng về hoạt động du lịch có trách nhiệm đã được áp dụng</li> </ol>	<p><b>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hỏi và đánh giá một lịch trình du lịch hoặc một chương trình du lịch được xây dựng trên cơ sở các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm</li> <li>• Sử dụng các nghiên cứu tình huống để đánh giá khả năng áp dụng các phương pháp giảm thiểu tác động phù hợp với các môi trường khác nhau</li> <li>• Kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp để đánh giá kiến thức về các quy trình du lịch có trách nhiệm, các tác động, các kỹ thuật giảm thiểu tác động và các yêu cầu mang tính quy định về du lịch bền vững</li> </ul>

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Tất cả các nhân sự làm công tác quản lý hoặc giám sát trong môi trường du lịch.</p>	<p>D2.TTG.CL3.12</p>

## HRS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH NHÂN SỰ

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để chỉ đạo xác định các yêu cầu nhân sự của bộ phận và cách thức thoả mãn các yêu cầu đó. Tiêu chuẩn này không dành cho các chuyên gia nhân sự, mà phù hợp với những người quản lý chịu trách nhiệm lập kế hoạch nhân sự của bộ phận.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Đánh giá nhu cầu nhân sự tương lai

- P1. 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
- P2. Tìm kiếm và sử dụng các nguồn nhân lực để hỗ trợ hoạt động lập kế hoạch nhân lực khi cần thiết
- P3. 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

##### E2. Xem xét và xác định các năng lực cần thiết

- P4. Xác định các kiến thức, kỹ năng và năng lực cần thiết để lập kế hoạch và mục tiêu chiến lược của đơn vị
- P5. 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
- P6. Xác định nhu cầu học tập hoặc phát triển của lực lượng lao động hiện tại để đáp ứng các yêu cầu
- P7. Đảm bảo rằng sự đa dạng hóa lực lượng lao động cung cấp nhiều người phù hợp để đạt được mục tiêu

##### E3. Xây dựng kế hoạch nhân sự và kế hoạch dự phòng

- P8. 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
- P9. Đảm bảo các hợp đồng lao động phù hợp với nhu cầu của đơn vị
- P10. Đảm bảo có sẵn các nguồn lực cần thiết để tuyển dụng, phát triển, duy trì và sử dụng lao động
- P11. Xây dựng kế hoạch dự phòng để đối phó với tình huống không lường trước và duy trì tính liên tục trong kinh doanh
- P12. Xác định các nguyên nhân khiến cho nhân viên thôi việc và tìm cách giải quyết vấn đề này

##### E4. Trao đổi và đánh giá kế hoạch nhân sự

- P13. Thông báo kế hoạch nhân sự với những người có liên quan
- P14. 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

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thu hút người lao động và các bên liên quan khác vào việc lập kế hoạch nhân sự
- K2. Mô tả kế hoạch nhân sự hiệu quả
- K3. Xác định các thông tin cần thiết để thực hiện kế hoạch nhân sự
- K4. Xác định các văn bản pháp lý và các yêu cầu liên quan đến vấn đề việc làm, phúc lợi, các quyền lợi, quyền bình đẳng và an toàn sức khỏe của người lao động

- K5. Giải thích cách đưa vấn đề bình đẳng, sự đa dạng và tính bao hàm vào kế hoạch nhân sự
- K6. Mô tả các chiến lược và/hoặc dịch vụ cần có khi nhân viên thôi việc, bao gồm cả tư vấn thôi việc
- K7. Giải thích tầm quan trọng của việc xây dựng kế hoạch dự phòng và cách thức thực hiện điều đó có hiệu quả
- K8. Mô tả các cách thức khác nhau nhằm đáp ứng các yêu cầu nhân sự và ưu điểm, nhược điểm, chi phí và lợi ích của các cách thức đó



**ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI****1. Đánh giá nhu cầu nhân sự tương lai có thể bao gồm:**

- Đánh giá nhân viên
- Bản mô tả công việc
- Kiểm tra đào tạo
- Nhu cầu đào tạo được xác định
- Sự thiếu hụt các kỹ năng

**2. Xem xét và xác định các năng lực cần thiết có thể bao gồm:**

- Xác định các kiến thức, kỹ năng và năng lực cần thiết
- Đánh giá năng lực và khả năng của lực lượng lao động hiện tại
- Xác định nhu cầu học tập hoặc phát triển

**3. Kế hoạch nhân sự và kế hoạch dự phòng có thể bao gồm:**

- Kế hoạch kế nhiệm
- Điều chỉnh kế hoạch thích ứng với những thách thức mới của đơn vị

**4. Thông báo và rà soát kế hoạch nhân sự:**

- Trao đổi về kế hoạch nhân sự với những người liên quan chính
- Định kỳ rà soát kế hoạch nhân sự

**Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý bao gồm:**

1. Nắm bắt cơ hội từ nhiều đối tượng khác nhau
2. Xác định các cách giao tiếp phù hợp với nhân viên
3. Sử dụng các phương tiện và phong cách giao tiếp phù hợp với các cá nhân và tình huống khác nhau
4. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và các quy tắc nghề nghiệp
5. Dự tính các nguy cơ và rủi ro tiềm ẩn
6. Sử dụng hiệu quả các nguồn thông tin hiện có
7. Xác định các vấn đề về hệ thống và tìm cách giảm thiểu tác động của chúng đến việc thực hiện công việc
8. Dự đoán các kịch bản, tình huống có thể xảy ra trong tương lai dựa trên phân tích thực tế về xu hướng và diễn biến tình hình
9. Làm việc hướng tới một tầm nhìn tương lai đã xác định rõ ràng
10. Đưa ra quyết định trong các tình huống không chắc chắn hoặc dựa trên thông tin không đầy đủ khi cần thiết
11. Đưa ra và thực hiện các quyết định khó khăn và/hoặc không phổ biến khi cần thiết

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>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 trong môi trường khách sạn hoặc du lịch. Các ứng viên cần chứng minh khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm liên quan đến tình huống có thể phải đối mặt với tư cách là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá các hoạt động có thể thực hiện để đối phó với các tình huống và thách thức với tư cách là giám sát viên/người quản lý trong một đơn vị.</p> <p>Cần lưu ý rằng, tất cả các chứng cứ không được đề tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị.</p> <p><b>Các chứng cứ cần bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hai ví dụ/trường hợp/báo cáo về cách thức đánh giá nhu cầu nhân sự tương lai, cách thức rà soát và xác định các năng lực cần thiết</li> <li>• Hai ví dụ về lập kế hoạch nhân sự và các kế hoạch dự phòng để giải quyết nhu cầu và thách thức đối với đơn vị trong tương lai</li> <li>• Hai báo cáo/ví dụ về cách thức trao đổi kế hoạch nhân sự với những người có liên quan</li> </ul>	<p>Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên việc thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực ở các bậc 3-5 không thể được đánh giá bằng cách quan sát do tính bảo mật, hạn chế công việc/môi trường làm việc,...</p> <p><b>Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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,... (không đề tên của các cá nhân)</li> <li>• Quan sát</li> <li>• Nhận xét của cá nhân</li> <li>• Nhận xét của người làm chứng</li> <li>• Thảo luận chuyên môn</li> </ul> <p>Việc đánh giá qua hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo công việc cần được bổ sung bằng cách trả lời các câu hỏi vấn đáp để đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.</p> <p><b>Đánh giá kiến thức và sự hiểu biết</b></p> <p>Kiến thức và sự hiểu biết là những thành phần quan trọng của việc thể hiện năng lực. Nếu bằng chứng việc thực hiện công việc không thể hiện rõ kiến thức và sự hiểu biết (và xử lý các tình huống dự phòng), cần phải đánh giá với sự hỗ trợ của các chứng cứ phù hợp khác như:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Các câu trả lời vấn đáp đã được ghi chép lại</li> <li>• Kiểm tra viết</li> </ul>

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Những người quản lý bộ phận trong các cơ sở kinh doanh du lịch</p>	<p>D1.HML.CL10.10</p>

## GAS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỐI ƯU HÓA HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần thiết để đảm bảo những người đang làm tại đơn vị hoặc phạm vi có trách nhiệm được giao có thể sử dụng công nghệ, như công nghệ thông tin và truyền thông, thiết bị, máy móc nhằm nâng cao kết quả thực hiện hoạt động kinh doanh.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

<p><b>E1. Xác định cơ hội sử dụng công nghệ hiệu quả</b></p> <p>P1. Thu hút các đồng nghiệp liên quan tham gia xác định và xây dựng các cách thức sử dụng hiệu quả công nghệ tại khách sạn hoặc công ty du lịch/lữ hành</p> <p>P2. 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</p> <p>P3. 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</p> <p>P4. 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</p>	<p><b>E2. Đưa công nghệ mới vào hoạt động của đơn vị</b></p> <p>P5. Phổ biến chiến lược sử dụng công nghệ cho đồng nghiệp và các bên liên quan quan trọng</p> <p>P6. Kiểm tra xem công nghệ mới có tương thích với công nghệ hiện tại không</p> <p>P7. 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</p> <p><b>E3. Đảm bảo hỗ trợ sử dụng công nghệ mới</b></p> <p>P8. 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</p> <p>P9. Đảm bảo có kế hoạch dự phòng trong trường hợp ứng dụng công nghệ không thành công</p> <p>P10. 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</p>
--	---

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Xác định các loại công nghệ khác nhau phù hợp với một khách sạn hay đơn vị du lịch</p> <p>K2. Liệt kê 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</p> <p>K3. Giải thích tầm quan trọng của việc tham vấn đồng nghiệp và các bên liên quan về vấn đề công nghệ</p> <p>K4. Mô tả được các nội dung cần thiết của một chiến lược sử dụng công nghệ hiệu quả</p> <p>K5. Giải thích tầm quan trọng của kế hoạch dự phòng trong quá trình sử dụng công nghệ và/hoặc giới thiệu công nghệ mới, giải thích cách thức thực hiện hiệu quả công việc này</p>	<p>K6. Xác định những 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</p> <p>K7. Giải thích cách thức kiểm tra sự tương thích giữa công nghệ mới và công nghệ hiện có</p> <p>K8. Mô tả 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</p> <p>K9. 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</p>
--	--

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Các cơ hội sử dụng công nghệ hiệu quả có thể bao gồm:

- Phân tích nhu cầu của đơn vị nhằm xác định những lĩnh vực mà công nghệ có thể hỗ trợ để tăng năng suất và tiết kiệm chi phí
- Phân tích các lĩnh vực dịch vụ nhằm xác định các lĩnh vực mà công nghệ có thể hỗ trợ để tăng hiệu quả và tiết kiệm thời gian

### 2. Tìm kiếm và sử dụng các chuyên gia sử dụng công nghệ có thể bao gồm:

- Các nhân viên công nghệ thông tin của đơn vị
- Các nhà cung cấp bên ngoài
- Các chuyên gia tư vấn

### 3. Phổ biến chiến lược sử dụng công nghệ cho đồng nghiệp và các bên liên quan quan trọng có thể bao gồm:

- Các buổi thuyết trình hoặc cuộc họp
- Thư điện tử hoặc nhắn tin nội bộ
- Những cách khác

### 4. Giám sát việc giới thiệu công nghệ mới hoặc điều chỉnh công nghệ hiện tại có thể bao gồm:

- Liên kết với bộ phận công nghệ thông tin
- Liên kết với người sử dụng và bộ phận sử dụng công nghệ

### Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý bao gồm:

1. Tìm kiếm các cơ hội để cải thiện việc thực hiện công việc
2. Tìm kiếm và đề xuất giải pháp thay thế tốt hơn với tinh thần xây dựng
3. Thử nghiệm các phương pháp làm việc mới
4. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
5. Đúc kết kinh nghiệm của bản thân và sử dụng các bài học thu được để định hướng quyết định và hành động
6. Cân bằng giữa rủi ro và lợi ích có thể có được từ sự chấp nhận rủi ro đó
7. Sẵn sàng chịu trách nhiệm cá nhân trong triển khai công việc
8. Tạo ra ý thức vì mục đích chung
9. Dự đoán các tình huống có thể xảy ra trong tương lai dựa trên phân tích mang tính thực tiễn về xu hướng và sự phát triển
10. Cụ thể hóa các giả thuyết đã xác lập và những rủi ro liên quan đến việc tìm hiểu một tình huống
11. Kịp thời đưa ra các quyết định mang tính thực tiễn trong các tình huống

### HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều kỹ năng ở bậc 3-5 không thể được đánh giá thông qua quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc,...

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 trong môi trường khách sạn hoặc du lịch. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra các đề xuất, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý các tình huống và thách thức mà họ gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng tất cả các chứng cứ đánh giá không đề tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị.

#### Chứng cứ cần bao gồm:

1. Ít nhất một tình huống mà bạn đã thu hút được các đồng nghiệp và chuyên gia tham gia xác định và phát triển các phương pháp tiếp cận hiệu quả đối với việc sử dụng công nghệ trong khách sạn hoặc công ty du lịch/lữ hành
2. Ít nhất một tình huống trong đó bạn xác định được các phương pháp tiếp cận hiện có đối với việc sử dụng công nghệ tại đơn vị hoặc trong phạm vi trách nhiệm được phân công, thảo luận các kế hoạch để loại bỏ hoặc giới thiệu công nghệ mới hay sử dụng công nghệ hiện có cho các mục đích khác nhau
3. Ít nhất một ghi chép về cách thức bạn đã đưa công nghệ mới vào đơn vị, giám sát việc giới thiệu công nghệ mới hoặc điều chỉnh công nghệ hiện có và triển khai hành động để xử lý các vấn đề phát sinh
4. Ít nhất một tình huống bạn đã cung cấp các nguồn lực và sự hỗ trợ (bao gồm giám sát và bảo trì) để giúp đồng nghiệp sử dụng hiệu quả các công nghệ sẵn có
5. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức như đã yêu cầu trong đơn vị năng lực này thông qua kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

### PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

#### Các phương pháp đánh giá thích hợp 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

Phương pháp mô phỏng có thể được sử dụng đối với một số tiêu chí thực hiện tại các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc, nhưng nên sử dụng hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung bằng các câu hỏi vấn đáp nhằm đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu về chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

### CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Các vị trí quản lý trong các đơn vị kinh doanh du lịch

### SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.12 & D1.HRM.CL9.13

## GAS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần có để thiết lập các chính sách và quy trình liên quan đến các yêu cầu pháp lý, quy chuẩn đạo đức và xã hội, đồng thời phổ biến các chính sách và quy trình này tới những người liên quan.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Xây dựng các chính sách hoạt động

- P1. 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
- P2. 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
- P3. Xác định và phân tích những yếu tố bên trong và bên ngoài có thể tác động đến chính sách
- P4. Tham khảo ý kiến của các bên liên quan phù hợp trong quá trình xây dựng chính sách
- P5. Xây dựng các chiến lược nguồn lực phù hợp và khả thi về tài chính
- P6. Phát triển các hệ thống và cơ chế hành chính đủ khả năng hỗ trợ sáng kiến đã có trong kế hoạch
- P7. Xác định và truyền đạt rõ ràng tất cả các ưu tiên, trách nhiệm và khung thời gian
- P8. Phát triển các hệ thống đánh giá với sự tư vấn của các đồng nghiệp liên quan

##### E2. Quản lý và giám sát chính sách hoạt động

- P9. Thực hiện và đánh giá những hoạt động đã xác định phù hợp với thứ tự ưu tiên đã được thống nhất
- P10. Theo dõi các chỉ số thực hiện
- P11. Cung cấp báo cáo tiến độ và những báo cáo khác theo yêu cầu
- P12. Đánh giá sự cần thiết phải có những yêu cầu nguồn lực bổ sung và tiến hành những hoạt động thích hợp

##### E3. Thực hiện đánh giá thường xuyên

- P13. Xem xét chính sách hoạt động để đánh giá hiệu quả tại nơi làm việc
- P14. Giám sát việc thực hiện
- P15. Xác định vấn đề khó khăn và có sự điều chỉnh phù hợp
- P16. Sử dụng kết quả đánh giá cho việc xây dựng kế hoạch tiếp theo

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích các khái niệm và nguyên tắc cơ bản trong lập kế hoạch bao gồm cả cơ cấu các chính sách hoạt động giải pháp thực hiện trong quá trình lập kế hoạch
- K2. Giải thích 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
- K3. Xác định một số yếu tố bên trong và bên ngoài có thể tác động đến chính sách
- K4. Giải thích các yếu tố ảnh hưởng đến việc xây dựng các chiến lược nguồn lực phù hợp và khả thi về tài chính
- K5. Mô tả hệ thống và cơ chế hành chính đủ khả năng hỗ trợ sáng kiến đã được lên kế hoạch
- K6. Mô tả những kênh tốt nhất để phổ biến các ưu tiên, trách nhiệm và khung thời gian
- K7. Mô tả báo cáo tiến độ và những báo cáo khác được sử dụng để giám sát việc thực hiện chính sách
- K8. Giải thích cách đánh giá chính sách hoạt động nhằm xác định hiệu quả tại nơi làm việc
- K9. Giải thích cách sử dụng kết quả đánh giá vào việc lập kế hoạch tiếp theo

**ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI****1. Các chính sách cần xây dựng có thể bao gồm:**

- Môi trường làm việc
- Sản phẩm và dịch vụ
- Đào tạo
- Các mối quan hệ tại nơi làm việc
- Tài chính
- Quản lý tài sản
- Những nội dung khác

**2. Các chiến lược có thể bao gồm:**

- Phát triển khách hàng
- Mở rộng địa bàn
- Phát triển tổ chức
- Phát triển dịch vụ
- Giảm các khoản nợ
- Tăng thu nhập
- Những chiến lược khác

**3. Các mục tiêu có thể bao gồm:**

- Số liệu bán hàng
- Doanh thu
- Thời gian giao hàng
- Tiêu chuẩn dịch vụ
- Số lượng khách hàng
- Mục tiêu và doanh số bán hàng
- Mức độ đặt hàng
- Ý kiến phản hồi của khách hàng hoặc nhân viên
- Năng suất lao động đạt được
- Sự hài lòng của khách hàng

**4. Phân tích các yếu tố bên trong và bên ngoài có thể liên quan đến:**

- Khả năng và nguồn lực
- Xu hướng và diễn biến của thị trường
- Thông tin thị trường so sánh
- Những hạn chế về pháp lý và đạo đức

**5. Các bên liên quan có thể bao gồm:**

- Khách hàng
- Người lao động
- Các cơ quan chính phủ
- Chủ sở hữu
- Nhà cung cấp
- Các đối tác liên minh chiến lược

**6. Việc đánh giá có thể bao gồm:**

- Các chỉ số cơ bản về kết quả thực hiện
- Phân tích sự khác biệt
- Phản hồi của khách hàng
- Các báo cáo về sự tuân thủ
- Phản hồi của nhân viên

**7. Các chỉ số về kết quả thực hiện có thể bao gồm:**

- Doanh số bán hàng
- Lợi nhuận đầu tư
- Dịch vụ khách hàng
- Chi phí dịch vụ nợ

**8. Rà soát lại kế hoạch hoạt động có thể liên quan đến:**

- Rà soát hàng quý
- Chu kỳ kế hoạch kinh doanh
- Những sự kiện chính cần được rà soát lại, ví dụ việc thay đổi thị trường

**9. Kết quả thực hiện công việc có thể liên quan đến:**

- Thị phần
- Doanh số bán hàng
- Sự hài lòng của khách hàng
- Chính sách giữ nhân viên

**Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý bao gồm:**

1. Tìm kiếm các cơ hội cải thiện việc thực hiện công việc
2. Đối diện với thách thức hiện tại và tìm kiếm giải pháp thay thế tốt hơn với tinh thần xây dựng
3. Thử nghiệm phương pháp làm việc mới
4. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
5. Đúc kết kinh nghiệm của bản thân và áp dụng các bài học thu được vào việc định hướng các quyết định và hành động
6. Cân bằng giữa rủi ro và lợi ích có thể thu được từ sự chấp nhận rủi ro đó
7. Chịu trách nhiệm cá nhân trong triển khai công việc
8. Tạo ra ý thức vì mục đích chung
9. Dự đoán các kịch bản có khả năng xảy ra trong tương lai dựa trên phân tích mang tính thực tiễn về xu hướng và sự phát triển
10. Cụ thể hóa các giả thuyết đã xác lập và những rủi ro liên quan đến việc tìm hiểu một tình huống
11. Kịp thời đưa ra quyết định phù hợp với tình huống

### HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều kỹ năng ở bậc 3-5 không thể được đánh giá thông qua quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc.

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 lập kế hoạch và triển khai thực hiện các chính sách và quy trình du lịch có trách nhiệm trong môi trường kinh doanh du lịch/khách sạn. Các ứng viên cần thể hiện được cách thức áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp cho tình huống có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra kiến nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để đối phó với các tình huống và thách thức mà họ gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng tất cả các chứng cứ đánh giá không đề tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị.

#### Chứng cứ cần bao gồm:

1. Ít nhất hai ví dụ về chiến lược/chính sách được xây dựng trên cơ sở theo dõi các nhu cầu tại nơi làm việc và xác định các cơ hội để đổi mới và cải tiến
2. Một ví dụ về chính sách hoạt động được thực hiện và được đánh giá phù hợp với các ưu tiên đã được thống nhất và các chỉ số thực hiện
3. Một ví dụ về một chính sách hoạt động được giám sát thực hiện, được điều chỉnh và sử dụng kết quả đánh giá vào kế hoạch tiếp theo
4. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức đã được đặt ra trong đơn vị năng lực này hoặc thông qua phần kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

### PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

#### Các phương pháp đánh giá thích hợp sẽ bao gồm:

- Xem xét 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

Phương pháp mô phỏng có thể được sử dụng đối với một số tiêu chí thực hiện tại các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc nhưng nên sử dụng hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung bằng các câu hỏi vấn đáp nhằm đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu về chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

### CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Các vị trí quản lý trong các đơn vị kinh doanh du lịch

### SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.01



**COS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC****MÔ TẢ CHUNG**

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để sử dụng điện thoại tại nơi làm việc, bao gồm việc chuẩn bị trả lời điện thoại một cách hiệu quả trong tất cả các tình huống có sử dụng điện thoại.

**THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN****E1. Giao tiếp hiệu quả qua điện thoại**

- P1. Chuẩn bị trả lời điện thoại
- P2. Đảm bảo sử dụng kiểu chào phù hợp
- P3. Nói chậm và rõ ràng

**E2. Bắt đầu một cuộc gọi**

- P4. Chuẩn bị nội dung cuộc gọi
- P5. Bấm đúng số
- P6. Kết thúc cuộc gọi một cách lịch sự

**E3. Chuyển cuộc gọi**

- P7. Kiểm tra xem yêu cầu chuyển cuộc gọi có được phép không
- P8. Thông báo cho người gọi rằng cuộc gọi sẽ được chuyển, nếu được
- P9. Kết nối cuộc gọi với bên thứ ba
- P10. Đảm bảo cuộc gọi được chuyển kịp thời

**E4. Đặt cuộc gọi ở chế độ chờ**

- P11. Thông báo cho người gọi về tình trạng cuộc gọi
- P12. Đề xuất các giải pháp khác nếu người nhận cuộc gọi đang bận

**E5. Tiếp nhận lời nhắn**

- P13. Kiểm tra xem người gọi có muốn để lại lời nhắn hay tin nhắn thoại không
- P14. Hoàn thành mẫu tin nhắn sau khi xác nhận lại toàn bộ thông tin chi tiết với người gọi
- P15. Chuyển tin nhắn cho người liên quan

**YÊU CẦU KIẾN THỨC**

- K1. Liệt kê những điều cần có sẵn để giao tiếp hiệu quả qua điện thoại
- K2. Nêu rõ câu chào mở đầu theo tiêu chuẩn của đơn vị
- K3. Giải thích tầm quan trọng của việc nói chậm và rõ ràng

- K4. Xác định thông tin cần thiết để chuẩn bị cho cuộc gọi
- K5. Mô tả cách kết thúc cuộc gọi một cách lịch sự
- K6. Giải thích cách chuyển cuộc gọi
- K7. Giải thích cách đặt cuộc gọi ở chế độ chờ
- K8. Xác định thông tin cần thiết để điền vào mẫu tin nhắn

**ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI****1. Giao tiếp hiệu quả qua điện thoại bao gồm:**

- Sử dụng được điện thoại/tổng đài/tai nghe
- Tiêu chuẩn về lời chào

**2. Bắt đầu cuộc gọi cần phải có:**

- Giấy/tờ ghi chú
- Bút
- Danh bạ điện thoại
- Số điện thoại
- Nội dung hội thoại

**3. Chuyển cuộc gọi cần có:**

- Danh sách các số máy nội bộ
- Danh bạ điện thoại

**4. Tiếp nhận lời nhắn cần có:**

- Mẫu tin nhắn
- Danh sách khách đang lưu trú/khách dự kiến đến
- Phong bì đựng mẫu tin nhắn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Quan sát và theo dõi ít nhất bốn cuộc gọi nhằm kiểm tra việc tuân thủ tiêu chuẩn</li> <li>2. Đánh giá phải đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn và quy trình của đơn vị trong việc sử dụng điện thoại tại nơi làm việc</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quan sát phần thực hành công việc của ứng viên</li> <li>• Kiểm tra vấn đáp, kiểm tra viết và/hoặc kiểm tra bằng hình thức trắc nghiệm</li> <li>• Báo cáo khách quan do người giám sát thực hiện</li> <li>• Đóng vai</li> </ul>

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Nhân viên phục vụ nhà hàng, lễ tân, nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên phục vụ buồng, nhân viên nhà hàng, nhân viên an ninh, nhân viên kỹ thuật, nhân viên công ty điều hành du lịch và đại lý lữ hành</p>	<p>D1.HRS.CL1.04 &amp; D1.HOT.CL1.07</p>

## COS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả những năng lực cần thiết để thực hiện các nhiệm vụ hành chính và văn phòng thường ngày trong doanh nghiệp du lịch hoặc khách sạn.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Chuẩn bị tài liệu kinh doanh

- P1. Chuẩn bị và xử lý tài liệu với thiết bị văn phòng phù hợp theo đúng quy trình của đơn vị trong thời gian hạn định
- P2. Soạn thảo các văn bản giao tiếp cơ bản bằng cách sử dụng các thiết bị văn phòng phù hợp

##### E2. Đọc và trả lời các tài liệu kinh doanh khác nhau

- P3. Tiếp nhận, làm rõ và đánh giá những yêu cầu về chỉ dẫn và/hoặc hướng dẫn theo đúng quy định và quy trình của đơn vị
- P4. Đọc và hiểu rõ những thông tin chi tiết trong các bản hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ hướng dẫn các công việc cụ thể
- P5. Tuân theo những hướng dẫn hay chỉ đạo trong thời gian hạn định

##### E3. Duy trì hệ thống thông tin và lưu trữ

- P6. Duy trì hệ thống thông tin và lưu trữ theo yêu cầu của đơn vị
- P7. Cập nhật hệ thống tra cứu và tham khảo theo yêu cầu của đơn vị
- P8. Khôi phục các tập tin khi có yêu cầu về thông tin
- P9. Tuân thủ các quy trình về an ninh và bảo mật

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách chuẩn bị và xử lý các loại tài liệu khác nhau bằng cách sử dụng các thiết bị khác nhau
- K2. Mô tả những phương pháp giao tiếp được sử dụng tại nơi làm việc
- K3. Nêu quy trình xử lý các loại tài liệu khác nhau trong đơn vị
- K4. Mô tả các loại tài liệu hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ được sử dụng tại nơi làm việc

- K5. Liệt kê hệ thống thông tin và lưu trữ được sử dụng tại đơn vị
- K6. Liệt kê hệ thống tham khảo và tra cứu tài liệu được sử dụng tại đơn vị
- K7. Mô tả hệ thống khôi phục các tập tin được sử dụng tại đơn vị
- K8. Mô tả quy trình an ninh và bảo mật của đơn vị

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Các yếu tố thay đổi góp phần xác định phạm vi và bối cảnh của đơn vị năng lực này, tính đến sự khác biệt giữa các đơn vị du lịch và khách sạn khác nhau.

### 1. Tài liệu có thể bao gồm:

- Thư, ví dụ các thư đến và đi, thư điện tử và bưu phẩm của khách hàng
- Tập tin, chẳng hạn hồ sơ khách hàng, thư tín, chứng từ kế toán, biên nhận, hóa đơn và đơn đặt hàng
- Thư tín như thư viết, fax, bản ghi nhớ, báo cáo và các loại thư tín khác
- Thực đơn

### 2. Thiết bị văn phòng có thể bao gồm:

- Máy tính
- Máy photocopy
- Máy fax
- Máy in hoặc chụp tài liệu
- Các loại máy khác

### 3. Các quy trình có thể liên quan đến:

- Chính sách và quy trình xử lý mối nguy hiểm
- Quy trình xử lý tình huống khẩn cấp, hỏa hoạn và tai nạn
- Quy trình về an toàn cá nhân
- Quy trình sử dụng xe có động cơ
- Quy trình công việc và hướng dẫn làm việc

### 4. Tài liệu hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ hướng dẫn có thể bao gồm:

- Hướng dẫn làm việc
- Hướng dẫn sử dụng thiết bị một cách an toàn
- Hướng dẫn hoàn thành nhiệm vụ một cách an toàn
- Sơ đồ chỉ dẫn quy trình làm việc an toàn
- Các chính sách và quy trình
- Tài liệu hướng dẫn sử dụng

### 5. Thông tin/tài liệu có thể bao gồm:

- Quy trình, danh sách kiểm tra và hướng dẫn tại nơi làm việc
- Số hiệu và mã hàng hóa
- Thông số kỹ thuật của nhà sản xuất
- Các chính sách tại nơi làm việc
- Hướng dẫn khách hàng và/hoặc hướng dẫn của nhà cung cấp
- Văn bản luật, quy định và các tài liệu liên quan
- Quy trình xử lý trường hợp khẩn cấp
- Các tài liệu khác

### 6. Tài liệu hướng dẫn và/hoặc chỉ dẫn có thể liên quan đến:

- Thư tín
- Bản ghi nhớ
- Fax
- Thư điện tử
- Hóa đơn và đơn đặt hàng
- Chính sách và quy trình
- Tài liệu hướng dẫn sử dụng
- Các tài liệu khác

### 7. Thông tin có thể bao gồm:

- Thư tín như fax, bản ghi nhớ, thư viết, thư điện tử và các tài liệu khác
- Cơ sở dữ liệu máy tính, hồ sơ khách hàng
- Hồ sơ bán hàng, bao gồm các bản dự báo tháng, mục tiêu cần đạt
- Các biểu mẫu, bao gồm biểu mẫu bảo hiểm, biểu mẫu hội viên
- Hóa đơn, chẳng hạn như hóa đơn từ nhà cung cấp, hóa đơn gửi cho bên nợ
- Hồ sơ cá nhân, bao gồm chi tiết thông tin cá nhân, mức lương
- Thông tin về nhu cầu đào tạo
- Báo cáo thị trường/kế hoạch/ngân sách
- Dữ liệu tài chính
- Các tài liệu khác

### 8. Các yêu cầu của đơn vị có thể bao gồm:

- Yêu cầu về an ninh và bảo mật
- Yêu cầu và định hướng/chính sách do đơn vị và pháp luật quy định
- Các kênh quản lý và kiểm toán
- Các yêu cầu khác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p><b>Đánh giá năng lực thực hiện phải bao gồm:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ba ví dụ về tài liệu được chuẩn bị và xử lý với các thiết bị văn phòng phù hợp theo đúng quy trình của đơn vị và trong thời gian hạn định</li> <li>2. Ba ví dụ về quá trình yêu cầu phải tuân theo hướng dẫn và/hoặc chỉ dẫn phù hợp với chính sách và quy trình của đơn vị</li> <li>3. Ba ví dụ về diễn giải các chi tiết liên quan trong các tài liệu hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ áp dụng cho các công việc cụ thể</li> <li>4. Hai ví dụ về duy trì hệ thống thông tin và lưu trữ, khôi phục và lưu trữ các tập tin theo yêu cầu của đơn vị</li> </ol>	<p><b>Các phương pháp sau có thể được sử dụng để đánh giá năng lực cho đơn vị này:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quan sát ứng viên thực hiện công việc</li> <li>• Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết</li> <li>• Xem xét hồ sơ ứng viên</li> <li>• Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện</li> </ul>

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Nhân viên bộ phận lễ tân, nhân viên công ty điều hành du lịch và đại lý lữ hành</p>	<p>D1.HOT.CL1.05 &amp; 06; D1.HGA.CL6. 03, 06, 07 &amp; 12</p>

## COS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả năng lực cần thiết để đàm thoại bằng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản tại nơi làm việc.

### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

#### E1. Thực hiện hội thoại đơn giản

- P1. Đáp lại lời mở đầu hội thoại
- P2. Nhận xét về những chủ đề quen thuộc
- P3. Kết thúc hội thoại

#### E2. Đáp lại những yêu cầu đơn giản

- P4. Xác nhận đã nắm được các chỉ dẫn hoặc yêu cầu
- P5. Yêu cầu làm rõ các chỉ dẫn hoặc yêu cầu

#### E3. Đưa ra những yêu cầu đơn giản

- P6. Sử dụng câu yêu cầu đơn giản, lịch sự
- P7. Cảm ơn người đáp ứng yêu cầu của bạn

#### E4. Thể hiện sở thích bản thân

- P8. Nói về điều thích và điều không thích
- P9. Thảo luận về sở thích và đưa ra lý do

### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Đáp lại lời mở đầu hội thoại và thực hiện hội thoại đơn giản
- K2. Nhận xét về các chủ đề quen thuộc và kết thúc hội thoại
- K3. Đưa ra và đáp lại yêu cầu đơn giản
- K4. Xác nhận đã hiểu được và đề nghị làm rõ các chỉ dẫn hay yêu cầu

- K5. Mô tả các quy trình làm việc hàng ngày và giải thích trình tự các công việc hàng ngày
- K6. Đề xuất cách cải tiến quy trình làm việc hàng ngày hoặc cải thiện việc giao tiếp với khách
- K7. Bày tỏ những điều thích, điều không thích, lựa chọn ưu tiên và giải thích lý do tại sao

### ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Đơn vị năng lực này yêu cầu giao tiếp bằng tiếng Anh ở trình độ giao tiếp cơ bản đối với nhân viên trong tất cả các lĩnh vực của ngành du lịch và khách sạn cũng như tất cả các nhân viên tiếp xúc với khách.

#### 1. Cách mở đầu hội thoại có thể bao gồm:

- Ông/Bà có khỏe không ạ? Chuyển đi của Ông/Bà có tốt đẹp không ạ? Tôi có thể giúp gì cho Ông/Bà ạ?
- Các cách khác

#### 2. Các chủ đề quen thuộc có thể bao gồm:

- Chỉ đường; tư vấn về những nơi tốt nhất để mua sắm, ăn uống, thăm quan; đưa ra lời khuyên đáp ứng các yêu cầu đặc biệt của khách; cung cấp thông tin; chuyển lời phàn nàn của khách tới người giám sát; thông tin về sức khỏe và sự an toàn
- Các chủ đề khác

#### 3. Cách kết thúc hội thoại có thể bao gồm:

- Tôi hy vọng Ông/Bà đã có kỳ nghỉ/chuyến đi thú vị; Chào tạm biệt và hy vọng sớm gặp lại; Cảm ơn Ông/Bà đã nghỉ ở khách sạn của chúng tôi, Chúc Ông/Bà có một chuyến đi vui vẻ
- Các cách khác

#### 4. Cách xác nhận thông tin có thể bao gồm:

- Yêu cầu nhắc lại, ví dụ: Ông vui lòng nhắc lại được không ạ? Ông vui lòng đánh vần lại được không? Xin lỗi, tôi chưa nghe rõ. Xin lỗi, tôi quên mất. Ông vui lòng nhắc lại được không ạ?
- Yêu cầu xác nhận lại thông tin, ví dụ: Ông vui lòng xác nhận lại rằng Ông sẽ trả bùồng vào ngày mai phải không ạ? Ông đang tìm chuyến du lịch một ngày hay nửa ngày phải không ạ?

#### 5. Cách yêu cầu lịch sự có thể bao gồm:

- Ông vui lòng cung cấp bằng lái xe để thuê xe được không ạ? Cảm phiền Ông chờ 5 phút để tôi làm việc với khách hàng này được không ạ?

#### 6. Tránh sử dụng thuật ngữ trong giao tiếp với khách:

- Giá bùồng của Ông/Bà là 100 đô la Mỹ bao gồm thuế và phí phục vụ/chưa bao gồm thuế và phí phục vụ
- Chúng tôi rất vui phục vụ bữa sáng miễn phí cho ngài

**HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ****Đánh giá cần đảm bảo rằng ứng viên có thể giao tiếp hiệu quả trong những tình huống sau:**

1. Đáp lại lời mở đầu hội thoại và thực hiện hội thoại đơn giản
2. Nhận xét về những chủ đề quen thuộc và kết thúc hội thoại
3. Đưa ra và đáp ứng các yêu cầu đơn giản
4. Xác nhận đã hiểu được và đề nghị làm rõ các chỉ dẫn hoặc yêu cầu
5. Mô tả các quy trình làm việc hàng ngày và giải thích trình tự các công việc hàng ngày
6. Đề xuất cách cải tiến quy trình làm việc hàng ngày
7. Bày tỏ những điều thích, điều không thích, lựa chọn ưu tiên và giải thích lý do tại sao

**PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ**

Đánh giá phải đảm bảo việc áp dụng trong tình huống công việc thực tế hay mô phỏng, trong đó có giao tiếp bằng lời nói ở mức độ cơ bản với khách hàng hoặc trong môi trường lớp học nơi ứng viên có thể thể hiện khả năng giao tiếp bằng tiếng Anh cơ bản.

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Phỏng vấn
- Đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết

**CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN**

Tất cả các vị trí công việc trong ngành Du lịch

**SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN**

D1.LAN.CL1.01

## COS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để tìm kiếm, duy trì và sử dụng kiến thức trong ngành du lịch và khách sạn ở các bối cảnh khác nhau tại nơi làm việc.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Tìm kiếm nguồn thông tin hiện tại về ngành du lịch và khách sạn

- P1. Tiếp cận các nguồn thông tin về ngành du lịch và khách sạn có liên quan tới yêu cầu công việc
- P2. Thu thập thông tin về ngành du lịch và khách sạn để hỗ trợ thực hiện công việc một cách hiệu quả

##### E2. Sử dụng thông tin về ngành để thực hiện tốt nhất công việc

- P3. Thu thập và phổ biến thông tin theo yêu cầu của khách
- P4. Thực hiện các hoạt động liên quan đến công việc theo đúng yêu cầu của pháp luật và các tiêu chuẩn về đạo đức
- P5. Áp dụng kiến thức và thông tin về ngành trong hoạt động thường nhật tại doanh nghiệp du lịch hoặc khách sạn

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Xác định nguồn thông tin đáng tin cậy trên mạng thông tin toàn cầu (internet) và bất kỳ nguồn nào khác để cập nhật kiến thức ngành nghề
- K2. Mô tả các phân ngành khác nhau trong ngành du lịch và khách sạn cũng như mối quan hệ giữa các phân ngành
- K3. Giải thích vai trò và chức năng của hai trong số các phân ngành sau: phục vụ nhà hàng, lễ tân, chế biến món ăn/vận hành bếp, phục vụ buồng, đại lý du lịch, điều hành/hướng dẫn du lịch

- K4. Giải thích ý nghĩa của chất lượng và việc thường xuyên nâng cao chất lượng trong ngành du lịch và khách sạn cũng như vai trò của từng nhân viên trong việc duy trì chất lượng dịch vụ
- K5. Cung cấp các ví dụ về du lịch có trách nhiệm, bao gồm việc tiết kiệm năng lượng, giảm thiểu rác thải và tái chế
- K6. Mô tả hai bộ luật cơ bản, các quy định hay hướng dẫn áp dụng cho ngành du lịch và khách sạn cũng như tác động của chúng đối với cách thực hiện công việc của nhân viên

#### ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

##### 1. Đơn vị năng lực này áp dụng để duy trì kiến thức về ngành du lịch và khách sạn, có thể bao gồm:

- Nghiệp vụ khách sạn
- Nghiệp vụ du lịch và lữ hành
- Hướng dẫn du lịch
- Quản lý sự kiện
- Các ngành khác liên quan đến du lịch như vận chuyển, hàng không, spa, nghỉ dưỡng,...

##### 2. Thông tin có thể liên quan đến:

- Các ngành khác nhau và mối quan hệ giữa du lịch và khách sạn
- Các vấn đề và yêu cầu về môi trường, bao gồm cả du lịch bền vững và có trách nhiệm
- Đạo đức nghề nghiệp cần có khi làm trong ngành
- Mong đợi của nhân viên về ngành
- Đảm bảo chất lượng
- Thông tin dịch vụ khách hàng như chương trình du lịch, vận chuyển hàng không hay đường bộ, các điểm đến tại địa phương,....
- Thông tin về các ngân hàng, bệnh viện, đại sứ quán và các nơi khác ở địa phương



## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 3. Nguồn thông tin có thể bao gồm:

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

### 4. Các ngành khác có thể bao gồm:

- Giải trí
- Chế biến món ăn
- Sản xuất rượu
- Vui chơi giải trí
- Hội họp và sự kiện
- Bán lẻ
- Các loại hình khác

### 5. Các vấn đề pháp lý tác động tới ngành 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
- Du lịch tình dục trẻ em

### 6. Các vấn đề đạo đức tác động tới ngành bao gồm:

- Tính bảo mật
- Quy định, thủ tục về hoa hồng
- Đặt buồng vượt trội
- Định giá
- Tiền boa/tiền thưởng của khách
- Quà tặng và dịch vụ miễn phí
- Gợi ý dùng sản phẩm
- Các loại khác

## 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, được đào tạo kết hợp với các đơn vị năng lực khác.

### Đánh giá phù hợp đơn vị năng lực này có thể là:

1. Bảng chứng về khả năng tìm kiếm các thông tin khác nhau từ ít nhất hai nguồn
2. Bảng chứng về khả năng tìm kiếm ít nhất ba loại thông tin khác nhau liên quan đến thực hiện công việc
3. Bảng chứng về việc thu thập và phổ biến ba loại thông tin theo yêu cầu của khách hàng
4. 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
5. 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 khách sạn

## PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

**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

## CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các vị trí công việc trong doanh nghiệp ngành Du lịch

## SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HOT.CL1.08

## COS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm những năng lực cần thiết để thực hiện các thao tác sơ cứu cơ bản trong các bối cảnh khác nhau của môi trường du lịch và khách sạn.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Thực hiện sơ cứu cứu người tại chỗ trong lúc chờ hỗ trợ y tế

- P1. Đảm bảo người bị thương được thoải mái trước khi gọi hỗ trợ y tế
- P2. 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
- P3. Ngăn chặn nguy cơ chảy máu bên ngoài theo quy trình sơ cứu tiêu chuẩn

##### E2. Áp dụng sơ cứu cơ bản

- P4. Thực hiện sơ cứu theo quy trình sơ cứu quy định sử dụng các vật dụng và thiết bị sẵn có
- P5. Theo dõi tình trạng của người bị thương và xử lý theo các nguyên tắc sơ cứu phù hợp
- P6. Kịp thời tìm người thực hiện sơ cứu
- P7. Ghi chép lại tai nạn và chấn thương theo quy trình của đơn vị

##### E3. Điều chỉnh quy trình sơ cứu trong trường hợp ở vùng sâu, vùng xa

- P8. 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
- P9. 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

##### E4. Thông báo chi tiết về sự việc

- P10. Yêu cầu sự hỗ trợ y tế thích hợp bằng phương thức giao tiếp phù hợp nhất
- P11. 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
- P12. Chuẩn bị báo cáo kịp thời với giám sát viên, trình bày tất cả các chi tiết liên quan

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả 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
- K2. Liệt kê các quy trình và quy định liên quan về sức khỏe
- K3. Giải thích các ưu tiên trong chăm sóc sơ cứu
- K4. Giải thích các quy trình sơ cứu:
  - a. Tiến hành thẩm định ban đầu trong sơ cứu bệnh nhân
  - b. Kiểm soát chấn thương
  - c. Tiến hành kỹ thuật hồi sức
  - d. Báo cáo các tình huống sơ cứu và hành động cần làm
- K5. Mô tả các kỹ thuật để quản lý và chăm sóc người bị thương trong các trường hợp sơ cứu khác nhau, bao gồm:
  - a. Bị bệnh cấp tính và/hoặc bị thương
  - b. Bị thương và chảy máu
  - c. Bị bỏng
  - d. Chấn thương xương, khớp và cơ
- K6. Giải thích nguyên nhân ngừng thở và khó thở

- K7. Mô tả 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
- K8. Liệt kê các biểu hiện và dấu hiệu cho thấy những nguyên nhân bất tỉnh phổ biến nhất:
  - a. Ngộ độc, bị cắn và bị đốt
  - b. Bong gân và dãn dây chằng
  - c. Gãy xương (đơn giản và phức tạp)
  - d. Trật khớp
  - e. Chấn thương đầu, cổ và lưng
  - f. Chảy máu trong nghiêm trọng
  - g. Chấn thương vùng bụng, xương chậu và ngực
  - h. Sốc vì chấn thương nặng
  - i. Đau thắt ngực, nhồi máu cơ tim, suy tim
  - j. Bỏng và sốc do bỏng
- K9. Giải thích 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
- K10. Mô tả các kỹ thuật giao tiếp trong việc tiến hành sơ cứu

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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. Điều này liên quan đến tổng thể giúp cho việc đánh giá được toàn diện.

Đơn vị năng lực này đề cập việc thực hiện quy trình sơ cứu cơ bản trong các doanh nghiệp du lịch và khách sạn, 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, 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 khách sạn (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 ứng 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:

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

## PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

### 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:

- Việc đánh giá phải bao gồm thao tác thực tế thông qua hoạt động mô phỏng, kèm theo các phương pháp đánh giá kiến thức nền tảng
- Đánh giá phải liên quan đến phạm vi công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên
- Có thể đánh giá kiến thức thông qua kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết
- Bài tập đóng vai

<b>CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN</b>	<b>SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN</b>
Tất cả các nhân viên trong ngành Du lịch làm việc trong các lĩnh vực nghề và doanh nghiệp khác nhau	D1.HOT.CL1.12

**COS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH****MÔ TẢ CHUNG**

Đơn vị năng lực này đề cập các năng lực cần thiết để đảm bảo an toàn tại nơi làm việc và có trách nhiệm về sự an toàn và an ninh của bản thân và những người khác. Đơn vị này liên quan đến việc xác định mối nguy hiểm, giảm thiểu rủi ro và góp phần đảm bảo an ninh tại nơi làm việc.

**THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN****E1. Giảm thiểu rủi ro cho người và tài sản tại nơi làm việc**

- P1. Tuân theo các quy trình an toàn để giảm thiểu rủi ro cho người và tài sản
- P2. Duy trì an ninh tại nơi làm việc tuân theo các quy trình sẵn có
- P3. Đảm bảo an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác trong khu vực làm việc của bạn
- P4. Hành động theo cách giảm thiểu rủi ro cho bản thân và những người khác

**E2. Hành động để xử lý rủi ro về an ninh và an toàn**

- P5. Thực hiện hành động phù hợp khi xảy ra sự cố về an ninh và an toàn của bản thân và những người khác
- P6. Áp dụng biện pháp phù hợp để đảm bảo bạn có thể làm việc an toàn với các khách hàng khó tính và hung hăng
- P7. Thực hiện hành động phù hợp khi xác định được các mối nguy hiểm cho mọi người

**E3. Cung cấp dịch vụ an ninh cơ bản**

- P8. Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc các nơi khác
- P9. Hộ tống, dịch chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị

**E4. Ghi chép và báo cáo các mối nguy hiểm và sự cố**

- P10. Báo cáo với người có thẩm quyền về các mối nguy hiểm tiềm ẩn tại nơi làm việc
- P11. Báo cáo và ghi lại các sự cố theo quy trình định sẵn

**YÊU CẦU KIẾN THỨC**

- K1. Giải thích lý do phải đánh giá và báo cáo các rủi ro
- K2. Mô tả hành động cần làm đối với các loại rủi ro khác nhau
- K3. Nêu rõ trách nhiệm cá nhân của bạn trong việc duy trì an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác tại nơi làm việc
- K4. Trình bày 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
- K5. Trình bày vai trò của bạn trong việc duy trì sức khỏe, an toàn và an ninh tại nơi làm việc
- K6. Liệt kê các quy trình phải tuân theo trong các trường hợp khẩn cấp khác nhau

- K7. Nêu rõ những cách xác định biểu hiện hung hăng và hành động cần làm để đảm bảo sự an toàn của bản thân
- K8. Giải thích cách xác định và thông báo mối nguy hiểm
- K9. Liệt kê một số cách giảm thiểu rủi ro tại nơi làm việc
- K10. Giải thích cách vận hành các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc các nơi khác
- K11. Mô tả quá trình hộ tống, dịch chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị
- K12. Liệt kê các phương thức báo cáo theo quy định trong trường hợp tai nạn hay gặp sự cố

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Quy trình an toàn để giảm thiểu rủi ro và đảm bảo an ninh cho người và tài sản bao gồm:

- Các quy trình do đơn vị quy định
- Quy định của pháp luật về sức khỏe và an toàn lao động

### 2. Giảm thiểu rủi ro cho bản thân và những người khác bao gồm:

- Bảo đảm an toàn cho khách hàng
- Bảo đảm bản thân tránh được những rủi ro không cần thiết

### 3. Sự cố liên quan tới an ninh và an toàn của bản thân và những người khác có thể bao gồm:

- Hỏa hoạn
- Mối đe dọa đánh bom
- Có kẻ xâm nhập
- Trộm cắp
- Thờ ỉ
- Ngộ độc thực phẩm
- Tai nạn
- Các loại khác

### 4. Các biện pháp thích hợp đảm bảo bạn có thể làm việc an toàn với những khách hàng khó tính và hung hăng có thể bao gồm:

- Cố gắng giúp khách hàng bình tĩnh
- Tránh đối đầu hay các hành động bạo lực
- Kêu gọi hỗ trợ từ đồng nghiệp hay bộ phận an ninh
- Nhờ quản lý giải quyết

### 5. Các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc tại các nơi khác có thể bao gồm:

- Máy bộ đàm cầm tay
- Máy quay an ninh
- Hệ thống kiểm soát chìa khóa
- Hộp an ninh
- Các thiết bị khác

### 6. Hộ tống, di chuyển và lưu trữ các đồ vật có giá trị có thể bao gồm:

- 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
- Các đồ vật khác

### 7. Các mối nguy hiểm có thể bao gồm:

- Nâng nhấc và đẩy, như bê vác hành lý hay các vật nặng hoặc có hình dạng khác thường
- Trượt, vấp, ngã, như trượt ngã trên sàn ướt hay vấp ngã trên các bề mặt không bằng phẳng
- Các bề mặt nóng và chất liệu nóng, như đĩa, chảo nóng và vật dầu nóng hay chất lỏng nóng bị bắn ra
- Thiết bị cắt, như dao và máy thái thịt
- Đồ nội thất bị hỏng
- Vật cản, như cửa ra vào, lối đi và các buồng
- Các hóa chất hoặc dung dịch làm sạch

### 8. Báo cáo và ghi chép các sự cố theo quy trình có thể bao gồm:

- 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

**HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Chứng cứ tại nơi làm việc của giám sát viên có thể được sử dụng để đánh giá những sự cố đã xảy ra, đã được ghi chép và được báo cáo. Nếu không, năng lực này phải được đánh giá thông qua mô phỏng, bài tập đóng vai và các hoạt động khác tùy theo bản chất sự việc cần đánh giá.

**Ứng viên phải thể hiện được các chứng cứ sau:**

1. Hai lần lựa chọn phương pháp phù hợp để xử lý khách hàng khó tính và hung hăng
2. Một lần vận hành thiết bị an ninh cơ bản tại đơn vị hoặc nơi làm việc khác
3. Một lần hộ tống, di chuyển và lưu giữ các vật dụng có giá trị
4. Hai lần ghi lại và báo cáo các mối nguy hiểm và các sự cố

**Ứng viên phải có kiến thức về:**

1. Các quy trình an toàn sẵn có để giảm thiểu rủi ro cho người và tài sản
2. Cách hành động để xử lý các rủi ro về an ninh và an toàn

**PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ**

Đánh giá đơn vị năng lực này có thể được thực hiện thông qua báo cáo sự cố tại nơi làm việc thực tế của ứng viên và báo cáo chứng thực của giám sát viên.

**Nếu không thực hiện theo phương pháp trên tại nơi làm việc, thì đánh giá có thể thông qua:**

- Mô phỏng tình huống khẩn cấp/bài tập đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá hiểu biết của ứng viên về các năng lực trong đơn vị năng lực này

**CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN**

Tất cả các nhân viên làm việc trong ngành Du lịch

**SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN**

D1.HSS.CL4.01

## COS9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để có thể áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Nhập dữ liệu vào hệ thống thông tin và truyền thông

- P1. Nhập dữ liệu vào máy tính sử dụng chương trình/ứng dụng phù hợp theo quy trình của đơn vị
- P2. Kiểm tra tính chính xác của thông tin và lưu thông tin theo quy trình vận hành tiêu chuẩn
- P3. Nhập dữ liệu vào thiết bị lưu trữ theo yêu cầu

##### E2. Truy cập thông tin bằng công nghệ truyền thông

- P4. Lựa chọn đúng chương trình/ứng dụng dựa vào yêu cầu công việc
- P5. Truy cập chương trình/ứng dụng có chứa thông tin cần thiết theo quy trình của đơn vị
- P6. Lựa chọn đúng, mở và đóng các biểu tượng trên màn hình chính với mục đích tìm kiếm

##### E3. Xử lý/tạo dữ liệu bằng công nghệ máy tính

- P7. Xử lý các dữ liệu đã lưu/nhập bằng cách sử dụng các lệnh phần mềm thích hợp
- P8. In dữ liệu theo yêu cầu bằng cách sử dụng các thiết bị ngoại vi/phần cứng của máy tính theo quy trình vận hành tiêu chuẩn
- P9. Chuyển tập tin và dữ liệu giữa các hệ thống tương thích bằng cách sử dụng các thiết bị ngoại vi/phần cứng và phần mềm của máy theo quy trình vận hành tiêu chuẩn

##### E4. Duy trì các thiết bị và hệ thống máy tính

- P10. Thao tác hệ thống để lau chùi, bảo trì nhỏ và thay thế các bộ phận
- P11. Thao tác theo quy trình để đảm bảo an ninh cho dữ liệu, bao gồm việc sao lưu thường xuyên và kiểm tra vi rút theo quy trình vận hành tiêu chuẩn
- P12. Thực hiện quy trình duy trì tập tin dữ liệu cơ bản theo quy trình vận hành tiêu chuẩn

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và giải thích hình thái hiệu quả cơ bản khi sử dụng bàn phím và máy tính
- K2. Mô tả các loại hình chính của công nghệ thông tin và truyền thông, những chức năng cơ bản của các hệ điều hành khác nhau
- K3. Liệt kê và mô tả các phần chính của máy tính
- K4. Xác định các thiết bị lưu trữ và các loại bộ nhớ cơ bản
- K5. Liệt kê và giải thích các loại phần mềm, chương trình diệt vi rút và an ninh hệ thống

- K6. Giải thích cách tính toán công suất của máy tính
- K7. Mô tả cách tạo dữ liệu đầy đủ và chính xác theo yêu cầu
- K8. Giải thích cách sử dụng các thiết bị và quy trình phù hợp để chuyển tập tin/dữ liệu chính xác
- K9. Mô tả tầm quan trọng của việc duy trì hệ thống máy tính



**ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI**

Tiêu chuẩn của đơn vị năng lực này bao gồm các phần sau:

**1. Các công cụ, thiết bị và tài liệu cần thiết có thể bao gồm:**

- Thiết bị lưu trữ
- Các phần cứng và phần mềm khác nhau
- Hệ thống máy tính cá nhân
- Máy tính xách tay
- Máy in
- Máy chụp tài liệu (máy scan)
- Bàn phím
- Chuột máy tính

**2. Ổ đĩa/CD, DVD, các thiết bị lưu trữ được nén có thể bao gồm:**

- Phần cứng và thiết bị ngoại vi
- Máy tính cá nhân
- Máy tính bảng
- Hệ thống kết nối
- Thiết bị truyền thông
- Máy in
- Máy chụp tài liệu (máy scan)
- Bàn phím
- Chuột máy tính

**3. Phần mềm có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:**

- Các gói soạn thảo văn bản
- Các gói cơ sở dữ liệu
- Internet
- Chương trình lập bảng biểu

**4. Phương tiện lưu trữ có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:**

- Đĩa mềm
- Đĩa CD
- Đĩa nén
- Đĩa DVD
- Ổ đĩa cứng cố định và di động

**5. Hướng dẫn làm việc có thể bao gồm:**

- Các loại thiết bị được sử dụng
- Nội thất phù hợp
- Tư thế ngồi
- Tư thế nâng
- Độ sáng màn hình hiển thị

**6. Kiến thức về công nghệ thông tin có thể bao gồm:**

- Quản lý các danh mục/thư mục/tập tin
- Quản lý các thiết bị kết nối
- Bảo trì đơn giản
- Tạo thêm dung lượng bộ nhớ cho ổ cứng
- Kiểm tra các chương trình
- Xóa các tập tin không mong muốn
- Sao lưu các tập tin
- Kiểm tra lỗi ổ cứng
- Sử dụng các chương trình cập nhật diệt vi rút
- Làm sạch bụi trên bề mặt bên trong và bên ngoài máy tính

**HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ****Đánh giá năng lực thực hiện phải bao gồm:**

1. Quan sát việc sử dụng ít nhất hai phần mềm
2. Xem xét ít nhất một báo cáo về việc tạo dữ liệu trên hệ thống máy tính
3. Theo dõi ít nhất một quy trình bảo dưỡng hệ thống thông tin

**PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ****Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:**

- Nghiên cứu tình huống
- 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

**CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN**

Hầu hết nhân viên trong ngành Du lịch

**SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN**

DT.TCC.CL1.10

## GES2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách hàng ở các bối cảnh khác nhau tại nơi làm việc trong ngành Du lịch.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Xác định và phân tích phàn nàn

- P1. 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
- P2. Xác định bản chất chính xác trong phàn nàn của khách thông qua các kỹ năng giao tiếp phù hợp
- P3. Ghi sổ hoặc lưu lại ý kiến phàn nàn theo đúng quy trình

##### E2. Xử lý các phàn nàn

- P4. Khẳng định với khách hàng rằng phàn nàn của khách sẽ được xử lý nhanh nhất có thể để giải quyết vấn đề
- P5. Xử lý phàn nàn theo chuẩn mực, chính sách và quy trình của đơn vị
- P6. Thu thập và xem xét các tài liệu liên quan tới phàn nàn của khách
- P7. Cập nhật ghi chép về các ý kiến phàn nàn

##### E3. Xác định hành động và giải quyết phàn nàn

- P8. Thỏa thuận và xác nhận với khách hành động giải quyết phàn nàn
- P9. Thể hiện cam kết với khách sẽ giải quyết phàn nàn
- P10. Thông báo với khách về kết quả điều tra phàn nàn

##### E4. Nhờ giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng

- P11. Xác định các phàn nàn cần sự can thiệp của cấp quản lý, các nhân viên khác hay các đối tượng bên ngoài
- P12. Chuyển lời phàn nàn đến đúng người để họ tiếp tục giải quyết theo đúng phạm vi trách nhiệm của cá nhân
- P13. Chuyển tiếp tất cả các tài liệu cần thiết, bao gồm cả các báo cáo điều tra, cho người thích hợp
- P14. Chuyển lên cấp cao hơn những phàn nàn chưa được giải quyết ở cấp phù hợp

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các kiểu phàn nàn thông thường
- K2. Mô tả quá trình xử lý một phàn nàn đơn giản
- K3. Mô tả các yếu tố cần xem xét khi xử lý phàn nàn của khách hàng đến từ các nền văn hóa khác nhau
- K4. Giải thích cách ghi lại lời phàn nàn bằng kỹ năng lắng nghe chủ động và thông cảm với khách
- K5. Giải thích cách ghi sổ hay cách lưu lời phàn nàn theo đúng quy trình
- K6. Giải thích quá trình giải quyết vấn đề cho khách và thông báo với khách về kết quả điều tra phàn nàn
- K7. Giải thích quy trình chuyển tiếp để giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Đơn vị năng lực này ứng dụng với các phần nà nhận được tại bất cứ bộ phận nào trong khách sạn, nhà hàng, công ty du lịch và lữ hành.

### 1. Phần nà có thể liên quan tới thái độ không hài lòng với dịch vụ, có thể bao gồm các trường hợp sau:

- Phần nà bằng văn bản, như qua thư viết, thư điện tử, trên trang mạng, qua phương tiện truyền thông xã hội,...
- Phiếu phần nà hay phiếu phản hồi
- Phần nà qua lời nói, phần nà trực tiếp hay qua điện thoại

### 2. Các kỹ năng giao tiếp phù hợp có thể là:

- Lắng nghe chủ động với các câu hỏi đóng và câu hỏi mở
- Diễn đạt rõ ràng và súc tích với ngôn ngữ, giọng điệu phù hợp
- Toàn tâm chú ý tới khách bằng cách nhìn thẳng vào khách trong tình huống giao tiếp trực tiếp
- Ghi chép lại trong quá trình trao đổi với khách

### 3. Các chuẩn mực, chính sách và quy trình của đơn vị có thể bao gồm:

- Các quy trình xử lý phần nà
- 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

### 4. Thông báo về kết quả cho khách có thể bao gồm:

- Cung cấp tài liệu và/hoặc bằng chứng bổ sung cho phần nà của khách
- Thông tin (bằng lời nói hay văn bản) liên quan trực tiếp tới phần nà đang được xử lý
- Thông tin (bằng lời nói hay văn bản) được trình bày chính xác với thái độ bình tĩnh

### 5. Nhân sự phù hợp có thể bao gồm:

- Người giám sát trực tiếp trong sơ đồ tổ chức của đơn vị
- Nhân viên chuyên về dịch vụ khách hàng

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

**Để ứng viên có thể đạt được chuẩn quy định, cần phải thu thập các bằng chứng trong công việc thông qua quan sát:**

1. Ít nhất hai đối tượng khách hàng
2. Ít nhất hai kiểu phần nà
3. Ít nhất hai phương pháp giao tiếp
4. Ít nhất hai ví dụ về thông tin được cung cấp cho khách hàng

## PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

**Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá tại nơi làm việc hoặc bên ngoài:**

- Đánh giá cần được thực hiện thông qua việc thể hiện thực tế quá trình giải quyết phần nà tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động mô phỏng, kèm theo các phương pháp đánh giá để đánh giá kiến thức nền tảng
- Đánh giá phải liên quan đến phạm vi công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên

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

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Hồ sơ bằng chứng
- Giải quyết vấn đề
- Bài tập đóng vai
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Các công việc hay dự án được giao

## CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên trực tiếp phục vụ khách hàng trong khách sạn, nhà hàng, hay trong công ty điều hành du lịch và lữ hành, như nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên lễ tân, nhân viên thu ngân, nhân viên thông tin và hỗ trợ hành lý, giám sát viên

## SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HOT.CL1.11

## GES4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần có để xử lý các giao dịch tài chính trong bất kỳ một đơn vị kinh doanh lữ hành hay lưu trú du lịch nào.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Xử lý hóa đơn và thanh toán

- P1. Nhận và kiểm tra các khoản thanh toán từ khách hàng và trả lại tiền thừa, nếu có
- P2. Chuẩn bị và xuất hóa đơn chính xác, bao gồm tất cả các chi tiết về thuế liên quan
- P3. Xử lý và ghi lại các giao dịch theo quy trình của đơn vị
- P4. Thực hiện giao dịch bằng các phần mềm phù hợp
- P5. Thực hiện giao dịch theo tiêu chuẩn của đơn vị về tốc độ và dịch vụ khách hàng

##### E2. Đối chiếu các khoản thu

- P6. 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
- P7. 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
- P8. Xác định rõ việc ghi chép chứng từ trên máy tính hay đọc chứng từ vào cuối ca hoặc in ra chứng từ
- P9. Lấy ra các khoản tiền thanh toán đã thu được và chuyển đi theo quy trình bảo mật của đơn vị
- P10. 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
- P11. Xem xét hoặc báo cáo sự khác biệt khi đối chiếu các khoản tiền theo phạm vi trách nhiệm cá nhân
- P12. Thực hiện việc ghi chép theo đúng quy trình của đơn vị

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và mô tả quy trình xử lý các loại giao dịch khác nhau trong bối cảnh của các ngành nghề liên quan
- K2. Giải thích các nguyên tắc cơ bản của quy trình đối chiếu và cân đối
- K3. Xác định các phần mềm liên quan, chẳng hạn như điểm bán hàng
- K4. Giải thích vai trò và ý nghĩa của quy trình đối chiếu và cân đối theo nghĩa rộng của quản trị tài chính

- K5. Liệt kê và mô tả quy trình an ninh đối với tiền mặt và các chứng từ tài chính khác
- K6. Giải thích các khoản thuế (liên quan đến hàng hóa/dịch vụ và bán hàng) có ảnh hưởng như thế nào đến các giao dịch tài chính trong bối cảnh cụ thể của ngành
- K7. Giải thích cách thức thực hiện đồng thời nhiều giao dịch khác nhau trong các tình huống và bối cảnh khác nhau

**ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI**

**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. Quy trình cân đối có thể được thực hiện bằng:**

- Phương pháp thủ công
- Điện tử

**3. Quy trình an ninh có thể 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:**

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

**PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ**

**Phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:**

- Trực tiếp quan sát ứng viên trong quá trình giao dịch tài chính và cân đối các khoản thanh toán
- Rà soát lại các tài liệu đối chiếu do ứng 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 ứng viên thực hiện

**CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN**

Tất cả các nhân viên thực hiện giao dịch tài chính trong ngành Du lịch

**SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN**

D2.TCC.CL1.12

## GES9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để bắt đầu làm quen và phát triển mối quan hệ tốt với khách hàng.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Gặp và chào khách

- P1. Chào đón khách theo cách phù hợp
- P2. Giới thiệu bạn và những người khác với khách
- P3. Đưa ra câu hỏi để làm quen với khách

##### E2. Xử lý các câu hỏi hoặc yêu cầu của khách hàng

- P4. Trả lời câu hỏi một cách rõ ràng và trung thực
- P5. Yêu cầu nhắc lại hoặc làm rõ câu hỏi hoặc yêu cầu của khách
- P6. Sẵn sàng giải quyết kịp thời yêu cầu của khách
- P7. 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
- P8. 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

##### E3. Tham gia cuộc nói chuyện ngắn và cởi mở với khách

- P9. Bắt đầu câu chuyện bằng các chủ đề phù hợp
- P10. Thể hiện kỹ năng nói luân phiên, ngừng hay tiếp tục nói khi tới lượt mình
- P11. Thể hiện sự quan tâm đến những gì khách đang nói
- P12. Cắt ngang cuộc nói chuyện một cách lịch sự
- P13. Kết thúc cuộc nói chuyện một cách lịch sự

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Gặp và chào đón khách nồng nhiệt
- K2. Giải thích cách nói chuyện ngắn với khách dùng kỹ năng nói luân phiên
- K3. Giải thích cách sử dụng đúng các dạng câu hỏi mở và câu hỏi đóng, bao gồm cả việc sử dụng các trợ động từ, các câu hỏi để lôi cuốn khách vào câu chuyện

- K4. Mô tả cách thức bàn luận nhiều chủ đề
- K5. Giải thích cách nói chuyện về các sự kiện quá khứ, hiện tại và tương lai
- K6. Mô tả cách nhận biết các chủ đề cấm kỵ có khả năng xúc phạm khách
- K7. Giải thích cách sử dụng các phương pháp khác nhau khi trả lời câu hỏi và yêu cầu của khách

#### ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

##### 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
- Cảnh nhắc sự khác biệt văn hóa

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p><b>Đánh giá năng lực phải bao gồm:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Quan sát hay ghi lại được ít nhất ba lần chào đón khách theo cách phù hợp</li> <li>2. Quan sát hay ghi lại được ít nhất ba lần trả lời câu hỏi và yêu cầu của khách</li> <li>3. Quan sát hay ghi lại được ít nhất ba trường hợp tham gia cuộc nói chuyện ngắn và cởi mở với khách, biểu đạt các hành vi và cách ứng xử phù hợp</li> </ol> <p>Đánh giá kiến thức qua kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết</p>	<p><b>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quan sát ứng viên thực hiện công việc</li> <li>• Tiến hành các cuộc phỏng vấn</li> <li>• Thông qua bài tập đóng vai</li> </ul>

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Tất cả nhân viên tiếp xúc với khách hàng trong ngành Du lịch	D2.TTG.CL3.14

## GES10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để xây dựng, hoàn thành và trình bày các báo cáo khác nhau trong ngành Du lịch và khách sạn.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Chuẩn bị các loại báo cáo khác nhau

- P1. Xây dựng báo cáo chi tiết theo yêu cầu
- P2. Xác định nguồn dữ liệu và truy cập dữ liệu báo cáo để làm cơ sở cho các mục tiêu của báo cáo cuối cùng
- P3. Xử lý dữ liệu để đưa vào báo cáo
- P4. Viết báo cáo

##### E2. Trình bày các loại hình báo cáo khác nhau

- P5. Phân phát các báo cáo theo yêu cầu nội bộ
- P6. Thuyết trình để hỗ trợ cho báo cáo

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các loại báo cáo khác nhau được sử dụng trong đơn vị và mục đích của từng loại báo cáo
- K2. Mô tả cách định dạng báo cáo và các tài liệu khác sử dụng trong đơn vị
- K3. Mô tả các quy tắc an ninh và bảo mật liên quan đến các báo cáo và tài liệu nội bộ

- K4. Giải thích cách thức đảm bảo các báo cáo và tài liệu được rõ ràng và dễ đọc
- K5. Mô tả các cách vẽ sơ đồ, bảng biểu và đồ họa để báo cáo dễ đọc và dễ hiểu
- K6. Giải thích các bước cần làm để chuẩn bị và trình bày thuyết trình

#### ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

##### 1. Xây dựng báo cáo chi tiết có thể bao gồm:

- Làm rõ mục tiêu báo cáo với cá nhân và/hoặc các bên liên quan
- Lên kế hoạch cho nội dung chính thức của báo cáo, bao gồm cả việc xác định lý do bỏ qua các thông tin nhất định
- Dự tính định dạng cho báo cáo, trừ khi đã có định dạng chuẩn cần tuân theo
- Đối chiếu nội dung báo cáo với mục tiêu báo cáo đã đề ra

##### 2. Các nguồn dữ liệu có thể bao gồm:

- Thực địa
- Tài liệu nghiên cứu
- Các sách đã xuất bản
- Báo cáo học thuật
- Báo cáo trong ngành
- Tài liệu của đồng nghiệp
- Cơ sở dữ liệu lưu trong máy tính
- Tra cứu trên Internet và các trang mạng cụ thể
- Báo và tạp chí
- Các ấn phẩm trong ngành
- Các chuyên viên và chuyên gia trong ngành
- Các nguồn khác

##### 3. Truy cập các dữ liệu báo cáo có thể bao gồm:

- Được quyền phát hành thông tin và/hoặc dữ liệu liên quan tới tín nhiệm thương mại
- Đảm bảo tiếp cận được thông tin từ tất cả các nguồn dữ liệu có thể
- Kiểm chứng tính chính xác và cập nhật của dữ liệu càng sâu càng tốt
- Kiểm tra các dữ liệu có sẵn
- Kiểm tra các hệ thống để thiết lập giới hạn dữ liệu
- Các loại khác

##### 4. Phân tích dữ liệu đưa vào báo cáo có thể bao gồm:

- Đảm bảo các dữ liệu báo cáo được phân tích theo quy trình đáp ứng các mục đích và yêu cầu của đơn vị, bao gồm:
  - Thời gian
  - Theo chính sách quy định
  - Hướng dẫn bằng lời hoặc văn bản cho các hoạt động liên quan đến phân tích dữ liệu
  - Hướng dẫn kiểm soát nội bộ
  - Tài liệu hệ thống máy tính
- Xác định kiểu định dạng theo yêu cầu và có thể áp dụng nhiều nhất theo quy định của đơn vị
- Các loại khác



**ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI****5. Viết báo cáo có thể bao gồm:**

- Nhập dữ liệu cần thiết vào báo cáo
- Chính sửa dữ liệu theo yêu cầu
- Lưu, sắp xếp, gửi và in báo cáo

**6. Sử dụng các chức năng nâng cao để hoàn thành nhiệm vụ, có thể bao gồm:**

- Tạo hệ thống gõ tự động
- Sử dụng định dạng mẫu
- Sử dụng tính năng vĩ mô
- Lập mục lục
- Lập danh mục bảng chú dẫn
- Lập cột báo chí
- Lập bảng thuật ngữ
- Lọc dữ liệu
- Nhập dữ liệu như bảng, sơ đồ và biểu đồ từ phần mềm bảng biểu
- Các chức năng khác

**7. Đáp ứng yêu cầu về khung thời hạn, có thể bao gồm:**

- Như đã thỏa thuận với các giám sát viên và ban quản lý
- Thời hạn được đề xuất theo quy định cụ thể, theo các điều bắt buộc liên quan đến hoạt động và theo thông lệ của đơn vị
- Thời hạn được thỏa thuận với cá nhân người sử dụng và/hoặc người yêu cầu báo cáo
- Bổ sung thông tin từ các tập tin khác khi cần, bao gồm lọc và nhập dữ liệu
- Kiểm tra lỗi chính tả, lỗi ngữ pháp và dữ liệu số trong báo cáo
- Đọc soát lỗi nội dung báo cáo về tính hợp lý, độ tin cậy và chính xác của nội dung, tính nhất quán trong cách trình bày và cấu trúc báo cáo, sự phù hợp trong ngôn ngữ và phong cách viết
- Đảm bảo báo cáo tuân theo các tiêu chuẩn về định dạng của đơn vị và các tiêu chuẩn khác
- Đảm bảo nội dung báo cáo phản ánh mục tiêu báo cáo đã được thông báo và nêu được các yêu cầu cốt yếu về quản lý và điều hành, cũng như cung cấp các thông tin phụ trợ có liên quan
- Chính sửa báo cáo khi có lỗi, thiếu sót hay thiếu nhất quán được phát hiện trong quá trình đọc soát lỗi và kiểm tra các hoạt động
- Trình bày báo cáo với người duyệt phù hợp trước khi in báo cáo
- In báo cáo
- Đóng báo cáo
- Lưu trữ và lưu hồ sơ báo cáo
- Sao lưu bản dự phòng của các tập tin và các báo cáo (nếu cần) theo yêu cầu của đơn vị

**8. Phân phát báo cáo có thể bao gồm:**

- Hoàn thiện và lưu hành báo cáo theo chính sách hướng dẫn của đơn vị
- Giao nộp trực tiếp báo cáo cho các cá nhân đã được chỉ định
- Đặt báo cáo đã in ra tại những nơi quy định như hòm thư
- Chuyển tiếp bản điện tử của báo cáo đến danh sách những người cần nhận báo cáo
- Tuân thủ các yêu cầu về an ninh và bảo mật
- Lấy chữ ký xác nhận việc giao và nhận báo cáo
- Gộp báo cáo cùng các tài liệu yêu cầu để sử dụng làm tài liệu cho các buổi họp và/hoặc hội ý
- Đảm bảo báo cáo được giao sớm để người nhận có đủ thời gian đọc và hiểu kỹ tài liệu trước buổi họp hay các dịp ra quyết định

**9. Thuyết trình báo cáo có thể bao gồm:**

- Đảm bảo ngôn ngữ và ngữ điệu phù hợp với người nghe
- Cung cấp các bản sao báo cáo đã được in ra dưới dạng đầy đủ hoặc thu gọn tại buổi thuyết trình
- Đảm bảo tổ chức buổi thuyết trình một cách hợp lý, được cơ cấu và cân đối về mục tiêu, khán giả và bối cảnh
- Tổng hợp và/hoặc thu thập các nguồn tư liệu hiện hữu để sử dụng bổ trợ và/hoặc minh họa cho bài thuyết trình
- Tuân theo các tiêu chuẩn của ngành và/hoặc đơn vị về trình bày báo cáo
- Luyện tập và trau chuốt bài thuyết trình

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p><b>Đánh giá năng lực phải bao gồm:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Chuẩn bị ít nhất hai loại báo cáo</li> <li>2. Thực hiện ít nhất hai bài thuyết trình báo cáo</li> </ol>	<p><b>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Phân tích hồ sơ tài liệu do ứng viên chuẩn bị</li> <li>• Đánh giá bài thuyết trình hỗ trợ cho báo cáo</li> <li>• Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết</li> <li>• Các báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện</li> <li>• Các công việc và dự án được giao</li> <li>• Quan sát ứng viên thực hiện công việc</li> </ul>

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Tất cả các lĩnh vực trong ngành Du lịch	D1.HGA.CL6.08

**GES11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỔ CHỨC THĂM QUAN VÀ DU LỊCH****MÔ TẢ CHUNG**

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để tổ chức và thực hiện các hoạt động du lịch, bao gồm cả các chuyến thăm quan ngắn hoặc du lịch trong ngày.

**THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN****E1. Chuẩn bị hoạt động du lịch**

- P1. Chuẩn bị chuyến du lịch cho bản thân và những người khác
- P2. Lập kế hoạch đạt được kết quả bền vững tích cực cho cả khách và cộng đồng địa phương
- P3. Tham vấn các bên liên quan (khách du lịch, cộng đồng địa phương và các thành phần khác) về cách tổ chức sắp xếp hoạt động du lịch

**E2. Thực hiện hoạt động du lịch theo các tiêu chuẩn về du lịch có trách nhiệm**

- P4. Đưa ra lời khuyên cho khách hàng về nguyên tắc ứng xử có trách nhiệm trước khi đến điểm du lịch
- P5. Đảm bảo an toàn cho du khách và bảo vệ môi trường
- P6. Giám sát và duy trì thực hiện nguyên tắc ứng xử du lịch có trách nhiệm

**E3. Đánh giá hoạt động du lịch**

- P7. Thu thập phản hồi của du khách về chuyến đi
- P8. Báo cáo với các cấp quản lý/giám sát về phản hồi của du khách để cải thiện chất lượng các chuyến đi trong tương lai

**YÊU CẦU KIẾN THỨC**

- K1. Giải thích và liệt kê các vấn đề về địa bàn hoạt động, bao gồm cả những vấn đề cụ thể về du lịch và đặc biệt là môi trường hoạt động
- K2. Mô tả tác động của các hoạt động du lịch
- K3. Mô tả và xác định các điểm đến/địa bàn hoạt động có thể tổ chức thực hiện các hoạt động du lịch

- K4. Liệt kê và giải thích các quy định đối với du khách, ví dụ như các điều luật, các hướng dẫn hay quy tắc thực hiện của ngành
- K5. Mô tả cách giám sát và duy trì thực hiện nguyên tắc ứng xử du lịch có trách nhiệm
- K6. Giải thích các phương pháp có thể sử dụng để thu thập và chia sẻ thông tin phản hồi về chuyến đi

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Có trách nhiệm với sự bền vững của môi trường, xã hội và kinh tế có thể liên quan tới:

- Các khía cạnh tiêu cực về môi trường
- Các khía cạnh tiêu cực về xã hội
- Các khía cạnh tiêu cực về kinh tế
- Các khía cạnh tích cực về môi trường
- Các khía cạnh tích cực về xã hội
- Các khía cạnh tích cực về kinh tế

### 2. Các kỹ thuật và quy trình giảm thiểu tác động có thể liên quan đến:

- Giới hạn hoặc hạn chế sự tiếp cận
- Mức độ xây dựng trong khu vực
- Tính xác thực theo từng giai đoạn
- Các giải pháp công nghệ
- Bảo tồn di sản

### 3. Sự thay đổi môi trường tự nhiên bao gồm:

- Các vấn đề sinh sản
- Thay đổi trong hệ động vật
- Thay đổi trong hệ thực vật
- Hiện tượng xói mòn
- Các loài động vật làm cảnh

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

### Việc đánh giá khả năng thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất hai hoạt động du lịch đã được tổ chức, thực hiện và ghi lại thành văn bản làm bằng chứng
2. Ít nhất ba bản đánh giá về các chuyến du lịch đã hoàn thành

## PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát trực tiếp ứng viên tổ chức một chuyến du lịch hay một hoạt động tại địa bàn du lịch
- Sử dụng nghiên cứu tình huống để đánh giá khả năng áp dụng các cách tiếp cận phù hợp nhằm giảm thiểu tác động đối với môi trường
- Các tài liệu về kế hoạch chuyến du lịch cũng như phản hồi và đánh giá của khách hàng
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kiến thức về tác động của du lịch, kỹ năng giảm thiểu tác động và các yêu cầu bắt buộc

## CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên tham gia tổ chức các chuyến du lịch theo nhóm

## SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.05

## GES12. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong môi trường du lịch.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Áp dụng các nguyên tắc văn phòng xanh

- P1. Góp phần tiết kiệm năng lượng
- P2. Giảm thiểu việc in ấn và sử dụng giấy
- P3. Tăng cường tái sử dụng bất cứ khi nào có thể
- P4. Áp dụng các quy trình của đơn vị về tiết kiệm nước và giảm thiểu/phân loại/tách biệt rác thải

##### E2. Đóng góp cho các hoạt động du lịch có trách nhiệm

- P5. Ủng hộ các hoạt động du lịch có trách nhiệm tại nơi làm việc
- P6. Quảng bá và tuyên truyền các hoạt động du lịch có trách nhiệm đến khách hàng
- P7. Khuyến khích các nhà cung cấp áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm

##### E3. Cập nhật các kiến thức du lịch có trách nhiệm

- P8. Hành động để tiếp nhận thông tin từ các tổ chức liên quan
- P9. Lưu trữ và chia sẻ thông tin mới
- P10. Kết hợp kiến thức mới vào các hoạt động hiện tại

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và giải thích tầm quan trọng của việc áp dụng các nguyên tắc văn phòng xanh
- K2. Mô tả các quy trình giảm thiểu tiêu thụ năng lượng trong đơn vị
- K3. Xác định tầm quan trọng của tiết kiệm nước và giảm thiểu/phân loại/tách biệt rác thải ở phạm vi đơn vị
- K4. Giải thích cách áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong thực tiễn
- K5. Liệt kê và mô tả các nguồn thông tin về du lịch có trách nhiệm

- K6. Mô tả các kênh và công cụ xúc tiến quảng bá các hoạt động du lịch có trách nhiệm
- K7. Liệt kê và mô tả các cách tương tác với khách hàng qua các hoạt động quảng bá du lịch có trách nhiệm
- K8. Mô tả các cách mà các nhà cung cấp có thể thực hành du lịch có trách nhiệm
- K9. Giải thích cách tổ chức và sử dụng thông tin du lịch có trách nhiệm

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm bao gồm:

- Sử dụng tối ưu các nguồn tự nhiên
- Tôn trọng và bảo tồn các giá trị văn hóa - xã hội đích thực
- Đảm bảo lợi ích kinh tế bền vững và có thể đạt được cho các bên liên quan

### 2. Các quy trình và chủ đề 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

### 3. Xác định 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

### 4. Áp dụng các 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
- Trình bày các thông tin du lịch có trách nhiệm, như việc tái sử dụng các loại khăn lau, tiết kiệm nước, thông báo cho khách về sự khan hiếm của các tài nguyên vật chất

### 5. Xúc tiến và quảng bá các hoạt động du lịch có trách nhiệm có thể bao gồm:

- Đưa hoạt động du lịch có trách nhiệm vào các ấn phẩm quảng cáo, các gói thông tin và chương trình du lịch hiện tại và tương lai
- Dựng các bảng, biển chỉ dẫn để hỗ trợ hoạt động
- Thông báo với các đồng nghiệp và nhà cung cấp liên quan đến hoạt động

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

### Đánh giá việc thực hiện phải bao gồm:

1. 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 khách sạn hoặc công ty du lịch/lữ hành
2. Ít nhất hai trường hợp xúc tiến quảng bá du lịch có trách nhiệm trong khách sạn hoặc trong các công ty du lịch
3. Ít nhất một lần áp dụng quy trình của đơn vị về nguyên tắc văn phòng

## PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát ứng 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

## CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên trong ngành Du lịch

## SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

## GES13. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT CÁC PHƯƠNG TIỆN VÀ HOẠT ĐỘNG ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này dựa trên “*Nguyên tắc ứng xử bảo vệ trẻ em khỏi lạm dụng tình dục trong hoạt động du lịch và lữ hành*” là một sáng kiến của ngành với sự tham gia của nhiều bên liên quan nhằm cung cấp kiến thức, các công cụ và sự hỗ trợ cho ngành Du lịch đối phó với nạn lạm dụng tình dục trẻ em trong môi trường du lịch và lữ hành (xem thêm tại trang web <http://www.thecode.org>). Đơn vị năng lực này bao quát chủ đề lạm dụng lao động trẻ em, như trong các doanh nghiệp sản xuất hàng thủ công liên quan đến du lịch,...

Các chuyên gia ngành Du lịch và khách sạn cần hiểu rằng lợi ích và trách nhiệm của họ gắn với cộng đồng trong việc bảo vệ trẻ em để bị tổn thương tránh khỏi những hậu quả tai hại bắt nguồn từ, hoặc thông qua, hoạt động du lịch. Lợi ích tốt nhất ngành là thực hiện du lịch có trách nhiệm kết hợp bảo vệ chính cộng đồng mà ngành phụ thuộc trong hoạt động kinh doanh.

### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

<p><b>E1. Thực hiện các quy trình làm việc để ngăn chặn việc lạm dụng trẻ em theo luật hiện hành</b></p> <p>P1. Tuân theo các chính sách và quy trình của đơn vị về bảo vệ trẻ em</p> <p>P2. Giới thiệu với khách về luật bảo vệ trẻ em và ngăn chặn lạm dụng tình dục trẻ em hiện hành</p> <p><b>E2. Giám sát các phương tiện và hoạt động để đảm bảo trẻ em được bảo vệ</b></p> <p>P3. Cảnh giác các trường hợp có thể lạm dụng tình dục trẻ em khi khách làm thủ tục nhận buồng tại khách sạn hay khi khách đi vào phạm vi khách sạn</p> <p>P4. Thông báo về khách hàng đáng ngờ với quản lý khách sạn để có hành động cần thiết</p> <p>P5. Nhận biết việc bóc lột lao động trẻ em trong các cơ sở kinh doanh liên quan đến du lịch và thông báo với chính quyền liên quan</p>	<p><b>E3. Duy trì nhận thức về các vấn đề bảo vệ trẻ em</b></p> <p>P6. Tổ chức tập huấn tại chỗ về các vấn đề bảo vệ trẻ em</p> <p>P7. Cập nhật kiến thức về các chính sách bảo vệ trẻ em của đơn vị theo luật hiện hành</p> <p>P8. Nhận biết các cơ quan bảo vệ trẻ em tại địa phương để liên hệ khi cần thiết</p>
---	---

### YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Nêu các điểm chính trong quy định và quy trình của đơn vị về bảo vệ trẻ em theo luật hiện hành</p> <p>K2. Mô tả cách kiểm soát các phương tiện và hoạt động để đảm bảo trẻ em được bảo vệ khỏi lạm dụng tình dục</p>	<p>K3. Giải thích các quy trình bảo vệ trẻ em cần thực hiện khi khách làm thủ tục nhận buồng hay khi khách vào khách sạn</p> <p>K4. Mô tả cách thức báo cáo bộ phận quản lý về các trường hợp khách hàng đáng ngờ</p> <p>K5. Liệt kê các cơ quan bảo vệ trẻ em tại địa phương để liên hệ khi cần thiết</p>
---	--

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Chính sách và quy trình bảo vệ trẻ em tại nơi làm việc có thể bao gồm:

- Chính sách của các khách sạn hay công ty du lịch/lữ hành về bảo vệ trẻ em theo luật hiện hành
- Quy trình để nhân viên xử lý việc lạm dụng tình dục trẻ em và bảo vệ trẻ em

### 2. Chính sách của đơn vị về bảo vệ trẻ em và ngăn chặn lạm dụng tình dục trẻ em bao gồm:

- Thông báo công khai cho khách hàng các quy định của đơn vị về bảo vệ trẻ em, thông thường được trưng bày rõ tại khu vực lễ tân hay trong phòng khách
- Quản lý của khách sạn hoặc các công ty du lịch/lữ hành cần cung cấp thông tin cho cán bộ nhân viên và khách hàng của mình về luật quốc gia cũng như các hình thức xử phạt liên quan đến lạm dụng tình dục trẻ em

### 3. Khai thác tình dục trẻ em bao gồm:

- Du lịch tình dục trẻ em
- Tranh ảnh khiêu dâm trẻ em
- Mại dâm trẻ em
- Lạm dụng tình dục trẻ em

### 4. Bóc lột sức lao động trẻ em bao gồm:

- Các công việc trái pháp luật, nguy hiểm, hay quá sức làm tổn hại quá trình giáo dục và phát triển của trẻ em
- Các công việc mang tính lạm dụng và bóc lột, bao gồm cả công việc nguy hiểm có thể hủy hoại sức khỏe, sự an toàn và đạo đức trẻ em

### 5. Kiểm soát các phương tiện và hoạt động để đảm bảo trẻ em được bảo vệ khỏi khai thác tình dục có thể bao gồm:

- Cảnh giác các trường hợp có thể khai thác tình dục trẻ em khi khách làm thủ tục nhận buồng
- Quan sát khách hàng khi họ đến cùng trẻ em
- Lưu ý và kiểm tra các khách hàng đặt chương trình hoặc chuyến du lịch cùng trẻ em

### 6. Xử lý các khách hàng đáng ngờ sẽ bao gồm:

- Thông báo về khách đáng ngờ với giám sát viên hoặc cán bộ quản lý trực tiếp của bộ phận
- Nhận biết nếu có các hành vi tội phạm đang diễn ra
- Thông báo cho khách/khách hàng về các chính sách bảo vệ trẻ em của khách sạn hay công ty du lịch/lữ hành theo luật hiện hành
- Yêu cầu khách hàng ngay lập tức tách rời trẻ em đi cùng hoặc rời khỏi khách sạn/công ty hay chương trình du lịch

### 7. Duy trì nhận thức về các vấn đề bảo vệ trẻ em sẽ bao gồm:

- Tham gia các khóa đào tạo của đơn vị
- Cập nhật kiến thức về các chính sách bảo vệ trẻ em của đơn vị theo luật hiện hành

### 8. Nhận biết các cơ quan bảo vệ trẻ em của địa phương để liên hệ khi cần sẽ bao gồm:

- Các tổ chức phi chính phủ tại địa phương
- Các cơ quan nhà nước

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Có thể khó đánh giá đơn vị năng lực này nếu không có những tình huống thực tế, vì vậy có thể áp dụng kiểm tra qua hình thức mô phỏng, đóng vai, phỏng vấn và kiểm tra viết. Nếu khách sạn hay công ty du lịch có khóa đào tạo về vấn đề này, cần sử dụng các hình thức đóng vai và mô phỏng đồng thời phải có báo cáo về nhân viên tham gia do đào tạo viên hay giám sát viên cung cấp làm chứng cứ để đánh giá.

### Đánh giá nên bao gồm:

1. Ít nhất một trường hợp bảo vệ trẻ em (ghi lại bằng tài liệu hoặc quan sát được) tại môi trường khách sạn và công ty du lịch/lữ hành hay qua mô phỏng
2. Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết

## PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Bài tập mô phỏng và đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Nghiên cứu tình huống
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện



<b>CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN</b>	<b>SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN</b>
Tất cả nhân viên tại bất kỳ cấp nào trong các doanh nghiệp du lịch/lữ hành và khách sạn	D1.HRS.CL1.20

## GES15. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐỐI PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để đối phó với các cá nhân không có thẩm quyền hoặc người say rượu trong nhà hàng, khách sạn và các cơ sở khác về du lịch.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

##### E1. Đánh giá tình huống

- P1. Phân tích kỹ tình huống để đánh giá mức độ say rượu của khách hàng
- P2. Kiểm soát các hành vi đáng ngờ theo nhóm hoặc cá nhân tại nơi làm việc

##### E2. Đối phó với tình huống

- P3. Đề nghị trợ giúp khách đang say
- P4. Hỏi các cá nhân đáng ngờ để xác định mục đích họ xuất hiện tại nơi làm việc của bạn

##### E3. Yêu cầu trợ giúp từ những người phù hợp

- P5. Báo cáo tình huống khó khăn đến người phù hợp ở trong hoặc ngoài đơn vị
- P6. Tìm kiếm sự hỗ trợ từ những người phù hợp trong tình huống có thể đe dọa an ninh hoặc an toàn của đồng nghiệp, khách hàng và đơn vị

##### E4. Hành động để làm dịu tình huống

- P7. Xử lý người say đúng cách và hỗ trợ họ rời khỏi nơi làm việc của bạn, nếu cần
- P8. Yêu cầu các cá nhân không có thẩm quyền phải rời khỏi nơi làm việc của bạn và sắp xếp đưa họ ra khỏi khu vực này

##### E5. Hoàn thành báo cáo sự việc

- P9. Hoàn thành báo cáo sự việc đối phó với người say hoặc người vào đơn vị trái phép

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả hành vi của khách say rượu mà bạn có thể nhận biết
- K2. Giải thích cách bạn có thể trợ giúp khách say rượu
- K3. Liệt kê các kiểu tình huống khó khăn khi bạn cần liên hệ với các cá nhân phù hợp bên trong hoặc bên ngoài đơn vị
- K4. Giải thích khi nào bạn cần sự hỗ trợ từ những người phù hợp trong các tình huống có thể đe dọa an ninh hoặc an toàn của tổ chức, đồng nghiệp và khách hàng
- K5. Mô tả cách thức hỗ trợ phù hợp để khách/khách hàng say rượu rời khỏi nơi làm việc của bạn

- K6. Giải thích các phương pháp được sử dụng để kiểm soát hành vi đáng ngờ của các cá nhân hoặc nhóm người tại nơi làm việc của bạn
- K7. Liệt kê các loại câu hỏi có thể dùng để xác định mục đích có mặt của đối tượng đáng ngờ tại nơi làm việc của bạn
- K8. Giải thích cách xử lý để đưa các cá nhân không có thẩm quyền rời khỏi nơi làm việc của bạn
- K9. Mô tả định dạng và nội dung của báo cáo sự việc theo yêu cầu

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Các yếu tố thay đổi trong đơn vị năng lực cung cấp chỉ dẫn giúp giải thích phạm vi và bối cảnh của đơn vị năng lực, có tính đến sự khác biệt giữa các khách sạn và các đơn vị du lịch.

### 1. Đánh giá mức độ say của khách có thể bao gồm:

- Quan sát biểu hiện thay đổi thái độ của khách
- Kiểm soát mức độ ồn ào
- Kiểm soát mức độ yêu cầu đồ uống của khách
- Làm chậm quá trình phục vụ

### 2. Hỗ trợ khách hàng say có thể bằng cách:

- Sắp xếp phương tiện vận chuyển nếu khách muốn rời đi
- Gọi ý khách nghỉ lại trong phòng khách sạn
- Hỗ trợ khách rời đi

### 3. Các cá nhân chuyên trách có thể bao gồm:

- Quản lý
- Nhân viên an ninh tại chỗ
- Cảnh sát
- Đơn vị cấp cứu

### 4. Các quy trình có thể bao gồm:

- Cảnh báo miệng
- Yêu cầu khách rời đi
- Kêu gọi hỗ trợ cần thiết

### 5. Chất vấn các cá nhân đáng ngờ có thể theo cách:

- Thận trọng và khéo léo
- Luôn giữ giọng nói tôn trọng và nhẹ nhàng
- Sử dụng các kỹ năng giải quyết xung đột

### 6. Các kỹ năng giao tiếp phù hợp có thể bao gồm:

- Giải thích cho khách hàng về toàn bộ sự việc/sự kiện
- Đưa ra các gợi ý và/hoặc giải pháp thay thế cho khách hàng
- Luôn sử dụng lời nói tôn trọng và nhẹ nhàng
- Thận trọng và khéo léo
- Sử dụng các kỹ năng giải quyết xung đột

### 7. Đánh giá tình huống có thể liên quan đến:

- Khách hàng có biểu hiện hành vi say rượu
- Khách hàng có hành vi bạo lực hoặc thiếu kiểm soát
- Khách hàng có hành vi đáng ngờ
- Đối tượng vị thành niên

### 8. Đối phó với người say rượu có thể bằng cách:

- Đưa ra các gợi ý và/hoặc giải pháp thay thế cho khách/khách hàng
- Yêu cầu khách/khách hàng rời đi
- Từ chối phục vụ đồ uống có cồn

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá năng lực có thể dựa trên nghiên cứu tình huống và các sự cố thực tế. Các báo cáo sự việc thường cung cấp đủ bằng chứng, kèm theo báo cáo của giám sát viên hay xác nhận của người làm chứng. Trong môi trường lớp học, có thể sử dụng hình thức mô phỏng và đóng vai.

1. Ít nhất một sự việc xử lý khách say rượu đúng cách trong khách sạn hay công ty du lịch/lữ hành được quan sát hay ghi chép lại bằng văn bản làm bằng chứng
2. Ít nhất một sự việc xử lý hợp lý cá nhân đáng ngờ tại khách sạn hay công ty du lịch/lữ hành được quan sát hay ghi chép lại bằng văn bản làm bằng chứng
3. Các tiêu chí đánh giá kiến thức được đánh giá qua kiểm tra vấn đáp có ghi chép lại hay kiểm tra viết

## PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

### 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
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Hồ sơ bằng chứng
- Các báo cáo sự việc
- Đóng vai/mô phỏng
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Các dự án và công việc được giao

<b>CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN</b>	<b>SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN</b>
Tất cả các nhân viên trong nhà hàng, khách sạn và công ty du lịch	D1.HBS.CL5.17

## GES16. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁC TÀI LIỆU KINH DOANH BẰNG TIẾNG ANH

### MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để soạn thảo và thiết kế các tài liệu, ấn phẩm kinh doanh bằng tiếng Anh, bao gồm việc lựa chọn và sử dụng các chức năng trên các ứng dụng máy tính để đảm bảo ngôn ngữ và nội dung văn bản đạt tiêu chuẩn chất lượng cao.

#### THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

<p><b>E1. Lựa chọn và chuẩn bị các nguồn tài liệu</b></p> <p>P1. Lựa chọn và sử dụng các phần mềm/ứng dụng máy tính phù hợp để soạn thảo các tài liệu kinh doanh theo yêu cầu bằng tiếng Anh</p> <p>P2. Lựa chọn bố cục và phong cách của ấn phẩm dựa trên yêu cầu về thông tin và yêu cầu của đơn vị</p> <p>P3. Đảm bảo cách thiết kế văn bản đồng nhất với yêu cầu của công ty và/hoặc khách hàng, sử dụng các nguyên tắc thiết kế cơ bản</p> <p>P4. Thảo luận và làm rõ định dạng và phong cách của ấn phẩm với người yêu cầu</p> <p><b>E2. Thiết kế văn bản</b></p> <p>P5. Xác định, mở và tổng hợp các tập tài liệu, hồ sơ theo yêu cầu, nhiệm vụ và quy định của đơn vị</p> <p>P6. Thiết kế văn bản sao cho đảm bảo nhập hiệu quả các thông tin và nâng cao hiệu quả trình bày</p> <p>P7. Sử dụng nhiều chức năng để đảm bảo tính nhất quán trong thiết kế và bố cục</p> <p>P8. Đảm bảo văn bản không có lỗi tiếng Anh</p>	<p><b>E3. Soạn thảo văn bản</b></p> <p>P9. Hoàn thành văn bản trong thời gian quy định theo yêu cầu của đơn vị</p> <p>P10. Kiểm tra văn bản để đảm bảo đáp ứng yêu cầu về phong cách và bố cục</p> <p>P11. Lưu trữ văn bản hợp lý, luôn lưu dữ liệu và tránh mất thông tin</p> <p>P12. Dùng hướng dẫn sử dụng, tài liệu đào tạo và/hoặc dịch vụ hỗ trợ từ nhà cung cấp để khắc phục những khó khăn cơ bản trong khi thiết kế và soạn thảo văn bản</p> <p><b>E4. Hoàn thiện văn bản</b></p> <p>P13. Đọc soát lỗi để kiểm tra đặc điểm dễ đọc, độ chính xác và nhất quán trong ngôn ngữ, phong cách và bố cục của văn bản</p> <p>P14. Sửa chữa văn bản nếu cần, để đáp ứng các yêu cầu</p> <p>P15. Đặt tên và lưu văn bản theo yêu cầu của đơn vị và đăng xuất khỏi các ứng dụng mà không làm mất dữ liệu</p> <p>P16. In và nộp văn bản theo yêu cầu</p>
--	--

#### YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Giải thích cách lựa chọn phần mềm ứng dụng và công nghệ phù hợp để soạn thảo tài liệu kinh doanh theo yêu cầu</p> <p>K2. Mô tả các lựa chọn thiết kế văn bản để đảm bảo tính hiệu quả cho việc nhập thông tin và trình bày văn bản</p> <p>K3. Mô tả bất cứ yêu cầu thiết kế nào của đơn vị về phong cách và bố cục văn bản</p> <p>K4. Giải thích các cách lưu trữ văn bản và tránh mất thông tin</p>	<p>K5. Giải thích cách khắc phục những khó khăn cơ bản về thiết kế và soạn thảo văn bản</p> <p>K6. Mô tả các công cụ chỉnh sửa cơ bản và đọc kiểm tra để đảm bảo chất lượng ngôn ngữ tiếng Anh</p> <p>K7. Giải thích cách đảm bảo chất lượng văn bản sử dụng tiếng Anh</p>
---	--

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

### 1. Các công nghệ có thể bao gồm:

- Máy tính
- Máy photo
- Máy in
- Máy chụp
- Các công cụ khác

### 2. Các phần mềm có thể sử dụng bao gồm:

- Gói phần mềm về kế toán
- Gói phần mềm về dữ liệu
- Gói phần mềm về thuyết trình
- Gói phần mềm lập bảng tính
- Gói phần mềm về soạn thảo văn bản

### 3. Các văn bản kinh doanh có thể bao gồm:

- Báo cáo tài khoản
- Dữ liệu khách hàng
- Bản tin
- Phê duyệt dự án
- Đề xuất
- Báo cáo
- Các trang mạng
- Các loại khác

### 4. Các yêu cầu của đơn vị có thể bao gồm:

- Ngân sách
- Tìm và mở đúng tài liệu
- Các chính sách, hướng dẫn và yêu cầu của đơn vị và các quy định pháp lý
- Tìm kiếm dữ liệu
- Quy trình đăng nhập
- Hướng dẫn sử dụng của nhà sản xuất
- Các chính sách về sức khỏe và an toàn lao động, các quy trình và chương trình liên quan
- Tài liệu đảm bảo chất lượng và/hoặc hướng dẫn quy trình
- Lưu và đóng tài liệu
- An ninh
- Lưu trữ dữ liệu
- Các loại khác

### 5. Các chức năng có thể bao gồm:

- Thay đổi định dạng đầu và cuối trang
- Chỉnh sửa
- Sắp nhập các văn bản
- Kiểm tra lỗi chính tả
- Định dạng bảng biểu
- Sử dụng cột
- Sử dụng kiểu/loại văn bản
- Các loại khác

### 6. Đặt tên văn bản có thể bao gồm:

- Đặt tên tập tin theo quy trình của đơn vị, chẳng hạn như sử dụng số thay vì tên
- Tên tập tin cần dễ nhận biết và liên quan đến nội dung tập tin
- Tên tập tin và thư mục chứa thông tin người điều hành, tác giả, nội dung, ngày, tháng,...
- Vị trí lưu trữ
- Chính sách của đơn vị về việc sao lưu bản dự phòng
- Chính sách của đơn vị về các bản sao tập tin được in ấn/bản cứng
- An ninh

### 7. Lưu giữ văn bản có thể bao gồm:

- Lưu các thư mục và thư mục con
- Lưu đĩa CD-ROMs, đĩa cứng hay các hệ thống sao lưu
- Lưu/phân loại bản cứng của các văn bản tạo lập từ máy tính
- Lưu/phân loại bản cứng của văn bản fax gửi đi và gửi đến
- Lưu/phân loại các thư từ đến và đi

### 8. Các kỹ năng thiết yếu cần bao gồm:

- Kỹ năng gõ bàn phím và các kỹ năng sử dụng máy tính để thực hiện định dạng và sắp xếp văn bản
- Các kỹ năng học thuật để đọc và hiểu các văn bản viết khác nhau; để chuẩn bị thông tin chung và văn bản cho đúng đối tượng; để chỉnh sửa và đọc kiểm tra văn bản, đảm bảo sự rõ ràng về ý nghĩa và tuân theo các yêu cầu của đơn vị
- Các kỹ năng đánh số để truy cập và khôi phục dữ liệu
- Các kỹ năng giải quyết vấn đề để quyết định các quy trình thiết kế và soạn thảo văn bản

**HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ****Cần phải có chứng cứ sau:**

1. Thiết kế và soạn thảo ít nhất ba văn bản kinh doanh hoàn chỉnh
2. Sử dụng được ít nhất hai phần mềm ứng dụng để soạn thảo các văn bản này
3. Các văn bản soạn thảo không được có lỗi, sử dụng tiếng Anh dễ hiểu và rõ ràng

**Ngữ cảnh và các nguồn đánh giá phải đảm bảo:**

- Tiếp cận môi trường làm việc thực tế hoặc mô phỏng
- Tiếp cận các thiết bị và nguồn lưu trữ trong văn phòng
- Tiếp cận các ví dụ về hướng dẫn phong cách/ loại văn bản và quy trình của đơn vị

**PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ**

Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để đánh giá kiến thức và các kỹ năng thực tế.

**Các phương pháp sau có thể phù hợp để đánh giá đơn vị năng lực này:**

- Các câu hỏi trực tiếp, kết hợp đánh giá hồ sơ bằng chứng và báo cáo khách quan từ nơi làm việc về công việc của ứng viên
- rà soát văn bản được in ra chính thức
- Thể hiện được các kỹ năng
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kiến thức sử dụng các phần mềm ứng dụng

**CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN**

Tất cả các nhân viên trong ngành du lịch

**SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN**

D1.HGA.CL6.06 và D1.HGA.CL6.07



## TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM (VTOS)

Tiêu chuẩn VTOS được chia thành hai phân ngành chính trong ngành Du lịch (Lưu trú du lịch và Lữ hành) bao gồm sáu lĩnh vực nghề chính và bốn lĩnh vực nghề chuyên biệt. Để biết thêm chi tiết, xin vui lòng truy cập <http://vtos.esrt.vn>

### Lĩnh vực lưu trú

-  Lễ tân
-  Phục vụ buồng
-  Phục vụ nhà hàng
-  Chế biến món ăn

### Lĩnh vực lữ hành

-  Điều hành du lịch & đại lý lữ hành
-  Hướng dẫn du lịch

### Lĩnh vực chuyên biệt

-  Quản lý khách sạn
-  Thuyết minh du lịch
-  Vận hành cơ sở lưu trú nhỏ
-  Phục vụ trên tàu thủy du lịch



Tài liệu do Dự án Chương trình Phát triển năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội (Dự án EU, do Liên minh Châu Âu tài trợ) xây dựng cho Tổng cục Du lịch và Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

Tài liệu được xây dựng với sự hỗ trợ của Liên minh Châu Âu. Toàn bộ nội dung của tài liệu do Dự án EU chịu trách nhiệm và không phản ánh quan điểm của Liên minh Châu Âu dưới bất cứ góc độ nào.

#### Văn phòng Ban Quản lý Dự án

Địa chỉ: Phòng 402, Tầng 4, Tòa nhà Vinaplast Tài Tâm, 39A Ngô Quyền, Hà Nội, Việt Nam

Điện thoại: (84) 4 3734 9358

Fax: (84) 4 3734 9359

E-mail: [info@esrt.vn](mailto:info@esrt.vn)

Trang web: [www.esrt.vn](http://www.esrt.vn)