

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



TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM
**ĐIỀU HÀNH DU LỊCH
& ĐẠI LÝ LỮ HÀNH**



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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM
**ĐIỀU HÀNH DU LỊCH
& ĐẠI LÝ LỮ HÀNH**



Hà Nội, 2015

LỜI CẢM ƠN

Bộ Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam - nghề Điều hành du lịch và Đại lý lữ hành 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
Cấp chứng chỉ	Việc cấp chứng chỉ hay văn bằng dựa trên đánh giá kết quả thực hiện của ứng viên
Đánh giá	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
Đánh giá viên	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
Đơn vị năng lực	Đơn vị năng lực là cấu phần nhỏ nhất trong một chứng chỉ mà có thể được chứng nhận một cách riêng lẻ
Đơn vị năng lực cơ bản	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)
Đơn vị năng lực chung	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
Đơn vị năng lực chuyên ngành	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
Đơn vị năng lực quản lý	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
Năng lực	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
Phương pháp đánh giá	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
Tài liệu hướng dẫn Đánh giá viên	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
Tiêu chí đánh giá	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
Tiêu chuẩn	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
Thái độ/hành vi	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
VTOS	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 ĐIỀU HÀNH DU LỊCH VÀ ĐẠI LÝ LỮ HÀNH..... 16

DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	17
CÁC CHỨNG CHỈ TRÌNH ĐỘ NGHỀ ĐIỀU HÀNH DU LỊCH VÀ ĐẠI LÝ LỮ HÀNH	20

III. CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT 27

TOS1.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÂY DỰNG MỘT LỊCH TRÌNH CƠ BẢN	27
TOS2.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ THÔNG TIN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH ĐỂ GIỚI THIỆU VỚI KHÁCH HÀNG.....	29
TOS2.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THÔNG TIN VÀ THAM VẤN KHÁCH HÀNG LIÊN QUAN ĐẾN VIỆC MUA VÀ SỬ DỤNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TRỌN GÓI.....	32
TOS2.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU ĐẶT CHỖ	35
TOS2.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TƯ VẤN CHO KHÁCH HÀNG TRƯỚC VÀ SAU CHUYỂN ĐI.....	38
TOS2.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH	40
TGS2.10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ HỒ SƠ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH	43
TGS3.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÁC ĐỊNH VÀ ĐÁNH GIÁ NHU CẦU VÀ KỶ VỌNG CỦA CÁC LOẠI KHÁCH HÀNG KHÁC NHAU	45
TOS3.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: NGHIÊN CỨU THÔNG TIN VỀ LỮ HÀNH VÀ ĐIỂM ĐẾN.....	47
TOS3.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÂY DỰNG VÀ DUY TRÌ MỐI QUAN HỆ VỚI CÁC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ CHO CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH.....	49
TOS3.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÂY DỰNG VÀ DUY TRÌ MỐI QUAN HỆ VỚI ĐỐI TÁC TẠI ĐIỂM ĐẾN ...	51
TOS3.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: MỞ RỘNG VÀ CẬP NHẬT KIẾN THỨC VỀ ĐỊA PHƯƠNG.....	53
TOS3.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ CÁC VẤN ĐỀ VỀ VẬN CHUYỂN	55
TOS3.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TÌM KIẾM NGUỒN VÀ THIẾT KẾ SẢN PHẨM, DỊCH VỤ DU LỊCH TRỌN GÓI	58
TOS3.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TÌM NGUỒN, CUNG CẤP THÔNG TIN VÀ TƯ VẤN VỀ ĐIỂM ĐẾN	62
TOS3.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐIỀU HÀNH CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH Ở NHỮNG VÙNG XA XÔI Hẻo LÁNH.....	65
TOS3.9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ CƠ SỞ DỮ LIỆU SẢN PHẨM DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH	67

TOS3.10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: VẬN HÀNH HỆ THỐNG THÔNG TIN VÀ ĐẶT GIỮ CHỖ TRỰC TUYẾN	70
TOS3.11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: BÁN CÁC DỊCH VỤ LỮ HÀNH THEO YÊU CẦU CỦA KHÁCH	73
TOS3.12. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ TRUYỀN ĐẠT THÔNG TIN, Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA KHÁCH HÀNG.....	76
HRS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN	78
HRS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ.....	81
HRS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM.....	84
HRS9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM	88
HRS10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM	91
FMS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH	95
GAS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP	98
CMS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC SỰ KIỆN ĐẶC BIỆT.....	101
SCS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP	104
SCS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: VẬN HÀNH CÁC THIẾT BỊ AN NINH CƠ BẢN.....	107
TOS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT PHƯƠNG TIỆN VẬN CHUYỂN DU LỊCH ĐẢM BẢO ĐIỀU KIỆN VẬN HÀNH AN TOÀN VÀ SẠCH SẼ.....	110
TOS4.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG LỮ HÀNH.....	112
TOS4.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÂY DỰNG, TÍNH GIÁ VÀ GIÁM SÁT MỘT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH PHỨC TẠP.....	115
TOS4.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH	117
TOS4.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỔ CHỨC, TIẾN HÀNH VÀ HOÀN CHỈNH MỘT CHUYẾN KHẢO SÁT ...	119
TOS4.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT VIỆC THAM GIA HỘI CHỢ VÀ TRIỂN LÃM DU LỊCH.....	122
TOS4.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÂN TÍCH THÔNG TIN VÀ Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA KHÁCH HÀNG ...	125
RTS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG NGUYÊN TẮC VĂN PHÒNG XANH	127
RTS4.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM	130
RTS4.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LỰA CHỌN NHÀ CUNG CẤP THEO NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM	133
RTS4.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÁT TRIỂN, QUẢN LÝ VÀ KIỂM SOÁT NHÀ CUNG CẤP	136
RTS4.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO KHÁCH HÀNG NHẬN THỨC ĐƯỢC CHÍNH SÁCH DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM.....	139
RTS4.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM.....	142
HRS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN	145
HRS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT.....	148
HRS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TUYỂN DỤNG, LỰA CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN	152
HRS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ KHIẾU KIẾN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ.....	156
HRS11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP	159
FMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỰ TOÁN NGÂN SÁCH	162
FMS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: MUA SẴM HÀNG HÓA HOẶC DỊCH VỤ	165

FMS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ NGÂN SÁCH	168
GAS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT	171
GAS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THEO DÕI, KIỂM SOÁT VÀ ĐẶT HÀNG DỰ TRỮ MỚI	174
GAS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNG NGÀY	177
CMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG	180
CMS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐIỀU PHỐI CÁC HOẠT ĐỘNG TIẾP THỊ (MARKETING)	184
TOS5.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ VÀ CẢI THIẾN HOẠT ĐỘNG TIẾP THỊ SẢN PHẨM DU LỊCH	187
TOS5.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÂN TÍCH VÀ CẢI THIẾN HOẠT ĐỘNG LỮ HÀNH, CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH	190
RTS5.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO CÁC ĐIỀU KIỆN LÀM VIỆC CÓ TRÁCH NHIỆM	194
RTS5.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÂY DỰNG NĂNG LỰC CHO NHÂN VIÊN VỀ CÁC NGUYÊN TẮC VÀ THỰC HÀNH DU LỊCH BỀN VỮNG VÀ CÓ TRÁCH NHIỆM	197
RTS5.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT VÀ ĐÁNH GIÁ CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH	200
RTS5.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HỖ TRỢ CÁC ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH THỰC HÀNH DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM	204
RTS5.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT VIỆC ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM	207
HRS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH NHÂN SỰ	210
GAS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỐI ƯU HÓA HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ	213
GAS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH	216
SCS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH VÀ THỰC HIỆN VIỆC SƠ TÁN KHỞI ĐỊA BÀN	219
COS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC	222
COS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM	224
COS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY	227
COS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN	230
COS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ	232
COS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN	234
COS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH	237
COS9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG	240
GES1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC	242
GES2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN	245
GES4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH	248
GES7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ CÁC HỆ THỐNG LƯU TRỮ VÀ KHÔI PHỤC THÔNG TIN	250
GES9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG	252
GES10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO	254
GES11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỔ CHỨC THĂM QUAN VÀ DU LỊCH	257
GES12. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM	259
GES16. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁC TÀI LIỆU KINH DOANH BẰNG TIẾNG ANH	261

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	
Bậc 5 (Văn bằng cấp cao 5)	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.
Bậc 4 (Văn bằng 4)	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.
Bậc 3 (Chứng chỉ 3)	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.
Bậc 2 (Chứng chỉ 2)	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.
Bậc 1 (Chứng chỉ 1)	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

COS	Tiêu chuẩn cơ bản	FBS	Tiêu chuẩn phục vụ nhà hàng
GES	Tiêu chuẩn chung	FOS	Tiêu chuẩn lễ tân
RTS	Tiêu chuẩn du lịch có trách nhiệm	FPS	Tiêu chuẩn chế biến món ăn
CMS	Tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng và quản lý marketing	HKS	Tiêu chuẩn phục vụ buồng
FMS	Tiêu chuẩn quản lý tài chính	TBS	Tiêu chuẩn phục vụ trên tàu thủy du lịch
GAS	Tiêu chuẩn quản lý hành chính chung	TGS	Tiêu chuẩn hướng dẫn du lịch
HRS	Tiêu chuẩn quản lý nhân sự	TOS	Tiêu chuẩn điều hành du lịch và đại lý lữ hành
SCS	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
Mã đơn vị năng lực	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
Tên đơn vị năng lực	Tên của đơn vị năng lực	CUNG CẤP DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG
Mô tả chung	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.
Thành phần	<ul style="list-style-type: none"> Các đơn vị được phân chia thành hai hoặc nhiều thành phần, mô tả các hoạt động mà mỗi người phải thực hiện. 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. 	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
Tiêu chí thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> Các tiêu chí thực hiện phải quan sát và đo lường được để đảm bảo đánh giá chính xác. 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). 	E1. Trả lời các câu hỏi và đáp ứng các yêu cầu 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.
Yêu cầu kiến thức	<ul style="list-style-type: none"> 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. 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. Mỗi mục kiến thức thường sẽ được đánh giá bằng câu hỏi vấn đáp hoặc viết. 	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
Điều kiện thực hiện và các yếu tố thay đổi	<ul style="list-style-type: none"> 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). 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. 	4. Chi tiền mặt có thể bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> Chi tiền dưới hình thức lấy tiền mặt trả trước cho khách và trừ vào tài khoản của khách Chứng từ tiền mặt có chữ ký của khách và lưu lại trong tập hồ sơ của khách Một số khách sạn có thể yêu cầu ủy quyền giám sát cho những giao dịch có áp dụng hạn mức
Hướng dẫn đánh giá	<p>Phần này xác định số lượng và loại bằng chứng cần thiết 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"> 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. Các bằng chứng này sẽ được để trong một thư mục gọi là hồ sơ chứng cứ hoặc trong sổ nghề ứng viên. 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. 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. 	Các bằng chứng cần có như sau: <ol style="list-style-type: none"> Ít nhất ba yêu cầu hay vấn đề khác nhau được xử lý chính xác và thỏa đáng Ít nhất hai lần đáp ứng yêu cầu mở kết an toàn theo đúng quy trình Ít nhất ba giao dịch đối ngoại tệ được xử lý chính xác theo đúng quy trình Ít nhất hai giao dịch chi tiền mặt cho khách được thực hiện theo đúng quy trình Việc đánh giá cần đảm bảo: <ul style="list-style-type: none"> Tiếp cận nơi làm việc thực tế hoặc môi trường mô phỏng Tiếp cận các thiết bị văn phòng và nguồn thông tin khác Ghi chép về các giao dịch với khách để làm bằng chứng đã thực hiện
Phương pháp đánh giá	<p>Phương pháp đánh giá chính đối với Tiêu chuẩn VTOS bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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). Ứng viên cung cấp các ví dụ đã được ghi lại hoặc tài liệu để chứng minh mình đã làm việc theo tiêu chuẩn. Quản lý trực tiếp và người giám sát sẽ cung cấp các báo cáo về công việc của ứng viên. Ứng viên trả lời câu hỏi của đánh giá viên hoặc thực hiện bài kiểm tra viết. 	<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> Các phương pháp đánh giá sau có thể được sử dụng: <ul style="list-style-type: none"> Nghiên cứu tình huống Quan sát ứng viên thực hiện công việc Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết Tài liệu lấy từ nơi làm việc Giải quyết vấn đề Bài tập đóng vai Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện Các công việc và dự án được giao
Các chức danh nghề liên quan	<ul style="list-style-type: none"> Các vị trí công việc/chức danh công việc phù hợp với mô tả trong đơn vị năng lực 	Nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên lễ tân, nhân viên thu ngân
Số tham chiếu với tiêu chuẩn chuẩn ASEAN	<ul style="list-style-type: none"> Tham chiếu chéo với đơn vị năng lực tương quan trong Tiêu chuẩn chung về nghề du lịch trong ASEAN (ACCST) nếu có. 	DH1.HFO.CL2.03 1.8, 3.6, 4.2

II. TIÊU CHUẨN VTOS NGHỀ ĐIỀU HÀNH DU LỊCH VÀ ĐẠI LÝ LỮ HÀNH

Bộ Tiêu chuẩn Nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) - nghề Điều hành du lịch và Đại lý lữ hành bao gồm tất cả các công việc ở 5 bậc trình độ từ Nhân viên tập sự đặt giữ chỗ (bậc 1) đến Trợ lý Trưởng bộ phận đặt giữ chỗ (bậc 3) và Trưởng chi nhánh (bậc 5).

Nhân viên Điều hành du lịch và Đại lý lữ hành (làm việc tại các công ty du lịch và các đại lý lữ hành) bán các chương trình du lịch, dịch vụ vận chuyển, lưu trú, vé tham quan và các dịch vụ du lịch khác cho những khách đoàn hoặc khách lẻ đang lên kế hoạch chuyến đi của mình. Họ cung cấp các tư vấn về điểm đến, xây dựng lịch trình và sắp xếp đặt các dịch vụ liên quan tới chuyến đi cho khách.

Nhân viên Điều hành du lịch và Đại lý lữ hành giúp khách du lịch/du khách tìm ra phương án tốt nhất có thể cho chuyến đi thông qua việc chọn lọc từ rất nhiều nguồn thông tin đa dạng. Ngoài ra, các khu nghỉ dưỡng và các công ty điều hành du lịch đặc biệt thường sử dụng các đại lý lữ hành để quảng bá các chương trình du lịch trọn gói tới khách hàng của họ.

Nhân viên các đơn vị Điều hành du lịch và Đại lý lữ hành cũng có thể đi khảo sát các điểm đến để có được những kinh nghiệm ban đầu và nhờ vậy, họ có khả năng giới thiệu và tư vấn cho khách hàng hoặc đồng nghiệp. Tuy nhiên, hầu hết thời gian của họ là dành cho việc giao dịch với khách, quảng bá các chương trình du lịch và liên hệ với các hãng hàng không và khách sạn để thu xếp các dịch vụ du lịch.

Số lượng các đơn vị Điều hành du lịch và Đại lý lữ hành ngày càng tăng và tập trung vào các loại hình du lịch chuyên biệt như du lịch mạo hiểm, du lịch sinh thái, du lịch văn hóa và di sản. Một số đơn vị có thể phục vụ những đoàn khách đặc biệt, như người lớn tuổi hoặc người đột thân. Một số đại lý lữ hành khác chỉ chủ yếu cung cấp dịch vụ lữ hành cho khối doanh nghiệp, tổ chức doanh nhân. Một số công việc của nhân viên điều hành du lịch là chịu trách nhiệm bán các chương trình du lịch và dịch vụ của công ty.

Các chức danh nghề điển hình gồm: Nhân viên phòng vé; nhân viên đặt giữ chỗ; trợ lý trưởng bộ phận đặt giữ chỗ; trợ lý trưởng bộ phận bán hàng; trợ lý trưởng bộ phận hợp đồng; trợ lý trưởng bộ phận quảng bá xúc tiến; giám sát; giám sát phòng vé; trưởng bộ phận đặt giữ chỗ; quản lý; trưởng bộ phận thương hiệu; trưởng đại lý; trưởng bộ phận sản phẩm; cán bộ thiết kế chương trình; cán bộ xây dựng sản phẩm; nhân viên điều hành du lịch.

DANH MỤC CÁC 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	TOS1.1	XÂY DỰNG MỘT LỊCH TRÌNH CƠ BẢN	✓						
2	TOS2.1	CHUẨN BỊ THÔNG TIN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH ĐỂ GIỚI THIỆU VỚI KHÁCH HÀNG		✓					
3	TOS2.2	THÔNG TIN VÀ THAM VẤN KHÁCH HÀNG LIÊN QUAN ĐẾN VIỆC MUA VÀ SỬ DỤNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TRỌN GÓI		✓					
4	TOS2.3	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU ĐẶT CHỖ		✓					
5	TOS2.4	TƯ VẤN CHO KHÁCH HÀNG TRƯỚC VÀ SAU CHUYẾN ĐI		✓					
6	TOS2.5	THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH		✓					
7	TGS2.10	CHUẨN BỊ HỒ SƠ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH		✓					
8	TGS3.1	XÁC ĐỊNH VÀ ĐÁNH GIÁ NHU CẦU VÀ KỶ VỌNG CỦA CÁC LOẠI KHÁCH HÀNG KHÁC NHAU			✓				
9	TOS3.1	NGHIÊN CỨU THÔNG TIN VỀ LỮ HÀNH VÀ ĐIỂM ĐẾN			✓				
10	TOS3.2	XÂY DỰNG VÀ DUY TRÌ MỐI QUAN HỆ VỚI CÁC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ CHO CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH			✓				
11	TOS3.3	XÂY DỰNG VÀ DUY TRÌ MỐI QUAN HỆ VỚI ĐỐI TÁC TẠI ĐIỂM ĐẾN			✓				
12	TOS3.4	MỞ RỘNG VÀ CẬP NHẬT KIẾN THỨC VỀ ĐỊA PHƯƠNG			✓				
13	TOS3.5	XỬ LÝ CÁC VẤN ĐỀ VỀ VẬN CHUYỂN			✓				
14	TOS3.6	TÌM KIẾM NGUỒN VÀ THIẾT KẾ SẢN PHẨM, DỊCH VỤ DU LỊCH TRỌN GÓI			✓				
15	TOS3.7	TÌM NGUỒN, CUNG CẤP THÔNG TIN VÀ TƯ VẤN VỀ ĐIỂM ĐẾN			✓				
16	TOS3.8	ĐIỀU HÀNH CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH Ở NHỮNG VÙNG XA XÔI Hẻo LÁNH			✓				
17	TOS3.9	DUY TRÌ CƠ SỞ DỮ LIỆU SẢN PHẨM DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH			✓				
18	TOS3.10	VẬN HÀNH HỆ THỐNG THÔNG TIN VÀ ĐẶT GIỮ CHỖ TRỰC TUYẾN			✓				
19	TOS3.11	BÁN CÁC DỊCH VỤ LỮ HÀNH THEO YÊU CẦU CỦA KHÁCH			✓				
20	TOS3.12	TIẾP NHẬN VÀ TRUYỀN ĐẠT THÔNG TIN, Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA KHÁCH HÀNG			✓				
21	HRS3	TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN			✓				
22	HRS7	HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ			✓				
23	HRS8	THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM			✓				
24	HRS9	ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM			✓				
25	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			✓				
26	FMS4	CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH			✓				
27	GAS5	LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP			✓				
28	CMS4	QUẢN LÝ CÁC SỰ KIỆN ĐẶC BIỆT			✓				

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
29	SCS2	QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP			✓				
30	SCS3	VẬN HÀNH CÁC THIẾT BỊ AN NINH CƠ BẢN			✓				
31	TOS4.1	GIÁM SÁT PHƯƠNG TIỆN VẬN CHUYỂN DU LỊCH ĐẢM BẢO ĐIỀU KIỆN VẬN HÀNH AN TOÀN VÀ SẠCH SẼ				✓			
32	TOS4.2	QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG LỮ HÀNH				✓			
33	TOS4.3	XÂY DỰNG, TÍNH GIÁ VÀ GIÁM SÁT MỘT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH PHỨC TẠP				✓			
34	TOS4.4	QUẢN LÝ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH				✓			
35	TOS4.5	TỔ CHỨC, TIẾN HÀNH VÀ HOÀN CHỈNH MỘT CHUYẾN KHẢO SÁT				✓			
36	TOS4.6	GIÁM SÁT VIỆC THAM GIA HỘI CHỢ VÀ TRIỂN LÃM DU LỊCH				✓			
37	TOS4.7	PHÂN TÍCH THÔNG TIN VÀ Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
38	RTS4.1	ÁP DỤNG NGUYÊN TẮC VẤN PHÒNG XANH				✓			
39	RTS4.2	XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM				✓			
40	RTS4.3	LỰA CHỌN NHÀ CUNG CẤP THEO NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM				✓			
41	RTS4.4	PHÁT TRIỂN, QUẢN LÝ VÀ KIỂM SOÁT NHÀ CUNG CẤP				✓			
42	RTS4.5	ĐẢM BẢO KHÁCH HÀNG NHẬN THỨC ĐƯỢC CHÍNH SÁCH DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM				✓			
43	RTS4.6	DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM				✓			
44	HRS1	XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN				✓			
45	HRS4	TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT				✓			
46	HRS5	TUYỂN DỤNG, LỰA CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN				✓			
47	HRS6	XỬ LÝ KHIẾU KIẾN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ				✓			
48	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				✓			
49	FMS1	DỰ TOÁN NGÂN SÁCH				✓			
50	FMS2	MUA SẴM HÀNG HÓA HOẶC DỊCH VỤ				✓			
51	FMS3	QUẢN LÝ NGÂN SÁCH				✓			
52	GAS1	QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT				✓			
53	GAS4	THEO DÕI, KIỂM SOÁT VÀ ĐẶT HÀNG DỰ TRỮ MỚI				✓			
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	TOS5.1	QUẢN LÝ VÀ CẢI THIỆN HOẠT ĐỘNG TIẾP THỊ SẢN PHẨM DU LỊCH					✓		
58	TOS5.2	PHÂN TÍCH VÀ CẢI THIỆN HOẠT ĐỘNG LỮ HÀNH, CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH					✓		
59	RTS5.1	ĐẢM BẢO CÁC ĐIỀU KIỆN LÀM VIỆC CÓ TRÁCH NHIỆM					✓		

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
60	RTS5.2	XÂY DỰNG NĂNG LỰC CHO NHÂN VIÊN VỀ CÁC NGUYÊN TẮC VÀ THỰC HÀNH DU LỊCH BỀN VỮNG VÀ CÓ TRÁCH NHIỆM					✓		
61	RTS5.3	GIÁM SÁT VÀ ĐÁNH GIÁ CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH					✓		
62	RTS5.4	HỖ TRỢ CÁC ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH THỰC HÀNH DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM					✓		
63	RTS5.5	GIÁM SÁT VIỆC ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM					✓		
64	HRS2	LẬP KẾ HOẠCH NHÂN SỰ					✓		
65	GAS2	TỐI ƯU HÓA HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ					✓		
66	GAS3	THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH					✓		
67	SCS4	LẬP KẾ HOẠCH VÀ THỰC HIỆN VIỆC SƠ TÁN KHỎI ĐỊA BÀN					✓		
68	COS1	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC					✓		
69	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM					✓		
70	COS3	HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY					✓		
71	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN					✓		
72	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ					✓		
73	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN					✓		
74	COS7	CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH					✓		
75	COS9	ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG					✓		
76	GES1	CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
77	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
78	GES4	XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH							✓
79	GES7	DUY TRÌ CÁC HỆ THỐNG LƯU TRỮ VÀ KHÔI PHỤC THÔNG TIN							✓
80	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
81	GES10	CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO							✓
82	GES11	TỔ CHỨC THĂM QUAN VÀ DU LỊCH							✓
83	GES12	ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM							✓
84	GES16	CHUẨN BỊ CÁC TÀI LIỆU KINH DOANH BẰNG TIẾNG ANH							✓

CÁC CHỨNG CHỈ TRÌNH ĐỘ NGHỀ ĐIỀU HÀNH DU LỊCH VÀ ĐẠI LÝ LỮ HÀNH

Mã chứng chỉ	Chứng chỉ trình độ	Bậc
CTO1	Chứng chỉ Điều hành du lịch và Đại lý lữ hành	1
CTO2	Chứng chỉ Điều hành du lịch và Đại lý lữ hành	2
CTO3	Chứng chỉ Điều hành du lịch và Đại lý lữ hành	3
CTOS3	Chứng chỉ Giám sát Điều hành du lịch và Đại lý lữ hành	3
DTOM4	Văn bằng Quản lý Điều hành du lịch và lữ hành	4
ADTOM5	Văn bằng Quản lý Điều hành du lịch và lữ hành cấp cao	5

CT01 - Chứng chỉ Điều hành du lịch và Đại lý lữ hành Bậc 1 (12 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	TOS1.1	XÂY DỰNG MỘT LỊCH TRÌNH CƠ BẢN	✓						
2	COS1	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC						✓	
3	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
4	COS3	HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY						✓	
5	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
6	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
7	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
8	COS7	CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH						✓	
9	COS9	ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG						✓	
10	GES1	CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
11	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
12	GES12	ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

CTO2 - Chứng chỉ Điều hành du lịch và Đại lý lữ hành Bậc 2 (18 Đơn vị năng lực)

Số TT	Mã ĐVNLC	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	TOS2.1	CHUẨN BỊ THÔNG TIN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH ĐỂ GIỚI THIỆU VỚI KHÁCH HÀNG		✓					
2	TOS2.2	THÔNG TIN VÀ THAM VẤN KHÁCH HÀNG LIÊN QUAN ĐẾN VIỆC MUA VÀ SỬ DỤNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TRỌN GÓI		✓					
3	TOS2.3	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU ĐẶT CHỖ		✓					
4	TOS2.4	TƯ VẤN CHO KHÁCH HÀNG TRƯỚC VÀ SAU CHUYẾN ĐI		✓					
5	TOS2.5	THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH		✓					
6	TGS2.10	CHUẨN BỊ HỒ SƠ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH		✓					
7	COS1	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC						✓	
8	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
9	COS3	HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY						✓	
10	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
11	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
12	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
13	COS9	ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG						✓	
14	GES1	CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
15	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
16	GES4	XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH							✓
17	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
18	GES12	ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

CT03 - Chứng chỉ Điều hành du lịch và Đại lý lữ hành Bậc 3 (30 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	TOS3.1	NGHIÊN CỨU THÔNG TIN VỀ LỮ HÀNH VÀ ĐIỂM ĐẾN			✓				
3	TOS3.2	XÂY DỰNG VÀ DUY TRÌ MỐI QUAN HỆ VỚI CÁC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ CHO CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH			✓				
4	TOS3.3	XÂY DỰNG VÀ DUY TRÌ MỐI QUAN HỆ VỚI ĐỐI TÁC TẠI ĐIỂM ĐẾN			✓				
5	TOS3.4	MỞ RỘNG VÀ CẬP NHẬT KIẾN THỨC VỀ ĐỊA PHƯƠNG			✓				
6	TOS3.5	XỬ LÝ CÁC VẤN ĐỀ VỀ VẬN CHUYỂN			✓				
7	TOS3.6	TÌM KIẾM NGUỒN VÀ THIẾT KẾ SẢN PHẨM, DỊCH VỤ DU LỊCH TRỌN GÓI			✓				
8	TOS3.7	TÌM NGUỒN, CUNG CẤP THÔNG TIN VÀ TƯ VẤN VỀ ĐIỂM ĐẾN			✓				
9	TOS3.8	ĐIỀU HÀNH CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH Ở NHỮNG VÙNG XA XÔI Hẻo LÁNH			✓				
10	TOS3.9	DUY TRÌ CƠ SỞ DỮ LIỆU SẢN PHẨM DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH			✓				
11	TOS3.10	VẬN HÀNH HỆ THỐNG THÔNG TIN VÀ ĐẶT GIỮ CHỖ TRỰC TUYẾN			✓				
12	TOS3.11	BÁN CÁC DỊCH VỤ LỮ HÀNH THEO YÊU CẦU CỦA KHÁCH			✓				
13	TOS3.12	TIẾP NHẬN VÀ TRUYỀN ĐẠT THÔNG TIN, Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA KHÁCH HÀNG			✓				
14	COS1	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC						✓	
15	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
16	COS3	HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY						✓	
17	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
18	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
19	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
20	COS7	CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH						✓	
21	COS9	ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG						✓	
22	GES1	CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
23	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
24	GES4	XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH							✓
25	GES7	DUY TRÌ CÁC HỆ THỐNG LƯU TRỮ VÀ KHÔI PHỤC THÔNG TIN							✓
26	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
27	GES10	CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO							✓
28	GES11	TỔ CHỨC THĂM QUAN VÀ DU LỊCH							✓
29	GES12	ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM							✓
30	GES16	CHUẨN BỊ CÁC TÀI LIỆU KINH DOANH BẰNG TIẾNG ANH							✓

CTOS3 - Chứng chỉ Giám sát Điều hành du lịch và Đại lý lữ hành Bậc 3 (25 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	TGS3.1	XÁC ĐỊNH VÀ ĐÁNH GIÁ NHU CẦU VÀ KỶ VỌNG CỦA CÁC LOẠI KHÁCH HÀNG KHÁC NHAU			✓				
2	TOS3.1	NGHIÊN CỨU THÔNG TIN VỀ LỮ HÀNH VÀ ĐIỂM ĐẾN			✓				
3	TOS3.2	XÂY DỰNG VÀ DUY TRÌ MỐI QUAN HỆ VỚI CÁC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ CHO CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH			✓				
4	TOS3.3	XÂY DỰNG VÀ DUY TRÌ MỐI QUAN HỆ VỚI ĐỐI TÁC TẠI ĐIỂM ĐẾN			✓				
5	TOS3.4	MỞ RỘNG VÀ CẬP NHẬT KIẾN THỨC VỀ ĐỊA PHƯƠNG			✓				
6	TOS3.5	XỬ LÝ CÁC VẤN ĐỀ VỀ VẬN CHUYỂN			✓				
7	TOS3.6	TÌM KIẾM NGUỒN VÀ THIẾT KẾ SẢN PHẨM, DỊCH VỤ DU LỊCH TRỌN GÓI			✓				
8	TOS3.7	TÌM NGUỒN, CUNG CẤP THÔNG TIN VÀ TƯ VẤN VỀ ĐIỂM ĐẾN			✓				
9	TOS3.8	ĐIỀU HÀNH CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH Ở NHỮNG VÙNG XA XÔI HÉO LÁNH			✓				
10	TOS3.9	DUY TRÌ CƠ SỞ DỮ LIỆU SẢN PHẨM DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH			✓				
11	TOS3.10	VẬN HÀNH HỆ THỐNG THÔNG TIN VÀ ĐẶT GIỮ CHỖ TRỰC TUYẾN			✓				
12	TOS3.11	BÁN CÁC DỊCH VỤ LỮ HÀNH THEO YÊU CẦU CỦA KHÁCH			✓				
13	TOS3.12	TIẾP NHẬN VÀ TRUYỀN ĐẠT THÔNG TIN, Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA KHÁCH HÀNG			✓				
14	HRS3	TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN			✓				
15	HRS7	HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ			✓				
16	HRS8	THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM			✓				
17	HRS9	ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM			✓				
18	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			✓				
19	FMS4	CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH			✓				
20	GAS5	LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP			✓				
21	CMS4	QUẢN LÝ CÁC SỰ KIỆN ĐẶC BIỆT			✓				
22	SCS2	QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP			✓				
23	SCS3	VẬN HÀNH CÁC THIẾT BỊ AN NINH CƠ BẢN			✓				
24	GES10	CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO							✓
25	GES16	CHUẨN BỊ CÁC TÀI LIỆU KINH DOANH BẰNG TIẾNG ANH							✓

DTOM4 - Văn bằng Quản lý Điều hành du lịch và lữ hành Bậc 4 (26 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	TOS4.1	GIÁM SÁT PHƯƠNG TIỆN VẬN CHUYỂN DU LỊCH ĐẢM BẢO ĐIỀU KIỆN VẬN HÀNH AN TOÀN VÀ SẠCH SẼ				✓			
2	TOS4.2	QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG LỮ HÀNH				✓			
3	TOS4.3	XÂY DỰNG, TÍNH GIÁ VÀ GIÁM SÁT MỘT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH PHỨC TẠP				✓			
4	TOS4.4	QUẢN LÝ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH				✓			
5	TOS4.5	TỔ CHỨC, TIẾN HÀNH VÀ HOÀN CHỈNH MỘT CHUYẾN KHẢO SÁT				✓			
6	TOS4.6	GIÁM SÁT VIỆC THAM GIA HỘI CHỢ VÀ TRIỂN LÃM DU LỊCH				✓			
7	TOS4.7	PHÂN TÍCH THÔNG TIN VÀ Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
8	RTS4.1	ÁP DỤNG NGUYÊN TẮC VĂN PHÒNG XANH				✓			
9	RTS4.2	XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM				✓			
10	RTS4.3	LỰA CHỌN NHÀ CUNG CẤP THEO NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM				✓			
11	RTS4.4	PHÁT TRIỂN, QUẢN LÝ VÀ KIỂM SOÁT NHÀ CUNG CẤP				✓			
12	RTS4.5	ĐẢM BẢO KHÁCH HÀNG NHẬN THỨC ĐƯỢC CHÍNH SÁCH DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM				✓			
13	RTS4.6	DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM				✓			
14	HRS1	XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN				✓			
15	HRS4	TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT				✓			
16	HRS5	TUYỂN DỤNG, LỰA CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN				✓			
17	HRS6	XỬ LÝ KHIẾU KIẾN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ				✓			
18	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				✓			
19	FMS1	DỰ TOÁN NGÂN SÁCH				✓			
20	FMS2	MUA SẴM HÀNG HÓA HOẶC DỊCH VỤ				✓			
21	FMS3	QUẢN LÝ NGÂN SÁCH				✓			
22	GAS1	QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT				✓			
23	GAS4	THEO DÕI, KIỂM SOÁT VÀ ĐẶT HÀNG DỰ TRỮ MỚI				✓			
24	GAS6	QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNG NGÀY				✓			
25	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
26	CMS2	ĐIỀU PHỐI CÁC HOẠT ĐỘNG TIẾP THỊ (MARKETING)				✓			

ADTOM5 - Văn bằng Quản lý Điều hành du lịch và lữ hành cấp cao Bậc 5 (24 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	TOS5.1	QUẢN LÝ VÀ CẢI THIỆN HOẠT ĐỘNG TIẾP THỊ SẢN PHẨM DU LỊCH					✓		
2	TOS5.2	PHÂN TÍCH VÀ CẢI THIỆN HOẠT ĐỘNG LỮ HÀNH, CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH					✓		
3	RTS5.1	ĐẢM BẢO CÁC ĐIỀU KIỆN LÀM VIỆC CÓ TRÁCH NHIỆM					✓		
4	RTS5.2	XÂY DỰNG NĂNG LỰC CHO NHÂN VIÊN VỀ CÁC NGUYÊN TẮC VÀ THỰC HÀNH DU LỊCH BỀN VỮNG VÀ CÓ TRÁCH NHIỆM					✓		
5	RTS5.3	GIÁM SÁT VÀ ĐÁNH GIÁ CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH					✓		
6	RTS5.4	HỖ TRỢ CÁC ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH THỰC HÀNH DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM					✓		
7	RTS5.5	GIÁM SÁT VIỆC ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM					✓		
8	HRS1	XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN				✓			
9	HRS2	LẬP KẾ HOẠCH NHÂN SỰ					✓		
10	HRS4	TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT				✓			
11	HRS5	TUYỂN DỤNG, LỰA CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN				✓			
12	HRS6	XỬ LÝ KHIẾU KIẾN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ				✓			
13	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				✓			
14	FMS1	DỰ TOÁN NGÂN SÁCH				✓			
15	FMS2	MUA SẴM HÀNG HÓA HOẶC DỊCH VỤ				✓			
16	FMS3	QUẢN LÝ NGÂN SÁCH				✓			
17	GAS1	QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT				✓			
18	GAS2	TỐI ƯU HÓA HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ					✓		
19	GAS3	THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH					✓		
20	GAS4	THEO DÕI, KIỂM SOÁT VÀ ĐẶT HÀNG DỰ TRỮ MỚI				✓			
21	GAS6	QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNG NGÀY				✓			
22	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
23	CMS2	ĐIỀU PHỐI CÁC HOẠT ĐỘNG TIẾP THỊ (MARKETING)				✓			
24	SCS4	LẬP KẾ HOẠCH VÀ THỰC HIỆN VIỆC SƠ TÁN KHỎI ĐỊA BÀN					✓		

III. CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT

TOS1.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÂY DỰNG MỘT LỊCH TRÌNH CƠ BẢN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để xử lý các yêu cầu của khách trong việc xây dựng một lịch trình du lịch không bao gồm vé máy bay.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xác nhận yêu cầu du lịch của khách hàng

- P1. Ghi nhận thông tin của khách hàng
- P2. Xác nhận yêu cầu và sở thích của khách hàng
- P3. Xác định thời hạn đặt chỗ
- P4. Tìm kiếm tư vấn về nguồn thông tin du lịch từ những người khác

E2. Xử lý các yêu cầu về lịch trình du lịch

- P5. Lựa chọn các hãng vận chuyển và nhà cung cấp dịch vụ
- P6. Chuẩn bị chương trình dự kiến
- P7. Đạt được sự đồng ý của khách hàng để tiến hành đặt dịch vụ
- P8. Đặt dịch vụ theo hành trình đã được xác nhận với các hãng vận chuyển và các nhà cung cấp đề xuất
- P9. Đề nghị khách hàng thanh toán

E3. Xử lý hồ sơ giấy tờ chuyển đi và thanh toán

- P10. Chuẩn bị hồ sơ giấy tờ cần thiết cho chuyến đi
- P11. Xử lý việc thanh toán của khách
- P12. Cấp hồ sơ giấy tờ chuyển du lịch
- P13. Theo dõi tiếp việc thanh toán cho các nhà cung cấp
- P14. Cập nhật các tài liệu lưu nội bộ

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê các nguồn thông tin và các nhà cung cấp khác nhau
- K2. Xác định thông tin khách hàng cần thiết cho hồ sơ khách hàng
- K3. Giải thích cách thức xây dựng chương trình dự kiến có tính giá trên cơ sở các nhu cầu đã xác định của khách hàng và tiếp nhận sự đồng ý của họ để tiến hành đặt chỗ
- K4. Giải thích cách gọi mở thông tin từ khách hàng để biết yêu cầu của họ
- K5. Giải thích cách trả lời câu hỏi về giá và các đặc điểm khác của sản phẩm

- K6. Mô tả cách thức xác nhận với khách hàng về tất cả các chi tiết liên quan đến đặt chỗ
- K7. Giải thích cách đọc và diễn giải hồ sơ và yêu cầu của khách hàng
- K8. Giải thích cách viết hồ sơ và yêu cầu của khách hàng
- K9. Liệt kê các phương thức thanh toán khác nhau hiện có tại đơn vị bạn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Làm việc với khách hàng như:

- Người sử dụng dịch vụ cuối cùng - khách hàng
- Khách hàng trong ngành: các đại lý lữ hành bán lẻ, các công ty điều hành du lịch đón khách từ nước ngoài

2. Ghi lại thông tin chi tiết về khách hàng thông qua:

- Hồ sơ trên máy tính
- Hồ sơ thủ công

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

3. Phương pháp xử lý giữ chỗ có thể bao gồm:

- Trực tiếp
- Qua Fax
- Qua Internet
- Qua thư
- Qua điện thoại

4. Thu thập thông tin khách hàng có thể bao gồm:

- Địa chỉ
- Họ, tên và chức danh
- Số điện thoại, Fax, thư điện tử (e-mail) và các phương tiện liên lạc khác
- Những yêu cầu đặc biệt
- Những nhu cầu đặc biệt
- Phương thức thanh toán thông thường

5. Những hồ sơ giấy tờ cấp cho khách hàng như:

- Thư xác nhận
- Chứng từ tín dụng
- Bộ tài liệu thông tin
- Hóa đơn
- Tài liệu dưới dạng ấn phẩm hoặc tài liệu điện tử
- Giấy biên nhận
- Phiếu xác nhận về dịch vụ

6. Cập nhật tình trạng tài chính bằng cách:

- Kiểm tra và ghi lại những yêu cầu đặt chỗ đã được thanh toán
- Kiểm tra phương thức thanh toán chính xác
- Lập và xuất hóa đơn, chứng từ tín dụng cho những trường hợp thay đổi yêu cầu đặt chỗ
- Nhập phương thức thanh toán vào hệ thống
- Nhận, xử lý và lưu hồ sơ thanh toán

7. Xử lý yêu cầu chung và cụ thể của khách cũng như những chi tiết về việc đặt dịch vụ như:

- Thông tin chi tiết về khởi hành và đến nơi
- Thời gian và địa điểm
- Chi tiết về các dịch vụ khác đang được sử dụng
- Chốt tên và số lượng
- Thông tin về đối tượng khách hàng, như các nhóm có sở thích đặc biệt hay nhóm khách VIP
- Thu xếp việc thanh toán
- Nhu cầu đặc biệt
- Yêu cầu đặc biệt: loại giường, yêu cầu ăn kiêng, các dịch vụ

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Đánh giá hai chương trình du lịch được xây dựng chính xác, đặt dịch vụ, thanh toán và sắp xếp
2. Đánh giá hai hồ sơ khách hàng đã được cập nhật và lưu trữ theo chương trình

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Xem xét bộ tài liệu giấy tờ liên quan đến chuyến đi và những ghi chép kinh doanh nội bộ
- Sử dụng phương pháp đóng vai, trực tiếp quan sát ứng viên tiếp nhận và xử lý đặt dịch vụ
- Xem xét tài liệu do ứng viên chuẩn bị như: giấy xác nhận, chứng từ tín dụng, bộ tài liệu thông tin, hóa đơn, giấy biên nhận, phiếu xác nhận dịch vụ và báo cáo thống kê
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kiến thức về: thông tin yêu cầu của các phòng ban khác về việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ, các dạng đặt dịch vụ và hệ thống điều hành được sử dụng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên điều hành du lịch, nhân viên đại lý lữ hành, nhân viên tư vấn du lịch, nhân viên thông tin du lịch, các nhân viên trợ lý hoặc phó bộ phận

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTA.CL2.05

TOS2.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ THÔNG TIN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH ĐỂ GIỚI THIỆU VỚI KHÁCH HÀNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong việc chuẩn bị thông tin chương trình du lịch để giới thiệu với khách hàng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

<p>E1. Chuẩn bị thông tin cho chương trình du lịch</p> <p>P1. Tạo dựng và cập nhật chính xác các tài liệu tham khảo cá nhân bằng cách sử dụng hệ thống lưu trữ hồ sơ cho phép truy cập nhanh và hiệu quả</p> <p>P2. Sắp xếp thông tin để thể hiện nhu cầu khách hàng và cách thức mà thông tin có thể được giới thiệu trong hoạt động hướng dẫn</p> <p>P3. Xác định chủ đề và thông điệp từ việc nghiên cứu để đáp ứng nhu cầu cụ thể của khách hàng</p> <p>E2. Xây dựng bài giới thiệu về chương trình du lịch</p> <p>P4. Xây dựng nội dung và cấu trúc thông tin sẽ được trình bày</p> <p>P5. Giới thiệu chi tiết nội dung chương trình</p> <p>P6. Giải thích công tác hậu cần và các nội dung chuyên môn của chương trình</p>	<p>E3. Cập nhật thông tin dựa trên ý kiến phản hồi và trao đổi với khách hàng</p> <p>P7. Xác định và tận dụng cơ hội để duy trì cập nhật kiến thức chung về chương trình du lịch</p> <p>P8. Đưa kiến thức được cập nhật vào việc hoàn thiện chương trình du lịch một cách thường xuyên và phù hợp</p>
--	--

YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Giải thích lý do khách hàng cần được hướng dẫn theo từng bước trong chương trình du lịch</p> <p>K2. Liệt kê những thông tin chung cần thiết nhất</p> <p>K3. Xác định và giải thích nguồn và cơ sở dữ liệu thông tin</p> <p>K4. Giải thích cách truyền đạt ý tưởng và thông tin</p> <p>K5. Giải thích cách thu thập, phân tích và tổ chức thông tin</p>	<p>K6. Giải thích cách lập kế hoạch và tổ chức các hoạt động</p> <p>K7. Liệt kê và trình bày những chi tiết cụ thể được biên soạn trong bài thuyết minh</p> <p>K8. Liệt kê và giới thiệu các phương pháp và kỹ thuật nghiên cứu, phân tích</p> <p>K9. Giải thích cách thức tổ chức và hệ thống hóa các phản hồi được thu thập</p>
---	---

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Thông tin có thể bao gồm:

- Thông tin về địa phương bao gồm:
 - Ngân hàng và đổi tiền
 - Dịch vụ bưu điện, viễn thông và vận chuyển
 - Vui chơi giải trí, ăn uống, mua sắm
 - Y tế, an toàn và phúc lợi xã hội
 - Danh lam thắng cảnh, điểm du lịch hấp dẫn của địa phương, văn hóa, truyền thống địa phương, thể thao và giải trí, tôn giáo, lịch sử và những chủ đề khách quan tâm
 - Thông tin khác
- Câu hỏi bao gồm:
 - Câu hỏi kỳ vọng
 - Câu hỏi không thường xuyên
 - Câu hỏi mở
 - Câu hỏi đóng
 - Câu hỏi khiêu khích
 - Câu hỏi lựa chọn

2. Nghiên cứu chính thức và không chính thức, các cơ hội cập nhật kiến thức hoặc nguồn thông tin có thể bao gồm:

- Nói chuyện và lắng nghe các chuyên gia địa phương
- Nói chuyện và lắng nghe chủ sở hữu các di sản truyền thống
- Tự quan sát/khám phá tại chỗ
- Tổ chức thông tin theo ký ức và kinh nghiệm của bản thân
- Xem tivi, video, phim
- Nghe đài
- Đọc báo, sách và các ấn phẩm khác
- Tìm kiếm thông tin trên Internet
- Tham gia làm thành viên của hiệp hội du lịch
- Tham dự các hội thảo, hội nghị

3. Tài liệu tham khảo cá nhân và hệ thống lưu trữ hồ sơ có thể bao gồm:

- Hệ thống tham khảo dùng thẻ
- Dữ liệu thông tin được vi tính hóa
- Những ghi chép dựa trên những chủ đề và tính chất khác nhau
- Những ghi chép về sở thích cụ thể của khách hàng
- Những ghi chép về các loại nhóm khách hàng đặc biệt (như từ các nước đặc biệt, có các sở thích đặc biệt,...)
- Niên biểu các sự kiện chính
- Các câu chuyện
- Hồ sơ khách hàng (như hồ sơ về sở thích của các nhóm tuổi, quốc tịch,...)

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Đánh giá ít nhất ba hoạt động truyền đạt thông tin ngắn gọn
2. Đánh giá ít nhất hai quy trình xử lý thông tin

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 để giới thiệu chương trình du lịch
- Hỏi các thành viên trong đoàn về kiến thức của ứng viên và khả năng trình bày những kiến thức đó một cách hấp dẫn
- Xem xét bộ tài liệu nghiên cứu để đánh giá khả năng của ứng viên trong việc nghiên cứu các thông tin cập nhật và chính xác
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết để đánh giá cách thức áp dụng cho quy trình nghiên cứu
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kiến thức cơ bản về chương trình du lịch được giao
- Xem xét hồ sơ chứng cứ khách quan tại nơi làm việc
- Báo cáo thực hiện công việc tại nơi làm việc của ứng viên

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Nhân viên điều hành du lịch, nhân viên đại lý lữ hành, nhân viên tư vấn du lịch, nhân viên thông tin du lịch, các nhân viên trợ lý hoặc phó bộ phận	D2.TTA.CL2.01

TOS2.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THÔNG TIN VÀ THAM VẤN KHÁCH HÀNG LIÊN QUAN ĐẾN VIỆC MUA VÀ SỬ DỤNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TRỌN GÓI

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để thông tin và tham vấn khách hàng liên quan đến việc mua và sử dụng các sản phẩm và/hoặc dịch vụ du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giúp khách hàng xác định được yêu cầu du lịch của mình và lựa chọn chương trình trọn gói

- P1. Xác định và làm rõ yêu cầu dịch vụ du lịch của khách
- P2. Tóm tắt chính xác nhu cầu của khách
- P3. Đề xuất các lựa chọn sẵn có cho chuyến du lịch theo yêu cầu của khách và gợi ý lựa chọn phù hợp nhất
- P4. Tư vấn cho khách về tổng chi phí chuyến đi của khách
- P5. Nhận được sự chấp thuận của khách về các đề xuất sắp xếp chương trình

E2. Nắm bắt thông tin khách hàng

- P6. Nhận được sự chấp thuận của khách về việc ghi chép lại những thông tin cần thiết
- P7. Ghi chép lại thông tin một cách nhanh chóng, chính xác và theo mẫu quy định
- P8. Duy trì việc bảo mật thông tin

E3. Xử lý thông tin khách hàng

- P9. Xử lý và lưu thông tin đáp ứng yêu cầu pháp lý và yêu cầu của đơn vị
- P10. Giải quyết việc phản đối ghi thông tin cá nhân để vẫn giữ được quan hệ tốt với khách hàng

E4. Tư vấn cho khách hàng

- P11. Cung cấp thông tin chi tiết về các sản phẩm và dịch vụ du lịch cũng như bất kỳ dịch vụ bổ sung nào phù hợp với yêu cầu của khách hàng
- P12. Đảm bảo nắm được quy trình đặt chỗ đáp ứng quy định và yêu cầu pháp lý
- P13. Giải thích một cách chính xác và chi tiết tất cả các tài liệu và thủ tục hành chính đối với các quy trình
- P14. Đảm bảo sự thông hiểu của khách hàng về cách giải quyết nhanh chóng và thích hợp đối với trường hợp tài liệu không nhất quán
- P15. Trình bày nội dung cũng như các thủ tục hành chính đối với các dịch vụ và sản phẩm mà khách hàng quan tâm
- P16. Giải thích rõ ràng và đầy đủ cho khách hàng tất cả các thỏa thuận du lịch theo cách dễ hiểu với khách hàng
- P17. Đảm bảo rằng khách hàng hoàn toàn hiểu rõ việc sắp xếp chuyến đi của họ và hài lòng với dịch vụ trước khi họ rời khỏi văn phòng của bạn
- P18. Hoàn thành đầy đủ và chính xác tất cả các hồ sơ khách hàng và chuyển kịp thời cho những người có liên quan

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và mô tả các phần liên quan đến pháp lý và tác động của nó khi tiến hành tư vấn và cung cấp thông tin cho khách
- K2. Giải thích những yêu cầu cơ bản của pháp luật ảnh hưởng đến việc thu thập, lưu trữ và sử dụng thông tin cá nhân
- K3. Mô tả sự cần thiết phải bảo mật thông tin khách hàng
- K4. Giải thích tầm quan trọng của việc lưu giữ các ghi chép một cách an toàn và chính xác
- K5. Liệt kê và mô tả các lựa chọn chương trình và dịch vụ mà đơn vị bạn có thể cung cấp

- K6. Xác định và mô tả vị trí của các điểm tham quan trong và ngoài nước được nhiều khách đến thăm nhất cho du khách Việt Nam
- K7. Xác định và mô tả vị trí của các điểm du lịch hấp dẫn và những lễ hội chính ở Việt Nam, châu Á, châu Âu và trên toàn thế giới
- K8. Liệt kê các loại tiền tệ được sử dụng tại các điểm thăm quan du lịch chính trên thế giới
- K9. Liệt kê các ngôn ngữ chính thức được sử dụng tại các điểm thăm quan du lịch chính trên thế giới
- K10. Mô tả các dạng thời tiết tại các điểm thăm quan du lịch chính trên thế giới

YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K11. Liệt kê các múi giờ và tác động của chúng đến khách hàng</p> <p>K12. Liệt kê các thành phần tạo nên chương trình du lịch trọn gói</p> <p>K13. Giải thích nơi có thể tìm thông tin chính xác và cập nhật để hỗ trợ việc đặt dịch vụ</p> <p>K14. Liệt kê các loại hộ chiếu, thị thực và giải thích địa điểm có thể tìm kiếm thông tin liên quan đến các yêu cầu về hộ chiếu và thị thực nhập cảnh</p> <p>K15. Giải thích những thông tin nào cần cung cấp cho khách để giúp họ tìm thấy những quy định và cảnh báo về y tế có tính chất khuyến cáo và bắt buộc hiện nay</p> <p>K16. Liệt kê và mô tả các yêu cầu khác nhau về nhập cảnh vào các điểm thăm quan du lịch chính trên thế giới đối với những người mang hộ chiếu của EU và không phải của EU</p> <p>K17. Liệt kê và mô tả các thuật ngữ thuê xe và các chữ viết tắt</p> <p>K18. Liệt kê các loại bảo hiểm du lịch hiện có, bao gồm số tiền được bảo hiểm, điều kiện, những điều không bao gồm và vượt trội</p> <p>K19. Giải thích ý nghĩa của các thuật ngữ và chữ viết tắt cơ bản dùng trong các tài liệu, chứng từ du lịch</p> <p>K20. Giải thích các điều khoản, điều kiện đặt chỗ và những hạn chế áp dụng đối với chuyến đi và những dịch vụ bổ sung đang đặt</p> <p>K21. Liệt kê và giải thích nội dung mã sân bay được mã hóa bằng tổ hợp 3 chữ cái, cách thức mã hóa và giải mã chúng</p>	<p>K22. Liệt kê và mô tả các loại vé máy bay hiện có dành cho dịch vụ du lịch và các điều kiện kèm theo khi xuất vé</p> <p>K23. Xác định các phương pháp chuẩn bị tài liệu sẵn sàng cho khách</p> <p>K24. Giải thích hậu quả của việc đặt dịch vụ sai</p> <p>K25. Giải thích hậu quả của việc xuất và xử lý tài liệu chứng từ không chính xác</p> <p>K26. Giải thích cách đọc và diễn giải bản đồ để có thể xác định các hải cảng và sân bay chính, các điểm đến du lịch, các thủ đô, thành phố chính, các nhóm nước ở châu Á, châu Âu và trên thế giới</p> <p>K27. Giải thích cách trình bày bảng tính giá cho khách</p> <p>K28. Giải thích cách xác định khách hàng đủ điều kiện đối với các sản phẩm bảo hiểm khác nhau (như liên quan đến tuổi tác, khách hàng mang thai, có tiền sử về sức khỏe,...)</p> <p>K29. Giải thích cách diễn giải những thông tin về sắp xếp chuyến đi trong hồ sơ du lịch</p> <p>K30. Giải thích cách thao tác thủ công và thao tác trên máy tính các phiếu đặt dịch vụ cho các nhà cung cấp</p> <p>K31. Giải thích giá trị của những thông tin khách hàng trong việc: xác định xu thế du lịch hiện hành, nhu cầu và mong muốn của du khách; thiết kế chương trình riêng đối với những khách hàng cụ thể; duy trì mối quan hệ với khách hàng và tạo dựng lòng trung thành của khách</p>
---	--

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

<p>1. Quy trình thông tin có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Thông tin về dịch vụ du lịch, như những kỳ nghỉ trọn gói, chỉ riêng dịch vụ lưu trú, chỉ riêng dịch vụ tàu thuyền, chỉ riêng dịch vụ máy bay • Thông tin về điều kiện đặt chỗ • Thông tin về quy định và luật pháp cũng như các vấn đề về sức khỏe và an toàn • Thông tin về dịch vụ bổ sung như thuê xe, vận chuyển đến và đi từ điểm khởi hành, chỗ đỗ xe, bảo hiểm, những yêu cầu bổ sung và yêu cầu về sự linh hoạt • Thu thập và xử lý thông tin chi tiết liên lạc với khách, yêu cầu thông tin về sản phẩm, các mối quan tâm khác 	<p>2. Quy trình tư vấn có thể bao gồm</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tư vấn khách hàng: cá nhân, tổ chức, nhóm nhỏ • Ghi chép dữ liệu: thủ công, điện tử • Vé: xuất trước, vé xuất vào ngày khởi hành • Sắp xếp chuyến đi: thời gian làm thủ tục, hành lý miễn cước, quy trình an ninh, điểm khởi hành • Lịch trình du lịch: nội dung, thời gian biểu và chi phí
--	--

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Đánh giá ít nhất năm công việc từ mỗi nhóm quy trình 2. Đánh giá những phân tích cuối cùng và khả năng ứng dụng các kết quả phân tích 	<p>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quan sát trực tiếp ứng viên tiến hành trao đổi thông tin và tư vấn cho khách • Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kiến thức về các yêu cầu, những nội dung chi tiết và những vấn đề chủ yếu cho việc tư vấn và thực hiện quy trình cung cấp thông tin • Những bằng chứng xảy ra một cách tự nhiên tại nơi làm việc hoặc từ việc mô phỏng được thiết kế/tiến hành một cách thận trọng nhằm phản ánh thực tế môi trường công việc

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Nhân viên điều hành du lịch, nhân viên đại lý lữ hành, nhân viên tư vấn du lịch, nhân viên thông tin du lịch, các nhân viên trợ lý hoặc phó bộ phận</p>	<p>D2.TTA.CL2.09</p>

TOS2.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU ĐẶT CHỖ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để thực hiện chức năng là người trung gian tiếp nhận và xử lý các hoạt động đặt, giữ chỗ cho sản phẩm, dịch vụ du lịch, khách sạn hoặc sự kiện du lịch được chào bán cho các đại lý lữ hành hoặc trực tiếp cho người mua.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tiếp nhận yêu cầu giữ chỗ

- P1. Xác định khả năng sẵn có về đặt giữ chỗ theo yêu cầu và tư vấn cho khách hàng
- P2. Đưa ra lựa chọn thay thế, bao gồm cả việc đưa vào danh sách chờ, trong trường hợp giữ chỗ không thành công
- P3. Trả lời những câu hỏi liên quan đến chi phí và đặc tính của sản phẩm

E2. Tiến hành đặt, giữ chỗ

- P4. Xác định và lựa chọn sản phẩm, dịch vụ sẵn có và phù hợp nhất
- P5. Tiến hành đặt, giữ chỗ theo chính sách và quy trình của đơn vị

E3. Ghi chép lại thông tin chi tiết về việc đặt dịch vụ

- P6. Ghi chép lại các thông tin chi tiết về việc khách giữ chỗ để giúp các nhân viên điều hành khác diễn giải chính xác thông tin
- P7. Nâng cao hiệu quả dịch vụ chăm sóc khách hàng và công việc điều hành bằng cách sử dụng hồ sơ hoặc thông tin lưu trữ sẵn có về khách hàng
- P8. Ghi chép lại bất cứ yêu cầu đặc biệt nào
- P9. Xác nhận mọi chi tiết với khách, khẳng định rằng khách đã hiểu và đồng ý
- P10. Lưu hồ sơ việc giữ chỗ theo hệ thống hoặc theo yêu cầu của quy trình và cung cấp cho khách mã số tham chiếu
- P11. Chuẩn bị và phát hành hồ sơ chứng từ về việc đặt dịch vụ của khách

E4. Cập nhật thông tin về đặt dịch vụ

- P12. Truy cập dữ liệu đặt dịch vụ
- P13. Cập nhật chính xác tình trạng tài chính của việc đặt dịch vụ
- P14. Chấp nhận quy trình và ghi chép mọi yêu cầu của khách đối với việc thay đổi hoặc hủy bỏ
- P15. Cung cấp thông tin chi tiết về điều kiện và chi phí thay đổi hoặc hủy bỏ và đảm bảo khách đã hiểu rõ

E5. Tư vấn cho các nhân viên khác về chi tiết đặt dịch vụ

- P16. Thông báo các yêu cầu chung và yêu cầu cụ thể của khách cũng như chi tiết về đặt dịch vụ cho các bộ phận và đồng nghiệp liên quan
- P17. Biên soạn và cung cấp tài liệu thống kê về việc đặt dịch vụ
- P18. Giảm thiểu việc sử dụng tài liệu in ấn và sử dụng tối đa việc truyền thông tin, lưu trữ hồ sơ qua máy tính để giảm thiểu rác thải

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê các nguồn đặt dịch vụ khác nhau và mối quan hệ hiện có giữa đơn vị và ngành du lịch
- K2. Mô tả các hình thức đặt dịch vụ khác nhau và hệ thống điều hành được sử dụng
- K3. Xác định thông tin khách hàng cần thiết cho việc lưu hồ sơ khách hàng
- K4. Giải thích về thông tin nằm trong các hồ sơ khách hàng
- K5. Mô tả những thông tin mà các bộ phận khác yêu cầu để cung cấp sản phẩm và dịch vụ
- K6. Mô tả tài liệu thống kê việc đặt dịch vụ và cách sử dụng chúng

- K7. Liệt kê và mô tả các đặc điểm của sản phẩm được bán và giá cụ thể của chúng
- K8. Liệt kê các biểu mẫu dùng cho việc đặt dịch vụ và nội dung bao gồm trong tài liệu đặt dịch vụ như thư xác nhận và các hóa đơn
- K9. Giải thích cách gọi mở thông tin từ khách hàng về các yêu cầu của họ
- K10. Giải thích cách trả lời câu hỏi liên quan đến giá và đặc điểm khác của sản phẩm
- K11. Mô tả cách xác nhận các thông tin chi tiết về việc đặt dịch vụ với khách hàng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

K12. Giải thích cách đọc và diễn giải hồ sơ khách hàng, yêu cầu của khách, các thông tin tổng hợp về sản phẩm và cách tính giá

K13. Giải thích cách viết hồ sơ khách hàng, ghi lại tóm tắt các yêu cầu tổng hợp của khách hàng và các điều kiện cụ thể được áp dụng để đặt dịch vụ

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Làm việc với khách hàng như:

- Người sử dụng dịch vụ cuối cùng, ví dụ khách hàng
- Khách hàng trong ngành: các đại lý lữ hành bán lẻ, các công ty điều hành du lịch đón khách từ nước ngoài

2. Lưu trữ thông tin chi tiết về khách hàng bằng cách:

- Hồ sơ trong máy tính
- Hồ sơ thủ công

3. Xử lý việc đặt dịch vụ cho:

- Thành viên tổ lái
- Đại biểu hội nghị MICE
- Khách hàng của các công ty, xí nghiệp, tổ chức
- Khách đi theo đoàn
- Khách đi cá nhân
- Các đơn vị dịch vụ giải trí hoặc đơn vị đầu mối
- Khách hàng VIP

4. Phương pháp xử lý việc đặt dịch vụ có thể là:

- Trực tiếp
- Qua Fax
- Qua Internet
- Qua thư
- Qua điện thoại

5. Soạn thảo hồ sơ khách hàng có thể bao gồm:

- Địa chỉ
- Thẻ thành viên chương trình khách hàng trung thành, ví dụ chương trình khách hàng bay thường xuyên
- Những công việc kinh doanh do khách hàng mang lại
- Tên đầy đủ và chức danh
- Số điện thoại, Fax, địa chỉ thư điện tử và những phương thức liên lạc khác
- Yêu cầu đặc biệt
- Phương thức thanh toán thông thường

6. Những giấy tờ, tài liệu được giao cho khách như:

- Thư xác nhận
- Phiếu tín dụng
- Bộ tài liệu thông tin
- Hóa đơn
- Những tài liệu in ra giấy hoặc được chuyển qua mạng
- Phiếu thu
- Phiếu xác nhận dịch vụ

7. Cập nhật thông tin về tình trạng tài chính bằng cách:

- Kiểm tra và ghi chép việc đặt dịch vụ đã được đặt cọc
- Dịch vụ đã trả tiền đầy đủ
- Kiểm tra phương thức thanh toán chính xác
- Lập, phát hành hóa đơn và phiếu tín dụng đối với dịch vụ đặt có thay đổi
- Nhập phương thức thanh toán vào hệ thống
- Tiếp nhận, xử lý và ghi chép lại việc thanh toán

8. Xử lý các yêu cầu chung, yêu cầu đặc biệt của khách hàng và thông tin chi tiết về việc đặt dịch vụ như:

- Thông tin chi tiết việc đến và khởi hành đi của khách
- Thời gian và địa điểm
- Chi tiết về các dịch vụ khác được sử dụng
- Chốt tên và số lượng
- Những yêu cầu về dịch vụ hoặc công việc điều hành
- Thông tin về các loại khách, như nhóm khách có sở thích đặc biệt hay khách VIP
- Chương trình khách hàng trung thành
- Sắp xếp việc thanh toán
- Những nhu cầu đặc biệt
- Những yêu cầu đặc biệt như loại giường, yêu cầu ăn kiêng, dịch vụ,...

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Đánh giá một hoạt động thực tế hoặc được mô phỏng liên quan đến việc kinh doanh sự kiện, kinh doanh du lịch, khách sạn có tiếp nhận và xử lý việc đặt dịch vụ 2. Đánh giá một hoạt động thực tế hoặc mô phỏng liên quan đến đặt chỗ du lịch, khách sạn hoặc đặt dịch vụ sự kiện hay tại trung tâm giữ chỗ qua điện thoại hiện đang được sử dụng trong ngành du lịch để kiểm soát chức năng giữ chỗ đối với việc cung cấp sản phẩm hay dịch vụ của họ 3. Đánh giá một ví dụ hoặc trường hợp về sản phẩm và giá hiện hành trong các tập gấp, bảng giá, tài liệu giới thiệu sản phẩm và hệ thống giữ chỗ 4. Đánh giá một ví dụ hoặc trường hợp nghiên cứu hồ sơ chứng từ đặt dịch vụ hiện hành, bao gồm thư xác nhận giữ chỗ, hóa đơn và phiếu tín dụng 5. Đánh giá một danh sách khách hàng mà ứng viên có thể giao tiếp và xử lý việc đặt dịch vụ (có thể không đề tên khách) 	<p>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Xem xét hồ sơ chứng cứ • Sử dụng phương pháp đóng vai, trực tiếp quan sát ứng viên tiếp nhận và xử lý việc đặt dịch vụ • Xem xét các tài liệu do ứng viên chuẩn bị như thư xác nhận, phiếu tín dụng, tập thông tin, hóa đơn, giấy biên nhận, phiếu xác nhận dịch vụ, báo cáo thống kê • Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kiến thức về thông tin do các bộ phận khác yêu cầu liên quan đến cung cấp sản phẩm và dịch vụ, các hình thức đặt dịch vụ khác nhau, hệ thống điều hành được áp dụng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Nhân viên điều hành du lịch, nhân viên đại lý lữ hành, nhân viên tư vấn du lịch, nhân viên thông tin du lịch, các nhân viên trợ lý hoặc phó bộ phận</p>	<p>D2.TTA.CL2.18</p>

TOS2.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TƯ VẤN CHO KHÁCH HÀNG TRƯỚC VÀ SAU CHUYỂN ĐI

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để tư vấn cho khách hàng trước và sau chuyến đi.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thông báo cho khách hàng về mọi thông tin liên quan đến chuyến đi sắp tới

- P1. Đảm bảo toàn bộ thông tin đều rõ ràng và hoàn chỉnh
- P2. Nhấn mạnh những lưu ý/đề xuất đặc biệt đối với chuyến đi của khách hàng

E2. Giải quyết thắc mắc của khách hàng về việc đặt, giữ chỗ

- P3. Đảm bảo khách hàng hiểu rõ mọi vấn đề liên quan đến thắc mắc của họ và tầm quan trọng của việc phải nhận được những thông tin đầy đủ và chính xác để giải quyết vấn đề
- P4. Cung cấp cho khách hàng các hành động dự kiến phù hợp và làm cho khách yên tâm, nếu cần thiết
- P5. Đảm bảo việc khách hàng đồng ý với những hành động đó trước khi thực hiện chúng một cách kịp thời và chính xác

E3. Xác định và tiến hành thay đổi yêu cầu đặt, giữ chỗ

- P6. Thông báo kịp thời và chính xác cho khách hàng mọi thay đổi về yêu cầu đặt, giữ chỗ của họ, những vấn đề liên quan đến tài chính và những vấn đề khác nảy sinh từ việc thay đổi
- P7. Nếu có thể, đề xuất với khách hàng một loạt những hành động thay thế phù hợp để giải quyết những vấn đề nảy sinh từ việc thay đổi yêu cầu đặt, giữ chỗ và xác nhận chính xác sở thích của họ
- P8. Tiến hành những thay đổi đã thỏa thuận về yêu cầu đặt, giữ chỗ và kịp thời cập nhật mọi ghi chép một cách chính xác
- P9. Đảm bảo mọi liên lạc với các nhà cung cấp dịch vụ luôn được tiến hành một cách lịch sự và chuyên nghiệp
- P10. Cung cấp cho khách hàng mọi hồ sơ chứng từ đã được điều chỉnh trong khoảng thời gian cho phép theo quy trình của đơn vị

E4. Tư vấn cho khách hàng cách thức tiến hành khiếu nại và phàn nàn liên quan đến chuyến đi

- P11. Giải thích rõ cho khách hàng về những khiếu nại, phàn nàn liên quan đến chuyến đi
- P12. Trả lời chính xác các câu hỏi của khách hàng
- P13. Đảm bảo để khách hàng hiểu rõ quy trình mà họ cần thực hiện và cung cấp những tài liệu chứng từ chính xác khác
- P14. Đảm bảo khách hàng hài lòng với những dịch vụ được cung cấp

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và mô tả quy trình của đơn vị đối với việc:
 - Tiến hành thay đổi yêu cầu đặt, giữ chỗ của khách hàng
 - Xử lý yêu cầu đặt, giữ chỗ và các thắc mắc khác
 - Hoàn thành việc ghi chép về khách hàng
- K2. Giải thích cách thức tiếp cận thông tin chi tiết về yêu cầu đặt, giữ chỗ gốc, xác định và ghi chép lại những thay đổi theo yêu cầu và lý do phải cần thực hiện chúng một cách chính xác
- K3. Giải thích tầm quan trọng của việc cung cấp thông tin chi tiết về mọi lựa chọn thay thế sẵn có (như khả năng mất chỗ đã đặt)

- K4. Liệt kê và mô tả các tài liệu, giấy tờ cần hoàn chỉnh, cách hoàn chỉnh chúng và những điều có thể sẽ xảy ra với những giấy tờ đó
- K5. Liệt kê và giải thích quy trình và hồ sơ chứng từ khiếu nại, phàn nàn đối với các nhà cung cấp dịch vụ mà đơn vị sử dụng
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc xử lý những thay đổi, thắc mắc, khiếu nại, phàn nàn của khách hàng theo cách giữ được thiện chí và nâng cao hình ảnh của đơn vị trước công chúng
- K7. Mô tả cách thức giao tiếp hiệu quả với khách hàng và các nhà cung cấp dịch vụ khi đánh giá thông tin, sử dụng tài liệu tham khảo và tiến hành những thay đổi nhằm duy trì thiện chí và giữ uy tín của đơn vị

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Đặt câu hỏi về:

- Tài liệu, giấy tờ không tới nơi
- Tài liệu, giấy tờ không hoàn chỉnh hoặc có sai sót
- Yêu cầu thêm tài liệu, giấy tờ

2. Những thay đổi có thể bao gồm:

- Thời gian vận chuyển
- Điểm đến
- Lưu trú
- Ngày đi
- Ngày về
- Độ dài của chuyến đi
- Điểm xuất phát
- Tên
- Việc hủy bỏ do nhà cung cấp
- Việc hủy bỏ do khách hàng

3. Những vấn đề liên quan đến tài chính:

- Yêu cầu thanh toán bổ sung từ phía khách hàng
- Chi phí thay đổi khách hàng phải trả
- Đền bù cho khách hàng
- Hoàn trả cho khách hàng

4. Quy trình có thể bao gồm:

- Hoàn chỉnh tài liệu, giấy tờ
- Thời hạn cho việc trả lại giấy tờ
- Những hồ sơ kèm theo yêu cầu khiếu nại
- Viết thư giải thích
- Nơi gửi yêu cầu khiếu nại
- Theo dõi
- Những hành động tiếp theo

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Đánh giá ít nhất một trường hợp giải quyết yêu cầu đặt và giữ chỗ
2. Đánh giá ít nhất hai việc xác định và áp dụng những thay đổi đối với yêu cầu đặt và giữ chỗ
3. Đánh giá ít nhất một tư vấn về khiếu nại và phân nân liên quan đến chuyến đi

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Trực tiếp quan sát ứng viên tiến hành giải quyết yêu cầu về đặt và giữ chỗ
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kiến thức về những yêu cầu, những nội dung chi tiết và những vấn đề chủ yếu cho việc xác định và áp dụng thay đổi đối với yêu cầu đặt và giữ chỗ
- Những bằng chứng xuất hiện tự nhiên tại nơi làm việc hoặc từ việc mô phỏng được thiết kế/ tiến hành thận trọng để phản ánh thực tế môi trường làm việc

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên điều hành du lịch, nhân viên đại lý lữ hành, nhân viên tư vấn du lịch, nhân viên thông tin du lịch, các nhân viên trợ lý hoặc phó bộ phận

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

TOS2.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để thực hiện chương trình du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị đón tiếp khách

- P1. Tổ chức đón khách
- P2. Tổ chức các dịch vụ cho khách từ điểm đón khách đến nơi lưu trú

E2. Gặp gỡ và chào mừng khách

- P3. Chào mừng khách một cách thích hợp
- P4. Giới thiệu bản thân và những người khác
- P5. Đặt câu hỏi để thu hút khách vào câu chuyện

E3. Tổ chức dịch vụ lưu trú và ăn uống

- P6. Liên lạc và thỏa thuận với các nhà cung cấp dịch vụ lưu trú và ăn uống về toàn bộ việc bố trí chương trình
- P7. Thu xếp chỗ ở cho khách một cách phù hợp
- P8. Giúp đỡ khách làm thủ tục nhận và trả buồng
- P9. Giải quyết ngay mọi sự sai lệch giữa dịch vụ được đặt và dịch vụ do các nhà cung cấp dịch vụ cung cấp
- P10. Giải quyết các nhu cầu đặc biệt của khách, nếu có
- P11. Liên hệ và thỏa thuận trước với các nhà cung cấp dịch vụ và khách hàng về việc ăn kiêng, nếu có

E4. Tổ chức thăm quan cũng như các dịch vụ và hoạt động bổ sung khác

- P12. Liên hệ và thỏa thuận với các nhà cung cấp dịch vụ thăm quan và giải trí về toàn bộ việc sắp xếp chương trình
- P13. Giới thiệu và trình bày chi tiết các hoạt động theo trình tự lô-gích thông thường
- P14. Liên hệ và thỏa thuận trước với các nhà cung cấp dịch vụ và khách hàng về những nhu cầu đặc biệt, nếu có
- P15. Điều chỉnh chương trình tùy theo các điều kiện bất khả kháng hay những điều kiện bất ngờ khác

E5. Xây dựng, duy trì và phát triển các mối quan hệ trong thời gian thực hiện chương trình du lịch

- P16. Xây dựng, duy trì và phát triển các mối quan hệ với đồng nghiệp, lái xe, hướng dẫn viên địa phương, người dân địa phương tại điểm thăm quan và với chính quyền địa phương
- P17. Đưa ra những đề xuất cải thiện các mối quan hệ đã được thiết lập

E6. Tiễn khách

- P18. Thay mặt đơn vị và cá nhân bạn, cảm ơn khách đã tham gia chương trình du lịch
- P19. Dành thời gian để trao đổi và tiếp nhận ý kiến phản hồi trực tiếp cũng như bằng văn bản
- P20. Đảm bảo khách hàng hài lòng với toàn bộ chương trình du lịch

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích mọi thành phần của chương trình du lịch
- K2. Xác định và giải thích tất cả các nguồn cần thiết cho việc thực hiện chương trình du lịch
- K3. Mô tả tác động của việc chào đón và tiễn khách theo đúng quy trình để làm hài lòng khách hàng và theo đúng tiêu chuẩn chất lượng của đơn vị
- K4. Giải thích cách thức xây dựng, phát triển và duy trì mối quan hệ với khách hàng, đồng nghiệp và các nhà cung cấp dịch vụ
- K5. Mô tả cách thức tuân thủ phương pháp giao tiếp tương tác và thu hút đoàn khách vào quá trình thực hiện chương trình du lịch

- K6. Giải thích cách thức tổ chức các dịch vụ cũng như hoạt động chính và bổ trợ
- K7. Mô tả cách xây dựng và áp dụng các chính sách chăm sóc khách hàng trong toàn bộ quá trình thực hiện chương trình du lịch
- K8. Liệt kê cách thức thực hiện ghi chép về sức khỏe, an ninh và an toàn theo yêu cầu của đơn vị
- K9. Xây dựng cách thức đảm bảo liên lạc với các đồng nghiệp trong ngành

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Chương trình du lịch với độ dài khác nhau có thể bao gồm:

- Chương trình du lịch cuối tuần
- Chương trình du lịch nhiều ngày
- Chương trình du lịch một ngày

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

- Thành phố hoặc cộng đồng dân cư địa phương
- Chương trình trọn gói, du lịch linh hoạt
- Chương trình du lịch văn hóa và di sản
- Chương trình du lịch sinh thái
- Chương trình du lịch mạo hiểm
- Chương trình du lịch theo yêu cầu đặc biệt

3. Tóm tắt thông tin hoặc tài liệu chứng từ có thể bao gồm:

- Thông tin khách hàng
- Thông tin về lịch trình
- Thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ
- Những ghi chép về yêu cầu đặc biệt
- Vé/phiếu xác nhận dịch vụ hoặc những tài liệu chứng từ khác dành cho hướng dẫn viên và/hoặc đoàn khách
- Thông tin chi tiết liên hệ với các nhà cung cấp dịch vụ
- Thông tin về dịch vụ du lịch lựa chọn
- Các chứng từ tài chính
- Các tài liệu quảng cáo
- Thông tin liên hệ trong trường hợp khẩn cấp (24/24 giờ)

4. Những vấn đề cụ thể về nhu cầu khách hàng có thể bao gồm:

- Loại khách hàng
- Những nhu cầu đặc biệt của khách
- Quy mô đoàn khách
- Độ dài chương trình du lịch
- Những yêu cầu cụ thể của chương trình du lịch
- 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 của điểm thăm quan
- Quy trình tại các điểm dừng chân
- Mọi quy định đối với đoàn khách
- Lưu ý về văn hóa và môi trường

5. Các vấn đề rủi ro trong chương trình có thể bao gồm:

- Khách hàng (như vấn đề về sức khỏe)
- Lộ trình chuyển đi
- Thời tiết/khí hậu
- Những vấn đề liên quan đến đám đông
- Những khó khăn tiềm tàng trong việc cung cấp dịch vụ
- Lịch trình hoặc quỹ thời gian hạn hẹp

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

- Cộng đồng cư dân bản địa
- Lái thuyền/phà
- Phụ trách chương trình du lịch
- Hướng dẫn viên du lịch địa phương
- Các hãng hàng không
- Hướng dẫn viên
- Các nhà cung cấp sản phẩm (khách sạn, nhà hàng, điểm thăm quan, các điểm bán lẻ)
- Văn phòng công ty du lịch

7. Môi trường văn hóa và di sản có thể liên quan đến:

- Cách thức môi trường văn hóa và di sản phát triển
- Đặc điểm nổi trội về lịch sử và văn hóa, bao gồm thông tin chi tiết về các cuộc triển lãm, trưng bày và chương trình biểu diễn
- Các cá nhân liên quan đến môi trường; vai trò và tác động của họ
- Vai trò trong quá khứ và hiện tại của môi trường đối với cộng đồng 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 quy chế quản lý rác thải
- Quy định về bảo vệ an toàn trẻ em

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

- Hiểm họa vật lý - tác động, ánh sáng, áp lực, tiếng ồn, độ rung, nhiệt độ, phóng xạ
- Hiểm họa sinh học - vi trùng, vi rút, thực vật, ký sinh trùng, sâu bọ, nấm mốc, côn trùng
- Hiểm họa 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 nhiều/bối rối, mệt mỏi, áp lực trực tiếp, chu kỳ biến đổi
- Các nhân tố sinh lý - sự đơn điệu, quan hệ cá nhân, chu kỳ thực hiện

10. Các phương án dự phòng có thể bao gồm:

- Sơ tán
- Cách ly
- Khử trùng
- Gọi nhân viên cấp cứu

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Đánh giá ít nhất một hoạt động chuẩn bị đón tiếp, gặp gỡ và tiễn khách 2. Đánh giá ít nhất hai hoạt động tổ chức các dịch vụ chính và dịch vụ bổ trợ 3. Đánh giá ít nhất một hoạt động xây dựng, phát triển và duy trì mối quan hệ với các nhà cung cấp dịch vụ 	<p>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện việc đón tiếp và tiễn khách • Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kiến thức về các yêu cầu, nội dung chi tiết và những vấn đề chủ yếu để tổ chức các dịch vụ chính và dịch vụ bổ trợ cho chương trình du lịch • Nghiên cứu tình huống về xây dựng, phát triển và duy trì mối quan hệ với các nhà cung cấp dịch vụ dựa trên các báo cáo, thỏa thuận và ý kiến phản hồi • Những bằng chứng xảy ra một cách tự nhiên tại nơi làm việc hoặc thông qua phương pháp mô phỏng cần được thiết kế/tiến hành một cách thận trọng nhằm phản ánh thực tế môi trường làm việc

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Nhân viên điều hành du lịch, nhân viên đại lý lữ hành, nhân viên tư vấn du lịch, nhân viên thông tin du lịch, các nhân viên trợ lý hoặc phó bộ phận</p>	<p>D2.TOS.CL4.06</p>

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>Thực hiện đánh giá phải bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ít nhất một tài liệu được xem xét lại trước khi bắt đầu chương trình du lịch 2. Ít nhất hai trường hợp xử lý tài liệu trong khi thực hiện chương trình du lịch 3. Ít nhất một hồ sơ tài liệu sau chương trình du lịch đã được hệ thống hóa 	<p>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quan sát ứng viên thực hiện công việc • Mô phỏng • Hồ sơ chương trình du lịch • Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
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

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất ba quy trình thu thập dữ liệu và thông tin
2. Ít nhất một quy trình xây dựng tiêu chí đánh giá
3. Tài liệu phân tích cuối cùng và tính ứng dụng của các kết quả tìm được

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- 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

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.01

TO3.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: NGHIÊN CỨU THÔNG TIN VỀ LỮ HÀNH VÀ ĐIỂM ĐẾN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để thực hiện việc nghiên cứu thiết yếu nhằm duy trì hình ảnh chính xác của các điểm đến du lịch hiện có và tiềm năng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xác định nguồn dữ liệu

- P1. Nhận biết và tận dụng các cơ hội thích hợp để thu thập thông tin và dữ liệu hữu ích liên quan đến các điểm đến và sản phẩm du lịch
- P2. Lựa chọn nguồn tin cậy để thu thập thông tin liên quan có giá trị và thực hiện việc đánh giá
- P3. Xác định bất kỳ thiếu sót nào trong bộ dữ liệu và đánh giá tác động của chúng đến các kết luận

E2. Thu thập dữ liệu

- P4. Sử dụng các phương pháp phù hợp theo yêu cầu của đơn vị để thu thập dữ liệu và thông tin
- P5. Thu thập dữ liệu và thông tin theo thời điểm và tần suất đáp ứng mục đích nghiên cứu
- P6. Đảm bảo dữ liệu được thu thập có giá trị, chi tiết và mang tính đại diện

E3. Ghi chép và phân tích dữ liệu

- P7. Ghi chép dữ liệu và thông tin một cách chính xác và trình bày theo mẫu yêu cầu
- P8. Lưu trữ dữ liệu một cách an toàn bằng cách sử dụng chính xác hệ thống thông tin của đơn vị và đảm bảo luôn sẵn sàng chia sẻ với những đồng nghiệp có liên quan
- P9. Xây dựng tiêu chí cho việc phân tích
- P10. Phân tích dữ liệu theo tiêu chí đã xây dựng
- P11. Cung cấp những phát hiện và đưa ra kết luận cả về nhu cầu và kỳ vọng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và mô tả các phương pháp thu thập dữ liệu, thông tin và những ưu thế, bất lợi của chúng
- K2. Giải thích cách thức thu thập thông tin qua điện thoại, qua trao đổi trực tiếp, từ các ấn phẩm và các nguồn thông tin điện tử và trực tuyến
- K3. Mô tả cách thức kiểm tra giá trị và tính thời sự của dữ liệu và thông tin
- K4. Giải thích tầm quan trọng của việc thu thập và lưu trữ chính xác dữ liệu và thông tin
- K5. Mô tả tầm quan trọng của việc đảm bảo độ tin cậy và tính thời sự của nguồn dữ liệu và thông tin
- K6. Giải thích nơi có thể tìm kiếm dữ liệu và thông tin tin cậy, cách tiếp cận và thời điểm sử dụng chúng

- K7. Giải thích cách thức sử dụng hệ thống nạp và ghi chép dữ liệu điện tử
- K8. Mô tả thời điểm cần tìm kiếm nguồn bổ sung để xác minh thông tin và cách thức có được sự trợ giúp xử lý những vấn đề cần xác minh
- K9. Liệt kê và mô tả sự đa dạng của những chủ đề mà khách hàng thường có những yêu cầu đặc biệt về thông tin
- K10. Giải thích lý do cần phải nêu bất kỳ thiếu sót nào về dữ liệu và cách chúng tác động đến kết luận
- K11. Giải thích lý do cần có các mục dữ liệu và thông tin cũng như cách sử dụng chúng
- K12. Giải thích cách sử dụng các hệ thống dữ liệu và thông tin của đơn vị

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Nguồn thông tin và quá trình thu thập thông tin có thể bao gồm:

- Thu thập và lựa chọn nguồn thông tin
- Thu thập thông tin
- Khảo sát
- Phiếu thăm dò ý kiến
- Các nhóm mục tiêu
- Các cuộc họp phối hợp

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

- Định hướng mục tiêu
- Xây dựng bộ tài liệu thông tin du lịch
- Hoàn thiện và phát triển điểm đến hiện tại và tương lai

3. Quy trình phân tích và các kết quả tìm thấy có thể liên quan đến:

- Phương pháp nghiên cứu cơ bản: định tính và định lượng
- Cấu trúc của kết quả tìm thấy
- Giá trị của kết quả tìm thấy

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Đánh giá ít nhất một trong những nhóm quy trình nêu trên
2. Đánh giá ít nhất ba trong số các nguồn và quy trình thu thập thông tin
3. Đánh giá ít nhất một trong những quy trình xây dựng tiêu chí đánh giá
4. Đánh giá phân tích cuối cùng và khả năng ứng dụng các kết quả phân tích

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên điều hành du lịch, nhân viên đại lý lữ hành, nhân viên tư vấn du lịch, nhân viên thông tin du lịch, các nhân viên trợ lý hoặc phó bộ phận

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTA.CL2.20

TOS3.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÂY DỰNG VÀ DUY TRÌ MỐI QUAN HỆ VỚI CÁC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ CHO CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để xây dựng và duy trì mối quan hệ với các nhà cung cấp dịch vụ cho chương trình du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xác định các nhà cung cấp dịch vụ cho chương trình du lịch

- P1. Xác định các nhà cung cấp dịch vụ cho sản phẩm và dịch vụ du lịch
- P2. Xác định các sản phẩm và dịch vụ sẽ mua của các nhà cung cấp
- P3. Xác định các yêu cầu về điều hành liên quan đến việc lựa chọn và sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ
- P4. Xác định vị trí và làm quen với các nguồn thông tin và nguồn lực liên quan đến các nhà cung cấp dịch vụ và sản phẩm

E2. Xây dựng kế hoạch hợp tác với các nhà cung cấp dịch vụ cho chương trình du lịch

- P5. Xây dựng kế hoạch hợp tác dựa trên việc giám sát nhu cầu tại nơi làm việc và xác định cơ hội đổi mới và hoàn thiện
- P6. Xây dựng phạm vi và mục tiêu của sáng kiến được yêu cầu căn cứ vào mục đích của đơn vị, đội ngũ nhân viên và phản hồi của khách hàng
- P7. Tham vấn các đối tác phù hợp trong quá trình xây dựng kế hoạch
- P8. Xây dựng chiến lược nguồn tài chính phù hợp
- P9. Trao đổi với các đồng nghiệp có trách nhiệm để phát triển hệ thống đánh giá

E3. Quản lý kế hoạch hợp tác

- P10. Xác định các chỉ số thực hiện
- P11. Thực hiện kế hoạch hợp tác dựa trên các chỉ số đã xác định
- P12. Cung cấp báo cáo tiến độ và các báo cáo khác phù hợp với yêu cầu của đơn vị

E4. Thực hiện việc đánh giá hiện trạng

- P13. Xem xét kế hoạch hợp tác để đánh giá hiệu quả tại nơi làm việc
- P14. Đưa ra các đề xuất cải thiện dựa trên các tiêu chí thực hiện
- P15. Xác định vấn đề và tiến hành việc điều chỉnh tương ứng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức tuân thủ chính sách và quy trình của đơn vị liên quan đến mối quan hệ với các nhà cung cấp dịch vụ cho chương trình du lịch
- K2. Mô tả những đặc điểm của các nhà cung cấp dịch vụ cho chương trình du lịch và mối liên quan của họ đến việc phát triển và hoàn thiện chương trình du lịch trọn gói
- K3. Giải thích cách thức tìm nguồn thông tin và phân tích thông tin về những vấn đề khác nhau và từ nhiều nguồn khác nhau
- K4. Mô tả bản chất mối quan hệ giữa các thành phần khác nhau trong ngành du lịch

- K5. Liệt kê và giải thích các khái niệm và kỹ thuật lập kế hoạch chủ yếu, bao gồm cả cấu trúc các kế hoạch và các bước trong quá trình lập kế hoạch
- K6. Mô tả môi trường bên trong và bên ngoài hiện nay tác động đến việc lập kế hoạch trong nội bộ đơn vị hoặc ngành du lịch
- K7. Giải thích những vấn đề về luật pháp có tác động đến hoạt động của đơn vị phù hợp với lĩnh vực du lịch

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các nhà cung cấp dịch vụ cho chương trình du lịch có thể liên quan đến:

- Các nhà cung cấp dịch vụ trong nội bộ và bên ngoài đơn vị
- Các nhà cung cấp dịch vụ trong nước và nước ngoài
- Chi tiết liên hệ bao gồm: tên công ty, số điện thoại, fax, hòm thư điện tử và địa chỉ, địa điểm văn phòng công ty
- Tên các nhân viên chủ chốt/các mối quan hệ trong việc cung cấp dịch vụ, bao gồm cả chức vụ và lĩnh vực chuyên môn

2. Các sản phẩm và dịch vụ có thể bao gồm:

- Vận chuyển và chuyên chở
- Lưu trú và giải trí
- Chương trình du lịch và du lịch đường biển
- Vào cửa các điểm thăm quan và thắng cảnh
- Dịch vụ hướng dẫn du lịch
- Ăn uống, các sự kiện và lễ hội
- Hội thảo và triển lãm
- Các vật dụng đặc biệt có thương hiệu của đơn vị
- Địa điểm, trang thiết bị và người dẫn chương trình
- Các vật dụng cho các sự kiện đặc biệt
- Cung cấp dịch vụ tiệc

3. Các yêu cầu về vận hành liên quan đến:

- Hướng dẫn của các nhà cung cấp dịch vụ và vận chuyển
- Yêu cầu điều chỉnh
- Yêu cầu của đơn vị

4. Các mục tiêu có thể bao gồm:

- Số lượng bán
- Doanh thu
- Thời hạn giao hàng
- Tiêu chuẩn dịch vụ
- Số lượng khách hàng
- Số lượng và mục tiêu bán
- Mức độ đặt hàng
- Phản hồi của khách hàng hoặc nhân viên
- Hiệu quả đạt được

5. Việc đánh giá có thể bao gồm:

- Các chỉ số thực hiện chủ yếu
- Phản hồi của khách hàng
- Phản hồi của nhân viên

6. Các chỉ số thực hiện có thể bao gồm:

- Việc bán hàng
- Dịch vụ khách hàng

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Đánh giá ít nhất hai kế hoạch hợp tác với các nhà cung cấp dịch vụ cho chương trình du lịch
2. Đánh giá ít nhất hai kế hoạch cải thiện việc hợp tác với các nhà cung cấp dịch vụ cho chương trình du lịch

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 liên quan đến chương trình du lịch và báo cáo công việc nội bộ
- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập mô phỏng
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do giám sát viên hoặc khách hàng thực hiện
- Dự án và công việc được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên đại lý lữ hành, nhân viên điều hành du lịch, nhân viên tư vấn du lịch, nhân viên thông tin du lịch, các nhân viên trợ lý hoặc phó bộ phận

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TOS.CL4.06

TOS3.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÂY DỰNG VÀ DUY TRÌ MỐI QUAN HỆ VỚI ĐỐI TÁC TẠI ĐIỂM ĐẾN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để xây dựng và duy trì mối quan hệ với đối tác tại điểm đến.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xác định đối tác tại điểm đến

- P1. Xác định đối tác tại điểm đến
- P2. Xác định vị trí và làm quen với các nguồn thông tin và nguồn lực liên quan đến các đối tác, dịch vụ và sản phẩm

E2. Tìm kiếm và xử lý thông tin về các cơ hội du lịch

- P3. Lựa chọn cách tiếp cận phù hợp trong giao tiếp và tham vấn các đối tác tại điểm đến về khả năng liên quan đến các cơ hội du lịch
- P4. Xác định nguồn thông tin du lịch, xu hướng thị trường du lịch, mạng lưới phân phối và tiếp thị
- P5. Xác định thiếu sót về dịch vụ và sản phẩm cũng như tiềm năng phát triển du lịch bền vững và có trách nhiệm trong tương lai

E3. Tham vấn đối tác tại điểm đến

- P6. Tiến hành tham vấn về cơ hội và sự phát triển du lịch trong tương lai
- P7. Cung cấp các thông tin hiện tại chính xác và có liên quan để tạo điều kiện cho các cuộc tranh luận và ra quyết định

E4. Đưa ra những quyết định cộng tác về cơ hội du lịch

- P8. Đưa ra những quyết định về cơ hội du lịch dựa trên phân tích và tham vấn
- P9. Đưa ra những quyết định phản ánh mong muốn của các đối tác tại điểm đến
- P10. Tích hợp thông tin thu thập được vào việc lập kế hoạch các hoạt động du lịch trong tương lai

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả những tác động về văn hóa và kinh tế của du lịch đến các đối tác tại điểm đến
- K2. Giải thích cấu trúc, mối quan hệ tương hỗ, mạng lưới và nguồn thông tin của ngành du lịch
- K3. Liệt kê và mô tả các đối tác chính ở địa phương, khu vực, quốc gia hay lãnh thổ, các tổ chức du lịch quốc gia và cấu trúc của những tổ chức này ở mỗi cấp
- K4. Mô tả cơ sở sản phẩm du lịch hiện nay đối với từng điểm đến

- K5. Liệt kê và giải thích các đặc điểm chủ yếu của những khu vực nhạy cảm về văn hóa và môi trường ở địa phương
- K6. Xác định các đối tác chính tại điểm đến, hạ tầng cơ sở trong từng cộng đồng dân cư, cũng như các khía cạnh văn hóa, kinh tế và xã hội của cộng đồng đó
- K7. Giải thích cách thức áp dụng các cơ chế liên lạc và tham vấn thường được các đơn vị và đối tác tại điểm đến sử dụng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Đối tác tại điểm đến có thể là:

- Đại gia đình ở nông thôn hoặc thành thị
- Các nhóm cư dân có sở thích và mối liên hệ văn hóa chung
- Những cá nhân có nhiều điểm đồng nhất với nhóm cư dân đặc biệt và được họ chấp nhận
- Những cư dân ở thành phố, trong vùng hoặc khu vực nông thôn
- Những cộng đồng dân cư truyền thống sinh sống trên mảnh đất của tổ tiên

2. Cơ hội du lịch có thể bao gồm:

- Phát triển cơ sở lưu trú và các tiện nghi
- Các điểm thăm quan hấp dẫn
- Các vấn đề liên quan tới điểm đến du lịch: cung cấp nhân viên cho các hoạt động bên ngoài, đào tạo cho ngành du lịch
- Sự kiện
- Lễ hội
- Điều hành du lịch
- Hoạt động bán sản phẩm du lịch
- Các chuyến khảo sát điểm đến của các công ty điều hành du lịch ngoài khu vực

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

3. Nguồn thông tin có thể bao gồm:

- Điểm đến được mọi người quan tâm
- Các cơ quan nhà nước: các tổ chức tài trợ, các cơ quan quản lý đất đai
- Internet
- Người dân địa phương
- Báo cáo và nghiên cứu: các dữ liệu thống kê, kế hoạch tiếp thị địa phương, khu vực hoặc quốc gia
- Các cơ quan nghiên cứu: nhà nước, tư nhân
- Các đơn vị trong ngành du lịch: Cơ sở lưu trú, công ty tiếp thị điểm đến, công ty điều hành du lịch, công ty điều hành du lịch nhận khách từ nước ngoài, công ty lữ hành bán buôn, các tổ chức và hiệp hội du lịch, các tổ chức đào tạo

4. Tác động đối với điểm đến du lịch có thể bao gồm:

- Lợi ích: về văn hóa, bao gồm việc bảo tồn văn hóa; kinh tế; cơ hội việc làm; tăng cường hiểu biết về văn hóa giữa chủ nhà và khách du lịch; cải thiện các cơ sở tiện nghi địa phương; công tác giáo dục khách thăm quan
- Giá phải trả: gây tổn hại đến các khu vực nhạy cảm về văn hóa và môi trường, tác động đến cấu trúc xã hội, tầm thường hóa nền văn hóa

5. Tham vấn các đối tác tại điểm đến có thể bao gồm:

- Gặp gỡ các đối tác tại điểm đến
- Tham vấn các cá nhân và các nhóm nhỏ
- Tư vấn giới thiệu của các chuyên gia
- Các nghiên cứu chính thức và không chính thức về điểm đến
- Xuất bản và trưng bày các trích dẫn thông tin để các đối tác tại điểm đến góp ý kiến
- Các hoạt động truyền thông xã hội

6. Những thông tin chính xác hiện hành được cung cấp cho các đối tác tại điểm đến có thể bao gồm:

- Các sản phẩm du lịch được đề xuất
- Năng lực của các đối tác tại điểm đến: khả năng tiếp thị thành công sản phẩm du lịch đã đề xuất, khả năng cung cấp thành công sản phẩm du lịch đã đề xuất
- Tác động của các đối tác tại điểm đến: tích cực và tiêu cực
- Ngành du lịch và thông tin thị trường: xu thế và nhu cầu thị trường hiện tại, thiếu hụt sản phẩm và dịch vụ tại các vùng và địa phương, kỳ vọng về chất lượng và dịch vụ, hệ thống tiếp thị và phân phối
- Thông tin về các cộng đồng cư dân khác
- Những đề xuất, bao gồm các đề xuất sản phẩm thay thế để các đối tác tại điểm đến cân nhắc

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Đánh giá ít nhất một báo cáo về cơ hội du lịch với các đối tác tại điểm đến
2. Đánh giá ít nhất hai kế hoạch phát triển hoạt động du lịch dựa trên việc tham vấn các đối tác tại điểm đến

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Đánh giá một công việc do ứng viên tiến hành để xác định cơ hội du lịch cho các đối tác điểm đến
- Xem xét nghiên cứu tình huống để đánh giá khả năng của ứng viên trong việc xác định đối tác tại điểm đến với những khác biệt về cấu trúc và các vấn đề kinh tế, văn hóa, xã hội; cơ sở sản phẩm du lịch, hệ thống tiếp thị và phân phối
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kiến thức về cấu trúc và quan hệ tương hỗ của ngành du lịch, hệ thống phân phối và quá trình tham vấn các đối tác tại điểm đến

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên đại lý lữ hành, nhân viên điều hành du lịch, nhân viên tư vấn du lịch, nhân viên thông tin du lịch, các nhân viên trợ lý hoặc phó bộ phận

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TCS.CL5.02

TOS3.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: MỞ RỘNG VÀ CẬP NHẬT KIẾN THỨC VỀ ĐỊA PHƯƠNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để mở rộng và cập nhật kiến thức về địa phương.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

<p>E1. Mở rộng kiến thức về địa phương</p> <p>P1. Xác định và tiếp cận nguồn thông tin thích hợp về địa phương</p> <p>P2. Ghi chép và lưu hồ sơ thông tin một cách thích hợp và theo quy trình của đơn vị để sử dụng sau này</p> <p>P3. Xác định và thu được các loại thông tin mà khách thường yêu cầu</p>	<p>E2. Cập nhật kiến thức về địa phương</p> <p>P4. Xác định và tận dụng các cơ hội cập nhật kiến thức về địa phương</p> <p>P5. Chia sẻ kiến thức đã cập nhật với khách hàng và đồng nghiệp một cách phù hợp và sử dụng vào các công việc hằng ngày</p>
--	---

YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Liệt kê và mô tả các nguồn thông tin đối với đơn vị và kiến thức về địa phương</p> <p>K2. Xác định đặc điểm của đơn vị, các điểm du lịch địa phương, các sự kiện, các lựa chọn về vận chuyển, các tiện nghi chung cho khách hàng bao gồm việc mua sắm, đối ngoại tệ, dịch vụ bưu điện, ngân hàng và dịch vụ khẩn cấp</p>	<p>K3. Liệt kê và mô tả cách thức thu thập và cập nhật kiến thức</p> <p>K4. Giải thích cách thức đáp ứng hiệu quả các yêu cầu thông tin chung của khách</p> <p>K5. Xác định cách xây dựng và duy trì thông tin về địa phương</p>
---	--

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

<p>1. Thông tin cần bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Thông tin cụ thể về đơn vị • Các lựa chọn về vận chuyển ở địa phương • Các cảnh quan du lịch ở địa phương • Các sự kiện ở địa phương • Các cơ sở tiện nghi chung cho khách thăm quan, bao gồm địa chỉ mua sắm, đối ngoại tệ, dịch vụ bưu điện, ngân hàng và dịch vụ khẩn cấp • Chi tiết về điểm mua sắm, chợ • Nhà hàng, quán cà phê và các địa điểm ăn uống khác • Các tiện nghi và dịch vụ khác, như dịch vụ cắt tóc, nha khoa, các đại lý lữ hành • Các nhà hát và địa điểm giải trí • Các cơ sở thể thao • Các chương trình du lịch, các nơi dã ngoại ở địa phương và các chuyến đi • Các tuyến du lịch • Điều kiện thời tiết 	<p>2. Nguồn thông tin về địa phương có thể là:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tập gấp quảng cáo • Thời gian biểu • Hướng dẫn viên địa phương • Thư viện và ủy ban ở địa phương • Người dân địa phương • Thông tin về công ty • Sách chỉ dẫn về buồng nghỉ • Bản đồ • Internet <p>3. Cơ hội cập nhật kiến thức địa phương có thể là:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trò chuyện, lắng nghe khách hàng và đồng nghiệp • Tham gia các chương trình khảo sát địa phương • Đi thăm trung tâm thông tin của địa phương • Trực tiếp quan sát/khám phá • Xem tivi, phim và video • Nghe đài • Đọc báo địa phương
---	---

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Đánh giá ít nhất một cơ sở dữ liệu thông tin về địa phương đã được xây dựng 2. Đánh giá ít nhất một báo cáo về kiến thức địa phương đã được cập nhật 	<p>Phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Đề án nghiên cứu thông tin về địa phương • Quan sát trực tiếp ứng viên sử dụng kiến thức về địa phương để trả lời các câu hỏi của khách hàng • Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kiến thức và nguồn thông tin về địa phương • Đóng vai để cung cấp thông tin cho những loại khách hàng khác nhau • Xem xét hồ sơ chứng cứ và báo cáo khách quan về việc thực hiện của ứng viên tại nơi làm việc

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Nhân viên đại lý lữ hành, nhân viên điều hành du lịch, nhân viên tư vấn du lịch, nhân viên thông tin du lịch, các nhân viên trợ lý hoặc phó bộ phận</p>	<p>D2.TTA.CL2.11</p>

TOS3.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ CÁC VẤN ĐỀ VỀ VẬN CHUYỂN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để xử lý các vấn đề về vận chuyển trong điều hành chương trình du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xác định các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển

- P1. Xác định các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển được đơn vị sử dụng
- P2. Xác định các dịch vụ vận chuyển được mua từ các nhà cung cấp
- P3. Xác định các yêu cầu điều hành liên quan đến việc lựa chọn và sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển

E2. Xác nhận thông tin về khách hàng và yêu cầu về chuyến đi

- P4. Tiếp nhận và/hoặc xác nhận thông tin chi tiết về khách hàng
- P5. Xác nhận việc sắp xếp hiện tại liên quan đến chương trình
- P6. Xác định và xác nhận nhu cầu và sở thích của khách hàng
- P7. Xác định thời hạn chót của việc đặt dịch vụ

E3. Thực hiện các yêu cầu của chương trình

- P8. Lựa chọn công ty vận chuyển và nhà cung cấp dịch vụ đáp ứng yêu cầu đã được xác định của khách hàng
- P9. Xây dựng dự thảo lịch trình có tính giá phù hợp với các yêu cầu điều hành của đơn vị và yêu cầu đã được xác định của khách hàng
- P10. Đạt được thỏa thuận và ủy quyền của khách hàng để tiến hành việc đặt chỗ
- P11. Đặt chỗ cho lịch trình đã thỏa thuận với các công ty vận chuyển và các nhà cung cấp dịch vụ

E4. Xử lý hồ sơ chứng từ cho chuyến đi và việc thanh toán

- P12. Chuẩn bị hồ sơ chứng từ cho chuyến đi theo yêu cầu để hỗ trợ việc đặt chỗ đã được khách hàng chấp thuận
- P13. Thực hiện việc thanh toán của khách hàng và phát hành hồ sơ chứng từ cho chuyến đi
- P14. Thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ những thay đổi theo yêu cầu so với đặt chỗ ban đầu
- P15. Thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ theo điều khoản và điều kiện đã được thiết lập và/hoặc được thỏa thuận
- P16. Cập nhật hồ sơ khách hàng

E5. Xử lý những vấn đề về vận chuyển

- P17. Xác định và đánh giá vấn đề với khách hàng và các đối tác liên quan
- P18. Lựa chọn giải pháp thích hợp
- P19. Theo dõi và báo cáo theo chính sách và quy trình của đơn vị

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức tuân thủ chính sách và quy trình của đơn vị liên quan đến những yêu cầu điều hành hành trong việc xây dựng lịch trình, tính giá, thực hiện thanh toán, xuất vé, hoàn chính hồ sơ chứng từ và ghi chép
- K2. Mô tả cách thức sử dụng các kỹ thuật nghiên cứu cơ bản
- K3. Liệt kê và giải thích các thành phần trong cấu trúc lịch trình du lịch
- K4. Liệt kê và giải thích nguyên tắc xuất vé phù hợp với nhu cầu của đơn vị

- K5. Giải thích cách xác định, tiếp cận và áp dụng các nguồn liên quan đến lữ hành
- K6. Giải thích cách thức xác định và diễn giải mã số của các hãng vận chuyển và các mã số khác trong lữ hành
- K7. Liệt kê, mô tả các quy định và yêu cầu của các hãng vận chuyển và các nhà cung cấp dịch vụ
- K8. Giải thích cách áp dụng các nguyên tắc của hệ thống đặt chỗ, quy trình và báo cáo riêng của ngành du lịch

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các nhà cung cấp dịch vụ có thể liên quan đến:

- Các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển trong và ngoài đơn vị
- Các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển trong nước và quốc tế
- Tên công ty
- Các thông tin chi tiết để liên hệ, bao gồm số điện thoại, fax, hòm thư điện tử và địa điểm của văn phòng
- Tên của các nhân viên chủ chốt/các mối liên hệ trong quan hệ công việc với các nhà cung cấp dịch vụ, bao gồm vị trí công tác và lĩnh vực chuyên môn

2. Thông tin chi tiết về khách hàng liên quan đến:

- Họ tên
- Tuổi
- Giới tính
- Tôn giáo
- Sở thích của khách hàng
- Địa chỉ nơi làm việc và/hoặc nhà riêng, bao gồm cả mã số bưu cục và đường phố
- Địa chỉ thanh toán và chuyển tài liệu chứng từ
- Chi tiết liên hệ
- Chi tiết về đại lý, nếu áp dụng
- Thời gian có thể và/hoặc không thể liên hệ với khách hàng
- Thời điểm ưa thích cho việc liên hệ trong ngày
- Các nhóm liên kết hoặc khách hàng của các cơ quan khác là thành viên hoặc liên quan đến mục đích xác định cách xử lý ưu đãi phù hợp và/hoặc mức độ giảm giá tương ứng
- Thông tin về khách hàng trước kia, bao gồm thông tin trong hệ thống dữ liệu và hệ thống quản lý khách hàng

3. Những việc thu xếp hiện tại có thể bao gồm:

- Dữ liệu giữ chỗ hiện tại
- Sản phẩm và/hoặc dịch vụ đã bán hoặc đã xác nhận là một phần trong chương trình hiện có
- Xác định các đặt chỗ đã được xác nhận và giữ cho khách hàng liên quan đến chương trình hiện có
- Xác nhận với khách hàng giá dịch vụ và sản phẩm
- Hoàn tất những vấn đề còn tồn tại và các vấn đề về tài chính với khách hàng

4. Nhu cầu và sở thích của khách hàng có thể liên quan đến:

- Sản phẩm trọn gói
- Chương trình được thiết kế riêng cho cá nhân khách
- Hạn chế về ngân sách
- Thời gian và độ dài chuyến đi
- Số lượng khách, bao gồm những điều cần lưu ý đối với khách đoàn, gia đình và cá nhân
- Điểm đến

5. Các hãng vận chuyển và các nhà cung cấp dịch vụ ưa thích, bao gồm những khía cạnh sau:

- Phương thức vận chuyển của chuyến đi, bao gồm việc thuê xe, tàu và các lựa chọn đặc thù khác đối với những điểm thăm quan, đất nước và địa phương riêng biệt
- Tính giá và tư vấn trước cho khách hàng
- Việc sắp xếp hiện tại cho chuyến đi đã được hoàn thành, bao gồm cả sự sắp xếp do khách hàng tự tiến hành và từng sắp xếp do đơn vị và các đại lý khác thực hiện

6. Thời hạn chốt cho việc đặt chỗ liên quan đến:

- Chỉ dẫn của các hãng vận chuyển
- Thời hạn thông báo trước theo yêu cầu của các hãng vận chuyển và các nhà cung cấp dịch vụ
- Nhu cầu của khách hàng
- Mối quan hệ giữa giá và thời hạn đặt chỗ trước

7. Lịch trình dự thảo đã được tính giá liên quan đến:

- Tên và số lượng du khách và/hoặc hành khách, bao gồm cả số lượng người lớn và trẻ em, nếu có
- Ngày tháng khởi hành và thời gian tới điểm đến
- Tên hãng vận chuyển và nhận biết phương án lựa chọn, bao gồm cả lựa chọn chỗ ngồi, nếu có
- Thời gian đến và đi
- Tiền vé, các loại thuế và phí, bao gồm tổng số theo cách tính toán cơ bản và phụ thu
- Tiền đặt cọc và/hoặc trả toàn bộ theo yêu cầu, nếu có áp dụng
- Xác định thời gian và chuyến bay chuyển tiếp, nếu có

8. Yêu cầu về điều hành liên quan đến:

- Chỉ dẫn của hãng vận chuyển và nhà cung cấp dịch vụ
- Yêu cầu điều chỉnh
- Yêu cầu của đơn vị

9. Việc cấp hồ sơ chứng từ của chuyến đi sẽ phụ thuộc vào dạng đặt chỗ cũng như yêu cầu của đơn vị, của hãng vận chuyển và nhà cung cấp dịch vụ và có thể bao gồm:

- Việc cấp tài liệu chứng từ cho khách hàng và hành khách
- Cung cấp hồ sơ chứng từ cho phòng kế toán
- Lưu trữ bản sao tài liệu chứng từ trong hồ sơ khách hàng
- Cung cấp hồ sơ chứng từ cho hãng vận chuyển và nhà cung cấp dịch vụ
- Cung cấp hồ sơ chứng từ cho nhân viên điều hành, bao gồm trưởng đoàn, hướng dẫn viên và lái xe
- Cung cấp hồ sơ chứng từ cho các cơ quan quản lý và cơ quan nhà nước liên quan, nếu có

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

10. Thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ có thể bao gồm:

- Hạch toán số tiền đã thanh toán
- Yêu cầu phòng kế toán thanh toán hoặc tự thanh toán phù hợp với cách thức thanh toán được yêu cầu hoặc đã được duyệt
- Đảm bảo thời hạn thanh toán
- Hoàn chỉnh hồ sơ chứng từ liên quan
- Bổ sung những lưu ý thích hợp vào hồ sơ khách hàng và cập nhật ghi chép theo yêu cầu
- Tính toán hệ số hoa hồng dành cho đơn vị

11. Ghi chép nội bộ có thể bao gồm:

- Hồ sơ khách hàng
- Hóa đơn
- Giấy biên nhận
- Các trường dữ liệu và màn hình thông tin trên hệ thống vi tính
- Bổ sung xác nhận và các phản hồi khác từ phía các nhà cung cấp dịch vụ
- Bổ sung những trao đổi từ phía khách hàng
- Đưa các tài liệu và ghi chép liên quan đến việc thay đổi và điều chỉnh yêu cầu/đặt chỗ ban đầu
- Cập nhật tình trạng tài chính trong hồ sơ khách hàng
- Nhận, xử lý và ghi chép các khoản thanh toán

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Đánh giá ít nhất hai chương trình đã được thực hiện
2. Đánh giá ít nhất hai hồ sơ khách hàng đã được hoàn thành

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

- Trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Bộ tài liệu liên quan đến chuyến đi và các báo cáo công việc nội bộ
- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập mô phỏng
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do giám sát viên hoặc khách hàng thực hiện
- Dự án và công việc được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên đại lý lữ hành, nhân viên điều hành du lịch, nhân viên tư vấn du lịch, nhân viên thông tin du lịch, các nhân viên trợ lý hoặc phó bộ phận

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTA.CL2.04-08

TOS3.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TÌM KIẾM NGUỒN VÀ THIẾT KẾ SẢN PHẨM, DỊCH VỤ DU LỊCH TRỌN GÓI

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để tìm kiếm nguồn và thiết kế các sản phẩm và dịch vụ du lịch trọn gói nhằm đáp ứng nhu cầu của những thị trường hay khách hàng cụ thể. Đơn vị năng lực này đòi hỏi khả năng sáng tạo, thiết kế và tính toán chi phí các sản phẩm trọn gói, bao gồm các chương trình phức tạp hoặc các sản phẩm, dịch vụ phạm vi rộng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xác định nguồn các cấu phần của sản phẩm và dịch vụ

- P1. Xác định mục tiêu của sản phẩm qua việc trao đổi với đồng nghiệp và khách hàng phù hợp
- P2. Nhận biết và xác định sở thích về sản phẩm và điểm đến, yêu cầu của khách hàng hoặc thị trường sẽ phục vụ
- P3. Xác định và nghiên cứu các điểm thăm quan tiềm năng, các sản phẩm và dịch vụ hợp phần thông qua việc sử dụng các phương pháp thích hợp
- P4. Đánh giá các chi tiết về điểm đến và sản phẩm liên quan đến thị trường hoặc mức độ phù hợp đối với khách hàng, bao gồm giá cả, khả năng sẵn có hay khả năng tiếp cận, đặc điểm và lợi ích, sản phẩm hài hòa với sở thích, yêu cầu và tiềm năng lợi nhuận
- P5. Đánh giá độ tin cậy về chất lượng của công ty lữ hành, sản phẩm và dịch vụ được thiết kế trọn gói của đơn vị
- P6. Lựa chọn các điểm đến, sản phẩm và dịch vụ dựa trên những nghiên cứu đã thực hiện
- P7. Lựa chọn các nhà cung cấp dịch vụ phù hợp và các nhà cung ứng địa phương đối với các sản phẩm trọn gói và dịch vụ được xây dựng

E2. Thiết kế trọn gói các sản phẩm và dịch vụ

- P8. Phát triển sản phẩm hay chương trình trọn gói để đáp ứng nhu cầu của các thị trường hay khách hàng cụ thể
- P9. Kết hợp và tích hợp các thành phần của chương trình để tạo ra giá trị và sức mua tối đa trong giới hạn chỉ định
- P10. Tiến hành thỏa thuận với các nhà cung cấp dịch vụ theo yêu cầu về mức lợi nhuận và những yêu cầu khác của đơn vị, đồng thời xác nhận bằng văn bản theo quy trình của đơn vị
- P11. Tính giá chương trình để đảm bảo lợi nhuận bằng cách sử dụng công nghệ phù hợp để tính toán các yếu tố tài chính chủ yếu
- P12. Biên soạn thành tài liệu một cách rõ ràng sản phẩm hoặc chương trình và cấu trúc giá, tính đến tất cả những chi tiết về dịch vụ bao gồm hay không bao gồm, dịch vụ cộng thêm và trình bày với đồng nghiệp hoặc khách hàng
- P13. Xem xét và điều chỉnh sản phẩm hoặc chương trình và cấu trúc giá theo ý kiến phản hồi của đồng nghiệp hoặc khách hàng
- P14. Kiểm tra và đưa vào những yêu cầu pháp lý
- P15. Trình bày thông tin chi tiết cuối cùng về sản phẩm, dịch vụ hay chương trình cho những đồng nghiệp hay khách hàng thích hợp để thông qua trước khi hoàn chỉnh mọi chi tiết về điều hành hoặc tiếp thị trong giới hạn thời gian cho phép

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả những đặc điểm của ngành du lịch, bao gồm cấu trúc và các mối quan hệ, mạng lưới ngành du lịch và nguồn thông tin
- K2. Mô tả mạng lưới thông tin hoặc tiếp thị điểm thăm quan của ngành du lịch và giá trị của nó trong công tác nghiên cứu quá trình thiết kế sản phẩm trọn gói
- K3. Giải thích những đặc điểm của điểm đến và sản phẩm phù hợp với lĩnh vực du lịch đặc thù hoặc khách sạn và những hợp phần được đưa vào trong chương trình hoặc sản phẩm
- K4. Liệt kê và mô tả yêu cầu và sở thích về sản phẩm của khách hàng hoặc thị trường
- K5. Giải thích giá đàm phán của sản phẩm, dịch vụ được cung cấp và việc sắp xếp theo hợp đồng với các nhà cung cấp dịch vụ
- K6. Liệt kê và mô tả những nguyên tắc và thành phần chủ yếu trong việc tính toán chi phí cho sản phẩm trọn gói phức hợp và cấu trúc giá
- K7. Mô tả về mạng lưới phân phối và tiếp thị, đặc biệt về những người tham gia vào việc phân phối các sản phẩm hoặc chương trình du lịch được đề xuất
- K8. Giải thích quy trình tính hoa hồng trong ngành du lịch và tỷ lệ phù hợp đối với từng lĩnh vực cụ thể và với các đơn vị khác nhau trong mạng lưới phân phối

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K9. Mô tả thông lệ của ngành du lịch trong việc thiết kế sản phẩm trọn gói và trình bày cấu trúc giá phù hợp trong các lĩnh vực khác nhau như:
- Những lựa chọn tính giá khác nhau: ví dụ giá cho từng người, giá theo buồng, giá theo nhóm, giá bao gồm tất cả dịch vụ; giá chỉ bao gồm dịch vụ mặt đất
 - Các loại trọn gói đặc thù cho các thị trường hoặc khách hàng khác nhau

- K10. Giải thích cách thu nhận thông tin chung về điểm đến, cơ sở sản phẩm tại điểm đến và các yêu cầu, sở thích đối với sản phẩm của thị trường hoặc khách hàng
- K11. Giải thích cách đánh giá kết quả nghiên cứu và cách thức làm cho sản phẩm và điểm đến phù hợp với nhu cầu của từng thị trường hay khách hàng cụ thể

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Khách hàng hay thị trường tiêu dùng sẽ phục vụ có thể bao gồm:

- Khách du lịch nội địa đi du lịch trong phạm vi Việt Nam
- Khách du lịch quốc tế đi du lịch trong phạm vi Việt Nam
- Người Việt Nam đi du lịch nước ngoài
- Khách đoàn
- Khách lẻ
- Khách du lịch thuần túy
- Khách du lịch công vụ
- Khách đi du lịch kết hợp hội nghị, hội thảo
- Khách quan tâm đến môi trường tự nhiên
- Khách quan tâm đến các nhóm văn hóa đặc biệt
- Khách tham gia hội nghị
- Khách tham dự sự kiện

2. Nhóm khách có yêu cầu đặc biệt như:

- Nhóm quan tâm về giáo dục
- Nhóm quan tâm về thể thao
- Khách hoặc nhóm khách có nền tảng văn hóa đặc biệt

3. Việc nghiên cứu có thể bao gồm:

- Nghiên cứu tại văn phòng
- Quan hệ cá nhân với cơ quan du lịch, các nhà cung cấp hoặc hệ thống phân phối sản phẩm
- Khảo sát điểm đến hoặc thẳng cảnh

4. Sản phẩm và dịch vụ được thiết kế trọn gói có thể bao gồm:

- Lưu trú
- Vận chuyển như vận chuyển hàng không, đường sắt, xe buýt và đường biển
- Thuê xe tự lái
- Vé vào cửa các điểm thăm quan, bảo tàng, sự kiện và triển lãm
- Thực phẩm, đồ uống và cung cấp dịch vụ yến tiệc
- Giải trí
- Chương trình du lịch
- Du lịch tàu biển
- Tiện nghi hội nghị
- Dịch vụ hướng dẫn du lịch
- Các hoạt động
- Ẩm thực
- Các buổi lễ
- Những vật phẩm đặc biệt liên quan đến thương hiệu khách hàng
- Thuê địa điểm tổ chức
- Dịch vụ người dẫn chương trình
- Dịch vụ liên quan đến thiết bị nghe nhìn
- Thiết bị dành cho sự kiện, hội nghị
- Những vật dụng có thể tiêu thụ tại các sự kiện đặc biệt

5. Đánh giá độ tin cậy về chất lượng của công ty điều hành du lịch, các sản phẩm và dịch vụ của họ được thiết kế trọn gói có thể bao gồm:

- Nghĩa vụ và trách nhiệm công cộng về chính sách và quy trình chăm sóc khách
- Ghi chép về an toàn
- Ghi chép về sự hài lòng và dịch vụ khách hàng
- Độ tin cậy của các công ty điều hành du lịch khác trong việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ đã cam kết
- Độ tin cậy của các công ty điều hành du lịch khác trong việc tuân thủ luật pháp

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

6. Tín nhiệm trong việc bảo vệ môi trường và cộng đồng dân cư địa phương của các công ty điều hành du lịch cung cấp sản phẩm du lịch tại các khu vực môi trường nhạy cảm như:

- Việc họ tuân thủ pháp luật, giấy phép hoặc các yêu cầu liên quan đến bảo vệ môi trường và cộng đồng dân cư địa phương
- Độ tin cậy trong việc đảm bảo tính bền vững của môi trường thiên nhiên và văn hóa bằng các thực hành có tác động tối thiểu đến môi trường

7. Yêu cầu về thị trường hay khách hàng cụ thể có thể bao gồm:

- Ngân sách
- Sở thích và yêu cầu về sản phẩm và dịch vụ
- Hạn chế về thời gian
- Những vấn đề về văn hóa
- Tham gia vào chương trình du lịch, thể thao hoặc sự kiện lớn hơn

8. Tính giá chương trình để đảm bảo có lợi nhuận bằng cách sử dụng các công nghệ phù hợp phải tính đến các yếu tố tài chính quan trọng, bao gồm:

- Chi phí thực tế tất cả các hợp phần của sản phẩm hoặc dịch vụ
- Tất cả các khoản tiền hoa hồng hoặc cơ cấu công - lợi nhuận được áp dụng đối với từng đơn vị tham gia vào mạng lưới phân phối sản phẩm
- Tỷ lệ lợi nhuận mong muốn đối với các sản phẩm và dịch vụ trọn gói
- Áp dụng cách tính công - lợi nhuận thích hợp để đạt được giá bán có lợi nhuận
- Bất kỳ các khoản thuế, phí hoặc phụ thu nào
- Bất kỳ tác động nào của tỷ giá

9. Phí đặc biệt và các phụ thu khác có thể bao gồm:

- Phí dịch vụ
- Phí chuyển khoản
- Phí xây dựng chương trình
- Phí thủ tục làm hộ chiếu và thị thực (visa)
- Phí đổi vé thưởng trong các chương trình khách hàng trung thành (ví dụ chương trình khách bay thường xuyên)
- Phí đặt sản phẩm
- Phí thay đổi dịch vụ
- Phí hủy dịch vụ
- Phí xác nhận lại dịch vụ
- Phí chuyển phát
- Phí thanh toán thẻ tín dụng
- Phí liên lạc

10. Những vấn đề pháp lý có thể bao gồm:

- Du lịch tình dục trẻ em và lao động trẻ em
- Những yêu cầu bảo hiểm bắt buộc và trách nhiệm chăm sóc khách hàng
- Bảo vệ môi trường (có thể bao gồm yêu cầu giấy phép về môi trường, chứng nhận và thực hành giảm thiểu tác động đối với môi trường)
- Bảo vệ cộng đồng dân cư địa phương (có thể bao gồm quyền sở hữu đất đai, yêu cầu tiếp cận và quản lý)
- Bảo vệ khách hàng (có thể bao gồm yêu cầu hoàn trả tiền phù hợp với các điều khoản và điều kiện của đơn vị kinh doanh du lịch trong việc tính giá và phí hủy dịch vụ)
- Dịch vụ có trách nhiệm đối với đồ uống có cồn
- An toàn thực phẩm

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Đánh giá ít nhất một trong số những cấu phần của sản phẩm hoặc dịch vụ
2. Đánh giá ít nhất hai sản phẩm và dịch vụ trọn gói
3. Đánh giá ít nhất một bản tính giá sản phẩm trọn gói

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Xem xét bảng tính giá sản phẩm hoàn chỉnh và cấu trúc giá đối với chương trình hoặc sản phẩm trọn gói cụ thể
- Sử dụng nghiên cứu tình huống để đánh giá khả năng của ứng viên trong việc nghiên cứu, đáp ứng nhu cầu của khách hàng và thị trường với những sở thích và yêu cầu về sản phẩm khác nhau
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết hay phỏng vấn để kiểm tra kiến thức về cơ cấu của ngành du lịch, mối quan hệ trong ngành, mạng lưới phân phối, cơ cấu công - lợi nhuận và tiền hoa hồng cũng như những yêu cầu khác về pháp lý
- Xem xét hồ sơ chứng cứ và báo cáo khách quan tại nơi làm việc về việc thực hiện công việc của ứng viên

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Nhân viên điều hành du lịch, nhân viên đại lý lữ hành, nhân viên tư vấn du lịch, nhân viên thông tin du lịch, các nhân viên trợ lý hoặc phó bộ phận	D2.TTA.CL2.19

TOS3.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TÌM NGUỒN, CUNG CẤP THÔNG TIN VÀ TƯ VẤN VỀ ĐIỂM ĐẾN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để xác định nguồn và cung cấp thông tin, tư vấn về điểm thăm quan, bao gồm những thông tin chung về sản phẩm như các loại hay dạng sản phẩm mà điểm đến có thể cung cấp. Đơn vị năng lực này đòi hỏi khả năng xác định các nguồn thông tin phù hợp và nghiên cứu điểm đến nhằm phát triển, cập nhật và duy trì cơ sở kiến thức chung về điểm đến liên quan đến các lĩnh vực trong ngành du lịch và vai trò của nghề nghiệp.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tạo dựng kiến thức về điểm đến

- P1. Xác định và tiếp cận các nguồn thông tin với các thông tin hiện hành và chính xác về điểm đến
- P2. Tiếp nhận thông tin chính về văn hóa cũng như các đặc điểm có liên quan của điểm đến và các loại sản phẩm du lịch chung có sẵn
- P3. Tiếp nhận thông tin chính về đặc điểm địa lý, an toàn và sức khỏe hiện tại của điểm đến
- P4. Xác định và tiếp nhận thông tin chung về các sản phẩm du lịch khác nhau có sẵn để đáp ứng nhu cầu của khách
- P5. Ghi chép và lưu trữ thông tin về điểm đến để sử dụng sau này theo hệ thống của đơn vị

E2. Cập nhật thông tin về điểm đến

- P6. Sử dụng các nghiên cứu chính thức và không chính thức để cập nhật kiến thức về điểm đến và các sản phẩm chung
- P7. Tìm kiếm phản hồi từ phía khách hàng và đồng nghiệp về kinh nghiệm đối với điểm đến và cung cấp thông tin phản hồi cho các đơn vị khác nếu thấy phù hợp
- P8. Chia sẻ thông tin được cập nhật cho các đồng nghiệp theo quy trình của đơn vị

E3. Cung cấp thông tin và tư vấn về điểm đến

- P9. Xác định chính xác những nhu cầu của khách hàng về thông tin và tư vấn cụ thể
- P10. Cung cấp thông tin hiện tại, chính xác về điểm đến và sản phẩm chung, tư vấn đúng lúc và theo quy trình của đơn vị
- P11. Chỉ dẫn cho khách những nguồn thông tin hiện tại về sức khỏe và an toàn
- P12. Đảm bảo phạm vi và chiều sâu của thông tin phù hợp với nhu cầu của khách hàng
- P13. Trình bày thông tin và tư vấn theo hình thức và cấu trúc phù hợp

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và mô tả hệ thống thông tin của ngành du lịch và cách thức khách hàng tìm kiếm thông tin
- K2. Xác định và mô tả cấu trúc cũng như các dạng trình bày thông tin, bao gồm các dạng thông tin dành cho những người có nhu cầu đặc biệt (như trình bày thông tin dưới dạng in khổ lớn, cỡ chữ to hoặc cung cấp thông tin điện tử)
- K3. Liệt kê và mô tả các nguồn thông tin về những vấn đề sức khỏe và an toàn hiện hành đối với điểm đến, bao gồm cả thông tin về thời tiết
- K4. Giải thích cách thức cập nhật kiến thức trong ngành du lịch
- K5. Xác định kiến thức về điểm đến phù hợp với lĩnh vực hoặc nơi làm việc cụ thể
- K6. Xác định đối với mỗi điểm đến:
 - Thông tin chính về đặc điểm địa lý của điểm đến, bao gồm vị trí, khí hậu và các yếu tố theo mùa của điểm đến và khu vực, các đặc điểm chủ yếu về địa lý của điểm đến và khu vực
 - Thông tin chính về đặc điểm văn hóa và các vấn đề liên quan khác của điểm đến, bao gồm các thành phố chính, các thị xã, các khu du lịch và các quận huyện; các điểm du lịch nhân tạo hấp dẫn chính; các cửa ngõ và hệ thống giao thông chủ yếu tại điểm đến và khu vực; kiến thức cơ bản nhất về khía cạnh lịch sử và văn hóa của cộng đồng cư dân địa phương, bao gồm cả sự giao thoa về văn hóa

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các nguồn thông tin về điểm đến có thể bao gồm:

- Thư viện về sản phẩm và điểm thăm quan
- Mạng thông tin quốc tế (Internet) và mạng nội bộ (Intranet)
- Hệ thống thông tin của cơ quan quản lý
- Hệ thống thông tin từ các văn phòng du lịch địa phương

2. Những thông tin chính về văn hóa và các đặc điểm liên quan khác của điểm đến có thể bao gồm:

- Các thành phố chính, các thị xã, các khu du lịch, quận huyện và các vùng ngoại ô
- Các điểm du lịch nhân tạo
- Các cửa ngõ và hệ thống giao thông nội vùng và bên trong điểm đến
- Lịch sử
- Kinh tế địa phương
- Tập quán địa phương
- Các đặc điểm riêng của địa phương
- Các yếu tố văn hóa
- Các đặc điểm riêng của cộng đồng cư dân bản địa
- Các cơ sở tiện nghi ở địa phương như thông tin ngân hàng và các tiện nghi công cộng
- Các cơ sở tiện nghi cho khách hàng có nhu cầu đặc biệt

3. Những thông tin chính về đặc điểm địa lý cần bao gồm:

- Vị trí của điểm đến và khu vực trong đó có điểm đến
- Các yếu tố về mùa và khí hậu của điểm đến và khu vực
- Các đặc điểm địa lý chính của điểm đến và khu vực

4. Thông tin chủ yếu về đặc điểm sức khỏe và an toàn hiện tại có thể là:

- Mọi rủi ro về sức khỏe hiện tại, bao gồm cả dịch bệnh và sự phá hoại của côn trùng, thú vật
- Nguy cơ khủng bố hoặc những hành động hiện tại
- Thiên tai hay nguy cơ thời tiết xấu như hỏa hoạn và bão lụt

5. Thông tin chung về các sản phẩm du lịch khác nhau:

- Có thể bao gồm: các loại sản phẩm có sẵn tại các điểm đến, tính mùa vụ của địa điểm nơi có sản phẩm
- Có thể tìm thấy ở trong: các tập gấp, tập gấp điện tử; các bộ tài liệu bán hàng; các bộ tài liệu thông tin của nhà cung cấp dịch vụ, các tài liệu về sản phẩm và tờ rơi quảng cáo

6. Lưu trữ thông tin về điểm đến có thể bao gồm:

- Hệ thống tham khảo dạng thẻ
- Các hồ sơ, ghi chép về các điểm đến đặc biệt
- Các hồ sơ, ghi chép về tuyến hoặc địa điểm du lịch cụ thể
- Các hồ sơ, ghi chép về các loại đoàn khách cụ thể
- Hệ thống dữ liệu thông tin được vi tính hóa

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Xây dựng ít nhất một nội dung kiến thức về điểm đến
2. Đánh giá ít nhất hai báo cáo cập nhật về kiến thức điểm đến
3. Đánh giá ít nhất một bài giới thiệu được sử dụng để cung cấp thông tin và tư vấn về điểm đến

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Trực tiếp quan sát ứng viên tìm kiếm thông tin hiện hành và tư vấn cho khách hàng
- Đánh giá các hoạt động phối hợp đã được ứng viên thực hiện như tìm kiếm thông tin về điểm đến, bán sản phẩm, cung cấp bảng tính giá và phát hành tài liệu
- Sử dụng nghiên cứu tình huống và các hoạt động xử lý tình huống để đánh giá khả năng đáp ứng các loại khách hàng khác nhau
- Các hoạt động nghiên cứu điểm đến với các kịch bản khách hàng khác nhau
- Kiểm tra vấn đáp, kiểm tra viết hoặc phỏng vấn để kiểm tra kiến thức về nguồn thông tin và các thông tin cơ bản về điểm đến
- Xem xét hồ sơ chứng cứ và báo cáo khách quan về việc thực hiện công việc của ứng viên tại nơi làm việc

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Nhân viên đại lý lữ hành, nhân viên điều hành du lịch, nhân viên tư vấn du lịch, nhân viên thông tin du lịch, các nhân viên trợ lý hoặc phó bộ phận	D2.TTA.CL2.20

TOS3.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐIỀU HÀNH CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH Ở NHỮNG VÙNG XA XÔI HẸO LÁNH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để điều hành chương trình du lịch ở những vùng xa xôi hẻo lánh.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

<p>E1. Sử dụng kỹ năng sinh tồn cơ bản</p> <p>P1. Đọc bản đồ và sử dụng chính xác thiết bị định hướng để tìm điểm đến và định hướng đường về</p> <p>P2. Chia sẻ kiến thức địa phương với khách hàng để nâng cao kinh nghiệm tổng thể về chuyến đi và tận dụng sự trợ giúp của họ khi cần</p> <p>P3. Áp dụng kỹ thuật sinh tồn cơ bản ở vùng xa xôi hẻo lánh trong các trường hợp khẩn cấp để tìm nguồn nước, thức ăn, nơi trú ngụ và phát tín hiệu trợ giúp, cấp cứu</p>	<p>E2. Vận hành thiết bị thông tin liên lạc ở vùng xa xôi hẻo lánh</p> <p>P4. Điều chỉnh tần số và thiết bị để đảm bảo việc nhận và gửi thông tin được truyền đi một cách rõ ràng</p> <p>P5. Tiếp nhận và lựa chọn những địa chỉ liên lạc chính xác để tiến hành liên lạc ra bên ngoài</p> <p>P6. Vận hành chính xác thiết bị liên lạc vào thời điểm thích hợp để thiết lập liên lạc và tuân theo quy trình/yêu cầu an toàn của đơn vị</p> <p>P7. Tiếp âm và nhận tin truyền với âm lượng và âm điệu thích hợp, sử dụng bảng chữ cái ngữ âm/tín hiệu gọi của radiô để người bên kia nghe rõ và hiểu được thông điệp</p> <p>P8. Trả lời người gọi một cách thích hợp, thực hiện các hành động hoặc cung cấp thông tin theo yêu cầu và xác nhận rằng những yêu cầu này đã được xử lý</p>
---	---

YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Giải thích cách thức tiếp nhận và lựa chọn địa chỉ liên lạc chính xác để tiến hành liên lạc ra bên ngoài</p> <p>K2. Giải thích cách áp dụng kỹ thuật tồn tại/kỹ năng sinh tồn ở những vùng xa xôi hẻo lánh</p> <p>K3. Mô tả cách thức đánh giá và phản ứng hiệu quả với những trường hợp khẩn cấp có thể xảy ra</p>	<p>K4. Giải thích cách thức kết hợp kỹ năng xử lý tình huống chung với kỹ năng chuyên môn cần thiết cho việc điều hành du lịch ở những vùng xa xôi hẻo lánh</p> <p>K5. Giải thích tầm quan trọng của việc trả lời người gọi, hành động hoặc cung cấp thông tin theo yêu cầu và xác nhận rằng những yêu cầu này đã được xử lý</p>
--	--

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

<p>1. Chương trình du lịch tại nơi hẻo lánh có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chương trình đi bộ • Chương trình đi bằng ô tô 2 cầu (xe địa hình) • Chương trình du lịch đường biển, bằng thuyền • Chương trình đi bằng máy bay • Chương trình câu cá • Các loại chương trình liên quan đến những hoạt động mạo hiểm hoặc giải trí • Mọi hoạt động ngoài trời 	<p>2. Tình trạng nguy hiểm hoặc rủi ro có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tình trạng cần sơ cứu • Kiệt sức do quá nóng và bị say nắng • Thân nhiệt tăng • Bị ngã • Bị tai nạn do va quệt tàu xe • Những vết cắn hoặc vết đốt nguy hiểm • Tình trạng say độ cao
---	--

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Đánh giá ít nhất một bằng chứng văn bản về công tác điều hành hoặc hoạt động (thực tế hoặc mô phỏng) tại khu vực xa xôi hẻo lánh liên quan đến việc tổ chức sự kiện, dịch vụ lưu trú và chương trình du lịch 2. Xây dựng một hệ thống phản hồi đang được các công ty điều hành du lịch áp dụng nhằm đáp ứng sự hài lòng của khách đối với chương trình du lịch ở khu vực xa xôi hẻo lánh 3. Thực hiện chương trình du lịch với các chứng cứ được ghi chép về sự tương tác với khách hàng trong việc xây dựng chương trình du lịch tại khu vực xa xôi hẻo lánh 	<p>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trực tiếp quan sát ứng viên sử dụng kỹ thuật tồn tại/kỹ năng sinh tồn tại vùng xa xôi hẻo lánh • Trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện việc tiếp nhận và chuyển tiếp thông tin • Xem xét kế hoạch điều hành và danh mục những việc cần kiểm tra do ứng viên đã chuẩn bị và/hoặc đã hoàn thành • Xem xét báo cáo sau chuyến đi do ứng viên thực hiện • Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết hoặc phỏng vấn để kiểm tra kiến thức về những vấn đề an toàn, sức khỏe và kỹ năng sinh tồn tại vùng xa xôi hẻo lánh • Xem xét hồ sơ chứng cứ và báo cáo khách quan về việc ứng viên thực hiện công việc tại nơi làm việc

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Nhân viên đại lý lữ hành, nhân viên điều hành du lịch, nhân viên tư vấn du lịch, nhân viên thông tin du lịch, các nhân viên trợ lý hoặc phó bộ phận</p>	<p>D2.TOS.CL4.15</p>

TOS3.9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ CƠ SỞ DỮ LIỆU SẢN PHẨM DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để duy trì cơ sở dữ liệu sản phẩm du lịch và lữ hành.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xác định nguồn và diễn giải các sản phẩm và thông tin để đưa vào cơ sở dữ liệu

- P1. Xác định thông tin có thể đưa vào cơ sở dữ liệu sản phẩm
- P2. Yêu cầu các đơn vị kinh doanh cung cấp thông tin sản phẩm được yêu cầu
- P3. Diễn giải thông tin sản phẩm nhận được từ các đơn vị kinh doanh
- P4. Xem xét và đánh giá thông tin sản phẩm
- P5. Tiếp nhận những thông tin bổ sung về sản phẩm, nếu cần

E2. Nhập thông tin sản phẩm vào hệ thống cơ sở dữ liệu

- P6. Nạp dữ liệu vào hệ thống cơ sở dữ liệu thông tin sản phẩm theo đúng chính sách và quy trình của đơn vị
- P7. Đánh giá mức độ hoàn chỉnh, độ chính xác và cập nhật của thông tin được nhập vào cơ sở dữ liệu sản phẩm

E3. Cập nhật cơ sở dữ liệu sản phẩm

- P8. Giám sát cơ sở dữ liệu sản phẩm
- P9. Yêu cầu vị trí bổ sung
- P10. Gỡ bỏ thông tin khỏi hệ thống cơ sở dữ liệu sản phẩm
- P11. Nhập thông tin cập nhật và những thay đổi khác về thông tin sản phẩm khi nhận được

E4. Cung cấp thông tin về cơ sở dữ liệu

- P12. Xác định những người trong đơn vị có thể được nhận tư vấn thông tin về cơ sở dữ liệu sản phẩm
- P13. Xác định tần suất tư vấn thông tin về cơ sở dữ liệu sản phẩm
- P14. Chuẩn bị và phân phát báo cáo và thông tin về sản phẩm cho những người trong đơn vị
- P15. Trợ giúp những người trong đơn vị

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và giải thích chính sách và quy trình của đơn vị liên quan đến việc tìm nguồn và duy trì thông tin sản phẩm cả trong nội bộ và bên ngoài đơn vị
- K2. Mô tả vai trò của cơ sở dữ liệu sản phẩm trong ngành du lịch
- K3. Liệt kê các đơn vị kinh doanh có liên quan đến cơ sở dữ liệu sản phẩm
- K4. Xác định cấu trúc của cơ sở dữ liệu sản phẩm

- K5. Liệt kê và giải thích các loại sản phẩm và dịch vụ du lịch chủ yếu
- K6. Liệt kê và mô tả sản phẩm, thông tin sản phẩm, các loại giá và sự biến động về giá trong ngành du lịch
- K7. Giải thích các thuật ngữ, biệt ngữ và chữ viết tắt của ngành du lịch
- K8. Giải thích cách xây dựng và diễn giải báo cáo về cơ sở dữ liệu sản phẩm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Vai trò của cơ sở dữ liệu sản phẩm du lịch và lữ hành có thể liên quan đến:

- Cung cấp nguồn dữ liệu thông tin hiện hành và dễ dàng truy cập mà nhân viên có thể sử dụng trong hoạt động bán hàng của mình
- Tối ưu hóa khả năng để nhân viên thực hiện chính xác công việc đặt chỗ và bán hàng phù hợp với yêu cầu đã được xác định của khách hàng
- Tạo điều kiện để nhân viên tiếp nhận một cách chuyên nghiệp những yêu cầu về thông tin của khách hàng

2. Thông tin về sản phẩm có thể bao gồm:

- Phương tiện vận chuyển, bao gồm máy bay, tàu biển, tàu hỏa, xe ô tô, xe buýt
- Các điểm đến, bao gồm thông tin thống kê và chi tiết về khí hậu, tiền tệ và bản đồ
- Các sách hướng dẫn du lịch, sự kiện, ngôn ngữ, lịch sử, an toàn, thông tin về chính quyền, múi giờ, văn hóa và thông tin liên lạc
- Hoạt động du lịch và các điểm du lịch thiên nhiên và nhân tạo hấp dẫn
- Chương trình du lịch, các chuyến thăm quan du lịch
- Các cơ sở lưu trú từ hạng 5 sao đến loại dành cho khách ba lô và bao gồm những ngày, mùa và thời điểm đã được giữ chỗ trước, sức mua tối thiểu, việc sử dụng, những yêu cầu về đặt chỗ và lưu trú, nếu có
- Các dịch vụ, bao gồm dịch vụ y tế, dịch vụ cá nhân, giải trí, thể thao, mua sắm
- Những yêu cầu về lữ hành, bao gồm yêu cầu liên quan đến nhập cảnh, hộ chiếu, visa, bản tin cảnh báo và tư vấn, thông tin về hải quan
- Tài chính và bảo hiểm du lịch
- Phân bổ các loại sản phẩm du lịch như buồng nghỉ, chỗ ngồi và vé vào cửa
- Tỷ giá, giá và bảng giá, bao gồm những chi tiết liên quan đến sản phẩm trọn gói, sản phẩm đặc biệt, mức chiết khấu, giá mùa cao điểm, giá mùa thấp điểm, mức thưởng, tiền hoa hồng và giá khách đoàn
- Thông tin chung về sản phẩm, bao gồm thông tin về địa điểm, khu vực địa phương và các cơ sở tiện nghi
- Điều khoản và điều kiện bán hàng, bao gồm thông tin chi tiết áp dụng cho cơ sở kinh doanh và khách hàng/người mua
- Dữ liệu bán hàng, bao gồm việc theo dõi nội bộ về bán hàng và dữ liệu bán hàng cập nhật từ phía nhà cung cấp dịch vụ nhằm hỗ trợ việc xác định những sản phẩm đã được phân bổ còn lại cho hoạt động bán hàng

3. Yêu cầu về kinh doanh có thể liên quan đến:

- Thực hiện kinh doanh chủ yếu qua điện thoại
- Yêu cầu trực tiếp với nhân viên bán hàng khi tới văn phòng
- Yêu cầu qua thư điện tử
- Đăng ký để được nhận thông tin, thông báo và thông tin cập nhật

4. Diễn giải thông tin sản phẩm có thể bao gồm:

- Hiểu rõ nguồn, bao gồm việc diễn giải mã, chữ viết tắt, từ ghép và thuật ngữ của từng nhà cung cấp dịch vụ
- Chuyển đổi tiền tệ
- Diễn giải điều khoản và điều kiện
- Hiểu rõ giới hạn, các thành phần của sản phẩm và dịch vụ, đặc biệt là các sản phẩm trọn gói và các sản phẩm giá đặc biệt
- Xác định các loại phí và tiền phải trả
- Sử dụng giờ quốc tế phù hợp với cách tính thời gian 24 giờ

5. Xem xét và đánh giá thông tin sản phẩm có thể bao gồm:

- Đánh giá tính cập nhật của thông tin được cung cấp
- Xác định mức độ ứng dụng của thông tin
- Xác định những thông tin mới cần được bổ sung vào những thông tin sản phẩm đang có
- Cân nhắc khả năng áp dụng thông tin đáp ứng nhu cầu và đòi hỏi của khách hàng
- Đánh giá độ trung thực và chính xác của những thông tin do khách hàng cung cấp

6. Nhập thông tin cập nhật và những thông tin khác về sản phẩm có thể bao gồm:

- Bổ sung thông tin mới nhanh nhất có thể để đảm bảo tính cập nhật của cơ sở dữ liệu sản phẩm
- Đảm bảo loại bỏ và/hoặc thay đổi những tài liệu in ấn liên quan, bao gồm cả tài liệu quảng bá và tài liệu đã in ấn do các nhân viên sử dụng trong hoạt động bán hàng
- Đảm bảo tính chính xác của việc nhập dữ liệu

7. Nhân sự nội bộ có thể bao gồm:

- Nhân viên làm việc tại trụ sở chính
- Giám đốc, giám sát viên và chủ doanh nghiệp
- Nhân viên bán hàng, bao gồm nhân viên ngồi ở quầy, nhân viên bán vé và những người có liên hệ với khách hàng
- Nhân viên phòng thị trường
- Nhân viên phòng kế toán, bao gồm cả những cá nhân chịu trách nhiệm tính giá

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

8. Tần suất cung cấp có thể liên quan đến:

- Thời gian biểu đã ấn định để phổ biến thông tin nội bộ, bao gồm cả các cuộc họp giao ban, biểu thời gian
- Hợp nhân viên và họp ban lãnh đạo
- Tuân thủ yêu cầu ngay lập tức, cả trong trường hợp không được thông báo trước

9. Báo cáo có thể bao gồm:

- Báo cáo bán hàng
- Báo cáo đặt dịch vụ
- Bảng so sánh giá của các nhà cung cấp dịch vụ khác nhau
- Bảng so sánh đặc điểm và lợi ích đối với các nhà cung cấp dịch vụ và/hoặc các sản phẩm trọn gói khác nhau
- Tỷ lệ sử dụng đối với các nhà cung cấp sản phẩm khác nhau, các sản phẩm và/hoặc dịch vụ riêng lẻ
- Công cụ quản lý chung để phát hiện và đánh giá việc thực hiện công việc liên quan đến báo cáo tài chính

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Đánh giá ít nhất một hoạt động tìm kiếm nguồn và diễn giải sản phẩm để đưa vào cơ sở dữ liệu
2. Đánh giá ít nhất hai cơ sở dữ liệu sản phẩm du lịch và lữ hành đã được xây dựng
3. Đánh giá ít nhất một cơ sở dữ liệu sản phẩm du lịch và lữ hành đã được nâng cấp dựa trên báo cáo của ứng viên hoặc báo cáo đề xuất của giám sát viên

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập mô phỏng
- Đóng vai
- Hồ sơ báo cáo, cơ sở dữ liệu cập nhật, tài liệu và nguồn cơ sở dữ liệu để hỗ trợ các bài kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Dự án và công việc được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên đại lý lữ hành, nhân viên điều hành du lịch, nhân viên tư vấn du lịch, nhân viên thông tin du lịch, các nhân viên trợ lý hoặc phó bộ phận

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTA.CL2.12

TOS3.10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: VẬN HÀNH HỆ THỐNG THÔNG TIN VÀ ĐẶT GIỮ CHỖ TRỰC TUYẾN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để điều hành hệ thống thông tin và giữ chỗ trực tuyến nhằm tiến hành giữ chỗ, xử lý dữ liệu của hệ thống, thay đổi việc đặt chỗ, khôi phục thông tin đặt chỗ và chuyển thông tin đặt chỗ tới người khác trong hệ thống.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Vận hành hệ thống thông tin và giữ chỗ

- P1. Tiếp cận hệ thống thông tin và giữ chỗ trực tuyến
- P2. Tra cứu thông tin có trong hệ thống
- P3. Kiểm tra việc giữ chỗ có thể đưa vào hệ thống thông tin và giữ chỗ trên máy vi tính hay không
- P4. Kiểm tra các điều khoản và điều kiện
- P5. Chấp nhận và tạo giữ chỗ trên hệ thống thông tin và giữ chỗ bằng máy vi tính
- P6. Khôi phục việc giữ chỗ trên hệ thống thông tin và giữ chỗ bằng máy vi tính
- P7. Điều chỉnh việc giữ chỗ trên hệ thống thông tin và giữ chỗ bằng máy vi tính
- P8. In chi tiết giữ chỗ từ hệ thống thông tin và giữ chỗ bằng máy vi tính
- P9. Lưu ý những cá nhân liên quan về chi tiết giữ chỗ (đặc biệt về thời hạn chót cho việc thanh toán)

E2. Xử lý thông tin liên lạc về giữ chỗ

- P10. In báo cáo từ hệ thống thông tin và giữ chỗ bằng máy vi tính
- P11. Tạo ra và xử lý thông tin liên lạc nội bộ sử dụng hệ thống thông tin và giữ chỗ bằng máy vi tính
- P12. Sử dụng hệ thống thông tin và giữ chỗ bằng máy vi tính để đáp ứng yêu cầu từ bên ngoài về thông tin
- P13. Tạo ra và xử lý thông tin liên lạc đối với nhu cầu sử dụng bên ngoài

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và giải thích phạm vi cũng như đặc điểm của hệ thống thông tin và giữ chỗ
- K2. Mô tả các chức năng có thể được thực hiện trên hệ thống đặt giữ chỗ bằng máy vi tính
- K3. Giải thích tiềm năng và hạn chế của hệ thống giữ chỗ bằng máy vi tính do đơn vị sử dụng
- K4. Giải thích lợi ích và rào cản khi sử dụng hệ thống thông tin và giữ chỗ
- K5. Xác định các đơn vị kinh doanh có thể sử dụng hệ thống thông tin và giữ chỗ trực tuyến
- K6. Diễn giải màn hình và hiển thị có sẵn trong hệ thống thông tin và giữ chỗ

- K7. Giải thích cách thức tiếp cận và vận dụng dữ liệu của hệ thống được lựa chọn
- K8. Mô tả cách thức chấp nhận và xử lý các dạng giữ chỗ được lựa chọn
- K9. Giải thích cách từ chối việc giữ chỗ
- K10. Mô tả cách thức hủy việc giữ chỗ đã được lựa chọn
- K11. Giải thích cách thức sửa đổi một yêu cầu đặt chỗ hiện có theo cách thức được chỉ định phù hợp với hệ thống và những hạn chế khác được áp đặt
- K12. Giải thích cách khôi phục một yêu cầu đặt chỗ đã lựa chọn bằng cách sử dụng các cách tiếp cận khác nhau

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Phạm vi giữ chỗ bằng hệ thống vi tính có thể liên quan đến:

- Sử dụng và tiếp cận trong toàn ngành
- Chỉ sử dụng trong phạm vi sở hữu cá nhân
- Các đại lý tiến hành việc giữ chỗ với các nhà cung cấp dịch vụ lữ hành, lưu trú và các dịch vụ khác trên cơ sở tiền hoa hồng
- Yêu cầu thực hiện cung cấp dịch vụ từ phía khách hàng, các đại lý và những bộ phận khác trong cùng đơn vị đối với các dịch vụ lữ hành, lưu trú và các dịch vụ khác
- Việc đặt chỗ từ các khách hàng trong nước và quốc tế, bao gồm cả khách nước ngoài vào Việt Nam, khách Việt Nam ra nước ngoài, khách tư nhân và khách cơ quan đối với các chuyến thăm quan trong ngày, việc vận chuyển, ăn uống, lưu trú, thuê xe, du lịch đường biển, vé xem biểu diễn nghệ thuật,...

2. Các chức năng của hệ thống thông tin và giữ chỗ có thể bao gồm:

- Đặt câu hỏi và sửa dữ liệu hiện có
- Thực hiện việc giữ chỗ, bao gồm giữ chỗ cho khách đoàn, khách lẻ, khách cơ quan, khách nội bộ, giữ chỗ hưởng hoa hồng
- Thay đổi yêu cầu đặt, chẳng hạn kéo dài hoặc thay đổi thời gian, thay đổi chuyến bay, số lượng buồng
- Xác định chỗ trống và mức độ sẵn có hiện tại đối với các loại vé, chỗ ngồi và buồng
- Ghi chép thông tin chi tiết về khách hàng
- Ghi chép thông tin chi tiết về các yêu cầu đặc biệt
- Làm báo cáo nội bộ và báo cáo cho lãnh đạo
- Tạo hồ sơ và thông tin về khách hàng
- Tạo danh sách gửi thư
- Xây dựng thông tin thị trường
- Chuẩn bị báo cáo kế toán trong phạm vi hẹp

3. Diễn giải màn hình và hiển thị liên quan đến:

- Xác định các bảng chọn (menus) và bảng chọn phụ (sub-menus)
- Xác định các trường thông tin
- Xác định bảng chọn thả xuống (drop-down menus)
- Xác định trường tự nhập dữ liệu
- Xác định những trường có nhiều sự lựa chọn
- Xác định những trường bắt buộc
- Xác định giới hạn ký tự trong các trường thông tin
- Sử dụng bảng chọn thanh công cụ và nhấn phím để truy cập các trường và bảng chọn
- Phân biệt sự khác nhau giữa các mức độ cho phép và truy cập
- Tạo lập, sử dụng mật khẩu và nhận dạng người sử dụng để truy cập màn hình và số liệu
- Sử dụng kỹ thuật riêng của hệ thống để di chuyển giữa các trường và trên màn hình

4. Việc truy cập có thể bao gồm:

- Khởi đầu theo trình tự và giao thức
- Sử dụng mật khẩu và tên người sử dụng
- Đảm bảo sự riêng tư và bảo mật

5. Việc tra cứu thông tin có thể bao gồm:

- Áp dụng mã truy cập
- Diễn giải và sử dụng các lời nhắc trên màn hình để xác định thông tin cần yêu cầu - có thể bao gồm những lời nhắc như "Đồng ý", "Không", "Tiếp tục?", "Đăng ký", "Cập nhật", "Sửa", "In" ("Yes", "No", "OK", "Continue?", "Apply", "Update?", "Edit" and "Print")
- Diễn giải và áp dụng những từ viết tắt, từ ghép và các tùy chọn
- Sử dụng công cụ điều hướng như nút bấm hay phím bấm
- Áp dụng định dạng ngày, tháng, năm chính xác trong hệ thống
- Gắn kết giao thức hệ thống và giới hạn kích thước trường thông tin
- Hoàn tất trường thông tin được yêu cầu
- Mô tả trường thông tin và đường dẫn bảng chọn sẵn có giữa các màn hình

6. Kiểm tra việc giữ chỗ có thể được thực hiện hay không có thể bao gồm:

- Truy cập các trường đặt chỗ hiện tại mà có thể bao gồm số hiệu chuyến bay, tình trạng buồng, kế hoạch bán vé
- Xác nhận yêu cầu đặt chỗ, bao gồm số lượng người, ngày và giờ, chỗ ngồi và những sở thích khác
- Ghi nhận những hạn chế có thể được áp dụng cho việc đặt chỗ có chủ ý, bao gồm việc trả tiền trước
- Thời gian lưu trú tối thiểu, loại buồng, lựa chọn chỗ ngồi và những yêu cầu khác như ưu tiên lên máy bay, giường cho trẻ em,...

7. Chấp nhận và tạo giữ chỗ bao gồm:

- Tiếp nhận đặt chỗ cho khách hàng mới
- Tiếp nhận đặt chỗ cho khách hàng hiện có
- Từ chối/giảm đặt chỗ
- Nhập dữ liệu vào các trường thông tin tương ứng theo yêu cầu của hệ thống được đơn vị sử dụng
- Tư vấn cho khách hàng về những yêu cầu được hệ thống nhắc nhở, như việc thanh toán, yêu cầu thị thực, yêu cầu về nhập cảnh, hạn chế về hành lý
- Nhập thông tin chi tiết về việc đặt chỗ theo yêu cầu
- Nhập thông tin chi tiết cần có về khách hàng
- Xác nhận chi tiết về giữ chỗ
- Lưu lại việc đặt chỗ
- In ấn thông tin về việc đặt chỗ

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

8. Khôi phục việc giữ chỗ bao gồm:

- Theo ngày
- Theo tên khách hàng
- Theo loại đặt chỗ
- Theo số hiệu chuyến bay
- Theo số phòng

9. Sửa giữ chỗ bao gồm:

- Hủy giữ chỗ, ngày tháng/thời gian, số lượng người
- Bổ sung trẻ em, bố trí chỗ ngồi, các yêu cầu đặc biệt
- Tìm kiếm các loại giá khác nhau
- Tách giữ chỗ
- Nhập dữ liệu về khoản đặt cọc đã trả, chi tiết hóa đơn và thanh toán, chi tiết về phiếu xác nhận dịch vụ và xuất vé
- Thay đổi lịch trình, tên khách hàng
- Bổ sung/hủy sản phẩm/hoặc dịch vụ

10. Các dạng báo cáo có thể bao gồm:

- Báo cáo hoạt động hằng ngày để theo dõi hoạt động của từng nhân viên
- Báo cáo về tiền hoa hồng
- Báo cáo về phân khúc thị trường
- Báo cáo phân tích cho thấy các đặt chỗ theo từng loại (như đơn vị chủ quản đã lựa chọn)
- Tổng kết các giao dịch
- Tổng kết hằng ngày, hằng tuần

11. Thông tin liên lạc nội bộ có thể liên quan đến:

- Cung cấp thông tin, dữ liệu và thống kê đã được lựa chọn cho các nhân viên khác được chỉ định có liên quan đến hệ thống
- Cung cấp thông tin cập nhật của hệ thống cho các bộ phận khác trong đơn vị để giúp họ lên kế hoạch thay đổi cấp độ đặt chỗ
- Đảm bảo chỉ có những thông tin được chỉ định mới có sẵn và mới có thể được truy cập
- Đảm bảo tính chính xác và cập nhật của tài liệu
- Yêu cầu xác nhận dữ liệu đã gửi cho người khác

12. Yêu cầu thông tin từ bên ngoài có thể liên quan đến

- Cung cấp thông tin cho các nhà cung cấp dịch vụ và tư vấn cho họ về các yêu cầu đặt chỗ đã thực hiện
- Đáp ứng yêu cầu báo giá trực tuyến
- Trả lời các câu hỏi qua điện thoại hoặc trực tiếp liên quan đến việc giữ chỗ hiện có

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất một hoạt động trên thực tế hoặc mô phỏng về kinh doanh sự kiện, khách sạn và du lịch có liên quan tới việc tiếp nhận và thực hiện đặt giữ chỗ
2. Bằng chứng chứng minh việc sử dụng hệ thống đặt giữ chỗ hiện đang được các công ty lữ hành, khách sạn hoặc tổ chức sự kiện sử dụng để kiểm soát chức năng đặt giữ chỗ khi cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ của họ
3. Bằng chứng chứng minh ghi chép lại việc giữ chỗ thương mại được vi tính hóa hiện có, bao gồm thư xác nhận, hóa đơn và phiếu báo thanh toán
4. Ít nhất ba hồ sơ khách hàng mà ứng viên có thể tiếp xúc và tiến hành giữ chỗ cho họ

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Bài tập thực hành phản ánh việc áp dụng tại nơi làm việc hệ thống thông tin và giữ chỗ trực tuyến của đơn vị chủ quản
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Hồ sơ chứng cứ cho thấy kinh nghiệm và năng lực làm việc trên hệ thống giữ chỗ bằng máy vi tính đã được chỉ định
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Dự án và công việc được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên đại lý lữ hành, nhân viên điều hành du lịch, nhân viên tư vấn du lịch, nhân viên thông tin du lịch, các nhân viên trợ lý hoặc phó bộ phận

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTA.CL2.13; D2.TTA.CL2.14; D2.TTA.CL2.15

TOS3.11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: BÁN CÁC DỊCH VỤ LỮ HÀNH THEO YÊU CẦU CỦA KHÁCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để xác định, nghiên cứu, xây dựng và thỏa thuận với khách hàng về việc chuẩn bị chuyến đi theo yêu cầu của khách. Khả năng xác định và đề xuất những giải pháp thay thế cũng như những lựa chọn nhằm nâng cao trải nghiệm du lịch của khách hàng cũng được đề cập trong đơn vị năng lực này.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xác định và nghiên cứu nhu cầu du lịch của khách

- P1. Giới thiệu với khách hàng nhiều lựa chọn du lịch đa dạng từ các nhà cung cấp dịch vụ khác nhau
- P2. Xác định nhu cầu của khách, tổng hợp và xác nhận các nhu cầu đó thông qua việc sử dụng kỹ thuật đặt câu hỏi phù hợp và kỹ năng lắng nghe hiệu quả
- P3. Trình bày tất cả các lựa chọn có thể cùng với các ưu điểm của chúng cho khách hàng để đáp ứng tối đa kỳ vọng và nâng cao trải nghiệm du lịch của khách hàng
- P4. Ghi chép lại các yêu cầu, nhu cầu của khách hàng và xử lý chúng một cách chính xác

E2. Xây dựng và giới thiệu các dịch vụ du lịch theo yêu cầu và giá dịch vụ

- P5. Xây dựng lịch trình du lịch và bảng giá đáp ứng kỳ vọng của khách hàng dựa trên các kết quả nghiên cứu thu thập được từ khách
- P6. Đáp ứng kỳ vọng của khách hàng và mục tiêu bán hàng của đơn vị thông qua những đề xuất gửi tới khách hàng
- P7. Nhấn mạnh các đặc điểm và lợi ích cụ thể phù hợp hoặc vượt trội hơn cả những gì khách hàng yêu cầu
- P8. Giới thiệu với khách hàng những lựa chọn thay thế phù hợp khi những đề xuất trước đó không đáp ứng yêu cầu ban đầu của khách hàng
- P9. Đảm bảo các đề xuất đó phải hợp pháp và tuân thủ các quy tắc nghề nghiệp của ngành du lịch
- P10. Xác nhận việc khách hàng hiểu rõ những đề xuất đưa ra, trả lời chính xác các câu hỏi và phản đối của khách hàng

E3. Thảo luận và thỏa thuận giao dịch

- P11. Đảm bảo các bên đều hài lòng về thỏa thuận cung cấp dịch vụ du lịch
- P12. Tổng kết và ghi chép chính xác thỏa thuận đã đạt được
- P13. Đảm bảo mọi thỏa thuận và ghi chép về thỏa thuận đều phù hợp với các yêu cầu
- P14. Đảm bảo chắc chắn với khách hàng dựa trên sự lựa chọn mua dịch vụ của khách
- P15. Hoàn thành việc giao dịch phù hợp với quy trình của đơn vị và yêu cầu của luật pháp

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê tên và địa điểm của: các thành phố, thị xã, sân bay, cảng biển và các đặc tính vật chất; các điểm thăm quan du lịch, các vùng, khu nghỉ dưỡng và vườn quốc gia của Việt Nam

- K2. Liệt kê và mô tả những nội dung dưới đây liên quan đến khách du lịch từ Việt Nam đi tới các điểm du lịch chính trên thế giới: vị trí châu lục, đất nước, thủ đô, khu nghỉ dưỡng, sân bay và cảng biển, các thành phố chính, thị xã lớn, các điểm du lịch hấp dẫn, các đại dương và biển, các đặc tính vật chất, khí hậu, múi giờ, tiền tệ và ngôn ngữ, ẩm thực, trang phục, mua sắm, giải trí, văn hóa và các sự kiện đặc biệt

YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K3. Giải thích nguồn tìm kiếm các thành phần của chuyến du lịch theo yêu cầu</p> <p>K4. Mô tả mối liên quan trong việc sử dụng nguồn cung ứng nội bộ và/hoặc nguồn cung ứng bên ngoài phù hợp với tính pháp lý của kỳ nghỉ trọn gói, nếu phù hợp</p> <p>K5. Xác định các loại sản phẩm và nhà cung cấp dịch vụ hàng không quan trọng</p> <p>K6. Liệt kê các hệ thống xếp hạng chính thức được áp dụng ở các nước trên thế giới và sự khác nhau giữa các hệ thống đó</p> <p>K7. Giải thích các loại hình cơ sở lưu trú khác nhau, bao gồm khách sạn, cơ sở phục vụ ăn uống, cơ sở phục vụ tổng hợp, các trung tâm nghỉ dưỡng và cơ sở lưu trú riêng biệt, các loại buồng, các trang thiết bị và các loại bữa ăn</p> <p>K8. Xác định các phương pháp khác nhau để đặt và thanh toán dịch vụ lưu trú, bao gồm cả các khía cạnh liên quan đến việc đặt buồng đảm bảo</p> <p>K9. Giải thích thuật ngữ chỉ được dùng khi đặt buồng khách sạn (ví dụ “theo yêu cầu - on request”), các loại sản phẩm và mặt hàng chủ yếu, bao gồm các sản phẩm chuyên biệt và chủ yếu</p> <p>K10. Mô tả mối quan hệ giữa đại lý và người ủy thác</p> <p>K11. Liệt kê các loại tiền hoa hồng được trả bởi các nhà cung cấp dịch vụ khác nhau</p> <p>K12. Xác định phí dịch vụ là loại phí gì và khi nào cần áp dụng</p> <p>K13. Liệt kê các hiệp hội du lịch chính, mục đích chính và lợi ích khi tham gia thành viên hiệp hội đối với đơn vị và khách hàng</p> <p>K14. Liệt kê và giải thích cách đặt mã và giải mã các mã số sân bay với ba chữ cái và mã số hãng hàng không với hai chữ cái</p>	<p>K15. Trình bày trách nhiệm pháp lý khi tư vấn cho khách hàng (dữ liệu cá nhân/sự đảm bảo an toàn tài chính (nếu phù hợp), điều kiện đặt chỗ, hộ chiếu, visa, yêu cầu về bảo hiểm và y tế, bao gồm cả những việc hướng dẫn quy định đang áp dụng đối với việc bán bảo hiểm)</p> <p>K16. Giải thích hậu quả của việc cung cấp thông tin sai (chẳng hạn khi tập gấp quảng cáo đang được thay đổi và/hoặc cập nhật) trong quá trình thảo luận với khách hàng</p> <p>K17. Liệt kê và mô tả các chính sách của đơn vị liên quan đến giá và tầm quan trọng của việc tính giá</p> <p>K18. Xác định các nguồn thông tin du lịch châu Âu, châu Á và trên thế giới; giải thích cách thức tiếp cận và diễn giải chúng</p> <p>K19. Giải thích cách thức xác định yêu cầu của khách hàng đối với chuyến du lịch theo yêu cầu</p> <p>K20. Giải thích cách thức sử dụng và diễn giải các tập gấp có liên quan, thời gian biểu, giá vé và bảng giá để cung cấp thông tin và tính giá</p> <p>K21. Giải thích cách thức sắp xếp lịch trình du lịch sao cho hợp lý và kinh tế nhất</p> <p>K22. Xác định cách thức sử dụng và diễn giải các nguồn tham khảo để tính giá (bảng đồng Việt Nam) và thông tin về các nhóm, các mẫu xe cho thuê, các điều kiện chính để thuê xe, bao gồm cả tính hợp lệ (như độ tuổi và giấy tờ chứng nhận của người thuê xe), bảo hiểm, bảo hiểm tai nạn thân thể và nạp đầu nhiên liệu như ban đầu</p> <p>K23. Giải thích sự cần thiết phải đảm bảo bí mật và những vấn đề liên quan đến luật bảo vệ dữ liệu</p> <p>K24. Liệt kê và mô tả những yêu cầu pháp lý đối với việc tính giá chính xác và lưu giữ báo cáo</p> <p>K25. Giải thích những mối liên quan về pháp lý của việc đền bù, quảng cáo, quan hệ hợp đồng và hành động đại diện cho khách hàng và quản lý</p>
---	--

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Đơn vị năng lực này bao gồm các phạm vi sau:

1. Kỹ thuật đặt câu hỏi có thể bao gồm:

- Câu hỏi đóng
- Câu hỏi mở
- Câu hỏi lựa chọn

2. Các lựa chọn có thể bao gồm:

- Tuyến đường
- Phương thức vận chuyển
- Loại hình cơ sở lưu trú
- Giá
- Các điểm du lịch
- Văn hóa và các tập quán bản địa
- Các mối quan tâm đặc biệt

3. Yêu cầu có thể bao gồm:

- Yêu cầu của đơn vị
- Yêu cầu pháp lý
- Quy chuẩn của ngành du lịch

4. Ghi chép về nhu cầu và yêu cầu của khách nhằm mục đích:

- Nâng cao hiệu quả dịch vụ khách hàng
- Phân tích xây dựng hồ sơ khách hàng

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Đánh giá ít nhất một báo cáo về việc xác định nhu cầu của khách hàng
2. Đánh giá ít nhất hai chương trình du lịch trọn gói theo yêu cầu
3. Đánh giá ít nhất một báo cáo phản hồi/sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ du lịch theo yêu cầu đã cung cấp

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Các bài tập thực hành phản ánh việc áp dụng tại nơi làm việc các sản phẩm du lịch trọn gói theo yêu cầu
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên điều hành du lịch, nhân viên đại lý lữ hành, nhân viên tư vấn du lịch, nhân viên thông tin du lịch, các nhân viên trợ lý hoặc phó bộ phận

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TOS.CL4.17

TOS3.12. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ TRUYỀN ĐẠT THÔNG TIN, Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA KHÁCH HÀNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để tiếp nhận và truyền đạt thông tin, ý kiến phản hồi của khách hàng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tiếp nhận thông tin và ý kiến phản hồi của khách hàng

- P1. Xây dựng tiêu chí tiếp nhận ý kiến phản hồi của khách hàng cùng với các tài liệu tương ứng
- P2. Tiếp nhận thông tin phản hồi của khách hàng để tiến hành nghiên cứu
- P3. Duy trì thiện chí của khách hàng trong suốt quá trình thu nhận
- P4. Ghi chép thông tin một cách chính xác
- P5. Bảo mật thông tin và phản hồi của khách hàng
- P6. Lưu trữ thông tin theo yêu cầu của đơn vị

E2. Truyền đạt ý kiến phản hồi của khách hàng

- P7. Trình bày kịp thời dữ liệu đã thu thập để tiến hành phân tích
- P8. Thảo luận với (các) giám sát viên về đặc điểm của dữ liệu thông tin đã thu thập được và xác định phạm vi phân tích

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích tầm quan trọng của việc tiếp nhận và phân tích ý kiến phản hồi của khách hàng
- K2. Liệt kê và giải thích các cách khác nhau để có được phản hồi của khách hàng
- K3. Giải thích các nguyên tắc lựa chọn khách hàng để thu thập ý kiến phản hồi
- K4. Xác định các cơ hội phù hợp để tiếp cận khách hàng lấy ý kiến phản hồi
- K5. Giải thích sự đa dạng của dữ liệu phản hồi có thể nhận được từ khách hàng và giá trị của nó trong việc đáp ứng nhu cầu đánh giá

- K6. Giải thích cách thức lựa chọn các cơ hội phản hồi hữu dụng nhất và lên kế hoạch thu thập dữ liệu
- K7. Xác định những nhân tố tác động đến việc thu thập dữ liệu phản hồi từ khách hàng
- K8. Giải thích hạn chế về thời gian, chi phí và nhân lực ảnh hưởng đến việc thu nhận phản hồi của khách hàng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Quy trình phản hồi:

- Xác định thời gian
- Xây dựng mẫu biểu phản hồi

2. Thông tin phản hồi:

- Phương pháp: định tính/định lượng
- Nội dung: chương trình du lịch, cơ sở lưu trú, thực phẩm và đồ uống, hướng dẫn du lịch, dịch vụ giải trí, vận chuyển, sự hài lòng chung,...
- Thông tin cá nhân của khách hàng: họ tên, tuổi, giới tính, nghề nghiệp, quốc tịch, địa chỉ liên hệ, các sở thích

3. Phương pháp thu thập:

- Trực tiếp (trao đổi với cá nhân hoặc nhóm khách)
- Qua điện thoại
- Qua thư điện tử
- Phiếu thăm dò ý kiến

4. Cách thức ghi chép:

- Thủ công
- Bảng máy tính

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Đánh giá ít nhất hai cơ sở dữ liệu thông tin và phản hồi của khách hàng đã được thu thập • Đánh giá ít nhất một bài trình bày về dữ liệu thông tin và phản hồi của khách hàng đã thu thập được 	<p>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quan sát ứng viên thực hiện công việc • Các bài tập thực hành phản ánh việc áp dụng tại nơi làm việc cách thu thập và truyền đạt ý kiến phản hồi • Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết • Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện • Dự án và công việc được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Nhân viên điều hành du lịch, nhân viên đại lý lữ hành, nhân viên tư vấn du lịch, nhân viên thông tin du lịch, các nhân viên trợ lý hoặc phó bộ phận</p>	<p>D2.TRM.CL9.13</p>

HRS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để theo dõi kết quả thực hiện công việc của nhân viên trong khung hệ thống quản lý thực hiện công việc đã được thiết lập. Đơn vị năng lực này yêu cầu khả năng giám sát hiệu suất làm việc hàng ngày của nhân viên, khả năng đánh giá kết quả thực hiện công việc theo quy định và tổ chức các buổi họp tư vấn chính thức.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Theo dõi năng lực làm việc của nhân viên

- P1. Tư vấn và thông báo cho nhân viên về các tiêu chuẩn thực hiện công việc cần đạt được thông qua việc sử dụng các công cụ giao tiếp phù hợp
- P2. Theo dõi kết quả thực hiện công việc hiện tại bằng cách duy trì mối liên hệ chặt chẽ với các thành viên khác tại nơi làm việc

E2. Hướng dẫn, hỗ trợ và tuyên dương

- P3. Thường xuyên cung cấp phản hồi đúng và chắc chắn cho nhân viên
- P4. Hướng dẫn và hỗ trợ nhân viên
- P5. Tuyên dương và khen thưởng các thành viên đạt kết quả công việc tốt và nổi trội

E3. Xác định nhu cầu và đưa ra giải pháp

- P6. Xác định nhu cầu đào tạo, tập huấn nâng cao và tổ chức đào tạo theo chính sách của đơn vị
- P7. Nhận biết và giải quyết các vấn đề liên quan đến kết quả thực hiện công việc
- P8. Xác định và điều tra các vấn đề liên quan đến kết quả thực hiện công việc
- P9. Sử dụng phản hồi và tập huấn để giải quyết các vấn đề liên quan đến kết quả thực hiện công việc
- P10. Thảo luận và thống nhất các giải pháp khả thi với nhân viên

E4. Tiến hành đánh giá việc thực hiện công việc

- P11. Theo dõi kết quả tư vấn không chính thức thông qua đánh giá tại nơi làm việc
- P12. Tổ chức và thực hiện các buổi tư vấn chính thức khi cần theo quy trình chuẩn
- P13. Thực hiện đánh giá kết quả thực hiện công việc của cá nhân một cách cởi mở và công bằng
- P14. Hoàn tất và lưu lại hồ sơ liên quan đến quản lý kết quả thực hiện công việc của nhân viên
- P15. Thống nhất kế hoạch hoạt động cùng với nhân viên và theo dõi tại nơi làm việc

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả vai trò và tầm quan trọng của theo dõi kết quả thực hiện công việc của nhân viên, cung cấp phản hồi và tập huấn nhân viên
- K2. Mô tả thực tiễn đánh giá kết quả thực hiện công việc, bao gồm:
 - Lý do của buổi đánh giá kết quả công việc
 - Hình thức và nội dung các tài liệu đánh giá kết quả thực hiện công việc

- K3. Mô tả các phương pháp đánh giá kết quả thực hiện công việc tại đơn vị
- K4. Giải thích các quy trình đánh giá kết quả thực hiện công việc bằng cách phỏng vấn
- K5. Giải thích các quy trình tổ chức các buổi tư vấn chính thức
- K6. Giải thích quy trình, thủ tục khiếu nại

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Các yếu tố thay đổi gắn liền với tổng thể đơn vị năng lực, có tính đến sự khác biệt về môi trường làm việc và các tình huống có thể ảnh hưởng đến kết quả thực hiện công việc.

1. Các tiêu chuẩn thực hiện công việc và các vấn đề về thực hiện công việc có thể liên quan đến:

- Tuân thủ các quy trình thủ tục
- Giảm thiểu chi phí
- Các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng
- Mức độ chính xác trong công việc
- Cách thể hiện của cá nhân
- Năng suất
- Sự đúng giờ
- Thời gian đáp ứng
- Tương tác trong nhóm
- Giảm thiểu rác thải
- Thái độ và hành vi
- Tinh thần trách nhiệm
- Nghĩa vụ pháp lý
- Các tiêu chuẩn khác

2. Hướng dẫn và trợ giúp có thể bao gồm:

- Tư vấn các cơ hội đào tạo và phát triển
- Xác nhận mục tiêu của đơn vị, các yêu cầu chính về thực hiện công việc
- Đảm bảo đầy đủ các nguồn lực
- Cơ hội thảo luận về thách thức trong công việc
- Đại diện cho lợi ích của nhân viên trong các diễn đàn khác
- Hỗ trợ trong các tình huống giao tiếp khó khăn giữa các nhân viên

3. Tuyên dương và khen thưởng có thể bao gồm:

- Ghi nhận kết quả tốt của một cá nhân trước toàn bộ phận
- Công nhận không chính thức
- Trao giải thưởng
- Gửi báo cáo bằng văn bản đến giám đốc

4. Các giải pháp nâng cao hiệu suất làm việc có thể bao gồm:

- Đào tạo và tập huấn bổ sung
- Điều chỉnh khối lượng công việc
- Thống nhất mục tiêu cải thiện trong ngắn hạn
- Hỗ trợ giải quyết các vấn đề ngoài công việc
- Tổ chức lại các cách thức làm việc

5. Thủ tục yêu cầu cho các buổi tư vấn chính thức có thể bao gồm:

- Chuẩn bị:
 - Thông báo chính thức đến nhân viên và người quản lý
 - Mời các đối tượng phù hợp tham gia
 - Tổ chức địa điểm phù hợp cho buổi tư vấn
- Tiến hành xem xét đánh giá năng lực công việc:
 - Bắt đầu và giới thiệu mục tiêu
 - Thảo luận các kết quả đã đạt được, các yêu cầu cần được cải thiện
 - Đề ra mục tiêu
 - Các kết luận đạt được
- Hoàn thiện văn bản

6. Hệ thống quản lý kết quả thực hiện công việc có thể bao gồm:

- Các phương pháp thu thập dữ liệu về kết quả thực hiện công việc
- Các phương pháp diễn giải kết quả thực hiện công việc
- Quá trình phỏng vấn đánh giá kết quả thực hiện công việc

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

1. Kỹ năng giao tiếp để cung cấp các phản hồi hiệu quả, đào tạo và tư vấn các thành viên trong bộ phận
2. Kỹ năng tư duy phê phán để đánh giá nguyên nhân dẫn đến kết quả công việc kém hiệu quả của nhân viên
3. Sáng kiến và kỹ năng doanh nghiệp để chủ động đưa ra hướng dẫn và sự hỗ trợ phù hợp, giúp đồng nghiệp nâng cao kết quả thực hiện công việc
4. Các kỹ năng học thuật để:
 - a. Đọc và diễn giải hồ sơ của nhân viên và các tài liệu về quản lý kết quả thực hiện công việc của nhân viên
 - b. Ghi lại các thông tin có thể nhạy cảm và phức tạp liên quan đến kết quả thực hiện công việc của nhân viên
5. Các kỹ năng tổ chức và lập kế hoạch để phối hợp các kỳ đánh giá kết quả thực hiện công việc, phối hợp và điều hành các buổi tư vấn chính thức
6. Các kỹ năng giải quyết vấn đề để nhận biết và ứng phó với các vấn đề liên quan đến kết quả thực hiện công việc của nhân viên
7. Các kỹ năng tự quản lý để đảm nhận trách nhiệm theo dõi kết quả thực hiện công việc của nhân viên
8. Các kỹ năng làm việc nhóm để theo dõi kết quả thực hiện công việc của từng nhân viên, tác động của họ tới toàn nhóm và có hành động điều chỉnh để nâng cao kết quả thực hiện công việc của cả nhóm

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 vấn đề quản lý năng lực làm việc của nhân viên 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 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 các 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 đề tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị.

Các bằng chứng phải bao gồm:

1. Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại khi người quản lý theo dõi kết quả thực hiện công việc của nhân viên và hướng dẫn, hỗ trợ, tuyên dương, khen thưởng thành tích và kết quả làm việc xuất sắc
2. Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại khi người quản lý nhận biết nhu cầu và đưa ra các giải pháp cho nhân viên trong bộ phận
3. Một ví dụ được ghi chép lại về việc tổ chức thành công buổi đánh giá, xem xét kết quả thực hiện công việc
4. Hoàn tất đánh giá kiến thức như đã đề cập trong đơn vị năng lực này bằng 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 bao gồm biên bản các buổi họp, bản ghi chép các buổi thảo luận với từng cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết về sự hỗ trợ và tư vấn dành cho từng nhân viên, ghi chép lại các buổi nhận xét kết quả công việc,... (không đề tên của các cá nhân)
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Phương pháp mô phỏng có thể được sử dụng để đánh giá một số tiêu chí thực hiện 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 bằng việc trả lời 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.HHR.CL8.01-04

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

1. Xác định các yêu cầu huấn luyện bao gồm:

- Xây dựng các lĩnh vực cụ thể mà nhân viên muốn tăng hiệu suất công việc
- Xây dựng các tiêu chuẩn hiện hành về thực hiện công việc
- Xây dựng các tiêu chuẩn thực hiện công việc mà nhân viên muốn đạt được
- Xác định các lý do nhân viên muốn tăng hiệu suất công việc
- 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
- Xác nhận khóa huấn luyện mà bạn sẽ cung cấp cho nhân viên
- Xác nhận khung thời gian huấn luyện
- Xác nhận địa điểm, tần suất và độ dài các khóa huấn luyện
- Xác nhận các mốc thời gian đánh giá sự tiến bộ
- Xác nhận cách thức đo lường và đánh giá sự tiến bộ

2. Các trở ngại có nguy cơ ảnh hưởng đến sự tiến bộ của nhân viên có thể bao gồm:

- Áp lực công việc
- Cách sắp xếp ca làm việc
- Phản ứng với thay đổi
- Thiếu thiết bị, tiện nghi hoặc các nguồn lực
- Thiếu sự hỗ trợ của đồng nghiệp hoặc từ những người khác
- Thiếu cách đào tạo phù hợp

3. Thiếu hụt kỹ năng có thể được khắc phục thông qua huấn luyện cần bao gồm:

- Các kỹ năng không đòi hỏi các khóa đào tạo chính thức hoặc kéo dài như:
 - Kỹ năng dịch vụ khách hàng hoặc kỹ năng giao tiếp
 - Các kỹ năng thực hành hoặc kỹ năng chuyên môn như vận hành các thiết bị
 - Bán hoặc quảng bá sản phẩm và dịch vụ

4. Thời gian và địa điểm phù hợp có thể bao gồm:

- Tại nơi làm việc trong thời gian làm việc
- Trước hoặc sau giờ làm việc
- Tại địa điểm mô phỏng ngoài nơi làm việc thực tế

5. Các kỹ năng nghề nghiệp cụ thể có thể liên quan đến:

- Các kỹ năng cần để hỗ trợ việc giới thiệu các thiết bị mới
- Các kỹ năng cần để hỗ trợ việc giới thiệu các quy trình mới
- Các kỹ năng cần để hỗ trợ việc giới thiệu các thủ tục mới
- Các kỹ năng cần để hoàn thành công việc hoặc nhiệm vụ một cách hiệu quả

Các hành vi quan trọng đối với người huấn luyện (giám sát viên/người quản lý) bao gồm:

1. Tìm kiếm cơ hội cải thiện kết quả thực hiện công việc
2. Tìm cách khả thi để vượt qua trở ngại
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
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
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 nâng cao kết quả công việc
7. Ghi nhận các thành quả và sự thành công của người khác
8. Truyền cảm hứng 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 tải rõ ràng về 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 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 bản, chứng chỉ của nhân viên
- Xác định sở thích của cá nhân học viên/nhân viên về cách thức đào tạo phù hợp

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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:

- Cân 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 thích 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 bổ 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

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

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. 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	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Tất cả các nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch	D1.HHR.CL8.07-09

HRS9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần thiết để kiểm tra tiến trình và chất lượng công việc của thành viên trong nhóm nhằm đảm bảo đạt được tiêu chuẩn thực hiện công việc theo yêu cầu.

Tiêu chuẩn này áp dụng cho các giám đốc, giám sát và trưởng nhóm chịu trách nhiệm kiểm soát tiến độ công việc của nhóm và kiểm tra chất lượng kết quả đầu ra.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giám sát tiến độ và chất lượng công việc

- P1. Thường xuyên kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm so với tiêu chuẩn thực hiện công việc đã đề ra
- P2. Đưa ra ý kiến phản hồi kịp thời, cụ thể để các thành viên trong nhóm duy trì và cải thiện kết quả thực hiện công việc

E2. Hỗ trợ các thành viên trong nhóm

- P3. Hỗ trợ các thành viên trong nhóm xác định và giải quyết các vấn đề và sự vụ không lường trước
- P4. Khuyến khích các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được giao đúng thời hạn và tiêu chuẩn đề ra
- P5. Cung cấp sự hỗ trợ và/hoặc nguồn lực bổ sung mà các thành viên trong nhóm cần có để hoàn thành công việc đúng thời hạn và tiêu chuẩn đề ra

E3. Giải quyết các vấn đề liên quan đến thực hiện công việc

- P6. Xác định các việc thực hiện không đạt yêu cầu, thảo luận nguyên nhân và thống nhất giải pháp khắc phục với các thành viên trong nhóm
- P7. Ghi nhận những phần việc quan trọng đã được các thành viên trong nhóm thực hiện tốt
- P8. Khuyến khích các thành viên trong nhóm duy trì và thường xuyên cải thiện kết quả thực hiện công việc
- P9. Sử dụng thông tin thu thập được về kết quả thực hiện của các thành viên trong nhóm vào việc đánh giá chính thức kết quả thực hiện công việc, nếu có thể

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Tóm tắt cách thức 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
- K2. Mô tả cách thức đưa ra ý kiến phản hồi kịp thời và mạng tính xây dựng dành cho các thành viên của nhóm
- K3. Giải thích cách thức lựa chọn và áp dụng các phương pháp khác nhau để thúc đẩy, hỗ trợ và khuyến khích các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được giao và thường xuyên nâng cao kết quả thực hiện
- K4. Giải thích cách thức lựa chọn và áp dụng các phương pháp khác nhau để ghi nhận thành tích của các thành viên trong nhóm

- K5. Mô tả sự hỗ trợ và/hoặc nguồn lực bổ sung mà các thành viên trong nhóm cần có để hoàn thành công việc đúng thời hạn và tiêu chuẩn đề ra cũng như cách thức hỗ trợ họ thực hiện công việc
- K6. Giải thích cách thức rà soát kế hoạch của nhóm để thực hiện các công việc theo yêu cầu
- K7. Mô tả quy trình và chính sách của đơn vị trong việc phát triển cá nhân và nghề nghiệp
- K8. Giải thích quy trình báo cáo trong đơn vị bạn đang làm việc và phạm vi quyền hạn của bạn
- K9. Tóm tắt các tiêu chuẩn hoặc mức độ thực hiện công việc do đơn vị đề ra
- K10. Giải thích các chính sách và quy trình xử lý việc thực hiện công việc kém hiệu quả

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Mức độ dịch vụ và hiệu quả có thể liên quan tới:

- Giám sát và đánh giá kết quả thực hiện công việc
- Theo dõi mức độ hài lòng của khách
- Giám sát chi phí

2. Các nội dung đảm bảo chất lượng có thể bao gồm:

- Hệ thống chất lượng
- Tiêu chuẩn chất lượng

3. Các vấn đề về chất lượng có thể bao gồm:

- Các tình huống phục vụ khách hàng khó tính
- Sự cố kỹ thuật/hỏng thiết bị
- Sự cố trong việc cung cấp dịch vụ đã hứa với khách hàng
- Sự cố hay bất cập về quy trình làm việc
- Phân công công việc không hợp lý gây ra tình trạng thiếu/thừa nhân viên
- Không đủ nguồn lực tài chính
- Sự chậm trễ và những khó khăn về thời gian
- Những vấn đề khác

4. Các quy trình và hệ thống có thể liên quan đến:

- Dịch vụ khách hàng
- Hoạt động của nhà hàng và quầy bar
- Bếp
- Bộ phận hành chính
- Quy trình đặt giữ chỗ
- Hệ thống phục vụ buồng
- Kiểm soát kho hàng
- An ninh
- Thực hành an toàn lao động
- Hệ thống ghi chép dữ liệu
- Các thủ tục tài chính
- Những hoạt động khác

5. Việc huấn luyện và phản hồi tích cực có thể liên quan đến:

- Rà soát đánh giá hoạt động
- Tư vấn
- Nhận xét của khách

6. Các hồ sơ lưu tại nơi làm việc có thể bao gồm:

- Hồ sơ nhân viên
- Báo cáo thực hiện công việc
- Hồ sơ về tiền lương và thời gian làm việc
- Hồ sơ tài chính
- Hồ sơ nhận tiền mặt
- Các tài liệu, phiếu dịch vụ (voucher) và chứng từ giao dịch tại bộ phận lễ tân
- Hồ sơ khách hàng
- Hồ sơ kiểm toán
- Hồ sơ kho hàng
- Những hồ sơ khác

7. Các vấn đề tại nơi làm việc có thể liên quan tới:

- Kỹ thuật nghề
- Khách hàng
- Nhà cung cấp
- Trang thiết bị
- Sự tuân thủ
- Thủ tục hành chính
- Tổ chức
- Người lao động
- Những vấn đề khác

8. Hoạt động sửa sai có thể bao gồm:

- Quy trình và/hoặc thủ tục mới
- Thay đổi về quy trình và/hoặc thủ tục tại nơi làm việc
- Những hoạt động khác

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

1. Tìm kiếm cơ hội để cải thiện kết quả thực hiện công việc
2. Tìm cách thức thực tiễn để vượt qua trở ngại
3. Xác định cách thức giao tiếp mà mọi người ưa thích
4. Sử dụng các phương tiện và phong cách thông tin phù hợp với những tình huống và đối tượng khác nhau
5. Dành thời gian để giúp đỡ người khác
6. Đưa ra ý kiến phản hồi để giúp người khác duy trì và cải thiện năng lực thực hiện của họ
7. Ghi nhận các thành quả và sự thành công của người khác
8. Thể hiện sự chính trực, công bằng và nhất quán trong việc ra quyết định
9. Giám sát chất lượng và tiến độ công việc so với kế hoạch và thực hiện hành động khắc phục thích hợp khi cần thiết
10. Tự hào khi thực hiện công việc chính xác và đạt hiệu quả cao
11. Tìm hiểu nhu cầu và động cơ của người khác

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 việc đảm bảo chất lượng làm việc nhóm trong môi trường kinh doanh 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 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 rằng 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 hoặc trường hợp về cách bạn đã theo dõi và kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm so với tiêu chuẩn thực hiện mong đợi; sự hỗ trợ của bạn dành cho các thành viên nhóm nhằm duy trì và cải thiện kết quả thực hiện công việc của họ
2. Hai ví dụ về cách bạn đã xác định và giải quyết các vướng mắc cũng như tình huống ngoài dự kiến của nhóm và cách bạn tạo động lực cho các thành viên nhóm hoàn thành công việc được giao đúng thời hạn và chất lượng yêu cầu
3. Hai ví dụ về cách bạn đã xác định công việc thực hiện không đạt yêu cầu, cách bạn thảo luận nguyên nhân và thống nhất cách giải quyết với các thành viên trong nhóm nhằm cải thiện kết quả thực hiện công việc
4. Hai ví dụ về cách bạn đã ghi nhận các thành viên nhóm hoàn thành tốt những phần việc quan trọng, cách bạn tạo động lực khuyến khích các thành viên duy trì và tiếp tục cải thiện kết quả làm việc theo thời gian
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 được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp 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 hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung thông qua 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.HRM.CL9.04

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>E1. Lập kế hoạch công việc của nhóm</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>E2. Phân công công việc cho các thành viên của nhóm</p> <p>P3. Phân công công việc cho các thành viên của nhóm 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>E3. Giám sát tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm</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>E4. Xem xét việc thực hiện công việc của các thành viên trong nhóm</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 công 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>1. Quản lý thực hiện công việc có thể được định nghĩa như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>2. Tiêu chuẩn thực hiện công việc có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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"> • Năng suất • Sự đúng giờ • Ngoại hình của cá nhân • Mức độ chính xác trong công việc • Sự tuân thủ các quy trình • Các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng • Tương tác trong nhóm • Thời gian đáp ứng • Giảm thiểu rác thải • Giảm thiểu chi phí • Các tiêu chuẩn khác 	<p>3. Các hệ thống đảm bảo giám sát việc thực hiện công việc của nhân viên có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • Đánh giá dựa trên các chứng cứ thực tế • Phản hồi về việc thực hiện công việc đã định • 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 • 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
--	--

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 để 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 cá nhân 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 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 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

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

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 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.

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 báo cáo tài chính đã được xây dựng
2. Ít nhất hai báo cáo tình hình tài chính đã được xây dựng
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
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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá thích hợp có thể 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 đánh giá 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 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 quản lý hoặc giám sát viên trong các đơn vị kinh doanh du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TFA.CL7.02

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

K1. Giải thích tầm quan trọng của việc đề ra mục đích và các mục tiêu của cuộc họp và cách thức thực hiện

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|--|---|
| <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>Cần thiết có các chứng cứ sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 2. Biên bản của ít nhất ba cuộc họp thể hiện rõ các quyết định của cuộc họp, các hành động tiếp theo,... 	<p>Nhiều phương pháp đánh giá cần được sử dụng để đánh giá các kiến thức và kỹ năng thực hành.</p> <p>Các phương pháp sau đây có thể phù hợp với đơn vị năng lực này:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • Xem lại bản cuối của các tài liệu đã được in ấn • Thực hiện làm mẫu các kỹ thuật • Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kiến thức về lập kế hoạch và điều hành cuộc họp
CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Tất cả các nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các đơn vị kinh doanh Du lịch</p>	<p>D1.HGA.CL6.05</p>

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

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

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

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.

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.

Các chứng cứ đánh giá cần bao gồm:

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
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
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
4. Hoàn tất toàn bộ bản đánh giá kiến thức một cách thỏa đáng

PHƯƠNG PHÁP 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 chỉ qua quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc,....

Các phương pháp phù hợp có thể bao gồm:

- 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)
- Quan sát
- 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 thực hiện tại các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc, nhưng nên sử dụng hạn chế.

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.

Đánh giá kiến thức và hiểu biết

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:

- Văn bản ghi lại các câu trả lời kiểm tra vấn đáp
- Kiểm tra viết

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên giám sát và quản lý có trách nhiệm về vấn đề an ninh

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HSS.CL4.01 và D1.HSS.CL4.04

SCS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: VẬN HÀNH CÁC THIẾT BỊ AN NINH CƠ BẢN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong việc lựa chọn và vận hành các trang thiết bị và nguồn lực an ninh để cung cấp dịch vụ an ninh cơ bản tại các cơ sở lưu trú hoặc du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn và chuẩn bị các thiết bị an ninh để sử dụng

- P1. Nhận diện và tiếp cận các thiết bị an ninh phù hợp khi cần
- P2. Thực hiện việc kiểm tra trước vận hành đối với thiết bị để đảm bảo thiết bị hoạt động đúng quy chuẩn
- P3. Xác định, sửa chữa hoặc thay thế các thiết bị lỗi và hư hỏng
- P4. Xác định và thông báo nhu cầu tập huấn cho người phù hợp

E2. Vận hành các thiết bị an ninh

- P5. Lựa chọn, sử dụng và bảo trì thiết bị bảo hộ và trang phục cá nhân phù hợp
- P6. Vận hành các thiết bị an ninh một cách an toàn và có kiểm soát
- P7. Theo dõi các thiết bị giám sát
- P8. Kiểm định/thử hệ thống báo động
- P9. Tham gia diễn tập chữa cháy

E3. Duy trì các trang thiết bị và nguồn lực an ninh

- P10. Đặt các thiết bị an ninh trở về trạng thái hoạt động
- P11. Làm sạch, bảo trì và cất giữ các công cụ và trang thiết bị an ninh
- P12. Báo cáo các vật dụng, thiết bị an ninh bị lỗi hoặc hư hỏng
- P13. Khôi phục lại các hệ thống có các vật dụng và thiết bị an ninh bị lỗi hoặc hư hỏng
- P14. Hoàn thành các ghi chép và báo cáo nội bộ về vấn đề an ninh

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các quy định pháp lý và quy chế của đơn vị về an toàn và an ninh đang được áp dụng
- K2. Lập danh mục các quy trình được sử dụng để kiểm tra và chuẩn bị các vật dụng và thiết bị an ninh sẵn sàng cho việc sử dụng
- K3. Giải thích loại vật dụng nào trong số các thiết bị an ninh nên được sử dụng vào những tình huống cụ thể tại nơi làm việc
- K4. Mô tả cách bạn theo dõi các thiết bị giám sát được chỉ định và nêu cách xử lý phù hợp với các tình huống xảy ra
- K5. Mô tả các chức năng sửa chữa cơ bản đối với các vật dụng trong số các thiết bị an ninh được chỉ định

- K6. Nêu danh mục các hồ sơ an ninh theo yêu cầu của đơn vị và yêu cầu pháp lý tại Việt Nam
- K7. Mô tả các thủ tục và quy trình sơ tán hỏa hoạn hoặc tình trạng khẩn cấp
- K8. Mô tả các nguyên tắc và quy trình sơ cứu của đơn vị
- K9. Giải thích các giới hạn về trách nhiệm và quyền hạn của bạn
- K10. Xác định vị trí của các hệ thống an ninh và khẩn cấp
- K11. Xác định các loại nguy cơ và rủi ro về an toàn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các thiết bị an ninh có thể bao gồm:

- Thiết bị thông tin liên lạc như bộ đàm hai chiều, điện thoại, điện thoại di động, hệ thống loa truyền thanh, hệ thống địa chỉ công cộng
- Thiết bị văn phòng, như máy vi tính, máy ảnh hay máy sao chụp văn bản (photocopy)
- Thiết bị an ninh, như máy soi điện tử, máy quay phim và màn hình giám sát, chuông báo động và đèn tín hiệu, cảm biến chuyển động, thiết bị báo động quần thúcc cá nhân, thiết bị báo động tĩnh
- Trang phục và thiết bị bảo hộ cá nhân
- Phương tiện vận chuyển, bao gồm xe ô tô, xe máy
- Bình chữa cháy và các thiết bị chữa cháy khác
- Bộ dụng cụ sơ cứu

2. Các nhiệm vụ có thể bao gồm:

- Giám sát an ninh thường xuyên tại cơ sở
- Kiểm soát đám đông
- Soi kiểm tra tài sản và người
- Hộ tống người và tài sản
- Kiểm soát hoạt động ra vào tại cơ sở
- Phản ứng với các trường hợp báo động
- Chuẩn bị các tài liệu và báo cáo

3. Các quy định của đơn vị có thể bao gồm:

- Chính sách và quy trình pháp lý và tổ chức
- Các quy định pháp lý liên quan đến việc vận hành, sự cố và/hoặc phản ứng
- Quyền hạn và trách nhiệm của người sử dụng lao động và người lao động
- Kế hoạch công việc và kế hoạch thực hiện
- Chính sách và quy trình đối với phương tiện vận chuyển
- Các chính sách và quy trình liên quan đến vai trò, trách nhiệm của từng cá nhân và đoàn khách
- Các tiêu chuẩn về chất lượng, các quá trình cải thiện chất lượng liên tục
- Các chính sách, quy trình và chương trình về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp
- Quy trình xử lý tình huống khẩn cấp và sơ tán
- Nhiệm vụ chăm sóc, quy tắc ứng xử, quy tắc đạo đức
- Các hệ thống và quy trình lưu giữ hồ sơ và thông tin
- Các kênh thông tin và quy trình báo cáo

4. Kiểm tra trước vận hành có thể liên quan tới:

- Kiểm tra sổ ghi chép, đăng ký bảo trì
- Đọc hướng dẫn của nhà sản xuất
- Quan sát và giám sát độ nhiễu để đảm bảo vận hành chính xác
- Làm sạch, nạp đầy, làm chặt, sửa chữa cơ bản và điều chỉnh
- Xác định và tách biệt các thiết bị không an toàn hoặc bị lỗi để sửa chữa hoặc thay thế

5. Các thiết bị lỗi và hư hỏng có thể liên quan tới:

- Thiếu một số chi tiết
- Hết pin
- Một số vật dụng chưa được cung cấp theo yêu cầu dịch vụ/bảo trì
- Một số vật dụng không hoạt động như dự kiến của nhà sản xuất
- Tìm được giải pháp về thay thế hoàn toàn vận hành

6. Thiết bị bảo hộ cá nhân có thể bao gồm:

- Mặt nạ
- Ủng/giày bảo hộ
- Mũ bảo vệ đầu
- Kính bảo hộ
- Găng tay

7. Vận hành thiết bị an ninh có thể bao gồm:

- Nhập thông tin vào hệ thống máy tính theo hướng dẫn của phần mềm và quy trình vận hành tiêu chuẩn
- Sử dụng các thiết bị như hệ thống cảnh báo xâm nhập, hệ thống chữa cháy và các thiết bị báo động/máy dò phát hiện
- Thực hiện kiểm soát cá nhân bằng các thiết bị an ninh tại những nơi phù hợp
- Chỉ sử dụng các thiết bị và vật dụng an ninh cho các mục đích cụ thể được chỉ định

8. Theo dõi các thiết bị giám sát có thể bao gồm:

- Thiết lập các thiết bị theo hướng dẫn của nhà sản xuất
- Lập kế hoạch các giai đoạn giám sát thường xuyên
- Tích cực theo dõi các thiết bị giám sát bằng việc tuân thủ lịch trình giám sát đã được phê chuẩn
- Ghi lại bằng chứng về các hoạt động giám sát theo lịch trình
- Kiểm tra và đánh giá độ tin cậy và độ chính xác của các thông tin và dữ liệu máy tính
- Cập nhật thông tin/dữ liệu theo yêu cầu một cách thường xuyên

9. Kiểm tra các khu vực báo động có thể bao gồm:

- Tiến hành các hoạt động kiểm tra phù hợp với lịch kiểm tra đã định
- Yêu cầu sự tham gia của các đơn vị hỗ trợ an ninh bên ngoài khi các lỗi đã được xác định trong quá trình kiểm tra
- Ghi lại bằng chứng về hoạt động kiểm tra

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

10. Các ghi chép và báo cáo nội bộ có thể liên quan tới:

- Các chi tiết vận hành
- Các lỗi thiết bị và chuẩn đoán
- Các nguồn báo động
- Các hoạt động sửa chữa và/hoặc bảo trì đã được thực hiện
- Đề xuất sửa chữa hoặc loại bỏ các thiết bị
- Kết quả thử nghiệm và kiểm tra
- Vật liệu sử dụng, các bộ phận và cấu phần thay thế
- Chi phí của thiết bị an ninh, bảo trì và vận hành

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

1. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
2. Đưa ra các ý kiến phản hồi để giúp người khác duy trì và cải thiện hiệu quả thực hiện công việc
3. Liên tục cải thiện các sản phẩm và dịch vụ
4. Tuân thủ và đảm bảo 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. Sử dụng hiệu quả các nguồn lực sẵn có
6. Nhận biết và quản lý hiệu quả các nhu cầu và mối quan tâm của các bên liên quan

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các các đơn vị năng lực từ bậc 3 - 5 thường dựa trên thực tế thực hiện công. 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,... Ngoài ra, để chứng minh có đủ năng lực thực hiện đơn vị này, cần dựa vào các khía cạnh đánh giá quan trọng và tập hợp chứng cứ cần thiết

Ứng viên chứng tỏ năng lực trong đơn vị năng lực này phải có khả năng cung cấp các bằng chứng về việc lựa chọn và vận hành các thiết bị an ninh và các nguồn lực để cung cấp các dịch vụ an ninh cơ bản tại các cơ sở lưu trú hoặc du lịch.

Đánh giá việc thực hiện phải bao gồm:

1. Một báo cáo về cách bạn đã lựa chọn, chuẩn bị các thiết bị an ninh để sử dụng, bao gồm cả việc tiến hành kiểm tra trước vận hành để đảm bảo các thiết bị hoạt động đúng quy chuẩn, sửa chữa hoặc thay thế các thiết bị lỗi hoặc hư hỏng
2. Hai báo cáo hoặc nhận xét của người làm chứng về cách bạn đã vận hành các thiết bị an ninh, bao gồm cả việc duy trì các thiết bị và quần áo bảo hộ cá nhân thích hợp, vận hành thiết bị an ninh một cách an toàn và có kiểm soát đồng thời theo dõi các thiết bị giám sát
3. Một báo cáo về cách bạn đã tham gia kiểm định/thử thiết bị báo động và đã tiến hành diễn tập chữa cháy
4. Một báo cáo về cách bạn đã duy trì các thiết bị và nguồn lực an ninh, làm sạch, bảo trì và cất giữ các thiết bị và dụng cụ an ninh
5. Một báo cáo chỉ rõ các báo cáo và ghi chép nội bộ hoàn chỉnh liên quan đến vấn đề an ninh

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách tổng thể thông qua hồ sơ tập hợp các chứng cứ, báo cáo, hoặc xác nhận của người làm chứng (giám sát viên hoặc người quản lý). Các ứng viên phải thể hiện khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm liên quan vào các tình huống có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng 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 có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý tại đơn vị.

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

- Quan sát trực tiếp
- Các bằng chứng xuất hiện một cách tự nhiên tại nơi làm việc
- Xem xét hồ sơ chứng cứ
- Nhận xét của người làm chứng/báo cáo khách quan về thực tế thực hiện công việc của cá nhân

Việc kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết có thể được sử dụng để đánh giá kiến thức nền tảng. Trong các tình huống đánh giá cho phép ứng viên lựa chọn giữa kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết, các câu hỏi đều phải giống nhau.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HSS.CL4.10

TOS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT PHƯƠNG TIỆN VẬN CHUYỂN DU LỊCH ĐẢM BẢO ĐIỀU KIỆN VẬN HÀNH AN TOÀN VÀ SẠCH SẼ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để giám sát và duy trì phương tiện vận chuyển vận hành an toàn và sạch sẽ.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giám sát việc vận hành phương tiện vận chuyển an toàn

- P1. Giám sát việc vận hành phương tiện vận chuyển an toàn, bao gồm việc kiểm tra một cách có hệ thống, hiệu quả và an toàn tất cả các chức năng của phương tiện
- P2. Giám sát điều kiện giao thông và đường sá khi cần thiết
- P3. Thực hiện và quản lý hiệu quả các tình huống nguy hiểm

E2. Giám sát việc bảo dưỡng phương tiện vận chuyển của đơn vị

- P4. Tiến hành kiểm tra phương tiện thường xuyên
- P5. Xây dựng quy trình bảo dưỡng phương tiện của đơn vị
- P6. Thường xuyên tiến hành phân tích đánh giá nhu cầu nâng cấp phương tiện

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức thực hiện chỉ dẫn vận hành phương tiện của nhà sản xuất và của công ty điều hành du lịch
- K2. Mô tả cách thức tuân thủ quy định và hướng dẫn an toàn
- K3. Giải thích cách thức thực hiện việc kiểm tra trước chuyến đi
- K4. Liệt kê và mô tả tài liệu giấy tờ và giấy phép của phương tiện
- K5. Giải thích cách hỗ trợ khách hàng lên xuống phương tiện vận chuyển để giảm thiểu rủi ro và chấn thương
- K6. Giải thích cách thức thông báo về các quy trình an toàn và khẩn cấp trên phương tiện vận chuyển

- K7. Mô tả thao tác của hành khách, như đảm bảo đã thắt dây an toàn, trước khi phương tiện di chuyển
- K8. Giải thích cách chú ý đến phương tiện vận chuyển và môi trường xung quanh
- K9. Mô tả cách điều chỉnh việc vận hành phương tiện phù hợp với điều kiện lái xe, ví dụ trong điều kiện thời tiết xấu
- K10. Giải thích cách giảm thiểu sự mất tập trung, như yêu cầu hành khách không đi lại trên phương tiện
- K11. Giải thích cách đưa ra các phương án thay thế đối với những hành khách không muốn tham gia các hoạt động theo chương trình
- K12. Mô tả cách thức trả lời các câu hỏi theo nhóm hoặc xoay vòng trong nhóm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Thông báo trên phương tiện vận chuyển có thể liên quan đến:

- Địa điểm và mục đích của việc dừng xe, thời gian hiện tại, thời gian xuất phát, điểm dừng tiếp theo, thời gian đến, quy trình rời phương tiện, cảnh báo an toàn khi rời khỏi phương tiện và tại điểm dừng

2. Chương trình du lịch có thể bao gồm:

- Chương trình xây dựng theo yêu cầu
- Chương trình độc lập được xây dựng sẵn, chương trình có đón tiếp và chương trình có người đi kèm
- Các sự kiện đặc biệt và các chương trình du lịch chuyên biệt

3. Đội nhóm có thể bao gồm:

- Đồng nghiệp, các nhà cung cấp dịch vụ, các đại lý lữ hành và hãng du lịch nước ngoài
- Kỹ thuật phục hồi phương tiện an toàn và chính xác từ các điều kiện bất lợi như:
 - Đường cát
 - Đường bùn lầy
 - Vùng núi đá

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Đánh giá ít nhất một báo cáo về chương trình du lịch hoặc hoạt động thực tế hoặc được mô phỏng liên quan đến vận hành phương tiện và giám sát việc bảo dưỡng
2. Đánh giá tài liệu chứng minh về hệ thống bảo dưỡng phương tiện vận chuyển hiện đang được các công ty điều hành du lịch sử dụng để quản lý việc vận chuyển hành khách
3. Đánh giá ít nhất một ví dụ hoặc trường hợp hoặc sự tiếp xúc với những người làm việc về bảo dưỡng và vận hành phương tiện

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Các bài tập thực hành phản ánh việc áp dụng tại nơi làm việc cách giám sát vận hành an toàn và bảo dưỡng phương tiện vận chuyển
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Hồ sơ chứng cứ chứng minh kinh nghiệm và năng lực cần có
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên điều hành du lịch, nhân viên đại lý lữ hành, nhân viên tư vấn du lịch, nhân viên thông tin du lịch, các nhân viên trợ lý hoặc phó bộ phận

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TOS.CL4.13

TOS4.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG LỮ HÀNH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để quản lý các hoạt động lữ hành.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xác định mục tiêu quản lý của đơn vị

- P1. Mô tả sơ bộ kế hoạch thực hiện hoạt động điều hành du lịch
- P2. Xây dựng cơ chế quản lý
- P3. Đảm bảo lập kế hoạch hoạt động thương mại điện tử trong hoạt động lữ hành

E2. Giám sát hoạt động điều hành du lịch

- P4. Phát triển và cải thiện chất lượng sản phẩm
- P5. Duy trì và cải thiện quan hệ với các nhà cung cấp dịch vụ, khách hàng, nhân viên và các đối tác liên quan
- P6. Thảo luận và xác định các điểm cần cải thiện dựa trên những kỹ thuật giao tiếp mang tính hợp tác với cả đồng nghiệp và các nhà cung cấp dịch vụ
- P7. Xây dựng kế hoạch cải thiện, bao gồm mọi lĩnh vực và việc thiết kế lại hoạt động phù hợp
- P8. Theo dõi những thay đổi về cơ cấu giá và chi phí thành lập liên quan đến hoạt động điều hành du lịch

E3. Đánh giá và giảm thiểu tác động của hoạt động lữ hành

- P9. Xây dựng chương trình du lịch giảm thiểu tác động tiêu cực đến văn hóa và xã hội
- P10. Xây dựng chương trình du lịch giảm thiểu tác động tiêu cực đối với môi trường
- P11. Xây dựng chương trình du lịch, có cân nhắc khía cạnh đạo đức và du lịch có trách nhiệm

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả và giải thích chính sách và quy trình của đơn vị liên quan đến việc xâm nhập thị trường du lịch mới và/hoặc duy trì thị trường du lịch hiện tại
- K2. Xác định kế hoạch quản lý và định hướng chiến lược của đơn vị
- K3. Giải thích cách thức áp dụng kỹ năng nghiên cứu và phân tích dữ liệu thu thập được
- K4. Giải thích cách thức diễn giải dữ liệu ngành du lịch, các thông tin nghiên cứu và chính sách
- K5. Mô tả ngành du lịch và các lĩnh vực liên quan trong ngành với kiến thức chuyên ngành liên quan đến những nước mà đơn vị hiện đang hoặc sẽ có quan hệ thương mại
- K6. Liệt kê và giải thích các thuật ngữ liên quan đến những yếu tố văn hóa, xã hội, kinh tế và môi trường tác động đến hoạt động lữ hành
- K7. Giải thích cách thức áp dụng các kỹ năng giao tiếp, dự báo, vận dụng dữ liệu thống kê và quan hệ cá nhân
- K8. Mô tả các tác động về văn hóa và xã hội của hoạt động lữ hành
- K9. Phân loại và mô tả tác động xã hội của hoạt động lữ hành
- K10. Phân loại và mô tả tác động văn hóa của hoạt động lữ hành

- K11. Đánh giá tác động, tính hiệu quả và tiềm năng tương lai của các chính sách liên quan đến du lịch và các tác động văn hóa, xã hội
- K12. Mô tả tác động của hoạt động lữ hành đến môi trường
- K13. Xác định những nguyên tắc cơ bản của tính bền vững và trách nhiệm trong du lịch
- K14. Mô tả mối quan hệ giữa môi trường và du lịch
- K15. Giải thích tác động của hoạt động lữ hành đến môi trường
- K16. Mô tả các yếu tố kinh tế vĩ mô tác động đến hoạt động lữ hành
- K17. Xác định các yếu tố cung cầu tác động đến hoạt động lữ hành
- K18. Xác định và mô tả các yếu tố tạo nên sự mềm dẻo của nhu cầu đối với hoạt động lữ hành
- K19. Mô tả nền kinh tế các nước có nguồn du khách nước ngoài vào Việt Nam
- K20. So sánh hoạt động du lịch địa phương với hoạt động du lịch của các nước tương ứng khác
- K21. Mô tả tác động của các yếu tố kinh tế vi mô đến hoạt động lữ hành

YÊU CẦU KIẾN THỨC

K22. Xác định các chính sách và sáng kiến hiện hành tác động đến hoạt động lữ hành hiện có ở khu vực/nước chủ nhà có liên quan đến các hoạt động này

K23. Mô tả tác động của thương mại điện tử đến hoạt động lữ hành

K24. Mô tả ảnh hưởng và tác động của pháp luật và chính trị đến hoạt động lữ hành

K25. Xác định những lưu ý về đạo đức hiện đang áp dụng với hoạt động lữ hành

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Tác động xã hội có thể bao gồm:

- Tái thiết và chuyển dịch xã hội
- Thay đổi về tỷ lệ và loại hình tội phạm
- Sự xuất hiện của các loại bệnh và côn trùng có hại
- Thay đổi tình trạng

2. Tác động văn hóa có thể bao gồm:

- Nghệ thuật, múa và nhạc
- Kể chuyện, bao gồm truyện lịch sử và truyền thuyết
- Ẩm thực
- Đồ mỹ nghệ
- Biểu tượng và hành động mang tính biểu tượng
- Lễ nghi, nghi thức và lễ kỷ niệm
- Anh hùng, các nhân vật và cá nhân nổi tiếng
- Tín ngưỡng, nhận định và thái độ
- Ngôn ngữ
- Tôn giáo
- Trang phục

3. Những yếu tố tác động đến tính bền vững văn hóa có thể bao gồm:

- Các loại hoạt động lữ hành được sử dụng
- Số lượng du khách tham gia
- Các loại hoạt động liên quan
- Mức độ liên hệ và hợp tác với cộng đồng dân cư địa phương
- Mức độ giám sát theo quy chuẩn nghề nghiệp đã thống nhất và hành vi có thể chấp nhận

4. Tác động của hoạt động lữ hành đến môi trường có thể bao gồm:

- Không khí
- Nước
- Tiếng ồn
- Đất đai
- Hệ động, thực vật
- Di sản văn hóa, thiên nhiên
- Di sản biển

5. Những yếu tố liên quan đến cung và cầu có thể bao gồm:

- Điều kiện kinh tế, bao gồm vị trí công việc, thu nhập còn lại sau thuế, tỷ lệ lãi suất
- Tỷ giá hối đoái
- Những phương án du lịch thay thế hiện có để du khách có thể lựa chọn
- Những người mới vào nghề/người rời khỏi thị trường du lịch
- Lượng thời gian nhàn rỗi có được
- Khối lượng thương mại được tiến hành giữa nước chủ nhà và các điểm đến ở nước ngoài
- Các sự kiện đặc biệt, ví dụ Thế vận hội, lễ hội văn hóa/tôn giáo

6. Tính mềm dẻo của cầu liên quan đến:

- Tác động của sự thay đổi về giá cả đối với nhu cầu các sản phẩm và dịch vụ du lịch

7. Mô tả nền kinh tế các nước có thể bao gồm:

- Xác định tỷ lệ lạm phát
- Xác định tỷ giá hối đoái
- Mô tả các chỉ số và biện pháp kinh tế
- Mô tả hệ thống kinh tế/các loại hình kinh tế đang vận hành

8. Chính sách và sáng kiến hiện hành tác động đến hoạt động du lịch có thể bao gồm:

- Thỏa thuận thương mại
- Cải cách cơ cấu kinh tế
- Tỷ giá hối đoái
- Các sáng kiến được triển khai bởi các tổ chức hàng đầu trong ngành, bao gồm cả các cơ quan chính quyền

9. Lợi thế cạnh tranh hiện tại có thể bao gồm:

- Các sự kiện
- Các yếu tố về mùa
- Vấn đề tiếp cận
- Tỷ giá hối đoái
- Điểm đến, điểm du lịch hấp dẫn và trải nghiệm sẵn có
- Uy tín của điểm đến
- Tình trạng của nền kinh tế
- Ổn định chính trị

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

10. Tác động của thương mại điện tử có thể bao gồm:

- Tác động của việc cung cấp thông tin trên mạng điện tử (Internet), bao gồm việc trả lời các câu hỏi trực tuyến
- Tác động của phương tiện đặt chỗ trên mạng điện tử
- Tác động của phương tiện thanh toán trên mạng điện tử
- Tác động của mạng điện tử đối với việc đặt vé điện tử

11. Những hạn chế về pháp lý có thể bao gồm:

- Những lệnh cấm tồn tại trong lữ hành
- Lệnh cấm áp dụng với một số người
- Hạn chế trong việc cấp hộ chiếu và visa

12. Những yêu cầu pháp lý có thể bao gồm:

- Những tiêu chí được thiết lập từ ban đầu, bao gồm yêu cầu về giấy phép, những lựa chọn hiện có, trình độ chuyên môn,...được yêu cầu đối với những người mới vào nghề du lịch
- Chi phí bảo hiểm
- Yêu cầu tuân thủ hiện trạng
- Thay đổi luật lệ
- Yêu cầu đăng ký kinh doanh chung với các cơ quan nhà nước liên quan

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Đánh giá ít nhất một nghiên cứu tổng quát về mục tiêu và chính sách quản lý hiện tại của đơn vị trong lĩnh vực hoạt động lữ hành
2. Đánh giá ít nhất hai báo cáo về các tác động tới môi trường và kinh tế của hoạt động lữ hành
3. Đánh giá ít nhất một bài thuyết trình về tác động văn hóa-xã hội của hoạt động lữ hành
4. Đánh giá ít nhất một bản phân tích về tác động chính trị và pháp lý đã được thực hiện

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
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Dự án và công việc được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên đại lý lữ hành, nhân viên điều hành du lịch, nhân viên tư vấn du lịch, nhân viên thông tin du lịch, các nhân viên trợ lý hoặc phó bộ phận

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TOS.CL4.12

TOS4.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÂY DỰNG, TÍNH GIÁ VÀ GIÁM SÁT MỘT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH PHỨC TẠP

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để xây dựng, tính giá và giám sát một chương trình du lịch phức tạp.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thỏa thuận với khách hàng về các yêu cầu đối với chương trình du lịch

- P1. Thảo luận với khách hàng về những lựa chọn sẵn có và đề xuất lựa chọn tối ưu
- P2. Tư vấn về mọi thay đổi so với yêu cầu ban đầu và đàm phán để khách hàng chấp nhận chúng
- P3. Yêu cầu chấp thuận bằng văn bản đối với chương trình đã thỏa thuận và tiến hành đặt cọc
- P4. Trao đổi với các thành viên trong nhóm vào mỗi giai đoạn
- P5. Áp dụng quy tắc đạo đức ở mọi nơi

E2. Tính giá chương trình du lịch dựa trên bảng giá gốc và giá tổng

- P6. Tính chính xác giá tổng cho chương trình du lịch
- P7. Tính toán chính xác giá gốc cho chương trình du lịch
- P8. Chuẩn bị kịp thời và chính xác các loại hóa đơn khác nhau
- P9. Nhận đặt cọc và xử lý theo yêu cầu của đơn vị

E3. Xây dựng và giám sát chương trình du lịch tổng hợp

- P10. Xác định yêu cầu về chương trình du lịch của khách hàng một cách rõ ràng và chuyên nghiệp
- P11. Xây dựng hiệu quả chương trình du lịch
- P12. Áp dụng thái độ làm việc có văn hóa ở mọi giai đoạn công việc
- P13. Giám sát toàn bộ quá trình và đưa ra đề xuất cải thiện

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả đặc điểm và lợi ích của các sản phẩm thuộc đơn vị bạn
- K2. Giải thích cách thức trình bày những thay đổi với thái độ tích cực
- K3. Liệt kê và mô tả tầm quan trọng về luật pháp/ theo hợp đồng của việc đặt cọc và xác nhận bằng văn bản
- K4. Giải thích những hành động cần tiến hành nếu không nhận được khoản đặt cọc/xác nhận
- K5. Giải thích thông lệ văn hóa kinh doanh và hậu quả về uy tín nếu không tuân theo các thông lệ này
- K6. Giải thích mục đích của việc xuất hóa đơn và hậu quả của việc xuất hóa đơn thiếu chính xác

- K7. Xác định sự khác nhau giữa hóa đơn dành cho đơn vị kinh doanh du lịch và hóa đơn cho khách hàng
- K8. Mô tả cách thức lựa chọn sản phẩm từ một loạt những sản phẩm sẵn có để xây dựng một lịch trình phù hợp với yêu cầu của khách hàng
- K9. Liệt kê những bước được tiến hành để tính chính xác giá gốc cho chương trình du lịch với việc sử dụng bảng giá bảo mật nội bộ
- K10. Giải thích cách thức áp dụng công lợi nhuận và phí đã thỏa thuận để xây dựng và tính chính xác giá tổng
- K11. Mô tả tầm quan trọng của quy trình giám sát và cải thiện

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Tiêu chuẩn đơn vị này bao gồm các phạm vi sau đây:

1. Khách hàng:

- Cá nhân
- Đại lý lữ hành
- Hãng lữ hành bán buôn
- Các nhà tổ chức chương trình kết hợp đặc biệt
- Khách hàng trực tiếp
- Nhà tổ chức hội nghị
- Những người môi giới của đơn vị

2. Chấp nhận chính thức:

- Chấp nhận bằng văn bản
- Chấp nhận bằng lời nói
- Tiền đặt cọc

3. Hồ sơ:

- Trên máy tính
- Trên giấy tờ
- Phiếu đặt buồng, chỗ
- Đơn đặt hàng dịch vụ

4. Đội nhóm:

- Đồng nghiệp
- Các nhà cung cấp dịch vụ, các đại lý nước ngoài
- Các hãng lữ hành bán buôn

5. Pháp luật:

- Luật tiêu dùng
- Luật hợp đồng
- Các tiêu chuẩn của đơn vị
- Các quy chuẩn nghề nghiệp
- Hóa đơn
 - Hóa đơn cho các hãng lữ hành bán buôn và bán lẻ, khách hàng
 - Hóa đơn chi tiết, hóa đơn trọn gói

6. Chương trình du lịch:

- Theo yêu cầu của khách hàng
- Thiết kế riêng
- Theo lựa chọn
- Theo chương trình có sẵn
- Chương trình chi phí cao
- Có người tổ chức đi kèm
- Các dạng chương trình khác, bao gồm chương trình sự kiện đặc biệt và chương trình phục vụ sở thích đặc biệt

7. Nguồn thông tin:

- Các nhà cung cấp khác nhau cùng thời gian biểu, thông tin và tài liệu quảng cáo đã được công bố
- Tài liệu có sẵn trên giấy in hoặc dưới hình thức tài liệu điện tử

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Đánh giá ít nhất hai chương trình du lịch phức tạp đã được xây dựng
2. Đánh giá ít nhất một bản tính giá hoàn chỉnh
3. Đánh giá ít nhất một kế hoạch cải thiện đã được xây dựng

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Bài tập thực hành phản ánh việc áp dụng tại nơi làm việc, cách thức xây dựng và tính giá cho chương trình du lịch phức tạp
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Dự án và công việc được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên điều hành du lịch, nhân viên đại lý du lịch, nhân viên tư vấn du lịch, nhân viên thông tin du lịch, các nhân viên trợ lý hoặc phó bộ phận

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTA.CL2.19

TOS4.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để quản lý chương trình du lịch, theo dõi việc tuân thủ yêu cầu về chất lượng và thực hiện các công việc hằng ngày theo chương trình đã định ban đầu.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đảm bảo việc thực hiện chương trình du lịch

- P1. Thỏa thuận chương trình du lịch và thời gian thực hiện giữa đơn vị tổ chức chương trình du lịch và các nhà cung cấp dịch vụ
- P2. Tạo thuận lợi cho việc cung cấp các dịch vụ theo đúng tiêu chuẩn và chất lượng đã được đơn vị tổ chức chấp nhận
- P3. Đảm bảo việc cung cấp các thông tin phù hợp, chính xác và rõ ràng cho khách hàng tại các điểm then chốt của chương trình
- P4. Giám sát việc bố trí thay thế cần thiết trong trường hợp bất trắc để giải quyết những vấn đề phát sinh và sự đổ vỡ chương trình
- P5. Xử lý các sự cố bất ngờ để giảm thiểu đổ vỡ chương trình và trấn an nhân viên cũng như khách hàng
- P6. Duy trì thiện chí của các nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài và hình ảnh tích cực về đơn vị tổ chức chương trình du lịch trong mắt khách hàng

E2. Quản lý việc chăm sóc nhân viên và những người hỗ trợ

- P7. Duy trì cách tiếp cận thân thiện, bình tĩnh, chuyên nghiệp và luôn sẵn sàng đối với nhân viên và những người hỗ trợ
- P8. Đảm bảo sự thuận tiện và đầy đủ cho nhân viên và những người hỗ trợ đồng thời tạo ấn tượng tích cực về đơn vị
- P9. Tránh các mối nguy hiểm đã xác định ban đầu có thể đem đến 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 bất lợi và duy trì thiện chí

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

- P11. Hoàn chỉnh và lưu giữ an toàn các ghi chép theo yêu cầu về chương trình du lịch và thông tin khách hàng
- P12. Cung cấp các bản tin chính xác và rõ ràng vào thời điểm và địa điểm thích hợp
- P13. Đảm bảo mọi quy trình đều phù hợp với yêu cầu của quốc gia, địa phương và đơn vị
- P14. Quản lý kịp thời các yếu tố có thể ảnh hưởng đến các chương trình du lịch trong tương lai
- P15. Quản lý ý kiến phản hồi và phàn nàn của khách

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và giải thích bằng mô tả công việc và chỉ dẫn làm việc chi tiết cho nhân viên tham gia vào chương trình du lịch và quy trình hướng dẫn
- K2. Liệt kê và mô tả đặc điểm của chương trình du lịch liên quan đến những gì sẽ được xem và sẽ được đến thăm
- K3. Liệt kê và giải thích các loại hồ sơ chứng từ cần thiết cho một chương trình du lịch cụ thể mà bạn đang thực hiện và cách hoàn tất các giấy tờ đó
- K4. Giải thích cách tận dụng các nhà cung cấp dịch vụ và các sắp xếp theo hợp đồng của họ
- K5. Liệt kê và giải thích các tiêu chuẩn chất lượng đã được đơn vị tổ chức thỏa thuận, cách thức giám sát và đánh giá những tiêu chuẩn này

- K6. Mô tả những thông tin cơ bản mà bạn cần đảm bảo cung cấp cho nhân viên và những người hỗ trợ đối với chương trình du lịch bạn đang thực hiện (như thông tin thực tế về địa phương, tập quán địa phương,...)
- K7. Liệt kê và giải thích các lựa chọn sẵn có và mức độ quyền hạn của bạn trong việc xử lý các sự việc bất ngờ xảy ra
- K8. Xác định và giải thích những nội dung tư vấn về sức khỏe và an toàn, những chỉ dẫn và quy trình liên quan đến chương trình du lịch đang được thực hiện
- K9. Liệt kê và giải thích các hành động được tiến hành trong trường hợp có sự cố và trường hợp khẩn cấp, các phương tiện sẵn có ở địa phương để xử lý tình huống và cách tiếp cận những phương tiện đó

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Chương trình du lịch:

- Tuyển đường
- Nghỉ giải lao trên đường
- Các điểm thăm quan
- Thời gian
- Cơ sở lưu trú
- Nghỉ giải lao

2. Thông tin:

- Chương trình du lịch
- Thông lệ, phong tục địa phương, môi trường địa phương, lịch sử chung của địa phương, thông tin về kinh tế - xã hội địa phương

3. Quy trình:

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

4. An toàn và phòng ngừa cho nhân viên và những người hỗ trợ:

- Văn hóa
- Xã hội
- Môi trường

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Đánh giá ít nhất một hồ sơ về xây dựng và hoàn thiện chương trình du lịch
2. Đánh giá ít nhất một báo cáo về phàn nàn/ phiếu thăm dò ý kiến phản hồi của nhân viên và những người hỗ trợ

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Trực tiếp quan sát ứng viên sử dụng kiến thức để kiểm soát kỷ luật làm việc, việc giao tiếp và sự hài lòng của nhân viên và khách hàng
- Hỏi nhân viên và những người cùng làm việc về kiến thức và khả năng của ứng viên trong việc phản ứng và kiểm soát tình huống rủi ro, nguy hiểm
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá cách thức kiểm soát và cải thiện kế hoạch công việc khi cần thiết
- Kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp để đánh giá kế hoạch cải thiện

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên điều hành du lịch, nhân viên đại lý du lịch, nhân viên tư vấn du lịch, nhân viên thông tin du lịch, các nhân viên trợ lý hoặc phó bộ phận

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TOS.CL4.09

TOS4.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỔ CHỨC, TIẾN HÀNH VÀ HOÀN CHỈNH MỘT CHUYẾN KHẢO SÁT

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để tổ chức, tiến hành và hoàn chỉnh một chuyến khảo sát.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xây dựng và thiết kế chuyến khảo sát

- P1. Xác định mục tiêu chuyến khảo sát
- P2. Xác định điểm du lịch sẽ đến thăm dựa trên định hướng thành phần đoàn và tiến hành sắp xếp các cuộc gặp gỡ
- P3. Lựa chọn chủ đề và ý tưởng tổng thể về địa điểm khảo sát
- P4. Sắp xếp với các đơn vị địa phương về nơi ở, phương tiện vận chuyển và các hoạt động tại chỗ
- P5. Lựa chọn và tiến hành mời đại biểu tham dự, thông báo về chương trình cuối cùng và những điều kiện bổ sung, nếu có

E2. Thực hiện chuyến khảo sát

- P6. Tổ chức thông báo ngắn gọn chương trình cho những người tham dự ngay khi họ đến
- P7. Bố trí trưởng đoàn/người hỗ trợ chương trình khảo sát để chịu trách nhiệm về thời gian biểu hằng ngày và mọi nhu cầu có thể phát sinh
- P8. Thông báo trước cho những người tham dự về các kế hoạch gặp gỡ và cách liên hệ với người chủ trì các cuộc gặp đó
- P9. Thực hiện chính xác chương trình và thời gian biểu trong toàn bộ chuyến khảo sát
- P10. Đảm bảo an toàn cho chuyến đi và thông báo cho thành viên trong đoàn tình hình hằng ngày và những điều mong đợi
- P11. Đảm bảo việc thông báo ngắn gọn tình hình và nhận ý kiến phản hồi hằng ngày

E3. Dịch vụ chăm sóc sau chuyến đi

- P12. Trong vòng vài ngày sau chuyến đi, gửi lời cảm ơn đến các đơn vị chủ trì đón tiếp, chuyển cho những người tham gia đoàn phiếu đánh giá và nhận xét phản hồi
- P13. Xây dựng tiêu chí đánh giá kết quả đầu tư
- P14. Đưa ra những đề xuất phối hợp tiếp theo
- P15. Lưu tất cả các thông tin và dữ liệu thu thập được của chuyến đi

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> K1. Liệt kê và mô tả đặc điểm, mục tiêu tổ chức và thực hiện chuyến khảo sát K2. Giải thích cách liên hệ và bố trí chương trình với các đối tác và nhà cung cấp dịch vụ địa phương K3. Mô tả tiêu chuẩn xây dựng chủ đề chuyến đi K4. Liệt kê và mô tả các vấn đề về sức khỏe và an toàn cần thông báo cho những người tham dự | <ul style="list-style-type: none"> K5. Giải thích cách xây dựng tiêu chí đánh giá kết quả đầu tư cho chuyến khảo sát K6. Liệt kê và mô tả các thành phần trong phiếu đánh giá/nhận xét phản hồi dùng cho những người tham dự K7. Giải thích những nguyên tắc giao tiếp công việc cần tuân thủ khi tương tác với những người tham gia chương trình |
|---|--|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Tiêu chuẩn của đơn vị này bao gồm các sản phẩm và quy trình sau đây:

1. Các dạng chương trình khảo sát:

- Chuyển đi cho các đại lý lữ hành
- Chuyển đi cho các công ty điều hành du lịch
- Chuyển đi cho các cơ quan truyền thông
- Chuyển đi cho cá nhân

2. Thành phần biến đổi trong lịch trình chuyến đi:

- Máy bay, ô tô, lưu trú, bữa ăn, nhiên liệu, chi phí, thời gian của chuyến đi, mùa và thời điểm trong năm (kỳ nghỉ, sự kiện,...)

3. Nguyên tắc chỉ đạo việc tổ chức chương trình khảo sát có thể bao gồm:

- Đại diện cho lợi ích của đơn vị và địa điểm sẽ được xúc tiến quảng bá một cách trung thực và nhất quán tuân thủ tất cả các nghi thức văn hóa
- Tiếp thị và quảng bá sản phẩm du lịch theo nguyên tắc duy trì sự toàn vẹn văn hóa
- Tăng cường sự phối hợp và sáng tạo giữa các đối tác và các nhà cung ứng dịch vụ địa phương để đem đến cho những người tham gia chương trình sự tiếp cận và trải nghiệm lần đầu tại địa danh với sự đa dạng của nó
- Đảm bảo cơ hội bình đẳng cho các đối tác và mọi thành viên của đoàn trong suốt chuyến đi
- Cam kết về tính xác thực của các sản phẩm, dịch vụ du lịch, nghệ thuật và trải nghiệm
- Tôn trọng tầm quan trọng của mỗi cá nhân và vai trò của họ trong cộng đồng
- Cùng nhau trao đổi về niềm tự hào văn hóa và thực tiễn kinh doanh trong suốt chuyến đi

4. Các nguồn thông tin:

- Các nhà cung cấp dịch vụ cùng những thông tin, thời gian biểu và các tập gấp mà họ đã công bố
- Các tài liệu in ấn trên giấy hoặc tài liệu điện tử

5. Quy định về an toàn:

- Luật quốc gia về an toàn điện và cháy nổ
- Quy định và quy chế quản lý chất thải
- Quy định về bảo vệ an toàn trẻ em

6. Các mối hiểm họa:

- Hiểm họa vật lý - tác động, ánh sáng, áp lực, tiếng ồn, độ rung, nhiệt độ, phóng xạ
- Hiểm họa sinh học - vi trùng, vi rút, thực vật, ký sinh trùng, sâu bọ, nấm mốc, côn trùng
- Hiểm họa 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 nhiều/bối rối, mệt mỏi, áp lực trực tiếp, chu kỳ trao đổi chất thay đổi
- Các nhân tố sinh lý - đơn điệu, quan hệ cá nhân, chu kỳ thực hiện

7. Các phương án dự phòng:

- Sơ tán
- Cách ly
- Khử trùng
- Gọi nhân viên cấp cứu

8. Nguyên tắc giao tiếp trong kinh doanh:

- Phát triển mối quan hệ
- Đọc được những thông điệp không lời
- Điều chỉnh bối cảnh và nội dung
- Tác động đến bản đồ tư duy

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Đánh giá ít nhất hai chương trình khảo sát chi tiết đã được xây dựng
2. Đánh giá ít nhất một kế hoạch thực hiện chương trình khảo sát đã được xây dựng
3. Đánh giá ít nhất một phiếu đánh giá/nhận xét phản hồi đã được thực hiện
4. Đánh giá ít nhất một thư cảm ơn đã được soạn

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Trực tiếp quan sát ứng viên sử dụng kiến thức để xây dựng và giám sát quy trình lập chương trình khảo sát chi tiết
- Hỏi nhân viên và những người cùng làm việc về kiến thức và khả năng xây dựng và phát triển sự hợp tác và mối quan hệ với các nhà cung cấp cũng như các đối tác tài trợ
- Mô phỏng
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kế hoạch tiến hành và phân tích kết quả thu được từ việc đầu tư cho chuyến đi khảo sát

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Nhân viên điều hành du lịch, nhân viên đại lý du lịch, nhân viên tư vấn du lịch, nhân viên thông tin du lịch, các nhân viên trợ lý hoặc phó bộ phận	D2.TTA.CL2.09

TOS4.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT VIỆC THAM GIA HỘI CHỢ VÀ TRIỂN LÃM DU LỊCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để giám sát việc tham gia các hội chợ và triển lãm du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lập kế hoạch và tổ chức tham gia các hội chợ và triển lãm du lịch

- P1. Lập kế hoạch và thời gian biểu tham gia hội chợ theo kế hoạch phát triển thị trường hoặc các hệ thống khác của đơn vị
- P2. Xác định, phân tích và tích hợp thông tin thị trường liên quan vào trong kế hoạch ngắn hạn
- P3. Đánh giá lời mời tham gia hội chợ và triển lãm du lịch dựa trên việc định hướng thị trường hiện tại và các thông tin liên quan khác
- P4. Xây dựng và thực hiện kế hoạch hành động chi tiết cho các hội chợ, triển lãm du lịch tại thời điểm thích hợp để tập trung vào những chi tiết vận hành

E2. Thực hiện vai trò quan hệ công chúng tổng thể

- P5. Thiết lập và tiến hành các mối quan hệ với đồng nghiệp trong giới truyền thông và trong ngành du lịch theo cách thức nâng cao hình ảnh tích cực của đơn vị trong suốt thời gian tham dự
- P6. Sử dụng mạng lưới để hỗ trợ việc tham gia hội chợ
- P7. Phát triển các nguồn quan hệ công chúng ở những nơi thích hợp, bao gồm các tài liệu thông cáo báo chí và các tài liệu hỗ trợ của ngành du lịch hoặc truyền thông

E3. Đánh giá và giám sát việc tham gia các hội chợ và triển lãm du lịch

- P8. Đánh giá mọi hoạt động theo các phương pháp đánh giá đã thỏa thuận và sử dụng kết quả vào việc lập kế hoạch trong tương lai
- P9. Giám sát báo cáo theo chính sách của đơn vị và khung thời gian yêu cầu
- P10. Đảm bảo chuyển các báo cáo không chính thức cho các đồng nghiệp có liên quan để tối đa hóa cơ hội đạt được mục tiêu của đơn vị về lợi ích của việc tham gia hội chợ, triển lãm

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích nội dung và cấu trúc tổng thể của việc tham dự hội chợ, triển lãm du lịch
- K2. Liệt kê và xác định những nguyên tắc thị trường chủ yếu
- K3. Mô tả các đặc điểm của ngành du lịch, bao gồm cấu trúc và mối quan hệ tương hỗ, hệ thống của ngành và nguồn thông tin
- K4. Liệt kê và giải thích tầm quan trọng của việc tham dự hội chợ, triển lãm du lịch
- K5. Xác định mạng lưới tiếp thị và phân phối, đặc biệt là những nguồn hỗ trợ quảng bá sản phẩm và dịch vụ, bao gồm cả các giải pháp thương mại điện tử trong quá trình tham gia hội chợ, triển lãm du lịch

- K6. Liệt kê và mô tả các loại hoạt động xúc tiến được sử dụng tại hội chợ, triển lãm du lịch:
 - Triển lãm thương mại và tiêu dùng
 - Quảng cáo
 - Quan hệ công chúng
 - Khảo sát
 - Bảng hiệu và trưng bày
- K7. Giải thích trách nhiệm pháp lý và ràng buộc pháp lý của luật và quy định bảo vệ người tiêu dùng trong việc quảng bá sản phẩm phù hợp cho riêng ngành du lịch

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Hội chợ thương mại du lịch và triển lãm có thể bao gồm:

- Hội chợ du lịch quốc tế, Việt Nam
- Hội chợ du lịch quốc tế ở Berlin, Đức
- Hội chợ thị trường du lịch thế giới, London, Vương quốc Anh
- Hội chợ du lịch Thế giới, Moscow, Nga,...
- Triển lãm du lịch và mạo hiểm tại Chicago, Mỹ
- Diễn đàn du lịch ASEAN
- Trưng bày du lịch của Thời báo Los Angeles, Mỹ
- Du lịch và mạo hiểm tại San Francisco, Mỹ
- Hội chợ triển lãm du lịch sự kiện châu Á - Thái Bình Dương
- Hội chợ du lịch quốc tế Milan, Italia
- Triển lãm hội thảo và du lịch công vụ quốc tế Các tiểu vương quốc Ả rập thống nhất
- Du lịch quốc tế cao cấp thị trường châu Á, Thượng Hải, Trung Quốc
- Triển lãm hội thảo và du lịch công vụ cao cấp, Thượng Hải, Trung Quốc
- Hội chợ hiệp hội du lịch châu Á - Thái Bình Dương
- Hội chợ du lịch quốc tế Paris, Pháp
- Hội chợ du lịch quốc tế ITB châu Á, Xingapo

2. Thông tin cần tích hợp vào quy trình lập kế hoạch có thể bao gồm:

- Báo cáo thị trường
- Báo cáo bán hàng
- Thống kê tài chính
- Xu hướng thị trường
- Hoạt động cạnh tranh

3. Đánh giá lời mời tham gia hội chợ, triển lãm du lịch có thể liên quan đến:

- Tính ổn định của phương hướng tổng thể thị trường
- Mức độ tiếp xúc với khách hàng có khả năng đạt được
- Sự phù hợp của người tham dự với thị trường mục tiêu
- Các vấn đề về nguồn tài chính
- Yêu cầu đối với nguồn nhân lực
- Thời gian của sự kiện

4. Chi tiết vận hành cần cân nhắc có thể bao gồm:

- Mục tiêu và bản chất của hội chợ, triển lãm du lịch
- Khả năng ngân sách
- Liên quan đến quan hệ công chúng
- Yêu cầu đối với nhân viên và tóm tắt thông tin
- Sự sẵn có tập gấp và các tài liệu quảng bá khác
- Yêu cầu về thiết bị
- Hợp đồng về các dịch vụ khác, như trưng bày
- Thu xếp chuyến đi
- Chiến lược đảm bảo lợi ích tối đa
- Khả năng tiến hành các hoạt động tiếp thị hợp tác
- Cách tiếp cận chủ động hoặc cách tiếp cận phản tác dụng
- Nhu cầu hỗ trợ từ bên ngoài
- Thực hiện yêu cầu về thủ tục hành chính và quy trình
- Công nghệ sẵn có
- Cơ hội thương mại điện tử trong tương lai

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Đánh giá ít nhất một kế hoạch tham gia hội chợ thương mại và triển lãm du lịch đã thực hiện
2. Đánh giá ít nhất một báo cáo về việc tham gia một hội chợ hoặc triển lãm du lịch đã thực hiện
3. Đánh giá ít nhất một báo cáo đánh giá những việc phải làm tiếp trong tương lai sau khi tham gia một hội chợ và triển lãm du lịch

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Đánh giá việc tham gia hội chợ, triển lãm du lịch do ứng viên lên kế hoạch và thực hiện
- Đánh giá báo cáo thị trường do ứng viên chuẩn bị để cụ thể hóa cách thức lập kế hoạch và tiến hành tham gia hội chợ, triển lãm du lịch và những bài học có thể rút ra cho hoạt động tương lai
- Nghiên cứu tình huống để đánh giá việc áp dụng những nguyên tắc thị trường vào sự tham gia hội chợ, triển lãm du lịch
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết hoặc phỏng vấn để đánh giá kiến thức, như nguyên tắc thị trường, cấu trúc của ngành du lịch, các mối quan hệ tương hỗ trong ngành, mạng lưới phân phối và những vấn đề liên quan đến pháp luật
- Xem xét hồ sơ chứng cứ và báo cáo khách quan về việc thực hiện công việc của ứng viên tại nơi làm việc

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Nhân viên đại lý lữ hành, nhân viên điều hành du lịch, nhân viên tư vấn du lịch, nhân viên thông tin du lịch, các nhân viên trợ lý hoặc phó bộ phận	D2.TTA.CL2.09

TOS4.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÂN TÍCH THÔNG TIN VÀ Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA KHÁCH HÀNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để phân tích thông tin và ý kiến phản hồi của khách hàng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Phân tích thông tin và ý kiến phản hồi của khách hàng

- P1. Lựa chọn thông tin để phân tích phù hợp với mục đích đánh giá
- P2. Tách thông tin để phân tích và tổng hợp chúng một cách chính xác
- P3. Xác định những thiếu sót và thiếu hụt dữ liệu để phân tích
- P4. Nâng cao độ chính xác của việc phân tích khi cần bằng cách tìm kiếm thêm sự trợ giúp của người khác
- P5. Đảm bảo kết quả phân tích đáp ứng được tiêu chuẩn đánh giá

E2. Truyền đạt kết quả ý kiến phản hồi của khách hàng

- P6. Trình bày rõ ràng và đúng lúc kết quả phân tích
- P7. Đảm bảo các bên liên quan hiểu rõ kết quả tìm kiếm được trình bày

E3. Đưa ra đề xuất để cải thiện công việc

- P8. Trao đổi và xác định các điểm cần cải thiện dựa trên kỹ thuật giao tiếp với đồng nghiệp và các nhà cung cấp dịch vụ
- P9. Xây dựng kế hoạch cải thiện, bao gồm mọi lĩnh vực và phù hợp với việc thiết kế lại hoạt động/ dịch vụ

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức xác định các dữ liệu chủ yếu đáp ứng nhu cầu đánh giá
- K2. Mô tả các nguyên tắc nghiên cứu khách hàng
- K3. Giải thích cách thức lựa chọn những cơ hội phản hồi có ích nhất và lập các tiêu chí phân tích

- K4. Xác định các yếu tố tác động đến quá trình phân tích dữ liệu phản hồi của khách hàng
- K5. Giải thích tác động của việc hạn chế về thời gian, chi phí và nhân lực đến việc tiếp nhận và phân tích ý kiến phản hồi của khách hàng
- K6. Liệt kê và mô tả đặc điểm, tính chất của kế hoạch cải thiện công việc

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Nguồn và quy trình thu thập thông tin có thể bao gồm:

- Tìm kiếm và lựa chọn nguồn thông tin
- Thu thập thông tin
- Khảo sát
- Phiếu thăm dò ý kiến
- Nhóm mục tiêu
- Các cuộc họp phối hợp

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

- Định hướng mục tiêu
- Xây dựng bộ tài liệu chương trình du lịch
- Xác định, hoàn thiện điểm đến du lịch hiện tại và trong tương lai

3. Quá trình phân tích và xử lý kết quả tìm thấy liên quan đến:

- Phương pháp nghiên cứu cơ bản: định lượng và định tính
- Cấu trúc của những kết quả tìm thấy
- Giá trị pháp lý của những kết quả tìm thấy

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Đánh giá ít nhất một bản phân tích ý kiến phản hồi của khách hàng đã được thực hiện
2. Đánh giá ít nhất một bản trình bày về kết quả phân tích phản hồi của khách hàng đã được thực hiện
3. Đánh giá ít nhất một kế hoạch cải thiện đã được xây dựng

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Bài tập thực hành phản ánh việc áp dụng tại nơi làm việc, cách thức phân tích và chuyển tiếp ý kiến phản hồi
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Dự án và công việc được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên đại lý lữ hành, nhân viên điều hành du lịch, nhân viên tư vấn du lịch, nhân viên thông tin du lịch, các nhân viên trợ lý hoặc phó bộ phận

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TRM.CL9.13

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

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 hiện các 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
- Nhật xét của cá nhân
- Nhật 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	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
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	Không có

RTS4.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để xây dựng và phát triển sản phẩm và dịch vụ du lịch có trách nhiệm.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

<p>E1. Tìm kiếm các sản phẩm/dịch vụ cấu thành có trách nhiệm</p> <p>P1. Lựa chọn các điểm đến có hệ thống quản lý môi trường tốt</p> <p>P2. Xác định và quyết định điểm đến cũng như những mong đợi và yêu cầu của khách hàng hoặc thị trường khách hàng về sản phẩm/dịch vụ có trách nhiệm sẽ được phục vụ</p> <p>P3. Sử dụng các tiêu chí phù hợp để nghiên cứu điểm đến du lịch có trách nhiệm tiềm năng cũng như các sản phẩm và dịch vụ cấu thành có trách nhiệm</p> <p>P4. Phát triển chính sách du lịch có trách nhiệm của đơn vị phải tính đến việc thuê hướng dẫn viên địa phương, sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của địa phương, hợp tác với các công ty du lịch địa phương, giới hạn số lượng khách du lịch, giảm thiểu việc xả thải khí CO2</p> <p>P5. Lựa chọn các điểm đến có trách nhiệm và các sản phẩm/dịch vụ có trách nhiệm dựa trên các nghiên cứu đã tiến hành</p>	<p>E2. Thiết kế sản phẩm và dịch vụ du lịch có trách nhiệm</p> <p>P6. Phát triển các sản phẩm và dịch vụ du lịch có trách nhiệm trọn gói, đáp ứng các yêu cầu của khách hàng hoặc thị trường cụ thể</p> <p>P7. Kết hợp và tích hợp các hợp phần của sản phẩm du lịch có trách nhiệm để tạo ra giá trị gia tăng tối đa xét về tính bền vững</p> <p>P8. Thỏa thuận với các nhà cung cấp căn cứ vào chính sách có trách nhiệm của đơn vị và các yêu cầu khác, có xác nhận bằng văn bản tuân theo đúng quy trình tổ chức</p> <p>P9. Sử dụng các tiêu chí có trách nhiệm phù hợp để định giá sản phẩm/dịch vụ du lịch có trách nhiệm nhằm bảo đảm lợi nhuận</p> <p>P10. Lập hồ sơ tài liệu về các sản phẩm/dịch vụ du lịch có trách nhiệm một cách rõ ràng với đầy đủ các chi tiết về những điều khoản bao gồm, không bao gồm và bổ sung, trình bày trước các đồng nghiệp và khách hàng</p> <p>P11. Kiểm tra và kết hợp chặt chẽ các yêu cầu pháp lý liên quan đến du lịch có trách nhiệm</p>
--	---

YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Giải thích các đặc điểm về nguyên tắc và thực hành du lịch có trách nhiệm, bao gồm cơ cấu và các mối quan hệ, mạng lưới các cơ sở kinh doanh du lịch có trách nhiệm và các nguồn thông tin</p> <p>K2. Liệt kê và mô tả các nguồn thông tin về du lịch có trách nhiệm hoặc các mạng lưới cơ sở quảng cáo về điểm đến và giá trị của chúng trong việc tiến hành nghiên cứu quá trình phát triển sản phẩm du lịch có trách nhiệm</p> <p>K3. Liệt kê và giải thích các mong muốn và yêu cầu của khách hàng hoặc thị trường sản phẩm có trách nhiệm</p> <p>K4. Liệt kê và mô tả các nguyên tắc và thành phần quan trọng của việc tính toán cơ cấu giá thành và chi phí các sản phẩm trọn gói phức tạp</p>	<p>K5. Xác định các mạng lưới tiếp thị và phân phối, đặc biệt những mạng lưới có liên quan tới phân phối các sản phẩm và dịch vụ du lịch có trách nhiệm</p> <p>K6. Giải thích quy trình và tỷ lệ định giá theo cách cộng lợi nhuận phù hợp với các sản phẩm và dịch vụ du lịch có trách nhiệm cũng như các đơn vị khác nhau trong mạng lưới phân phối</p> <p>K7. Xác định các loại hình sản phẩm/dịch vụ du lịch có trách nhiệm trọn gói điển hình dành cho các thị trường hoặc các đối tượng khách hàng khác nhau</p>
---	--

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các yêu cầu về pháp lý của sản phẩm/dịch vụ du lịch có trách nhiệm có thể liên quan tới:

- Du lịch mại dâm trẻ em
- Yêu cầu bảo hiểm trách nhiệm pháp lý và nghĩa vụ chăm sóc khách hàng
- Bảo vệ môi trường (bao gồm các yêu cầu phải có giấy phép, chứng nhận, chứng thực và tập quán giảm thiểu tác động đối với môi trường)
- Bảo vệ cộng đồng địa phương (bao gồm các yêu cầu về quyền sở hữu, quản lý và tiếp cận sử dụng đất)
- Bảo vệ khách hàng (bao gồm các yêu cầu hoàn tiền từ các cơ sở kinh doanh du lịch, các điều khoản và điều kiện về báo giá và phí hủy dịch vụ)
- Cung cấp dịch vụ đồ uống chứa cồn có trách nhiệm
- Nguồn gốc và sự an toàn của thực phẩm

2. Việc nghiên cứu có thể bao gồm:

- Nghiên cứu tài liệu
- Tiếp xúc cá nhân với các cơ quan quản lý du lịch có trách nhiệm, mạng lưới các nhà cung cấp hoặc phân phối sản phẩm du lịch có trách nhiệm
- Kiểm tra thực địa hoặc điểm đến du lịch có trách nhiệm

3. Hệ thống quản lý môi trường tốt tại điểm đến có thể bao gồm:

- Có nguồn nước và năng lượng tốt
- Có đầy đủ cơ sở hạ tầng giao thông
- Có hệ thống xử lý nước thải
- Có các cơ chế và chiến lược bảo tồn biển và đất liền

4. Các cấu phần sản phẩm và dịch vụ du lịch có trách nhiệm trọn gói có thể bao gồm:

- Cơ sở lưu trú có chứng nhận sinh thái/xanh
- Phương tiện giao thông bảo đảm tính bền vững về môi trường, như đường không, đường sắt, xe buýt hoặc xe chạy đường dài và tàu biển
- Các phương thức vận tải ít tác động đến môi trường
- Lối vào các điểm thăm quan, bảo tàng, sự kiện và triển lãm đúng theo yêu cầu thực hành du lịch có trách nhiệm
- Thực phẩm, đồ uống và các dịch vụ ăn uống có nguồn gốc địa phương và/hoặc có tính bền vững
- Các tiện nghi du lịch có trách nhiệm như tiện nghi hội thảo, tàu du lịch, các chương trình du lịch hoặc các hình thức giải trí
- Các dịch vụ hướng dẫn viên
- Các đồ dùng trong sự kiện đặc biệt
- Giảm khí thải CO₂/tiêu chí đo lường rõ ràng
- Quy mô đoàn khách

5. Các yêu cầu của khách hàng hoặc thị trường du lịch có trách nhiệm cụ thể có thể liên quan đến:

- Loại hình cơ sở lưu trú có chứng nhận sinh thái
- Thực phẩm (bền vững với môi trường)
- Ngân sách
- Các mong muốn và yêu cầu về sản phẩm và dịch vụ du lịch có trách nhiệm
- Các vấn đề nhạy cảm về văn hoá - xã hội
- Hình ảnh có trách nhiệm của các nhà cung cấp (công ty du lịch, điểm du lịch, địa phương,...)
- Lồng ghép vào các chương trình, sự kiện có phạm vi rộng hơn hoặc các chương trình du lịch có trách nhiệm khác

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 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 mối quan tâm 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 nhằm 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 lập 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 được 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,...</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 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.</p> <p>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.</p> <p>Việc đánh giá thực hiện phải bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ít nhất hai sản phẩm/dịch vụ du lịch có trách nhiệm đã được phát triển 2. Ít nhất một sản phẩm/dịch vụ du lịch có trách nhiệm đã được định giá 3. Ít nhất một báo cáo về việc phát triển sản phẩm/dịch vụ du lịch có trách nhiệm 	<p>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Các đề án phát triển sản phẩm và dịch vụ trọn gói về du lịch có trách nhiệm cùng với một đơn vị lữ hành trong ngành du lịch • Rà soát cơ cấu giá và chi phí hoàn chỉnh của các sản phẩm có trách nhiệm hoặc chương trình trọn gói cụ thể • Các nghiên cứu tình huống nhằm đánh giá khả năng của ứng viên có thể nghiên cứu và đáp ứng yêu cầu của khách hàng hoặc thị trường có trách nhiệm với những mong muốn và yêu cầu khác nhau về sản phẩm du lịch có trách nhiệm • Kiểm tra viết và kiểm tra vấn đáp hoặc phỏng vấn để kiểm tra kiến thức, ví dụ các nguyên tắc và tập quán du lịch có trách nhiệm của ngành • Các báo cáo tại nơi làm việc về thực tế thực hiện công việc của các ứng viên

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>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</p>	<p>Không có</p>

RTS4.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LỰA CHỌN NHÀ CUNG CẤP THEO NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để lựa chọn nhà cung cấp dựa trên các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xây dựng các chính sách và tiêu chuẩn bền vững cho nhà cung cấp

- P1. Tiến hành đánh giá tính bền vững nền tảng
- P2. Bảo đảm thông báo cho nhà cung cấp về chính sách bền vững của đơn vị đối với nhà cung cấp và các chi nhánh

E2. Lựa chọn nhà cung cấp dựa trên các nguyên tắc và tiêu chí về du lịch có trách nhiệm

- P3. Lựa chọn nhà cung cấp có mục tiêu giảm thiểu việc sử dụng năng lượng, nước và các nguyên liệu thô nếu có thể
- P4. Lựa chọn nhà cung cấp sử dụng tối đa các nguyên liệu có thể tái chế và tái tạo, bao gồm cả năng lượng nếu có thể
- P5. Lựa chọn nhà cung cấp thực sự nỗ lực giảm thiểu rác thải và xử lý rác thải một cách an toàn, hiệu quả và có trách nhiệm với môi trường
- P6. Lựa chọn nhà cung cấp biết tránh gây ô nhiễm môi trường tại địa phương và bảo đảm việc xả rác thải, ô nhiễm không khí và ô nhiễm tiếng ồn ở mức tối thiểu trong giới hạn quy định của nhà nước
- P7. Lựa chọn nhà cung cấp có các chính sách liên quan đến việc quản lý du lịch trách nhiệm với môi trường, văn hoá - xã hội và kinh tế

E3. Bảo đảm hợp đồng với nhà cung cấp bao gồm các điều khoản rõ ràng về thực hành du lịch có trách nhiệm

- P8. Phối hợp với nhà cung cấp để hoàn thiện hợp đồng liên quan đến các tiêu chuẩn môi trường, xã hội và đạo đức nhằm cải thiện liên tục cả ba lĩnh vực trên
- P9. Bảo đảm toàn bộ nhân viên của nhà cung cấp liên quan đều nhận thức được "chính sách mua hàng có trách nhiệm" và các điều khoản hợp đồng dựa trên chính sách này

E4. Bảo đảm nhà cung cấp nhận thức được các yêu cầu và được hướng dẫn để đáp ứng các tiêu chí

- P10. Hỗ trợ nhà cung cấp đạt được các tiêu chuẩn về tính bền vững bằng cách nâng cao nhận thức về các vấn đề bền vững
- P11. Cung cấp nhận xét phản hồi cho nhà cung cấp về việc thực hiện công việc
- P12. Hỗ trợ kỹ thuật để giúp nhà cung cấp thực hiện các hành động bền vững
- P13. Xây dựng kế hoạch hành động về chuỗi cung ứng bền vững để giúp nhà cung cấp đạt được các tiêu chuẩn về tính bền vững
- P14. Bảo đảm nhà cung cấp liên tục cải thiện cách thức tiến hành mua hàng có trách nhiệm và đảm bảo tính bền vững

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả vai trò và trách nhiệm của các nhà cung cấp khác nhau
- K2. Giải thích các vấn đề liên quan đến quản lý rủi ro cần được xem xét đối với các lĩnh vực then chốt về tiềm năng hợp tác
- K3. Mô tả thuật ngữ, dịch vụ và công nghệ quan trọng trong các lĩnh vực then chốt của quá trình hợp tác triển khai chương trình du lịch có trách nhiệm như:
 - Tổ chức tiệc
 - Trang trí địa điểm
 - Lựa chọn thiết bị nghe - nhìn
 - Ánh sáng
 - Giải trí
 - An ninh
 - Phương tiện truyền thông điện tử phục vụ các sự kiện
 - Thiết bị an toàn,...

- K4. Mô tả các quy trình hợp tác và tuyên truyền của đơn vị
- K5. Giải thích cách đề ra các tiêu chí thành công về hợp tác
- K6. Giải thích cách lựa chọn nhà cung cấp dựa trên các nguyên tắc và tiêu chí du lịch có trách nhiệm
- K7. Mô tả cách xây dựng thỏa thuận với nhà cung cấp dựa trên các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
- K8. Liệt kê và mô tả các cơ chế nâng cao nhận thức

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Nhà cung cấp du lịch có trách nhiệm có thể bao gồm:

- Nhà cung cấp cơ sở lưu trú (khách sạn, khu nghỉ dưỡng, tàu biển, nhà nghỉ, nhà trọ,...) được chứng nhận đạt tiêu chí du lịch có trách nhiệm và bền vững
- Nhà cung cấp dịch vụ ăn uống (nhà hàng, nhà khách, quán ăn tự phục vụ, quầy bar, cửa hàng bánh kẹo,...) được chứng nhận đạt tiêu chí du lịch có trách nhiệm và bền vững
- Nhà cung cấp hội trường (hội nghị, hội thảo, địa điểm tổ chức sự kiện; các sảnh trưng bày,...) được chứng nhận đạt tiêu chí du lịch có trách nhiệm và bền vững
- Nhà cung cấp sân khấu, thiết bị âm thanh, hình ảnh
- Nhà cung cấp dịch vụ trưng bày
- Nhà cung cấp dịch vụ tiệc
- Các nghệ sĩ biểu diễn
- Các công ty cho thuê thiết bị
- Các nơi hợp tác tổ chức chương trình du lịch
- Dịch vụ tiệc
- Trang trí địa điểm
- Các lựa chọn thiết bị nghe nhìn
- Ánh sáng
- Giải trí
- An ninh
- Phương tiện truyền thông điện tử phục vụ các sự kiện
- Ngăn chặn mại dâm hoặc lạm dụng tình dục trẻ em
- Thiết bị an toàn,...

2. Các nội dung cụ thể đối với dịch vụ của nhà cung cấp có thể bao gồm hoặc liên quan đến:

- Giá cả
- Các tiêu chí thực hiện công việc
- Khung thời gian
- Các đặc điểm kỹ thuật của thiết bị,...
- Các yêu cầu liên quan đến chủ đề
- Các yêu cầu có tính quy định
- Kinh nghiệm đã có

3. 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 các giá trị văn hoá - xã hội
- Bảo đảm các lợi ích kinh tế khả thi và lâu dài cho tất cả các bên liên quan

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 đổi mới 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 tiến 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, có hành động khắc phục thích hợp khi cần thiết
11. Phổ biến tầm nhìn của đơn vị nhằm 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 tưởng và lập 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 vào việc thực hiện công việc. Một số đơn vị ở các 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 này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các 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 gặp phải với cương vị là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.</p> <p>Cần lưu ý tất cả các bằng chứng không đề tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của các cá nhân và đơn vị.</p> <p>Đánh giá việc thực hiện công việc phải bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ít nhất ba chứng nhận hợp tác với nhà cung cấp chương trình du lịch có trách nhiệm 2. Ít nhất một hợp đồng dựa trên các nguyên tắc và tiêu chí du lịch có trách nhiệm 3. Ít nhất một báo cáo về các chiến dịch nâng cao nhận thức 	<p>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nghiên cứu tình huống • Trực tiếp 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	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>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 du lịch, giám đốc khách sạn, giám sát viên dịch vụ nhà hàng</p>	<p>Không có</p>

RTS4.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÁT TRIỂN, QUẢN LÝ VÀ KIỂM SOÁT NHÀ CUNG CẤP MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để phát triển, quản lý và kiểm soát nhà cung cấp.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thiết lập các mục tiêu bền vững đối với nhà cung cấp

- P1. Xây dựng tiêu chí về các mục tiêu bền vững cho nhà cung cấp
- P2. Thiết lập các mục tiêu bền vững cho nhà cung cấp nhằm cải thiện từng nhà cung cấp đơn lẻ cũng như mục tiêu tổng thể của đơn vị dành cho tất cả các nhà cung cấp
- P3. Truyền đạt chính xác các mục tiêu bền vững cho nhà cung cấp và hỗ trợ việc thực hiện mục tiêu

E2. Xây dựng kế hoạch hành động cho chuỗi cung ứng bền vững

- P4. Xây dựng kế hoạch hành động cho chuỗi cung ứng bền vững nhằm giúp nhà cung cấp đáp ứng được các tiêu chuẩn về tính bền vững
- P5. Bảo đảm nhà cung cấp liên tục cải thiện cách thức kinh doanh có trách nhiệm và bền vững

E3. Hỗ trợ nhà cung cấp đạt được các tiêu chuẩn bền vững

- P6. Hỗ trợ nhà cung cấp đạt được các tiêu chuẩn bền vững bằng cách nâng cao nhận thức về các vấn đề liên quan đến tính bền vững
- P7. Đưa ra ý kiến phản hồi đối với nhà cung cấp về việc thực hiện công việc của họ
- P8. Hỗ trợ kỹ thuật cho nhà cung cấp trong việc thực hiện các hành động bền vững

E4. Tiến hành kiểm tra hồ sơ về sức khỏe, sự an toàn và tài sản của các nhà cung cấp được lựa chọn

- P9. Xây dựng tiêu chí kiểm tra hồ sơ về sức khỏe, sự an toàn và tài sản
- P10. Truyền đạt chính xác các tiêu chí đã đặt ra với nhà cung cấp
- P11. Tiến hành kiểm tra thường xuyên về sức khỏe, sự an toàn và tài sản
- P12. Tổ chức các khoá huấn luyện/đào tạo thường xuyên về sức khỏe, sự an toàn và tài sản

E5. Bảo đảm tuân theo các quy định của chính phủ về điều hành dịch vụ an toàn

- P13. Hỗ trợ nhà cung cấp tuân thủ các quy định của chính phủ về điều hành dịch vụ an toàn
- P14. Tổ chức các khoá đào tạo thường xuyên về các quy định của chính phủ liên quan đến điều hành an toàn
- P15. Kiểm soát hoạt động và việc lưu chuyển tài liệu, chứng từ liên quan đến điều hành dịch vụ an toàn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả vai trò và trách nhiệm của các nhà cung cấp khác nhau
- K2. Giải thích cách xây dựng tiêu chí về mục tiêu bền vững
- K3. Mô tả quy trình thông tin và hợp tác trong đơn vị
- K4. Giải thích các bước xây dựng kế hoạch hành động cho chuỗi cung ứng bền vững
- K5. Liệt kê và mô tả các cách hỗ trợ nhà cung cấp không ngừng cải thiện phương thức kinh doanh trách nhiệm và bền vững

- K6. Mô tả cách xây dựng tiêu chí cung cấp phản hồi hiệu quả
- K7. Giải thích các đặc điểm của việc kiểm tra hồ sơ về sức khỏe, sự an toàn và tài sản với nhà cung cấp
- K8. Giải thích cách tiến hành các khoá đào tạo/ huấn luyện với nhà cung cấp
- K9. Liệt kê và mô tả các quy định của chính phủ về điều hành an toàn
- K10. Giải thích tầm quan trọng của việc giám sát hoạt động và việc lưu chuyển tài liệu, chứng từ của nhà cung cấp liên quan tới điều hành dịch vụ an toàn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Nhà cung cấp du lịch có trách nhiệm có thể bao gồm:

- Nhà cung cấp cơ sở lưu trú (khách sạn, khu nghỉ dưỡng, tàu biển, nhà nghỉ, nhà trọ...) được chứng nhận đạt tiêu chí du lịch có trách nhiệm và bền vững
- Nhà cung cấp dịch vụ ăn uống (nhà hàng, nhà khách, quán ăn tự phục vụ, quầy bar, cửa hàng bánh kẹo,...) được chứng nhận đạt tiêu chí du lịch có trách nhiệm và bền vững
- Nhà cung cấp hội trường (hội nghị, hội thảo, các điểm tổ chức hội thảo; các sảnh trưng bày,...) được chứng nhận đạt tiêu chí du lịch có trách nhiệm và bền vững
- Nhà cung cấp sân khấu, thiết bị âm thanh, hình ảnh
- Nhà cung cấp dịch vụ trưng bày
- Nhà cung cấp dịch vụ tiệc
- Các nghệ sĩ biểu diễn
- Các công ty cho thuê thiết bị
- Các nơi hợp tác tổ chức chương trình du lịch
- Dịch vụ tiệc
- Trang trí địa điểm
- Các lựa chọn thiết bị nghe - nhìn
- Ánh sáng
- Giải trí
- An ninh
- Phương tiện truyền thông điện tử phục vụ sự kiện
- Thiết bị an toàn,...

2. Các nội dung cụ thể đối với dịch vụ của nhà cung cấp có thể bao gồm hoặc liên quan đến:

- Giá cả
- Các tiêu chí thực hiện công việc
- Khung thời gian
- Các đặc điểm kỹ thuật của thiết bị,...
- Các yêu cầu liên quan đến chủ đề
- Các yêu cầu mang tính quy định
- Kinh nghiệm đã có

3. 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 các giá trị văn hoá - xã hội
- Bảo đảm các lợi ích kinh tế khả thi và lâu dài cho tất cả các bên liên quan

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 đổi mới 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, có hành động khắc phục thích hợp khi cần thiết
11. Phổ biến tầm nhìn của đơn vị nhằm khơi dậy sự nhiệt tình và sự tận tâm
12. Truyền đạt rõ ràng về giá trị và lợi ích của các hành động đề xuất
13. Trình bày ý tưởng và lập 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 hoặc 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 chứng cứ không đề tên trong tất cả các bằng chứng để bảo vệ sự riêng tư của các cá nhân và đơn vị.

Đánh giá việc thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất một tập hợp các mục tiêu phát triển bền vững đã được xây dựng
2. Ít nhất một bản kế hoạch hành động cho chuỗi cung ứng đã được xây dựng
3. Ít nhất một báo cáo về kiểm tra sức khỏe, sự an toàn và tài sản

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 viết và kiểm tra vấn đáp
- Hồ sơ chứng cứ
- Giải quyết vấn đề
- Đóng vai
- Dự án và công việc được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Trưởng đoàn, nhân viên điều hành du lịch, giám đốc công ty du lịch và lữ hành, giám đốc đại lý du lịch, 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>E1. Cung cấp cho khách hàng các thông tin về hành vi du lịch có trách nhiệm</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>E2. Xây dựng bộ quy tắc ứng xử của đơn vị dành cho khách hàng</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>E3. Đảm bảo tính nguyên vẹn về văn hóa và môi trường của điểm đến được quảng bá chính xác</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>E4. Đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng của nhà cung cấp được quảng bá chuẩn xác</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>E5. Đảm bảo duy trì sự riêng tư về thông tin khách hàng</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>E6. Tạo cơ hội cho khách hàng phản hồi về chất lượng dịch vụ và điểm đến</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 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, 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	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>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 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 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.</p> <p>Cần lưu ý rằng tất cả các bằng chứng không đề tên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị.</p> <p>Đánh giá việc thực hiện công việc phải bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>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</p>	<p>Không có</p>

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>E1. Thống nhất nhu cầu phát triển của từng nhân viên</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>E2. Hỗ trợ nhân viên xác định mục tiêu đào tạo cho bản thân</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

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. Thể hiện sự đồng cảm với nhu cầu, cảm xúc và động lực của người khác, chủ động để tâm đến mối quan tâm của họ
3. Hỗ trợ người khác phát huy hiệu quả khả năng của họ
4. Hỗ trợ người khác nhận ra tiềm năng của họ và đạt được những gì họ mong muốn
5. Phát triển kiến thức, hiểu biết, các kỹ năng và năng lực một cách có hệ thống
6. Khơi dậy cảm hứng mong muốn học tập của người khác
7. Kiểm tra tính chính xác và giá trị của thông tin
8. Nhận biết tác động hoặc hậu quả của một 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 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 ứng 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 cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết về sự hỗ trợ và tư vấn dành cho các cá nhân, ghi chép các ý kiến phản hồi,... (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.

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.CL8.05

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 các 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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>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</p> <p>K9. Xác định các chuẩn mực hành vi và tiêu chuẩn thực hiện công việc được quy định cho nhân viên</p>	<p>K10. Liệt kê các nguồn tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn từ đồng nghiệp, bộ phận nhân sự và các bộ phận khác</p>
---	---

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.

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

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

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	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Tất cả các nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch	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

1. Các chính sách và quy trình liên quan tới tuyển dụng và lựa chọn có thể bao gồm:

- Chi tiết thông tin có thể hoặc không thể sử dụng trong quảng cáo việc làm
- Chính sách thăng tiến cho nhân viên, đặc biệt là thăng tiến trong nội bộ đơn vị
- Đào tạo nhân viên
- Mức lương, thưởng
- Giai đoạn thử việc
- Điều kiện và điều khoản lao động
- Các lợi ích
- 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
- Thành phần ban phỏng vấn và tuyển dụng

2. Các yêu cầu công việc liên quan đến:

- Toàn bộ thông tin về mẫu hình nhân viên cần thiết để thực hiện hiệu quả một vị trí công việc cụ thể

3. Bản mô tả công việc liên quan đến:

- Toàn bộ thông tin về nhiệm vụ của một vị trí công việc cụ thể

4. Các tiêu chí lựa chọn chính có thể liên quan đến:

- Kinh nghiệm
- Năng lực
- Bằng cấp
- Tính phù hợp
- Thông tin tham chiếu
- Thái độ

5. Các nguồn tuyển dụng nhân viên có thể bao gồm:

- Quảng cáo trên phương tiện truyền thông
- Các cơ quan giới thiệu việc làm và tuyển dụng
- Tuyển dụng trực tuyến
- Quảng cáo nội bộ, bao gồm cả thăng tiến nội bộ
- Các trường dạy nghề và đại học
- Mạng lưới liên lạc trong ngành
- Các chủ doanh nghiệp khác

6. Phỏng vấn tuyển chọn có thể bao gồm:

- Một người phỏng vấn trực tiếp từng ứng viên
- Phỏng vấn theo hội đồng
- Phỏng vấn nhóm
- Phỏng vấn qua điện thoại
- Phỏng vấn lần một, lần hai và/hoặc lần ba
- Áp dụng các kỹ năng đặt câu hỏi và lắng nghe phù hợp
- Ghi lại câu trả lời của ứng viên
- Trả lời các câu hỏi của ứng viên
- Các vấn đề về công bằng và tuân thủ quy định
- Phân chia các câu hỏi cho tất cả ứng viên

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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 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

E1. Thông báo với nhân viên về các quy trình thủ tục khiếu nại

- 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
- 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

E2. Thực hiện quy trình khiếu nại

- P3. Xác định các khiếu nại tiềm ẩn và đưa ra các biện pháp phòng ngừa để giải quyết vấn đề khi có thể
- 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
- 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

E3. Duy trì các hồ sơ chính xác

- 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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- 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
- 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
- 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
- K4. Mô tả cách tiến hành cuộc họp với nhân viên để thảo luận về khiếu nại của họ

- K5. Mô tả cách điều tra khiếu nại một cách thấu đáo
- K6. Giải thích tầm quan trọng của thông tin rõ ràng, ngắn gọn, khách quan và cách thức thực hiện việc này
- 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
- K8. Tóm tắt quy trình xử lý khiếu nại của đơn vị
- K9. Xác định nguồn tư vấn, hướng dẫn và hỗ trợ từ đồng nghiệp, bộ phận nhân sự và các chuyên gia pháp lý

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN 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
- Cân 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 cá nhân 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

<p>E1. Thực hiện chính sách về sức khỏe và an toàn</p> <p>P1. Xác định trách nhiệm và nghĩa vụ cá nhân trong quy định pháp lý về sức khỏe và an toàn</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>E2. Đảm bảo tham vấn nhân viên về sức khỏe và an toàn</p> <p>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</p> <p>P5. Tìm kiếm và sử dụng các ý kiến của chuyên gia liên quan đến vấn đề sức khỏe và an toàn</p>	<p>E3. Đảm bảo có sẵn các hệ thống để xác định và giám sát rủi ro</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>E4. Triển khai và cải thiện việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>P12. Phát triển văn hóa đặt “sức khỏe và an toàn” lên hàng đầu trong phạm vi trách nhiệm của bạn</p>
---	---

YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Giải thích tại sao sức khỏe và an toàn ở nơi làm việc lại quan trọng</p> <p>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</p> <p>K3. Giải thích cách cập nhật các quy định và văn bản pháp lý liên quan tới sức khỏe và an toàn</p> <p>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</p>	<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>
---	--

YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K8. Xác định các nguồn ý kiến chuyên gia liên quan đến sức khỏe và an toàn lao động</p> <p>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</p> <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
- Hồng 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
- Sổ 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. Lập 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

FMS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: MUA SẮM HÀNG HÓA HOẶC DỊCH VỤ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để mua sắm hàng hóa và/hoặc dịch vụ từ các nhà cung cấp bên ngoài. Đơn vị năng lực này dành cho người quản lý không chuyên trách về thu mua hàng hóa nhưng một phần nhiệm vụ của họ có liên quan đến việc mua sắm hàng hóa và/hoặc dịch vụ.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

<p>E1. Chuẩn bị mua sắm</p> <p>P1. Tuân theo các thủ tục, quy trình liên quan của đơn vị cũng như các yêu cầu về luật pháp và đạo đức khi mua sắm hàng hóa và/hoặc dịch vụ</p> <p>P2. Tranh thủ sự hỗ trợ của đồng nghiệp hay các chuyên gia về mua sắm hoặc chuyên gia về luật để được tham vấn về các lĩnh vực khác nhau liên quan đến quá trình mua sắm hàng hóa và/hoặc dịch vụ mà bạn không nắm rõ</p> <p>P3. Tham vấn những người có liên quan khác để xác định các yêu cầu về hàng hóa và/hoặc dịch vụ, mô tả được các chi tiết kỹ thuật của sản phẩm và/hoặc dịch vụ, nếu cần</p> <p>E2. Tìm kiếm nguồn hàng và lựa chọn hàng hóa, dịch vụ và nhà cung cấp</p> <p>P4. Tìm kiếm nguồn hàng hóa và/hoặc dịch vụ đáp ứng được các yêu cầu, xác định nhiều loại hàng hóa, dịch vụ và/hoặc nhà cung cấp khác nhau để có thể so sánh các phương án lựa chọn, nếu có thể</p> <p>P5. Lựa chọn hàng hóa, dịch vụ và nhà cung cấp đáp ứng tối ưu các yêu cầu về chất lượng, chi phí, thời hạn và độ tin cậy</p>	<p>E3. Thống nhất các điều khoản và ký kết hợp đồng</p> <p>P6. Thương thảo với nhà cung cấp đã lựa chọn để đạt được thỏa thuận có giá trị tài chính hợp lý và được hai bên chấp nhận</p> <p>P7. Ký kết hợp đồng với nhà cung cấp</p> <p>E4. Giám sát việc thực hiện hợp đồng của nhà cung cấp</p> <p>P8. Giám sát việc thực hiện hợp đồng của nhà cung cấp căn cứ vào chất lượng, số lượng, thời hạn và độ tin cậy của hàng hóa và/hoặc dịch vụ</p> <p>P9. Hành động kịp thời để giải quyết bất kỳ vấn đề nào liên quan đến các điều khoản nội dung của hợp đồng</p>
---	--

YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Giải thích tầm quan trọng của việc tuân theo các thủ tục, quy trình liên quan của đơn vị cũng như các yêu cầu pháp lý và đạo đức khi mua sắm hàng hóa và/hoặc dịch vụ</p> <p>K2. Giải thích tầm quan trọng của việc tham vấn những người có liên quan khi xác định các yêu cầu về mua sắm hàng hóa và/hoặc dịch vụ</p> <p>K3. Mô tả cách thức soạn thảo các thông số kỹ thuật chi tiết khi tìm mua sắm hàng hóa và/hoặc dịch vụ</p> <p>K4. Mô tả cách tìm kiếm nguồn cung cấp hàng hóa và/hoặc dịch vụ đáp ứng các yêu cầu đã đề ra</p> <p>K5. Giải thích cách so sánh các lựa chọn khác nhau đối với hàng hóa và/hoặc dịch vụ và nhà cung cấp</p> <p>K6. Giải thích cách lựa chọn sản phẩm và/hoặc dịch vụ và nhà cung cấp đưa ra gói tổng hợp tối ưu về chất lượng, số lượng, chi phí, khung thời gian và độ tin cậy</p>	<p>K7. Giải thích cách thương lượng với nhà cung cấp đã lựa chọn để đạt được thỏa thuận có giá trị tài chính hợp lý và được hai bên chấp nhận</p> <p>K8. Thảo luận tầm quan trọng của việc ký kết hợp đồng, trong đó nêu rõ chất lượng và số lượng sản phẩm và/hoặc dịch vụ, các thời hạn và giá cả, điều khoản và điều kiện cũng như hậu quả nếu một trong hai bên ký kết không tuân theo hợp đồng</p> <p>K9. Trình bày cách bạn giám sát việc thực hiện hợp đồng của nhà cung cấp căn cứ vào chất lượng, số lượng, thời hạn và độ tin cậy của sản phẩm và/hoặc dịch vụ</p> <p>K10. Thảo luận tầm quan trọng của hành động kịp thời để giải quyết bất kỳ vấn đề nào liên quan đến việc thực hiện các điều khoản hợp đồng của nhà cung cấp; cách quyết định lựa chọn hành động và thời điểm thực hiện. Bạn cần phải biết và hiểu các kiến thức về ngành nghề cụ thể</p> <p>K11. Trình bày các yêu cầu của ngành về mua sắm các sản phẩm và/hoặc dịch vụ</p>
---	---

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Yêu cầu pháp lý về mua sắm hàng hóa và/hoặc dịch vụ có thể bao gồm:

- Các luật và quy định liên quan
- Các chính sách và quy định của đơn vị
- Các yêu cầu về đấu thầu của đơn vị

2. Yêu cầu đạo đức liên quan đến mua sắm hàng hóa và/hoặc dịch vụ có thể bao gồm:

- Đấu thầu công bằng và công khai
- Tìm kiếm nhà cung cấp dựa trên sản phẩm hoặc dịch vụ chứ không phải thông qua quan hệ cá nhân
- Không lựa chọn nhà thầu vì sở thích của cá nhân hoặc liên quan tới bạn bè hay người thân
- Không lựa chọn nhà thầu vì lợi ích tài chính cá nhân hay có dàn xếp về khoản hoa hồng được hưởng

3. Hỗ trợ từ đồng nghiệp hoặc chuyên gia về luật hay chuyên gia về mua sắm có thể bao gồm:

- Tư vấn về các quy trình và chính sách tìm mua hàng
- Các khuyến nghị về nhà cung cấp phù hợp
- Tư vấn pháp lý

4. Giám sát việc thực hiện hợp đồng của nhà cung cấp có thể bao gồm:

- Chất lượng hàng hóa/dịch vụ theo các đặc điểm chi tiết kỹ thuật đã thỏa thuận
- Các mốc thời gian giao hàng
- Độ tin cậy
- Hoạt động bảo dưỡng và sự hỗ trợ của nhà cung cấp

5. Nội dung hợp đồng nên bao gồm:

- Chất lượng và số lượng hàng hóa và/hoặc dịch vụ sẽ được cung cấp
- Các mốc thời gian và giá cả
- Điều khoản và điều kiện
- Hậu quả khi một trong hai bên không tuân theo các điều khoản hợp đồng

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

1. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
2. Tuân theo và đảm bảo người khác cũng tuân theo các yêu cầu pháp lý, các quy định của ngành, các chính sách của đơn vị và các quy tắc nghề nghiệp
3. Thực hiện công việc trong phạm vi thẩm quyền của bạn
4. Thể hiện tính chính trực, công bằng và nhất quán khi đưa ra quyết định
5. Kịp thời nêu ra các vấn đề trong quá trình thực hiện công việc và trực tiếp giải quyết vấn đề với những người/nhà cung cấp có liên quan
6. Thỏa thuận rõ ràng về yêu cầu đối với nhân viên và giúp họ nhận biết điều đó
7. Làm việc hướng tới các giải pháp “đôi bên cùng có lợi”
8. Tận dụng hiệu quả các nguồn lực sẵn có
9. Tìm kiếm các nguồn hỗ trợ mới khi cần
10. Kịp thời đưa ra quyết định phù hợp với tình hình

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 vấn đề về nguyên tắc quản lý chuyên ngành trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc khách sạn. Các cá nhân cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm liên quan đến các tình huống có thể gặp phải trên cương vị giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá hành động sẽ được thực hiện để xử lý 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.

Chứng cứ cho đơn vị năng lực này nên bao gồm:

1. Ít nhất hai ví dụ về hàng hóa hoặc dịch vụ được mua sắm, thể hiện việc tuân thủ các quy trình liên quan của đơn vị cũng như các yêu cầu về pháp lý và đạo đức
2. Ít nhất hai ví dụ được ghi chép lại về cách tìm kiếm sự hỗ trợ và tư vấn của đồng nghiệp hoặc các chuyên gia pháp lý hoặc chuyên gia mua sắm về vấn đề mua sắm hàng hóa và/hoặc dịch vụ mà bạn chưa nắm rõ
3. Ít nhất hai ví dụ về hàng hóa và/hoặc dịch vụ đã được tìm kiếm nguồn hàng và được lựa chọn đáp ứng yêu cầu (cần bao gồm chi tiết về các hàng hóa/dịch vụ so sánh và hợp đồng cuối cùng đã ký kết)
4. Ít nhất hai ví dụ thể hiện cách giám sát quá trình thực hiện hợp đồng của nhà cung cấp căn cứ vào chất lượng, thời hạn và độ tin cậy của hàng hóa và/hoặc dịch vụ và cách bạn giải quyết một vấn đề bất kỳ

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 từ bậc 3-5 có thể không được đánh giá thông qua quan sát vì lý do bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc,...

Các phương pháp phù 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

Có thể sử dụng hình thức mô phỏng cho một số tiêu chí tại 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 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 hay quản lý trong các đơn vị kinh doanh du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HFA.CL7.02

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

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> 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 trong 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 cá nhân 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 cá nhân 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.

Chứng cứ thực hiện công việc cần bao gồm:

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
2. Một ví dụ về cách thức loại bỏ nguồn vật chất theo hướng giảm thiểu tác động tiêu cực tới môi trường
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

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.

Các yêu cầu về nguồn lực

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.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên chịu trách nhiệm quản lý hay giám sát trong các đơn vị kinh doanh du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.11

GAS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THEO DÕI, KIỂM SOÁT VÀ ĐẶT HÀNG DỰ TRỮ MỚI

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để phát triển và điều hành hệ thống quản lý kho hiệu quả, bao gồm việc mua hàng, nhận hàng, lưu kho và phân phối nội bộ cũng như quản lý kho hàng trong bối cảnh nơi làm việc là khách sạn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xây dựng và điều hành hệ thống mua hàng và/hoặc nguồn cung cấp

- P1. Xác định các nhà cung cấp tiềm năng đối với các mặt hàng cần thiết
- P2. Lựa chọn nhà cung cấp dựa trên các yêu cầu nội bộ đã được đề ra
- P3. Xác định rõ các yêu cầu về mua hàng và nguồn cung cấp
- P4. Xác định các điều khoản mua hàng có thể áp dụng để mua các mặt hàng dự trữ
- P5. Thực hiện hệ thống đặt hàng với các nhà cung cấp đã được xác định

E2. Xây dựng và thực hiện các quy trình nhập hàng

- P6. Giám sát việc giao hàng và hàng hóa được giao
- P7. Kiểm tra hàng hóa được giao
- P8. Trả lại các mặt hàng được giao thừa hoặc bị hư hỏng
- P9. Từ chối nhận hàng hóa không phù hợp
- P10. Hoàn thành giấy tờ giao nhận hàng phù hợp

E3. Xây dựng và thực hiện hệ thống lưu kho hàng hóa

- P11. Thiết lập các điều kiện lưu kho thích hợp cho tất cả các hàng hóa cần lưu kho
- P12. Bảo quản hàng hóa theo đúng yêu cầu về điều kiện lưu kho
- P13. Nhập dữ liệu về hàng hóa vào hệ thống lưu kho nội bộ
- P14. Đảm bảo an ninh cho hàng hóa, bảo vệ hàng hóa khỏi hư hỏng, xuống cấp và sự xâm nhập kho trái phép

E4. Xây dựng và thực hiện hệ thống xuất hàng hóa

- P15. Xác định cơ sở để xuất hàng hoặc giao hàng theo nhu cầu nội bộ
- P16. Xây dựng các chứng từ hỗ trợ việc xuất hàng từ kho
- P17. Quản lý việc xuất kho trong nội bộ doanh nghiệp du lịch hay khách sạn
- P18. Theo dõi và lập hồ sơ quá trình di chuyển hàng hóa trong nội bộ doanh nghiệp du lịch hay khách sạn

E5. Xây dựng và thực hiện hệ thống quản lý hàng hóa lưu kho

- P19. Xây dựng và thực hiện hệ thống kiểm kê hàng hóa lưu kho
- P20. Xây dựng và thực hiện hệ thống đánh giá hàng hóa lưu kho
- P21. Xây dựng và thực hiện hệ thống báo cáo hàng hóa lưu kho
- P22. Đưa ra kiến nghị để cải thiện cách vận hành hệ thống lưu kho hiện tại

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> K1. Mô tả các mặt hàng được kiểm soát và lưu trong hệ thống quản lý và kiểm soát kho K2. Mô tả các bước trong chu trình quản lý kho K3. Mô tả vai trò của các chứng từ trong quá trình kiểm soát và quản lý kho | <ul style="list-style-type: none"> K4. Giải thích các yêu cầu lưu kho theo luật định và theo khuyến nghị đối với các mặt hàng đang trong quá trình xem xét để lưu kho K5. Giải thích các nguyên tắc về quản lý kho và luân chuyển hàng hóa K6. Mô tả các chính sách và quy trình liên quan tới quản lý và kiểm soát kho |
|---|--|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các yêu cầu nội bộ có thể liên quan tới:

- An ninh kho
- Các mức độ kiểm kê kho thực tế
- Giá trị bằng tiền của hàng tồn kho
- Các yêu cầu về giao hàng và thời gian
- Tính liên tục của việc cung ứng
- Chi phí, chất lượng và số lượng
- Các lựa chọn, bao gồm cả những lựa chọn liên quan tới các mặt hàng chất lượng khác nhau
- Dịch vụ hỗ trợ
- Các điều khoản thanh toán
- Các nhân tố về thời gian cung cấp hàng hóa

2. Các mặt hàng lưu kho có thể bao gồm:

- Thực phẩm và đồ uống
- Đồ vải và đồng phục nhân viên
- Các đồ cung cấp cho khách của bộ phận buồng
- Văn phòng phẩm
- Hàng hóa
- Đồ vật khuyến mại
- Các mặt hàng khác

3. Nhân sự liên quan tới các nhiệm vụ quản lý kho có thể bao gồm:

- Nhân viên mua hàng
- Nhân viên kho
- Giám đốc/Quản lý và chủ sở hữu
- Các trưởng bộ phận

4. Các chứng từ có thể bao gồm:

- Chứng từ nội bộ, bao gồm phiếu yêu cầu mua hàng, thẻ kho, đơn yêu cầu nhập hàng, chứng từ lưu chuyển hàng hóa nội bộ, các phiếu kiểm kê hàng, sổ cái
- Chứng từ bên ngoài đơn vị, bao gồm chứng từ giao hàng, hóa đơn, báo cáo, phiếu ghi nợ

5. Các yêu cầu mua hàng và cung cấp hàng có thể bao gồm:

- Xây dựng các thông số kỹ thuật mua hàng
- Tiến hành kiểm tra sản phẩm hoặc khảo sát thị trường
- Xây dựng quy trình mời thầu và đấu thầu (nếu cần)
- Kiểm soát giá và lập biểu đồ giá
- Chi tiết về chu trình sản phẩm
- Nhu cầu nội bộ đơn vị
- Xác định số lượng hàng cần đặt hợp lý/tiết kiệm
- Xác định mức dự trữ hàng tối đa và tối thiểu

6. Hệ thống đặt hàng có thể bao gồm:

- Đặt hàng thường xuyên
- Đặt hàng trực tuyến
- Đặt hàng bằng phiếu yêu cầu mua hàng
- Đặt hàng qua điện thoại
- Yêu cầu đặt hàng trực tiếp tại cửa hàng

7. Các điều kiện lưu kho có thể bao gồm:

- Các điều kiện lưu kho đối với đồ tươi, đồ lưu kho lạnh, đồ lưu kho đông lạnh và đồ khô
- Các điều kiện lưu kho đối với đồ uống có cồn và không có cồn
- Các điều kiện lưu kho đối với các mặt hàng khác, bao gồm đồ vải, đồng phục, hóa chất, văn phòng phẩm, trang thiết bị, hàng hóa và các tài liệu khuyến mại

8. Các chứng từ hỗ trợ cho việc xuất hàng lưu kho có thể bao gồm:

- Phiếu yêu cầu
- Phiếu luân chuyển nội bộ

9. Xuất hàng lưu kho trong phạm vi doanh nghiệp khách sạn có thể bao gồm:

- Cung cấp hàng hóa tới các bộ phận trong đơn vị
- Xác minh hàng hóa theo yêu cầu xuất và được giao trong nội bộ đơn vị
- Đảm bảo an ninh cho các mặt hàng được cung cấp
- Sử dụng hệ thống tạm ứng hàng

10. Hệ thống đánh giá hàng dự trữ có thể bao gồm:

- Xây dựng các chỉ số hàng dự trữ để xác định kết quả thực hiện
- Tính toán các số liệu về hàng hóa hiện có
- So sánh các mức dự trữ hàng hóa theo lý thuyết và thực tế
- Điều tra những sai lệch và bất thường về lượng hàng lưu kho

Các hành vi quan trọng đối với người quản lý chịu trách nhiệm xử lý việc kiểm soát kho bao gồm:

1. Đối diện với thực trạng và tìm kiếm các giải pháp thay thế tốt hơn trên tinh thần xây dựng
2. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
3. Đưa ra ý kiến phản hồi để giúp người khác duy trì và cải thiện kết quả thực hiện công việc
4. Không ngừng cải thiện chất lượng các sản phẩm và dịch vụ
5. Tuân thủ và đảm bảo 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. Kiểm soát chất lượng công việc và tiến độ so với kế hoạch, có những hành động khắc phục phù hợp khi cần
7. Xây dựng các hệ thống thu thập, quản lý thông tin và kiến thức một cách hiệu quả và có đạo đức
8. Sử dụng nhiều chiến lược và chiến thuật hợp pháp để tạo ảnh hưởng với người khác
9. Sử dụng có hiệu quả các nguồn lực sẵn có
10. Xác định và quản lý hiệu quả nhu cầu và lợi ích của các bên liên quan
11. Xây dựng được bức tranh tổng quát đáng tin cậy từ nguồn dữ liệu hạn chế
12. Cụ thể hóa các giả định đã có và các rủi ro liên quan tới việc tìm hiểu tình huống
13. Xác định các mặt hàng chu chuyển chậm và có hành động thích hợp

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá toàn diện thông qua hồ sơ bằng chứng hay bản báo cáo về kiểm soát việc mua, nhập hàng dự trữ mới và kiểm soát kho hàng trong môi trường khách sạn. Các ứng viên cần chứng minh khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm liên quan vào các tình huống mà họ có thể gặp với vai trò là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần đưa ra các đề xuất, giải thích và đánh giá các quy trình, hành động được thực hiện để xử lý tình huống và thách thức mà họ phải đối mặt với vai trò là giám sát viên/người quản lý trong một đơn vị.

Cần lưu ý rằng, tất cả các chứng cứ thu thập không được đề tên cá nhân để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị.

Chứng cứ cần bao gồm:

1. Ít nhất hai yêu cầu mua hàng được ghi chép lại theo một quy trình mở bao gồm xác định mặt hàng, lựa chọn mặt hàng, xác định các yêu cầu mua hàng và nguồn cung cấp dẫn tới việc mua các mặt hàng
2. Ít nhất hai ví dụ đã được ghi chép lại về việc giám sát, kiểm tra và trả lại/không chấp nhận các mặt hàng được giao thừa hoặc đã bị hư hỏng
3. Một ví dụ về hệ thống kiểm soát kho hàng dự trữ, bao gồm xuất hàng, phân phối hàng, theo dõi và di chuyển hàng hóa
4. Một ví dụ về những khuyến nghị được gửi cho quản lý cấp trên để cải thiện cách vận hành hệ thống lưu kho hiện tại

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp 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

Phương pháp mô phỏng có thể được sử dụng cho một số tiêu chí thực hiện tại cơ sở đào tạo hoặc tại nơi làm việc nhưng nên sử dụng hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ và 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.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên làm công việc liên quan tới mua hàng và dự trữ hàng thuộc các bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng, chế biến món ăn và các bộ phận kinh doanh khác của ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.12

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

<p>E1. Kiểm tra các khu vực chính và trang thiết bị</p> <p>P1. Đảm bảo các khu vực chính sạch sẽ và sẵn sàng phục vụ</p> <p>P2. Đảm bảo tất cả các trang thiết bị và tài liệu đã ở vị trí sẵn sàng sử dụng</p> <p>E2. Thực hiện các quy trình kiểm kê hàng ngày</p> <p>P3. Kiểm kê tất cả các hàng hóa trong kho và nguồn cung cấp</p> <p>P4. Đảm bảo các yêu cầu kiểm kê đã được thực hiện</p> <p>P5. Lập các yêu cầu mua hàng</p> <p>E3. Rà soát lại lịch làm việc</p> <p>P6. Đảm bảo lịch làm việc của nhân viên đã được cập nhật</p> <p>P7. Kiểm tra lịch làm việc cho mọi hoạt động</p> <p>P8. Nhập dữ liệu và sao lưu</p>	<p>E4. Giám sát việc thực hiện các tiêu chuẩn</p> <p>P9. Xem lại các báo cáo hàng ngày</p> <p>P10. Diễn giải các số liệu</p> <p>P11. Dự đoán các vấn đề</p> <p>E5. Giám sát năng suất thực hiện các tiêu chuẩn</p> <p>P12. Xem lại các phản hồi của khách hàng</p> <p>P13. Rà soát lại các báo cáo tài chính</p> <p>E6. Duy trì an ninh đối với cơ sở và nhân sự</p> <p>P14. Đảm bảo duy trì các hồ sơ an ninh</p> <p>P15. Đảm bảo cập nhật hồ sơ nhân sự</p> <p>P16. Rà soát lại các báo cáo về an ninh và an toàn</p>
--	--

YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Giải thích phương pháp tiến hành kiểm tra hàng ngày các khu vực chính và trang thiết bị</p> <p>K2. Mô tả quy trình kiểm kê hàng ngày</p> <p>K3. Giải thích cách sử dụng ý kiến của khách hàng để cải tiến chất lượng công việc</p>	<p>K4. Mô tả các cách sắp xếp để đảm bảo an ninh cho cơ sở và nhân sự</p> <p>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</p>
---	---

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:

- Sổ 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>Đánh giá việc thực hiện phải bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ít nhất hai văn bản kiểm kê và phiếu đặt hàng 2. Ít nhất một báo cáo an ninh 3. Ít nhất một bản thăm dò ý kiến khách hàng và/hoặc một bản phân tích các ý kiến đã được khảo sát 4. Ít nhất hai bản danh mục kiểm tra đã hoàn thành 5. Ít nhất hai bản phân công lịch làm việc của nhân viên 6. Ít nhất hai bản báo cáo tình hình tài chính 	<p>Phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quan sát trực tiếp • Kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp để đánh giá các khía cạnh kiến thức chuyên môn • Bảng chứng sự việc xảy ra tự nhiên tại nơi làm việc • Xem xét các hồ sơ chứng cứ • Xem xét các báo cáo khách quan về kết quả thực hiện công việc thực tế tại nơi làm việc của ứng viên

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Trưởng bộ phận, giám đốc, giám đốc trực</p>	<p>D1.HRM.CL9.03</p>

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 với 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/lịch 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/lịch 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 cá 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"> 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 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 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 	<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

E1. Đánh giá tình hình thị trường

- 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
- 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
- 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

E2. Thực hiện chiến lược tiếp thị

- 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
- P5. Thực hiện chiến lược giá có tính đến:
 - Nét độc đáo và lợi ích tiềm năng của các sản phẩm và dịch vụ
 - Khả năng và sự sẵn sàng chi trả của khách hàng
 - Chiến lược giá của đối thủ cạnh tranh
- 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
- 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.

E3. Giới thiệu đặc tính sản phẩm cho người khác và giám sát nhu cầu

- 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
- P9. Giám sát có hệ thống nhu cầu về các sản phẩm và dịch vụ
- 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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 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 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 K3. Giải thích cách thức xây dựng chiến lược giá cả cạnh tranh 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 | <ul style="list-style-type: none"> K5. Giải thích cách thức xúc tiến quảng bá sản phẩm và dịch vụ cho khách hàng với mức chi phí tiết kiệm K6. Giải thích cách thức đào tạo và tạo động lực cho đội ngũ bán hàng 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 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 |
|---|---|

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 cá nhân 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

TOS5.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ VÀ CẢI THIỆN HOẠT ĐỘNG TIẾP THỊ SẢN PHẨM DU LỊCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để quản lý và cải thiện hoạt động tiếp thị sản phẩm du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đề xuất sáng kiến đối với hoạt động tiếp thị sản phẩm du lịch

- P1. Xác định bối cảnh phát triển hoạt động tiếp thị sản phẩm du lịch
- P2. Tiến hành công tác nghiên cứu thị trường để xác định cơ hội và thị trường mục tiêu
- P3. Xác định vấn đề chu kỳ của sản phẩm được áp dụng để xác định các cơ hội và sản phẩm
- P4. Xác định những vấn đề tài chính liên quan đến việc đề xuất sáng kiến tiếp thị sản phẩm du lịch
- P5. Xác định và lựa chọn đối tác cho hoạt động tiếp thị sản phẩm du lịch nếu cần thiết
- P6. Xây dựng kế hoạch tiếp thị sản phẩm du lịch phản ánh thông tin nghiên cứu và mục tiêu kinh doanh
- P7. Đưa ra những sáng kiến tiếp thị sản phẩm hoặc dịch vụ đã xác định

E2. Thực hiện sáng kiến tiếp thị sản phẩm du lịch

- P8. Thử nghiệm kế hoạch tiếp thị sản phẩm đã xây dựng
- P9. Điều chỉnh kế hoạch tiếp thị sản phẩm du lịch theo yêu cầu trên cơ sở những vấn đề trong điều hành và phản hồi của khách hàng
- P10. Giám sát việc giới thiệu và thực hiện sáng kiến
- P11. Quảng bá sáng kiến tới khách hàng

E3. Đánh giá sáng kiến tiếp thị sản phẩm du lịch

- P12. Xây dựng các chỉ số thực hiện công việc chính
- P13. Trưng cầu ý kiến và ghi chép nhận xét phản hồi của các bên liên quan
- P14. Đối chiếu kết quả theo kế hoạch với kết quả thực tế
- P15. Xác định và thực hiện những thay đổi (nếu có) để duy trì hoặc điều chỉnh sáng kiến tiếp thị sản phẩm

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và mô tả chính sách và quy trình của đơn vị liên quan đến việc xây dựng kế hoạch tiếp thị sản phẩm du lịch, xúc tiến quảng bá, tiêu chuẩn đạo đức và vị trí của đơn vị trong môi trường kinh doanh cạnh tranh
- K2. Xác định nguyên tắc nghiên cứu thị trường và phân tích dữ liệu
- K3. Giải thích cách sử dụng kỹ năng giao tiếp bằng lời nói và văn bản, kỹ năng lãnh đạo, kỹ năng đàm phán và kỹ thuật tư duy sáng tạo

- K4. Liệt kê và mô tả vấn đề pháp lý và những vấn đề liên quan áp dụng cho việc đề xuất và giới thiệu sáng kiến tiếp thị đã được xác định
- K5. Giải thích nguyên tắc tiếp thị liên quan đến những sản phẩm và dịch vụ du lịch được chào bán và các hoạt động của đối thủ cạnh tranh trên thị trường

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Việc tiến hành nghiên cứu thị trường cần bao gồm:

- Xác định mục tiêu nghiên cứu thị trường
- Xác định kỹ thuật nghiên cứu thị trường cần áp dụng
- Lựa chọn mục tiêu nghiên cứu thị trường căn bản
- Phát triển và thử nghiệm công cụ nghiên cứu thị trường căn bản
- Áp dụng công cụ nghiên cứu thị trường đã được chuẩn bị để thu được những dữ liệu thông tin căn bản phù hợp với quy trình được thiết lập từ trước
- Kiểm tra và phân tích xu thế và thông tin thứ cấp phù hợp, bao gồm cả những dữ liệu định lượng và định tính
- Phân tích và đánh giá kết quả nghiên cứu thị trường
- Nhận biết và mô tả cơ hội tiềm tàng được xác định thông qua nghiên cứu thị trường

2. Việc nghiên cứu cơ hội phát triển hoạt động tiếp thị sản phẩm du lịch có thể bao gồm:

- Đến thăm các đơn vị quan tâm như: các nhà cung cấp sản phẩm dịch vụ, đối thủ cạnh tranh, các công ty lữ hành tại địa phương, trong nước và ngoài nước
- Tìm kiếm thông tin đầu vào từ phía các đối tác liên quan, bao gồm các đồng nghiệp, cộng đồng cư dân địa phương và các nhóm có sở thích đặc biệt
- Tìm kiếm thông tin đầu vào từ phía các cơ quan chức năng và những cơ quan cấp cao của ngành du lịch
- Cung cấp nguồn lực đảm bảo hoạt động nghiên cứu được thực hiện một cách hiệu quả, bao gồm nguồn tài chính, nhân lực, vật lực và thời gian
- Tiến hành thăm dò thị trường ở phạm vi hẹp
- Tiến hành nghiên cứu thị trường để xác định khả năng tiếp nhận và sức hấp dẫn của các sáng kiến về dịch vụ và sản phẩm du lịch được lựa chọn
- Đề xuất, phân tích và đánh giá ý tưởng của sáng kiến

3. Xây dựng kế hoạch tiếp thị sản phẩm du lịch có thể bao gồm:

- Đánh giá các mô hình phát triển thị trường hiện có
- Lựa chọn mô hình tiếp thị phù hợp với sáng kiến được lựa chọn và áp dụng đối với vị trí kinh doanh và cạnh tranh của đơn vị
- Tích hợp các kế hoạch tiếp thị sản phẩm du lịch vào kế hoạch chiến lược và kinh doanh hiện có, bao gồm việc điều chỉnh kế hoạch hiện có để phù hợp với những thay đổi về phương hướng và/hoặc mục tiêu
- Xây dựng chính sách và quy trình để hướng dẫn và quản lý việc thực hiện sáng kiến tiếp thị
- Phân bổ nhiệm vụ, nguồn lực và trách nhiệm để đảm bảo sáng kiến tiếp thị sản phẩm và dịch vụ du lịch sẽ được thực hiện
- Xác định tiêu chuẩn chất lượng sẽ được áp dụng cho sáng kiến tiếp thị
- Xây dựng các chỉ số thực hiện công việc chính, nếu phù hợp

4. Các chỉ số thực hiện công việc chính có thể bao gồm:

- Số lượng khách hàng
- Sản lượng bán hàng
- Sự hài lòng của khách hàng
- Thị phần
- Độ phủ của thông tin đại chúng/quan hệ công chúng
- Quan hệ vốn - lãi/lợi nhuận

5. Việc thử nghiệm sáng kiến tiếp thị có thể bao gồm:

- Áp dụng triển khai dần dần và theo thời gian biểu sáng kiến tiếp thị hoặc những khía cạnh cụ thể của sáng kiến vào việc cung cấp các sản phẩm và dịch vụ du lịch hiện có
- Tiến hành giới thiệu ở phạm vi hẹp sáng kiến tiếp thị cho các chương trình du lịch và/hoặc nhóm khách hàng mục tiêu

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

6. Giám sát việc giới thiệu và thực hiện có thể bao gồm:

- Tìm kiếm và phân tích phản hồi về việc chạy thử kế hoạch tiếp thị từ phía khách hàng và đối tác
- Quan sát trực tiếp
- Giám sát và ghi chép những vấn đề điều hành phát sinh không lường trước trong quá trình giới thiệu kế hoạch tiếp thị sản phẩm du lịch
- Xác định việc tiếp tục hay không tiếp tục kế hoạch tiếp thị sản phẩm du lịch, bao gồm cả các quyết định liên quan đến nhu cầu xúc tiến và/hoặc nhu cầu điều chỉnh sáng kiến

7. Xúc tiến kế hoạch tiếp thị sản phẩm du lịch có thể bao gồm:

- Thông báo bằng lời cho khách hàng và khách hàng tiềm năng về kế hoạch tiếp thị sản phẩm du lịch, bao gồm cả việc giải thích lợi ích mà sáng kiến tiếp thị sẽ mang lại
- Đưa sáng kiến vào các tập gấp và các tài liệu tiếp thị liên quan khác, bao gồm cả tài liệu tiếp thị bên trong và ngoài đơn vị
- Tiến hành những sự kiện bên trong và bên ngoài đơn vị để khởi xướng kế hoạch tiếp thị sản phẩm du lịch

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Đánh giá ít nhất một kế hoạch tiếp thị sản phẩm du lịch đã được thực hiện
2. Đánh giá ít nhất hai sáng kiến tiếp thị sản phẩm du lịch đã được đề xuất
3. Đánh giá ít nhất một bài thuyết trình kế hoạch tiếp thị sản phẩm du lịch
4. Đánh giá ít nhất một bản phân tích dựa trên những chỉ số thực hiện 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

Nhân viên đại lý lữ hành, nhân viên điều hành du lịch, nhân viên tư vấn du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TCS.CL5.06

TOS5.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÂN TÍCH VÀ CẢI THIỆN HOẠT ĐỘNG LỮ HÀNH, CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để phân tích và cải thiện hoạt động lữ hành, các sản phẩm và dịch vụ du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đánh giá tác động về văn hóa, xã hội và môi trường của hoạt động lữ hành, các sản phẩm và dịch vụ du lịch

- P1. Xây dựng tiêu chí phân tích tác động về văn hóa, xã hội và môi trường của hoạt động lữ hành, các sản phẩm và dịch vụ du lịch
- P2. Đánh giá tác động dựa trên những tiêu chí đã xây dựng so sánh với các mục tiêu chiến lược của đơn vị
- P3. Xác định các biện pháp cải thiện và xây dựng kế hoạch hành động

E2. Đánh giá các yếu tố kinh tế vĩ mô và vi mô tác động đến hoạt động lữ hành, các sản phẩm và dịch vụ du lịch

- P4. Dựa trên những dữ liệu thông tin đã thu thập, đánh giá tác động của các yếu tố kinh tế vĩ mô và vi mô ảnh hưởng đến hoạt động lữ hành, các sản phẩm và dịch vụ du lịch
- P5. Hệ thống hóa các cơ hội phát triển hoạt động lữ hành, các sản phẩm và dịch vụ du lịch dựa trên chiến lược phát triển du lịch dành cho du khách Việt Nam ra nước ngoài và khách du lịch nước ngoài vào Việt Nam
- P6. Xác định và phân tích hoạt động của ngành du lịch địa phương so với một trong những nước liên quan

E3. Đánh giá ảnh hưởng và tác động của luật pháp và chính trị đến hoạt động lữ hành, các sản phẩm và dịch vụ du lịch

- P7. Phân tích sự phù hợp của những vấn đề về đạo đức và pháp lý của điểm đến nước chủ nhà so sánh với các điểm đến quốc tế
- P8. Nêu chính xác những ảnh hưởng chính trị đến sự phát triển chiến lược của hoạt động lữ hành, các sản phẩm và dịch vụ du lịch của đơn vị

E4. Xây dựng báo cáo đánh giá và cải thiện hoạt động lữ hành, các sản phẩm và dịch vụ du lịch

- P9. Xây dựng báo cáo đánh giá dựa trên những phát hiện cụ thể
- P10. Xây dựng kế hoạch hành động để cải thiện hoạt động lữ hành, các sản phẩm và dịch vụ du lịch
- P11. Chuyển tiếp kế hoạch tới toàn bộ đơn vị và những bên liên quan
- P12. Thiết lập và giám sát việc thực hiện kế hoạch đã xây dựng
- P13. Xây dựng kế hoạch hợp tác với các tổ chức nhà nước tại địa phương, khu vực, quốc gia và quốc tế về xu hướng bền vững trong hoạt động lữ hành, các sản phẩm và dịch vụ du lịch

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả và giải thích các chính sách và quy trình của đơn vị liên quan đến việc quản lý hoạt động lữ hành, các sản phẩm và dịch vụ du lịch
- K2. Giải thích kế hoạch quản lý và phương hướng chiến lược của đơn vị
- K3. Giải thích cách thức áp dụng kỹ năng nghiên cứu và phân tích dữ liệu đã thu nhận
- K4. Liệt kê và giải thích thuật ngữ liên quan đến các yếu tố văn hóa, xã hội, kinh tế và môi trường tác động đến hoạt động lữ hành, các sản phẩm và dịch vụ du lịch
- K5. Giải thích cách áp dụng kỹ năng giao tiếp, dự báo, vận dụng dữ liệu thống kê và quan hệ cá nhân

- K6. Giải thích các vấn đề quản lý rủi ro được cân nhắc đối với các lĩnh vực phân tích chủ chốt
- K7. Giải thích các kỹ thuật làm báo cáo và tính ứng dụng của chúng
- K8. Giải thích cách xây dựng các tiêu chí thành công và các chỉ số thực hiện
- K9. Giải thích cách diễn giải kết quả nghiên cứu tổng hợp và chi tiết về các tác động đến hoạt động lữ hành, các sản phẩm và dịch vụ du lịch
- K10. Mô tả cách thức chủ động xây dựng cơ sở dữ liệu phân tích hoạt động lữ hành, các sản phẩm và dịch vụ du lịch

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI**1. Quy trình xây dựng tiêu chí phân tích có thể bao gồm:**

- Lập hồ sơ các đối tác
- Xây dựng ma trận thẩm quyền - lợi ích - phân tích các đối tác, xác định những đối tác quan tâm đến việc thực hiện dự án/hoạt động cụ thể và những người có quyền quyết định việc thực hiện hoạt động/dự án kể trên
- Phát triển và cải thiện việc hợp tác hiện tại và trong tương lai
- Quy trình phân tích và các phát hiện
- Phương pháp nghiên cứu cơ bản: định tính và định lượng
- Cấu trúc các phát hiện
- Giá trị của các phát hiện
- Phương pháp và kỹ thuật nghiên cứu
- So sánh
- Phân tích
- Phương pháp định tính và định lượng
- Lấy mẫu
- Phỏng vấn
- Các cuộc họp về hợp tác
- Khảo sát
- Phiếu thăm dò ý kiến
- Các nhóm mục tiêu
- Phỏng vấn qua điện thoại

2. Xây dựng báo cáo đánh giá có thể liên quan đến:

- Xác định chiến lược thu thập tài liệu, thông tin, nguồn lực,... cần thiết cho báo cáo
- Xác định tiêu chí và khả năng thực hiện việc đánh giá
- Chuẩn bị tiêu chí đánh giá tiến độ và sự hoàn thành
- Xác định kết quả mong đợi cuối cùng và lợi ích có thể đo lường của báo cáo
- Xác định mốc thời gian chương trình/dự án
- Làm rõ/sửa đổi tiêu chí, bao gồm việc xác nhận hoặc làm rõ cơ sở lý luận cho báo cáo

3. Xây dựng kế hoạch hành động có thể liên quan đến:

- Xây dựng kế hoạch nguồn nhân lực ở những nơi có thể áp dụng, mô tả việc đào tạo, đội ngũ nhân viên liên quan, cam kết về thời gian, cơ cấu quyền hạn và mối liên lạc
- Xây dựng các chỉ số thực hiện
- Mô tả các cơ chế kiểm soát
- Xác định các chiến lược kiểm soát và đảm bảo chất lượng cho kế hoạch
- Phát triển các giao thức quản lý rủi ro đối với kế hoạch
- Xác định vai trò và trách nhiệm liên quan đối với những người tham gia vào kế hoạch
- Quyết định thời hạn và thời gian biểu
- Xác định nhiệm vụ và hoạt động
- Phối hợp đội ngũ nhân viên
- Chuẩn bị tài liệu chứng từ cụ thể

4. Tác động xã hội có thể bao gồm:

- Tái thiết và chuyển dịch xã hội
- Thay đổi tỷ lệ và hình thức tội phạm
- Sự xuất hiện các loại dịch bệnh và côn trùng có hại
- Thay đổi tình trạng

5. Tác động văn hóa có thể bao gồm:

- Nghệ thuật, múa và nhạc
- Kể chuyện, bao gồm truyện lịch sử và truyền thuyết
- Ẩm thực
- Đồ mỹ nghệ
- Biểu tượng và hành động mang tính biểu tượng
- Lễ nghi, nghi thức và lễ kỷ niệm
- Anh hùng, các nhân vật và cá nhân nổi tiếng
- Tín ngưỡng, nhận định và thái độ
- Ngôn ngữ
- Tôn giáo
- Trang phục

6. Những yếu tố tác động đến tính bền vững văn hóa có thể bao gồm:

- Loại hình hoạt động lữ hành, các sản phẩm và dịch vụ du lịch được sử dụng
- Số lượng du khách tham gia
- Các loại hoạt động liên quan
- Phạm vi trao đổi và hợp tác với cộng đồng dân cư địa phương
- Mức độ giám sát quy chuẩn nghề nghiệp đã thỏa thuận và hành vi có thể chấp nhận được

7. Tác động của hoạt động lữ hành đến môi trường có thể bao gồm:

- Không khí
- Nước
- Tiếng ồn
- Đất đai
- Hệ động, thực vật
- Di sản văn hóa, thiên nhiên
- Di sản biển

8. Những yếu tố liên quan đến cung và cầu có thể bao gồm:

- Điều kiện kinh tế, bao gồm vị trí công việc thu nhập còn lại sau thuế, tỷ lệ lãi suất
- Tỷ giá hối đoái
- Những phương án du lịch thay thế hiện có để du khách có thể lựa chọn
- Những người mới vào nghề/người ra khỏi thị trường du lịch
- Số lượng thời gian nhàn rỗi có được
- Khối lượng thương mại được tiến hành giữa nước chủ nhà và các điểm thăm quan ở nước ngoài
- Các sự kiện đặc biệt như Thế vận hội, lễ hội văn hóa/tín ngưỡng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

9. Tính mềm dẻo của nhu cầu liên quan đến:

- Việc thay đổi giá tác động đến nhu cầu đối với các sản phẩm và dịch vụ du lịch

10. Mô tả nền kinh tế của các nước có thể bao gồm:

- Xác định tỷ lệ lạm phát
- Xác định tỷ giá hối đoái
- Mô tả các chỉ số và biện pháp kinh tế
- Mô tả hệ thống kinh tế/các loại hình kinh tế đang vận hành

11. Chính sách và sáng kiến hiện hành tác động đến hoạt động du lịch có thể bao gồm:

- Thỏa thuận thương mại
- Cải cách cơ cấu kinh tế
- Tỷ giá hối đoái
- Các sáng kiến được triển khai bởi các cơ quan hàng đầu trong ngành du lịch, bao gồm cả các cơ quan chính quyền

12. Lợi thế cạnh tranh hiện tại có thể bao gồm:

- Các sự kiện
- Cân nhắc về mùa
- Vấn đề tiếp cận
- Tỷ giá hối đoái
- Điểm đến, điểm du lịch hấp dẫn và kinh nghiệm sẵn có
- Uy tín của điểm đến
- Tình trạng của nền kinh tế
- Ổn định chính trị

13. Những hạn chế về pháp lý có thể bao gồm:

- Những lệnh cấm tòn tại trong lữ hành
- Lệnh cấm áp dụng với một số loại người
- Hạn chế trong việc cấp hộ chiếu và visa

14. Những yêu cầu pháp lý có thể bao gồm:

- Những tiêu chí được thiết lập từ ban đầu, bao gồm yêu cầu về giấy phép, những lựa chọn hiện có, trình độ chuyên môn,...được yêu cầu đối với những người mới vào nghề
- Phạm vi bảo hiểm
- Yêu cầu tuân thủ hiện trạng
- Thay đổi luật lệ
- Yêu cầu đăng ký kinh doanh chung với các cơ quan nhà nước liên quan

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

1. Khuyến khích, tạo ra và ghi nhận các giải pháp sáng tạo
2. Đối diện với thách thức một cách mang tính xây dựng và tìm kiếm những giải pháp thay thế tốt hơn
3. Thử các cách làm việc mới
4. Thông báo cho mọi người về các kế hoạch và diễn biến tình hình một cách kịp thời
5. Cân bằng những nhu cầu đa dạng của các khách hàng khác nhau
6. Liên tục cải tiến sản phẩm và dịch vụ
7. Tiến hành những hành động lặp lại hoặc khác nhau để vượt qua trở ngại
8. Xác định và nâng cao các mối quan tâm về đạo đức
9. Chịu trách nhiệm cá nhân về những việc đã tiến hành
10. Giám sát chất lượng công việc và tiến độ theo kế hoạch và tiến hành các biện pháp khắc phục phù hợp nếu cần
11. Truyền đạt tầm nhìn truyền cảm hứng cho sự nhiệt tình và cam kết
12. Thông báo rõ ràng về giá trị và lợi ích của các hành động đề xuất
13. Trình bày các ý tưởng và lập luận một cách thuyết phục để thu hút mọi người tham gia

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Đánh giá ít nhất một bản phân tích các tác động khác nhau của/đến hoạt động lữ hành, các sản phẩm và dịch vụ du lịch
2. Đánh giá ít nhất một báo cáo đánh giá về hoạt động lữ hành, các sản phẩm và dịch vụ du lịch
3. Đánh giá ít nhất một kế hoạch hành động để cải thiện hoạt động lữ hành, các sản phẩm và dịch vụ du lịch

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
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Dự án và công việc được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Nhân viên đại lý lữ hành, nhân viên điều hành du lịch, nhân viên tư vấn du lịch, hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn, quản lý chương trình du lịch và lữ hành, quản lý đại lý, quản lý khách sạn, giám sát bộ phận nhà hàng</p>	<p>D2.TOS.CL4.1</p>

RTS5.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO CÁC ĐIỀU KIỆN LÀM VIỆC CÓ TRÁCH NHIỆM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để bảo đảm các điều kiện làm việc có trách nhiệm.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Áp dụng điều kiện làm việc có trách nhiệm

- P1. Áp dụng các quy định của nhà nước về vấn đề việc làm và điều kiện làm việc tốt trong chính sách quản lý nguồn nhân lực của đơn vị
- P2. Trả lương cao hơn mức lương tối thiểu tại khu vực của mình và mức lương gắn với vị trí công việc và kinh nghiệm làm việc
- P3. Cung cấp những lợi ích việc làm được ngành chấp nhận
- P4. Cung cấp không gian làm việc đầy đủ với nội thất, ánh sáng phù hợp, tiếp cận công nghệ thông tin và truyền thông thích hợp
- P5. Cung cấp cho nhân viên chế độ ưu đãi và tiền thưởng dựa trên kết quả làm việc hoặc cung cấp dịch vụ

E2. Đẩy mạnh chính sách về bình đẳng giới và cơ hội công bằng

- P6. Mô tả rõ ràng cách thức quảng cáo, vị trí tuyển dụng, các tiêu chí lựa chọn nhân viên mới và các chính sách về nguồn nhân lực của đơn vị
- P7. Cung cấp các chương trình đào tạo kỹ năng thích hợp cho nhân viên
- P8. Đặt mục tiêu về mức gia tăng số lượng người dân địa phương được tuyển dụng và tỷ lệ phần trăm quỹ lương dành cho cư dân địa phương

E3. Xây dựng cam kết và hợp tác nhóm có trách nhiệm

- P9. Xây dựng và thông báo rõ ràng kế hoạch và mục tiêu du lịch có trách nhiệm có tham vấn các thành viên nhóm
- P10. Xây dựng kế hoạch và mục tiêu có trách nhiệm đồng nhất với mục tiêu chung của đơn vị
- P11. Truyền đạt các mong đợi, vai trò và trách nhiệm của các thành viên nhóm và trưởng nhóm theo hướng khuyến khích các cá nhân và các nhóm chịu trách nhiệm về công việc của mình

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> K1. Liệt kê và mô tả các yêu cầu của đơn vị và các quy định của nhà nước về vấn đề việc làm và điều kiện làm việc K2. Giải thích cách thức tuyển dụng và sử dụng nhân viên một cách minh bạch K3. Mô tả cách thức tạo ra một lực lượng lao động đa dạng về giới tính, dân tộc, độ tuổi và khả năng khiếm khuyết K4. Giải thích tầm quan trọng của cách thức quảng cáo đối với các vị trí tuyển dụng K5. Liệt kê và mô tả các tiêu chí lựa chọn nhân viên mới và các chính sách nguồn nhân lực của đơn vị | <ul style="list-style-type: none"> K6. Giải thích tầm quan trọng của việc cam kết nhóm K7. Mô tả cách thức xây dựng kế hoạch và mục tiêu du lịch có trách nhiệm K8. Liệt kê và mô tả nguyên tắc làm việc nhóm, bao gồm đặc điểm của nhóm hiệu quả, vai trò và thuộc tính của các thành viên trong nhóm, cách tổ chức nhóm, các vấn đề tiềm ẩn trong nhóm và lợi ích của nhóm làm việc hiệu quả K9. Giải thích vai trò và lý thuyết về động lực và việc áp dụng lý thuyết với các bối cảnh làm việc khác nhau |
|--|--|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Kế hoạch và mục tiêu có thể ngắn hạn, trung hạn hoặc dài hạn và liên quan đến:

- Mục tiêu bán hàng
- Mục tiêu thực hiện công việc cho một dự án cụ thể
- Tăng năng suất
- Đáp ứng các chỉ số quan trọng về thực hiện công việc
- Các chiến lược du lịch có trách nhiệm của đơn vị
- Các hoạt động điều hành
- Quản lý công việc
- Quản lý dự phòng

2. Các nhóm có thể là:

- Nhóm dự án
- Nhóm thường trực
- Lao động được trả lương theo định mức công việc (khoán gọn)
- Tình nguyện viên

3. Điều kiện làm việc có trách nhiệm có thể liên quan đến:

- Tính minh bạch của công việc
- Sự đa dạng về văn hóa - xã hội của nhân viên
- Quảng cáo rõ ràng và minh bạch về các vị trí công việc
- Ưu tiên tuyển dụng lao động địa phương
- Xây dựng các chương trình đào tạo nhân viên theo nhu cầu sử dụng
- Thỏa thuận về lao động ở cộng đồng với các đại diện của địa phương
- Tiền lương dựa trên vị trí công việc và kinh nghiệm làm việc
- Chính sách tiền thưởng và khuyến khích nhân viên dựa trên mức độ cung cấp dịch vụ hoặc kết quả thực hiện công việc

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 đổi mới 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 về 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 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,...</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 được các khuyến nghị, giải thích và đánh giá các hành động sẽ thực hiện để xử lý tình huống và thách thức có thể gặp phải với cương vị là giám sát viên/người quản lý của đơn vị.</p> <p>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.</p> <p>Đánh giá việc thực hiện công việc phải bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ít nhất hai thỏa thuận hợp đồng với nhân viên được thiết lập 2. Ít nhất hai trường hợp về cơ hội công bằng và bình đẳng giới 3. Ít nhất một kế hoạch du lịch có trách nhiệm được xây dựng 	<p>Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc • Nhận xét của cá nhân • Nhận xét của người làm chứng • Thảo luận chuyên môn <p>Phương pháp mô phỏng có thể được thực hiện đối với một số tiêu chí đánh giá 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 phần kiểm tra vấn đáp để đảm bảo đáp ứng đầy đủ tất cả các yêu cầu về bằng chứng.</p>

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>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</p>	<p>Không có</p>

RTS5.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÂY DỰNG NĂNG LỰC CHO NHÂN VIÊN VỀ CÁC NGUYÊN TẮC VÀ THỰC HÀNH DU LỊCH BỀN VỮNG VÀ CÓ TRÁCH NHIỆM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả việc xây dựng các năng lực cần thiết cho nhân viên về các nguyên tắc và thực hành du lịch bền vững và có trách nhiệm.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

<p>E1. Xây dựng chính sách, hướng dẫn và quy trình thực hành du lịch bền vững của đơn vị</p> <p>P1. Xây dựng chính sách của đơn vị về tiết kiệm nước và năng lượng</p> <p>P2. Xây dựng chính sách của đơn vị về việc tăng cường tái sử dụng, quản lý chất thải và giảm in ấn</p> <p>P3. Xây dựng chính sách của đơn vị về các vấn đề văn hóa - xã hội nhạy cảm</p> <p>P4. Xây dựng chính sách của đơn vị về tổ chức phân phối kinh tế công bằng và khả thi</p> <p>P5. Xây dựng chính sách đạo đức về kinh doanh và khai thác tình dục trẻ em</p> <p>P6. Xây dựng bộ quy tắc hướng dẫn và quy trình của đơn vị dựa trên các chính sách đã được xây dựng</p> <p>P7. Áp dụng bộ quy tắc hướng dẫn và quy trình của đơn vị vào thực hành công việc hằng ngày</p>	<p>E2. Đào tạo và phát triển nhân viên về các chính sách, thực hành, quy trình và hướng dẫn liên quan đến du lịch bền vững</p> <p>P8. Xây dựng chương trình đào tạo và các khóa tập huấn cho nhân viên về các hướng dẫn, quy trình, chính sách và thực hành du lịch bền vững</p> <p>P9. Tiến hành các buổi đào tạo và tập huấn định kỳ cho nhân viên về các hướng dẫn, quy trình, chính sách và thực hành du lịch bền vững</p> <p>P10. Cập nhật và cải tiến chương trình đào tạo và tập huấn dựa trên những điểm mới trong thực hành du lịch bền vững cũng như các thông tin phản hồi nhận được</p> <p>E3. Xây dựng và duy trì hệ thống phát triển nhân viên về phổ biến kiến thức và nâng cao nhận thức liên quan đến các hướng dẫn và quy trình của đơn vị về thực hành du lịch bền vững</p> <p>P11. Tổ chức các chiến dịch nâng cao nhận thức chung và kiến thức nội bộ liên quan đến những hướng dẫn và quy trình của đơn vị về thực hành du lịch bền vững</p> <p>P12. Xây dựng các công cụ củng cố kiến thức và tuyên truyền nội bộ liên quan đến các hướng dẫn và quy trình của đơn vị về du lịch bền vững đã được xây dựng</p> <p>P13. Đảm bảo duy trì thường xuyên và hiệu quả việc phổ biến kiến thức về du lịch bền vững</p>
---	--

YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Liệt kê và mô tả các nguyên tắc xây dựng chính sách của đơn vị về thực hành du lịch bền vững</p> <p>K2. Giải thích ý nghĩa và tầm quan trọng của việc xây dựng các chính sách của đơn vị liên quan đến tính bền vững về kinh tế, văn hoá - xã hội và môi trường</p> <p>K3. Liệt kê và mô tả nguyên tắc xây dựng các hướng dẫn và quy trình hiệu quả và có thể áp dụng được của đơn vị</p> <p>K4. Xác định đặc điểm của các chiến dịch nâng cao nhận thức và kiến thức</p> <p>K5. Liệt kê và giải thích các loại hình và đặc điểm của các công cụ phổ biến kiến thức</p>	<p>K6. Giải thích tầm quan trọng của các chương trình đào tạo và tập huấn thường xuyên về thực hành du lịch bền vững</p> <p>K7. Liệt kê và mô tả nguồn dữ liệu thông tin liên quan đến việc cải thiện các chương trình đào tạo và tập huấn về thực hành du lịch bền vững</p> <p>K8. Liệt kê và giải thích các thành phần chính trong chính sách và quy trình phòng chống việc khai thác tình dục trẻ em</p> <p>K9. Xác định vai trò của việc tập huấn nhân viên về quyền trẻ em và phòng chống khai thác tình dục trẻ em</p> <p>K10. Giải thích phương thức báo cáo các trường hợp nghi ngờ vi phạm chính sách và hướng dẫn của đơn vị về du lịch bền vững và có trách nhiệm</p>
--	--

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. 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 dài hạn và khả thi cho tất cả các bên liên quan

2. Quy trình và chủ đề của đơn vị có thể bao gồm:

- Sử dụng năng lượng mặt trời hay năng lượng tái tạo nếu có thể
- Giảm phát thải khí nhà kính
- Giảm sử dụng các nguồn tài nguyên không tái tạo
- Sử 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 bù đắp 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 các nhà cung cấp chứng tỏ hoạt động vì môi trường, như mua năng lượng tái tạo
- Loại bỏ việc sử dụng các nguyên liệu nguy hiểm và độc hại
- Quy trình của đơn vị về việc xử lý hiện tượng khai thác tình dục trẻ em và bảo vệ trẻ em
- Chính sách đạo đức liên quan đến việc kinh doanh và khai thác tình dục trẻ em

3. Khai thác tình dục trẻ em bao gồm:

- Du lịch tình dục trẻ em
- Khiêu dâm trẻ em
- Mại dâm trẻ em
- Lạm dụng tình dục trẻ em

4. Hướng dẫn ngắn hạn, trung hạn hoặc dài hạn có thể liên quan đến:

- Mục tiêu bán hàng
- Mục tiêu thực hiện một dự án cụ thể
- Tăng năng suất
- Đáp ứng các chỉ số quan trọng về thực hiện công việc
- Các chiến lược du lịch có trách nhiệm của đơn vị
- Các hoạt động điều hành
- Quản lý công việc
- Quản lý dự phòng

5. Nhân viên có thể là:

- Theo dự án
- Nhóm nhân viên thường xuyên
- Lao động được trả lương theo định mức công việc (khoán gọn)
- Tình nguyện viên

6. Đào tạo nhân viên về quyền trẻ em và phòng chống khai thác tình dục có thể bao gồm:

- Kiến thức về quyền trẻ em
- Nguyên tắc ngăn chặn nạn khai thác tình dục
- Thực hiện các quy trình tại nơi làm việc để ngăn chặn nạn khai thác tình dục trẻ em
- Báo cáo các trường hợp khả nghi

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 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 về tầm nhìn của đơn vị để khơi dậy sự nhiệt tình và sự 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 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>Đánh giá việc thực hiện công việc phải bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ít nhất hai chính sách của đơn vị đã được xây dựng 2. Ít nhất một chiến dịch nâng cao hiểu biết và kiến thức cho nhân viên đã được xây dựng 3. Ít nhất một chương trình đào tạo/huấn luyện về thực hành du lịch bền vững đã được xây dựng 	<p>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc • Nhận xét của cá nhân • Nhận xét của người làm chứng • Thảo luận chuyên môn <p>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.</p> <p>Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung phần kiểm tra vấn đáp để đảm bảo đáp ứng đầy đủ tất cả các yêu cầu về bằng chứng.</p>

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>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</p>	<p>Không có</p>

RTS5.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT VÀ ĐÁNH GIÁ CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để giám sát và đánh giá các sản phẩm và dịch vụ du lịch

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đánh giá tác động văn hoá - xã hội và môi trường của các sản phẩm và dịch vụ du lịch

- P1. Xây dựng tiêu chí để phân tích các tác động văn hoá - xã hội và môi trường của các sản phẩm và dịch vụ du lịch đã được hình thành và cung cấp
- P2. Đánh giá tác động dựa trên các tiêu chí đã xây dựng so với mục tiêu chiến lược của đơn vị
- P3. Xác định các biện pháp cải tiến và xây dựng kế hoạch hành động

E2. Đánh giá các yếu tố kinh tế vĩ mô và vi mô ảnh hưởng đến các sản phẩm và dịch vụ du lịch

- P4. Đánh giá tác động của các yếu tố kinh tế vĩ mô và vi mô đến các sản phẩm và dịch vụ du lịch dựa trên các dữ liệu thu thập được
- P5. Hệ thống hóa các cơ hội phát triển sản phẩm/ dịch vụ du lịch dựa trên chiến lược phát triển du lịch dành cho khách du lịch nước ngoài vào Việt Nam (in-bound) và khách du lịch Việt Nam ra nước ngoài (out-bound)
- P6. Xác định và phân tích hoạt động của ngành du lịch địa phương so với hoạt động của một địa phương thuộc một quốc gia khác có điều kiện tương đồng

E3. Đánh giá tác động về pháp lý và chính trị đối với các sản phẩm và dịch vụ du lịch

- P7. Phân tích sự tuân thủ các vấn đề liên quan đến pháp luật và đạo đức của điểm đến nước chủ nhà so với các điểm đến quốc tế khác
- P8. Nêu chính xác những ảnh hưởng chính trị đối với sự phát triển mang tính chiến lược của các sản phẩm và dịch vụ du lịch của đơn vị

E4. Xây dựng báo cáo đánh giá và cải thiện các sản phẩm và dịch vụ du lịch

- P9. Xây dựng báo cáo đánh giá dựa trên những kết quả nghiên cứu cụ thể
- P10. Xây dựng kế hoạch hành động về cải thiện các sản phẩm và dịch vụ du lịch
- P11. Phổ biến kế hoạch cho toàn đơn vị và các bên liên quan
- P12. Thiết lập và giám sát việc thực hiện các kế hoạch đã xây dựng
- P13. Xây dựng kế hoạch hợp tác với các tổ chức địa phương, khu vực, quốc gia và quốc tế đảm bảo xu hướng phát triển bền vững của các sản phẩm và dịch vụ du lịch

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả và giải thích các chính sách và quy trình của đơn vị liên quan đến việc giám sát các sản phẩm và dịch vụ du lịch
- K2. Giải thích các kế hoạch quản lý và định hướng chiến lược của đơn vị
- K3. Giải thích cách thức áp dụng các kỹ năng nghiên cứu và phân tích dữ liệu thu được
- K4. Liệt kê và giải thích các thuật ngữ liên quan đến các yếu tố văn hóa - xã hội, kinh tế và môi trường ảnh hưởng đến các sản phẩm và dịch vụ du lịch
- K5. Giải thích cách thức áp dụng các kỹ năng truyền thông, dự báo, giao tiếp và vận dụng thống kê

- K6. Giải thích các vấn đề quản lý rủi ro cần cân nhắc cho các lĩnh vực phân tích quan trọng
- K7. Giải thích kỹ thuật làm báo cáo và khả năng ứng dụng
- K8. Giải thích cách thức xây dựng các tiêu chí thành công và các chỉ số thực hiện công việc để theo dõi, giám sát và đánh giá các sản phẩm và dịch vụ du lịch
- K9. Giải thích cách thức diễn giải kết quả nghiên cứu tổng hợp và chi tiết về tác động đối với các sản phẩm và dịch vụ du lịch
- K10. Mô tả cách thức chủ động xây dựng cơ sở dữ liệu để theo dõi, giám sát và đánh giá các sản phẩm và dịch vụ du lịch

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Quy trình xây dựng tiêu chí phân tích bao gồm:

- Lập hồ sơ các đối tác
- Thiết lập ma trận về quyền lực - lợi ích
- Phát triển và cải thiện việc hợp tác hiện tại và trong tương lai
- Quy trình phân tích các kết quả nghiên cứu
- Phương pháp nghiên cứu cơ bản: định tính và định lượng
- Cấu trúc các kết quả nghiên cứu
- Giá trị của các kết quả nghiên cứu

2. Phương pháp và kỹ thuật nghiên cứu bao gồm:

- So sánh
- Phân tích
- Phương pháp định tính và định lượng
- Lấy mẫu khảo sát
- Phỏng vấn
- Các cuộc họp nhóm
- Khảo sát
- Bảng hỏi
- Các nhóm mục tiêu
- Phỏng vấn qua điện thoại

3. Xây dựng báo cáo đánh giá có thể liên quan đến:

- Xác định chiến lược thu thập tài liệu, thông tin, nguồn lực,... cần thiết cho báo cáo
- Xác định tiêu chí và khả năng thực hiện việc đánh giá
- Chuẩn bị tiêu chí đánh giá tiến độ và sự hoàn thành
- Xác định kết quả mong đợi cuối cùng và lợi ích đo lường được của báo cáo
- Xác định tiến độ chương trình/dự án
- Làm rõ/sửa đổi tiêu chí, bao gồm việc xác nhận hoặc làm rõ cơ sở lý luận cho báo cáo

4. Xây dựng kế hoạch hành động có thể liên quan đến:

- Xây dựng kế hoạch nguồn nhân lực nếu có thể, mô tả việc đào tạo, đội ngũ nhân viên liên quan, cam kết về thời gian, cơ cấu quyền hạn và thông tin
- Xây dựng chỉ số thực hiện
- Mô tả cơ chế kiểm soát
- Xác định chiến lược kiểm soát chất lượng và đảm bảo chất lượng cho kế hoạch
- Phát triển các cách thức quản lý rủi ro cho kế hoạch
- Xác định vai trò và trách nhiệm liên quan đối với những người tham gia vào kế hoạch
- Xác định lịch trình và thời gian biểu
- Xác định nhiệm vụ và hoạt động
- Phối hợp đội ngũ nhân viên
- Chuẩn bị tài liệu cụ thể

5. Tác động xã hội có thể bao gồm:

- Tái sắp xếp và dịch chuyển xã hội
- Thay đổi loại hình và tỷ lệ tội phạm
- Sự xuất hiện của các dịch bệnh và côn trùng có hại
- Thay đổi địa vị xã hội

6. Tác động văn hóa có thể bao gồm:

- Hội họa, múa và nhạc
- Kể chuyện, bao gồm cả truyện lịch sử và truyền thuyết
- Ẩm thực
- Đồ mỹ nghệ
- Biểu tượng và hành động mang tính biểu tượng
- Lễ nghi, nghi thức, lễ kỷ niệm và lễ hội
- Anh hùng, các nhân vật và cá nhân nổi tiếng
- Tín ngưỡng, thái độ và giả thuyết
- Ngôn ngữ
- Tôn giáo
- Trang phục

7. Những yếu tố tác động đến tính bền vững văn hóa có thể bao gồm:

- Loại hình sản phẩm và dịch vụ du lịch hiện có
- Số lượng du khách liên quan
- Các loại hình hoạt động
- Mức độ liên hệ và hợp tác với cộng đồng dân cư địa phương
- Mức độ giám sát các quy tắc ứng xử đã đề ra và hành vi có thể chấp nhận

8. Tác động của các sản phẩm và dịch vụ du lịch đến môi trường có thể bao gồm:

- Không khí
- Nước
- Tiếng ồn
- Hệ động, thực vật
- Di sản văn hóa
- Di sản biển

9. Những yếu tố về cung và cầu có thể bao gồm:

- Điều kiện kinh tế, bao gồm tỷ lệ người có việc làm, thu nhập ròng, tỷ lệ lãi suất
- Tỷ giá hối đoái
- Những chương trình du lịch thay thế hiện có để du khách có thể lựa chọn
- Những đơn vị cung cấp dịch vụ mới gia nhập thị trường/đối thủ trong thị trường du lịch
- Số lượng thời gian nhàn rỗi có được
- Mức trao đổi thương mại được tiến hành giữa nước chủ nhà và các điểm đến ở nước ngoài
- Các sự kiện đặc biệt, như Thế vận hội (Olympics), các lễ hội văn hóa/tín ngưỡng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

10. Tính mềm dẻo của nhu cầu liên quan đến:

- Tác động của biến động giá đến nhu cầu về sản phẩm và dịch vụ du lịch

11. Mô tả nền kinh tế quốc gia có thể bao gồm:

- Xác định tỷ lệ lạm phát
- Xác định tỷ giá hối đoái
- Mô tả các chỉ số kinh tế và biện pháp kinh tế
- Mô tả hệ thống kinh tế/loại hình kinh tế đang vận hành

12. Chính sách và sáng kiến hiện hành tác động đến sản phẩm và dịch vụ du lịch có thể bao gồm:

- Thỏa thuận thương mại
- Cải cách cơ cấu kinh tế
- Tỷ giá hối đoái
- Sáng kiến của các tổ chức cấp cao về du lịch, bao gồm cả các cơ quan chính phủ

13. Lợi thế cạnh tranh hiện tại có thể bao gồm:

- Các sự kiện
- Cân nhắc về tính mùa vụ
- Khả năng tiếp cận
- Tỷ giá hối đoái
- Điểm đến, điểm thu hút du lịch và kinh nghiệm sẵn có
- Uy tín của điểm đến
- Tình trạng của nền kinh tế
- Ổn định chính trị

14. Những hạn chế về pháp lý có thể bao gồm:

- Lệnh cấm đi lại/du lịch hiện còn hiệu lực
- Lệnh cấm được áp dụng với một số đối tượng
- Hạn chế trong việc cấp hộ chiếu và visa

15. Những yêu cầu pháp lý có thể bao gồm:

- Những tiêu chí thành lập ban đầu, bao gồm yêu cầu về giấy phép, những lựa chọn sẵn có, các loại chứng nhận,... đối với những người mới tham gia vào ngành du lịch
- Phạm vi bảo hiểm và mức độ chi trả tối đa
- Yêu cầu luôn tuân thủ các quy định pháp lý
- Sự thay đổi luật lệ
- Yêu cầu chung về đăng ký kinh doanh với các cơ quan nhà nước liên quan

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 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 với 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 có thể 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>Đánh giá việc thực hiện công việc phải bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ít nhất hai phân tích về các tác động khác nhau đến sản phẩm và dịch vụ du lịch 2. Ít nhất một báo cáo đánh giá các sản phẩm và dịch vụ du lịch 3. Ít nhất một kế hoạch hành động để cải thiện sản phẩm và dịch vụ du lịch 	<p>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>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</p>	<p>Không có</p>

RTS5.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HỖ TRỢ CÁC ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH THỰC HÀNH DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để hỗ trợ các điểm đến du lịch triển khai thực hành du lịch có trách nhiệm.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lồng ghép thực hành du lịch có trách nhiệm vào các hoạt động tương tác với cộng đồng tại điểm đến

- P1. Xây dựng quy trình của đơn vị tương tác với cộng đồng tại điểm đến liên quan tới thực hành du lịch có trách nhiệm
- P2. Đảm bảo đưa các hoạt động du lịch có trách nhiệm vào các cơ chế hợp tác và thỏa thuận với cộng đồng tại điểm đến

E2. Thúc đẩy phát triển bền vững tại các điểm đến du lịch

- P3. Trực tiếp phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước và địa phương
- P4. Phối hợp với các tổ chức khác có cùng quan điểm: các tổ chức phi chính phủ hoặc các công ty điều hành du lịch tại điểm đến
- P5. Giáo dục cộng đồng địa phương về tầm quan trọng của quản lý nguồn tài nguyên thiên nhiên bền vững, bảo tồn sự nhạy cảm về văn hóa - xã hội và duy trì sự phân phối kinh tế công bằng

E3. Hỗ trợ việc gây quỹ quản lý du lịch tại các khu bảo tồn

- P6. Cung cấp các chương trình du lịch đến các khu bảo tồn
- P7. Cung cấp thông tin cho khách hàng về cách thức hỗ trợ công tác bảo tồn
- P8. Khuyến khích quyên góp hỗ trợ trực tiếp
- P9. Hỗ trợ doanh nghiệp địa phương chuẩn bị kế hoạch kinh doanh và đề xuất tài trợ
- P10. Hỗ trợ phối hợp hoặc tài trợ ngân sách cho các chương trình đào tạo phát triển kỹ năng kinh doanh tại địa phương

E4. Hỗ trợ những sáng kiến thúc đẩy phát triển xã hội địa phương

- P11. Đảm bảo sự tài trợ
- P12. Tạo cơ hội cho khách hàng quyên góp tiền hoặc làm công tác tình nguyện cho các dự án
- P13. Gắn kết cộng đồng địa phương hoặc doanh nghiệp với các cơ quan hỗ trợ các doanh nghiệp vừa và nhỏ để có thể hỗ trợ xây dựng năng lực

E5. Hỗ trợ cộng đồng phát triển các sản phẩm và dịch vụ đáp ứng nhu cầu của người tiêu dùng

- P14. Tư vấn và định hướng sở thích của khách du lịch
- P15. Đảm bảo cộng đồng địa phương hiểu được mong đợi của khách du lịch về các tiêu chuẩn chất lượng tại các cơ sở cung cấp dịch vụ lưu trú, ăn uống, giải trí,... tại địa phương

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và mô tả cách đơn vị xây dựng quy trình hoạt động tương tác với cộng đồng tại điểm đến về thực hành du lịch có trách nhiệm
- K2. Giải thích cách đưa thực hành du lịch có trách nhiệm vào các cơ chế hợp tác và các thỏa thuận với cộng đồng tại điểm đến
- K3. Mô tả tầm quan trọng của việc phối hợp với các cơ quan quản lý nhà nước và địa phương
- K4. Giải thích cách thức giáo dục cộng đồng địa phương về tầm quan trọng của việc quản lý nguồn tài nguyên thiên nhiên bền vững, bảo tồn sự nhạy cảm về văn hóa - xã hội và duy trì phân phối lợi ích kinh tế công bằng
- K5. Mô tả cách thức xây dựng các chương trình du lịch đến các khu bảo tồn
- K6. Xác định đặc trưng và tầm quan trọng của công tác bảo tồn

- K7. Liệt kê và mô tả các hình thức quyên góp hỗ trợ trực tiếp
- K8. Giải thích cách thức hỗ trợ doanh nghiệp địa phương chuẩn bị kế hoạch kinh doanh và đề xuất tài trợ
- K9. Giải thích cách gắn kết cộng đồng hoặc doanh nghiệp địa phương với các cơ quan hỗ trợ doanh nghiệp vừa và nhỏ để có thể xây dựng năng lực
- K10. Liệt kê và mô tả những khả năng có thể tư vấn và định hướng sở thích của khách du lịch
- K11. Lập danh sách và mô tả các tiêu chuẩn chất lượng mà khách du lịch mong đợi tại các cơ sở cung cấp dịch vụ lưu trú, ăn uống, giải trí,... tại địa phương

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Nhà cung cấp du lịch có trách nhiệm tại địa phương có thể bao gồm:

- Nhà cung cấp cơ sở lưu trú (khách sạn, khu nghỉ dưỡng du lịch, tàu biển, nhà nghỉ, nhà trọ ...) được chứng nhận đạt tiêu chí phát triển du lịch bền vững và có trách nhiệm
- Nhà cung cấp dịch vụ ăn uống (nhà hàng, nhà khách, quán ăn tự phục vụ, quầy bar, cửa hàng bánh kẹo,...) được chứng nhận đạt tiêu chí phát triển du lịch bền vững và có trách nhiệm
- Nhà cung cấp hội trường (hội nghị, hội thảo, các địa điểm tổ chức hội thảo, các sảnh trưng bày,...) được chứng nhận đạt tiêu chí phát triển du lịch bền vững và có trách nhiệm
- Nhà cung cấp sân khấu, thiết bị nghe nhìn
- Nhà cung cấp dịch vụ trưng bày
- Nhà cung cấp dịch vụ tiệc
- Nhà cung cấp dịch vụ giải trí
- Các công ty cho thuê thiết bị

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 dài hạn đối với tất cả các bên liên quan

3. Các bên liên quan đến điểm đến du lịch có thể bao gồm:

- Các gia đình truyền thống ở thành thị hay nông thôn
- Các nhóm có điểm chung về văn hoá và sở thích
- Những cá nhân gắn với một nhóm cụ thể hoặc được chấp nhận bởi một nhóm cụ thể
- Cư dân thành thị và nông thôn hoặc cư dân khu vực
- Những cộng đồng truyền thống sống trên vùng đất tổ tiên

4. Các cơ hội du lịch dành cho điểm đến có thể bao gồm:

- Phát triển cơ sở lưu trú
- Danh lam thắng cảnh
- Sự tham gia của đến điểm đến du lịch vào các hoạt động như cung cấp nhân viên cho các hoạt động ngoài phạm vi ngành, đào tạo cho ngành du lịch,...
- Các sự kiện
- Lễ hội
- Hoạt động lữ hành
- Hoạt động bán lẻ du lịch
- Các thỏa thuận thực hiện liên quan đến việc đề ra chính sách ngăn chặn kinh doanh và khai thác tình dục trẻ em
- Chiến dịch nâng cao nhận thức về bảo vệ trẻ em
- Các chuyến thăm quan điểm đến du lịch do các công ty lữ hành bên ngoài tổ chức

5. Các nguồn thông tin có thể bao gồm:

- Các điểm du lịch có lợi ích chung
- Các cơ quan chính phủ: các cơ quan tài trợ, các cơ quan quản lý đất đai
- Mạng Internet
- Người dân địa phương
- Các báo cáo và nghiên cứu: kế hoạch tiếp thị (marketing), số liệu thống kê của quốc gia, khu vực và địa phương
- Các cơ quan nghiên cứu: nhà nước, tư nhân
- Các công ty du lịch, cơ sở lưu trú, công ty tiếp thị (marketing) điểm đến, công ty lữ hành, các công ty lữ hành nhận khách từ nước ngoài, các công ty du lịch bán buôn, các tổ chức và hiệp hội du lịch, các cơ sở đào tạo

6. Tác động tới điểm đến du lịch có thể bao gồm:

- Lợi ích văn hóa, bao gồm cả việc bảo tồn văn hoá; lợi ích kinh tế như cơ hội việc làm; sự hiểu biết sâu rộng hơn giữa nền văn hoá bản địa và nền văn hoá của du khách; cải thiện cơ sở vật chất của địa phương; giáo dục khách thăm quan
- Tác hại: thiệt hại tại các khu vực nhạy cảm về môi trường hoặc văn hoá, ảnh hưởng đến cấu trúc xã hội, suy đồi văn hóa

7. Thông tin cập nhật và chính xác được cung cấp cho cộng đồng địa phương tại điểm đến có thể bao gồm:

- Sản phẩm du lịch được đề xuất
- Năng lực của các bên liên quan tại điểm đến du lịch: khả năng tiếp thị thành công sản phẩm du lịch đã đề xuất, khả năng cung cấp thành công sản phẩm du lịch được đề xuất
- Tác động của các bên liên quan tới điểm đến du lịch có thể là tích cực hoặc tiêu cực
- Thông tin về ngành du lịch và thông tin thị trường: xu hướng và nhu cầu hiện tại của thị trường, sự khác biệt giữa sản phẩm và dịch vụ ở các vùng khác nhau, sự kỳ vọng về chất lượng và dịch vụ, các mạng lưới marketing và phân phối
- Thông tin về các cộng đồng khác
- Các đề xuất, bao gồm cả việc giới thiệu sản phẩm thay thế cho các bên liên quan tại điểm đến du lịch
- Chính sách/quy chuẩn đạo đức liên quan đến việc ngăn chặn kinh doanh và khai thác tình dục trẻ em

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. 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

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...

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 các hành động sẽ thực hiện để xử lý tình huống và thách thức có thể gặp phải với cương vị là giám sát viên/người quản lý của 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 ví dụ về thực hành du lịch có trách nhiệm tương tác với các điểm đến du lịch
2. Ít nhất một ví dụ về kế hoạch/hoạt động thúc đẩy phát triển bền vững tại điểm đến du lịch
3. Ít nhất một báo cáo về việc hỗ trợ phát triển xã hội đã được thực hiện
4. Ít nhất một báo cáo về xây dựng năng lực cho các nhà cung cấp tại điểm đến địa phương

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

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

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> 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 đàn dưng
- 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>Đánh giá việc thực hiện công việc phải bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 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 3. Ít nhất một báo cáo phản hồi của khách hàng về hoạt động du lịch có trách nhiệm đã được áp dụng 	<p>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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 • 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

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

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 cá nhân 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.

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.

Các chứng cứ cần bao gồm:

- 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
- 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
- Hai báo cáo/ví dụ về cách thức trao đổi kế hoạch nhân sự với những người có liên quan

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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,...

Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

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

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.

Đánh giá kiến thức và sự hiểu biết

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:

- Các câu trả lời vấn đáp đã được ghi chép lại
- Kiểm tra viết

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Những người quản lý bộ phận trong các cơ sở kinh doanh du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HML.CL10.10

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>E1. Xác định cơ hội sử dụng công nghệ hiệu quả</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>E2. Đưa công nghệ mới vào hoạt động của đơn vị</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>E3. Đảm bảo hỗ trợ sử dụng công nghệ mới</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

SCS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH VÀ THỰC HIỆN VIỆC SƠ TÁN KHỎI ĐỊA BÀN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để lập kế hoạch và thực hiện sơ tán ra khỏi khu vực làm việc, trong khi phải đảm bảo tối đa yêu cầu an ninh và an toàn cho bản thân và những người khác. Đơn vị năng lực này đòi hỏi phải có khả năng đóng góp vào việc triển khai chính sách sơ tán, sắp xếp và tham gia các bài tập luyện sơ tán, duy trì thông tin thường xuyên với các đơn vị phòng cháy chữa cháy đã định và thực hiện việc sơ tán.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đóng góp vào các chính sách và quy trình trong tình huống sơ tán

- P1. Xác định các quy định của nhà nước, luật pháp và đơn vị liên quan tới việc lập kế hoạch và thực hiện sơ tán
- P2. Xem xét các yêu cầu về “an toàn và sức khỏe lao động” trong các quy trình sơ tán
- P3. Thảo luận các kịch bản sơ tán và hệ thống thông báo khẩn cấp có sự tham vấn những người liên quan
- P4. Trình bày chính sách sơ tán với những người liên quan để cùng xem xét

E2. Tham gia thực hiện diễn tập sơ tán

- P5. Phổ biến chính sách và quy trình sơ tán cho tất cả nhân viên
- P6. Lên kế hoạch các buổi diễn tập sơ tán thường xuyên và điều đặn với sự tham vấn của những người liên quan
- P7. Thực hiện diễn tập sơ tán theo các chính sách và quy trình về sơ tán
- P8. Tập hợp các ý kiến phản hồi về việc thực hiện sơ tán, điều chỉnh các chính sách và quy trình sơ tán cho phù hợp

E3. Thực hiện sơ tán

- P9. Xác nhận việc sơ tán và thông báo cho các cơ quan dịch vụ khẩn cấp thích hợp
- P10. Nhận diện các nguy cơ và thực hiện các biện pháp kiểm soát rủi ro trong phạm vi trách nhiệm, năng lực và quyền hạn của mình
- P11. Sơ tán toàn bộ người và tài sản ra khỏi địa bàn theo chính sách và quy trình sơ tán
- P12. Sắp xếp và tiến hành sắp xếp đặc biệt để di chuyển những người khuyết tật
- P13. Kiểm đếm tất cả những người đã được sơ tán phù hợp với chính sách và quy trình sơ tán
- P14. Hoàn tất và bảo quản an toàn tất cả các tài liệu, hồ sơ liên quan phù hợp với quy trình của đơn vị

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Nhận biết các điều luật và quy định có thể áp dụng, bao gồm cả các yêu cầu về cấp phép
- K2. Trình bày các lý do chính cần sơ tán khỏi địa bàn và các yếu tố cần được xem xét khi lập kế hoạch sơ tán
- K3. Nhận biết các quy trình và quá trình chủ yếu về sơ tán
- K4. Mô tả tình trạng khẩn cấp và các yêu cầu sơ tán đối với đơn vị
- K5. Mô tả các nguyên tắc và quy trình sơ cứu của đơn vị
- K6. Giải thích phạm vi trách nhiệm và quyền hạn của bạn
- K7. Xác định vị trí của các hệ thống an ninh và báo động
- K8. Rà soát lại cách bố trí mặt bằng và các cửa ra vào của địa bàn
- K9. Giải thích các nguyên tắc thông tin hiệu quả, bao gồm cả các kỹ thuật giao tiếp
- K10. Liệt kê các yêu cầu về làm báo cáo và lập hồ sơ sơ tán
- K11. Nhận diện các loại nguy cơ và rủi ro về an toàn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các yêu cầu pháp lý có thể liên quan tới:

- Bắt giữ người và quyền hạn bắt giữ
- Chống khủng bố
- Kiểm soát đám đông và kiểm soát người đang bị ảnh hưởng của các chất kích thích
- Kiểm tra người và tài sản, khám xét và thu giữ hàng hóa
- Tính riêng tư và bảo mật
- Các vấn đề về môi trường
- Sự xâm phạm và việc bắt buộc người khác rời khỏi vị trí

2. Các yêu cầu của đơn vị có thể liên quan tới:

- Tiếp cận bình đẳng, các chính sách và quy trình bình đẳng
- Các kế hoạch kinh doanh và thực hiện công việc
- Các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng
- Các kênh thông tin và các quy trình báo cáo
- Các hệ thống, quy trình và quá trình lập hồ sơ
- Tình trạng khẩn cấp và các quy trình sơ tán
- Quyền và trách nhiệm của người sử dụng lao động và người lao động
- Chính sách và quy trình của pháp luật và đơn vị, bao gồm cả việc định hướng và thực hành của nhân viên
- Chất lượng các tiêu chuẩn và quá trình liên tục cải thiện về chất lượng

3. Các tình huống khẩn cấp có thể bao gồm:

- Các tình huống khẩn cấp như hỏa hoạn, hiện trường vụ án, tai nạn
- Các tình huống nguy cơ, ví dụ liên quan đến vật lý, hóa học, điện, thời tiết (đông bão)
- Các mối đe dọa như đánh bom hay phá hoại

4. Những người liên quan có thể bao gồm:

- Quản lý tòa nhà
- Khách hàng
- Đồng nghiệp
- Nhân viên dịch vụ khẩn cấp, ví dụ lực lượng cứu hỏa, cảnh sát, cứu thương
- Quản lý cấp cao
- Đội ứng phó tình trạng khẩn cấp

5. Thông báo có thể được thực hiện thông qua:

- Đường dây liên lạc đã được định trước
- Đường dây báo động trực tiếp
- Điện thoại và điện thoại di động
- Bộ đàm hai chiều (cầm tay và đã được lắp đặt)

6. Các nguy cơ có thể bao gồm:

- Lối ra vào cầu thang bộ đã bị chặn
- Các mảnh vỡ rơi
- Thông tin sai hoặc không đầy đủ về quy trình sơ tán
- Hít phải khói

7. Các biện pháp kiểm soát rủi ro có thể bao gồm:

- Sơ tán khỏi địa bàn
- Cô lập và loại bỏ các rủi ro
- Cô lập địa bàn có rủi ro tiềm ẩn
- Thông báo cho các cơ quan dịch vụ khẩn cấp liên quan
- Mở lối vào cho các dịch vụ khẩn cấp
- Thực hiện sơ cứu
- Yêu cầu được hỗ trợ
- Hạn chế người
- Sử dụng kỹ thuật thương lượng

8. Việc sơ tán khỏi địa bàn có thể:

- Theo lộ trình thay thế đã định sẵn
- Theo lộ trình ban đầu đã định sẵn
- Tới điểm tập trung đã định sẵn

9. Tài liệu có thể bao gồm:

- Nhật ký hoạt động
- Báo cáo sự cố
- Phiếu yêu cầu giúp đỡ
- Xem xét và phản hồi về chính sách và quy trình sơ tán

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

1. Tích cực đối với thực trạng và tìm kiếm các giải pháp thay thế tốt hơn
2. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
3. Đưa ra ý kiến phản hồi để giúp người khác duy trì và hoàn thiện việc thực hiện công việc của họ
4. Không ngừng cải thiện chất lượng các sản phẩm và dịch vụ
5. Tuân thủ và đảm bảo 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
6. Theo dõi chất lượng và tiến độ công việc so với kế hoạch, có những hành động điều chỉnh phù hợp khi cần
7. Triển khai các hệ thống thu thập và quản lý thông tin, kiến thức một cách hiệu quả và có đạo đức
8. Sử dụng nhiều chiến lược và chiến thuật hợp pháp để tạo ảnh hưởng với người khác
9. Sử dụng hiệu quả các nguồn lực sẵn có
10. Nhận biết và quản lý hiệu quả nhu cầu và mối quan tâm của các bên liên quan
11. Xây dựng hình ảnh đáng tin cậy từ nguồn dữ liệu hạn chế
12. Chỉ rõ các giả định và rủi ro liên quan khi tìm hiểu tình huống

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 vì lý do bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc,...

Người thể hiện năng lực trong đơn vị này cần phải cung cấp chứng cứ lập kế hoạch và hoàn thành việc sơ tán khỏi địa bàn một cách chính xác.

Việc đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Một báo cáo về sự đóng góp vào việc lập kế hoạch và hoàn thành việc sơ tán khỏi địa bàn
2. Một báo cáo về cách thức đã được sử dụng để phổ biến các chính sách và quy trình sơ tán cho tất cả nhân viên, và cách thức lập kế hoạch các khóa diễn tập sơ tán thường xuyên và định kỳ với sự tham vấn của những người liên quan
3. Một báo cáo về kết quả thực hiện việc diễn tập sơ tán phù hợp với chính sách và quy trình sơ tán
4. Một báo cáo về trường hợp sơ tán khỏi địa bàn thực tế hoặc mô phỏng. Bản báo cáo phải bao gồm cả các nguy cơ và các biện pháp kiểm soát rủi ro, các hình thức sắp xếp đặc biệt để di chuyển người khuyết tật và hoàn tất các tài liệu theo quy trình của đơn vị

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện thông qua hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về các quy trình và thực tiễn sơ tán. Các cá nhân phải thể hiện khả năng 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 xuất, chứng minh và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý các tình huống và thách thức có thể gặp phải với cương vị là giám sát viên/người quản lý của đơn vị.

Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

- Quan sát trực tiếp
- Chứng cứ về sự việc xảy ra tự nhiên tại nơi làm việc
- Xem xét hồ sơ chứng cứ
- Xem xét các báo cáo khách quan tại nơi làm việc về việc thực hiện công việc của cá nhân cần đánh giá

Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết có thể được sử dụng để đánh giá kiến thức nền tảng. Trong các tình huống đánh giá mà ứng viên được phép lựa chọn giữa kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết thì các câu hỏi đều phải giống nhau.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HSS.CL4.10

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"> 1. Quan sát và theo dõi ít nhất bốn cuộc gọi nhằm kiểm tra việc tuân thủ tiêu chuẩn 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Quan sát phần thực hành công việc của ứng viên • Kiểm tra vấn đáp, kiểm tra viết và/hoặc kiểm tra bằng hình thức trắc nghiệm • Báo cáo khách quan do người giám sát thực hiện • Đóng vai

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, điều hành tour</p>	<p>D1.HRS.CL1.04 & D1.HOT.CL1.07</p>

COS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để làm việc trong môi trường du lịch hoặc khách sạn nhằm thúc đẩy sự hợp tác và cam kết trong nhóm/bộ phận, hỗ trợ các thành viên trong nhóm cũng như xử lý hiệu quả các vấn đề và mâu thuẫn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xây dựng mối quan hệ hiệu quả tại nơi làm việc

- P1. Xác định được trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân trong mối quan hệ với các thành viên trong nhóm/bộ phận
- P2. Thực hiện công việc theo hướng thúc đẩy sự hợp tác và quan hệ tốt
- P3. Khuyến khích, ghi nhận và hành động dựa trên thông tin phản hồi từ người khác trong nhóm/bộ phận

E2. Đóng góp vào hoạt động của nhóm hay bộ phận

- P4. Hỗ trợ các thành viên trong nhóm hay bộ phận để đảm bảo đạt mục tiêu đã đề ra
- P5. Đóng góp vào việc đạt mục tiêu và hoàn thành nhiệm vụ của nhóm/bộ phận theo yêu cầu của đơn vị
- P6. Chia sẻ thông tin liên quan tới công việc với nhóm/bộ phận nhằm đảm bảo đạt mục tiêu đã đề ra

E3. Xử lý hiệu quả các vấn đề và mâu thuẫn

- P7. Tôn trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin cá nhân cũng như tầm quan trọng của chúng trong xây dựng các mối quan hệ
- P8. Xác định sự khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp và xử lý một cách thích hợp
- P9. Xác định các vấn đề và mâu thuẫn xảy ra tại nơi làm việc
- P10. Tìm kiếm sự trợ giúp của thành viên trong nhóm/bộ phận khi có vấn đề hay mâu thuẫn nảy sinh

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân trong mối quan hệ với các thành viên trong nhóm/bộ phận
- K2. Giải thích cách thực hiện công việc theo hướng thúc đẩy hợp tác và quan hệ tốt
- K3. Giải thích cách hành động dựa trên thông tin phản hồi của các thành viên khác trong nhóm/bộ phận
- K4. Nêu ví dụ về cách đóng góp cho công việc của nhóm hay bộ phận
- K5. Mô tả cách hỗ trợ các thành viên trong nhóm hay bộ phận đạt được mục tiêu đã đề ra
- K6. Gợi ý cách chia sẻ thông tin liên quan tới công việc với thành viên trong nhóm/bộ phận nhằm đạt mục tiêu đã đề ra

- K7. Giải thích cách xử lý hiệu quả các vấn đề và mâu thuẫn
- K8. Giải thích cách tôn trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin cá nhân
- K9. Giải thích cách xử lý những khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp
- K10. Liệt kê những vấn đề và mâu thuẫn thường nảy sinh tại nơi làm việc
- K11. Giải thích cách tiếp nhận sự trợ giúp của các thành viên trong nhóm/bộ phận khi nảy sinh vấn đề hay mâu thuẫn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN 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 môi trường làm việc khác nhau và phù hợp với các vị trí công việc trong ngành du lịch và khách sạn.

1. Trách nhiệm và nhiệm vụ có thể bao gồm:

- Quy tắc ứng xử
- Mô tả công việc và sắp xếp nhân viên
- Kỹ năng, đào tạo và năng lực
- Sự giám sát và khả năng chịu trách nhiệm
- Làm việc ổn định và có trách nhiệm

2. Thành viên trong nhóm/bộ phận có thể bao gồm:

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

3. Thông tin phản hồi về thực hiện công việc có thể bao gồm:

- Đánh giá thực hiện công việc theo cách chính thức/không chính thức
- Thông tin phản hồi từ giám sát viên và đồng nghiệp
- Những chiến lược hành vi phản xạ cá nhân

4. Trợ giúp đồng nghiệp trong nhóm có thể bao gồm:

- Giải thích/xác minh
- Giúp đỡ đồng nghiệp
- Giải quyết vấn đề
- Động viên
- Phản hồi thông tin cho thành viên của nhóm
- Thực hiện các nhiệm vụ khác, nếu cần

5. Chia sẻ thông tin có thể bao gồm:

- Ghi nhận việc thực hiện tốt công việc
- Ghi nhận việc thực hiện công việc không tốt
- Trợ giúp đồng nghiệp
- Làm rõ phương pháp hoàn thành nhiệm vụ theo hướng tổ chức đề ra
- Khuyến khích đồng nghiệp
- Mở các kênh giao tiếp
- Các nguy cơ trong, rủi ro và cách kiểm soát tại nơi làm việc

6. Cơ hội cải thiện có thể bao gồm:

- Lên kế hoạch/phát triển nghề nghiệp
- Hướng dẫn, tư vấn và/hoặc giám sát
- Chương trình học tập chính thức/không chính thức
- Đào tạo nội bộ/bên ngoài
- Đánh giá định kỳ kết quả công việc thực hiện
- Tự nghiên cứu học hỏi
- Công nhận kinh nghiệm/kiến thức sẵn có

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Cơ sở đánh giá cần bao gồm:

1. Hai ví dụ về trợ giúp thành viên trong nhóm đảm bảo đạt mục tiêu đã đề ra
2. Hai ví dụ về tìm kiếm thông tin phản hồi từ khách hàng và/hoặc đồng nghiệp và có hành động phù hợp
3. Hai ví dụ/trường hợp về giải quyết mâu thuẫn tại nơi làm việc

Đánh giá phải đảm bảo:

- Tiếp cận được thực tế công việc hay môi trường mô phỏng
- Tiếp cận các thiết bị văn phòng và nguồn lực có sẵn
- Những ví dụ về các vấn đề hay mâu thuẫn đã được giải quyết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Một hệ thống các phương pháp đánh giá có thể được sử dụng để đánh giá kỹ năng và kiến thức thực tế.

Những ví dụ sau đây có thể phù hợp cho đơn vị năng lực này:

- Hỏi trực tiếp kết hợp với xem xét các chứng cứ được thu thập và báo cáo khách quan về kết quả thực hiện công việc của ứng viên
- Phân tích cách xử lý các nghiên cứu tình huống và bối cảnh
- Trình diễn các thao tác kỹ thuật
- Quan sát các thao tác kỹ thuật trong giải quyết mâu thuẫn
- Quan sát cách trình bày
- Xem xét tài liệu xác định và xây dựng chiến lược/cơ hội nhằm cải thiện phương thức làm việc nhóm

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Phù hợp với tất cả các vị trí công việc trong ngành Du lịch	(1) D1.HOT.CL1.02; (2) D1.HOT.CL1.11; (3) D1.HOT.CL1.01

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

<p>E1. Chuẩn bị tài liệu kinh doanh</p> <p>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</p> <p>P2. Soạn thảo các văn bản giao tiếp cơ bản bằng cách sử dụng các thiết bị văn phòng phù hợp</p> <p>E2. Đọc và trả lời các tài liệu kinh doanh khác nhau</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>P5. Tuân theo những hướng dẫn hay chỉ đạo trong thời gian hạn định</p>	<p>E3. Duy trì hệ thống thông tin và lưu trữ</p> <p>P6. Duy trì hệ thống thông tin và lưu trữ theo yêu cầu của đơn vị</p> <p>P7. Cập nhật hệ thống tra cứu và tham khảo theo yêu cầu của đơn vị</p> <p>P8. Khôi phục các tập tin khi có yêu cầu về thông tin</p> <p>P9. Tuân thủ các quy trình về an ninh và bảo mật</p>
---	---

YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Giải thích cách chuẩn bị và xử lý các loại tài liệu khác nhau bằng cách sử dụng các thiết bị khác nhau</p> <p>K2. Mô tả những phương pháp giao tiếp được sử dụng tại nơi làm việc</p> <p>K3. Nêu quy trình xử lý các loại tài liệu khác nhau trong đơn vị</p> <p>K4. Mô tả các loại tài liệu hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ được sử dụng tại nơi làm việc</p>	<p>K5. Liệt kê hệ thống thông tin và lưu trữ được sử dụng tại đơn vị</p> <p>K6. Liệt kê hệ thống tham khảo và tra cứu tài liệu được sử dụng tại đơn vị</p> <p>K7. Mô tả hệ thống khôi phục các tập tin được sử dụng tại đơn vị</p> <p>K8. Mô tả quy trình an ninh và bảo mật của đơn vị</p>
--	---

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

<p>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.</p> <p>1. Tài liệu có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>2. Thiết bị văn phòng có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Máy tính • Máy photocopy • Máy fax • Máy in hoặc chụp tài liệu • Các loại máy khác
--	--

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

3. Các quy trình có thể liên quan đến:

- Chính sách và quy trình xử lý mỗi 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

Đánh giá năng lực thực hiện phải bao gồm:

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
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
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
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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp và viết
- Xem xét hồ sơ ứng viên
- Báo cáo khách quan do người giám sát thực hiện

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Nhân viên bộ phận lễ tân, nhân viên công ty điều hành du lịch và đại lý lữ hành	D1.HOT.CL1.05 & 06; D1.HGA.CL6. 03, 06, 07 & 12

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 phân nài 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 buồng 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 buồng 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 học 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

<p>E1. Tìm kiếm nguồn thông tin hiện tại về ngành du lịch và khách sạn</p> <p>P1. Tiếp cận các nguồn thông tin về ngành du lịch và khách sạn có liên quan tới yêu cầu công việc</p> <p>P2. Thu thập thông tin về ngành du lịch và khách sạn để hỗ trợ thực hiện công việc một cách hiệu quả</p>	<p>E2. Sử dụng thông tin về ngành để thực hiện tốt nhất công việc</p> <p>P3. Thu thập và phổ biến thông tin theo yêu cầu của khách</p> <p>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</p> <p>P5. Áp dụng kiến thức và thông tin về ngành trong hoạt động thường nhật tại doanh nghiệp du lịch hoặc khách sạn</p>
--	--

YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>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</p> <p>K2. Mô tả các phân ngành khác nhau trong ngành du lịch và khách sạn cũng như mối quan hệ giữa các phân ngành</p> <p>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</p>	<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>
---	---

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

<p>1. Đơn vị năng lực này áp dụng để duy trì kiến thức về ngành du lịch và khách sạn, có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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, ... 	<p>2. Thông tin có thể liên quan đến:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 dẫn 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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên trong ngành Du lịch làm việc trong các lĩnh vực nghề và doanh nghiệp khác nhau

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

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 đóng 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 tiết
- 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 nhắc 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	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>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.</p> <p>Ứng viên phải thể hiện được các chứng cứ sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>Ứng viên phải có kiến thức về:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>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.</p> <p>Nếu không thực hiện theo phương pháp trên tại nơi làm việc, thì đánh giá có thể thông qua:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Tất cả các nhân viên làm việc trong ngành Du lịch	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

GES1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết trong việc định thời gian, chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân, đồng phục, các hành vi chuyên nghiệp và chuẩn bị khu vực làm việc khi bắt đầu ca trực.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thông báo bắt đầu làm việc

- P1. Đến đúng giờ và đăng ký vào hệ thống chấm công
- P2. Sử dụng khu vực thay đồ dành cho nhân viên để vệ sinh cá nhân, thay đồng phục và chuẩn bị diện mạo
- P3. Tắt hết các thiết bị thông tin liên lạc cá nhân và đảm bảo các thiết bị đó được cất giữ tại nơi an toàn theo chính sách của đơn vị
- P4. Đi thẳng tới khu vực làm việc và ký vào bảng chấm công của bộ phận (nếu có)
- P5. Báo cho các đồng nghiệp khác và/hoặc giám sát viên về sự có mặt của mình

E2. Đảm bảo diện mạo và vệ sinh cá nhân

- P6. Đảm bảo đồng phục sạch sẽ, gọn gàng và an toàn
- P7. Đảm bảo diện mạo cá nhân đạt tiêu chuẩn quy định

E3. Áp dụng các hành vi làm việc chuyên nghiệp

- P8. Lắng nghe cẩn thận và trả lời khách một cách lịch sự
- P9. Giao tiếp chuyên nghiệp về các vấn đề trong kinh doanh
- P10. Đảm bảo các thiết bị cần thiết phải sẵn sàng khi cần dùng
- P11. Đảm bảo hành vi của cá nhân tạo được uy tín cho đơn vị

E4. Chuẩn bị khu vực làm việc cho ca trực

- P12. Đọc sổ giao ca và ghi chép lại các việc cần phải thực hiện
- P13. Ghi chép lại các điểm liên quan tới công việc của mình trong buổi họp giao ca
- P14. Tham gia họp giao ca và rà soát các nhiệm vụ của bạn trong ca trực
- P15. Kiểm tra sự thay đổi về bố trí nhân viên, các đoàn khách và các khách VIP đến
- P16. Kiểm tra các thiết bị và mức dự trữ vật dụng, hàng hóa
- P17. Sắp xếp khu vực làm việc theo cách chuyên nghiệp

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các bước của quy trình báo cáo có mặt tại nơi làm việc
- K2. Mô tả quy trình chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân
- K3. Mô tả mức độ khách mong đợi sự nhã nhặn cần thiết của nhân viên
- K4. Liệt kê các thói quen cá nhân có thể ảnh hưởng xấu đến danh tiếng và làm khách khó chịu
- K5. Mô tả các bước cần thực hiện trước khi bắt đầu ca trực và các hành động cần thiết

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các hành vi chuyên nghiệp cần bao gồm:

- Tư thế: đứng thẳng, tay để hai bên hoặc sau lưng, không khoanh tay trước ngực, không dựa người vào đồ đạc
- Đi đứng nhẹ nhàng, không lê chân
- Lời nói phải rõ ràng, không la hét hay làm bầm
- Không nên thể hiện sự cáu giận, mất bình tĩnh, mỉa mai hay buồn chán
- Giao tiếp giữa các nhân viên phải kín đáo, không ảnh hưởng đến khách
- Nhận biết khách kịp thời và hỗ trợ khách theo yêu cầu bất cứ khi nào cần
- Giao tiếp với khách chỉ nên giới hạn ở các chủ đề liên quan tới dịch vụ, đơn vị, bộ phận hoặc các tiện nghi du lịch tại địa phương
- Tại nơi sinh hoạt chung, nhân viên không được ho, hắt hơi, hít hơi thành tiếng, ngoáy mũi hay xỉa răng, khạc nhổ, gãi ngứa, mút đầu ngón tay, ợ, ngáp, vượn vai hay thể hiện bất cứ hành vi khó coi nào khác
- Ăn uống phải thực hiện tại các thời điểm quy định trong khu vực dành cho nhân viên
- Có thể uống nước tại khu vực văn phòng trong thời gian làm việc
- Nhân viên chuyên nghiệp không được say xỉn, có hơi rượu hay uống rượu trong giờ làm việc
- Tuân theo chính sách và quy trình của đơn vị

2. Quy trình báo cáo có mặt tại nơi làm việc cần bao gồm:

- Đến sớm trước khi bắt đầu ca trực để đảm bảo diện mạo cá nhân và mặc đồng phục theo đúng tiêu chuẩn
- Sử dụng thiết bị chấm công trong đơn vị, có thể là thẻ đập lỗ, thiết bị chấm giờ, máy quét thẻ nhân viên, hay hệ thống thủ công

3. Chuẩn bị khu vực làm việc cho ca trực có thể bao gồm:

- Phải đọc kỹ sổ bàn giao trước mỗi ca làm việc để ghi chú những khó khăn gặp phải từ ca trước, những hành động đã thực hiện, tin nhắn về các tình huống và các điều bất thường sắp xảy ra
- Đọc kỹ danh sách khách đến và đi (được hiển thị trên màn hình máy tính hoặc trên giấy) để đảm bảo có đủ buồng cho khách, dự báo tình trạng thiếu buồng, đáp ứng các yêu cầu đặt buồng liên tiếp, đổi buồng hay các yêu cầu đặc biệt
- Nắm bắt được các hoạt động hội thảo và tiệc để chỉ dẫn khách đến đúng phòng, dự trù các thủ tục liên quan đến hóa đơn, chứng từ và bố trí buồng cho khách. Cần phải có biển báo chính xác các phòng họp và phòng tiệc
- Kiểm soát các hoạt động của khách đoàn và khách hãng hàng không để dự tính và chuẩn bị các việc liên quan đến nhận buồng và trả buồng với số lượng lớn
- Kiểm tra với các bộ phận liên quan (như bộ phận lễ tân, nhà hàng) về những sắp xếp và đồ dùng đặc biệt dành cho khách VIP
- Kiểm tra các thiết bị, đồ dùng dự trữ (văn phòng phẩm, phiếu thanh toán, chìa khóa,...)

4. Chuẩn bị về diện mạo và vệ sinh cá nhân bao gồm:

- Tóc của nam phải sạch sẽ và được cắt ngắn trên cổ áo, tóc của nữ phải được buộc/búi gọn lại phía sau nếu tóc dài
- Không sử dụng các loại kem dưỡng da hay nước hoa đậm mùi
- Luôn giữ tay sạch sẽ, rửa tay sau khi hút thuốc hay sau khi đi vệ sinh
- Chỉ đeo nhẫn cưới, khuyên tai nhỏ, vòng cổ đơn giản và đồng hồ. Không đeo vòng tay, vòng cổ chân, vật sắc nhọn, vòng cổ dài hay vòng tay thô bản
- Nữ chỉ trang điểm nhẹ nhàng, nam cạo râu sạch sẽ, trừ khi được phép để râu, ria
- Đảm bảo tắm rửa sạch sẽ và không có mùi khó chịu, bàn tay sạch, móng tay cắt tỉa gọn gàng
- Đảm bảo hơi thở không có mùi và đánh răng sạch sẽ
- Phải mặc áo, đồ lót, tất sạch trong giờ làm việc
- Các trang phục mặc bên ngoài phải được giặt sạch và là phẳng đều đặn hàng ngày hoặc khi bẩn
- Giày phải sạch và được đánh bóng
- Phải đeo biển tên (quy định) theo đúng quy cách về đồng phục, đeo thẳng và giữ sạch

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá việc thực hiện phải bao gồm các tài liệu sau:

1. Ghi chép ít nhất ba lần đến đúng giờ và báo cáo bắt đầu công việc
2. Ghi chép ít nhất ba lần về chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân tốt với đồng phục đúng quy định
3. Ghi chép ít nhất hai lần giao tiếp với khách hàng
4. Ghi chép ít nhất hai lần tham gia họp giao ca

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
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

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

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

<p>E1. Xác định và phân tích phàn nàn</p> <p>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</p> <p>P2. Xác định bản chất chính xác trong phàn nàn của khách thông qua các kỹ năng giao tiếp phù hợp</p> <p>P3. Ghi sổ hoặc lưu lại ý kiến phàn nàn theo đúng quy trình</p> <p>E2. Xử lý các phàn nàn</p> <p>P4. Khẳng định với khách hàng rằng phàn nàn của khách sẽ được xử lý nhanh nhất có thể để giải quyết vấn đề</p> <p>P5. Xử lý phàn nàn theo chuẩn mực, chính sách và quy trình của đơn vị</p> <p>P6. Thu thập và xem xét các tài liệu liên quan tới phàn nàn của khách</p> <p>P7. Cập nhật ghi chép về các ý kiến phàn nàn</p>	<p>E3. Xác định hành động và giải quyết phàn nàn</p> <p>P8. Thỏa thuận và xác nhận với khách hành động giải quyết phàn nàn</p> <p>P9. Thể hiện cam kết với khách sẽ giải quyết phàn nàn</p> <p>P10. Thông báo với khách về kết quả điều tra phàn nàn</p> <p>E4. Nhờ giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng</p> <p>P11. Xác định các phàn nàn cần sự can thiệp của cấp quản lý, các nhân viên khác hay các đối tượng bên ngoài</p> <p>P12. Chuyển lời phàn nàn đến đúng người để họ tiếp tục giải quyết theo đúng phạm vi trách nhiệm của cá nhân</p> <p>P13. Chuyển tiếp tất cả các tài liệu cần thiết, bao gồm cả các báo cáo điều tra, cho người thích hợp</p> <p>P14. Chuyển lên cấp cao hơn những phàn nàn chưa được giải quyết ở cấp phù hợp</p>
--	---

YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Mô tả các kiểu phàn nàn thông thường</p> <p>K2. Mô tả quá trình xử lý một phàn nàn đơn giản</p> <p>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</p> <p>K4. Giải thích cách ghi lại lời phàn nàn bằng kỹ năng lắng nghe chủ động và thông cảm với khách</p>	<p>K5. Giải thích cách ghi sổ hay cách lưu lời phàn nàn theo đúng quy trình</p> <p>K6. Giải thích quá trình giải quyết vấn đề cho khách và thông báo với khách về kết quả điều tra phàn nàn</p> <p>K7. Giải thích quy trình chuyển tiếp để giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng</p>
--	---

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	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
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	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

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> 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

GES7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ CÁC HỆ THỐNG LƯU TRỮ VÀ KHÔI PHỤC THÔNG TIN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết trong việc sử dụng các hệ thống thông tin khác nhau để lưu trữ và khôi phục thông tin.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xử lý thông tin

- P1. Thu thập thông tin theo yêu cầu
- P2. Thực hiện các quy trình của đơn vị để duy trì bảo mật và an toàn thông tin
- P3. Lưu trữ thông tin tại các nơi cho phép và theo chuẩn đặt ra
- P4. Cập nhật thông tin theo yêu cầu

E2. Khôi phục thông tin

- P5. Xác nhận thông tin cần khôi phục
- P6. Tuân theo quy trình tiếp cận hệ thống thông tin của đơn vị
- P7. Xác định vị trí và khôi phục thông tin theo yêu cầu
- P8. Báo cáo các vấn đề gặp phải với đồng nghiệp phù hợp

E3. Duy trì hệ thống ghi chép và lưu trữ sẵn có

- P9. Duy trì hệ thống ghi chép và lưu trữ thông tin
- P10. Sắp xếp tài liệu mới vào đúng vị trí và thư mục quy định
- P11. Lưu trữ, loại bỏ và cập nhật các tài liệu cũ để có chỗ cho các tài liệu hiện thời
- P12. Ghi chép lại mỗi lần di chuyển tài liệu
- P13. Đảm bảo tài liệu được lưu trữ trong điều kiện tốt và ở đúng vị trí
- P14. Tách biệt tài liệu mật với tài liệu thông thường và việc tiếp cận tài liệu chỉ áp dụng với những người được chỉ định
- P15. Đảm bảo bất cứ lúc nào đều có thể tìm thấy tập tin tài liệu đã được phát ra

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích mục đích của lưu trữ và khôi phục thông tin được yêu cầu
- K2. Liệt kê các hệ thống thông tin khác nhau và tính năng của chúng
- K3. Mô tả yêu cầu bảo mật và an ninh thông tin của đơn vị

- K4. Liệt kê các phương pháp được sử dụng để thu thập thông tin được yêu cầu
- K5. Mô tả quy trình phải tuân theo khi tiếp cận hệ thống thông tin
- K6. Giải thích vấn đề gặp phải với hệ thống thông tin và người cần được báo cáo

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Thông tin có thể bao gồm:

- Thông tin liên lạc qua lại, như fax, bản ghi nhớ, thư báo, thư điện tử hay các tài liệu khác
- Các dữ liệu máy tính như hồ sơ khách hàng
- Hồ sơ bán hàng, bao gồm các dự báo hàng tháng, các mục tiêu đạt được
- Các biểu mẫu, như phiếu yêu cầu mua hàng hàng ngày
- Hóa đơn
- Hồ sơ nhân sự
- Thông tin về nhu cầu đào tạo
- Báo cáo marketing/kế hoạch/ngân quỹ
- Số liệu tài chính
- Các thông tin khác

2. Yêu cầu của đơn vị có thể bao gồm:

- Các yêu cầu về an ninh và bảo mật
- Yêu cầu và hướng dẫn có tính pháp lý
- Quy tắc ứng xử/quy tắc đạo đức
- Các quy trình cập nhật thông tin

3. Các tập tin chết hoặc không hoạt động có thể bao gồm:

- Các dự án/sự kiện đã kết thúc
- Các khách hàng cũ
- Các tài khoản đã thanh toán
- Nhân viên cũ
- Các thông tin khác

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

4. Hệ thống tham khảo và chú dẫn có thể bao gồm:

- Theo thứ tự bảng chữ cái
- Theo số thứ tự
- Kết hợp số và chữ cái
- Theo chủ đề
- Theo đề tài
- Theo ngày và giờ
- Các loại khác

5. Ghi lại việc di dời tài liệu có thể bao gồm:

- Cập nhật tập tin đăng ký
- Cập nhật hệ thống quản lý hồ sơ
- Di chuyển tạm thời hay vĩnh viễn các báo cáo ghi chép
- Các loại khác

6. Quy trình an toàn và bảo mật có thể bao gồm:

- Quyền truy cập
- Các tập tin/tủ có thể khóa được
- Tính bảo mật
- Các hình thức khác

7. Việc lưu trữ có thể bao gồm:

- Xử lý các tài liệu đã hoàn thành/đã được đóng theo chính sách và quy trình của đơn vị
- Lưu giữ các tệp hồ sơ mật ở vị trí bên trong/bên ngoài hệ thống
- Có thể truy xuất tệp tài liệu đã được lưu trữ tại nơi lưu trữ khi cần thiết
- Hệ thống thủ công
- Các loại khác

8. Các tài liệu mật có thể bao gồm:

- Hồ sơ thông tin nhân viên
- Các thông tin thương mại cần bảo mật

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này cần được đánh giá thông qua hồ sơ chứng cứ thực hiện và qua kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết.

Các chứng cứ có thể bao gồm:

1. Ba ví dụ về tài liệu được chuẩn bị, xử lý, cập nhật và lưu trữ một cách phù hợp
2. Ba ví dụ về tài liệu được khôi phục theo quy trình và chính sách của đơn vị
3. Hai ví dụ về việc duy trì hệ thống thông tin và lưu trữ đồng thời lưu tập tin theo quy định của đơn vị

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Mẫu hồ sơ tài liệu lưu trữ và các hệ thống
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Hồ sơ bằng chứng
- Các báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Các công việc và dự án được giao
- Bài tập mô phỏng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên làm việc với các hệ thống lưu trữ thông tin trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.03

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
- Cân nhắc sự khác biệt văn hóa

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Đánh giá năng lực phải bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Quan sát hay ghi lại được ít nhất ba lần chào đón khách theo cách phù hợp 2. Quan sát hay ghi lại được ít nhất ba lần trả lời câu hỏi và yêu cầu của khách 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 <p>Đánh giá kiến thức qua kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết</p>	<p>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quan sát ứng viên thực hiện công việc • Tiến hành các cuộc phỏng vấn • Thông qua bài tập đóng vai

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Tất cả nhân viên tiếp xúc với khách hàng trong ngành Du lịch</p>	<p>D2.TTG.CL3.14</p>

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>Đánh giá năng lực phải bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Chuẩn bị ít nhất hai loại báo cáo 2. Thực hiện ít nhất hai bài thuyết trình báo cáo 	<p>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Phân tích hồ sơ tài liệu do ứng viên chuẩn bị • Đánh giá bài thuyết trình hỗ trợ cho báo cáo • Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết • Các báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện • Các công việc và dự án được giao • Quan sát ứng viên thực hiện công việc

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

<p>E1. Chuẩn bị hoạt động du lịch</p> <p>P1. Chuẩn bị chuyến du lịch cho bản thân và những người khác</p> <p>P2. Lập kế hoạch đạt được kết quả bền vững tích cực cho cả khách và cộng đồng địa phương</p> <p>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</p> <p>E2. Thực hiện hoạt động du lịch theo các tiêu chuẩn về du lịch có trách nhiệm</p> <p>P4. Đưa ra lời khuyên cho khách hàng về nguyên tắc ứng xử có trách nhiệm trước khi đến điểm du lịch</p> <p>P5. Đảm bảo an toàn cho du khách và bảo vệ môi trường</p> <p>P6. Giám sát và duy trì thực hiện nguyên tắc ứng xử du lịch có trách nhiệm</p>	<p>E3. Đánh giá hoạt động du lịch</p> <p>P7. Thu thập phản hồi của du khách về chuyến đi</p> <p>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</p>
---	--

YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>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</p> <p>K2. Mô tả tác động của các hoạt động du lịch</p> <p>K3. Mô tả và xác định các điểm đến/địa bàn hoạt động có thể tổ chức thực hiện các hoạt động du lịch</p>	<p>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</p> <p>K5. Mô tả cách giám sát và duy trì thực hiện nguyên tắc ứng xử du lịch có trách nhiệm</p> <p>K6. Giải thích các phương pháp có thể sử dụng để thu thập và chia sẻ thông tin phản hồi về chuyến đi</p>
--	---

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 xanh

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 các tổ chức ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

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

E1. Lựa chọn và chuẩn bị các nguồn tài liệu

- 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
- P2. Lựa chọn bố cục và phong cách của ấn phẩm dựa trên yêu cầu về thông tin và yêu cầu của đơn vị
- 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
- P4. Thảo luận và làm rõ định dạng và phong cách của ấn phẩm với người yêu cầu

E2. Thiết kế văn bản

- P5. Xác định, mở và tổng hợp các tập tài liệu, hồ sơ theo yêu cầu, nhiệm vụ và quy định của đơn vị
- P6. Thiết kế văn bản sao cho đảm bảo nhập hiệu quả các thông tin và nâng cao hiệu quả trình bày
- P7. Sử dụng nhiều chức năng để đảm bảo tính nhất quán trong thiết kế và bố cục
- P8. Đảm bảo văn bản không có lỗi tiếng Anh

E3. Soạn thảo văn bản

- P9. Hoàn thành văn bản trong thời gian quy định theo yêu cầu của đơn vị
- P10. Kiểm tra văn bản để đảm bảo đáp ứng yêu cầu về phong cách và bố cục
- P11. Lưu trữ văn bản hợp lý, luôn lưu dữ liệu và tránh mất thông tin
- 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

E4. Hoàn thiện văn bản

- 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
- P14. Sửa chữa văn bản nếu cần, để đáp ứng các yêu cầu
- 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
- P16. In và nộp văn bản theo yêu cầu

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- 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
- 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
- K3. Mô tả bất cứ yêu cầu thiết kế nào của đơn vị về phong cách và bố cục văn bản

- K4. Giải thích các cách lưu trữ văn bản và tránh mất thông tin
- K5. Giải thích cách khắc phục những khó khăn cơ bản về thiết kế và soạn thảo văn bản
- K6. Mô tả các công cụ chỉnh sửa cơ bản và đọc kiểm tra để đảm bảo chất lượng ngôn ngữ tiếng Anh
- K7. Giải thích cách đảm bảo chất lượng văn bản sử dụng tiếng Anh

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	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Cần phải có chứng cứ sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>Ngữ cảnh và các nguồn đánh giá phải đảm bảo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để đánh giá kiến thức và các kỹ năng thực tế.</p> <p>Các phương pháp sau có thể phù hợp để đánh giá đơn vị năng lực này:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Các câu hỏi trực tiếp, kết hợp đánh giá hồ sơ bằng chứng và báo cáo khách quan 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	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Tất cả các nhân viên trong ngành du lịch	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>


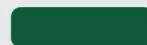


Lĩnh vực lưu trú

-  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

Trang web: www.esrt.vn