

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



TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM

THUYẾT MINH DU LỊCH



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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM

THUYẾT MINH DU LỊCH



Hà Nội, 2015

LỜI CẢM ƠN

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

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

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

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

GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ

THUẬT NGỮ	GIẢI THÍCH
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 9

PHƯƠNG PHÁP XÂY DỰNG TIÊU CHUẨN VTOS	9
CÁC BẬC TRÌNH ĐỘ VÀ CHỨNG CHỈ VTOS.....	10
CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC VTOS	11
CẤU TRÚC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC.....	12

II. TIÊU CHUẨN VTOS NGHỀ THUYẾT MINH DU LỊCH 14

DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	15
CÁC CHỨNG CHỈ TRÌNH ĐỘ NGHỀ THUYẾT MINH DU LỊCH	16

III. CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT 19

TGS1.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁ NHÂN CHO CÔNG TÁC HƯỚNG DẪN DU LỊCH	19
TGS2.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH ĐỊNH HƯỚNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH	21
TGS2.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ VIỆT NAM ĐỂ CHUẨN BỊ HƯỚNG DẪN DU LỊCH.....	23
TGS2.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐỒNG HÀNH VÀ HƯỚNG DẪN DU KHÁCH THEO CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH	25
TGS2.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM VÀ BỀN VỮNG.....	27
TGS2.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TRÌNH BÀY BÀI THUYẾT MINH DU LỊCH THEO CÁC CHỦ ĐỀ CHUYÊN BIỆT	29
TGS2.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH VÀ CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ VÀ HƯỚNG DẪN TẠI ĐIỂM.....	31
TGS2.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP SỰ HỖ TRỢ THIẾT THỰC CHO KHÁCH DU LỊCH.....	33
TGS2.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TRÌNH BÀY TRẢI NGHIỆM VỀ MÔI TRƯỜNG VĂN HÓA VÀ DI SẢN.....	35
TGS3.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH BỀN VỮNG VÀ CÓ TRÁCH NHIỆM.....	37
TGS3.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH VÀ CẢI TIẾN BÀI THUYẾT MINH DU LỊCH THEO CÁC CHỦ ĐỀ CHUYÊN BIỆT	39
TGS3.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH VÀ ĐÁNH GIÁ CÁC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ VÀ HƯỚNG DẪN TẠI ĐIỂM.....	41
TGS3.11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÂY DỰNG, DUY TRÌ VÀ PHÁT TRIỂN QUAN HỆ VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN TỚI CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH	43
TGS3.15. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ TRẢI NGHIỆM MÔI TRƯỜNG VĂN HÓA VÀ DI SẢN	45
TGS4.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐÁNH GIÁ VÀ CẢI THIẾN CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH	

CÓ TRÁCH NHIỆM VÀ BỀN VỮNG.....	48
COS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN.....	50
COS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ	52
COS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN.....	54
COS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH	57
COS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP	60
GES2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN.....	63
GES9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG.....	65
GES10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO	67
GES12. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM	70

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 thực.
- **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	- 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	- 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	- 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	- 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: - 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	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. - 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: - 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: - 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	Phương pháp đánh giá chính đối với Tiêu chuẩn VTOS bao gồm: - 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.	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 Các phương pháp đánh giá sau có thể được sử dụng: - 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	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	Tham chiếu chéo với đơn vị năng lực tương quan trong Tiêu chuẩn chung về nghề du lịch trong ASEAN (ACCSPT) nếu có.	DH1.HFO.CL2.03 1.8, 3.6, 4.2

II. TIÊU CHUẨN VTOS NGHỀ THUYẾT MINH DU LỊCH

Bộ Tiêu chuẩn Nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) - nghề Thuyết minh Du lịch bao gồm hai bậc trình độ - bậc 2 và bậc 3. Bộ tiêu chuẩn được soạn thảo nhằm cung cấp trình độ năng lực cần thiết cho các thuyết minh viên du lịch, thuyết minh viên di sản hoặc thuyết minh viên tại các di tích lịch sử và tôn giáo quan trọng ở Việt Nam. Các thuyết minh viên du lịch luôn là một thành phần không thể thiếu trong việc phát triển du lịch bền vững và có trách nhiệm, vì họ đóng vai trò quan trọng trong việc giáo dục du khách về các giá trị đích thực của điểm thăm quan và các quy tắc ứng xử có trách nhiệm.

Nhiệm vụ chính của thuyết minh viên du lịch là đem đến cho du khách những giá trị văn hóa, môi trường hay di sản thông qua các bài thuyết minh. Ngoài kiến thức về lịch sử, thuyết minh viên du lịch cần phải hiểu biết rõ về các điểm thăm quan bao gồm cả hiểu biết lý do tại sao điểm tham quan này quan trọng và làm thế nào để bảo vệ được nó.

Với nhiệm vụ vừa là người thuyết minh vừa là một nhà giáo dục, thuyết minh viên du lịch là cầu nối trực tiếp giữa du khách với điểm thăm quan. Như vậy, họ đóng vai trò rất quan trọng trong việc bảo vệ di sản và văn hóa địa phương. Thông qua bài thuyết minh, thuyết minh viên du lịch có thể tạo ra những nhận thức về giá trị của truyền thống, di sản văn hóa và những điểm du lịch của địa phương. Họ cũng có thể giáo dục du khách và cộng đồng bảo vệ môi trường và tôn trọng giá trị của nhau. Bằng việc chia sẻ các nguồn lợi của hoạt động du lịch, các thuyết minh viên du lịch hỗ trợ địa phương bảo vệ môi trường và các điểm du lịch quan trọng.

Để thực hiện tốt các nhiệm vụ nêu trên, thuyết minh viên du lịch cần đạt được một số kỹ năng đặc biệt - cao hơn các kỹ thuật hướng dẫn du lịch cơ bản. Họ cần phải làm được:

1. Kết hợp với kiến thức hướng dẫn du lịch cơ bản để truyền đạt kiến thức về ý nghĩa văn hóa của các điểm du lịch địa phương và nhận thức được cách thức bảo vệ các điểm du lịch đó
2. Chuyển tải những kiến thức này vào những bài thuyết minh sao cho hấp dẫn và hữu ích
3. Đem đến cho du khách sự trải nghiệm và sự hài lòng cao nhất về những điểm thăm quan
4. Áp dụng được những nguyên tắc về phát triển du lịch bền vững tại Việt Nam và tối đa hoá các giá trị lợi nhuận do hoạt động du lịch mang lại cho cộng đồng và du khách (UNESCO)¹

¹Trích từ: *Du lịch tại các Di sản Văn hóa tại Châu Á: Chương trình đào tạo và chứng nhận Hướng dẫn viên di sản văn hóa cho các Di sản Văn hóa thế giới của UNESCO xuất bản lần thứ 4 (2007)*

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	TGS1.2	CHUẨN BỊ CÁ NHÂN CHO CÔNG TÁC HƯỚNG DẪN DU LỊCH	✓						
2	TGS2.1	Tiến hành định hướng chương trình du lịch		✓					
3	TGS2.2	Áp dụng kiến thức về Việt Nam để chuẩn bị hướng dẫn du lịch		✓					
4	TGS2.3	Đồng hành và hướng dẫn du khách theo chương trình du lịch		✓					
5	TGS2.4	Chuẩn bị các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững		✓					
6	TGS2.5	Trình bày bài thuyết minh du lịch theo các chủ đề chuyên biệt		✓					
7	TGS2.6	Lập kế hoạch và cung cấp các dịch vụ giải trí và hướng dẫn tại điểm		✓					
8	TGS2.7	Cung cấp sự hỗ trợ thiết thực cho khách du lịch		✓					
9	TGS2.8	Trình bày trải nghiệm về môi trường văn hóa và di sản		✓					
10	TGS3.3	Chuẩn bị và tổ chức các hoạt động du lịch bền vững và có trách nhiệm			✓				
11	TGS3.7	Lập kế hoạch và cải tiến bài thuyết minh du lịch theo các chủ đề chuyên biệt			✓				
12	TGS3.8	Lập kế hoạch và đánh giá các dịch vụ giải trí và hướng dẫn tại điểm			✓				
13	TGS3.11	Xây dựng, duy trì và phát triển quan hệ với các bên liên quan tới chương trình du lịch			✓				
14	TGS3.15	Chuẩn bị trải nghiệm môi trường văn hóa và di sản			✓				
15	TGS4.2	Đánh giá và cải thiện các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững				✓			
16	COS4	Sử dụng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản						✓	
17	COS5	Duy trì kiến thức ngành nghề						✓	
18	COS6	Thực hiện sơ cứu cơ bản						✓	
19	COS7	Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh						✓	
20	COS8	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp						✓	
21	GES2	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn							✓
22	GES9	Phát triển mối quan hệ khách hàng							✓
23	GES10	Chuẩn bị và trình bày báo cáo							✓
24	GES12	Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm							✓

CÁC CHỨNG CHỈ TRÌNH ĐỘ NGHỀ THUYẾT MINH DU LỊCH

Mã chứng chỉ	Chứng chỉ trình độ	Bậc
COTG2	Chứng chỉ Thuyết minh du lịch	2
COTG3	Chứng chỉ Thuyết minh du lịch	3

COTG2 - Chứng chỉ Thuyết minh du lịch Bậc 2 (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	TGS1.2	CHUẨN BỊ CÁ NHÂN CHO CÔNG TÁC HƯỚNG DẪN DU LỊCH	✓						
2	TGS2.1	TIẾN HÀNH ĐỊNH HƯỚNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH		✓					
3	TGS2.2	ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ VIỆT NAM ĐỂ CHUẨN BỊ HƯỚNG DẪN DU LỊCH		✓					
4	TGS2.3	ĐỒNG HÀNH VÀ HƯỚNG DẪN DU KHÁCH THEO CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH		✓					
5	TGS2.4	CHUẨN BỊ CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM VÀ BỀN VỮNG		✓					
6	TGS2.5	TRÌNH BÀY BÀI THUYẾT MINH DU LỊCH THEO CÁC CHỦ ĐỀ CHUYÊN BIỆT		✓					
7	TGS2.6	LẬP KẾ HOẠCH VÀ CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ VÀ HƯỚNG DẪN TẠI ĐIỂM		✓					
8	TGS2.7	CUNG CẤP SỰ HỖ TRỢ THIẾT THỰC CHO KHÁCH DU LỊCH		✓					
9	TGS2.8	TRÌNH BÀY TRẢI NGHIỆM VỀ MÔI TRƯỜNG VĂN HÓA VÀ DI SẢN		✓					
10	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
11	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
12	COS7	CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH						✓	

COTG3 - Chứng chỉ Thuyết minh du lịch Bậc 3 (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	TGS3.3	CHUẨN BỊ VÀ TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH BỀN VỮNG VÀ CÓ TRÁCH NHIỆM			✓				
2	TGS3.7	LẬP KẾ HOẠCH VÀ CẢI TIẾN BÀI THUYẾT MINH DU LỊCH THEO CÁC CHỦ ĐỀ CHUYÊN BIỆT			✓				
3	TGS3.8	LẬP KẾ HOẠCH VÀ ĐÁNH GIÁ CÁC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ VÀ HƯỚNG DẪN TẠI ĐIỂM			✓				
4	TGS3.11	XÂY DỰNG, DUY TRÌ VÀ PHÁT TRIỂN QUAN HỆ VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN TỚI CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH			✓				
5	TGS3.15	CHUẨN BỊ TRẢI NGHIỆM MÔI TRƯỜNG VĂN HÓA VÀ DI SẢN			✓				
6	TGS4.2	ĐÁNH GIÁ VÀ CẢI THIẾN CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM VÀ BỀN VỮNG				✓			
7	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
8	COS8	ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP						✓	
9	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
10	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
11	GES10	CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO							✓
12	GES12	ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

III. CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị cho chương trình du lịch

- P1. Đọc sổ ghi chép và ghi chú các nhiệm vụ được giao
- P2. Nhận lịch trình du lịch được phân công
- P3. Thực hiện các công việc chuẩn bị trước khi chương trình du lịch bắt đầu
- P4. Cập nhật thông tin và chuẩn bị phiếu nhận xét chương trình du lịch

E2. Hoàn thành kiểm tra trước khi bắt đầu chương trình du lịch

- P5. Đảm bảo các vật dụng cần thiết đã được giao
- P6. Kiểm tra việc sắp đặt các phương tiện vận chuyển
- P7. Kiểm tra các thiết bị an ninh và an toàn

E3. Trình diện tại địa điểm làm việc

- P8. Đến địa điểm đón khách đúng giờ
- P9. Đảm bảo các thiết bị thông tin liên lạc đều đang hoạt động
- P10. Đảm bảo mọi trang thiết bị đều đúng vị trí để phục vụ chương trình du lịch
- P11. Tham gia với các đồng nghiệp khác và khách hàng

E4. Đảm bảo diện mạo và vệ sinh cá nhân

- P12. Đảm bảo đồng phục/trang phục gọn gàng và sạch sẽ
- P13. Đảm bảo diện mạo cá nhân đáp ứng tiêu chuẩn đề ra

E5. Áp dụng lối ứng xử chuyên nghiệp

- P14. Lắng nghe cẩn thận và đáp lại khách hàng một cách nhã nhặn, lịch thiệp
- P15. Trao đổi thông tin rõ ràng và chuyên nghiệp
- P16. Đảm bảo các thiết bị cần thiết luôn có sẵn trong tầm tay
- P17. Đảm bảo các hành vi cá nhân mang lại uy tín cho đơn vị

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả quy trình chuẩn bị trước khi chương trình du lịch bắt đầu
- K2. Xem lại danh mục các thiết bị, vật dụng thiết yếu cần kiểm tra và cách sử dụng chúng trước khi chương trình du lịch bắt đầu
- K3. Mô tả các quy trình cơ bản đảm bảo diện mạo và vệ sinh cá nhân
- K4. Mô tả thái độ nhã nhặn, lịch thiệp mà khách hàng mong muốn đối với một hướng dẫn viên du lịch

- K5. Lập danh sách các thói quen cá nhân có thể sẽ làm ảnh hưởng xấu đến uy tín và khiến khách hàng không hài lòng
- K6. Mô tả các bước cần phải ưu tiên thực hiện trước khi bắt đầu chuyến du lịch
- K7. Mô tả bất kỳ tình huống hay vấn đề nào có thể xuất hiện tại thời điểm chuẩn bị trước khi chương trình du lịch bắt đầu và cách xử lý các vấn đề đó

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các hành vi chuyên nghiệp cần bao gồm:

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

2. Trang thiết bị có thể bao gồm:

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá thực hiện phải bao gồm các tài liệu sau:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

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

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Quá trình trao đổi thông tin và xây dựng mối quan hệ với khách: 1. Giới thiệu tóm tắt có thể bao gồm: - Sử dụng lời nói trong các tình huống chính thức và không chính thức - Sử dụng ấn phẩm và tài liệu chuẩn bị trước - Sử dụng công cụ trực quan	2. Thông tin có thể bao gồm: - Tên và số điện thoại liên lạc của hướng dẫn viên - Giờ địa phương - Tỷ giá giữa đồng tiền địa phương và ngoại tệ - Các phương tiện truyền thông địa phương và quốc tế - Lịch trình tuyến du lịch - Nội dung chương trình - Giờ làm việc - An toàn và phúc lợi - Giao thông - Quy tắc thực hành du lịch có trách nhiệm - Thời tiết - Truyền thống và văn hóa địa phương - Thể thao và giải trí - Tôn giáo - Lịch sử - Thông tin khác 3. Câu hỏi có thể bao gồm: - Đã dự kiến, lịch trình phát sinh, lịch trình mở, lịch trình cố định, về chiến tranh
---	--

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm: 1. Ít nhất ba lần giới thiệu tóm tắt 2. Ít nhất hai lần cung cấp thông tin	Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm: • Quan sát ứng viên thực hiện công việc • Phỏng vấn • Đóng vai • Thông qua kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn, hướng dẫn viên du lịch tập sự	D2.TTG.CL3.18

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
1. Địa lý và lịch sử khái quát của Việt Nam có thể bao gồm:

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

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ
Đánh giá thực hiện công việc này phải bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.08

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Các hoạt động thực hiện trước khi khách đến

- P1. Xác định chức năng và trách nhiệm của hướng dẫn viên du lịch theo các chính sách và quy trình của đơn vị
- P2. Kiểm tra lịch trình đến và đi
- P3. Kiểm tra việc đặt dịch vụ cho chương trình du lịch
- P4. Kiểm tra hành trình du lịch phù hợp với điều kiện của điểm thăm quan và yêu cầu của khách
- P5. Xác minh tất cả các phiếu đặt dịch vụ của công ty điều hành du lịch hay đơn vị địa phương
- P6. Thu thập và kiểm tra bộ công cụ hướng dẫn, tạm ứng tiền mặt và các biên lai, chứng từ

E2. Hướng dẫn khách du lịch

- P7. Phối hợp với người điều khiển phương tiện vận chuyển du lịch để thống nhất điểm đón khách, hành trình và điểm dừng trong chương trình
- P8. Đón và tách du khách ra khỏi đám đông để gặp mặt và chào đón đoàn trước khi lên xe
- P9. Hỗ trợ các thủ tục đăng ký nhận buồng và trong thời gian làm thủ tục trả buồng
- P10. Phối hợp sắp xếp chương trình du lịch với các nhà cung cấp dịch vụ và công ty điều hành du lịch
- P11. Thực hiện việc kiểm tra số lượng khách trước khi bắt đầu một hoạt động thăm quan du lịch
- P12. Cung cấp thông tin có liên quan đến tuyến/điểm du lịch
- P13. Nhắc nhở du khách về các biện pháp phòng ngừa, giữ an toàn
- P14. Kiểm tra hành lý thất lạc và được tìm thấy khi một hoạt động thăm quan đã thực hiện xong

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Lập danh sách những cách thức cơ bản về hướng dẫn, định hướng và chỉ đạo khách du lịch
- K2. Mô tả cách xử lý các vấn đề khẩn cấp
- K3. Giải thích và mô tả các hoạt động của hướng dẫn viên trước khi khách đến và sau khi khách rời đi
- K4. Mô tả khí hậu (các loại hình thời tiết, bao gồm điều kiện khắc nghiệt, ảnh hưởng của khí hậu đối với cuộc sống, những câu chuyện liên quan đến khí hậu trong một vùng miền địa phương)
- K5. Mô tả những nét cơ bản về địa lý và địa hình (cấu tạo chính của đất/ranh giới/điểm thăm quan thiên nhiên quan trọng và các đặc điểm chính của chúng đối với cả Việt Nam và vùng miền địa phương)
- K6. Mô tả môi trường tự nhiên và du lịch (tại sao môi trường lại là một tài sản du lịch, tác động của du lịch đối với môi trường, quản lý đất đai ở Việt Nam)

- K7. Giải thích hệ thống giao thông vận tải (hệ thống giao thông chính, việc sử dụng các hình thức vận chuyển khác nhau trên khắp Việt Nam, lịch sử phát triển của các hình thức vận chuyển khác nhau)
- K8. Mô tả về thực phẩm (những món ăn và sản phẩm địa phương)
- K9. Lập danh sách các loại rượu địa phương, đồ uống có cồn và các đồ uống khác
- K10. Mô tả lối sống (những khía cạnh chính trong cuộc sống hằng ngày ở Việt Nam và của người dân địa phương, gia đình và phong tục xã hội)
- K11. Danh sách các địa điểm mua sắm và sản phẩm chính của địa phương
- K12. Mô tả các dịch vụ du lịch và các tiện nghi của địa phương có ích cho khách (địa điểm đổi tiền, đại lý bán chương trình du lịch, cơ sở lưu trú, điểm thăm quan, ngân hàng, cơ sở giặt là, trung tâm y tế, điện thoại, mạng Internet,...)
- K13. Mô tả các sự kiện hiện tại ở Việt Nam và các vùng miền địa phương

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
1. Bộ công cụ của hướng dẫn viên có thể bao gồm:

- Sổ tay/sổ ghi chép
- Bản đồ
- La bàn
- Bút bi
- Bút chì
- Máy ảnh
- Điện thoại di động
- Còi/cờ/ô
- Bảng tên đón khách
- Mũ
- Loa
- Kem chống nắng
- Kem dưỡng da
- Túi cứu thương

2. Loại thiết bị có thể bao gồm:

- Xe địa hình, xe con, xe khách, xe khách nhỏ, xe khách các loại
- Máy bay
- Tàu biển
- Thuyền buồm
- Các phương tiện khác

3. Thông tin liên quan có thể bao gồm:

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

4. Đồ dùng cá nhân có thể là:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ
Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Các phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.12

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xác định thông tin chuyên ngành về hoạt động du lịch bền vững

- P1. Xác định các hoạt động du lịch bền vững
- P2. Xác định các nguồn thông tin chuyên ngành quan trọng về các hoạt động du lịch bền vững

E2. Chuẩn bị thông tin chuyên ngành về hoạt động du lịch bền vững

- P3. Sắp xếp thông tin để hỗ trợ việc sử dụng và trình bày thông tin đó
- P4. Tham khảo ý kiến các bên liên quan khác nhau về trách nhiệm với môi trường và xã hội

E3. Cập nhật kiến thức về sinh thái và các khái niệm về môi trường

- P5. Xác định và sử dụng cơ hội để duy trì kiến thức về các chủ đề chuyên ngành
- P6. Chủ động tìm kiếm cơ hội để nâng cao và mở rộng kiến thức nền tảng của cá nhân
- P7. Kết hợp kiến thức được cập nhật vào các hoạt động nghề

E4. Thực hiện các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững

- P8. Tư vấn cho du khách về những hành vi được chấp nhận trước khi vào khu vực địa phương
- P9. Đóng vai trò hình mẫu cho du khách và đồng nghiệp

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả cách tổ chức và điều hành các hoạt động du lịch trong nhiều môi trường khác nhau với sự giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường và xã hội

- K2. Giải thích và liệt kê các vấn đề về môi trường, bao gồm cả những vấn đề cụ thể liên quan tới tác động của du lịch đến môi trường

- K3. Xác định và mô tả địa điểm nhạy cảm về môi trường mà tại đó, các hoạt động du lịch có thể được thực hiện trong thực tế hoặc mô phỏng

- K4. Liệt kê và giải thích các quy định về môi trường, như thủ tục pháp lý, tài liệu hướng dẫn và quy tắc thực hiện của ngành

- K5. Giải thích mối quan hệ giữa các bên liên quan đến trách nhiệm với môi trường và xã hội

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Khía cạnh tiêu cực đối với môi trường
- Khía cạnh tiêu cực đối với xã hội
- Khía cạnh tích cực đối với môi trường
- Khía cạnh tích cực đối với xã hội

2. Giảm thiểu tác động của kỹ thuật và quy trình có thể liên quan đến:

- Hạn chế hoặc giới hạn người đến
- Các biển cấm và hạn chế
- Điểm thăm quan xác thực có giá trị
- Các giải pháp công nghệ
- Bảo tồn di sản
- Những thay đổi về môi trường tự nhiên bao gồm:
 - Tập quán chăn nuôi
 - Thay đổi hệ động vật
 - Thay đổi hệ thực vật
 - Xói mòn
 - Xem các loài động vật hoang dã

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm: 1. Ít nhất một chương trình du lịch hoặc một hoạt động được thực hiện 2. Ít nhất ba báo cáo về các trường hợp đã được thực hiện	Các phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm: • Quan sát trực tiếp ứng viên thực hiện một chương trình du lịch hoặc một hoạt động trong một khu vực có môi trường nhạy cảm • Sử dụng các nghiên cứu tình huống để đánh giá khả năng áp dụng các phương pháp tiếp cận phù hợp giảm thiểu tác động đến những môi trường khác nhau • Thông qua kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết để đánh giá kiến thức về tác động của du lịch đến môi trường và xã hội, những vấn đề môi trường tại địa phương, giảm thiểu tác động kỹ thuật và những yêu cầu mang tính quy định
CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Thuyết minh viên di sản, thuyết minh viên du lịch tại điểm, hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn	D2.TTG.CL3.16

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thuyết minh chuyên sâu

- P1. Cung cấp thông tin chính xác
- P2. Trình bày bài thuyết minh trong thời gian cho phép
- P3. Sử dụng các phương tiện hỗ trợ thuyết minh phù hợp trong trường hợp phát sinh tại chỗ khi cần thiết
- P4. Duy trì sự quan tâm của đoàn và tăng cường sự hứng thú của họ đối với chương trình du lịch

E2. Tiếp nhận và trả lời ý kiến phản hồi của khách hàng

- P5. Khuyến khích khách du lịch đặt câu hỏi, tìm cách làm rõ thêm thông tin và bình luận đúng, phù hợp với những vấn đề khách hỏi
- P6. Tóm tắt rõ ràng và chính xác nội dung trả lời khách, bổ sung thêm thông tin nếu có yêu cầu

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> K1. Giải thích được tại sao và làm thế nào để khuyến khích du khách đặt câu hỏi và cách xử lý các câu hỏi của khách K2. Mô tả các thiết bị được sử dụng để hỗ trợ trình bày bài thuyết minh K3. Mô tả các đặc điểm khác nhau của đoàn khách và nhu cầu của họ đối với bài thuyết minh (chẳng hạn, khách khiếm thính, khách khiếm thị, trẻ em, những người sử dụng tiếng Anh là ngôn ngữ thứ hai,...) K4. Giải thích cách sử dụng các kỹ năng giao tiếp bằng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ để duy trì sự quan tâm của du khách và nhấn mạnh tầm quan trọng của chủ đề đặc biệt trong bài thuyết minh | <ul style="list-style-type: none"> K5. Giải thích cách xử lý và sử dụng thông tin phản hồi K6. Giải thích tầm quan trọng của việc chọn vị trí cho đoàn và vị trí đứng cho bản thân khi thuyết minh, cách lựa chọn hiệu quả vị trí cho đoàn và bản thân K7. Giải thích các yếu tố thành công liên quan đến bài thuyết minh mà bạn giới thiệu với du khách K8. Lập danh sách và mô tả các yêu cầu của đơn vị tác động đến cách thức bạn trình bày bài thuyết minh với du khách |
|---|--|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Thực hiện bài thuyết minh có thể bao gồm:

- Lựa chọn cho bản thân và đoàn khách vị trí phù hợp nhất để đoàn có thể nhìn thấy và nghe rõ bài thuyết minh của bạn
- Lựa chọn thời điểm và tình huống phù hợp để thực hiện bài thuyết minh theo chủ đề liên quan

- Sử dụng hiệu quả các kỹ thuật trình bày để duy trì sự quan tâm của đoàn và tăng cường sự hứng thú của họ đối với chương trình tham quan
- Thu hút sự chú ý của đoàn khách du lịch vào những nét nổi bật nhất trong bài thuyết minh của bạn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm: - Thực hiện ít nhất một bài thuyết minh - Xây dựng ít nhất ba bài thuyết minh được coi là tài liệu cơ bản cho một hành trình du lịch - Ít nhất có một bằng chứng về việc xử lý hiệu quả ba câu hỏi của khách	Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm: - Quan sát trực tiếp cá nhân thực hiện bài thuyết minh - Sử dụng các nghiên cứu tình huống để đánh giá khả năng áp dụng các yêu cầu để xây dựng một bài thuyết minh - Thông qua kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp để đánh giá kiến thức về các yêu cầu cơ bản và cụ thể khi xây dựng bài thuyết minh - Thu thập các chứng cứ xảy ra tự nhiên tại nơi làm việc hoặc thông qua hình thức mô phỏng được thiết kế/thực hiện cẩn thận để phản ánh thực tế môi trường làm việc
CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Thuyết minh viên di sản, thuyết minh viên du lịch tại điểm, hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn, hướng dẫn viên du lịch tập sự	D2.TTG.CL3.17

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lập kế hoạch vui chơi giải trí

- P1. Xác định các tiêu chí tạo ra sự thành công của các hoạt động vui chơi giải trí đã được lên kế hoạch và các phương pháp thu thập thông tin phản hồi của khách du lịch, sau đó phối hợp với những người có liên quan
- P2. Thiết kế các hoạt động giải trí đã được lựa chọn và lên kế hoạch cho phù hợp với địa điểm tổ chức
- P3. Lên kế hoạch trang trí địa điểm tổ chức, đảm bảo yếu tố an toàn và có đủ không gian thực hiện các hoạt động vui chơi giải trí

E2. Thực hiện hoạt động vui chơi, giải trí

- P4. Thực hiện các hoạt động vui chơi giải trí theo kế hoạch
- P5. Điều chỉnh hoạt động của sự kiện theo phản hồi của khách hàng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích các yếu tố quan trọng cần xem xét khi lựa chọn và sắp xếp nội dung của sự kiện phù hợp với yêu cầu của khách hàng
- K2. Giải thích tầm quan trọng của việc để lại ấn tượng tích cực trong lòng khách du lịch vào lúc kết thúc sự kiện

- K3. Xác định các tiêu chí để tự đánh giá việc thực hiện của mình và sử dụng các tiêu chí này làm cơ sở để thay đổi cho sự kiện tương lai
- K4. Xác định các tiêu chí tác động đối với yêu cầu, tiêu chuẩn và quy định cụ thể của đơn vị liên quan đến việc cung cấp các hoạt động vui chơi giải trí tại điểm thăm quan của nhân viên

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Nhu cầu và kỳ vọng có thể bao gồm:

- Đối tượng khách dự định
- Tổ chức

2. Yêu cầu địa điểm có thể bao gồm:

- Vị trí và khả năng tiếp cận
- Loại địa điểm
- Các tiện nghi tại địa điểm
- Sức chứa các địa điểm
- Các tiện nghi cho khách hàng
- Y tế và an toàn
- Chi phí

3. Các nguồn lực có thể bao gồm:

- Ngân sách
- Thiết bị và vật liệu
- Nhân lực, tài liệu quảng bá và các kênh thông tin

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm: 1. Lên kế hoạch cho ít nhất hai hoạt động giải trí tại điểm thăm quan 2. Có ít nhất ba báo cáo về hoạt động giải trí tại điểm thăm quan	Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm: • Đánh giá viên đặt câu hỏi để kiểm tra bề rộng kiến thức của ứng viên và khả năng trả lời câu hỏi của khách hàng • Đánh giá danh sách các hình thức giải trí do ứng viên chuẩn bị • Thông qua các bài kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp để đánh giá cách thu thập thông tin phản hồi và phân tích những tiến bộ đạt được trong hoạt động • Thông qua các bài kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp để đánh giá các khía cạnh của kiến thức chuyên môn
CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Thuyết minh viên di sản, thuyết minh viên du lịch tại điểm, hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn	D2.TTG.CL3.03

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Cung cấp sự hỗ trợ cần thiết

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

E3. Xử lý các vấn đề

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
1. Các yêu cầu có thể bao gồm:

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

2. Trao đổi thông tin có thể là:

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

3. Thay đổi có thể bao gồm:

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

4. Bên chịu ảnh hưởng có thể là:

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

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

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

6. Duy trì có thể bao gồm:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ
Đánh giá hoạt động phải bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Các phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

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

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Trả lời ý kiến phản hồi và câu hỏi

- P5. Khuyến khích khách du lịch đặt câu hỏi, tìm cách làm rõ thêm thông tin và bình luận đúng, phù hợp với những vấn đề khách hỏi
- P6. Tóm tắt rõ ràng và chính xác nội dung trả lời, bổ sung thêm thông tin nếu có yêu cầu

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
1. Các vấn đề văn hóa có thể bao gồm:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ
Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.07

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xác định những thông tin chuyên ngành về hoạt động du lịch bền vững

- P1. Xác định những hoạt động du lịch bền vững
- P2. Xác định những nguồn thông tin chuyên ngành chủ yếu về các hoạt động du lịch bền vững
- P3. Đánh giá độ tin cậy của các nguồn thông tin
- P4. Biện những chủ đề mà khách hàng có thể quan tâm thành tiêu điểm của hoạt động nghiên cứu

E2. Chuẩn bị những thông tin chuyên ngành về hoạt động du lịch bền vững

- P5. Sắp xếp thông tin để hỗ trợ cách thức sử dụng và trình bày thông tin
- P6. Tham vấn các đối tác khác nhau về trách nhiệm xã hội và môi trường

E3. Cập nhật kiến thức về khái niệm sinh thái và môi trường

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

E4. Tổ chức các hoạt động du lịch bền vững và có trách nhiệm

- P10. Phát triển những kinh nghiệm kết hợp tính bền vững với giải trí
- P11. Đảm bảo kết quả bền vững tích cực cho cả du khách và cộng đồng địa phương
- P12. Tham vấn các đối tác khác nhau về trách nhiệm xã hội và môi trường

E5. Thực hiện các hoạt động du lịch bền vững và có trách nhiệm

- P13. Tư vấn cho khách về cách cư xử phù hợp trước khi vào khu vực thăm quan
- P14. Làm gương cho khách và đồng nghiệp

E6. Cập nhật và hoàn thiện các hoạt động du lịch bền vững và có trách nhiệm

- P15. Đại diện các tổ chức xã hội và môi trường thu thập thông tin về môi trường theo yêu cầu
- P16. Tư vấn kịp thời cho cơ quan chức năng về những thay đổi xã hội và môi trường

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả cách xác định những thông tin chuyên ngành về hoạt động du lịch trong các môi trường khác nhau với mục tiêu giảm thiểu tác động tiêu cực đến xã hội và môi trường
- K2. Mô tả cách tổ chức và điều hành các hoạt động du lịch trong các môi trường khác nhau với mục tiêu giảm thiểu tác động tiêu cực đối với xã hội và môi trường
- K3. Giải thích và liệt kê những vấn đề môi trường, bao gồm những vấn đề cụ thể đối với du lịch và trong môi trường hoạt động chuyên biệt

- K4. Mô tả và xác định các địa điểm nhạy cảm về môi trường mà ở đó, các hoạt động du lịch có thể được tiến hành trên thực tế hoặc được mô phỏng
- K5. Liệt kê và giải thích những hỗ trợ bảo vệ môi trường như luật pháp, chỉ dẫn và thông lệ trong ngành du lịch
- K6. Giải thích sự tương tác giữa các bên liên quan về trách nhiệm với môi trường và xã hội
- K7. Giải thích cách cập nhật và cải thiện các hoạt động du lịch và thông tin bền vững và có trách nhiệm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

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

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ
Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.16

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thu thập, xử lý và sắp xếp thông tin

- P1. Xác định các địa điểm thăm quan và tham vấn các hướng dẫn viên khác, các đồng nghiệp và lãnh đạo trong đơn vị
- P2. Thu thập thông tin liên quan gắn với các điểm tham quan như là một phần của hành trình du lịch
- P3. Xử lý thông tin và sắp xếp nội dung thuyết minh cho từng điểm thăm quan sẽ đưa khách tới
- P4. Cấu trúc và sắp xếp nội dung sao cho bài thuyết minh trở nên hấp dẫn và thú vị

E2. Đánh giá, cập nhật và cải tiến bài thuyết minh

- P5. Xác định những tiêu chí đánh giá sự thành công đối với bài thuyết minh và cách trình bày
- P6. Sử dụng phương pháp phù hợp để thu thập và ghi lại thông tin phản hồi từ khách du lịch về bài thuyết minh, nếu các thông tin thu thập có liên quan tới các đối tượng khác thì cần phải chuyển ngay cho họ
- P7. Tiến hành điều chỉnh, cải thiện bài thuyết minh theo góp ý, phản hồi của du khách và sự tự đánh giá

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích tại sao và bằng cách nào có thể để khuyến khích du khách đặt câu hỏi và cách xử lý các câu hỏi của khách
- K2. Mô tả những đặc điểm khác nhau của đoàn khách và nhu cầu của họ đối với bài thuyết minh (như người khiếm thị, khiếm thính, trẻ em, những người sử dụng tiếng Anh là ngôn ngữ thứ hai,...)
- K3. Mô tả nguồn thông tin liên quan để cập nhật bài thuyết minh
- K4. Mô tả các cách thu thập thông tin cơ bản của đoàn (ví dụ: khách từ đâu đến, sẽ đi những đâu, thời gian lưu trú bao lâu,...)

- K5. Giải thích hậu quả của việc cung cấp thông tin không đầy đủ và không chính xác
- K6. Giải thích nội dung của bài thuyết minh cho một tuyến du lịch cố định
- K7. Mô tả những thông tin thêm mà khách thường hỏi trong chuyến du lịch và về bài thuyết minh
- K8. Giải thích các yếu tố thành công đối với bài thuyết minh
- K9. Liệt kê và mô tả các yêu cầu của đơn vị tác động đến cách thể hiện bài thuyết minh cho khách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
1. Việc chuẩn bị có thể bao gồm:

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

2. Quá trình thuyết minh có thể bao gồm:

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ
Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

- Quan sát trực tiếp ứng viên thực hiện bài thuyết minh
- Sử dụng nghiên cứu tình huống để đánh giá khả năng áp dụng yêu cầu xây dựng bài thuyết minh
- Thông qua các bài kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp đánh giá kiến thức về các yêu cầu cơ bản và cụ thể để xây dựng bài thuyết minh
- Thu thập các minh chứng xảy ra ngẫu nhiên tại nơi làm việc hoặc từ các trường hợp diễn tập mô phỏng được thiết kế cẩn thận để phản ánh thực tế một môi trường làm việc đích thực

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.17

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lập kế hoạch vui chơi giải trí

- P1. Xác định các tiêu chí tạo ra sự thành công của các hoạt động vui chơi giải trí đã được lập kế hoạch và các phương pháp thu thập thông tin phản hồi của khách du lịch, sau đó phối hợp với những người có liên quan
- P2. Thiết kế các hoạt động giải trí đã được lựa chọn và lập kế hoạch cho phù hợp với địa điểm tổ chức
- P3. Lập kế hoạch trang trí địa điểm tổ chức, đảm bảo yếu tố an toàn và có đủ không gian thực hiện các hoạt động vui chơi giải trí

E2. Đánh giá các hoạt động giải trí

- P4. Thu thập thông tin phản hồi đáng tin cậy của khách và đánh giá các thông tin đó để điều chỉnh các sự kiện trong tương lai
- P5. Kết hợp những kiến thức được cập nhật và mở rộng vào công việc

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức thiết lập tiêu chí đánh giá thích hợp đối với sự thành công của những sự kiện khác nhau
- K2. Giải thích các yếu tố quan trọng cần xem xét khi lựa chọn và sắp xếp nội dung của sự kiện phù hợp với yêu cầu của khách
- K3. Giải thích tầm quan trọng của việc để lại ấn tượng tích cực trong lòng khách du lịch vào lúc kết thúc sự kiện

- K4. Xác định các tiêu chí để tự đánh giá việc thực hiện của mình và sử dụng các tiêu chí này làm cơ sở để thay đổi các sự kiện tương lai
- K5. Xác định các tiêu chí tác động đối với yêu cầu, tiêu chuẩn và quy trình cụ thể của đơn vị liên quan đến việc cung cấp các hoạt động vui chơi giải trí tại điểm thăm quan
- K6. Giải thích các quy trình ghi nhận và chuyển tiếp ngay lập tức các thông tin phản hồi của khách du lịch

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Nhu cầu và kỳ vọng có thể bao gồm:

- Đối tượng khách dự định
- Tổ chức

2. Yêu cầu địa điểm có thể bao gồm:

- Vị trí và khả năng tiếp cận
- Loại địa điểm
- Các tiện nghi tại điểm
- Sức chứa của điểm đến
- Các tiện nghi cho khách hàng
- Sức khỏe và sự an toàn
- Chi phí

3. Nguồn lực có thể bao gồm:

- Ngân sách
- Thiết bị và vật liệu
- Nhân lực, các tài liệu quảng bá và các kênh phân phối

4. Tiêu chí đánh giá thành công có thể bao gồm:

- Số lượng người tham dự
- Thời gian
- Hiệu quả về nội dung và cách tiến hành
- Sự phù hợp của địa điểm
- Mức độ hài lòng của khách hàng

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm: - Hai báo cáo về ít nhất hai sự kiện giải trí tại điểm tham quan đã được lập kế hoạch, thực hiện và đánh giá - Ít nhất có năm ý kiến phản hồi của khách du lịch thông qua phiếu thăm dò ý kiến	Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm: - Đánh giá viên đặt câu hỏi để kiểm tra bề rộng kiến thức của ứng viên và khả năng trả lời những câu hỏi của khách hàng - Đánh giá danh sách các hình thức giải trí do ứng viên chuẩn bị - Thông qua các bài kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp để đánh giá cách thu thập thông tin phản hồi và phân tích sự tiến bộ trong hoạt động - Thông qua các bài kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp để đánh giá các khía cạnh của kiến thức chuyên môn
CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Thuyết minh viên di sản, thuyết minh viên du lịch tại điểm, hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn	D2.TTG.CL3.03

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xác định các bên liên quan tới chương trình du lịch

- P1. Phân tích yêu cầu của đơn vị dựa trên đánh giá chi tiết tất cả các khía cạnh về mối quan hệ với các bên liên quan tới chương trình du lịch
- P2. Lập bản tóm tắt chính xác các bên liên quan khác nhau với sự tham khảo ý kiến cấp trên của đơn vị
- P3. Lồng ghép vấn đề an toàn và quản lý rủi ro vào tất cả các tài liệu lập kế hoạch và quy trình cần tuân theo

E2. Thiết lập liên lạc với các bên liên quan tới chương trình du lịch xác định

- P4. Liên lạc với các bên liên quan tới chương trình du lịch đã xác định
- P5. Tổ chức các cuộc họp và thảo luận về các vấn đề cùng quan tâm
- P6. Trình bày một báo cáo ngắn gọn với cấp trên của đơn vị để tiến hành các bước tiếp theo

E3. Xây dựng cơ chế phối hợp với các bên liên quan đã xác định

- P7. Xác định nhu cầu hợp tác và tổ chức thực hiện với sự xác nhận bằng văn bản
- P8. Thương lượng điều chỉnh để duy trì tính toàn vẹn và chất lượng của sự hợp tác
- P9. Đánh giá công việc đã hoàn thành so với các yêu cầu của chương trình du lịch, lịch trình thời gian và có hành động thích hợp

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả vai trò và trách nhiệm của các bên liên quan khác nhau tới chương trình du lịch
- K2. Giải thích các vấn đề quản lý rủi ro cần được xem xét đối với các lĩnh vực quan trọng cần sự hợp tác tiềm năng
- K3. Mô tả các thuật ngữ, các dịch vụ và công nghệ quan trọng trong các lĩnh vực chủ chốt của chương trình hợp tác du lịch như:
 - Phục vụ ăn uống
 - Trang trí địa điểm tổ chức
 - Lựa chọn hình thức âm thanh và hình ảnh
 - Chiếu sáng
 - Giải trí
 - An ninh
 - Mức độ phủ sóng của phương tiện truyền thông điện tử đối với các sự kiện
 - Thiết bị an toàn,...

- K4. Giải thích cách phân tích nhu cầu và sự kỳ vọng của các bên liên quan tới chương trình du lịch
- K5. Lập danh sách báo cáo kỹ thuật và sự ứng dụng
- K6. Mô tả các quy trình thông tin liên lạc và hợp tác của đơn vị
- K7. Giải thích cách thiết kế tiêu chí thành công cho sự hợp tác

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
1. Các bên liên quan tới chương trình du lịch có thể bao gồm:

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ
Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.13

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

- K5. Cách xử lý và sử dụng thông tin phản hồi
- K6. Giải thích những nơi có thể tiếp cận với thông tin liên quan để cập nhật các hoạt động du lịch văn hóa và di sản
- K7. Cách giải thích hậu quả của việc cung cấp thông tin không đầy đủ và không chính xác
- K8. Mô tả các lý thuyết về thuyết minh đương đại, phương pháp và phương tiện dùng trong thuyết minh
- K9. Liệt kê các nguồn thông tin về môi trường văn hóa và di sản

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các vấn đề văn hóa có thể bao gồm:

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

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

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

3. Quá trình chuẩn bị có thể bao gồm:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm: 1. Ít nhất có một hoạt động du lịch liên quan đến văn hóa và di sản 2. Ít nhất có ba báo cáo nghiên cứu về môi trường văn hóa và di sản làm nền tảng cho các hoạt động du lịch văn hóa và di sản 3. Ít nhất có một phiếu đánh giá phản hồi của khách	Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm: • Quan sát trực tiếp ứng viên sử dụng kiến thức để thuyết minh cho các hoạt động du lịch • Đánh giá viên đặt câu hỏi để kiểm tra kiến thức và năng lực của ứng viên trong việc cung cấp thông tin văn hóa và di sản, tổ chức các hoạt động du lịch • Xem xét danh sách nghiên cứu do ứng viên chuẩn bị • Thông qua bài kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá phương pháp đã thực hiện trong quá trình nghiên cứu • Thông qua bài kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá các khía cạnh của kiến thức chuyên môn • Xem xét hồ sơ chứng cứ và báo cáo khách quan tại nơi làm việc về thực tế thực hiện công việc của ứng viên
CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn, thuyết minh viên du lịch tại điểm, thuyết minh viên di sản	D2.TTG.CL3.07

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Đưa ra các đề xuất dựa trên phân tích

- P4. Phân tích có tính phản biện các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững so với các tiêu chí đã xây dựng
- P5. Sắp xếp kết quả dựa trên các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững đã được thực hiện và phân tích, đồng thời cung cấp các đề xuất để cải thiện

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

- P6. Tham vấn các cơ quan môi trường và xã hội sẽ tham gia vào các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững
- P7. Tìm kiếm cơ hội để duy trì đều đặn việc phân tích các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững đã được thực hiện
- P8. Kết hợp kiến thức đã được cập nhật vào các hoạt động công việc

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
1. Trách nhiệm về tính bền vững của môi trường và xã hội có thể liên quan đến:

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

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

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

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ
Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Các phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hướng dẫn viên du lịch, trưởng đoàn

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.16

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? Chuyến đi của Ông/Bà có tốt đẹp không ạ? Tôi có thể giúp gì cho Ông/Bà ạ?
- Các cách khác

2. Các chủ đề quen thuộc có thể bao gồm:

- Chỉ đường; tư vấn về những nơi tốt nhất để mua sắm, ăn uống, thăm quan; đưa ra lời khuyên đáp ứng các yêu cầu đặc biệt của khách; cung cấp thông tin; chuyển lời phàn nàn của khách tới người giám sát; thông tin về sức khỏe và sự an toàn
- Các chủ đề khác

3. Cách kết thúc hội thoại có thể bao gồm:

- Tôi hy vọng Ông/Bà đã có kỳ nghỉ/chuyến đi thú vị; Chào tạm biệt và hy vọng sớm gặp lại; Cảm ơn Ông/Bà đã nghỉ ở khách sạn của chúng tôi; Chúc Ông/Bà có một chuyến đi vui vẻ
- Các cách khác

4. Cách xác nhận thông tin có thể bao gồm:

- Yêu cầu nhắc lại, ví dụ: Ông vui lòng nhắc lại được không ạ? Ông vui lòng đánh vần lại được không? Xin lỗi, tôi chưa nghe rõ. Xin lỗi, tôi quên mất. Ông vui lòng nhắc lại được không ạ?
- Yêu cầu xác nhận lại thông tin, ví dụ: Ông vui lòng xác nhận lại rằng Ông sẽ trả 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	PHƯƠNG PHÁP 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	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	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Tất cả các vị trí công việc trong ngành Du lịch	D1.LAN.CL1.01

COS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để tìm kiếm, duy trì và sử dụng kiến thức trong ngành du lịch và khách sạn ở các bối cảnh khác nhau tại nơi làm việc.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tìm kiếm nguồn thông tin hiện tại về ngành du lịch và khách sạn

- P1. Tiếp cận các nguồn thông tin về ngành du lịch và khách sạn có liên quan tới yêu cầu công việc
- P2. Thu thập thông tin về ngành du lịch và khách sạn để hỗ trợ thực hiện công việc một cách hiệu quả

E2. Sử dụng thông tin về ngành để thực hiện tốt nhất công việc

- P3. Thu thập và phổ biến thông tin theo yêu cầu của khách
- P4. Thực hiện các hoạt động liên quan đến công việc theo đúng yêu cầu của pháp luật và các tiêu chuẩn về đạo đức
- P5. Áp dụng kiến thức và thông tin về ngành trong hoạt động thường nhật tại doanh nghiệp du lịch hoặc khách sạn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Xác định nguồn thông tin đáng tin cậy trên mạng thông tin toàn cầu (internet) và bất kỳ nguồn nào khác để cập nhật kiến thức ngành nghề
- K2. Mô tả các phân ngành khác nhau trong ngành du lịch và khách sạn cũng như mối quan hệ giữa các phân ngành
- K3. Giải thích vai trò và chức năng của hai trong số các phân ngành sau: phục vụ nhà hàng, lễ tân, chế biến món ăn/vận hành bếp, phục vụ buồng, đại lý du lịch, điều hành/hướng dẫn du lịch

- K4. Giải thích ý nghĩa của chất lượng và việc thường xuyên nâng cao chất lượng trong ngành du lịch và khách sạn cũng như vai trò của từng nhân viên trong việc duy trì chất lượng dịch vụ
- K5. Cung cấp các ví dụ về du lịch có trách nhiệm, bao gồm việc tiết kiệm năng lượng, giảm thiểu rác thải và tái chế
- K6. Mô tả hai bộ luật cơ bản, các quy định hay hướng dẫn áp dụng cho ngành du lịch và khách sạn cũng như tác động của chúng đối với cách thực hiện công việc của nhân viên

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Đơn vị năng lực này áp dụng để duy trì kiến thức về ngành du lịch và khách sạn, có thể bao gồm:

- Nghiệp vụ khách sạn
- Nghiệp vụ du lịch và lữ hành
- Hướng dẫn du lịch
- Quản lý sự kiện
- Các ngành khác liên quan đến du lịch như vận chuyển, hàng không, spa, nghỉ dưỡng, ...

2. Thông tin có thể liên quan đến:

- Các ngành khác nhau và mối quan hệ giữa du lịch và khách sạn
- Các vấn đề và yêu cầu về môi trường, bao gồm cả du lịch bền vững và có trách nhiệm
- Đạo đức nghề nghiệp cần có khi làm trong ngành
- Mong đợi của nhân viên về ngành
- Đảm bảo chất lượng
- Thông tin dịch vụ khách hàng như chương trình du lịch, vận chuyển hàng không hay đường bộ, các điểm đến tại địa phương,....
- Thông tin về các ngân hàng, bệnh viện, đại sứ quán và các nơi khác ở địa phương

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
3. Nguồn thông tin có thể bao gồm:

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

4. Các ngành khác có thể bao gồm:

- Giải trí
- Chế biến món ăn
- Sản xuất rượu
- Vui chơi giải trí
- Hội họp và sự kiện
- Bán lẻ
- Các loại hình khác

5. Các vấn đề pháp lý tác động tới ngành bao gồm:

- Bảo vệ người tiêu dùng
- Trách nhiệm chăm sóc khách hàng
- Cơ hội làm việc bình đẳng
- Chống phân biệt đối xử
- Các mối quan hệ tại nơi làm việc
- Du lịch tình dục trẻ em

6. Các vấn đề đạo đức tác động tới ngành bao gồm:

- Tính bảo mật
- Quy định, thủ tục về hoa hồng
- Đặt buồng vượt trội
- Định giá
- Tiền boa/tiền thưởng của khách
- Quà tặng và dịch vụ miễn phí
- Gợi ý dùng sản phẩm
- Các loại khác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đây là đơn vị năng lực cốt lõi làm nền tảng để thực hiện hiệu quả tất cả các đơn vị năng lực khác, được đào tạo kết hợp với các đơn vị năng lực khác.

Đánh giá phù hợp đơn vị năng lực này có thể là:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Để ứng viên đạt được tiêu chuẩn theo yêu, cần 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 về 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	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Tất cả các nhân viên trong ngành Du lịch làm việc trong các lĩnh vực nghề và doanh nghiệp khác nhau	D1.HOT.CL1.12

COS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này đề cập các năng lực cần thiết để đảm bảo an toàn tại nơi làm việc và có trách nhiệm về sự an toàn và an ninh của bản thân và những người khác. Đơn vị này liên quan đến việc xác định mối nguy hiểm, giảm thiểu rủi ro và góp phần đảm bảo an ninh tại nơi làm việc.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giảm thiểu rủi ro cho người và tài sản tại nơi làm việc P1. Tuân theo các quy trình an toàn để giảm thiểu rủi ro cho người và tài sản P2. Duy trì an ninh tại nơi làm việc tuân theo các quy trình sẵn có P3. Đảm bảo an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác trong khu vực làm việc của bạn P4. Hành động theo cách giảm thiểu rủi ro cho bản thân và những người khác E2. Hành động để xử lý rủi ro về an ninh và an toàn P5. Thực hiện hành động phù hợp khi xảy ra sự cố về an ninh và an toàn của bản thân và những người khác P6. Áp dụng biện pháp phù hợp để đảm bảo bạn có thể làm việc an toàn với các khách hàng khó tính và hung hăng P7. Thực hiện hành động phù hợp khi xác định được các mối nguy hiểm cho mọi người	E3. Cung cấp dịch vụ an ninh cơ bản P8. Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc các nơi khác P9. Hộ tống, dịch chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị E4. Ghi chép và báo cáo các mối nguy hiểm và sự cố P10. Báo cáo với người có thẩm quyền về các mối nguy hiểm tiềm ẩn tại nơi làm việc P11. Báo cáo và ghi lại các sự cố theo quy trình định sẵn
--	---

YÊU CẦU KIẾN THỨC

K1. Giải thích lý do phải đánh giá và báo cáo các rủi ro K2. Mô tả hành động cần làm đối với các loại rủi ro khác nhau K3. Nêu rõ trách nhiệm cá nhân của bạn trong việc duy trì an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác tại nơi làm việc K4. Trình bày trách nhiệm pháp lý của người lao động và người sử dụng lao động trong việc bảo đảm sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc K5. Trình bày vai trò của bạn trong việc duy trì sức khỏe, an toàn và an ninh tại nơi làm việc K6. Liệt kê các quy trình phải tuân theo trong các trường hợp khẩn cấp khác nhau	K7. Nêu rõ những cách xác định biểu hiện hung hăng và hành động cần làm để đảm bảo sự an toàn của bản thân K8. Giải thích cách xác định và thông báo mối nguy hiểm K9. Liệt kê một số cách giảm thiểu rủi ro tại nơi làm việc K10. Giải thích cách vận hành các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc các nơi khác K11. Mô tả quá trình hộ tống, dịch chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị K12. Liệt kê các phương thức báo cáo theo quy định trong trường hợp tai nạn hay gặp sự cố
--	---

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Quy trình an toàn để giảm thiểu rủi ro và đảm bảo an ninh cho người và tài sản bao gồm: - Các quy trình do đơn vị quy định - Quy định của pháp luật về sức khỏe và an toàn lao động	2. Giảm thiểu rủi ro cho bản thân và những người khác bao gồm: - Bảo đảm an toàn cho khách hàng - Bảo đảm bản thân tránh được những rủi ro không cần thiết
---	---

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
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
- Thời 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. Hệ thống, 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

Chứng cứ tại nơi làm việc của giám sát viên có thể được sử dụng để đánh giá những sự cố đã xảy ra, đã được ghi chép và được báo cáo. Nếu không, năng lực này phải được đánh giá thông qua mô phỏng, bài tập đóng vai và các hoạt động khác tùy theo bản chất sự việc cần đánh giá.

Ứng viên phải thể hiện được các chứng cứ sau:

1. Hai lần lựa chọn phương pháp phù hợp để xử lý khách hàng khó tính và hung hăng
2. Một lần vận hành thiết bị an ninh cơ bản tại đơn vị hoặc nơi làm việc khác
3. Một lần hệ thống, di chuyển và lưu giữ các vật dụng có giá trị
4. Hai lần ghi lại và báo cáo các mối nguy hiểm và các sự cố

Ứng viên phải có kiến thức về:

1. Các quy trình an toàn sẵn có để giảm thiểu rủi ro cho người và tài sản
2. Cách hành động để xử lý các rủi ro về an ninh và an toàn

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá đơn vị năng lực này có thể được thực hiện thông qua báo cáo sự cố tại nơi làm việc thực tế của ứng viên và báo cáo chứng thực của giám sát viên.

Nếu không thực hiện theo phương pháp trên tại nơi làm việc, thì đánh giá có thể thông qua:

- Mô phỏng tình huống khẩn cấp/bài tập đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá hiểu biết của ứng viên về các năng lực trong đơn vị năng lực này

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Tất cả các nhân viên làm việc trong ngành Du lịch	D1.HSS.CL4.01

COS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để ứng phó với các trường hợp hỏa hoạn, các mối đe dọa an ninh và các trường hợp y tế khẩn cấp.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Hỗ trợ thực hiện các quy trình xử lý trường hợp khẩn cấp tại địa phương

- P1. Đảm bảo khách hàng phải hiểu rõ rằng bạn nhận thức đầy đủ các chi tiết chính về trường hợp khẩn cấp và bạn có vai trò hỗ trợ giải quyết
- P2. Đảm bảo khách có tinh thần và thiện chí trong việc giảm thiểu các yếu tố không thuận lợi
- P3. Đảm bảo sự cân bằng thích hợp giữa nhu cầu của cá nhân và nhu cầu của tập thể
- P4. Đảm bảo cập nhật liên tục và trấn an cho những người bị ảnh hưởng bởi trường hợp khẩn cấp, nếu cần

E2. Ứng phó với hỏa hoạn trong khách sạn

- P5. Xác định nguyên nhân và địa điểm có báo cháy
- P6. Liên hệ với dịch vụ khẩn cấp và bộ phận quản lý theo quy trình
- P7. Bật báo động cháy và hỗ trợ thao tác 'phản ứng đầu tiên'
- P8. Hỗ trợ sơ tán khỏi tòa nhà
- P9. Đảm bảo các dịch vụ khẩn cấp vào được tòa nhà và hỗ trợ được ngay khi đến hiện trường

E3. Ứng phó với các mối đe dọa về an ninh

- P10. Giám sát các khách hàng có biểu hiện hành vi không phù hợp
- P11. Đảm bảo an ninh cho những nơi không an toàn
- P12. Xử lý các bưu phẩm đáng ngờ
- P13. Xử lý các đe dọa về đánh bom

E4. Ứng phó với các trường hợp y tế khẩn cấp

- P14. Xác định các mối nguy hiểm vật lý và giảm thiểu rủi ro cho sức khỏe và sự an toàn của bản thân cũng như những người khác
- P15. Đánh giá các dấu hiệu sống còn của người bị thương và điều kiện sức khỏe của họ
- P16. Thực hiện các kỹ thuật sơ cứu cơ bản theo quy trình sơ cứu với các vật dụng và thiết bị có sẵn
- P17. Theo dõi tình trạng của người bị thương và có cách xử lý phù hợp theo các nguyên tắc sơ cứu đã định
- P18. Kịp thời tìm người có thể hỗ trợ thực hiện sơ cứu

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các bước thực hiện khi có trường hợp khẩn cấp
- K2. Liệt kê các nhiệm vụ cụ thể mà nhân viên phải thực hiện trong trường hợp cần sơ tán
- K3. Giải thích các loại hỏa hoạn khác nhau và loại bình cứu hỏa có thể sử dụng trong từng trường hợp
- K4. Liệt kê các bước cần thực hiện khi phát hiện hỏa hoạn và mối nguy hỏa hoạn tại khu vực tiền sảnh
- K5. Liệt kê các bước cần thực hiện khi nghe thấy báo động hỏa hoạn

- K6. Giải thích mục tiêu của sơ cứu
- K7. Liệt kê các loại hình chấn thương có thể gặp tại nơi làm việc
- K8. Mô tả quy trình sơ cứu đối với các loại chấn thương và trường hợp khẩn cấp
- K9. Mô tả chi tiết các bước cần thực hiện đối với mỗi loại chấn thương khác nhau
- K10. Mô tả quy trình cần tuân theo khi nhận thông báo về nguy cơ đánh bom

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
1. Các trường hợp khẩn cấp có thể bao gồm:

- Hỏa hoạn
- Bão lụt và sạt lở đất
- Vụ nổ
- Mất điện
- Rối loạn dân sự
- Ngộ độc thực phẩm/ngộ độc hàng loạt
- Thang máy hỏng
- Đe dọa đánh bom
- Các trường hợp khác

2. Các số điện thoại khẩn cấp bao gồm:

- Cứu hỏa - 114
- Cứu thương - 115
- Cảnh sát - 113
- Tổng giám đốc khách sạn
- Giám đốc an ninh khách sạn
- Giám đốc trực
- Đội ứng phó các trường hợp khẩn cấp trong khách sạn

3. Các mối nguy/rủi ro có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Các mối nguy hiểm vật lý: tác động, chiếu sáng, áp suất, tiếng ồn, rung động, nhiệt độ, bức xạ
- Các mối nguy hiểm sinh học: vi khuẩn, vi rút, cây cối, ký sinh trùng, mối, nấm mốc, nấm, côn trùng
- Các mối nguy hiểm hóa học: bụi, sợi, sương, khói, khí ga, hơi nước

4. Chấn thương tại nơi làm việc có thể bao gồm:

- Các yếu tố tâm lý – nỗ lực quá mức/lao lực, các tư thế tĩnh (ít thay đổi)/bất tiện, mệt mỏi, áp lực trực tiếp, chu trình trao đổi chất thay đổi
- Các yếu tố sinh lý – đơn điệu, các mối quan hệ cá nhân,...

5. Phát hiện hỏa hoạn và hệ thống ứng phó hỏa hoạn có thể bao gồm:

- Các thiết bị và hệ thống phát hiện hỏa hoạn
- Các bình chữa cháy di động
- Chắn chống cháy
- Hệ thống vòi phun
- Máy bơm chữa cháy – máy bơm chính và máy bơm khẩn cấp
- Ổng nước, vòi nước chữa cháy
- Máy phát hiện khói
- Chuông báo cháy
- Các loại khác

6. Sử dụng các loại bình cứu hỏa có thể bao gồm:

- Sử dụng bình cứu hỏa đựng nước cho các vụ hỏa hoạn có khí các bon
- Sử dụng bình cứu hỏa dạng bột khô, khí các bon và khí ga cho tất cả các trường hợp hỏa hoạn kể cả hỏa hoạn do cháy nổ điện
- Sử dụng bình cứu hỏa dạng bọt cho các trường hợp hỏa hoạn xăng dầu, không sử dụng cho hỏa hoạn do cháy nổ điện
- Sử dụng chữa cứu hỏa cho tất cả các trường hợp

7. Các loại chấn thương có thể bao gồm:

- Các vết cắt và xây xước nhỏ
- Giật điện
- Vết bỏng nhẹ
- Bỏng hóa chất do tiếp xúc với axit hay kiềm
- Nhồi máu cơ tim
- Đột quỵ
- Sốc thần kinh
- Các loại khác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Chứng cứ tại nơi làm việc của giám sát viên có thể được sử dụng để đánh giá tại những sự cố đã xảy ra, đã được ghi chép và được báo cáo. Nếu không, các năng lực này cần được đánh giá thông qua hoạt động mô phỏng, bài tập đóng vai và các hoạt động khác tùy theo bản chất của vấn đề đưa ra đánh giá. Các bằng chứng phải thể hiện được (thông qua quan sát trực tiếp hay mô phỏng) rằng ứng viên có thể: 1. Hai lần hướng dẫn khách tìm lối thoát gần nhất trong trường hợp khẩn cấp 2. Một lần sử dụng bình cứu hỏa chính xác cho loại hỏa hoạn (làm mô phỏng) 3. Một lần giao tiếp hiệu quả với người khác khi cần trong hoạt động phòng cháy và trong trường hợp hỏa hoạn (mô phỏng) 4. Thao diễn được các quy trình sơ cứu trong hai trường hợp khẩn cấp (mô phỏng) 5. Nhận ra và biết cách xử lý các mối đe dọa về an ninh (kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết)	Các phương pháp sau có thể sử dụng để đánh giá năng lực cho đơn vị này: • Nghiên cứu tình huống • Quan sát ứng viên thực hiện công việc • Các bài thực hành • Bài tập đóng vai • Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết • Giải quyết vấn đề • Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Tất cả nhân viên trong ngành Du lịch	D1.FO.CL2.03

GES2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách hàng ở các bối cảnh khác nhau tại nơi làm việc trong ngành Du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xác định và phân tích phàn nàn

- P1. Tiếp nhận và ghi lại chính xác lời phàn nàn của khách, sử dụng các kỹ năng lắng nghe chủ động và thông cảm với khách
- P2. Xác định bản chất chính xác trong phàn nàn của khách thông qua các kỹ năng giao tiếp phù hợp
- P3. Ghi sổ hoặc lưu lại ý kiến phàn nàn theo đúng quy trình

E2. Xử lý các phàn nàn

- P4. Khẳng định với khách hàng rằng phàn nàn của khách sẽ được xử lý nhanh nhất có thể để giải quyết vấn đề
- P5. Xử lý phàn nàn theo chuẩn mực, chính sách và quy trình của đơn vị
- P6. Thu thập và xem xét các tài liệu liên quan tới phàn nàn của khách
- P7. Cập nhật ghi chép về các ý kiến phàn nàn

E3. Xác định hành động và giải quyết phàn nàn

- P8. Thỏa thuận và xác nhận với khách hành động giải quyết phàn nàn
- P9. Thể hiện cam kết với khách sẽ giải quyết phàn nàn
- P10. Thông báo với khách về kết quả điều tra phàn nàn

E4. Nhờ giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng

- P11. Xác định các phàn nàn cần sự can thiệp của cấp quản lý, các nhân viên khác hay các đối tượng bên ngoài
- P12. Chuyển lời phàn nàn đến đúng người để họ tiếp tục giải quyết theo đúng phạm vi trách nhiệm của cá nhân
- P13. Chuyển tiếp tất cả các tài liệu cần thiết, bao gồm cả các báo cáo điều tra, cho người thích hợp
- P14. Chuyển lên cấp cao hơn những phàn nàn chưa được giải quyết ở cấp phù hợp

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các kiểu phàn nàn thông thường
- K2. Mô tả quá trình xử lý một phàn nàn đơn giản
- K3. Mô tả các yếu tố cần xem xét khi xử lý phàn nàn của khách hàng đến từ các nền văn hóa khác nhau
- K4. Giải thích cách ghi lại lời phàn nàn bằng kỹ năng lắng nghe chủ động và thông cảm với khách

- K5. Giải thích cách ghi sổ hay cách lưu lời phàn nàn theo đúng quy trình
- K6. Giải thích quá trình giải quyết vấn đề cho khách và thông báo với khách về kết quả điều tra phàn nàn
- K7. Giải thích quy trình chuyển tiếp để giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Đơn vị năng lực này ứng dụng với các phân nân nhận được tại bất cứ bộ phận nào trong khách sạn, nhà hàng, công ty du lịch và lữ hành.

1. Phàn nàn có thể liên quan tới thái độ không hài lòng với dịch vụ, có thể bao gồm các trường hợp sau:

- Phàn nàn bằng văn bản, như qua thư viết, thư điện tử, trên trang mạng, qua phương tiện truyền thông xã hội,...
- Phiếu phàn nàn hay phiếu phản hồi
- Phàn nàn qua lời nói, phàn nàn 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 phàn nàn
- Các mẫu báo cáo tiêu chuẩn của đơn vị
- Các bản mô tả công việc
- Các chuẩn mực đạo đức
- Các hệ thống chất lượng, tiêu chuẩn và tài liệu hướng dẫn
- Các chính sách về bảo hiểm trách nhiệm pháp lý

4. Thông báo về kết quả cho khách có thể bao gồm:

- Cung cấp tài liệu và/hoặc bằng chứng bổ sung cho phàn nàn của khách
- Thông tin (bằng lời nói hay văn bản) liên quan trực tiếp tới phàn nàn 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 phàn nàn
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 phàn nàn 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 học viên

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

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Hồ sơ bằng chứng
- Giải quyết vấn đề
- Bài tập đóng vai
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Các công việc hay dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên trực tiếp phục vụ khách hàng trong khách sạn, nhà hàng, hay trong công ty điều hành du lịch và lữ hành, như nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên lễ tân, nhân viên thu ngân, nhân viên thông tin và hỗ trợ hành lý, giám sát viên

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HOT.CL1.11

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
Đánh giá năng lực phải bao gồm: 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 Đánh giá kiến thức qua kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết	Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm: • Quan sát ứng viên thực hiện công việc • Tiến hành các cuộc phỏng vấn • Thông qua bài tập đóng vai

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Tất cả nhân viên tiếp xúc với khách hàng trong ngành Du lịch	D2.TTG.CL3.14

GES10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để xây dựng, hoàn thành và trình bày các báo cáo khác nhau trong ngành Du lịch và khách sạn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị các loại báo cáo khác nhau

- P1. Xây dựng báo cáo chi tiết theo yêu cầu
- P2. Xác định nguồn dữ liệu và truy cập dữ liệu báo cáo để làm cơ sở cho các mục tiêu của báo cáo cuối cùng
- P3. Xử lý dữ liệu để đưa vào báo cáo
- P4. Viết báo cáo

E2. Trình bày các loại hình báo cáo khác nhau

- P5. Phân phát các báo cáo theo yêu cầu nội bộ
- P6. Thuyết trình để hỗ trợ cho báo cáo

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các loại báo cáo khác nhau được sử dụng trong đơn vị và mục đích của từng loại báo cáo
- K2. Mô tả cách định dạng báo cáo và các tài liệu khác sử dụng trong đơn vị
- K3. Mô tả các quy tắc an ninh và bảo mật liên quan đến các báo cáo và tài liệu nội bộ

- K4. Giải thích cách thức đảm bảo các báo cáo và tài liệu được rõ ràng và dễ đọc
- K5. Mô tả các cách vẽ sơ đồ, bảng biểu và đồ họa để báo cáo dễ đọc và dễ hiểu
- K6. Giải thích các bước cần làm để chuẩn bị và trình bày thuyết trình

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Xây dựng báo cáo chi tiết có thể bao gồm:

- Làm rõ mục tiêu báo cáo với cá nhân và/hoặc các bên liên quan
- Lên kế hoạch cho nội dung chính thức của báo cáo, bao gồm cả việc xác định lý do bỏ qua các thông tin nhất định
- Dự tính định dạng cho báo cáo, trừ khi đã có định dạng chuẩn cần tuân theo
- Đối chiếu nội dung báo cáo với mục tiêu báo cáo đã đề ra

2. Các nguồn dữ liệu có thể bao gồm:

- Thực địa
- Tài liệu nghiên cứu
- Các sách đã xuất bản
- Báo cáo học thuật
- Báo cáo trong ngành
- Tài liệu của đồng nghiệp
- Cơ sở dữ liệu lưu trong máy tính
- Tra cứu trên Internet và các trang mạng cụ thể
- Báo và tạp chí
- Các ấn phẩm trong ngành
- Các chuyên viên và chuyên gia trong ngành
- Các nguồn khác

3. Truy cập các dữ liệu báo cáo có thể bao gồm:

- Được quyền phát hành thông tin và/hoặc dữ liệu liên quan tới tín nhiệm thương mại
- Đảm bảo tiếp cận được thông tin từ tất cả các nguồn dữ liệu có thể
- Kiểm chứng tính chính xác và cập nhật của dữ liệu càng sâu càng tốt
- Kiểm tra các dữ liệu có sẵn
- Kiểm tra các hệ thống để thiết lập giới hạn dữ liệu
- Các loại khác

4. Phân tích dữ liệu đưa vào báo cáo có thể bao gồm:

- Đảm bảo các dữ liệu báo cáo được phân tích theo quy trình đáp ứng các mục đích và yêu cầu của đơn vị, bao gồm:
 - Thời gian
 - Theo chính sách quy định
 - Hướng dẫn bằng lời hoặc văn bản cho các hoạt động liên quan đến phân tích dữ liệu
 - Hướng dẫn kiểm soát nội bộ
 - Tài liệu hệ thống máy tính
- Xác định kiểu định dạng theo yêu cầu và có thể áp dụng nhiều nhất theo quy định của đơn vị
- Các loại khác

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
5. Viết báo cáo có thể bao gồm:

- Nhập dữ liệu cần thiết vào báo cáo
- Chỉnh 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
- Chỉnh 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
Đánh giá năng lực phải bao gồm: 1. Chuẩn bị ít nhất hai loại báo cáo 2. Thực hiện ít nhất hai bài thuyết trình báo cáo	Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm: • 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

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 doanh nghiệp xanh

- P1. Góp phần tiết kiệm năng lượng
- P2. Giảm thiểu việc in ấn và sử dụng giấy
- P3. Tăng cường tái sử dụng bất cứ khi nào có thể
- P4. Áp dụng các quy trình của đơn vị về tiết kiệm nước và giảm thiểu/phân loại/tách biệt rác thải

E2. Đóng góp cho các hoạt động du lịch có trách nhiệm

- P5. Ủng hộ các hoạt động du lịch có trách nhiệm tại nơi làm việc
- P6. Quảng bá và tuyên truyền các hoạt động du lịch có trách nhiệm đến khách hàng
- P7. Khuyến khích các nhà cung cấp áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm

E3. Cập nhật các kiến thức du lịch có trách nhiệm

- P8. Hành động để tiếp nhận thông tin từ các tổ chức liên quan
- P9. Lưu trữ và chia sẻ thông tin mới
- P10. Kết hợp kiến thức mới vào các hoạt động hiện tại

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và giải thích tầm quan trọng của việc áp dụng các nguyên tắc văn phòng xanh
- K2. Mô tả các quy trình giảm thiểu tiêu thụ năng lượng trong đơn vị
- K3. Xác định tầm quan trọng của tiết kiệm nước và giảm thiểu/phân loại/tách biệt rác thải ở phạm vi đơn vị
- K4. Giải thích cách áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong thực tiễn

- K5. Liệt kê và mô tả các nguồn thông tin về du lịch có trách nhiệm
- K6. Mô tả các kênh và công cụ xúc tiến quảng bá các hoạt động du lịch có trách nhiệm
- K7. Liệt kê và mô tả các cách tương tác với khách hàng qua các hoạt động quảng bá du lịch có trách nhiệm
- K8. Mô tả các cách mà các nhà cung cấp có thể thực hành du lịch có trách nhiệm
- K9. Giải thích cách tổ chức và sử dụng thông tin du lịch có trách nhiệm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
1. Các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm bao gồm:

- Sử dụng tối ưu các nguồn tự nhiên
- Tôn trọng và bảo tồn các giá trị văn hóa - xã hội đích thực
- Đảm bảo lợi ích kinh tế bền vững và có thể đạt được cho các bên liên quan

2. Các quy trình và chủ đề của đơn vị có thể bao gồm:

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

3. Xác định chiến lược bù đắp hoặc giảm nhẹ tác động môi trường bao gồm:

- Bảo tồn năng lượng
- Giảm sử dụng các chất hóa học
- Giảm tiêu thụ các vật liệu
- Từ bỏ việc sử dụng các vật liệu độc hại và nguy hiểm

4. Áp dụng các chủ đề và ý tưởng về du lịch có trách nhiệm có thể bao gồm:

- Bảo vệ thiên nhiên, giới hạn tác động nguy hiểm, xác định thời gian hay địa bàn tổ chức
- Trình bày các thông tin du lịch có trách nhiệm, như việc tái sử dụng các loại khăn lau, tiết kiệm nước, thông báo cho khách về sự khan hiếm của các tài nguyên vật chất

5. Xúc tiến và quảng bá các hoạt động du lịch có trách nhiệm có thể bao gồm:

- Đưa hoạt động du lịch có trách nhiệm vào các ấn phẩm quảng cáo, các gói thông tin và chương trình du lịch hiện tại và tương lai
- Dựng các bảng, biển chỉ dẫn để hỗ trợ hoạt động
- Thông báo với các đồng nghiệp và nhà cung cấp liên quan đến hoạt động

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ
Đánh giá việc thực hiện phải bao gồm:

1. Ít nhất một hoạt động du lịch có trách nhiệm được thực hiện (và được ghi lại với chứng cứ tư liệu hoặc qua quan sát) trong khách sạn hoặc công ty du lịch/lữ hành
2. Ít nhất hai trường hợp xúc tiến quảng bá du lịch có trách nhiệm trong khách sạn hoặc trong các công ty du lịch
3. Ít nhất một lần áp dụng quy trình của đơn vị về nguyên tắc văn phòng

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên trong các tổ chức ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

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