

TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ

(Ban hành theo Thông tư số 01/2014/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 01 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)

TÊN NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH
MÃ SỐ NGHỀ: 50810101

GIỚI THIỆU CHUNG

I. QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG

- Căn cứ Quyết định số 09/2008/QĐ-BLĐTBXH ngày 27 tháng 03 năm 2008 của Bộ trưởng Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội về việc ban hành quy định nguyên tắc, quy trình xây dựng và ban hành tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia;

- Căn cứ Quyết định số 2073/QĐ-BVHTTDL ngày 05 tháng 6 năm 2009 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc thành lập Ban chủ nhiệm xây dựng Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia nghề Hướng dẫn du lịch;

- Căn cứ hợp đồng số 34PL3/HĐ-XDTCKNN ngày 02/07/2009 được ký giữa Viện nghiên cứu Khoa học Dạy nghề và Vụ Kỹ năng nghề - Tổng cục dạy nghề với Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội và Ban chủ nhiệm xây dựng tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia nghề Hướng dẫn du lịch;

Ban chủ nhiệm xây dựng Tiêu chuẩn nghề quốc gia nghề Hướng dẫn du lịch đã tiến hành quá trình xây dựng với các bước cơ bản sau:

1. Hợp triển khai kế hoạch thực hiện

- Tiến hành họp để công bố quyết định thành lập, triển khai kế hoạch xây dựng và phân công công việc cho từng Ủy viên. Đồng thời, Ban chủ nhiệm đã ra quyết định thành lập thành lập Tiểu ban Phân tích nghề để giúp việc cho Ban Chủ nhiệm và tiến hành các hoạt động xây dựng tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia;

- Xác định các nhiệm vụ, công việc, thời gian cần thiết để thực hiện;

- Thông nhất về kế hoạch, tiến độ triển khai thực hiện nhiệm vụ;

- Tổ chức cung cấp tài liệu và tập huấn về các quy định xây dựng tiêu chuẩn nghề quốc gia cho các thành viên tham gia.

2. Thu thập, dịch tài liệu tham khảo tài liệu về Tiêu chuẩn kỹ năng nghề

Song song với bước đầu tiên hành mô tả nghề, ban soạn thảo đã tiến hành thu thập, dịch các tài liệu tham khảo có liên quan đến nghề Hướng dẫn du lịch.

3. Khảo sát quy trình sản xuất, quy trình vận hành, các vị trí làm việc, lực lượng lao động trong nghề Hướng dẫn du lịch

- Hợp xây dựng phương án nghiên cứu thu thập thông tin, rà soát kết quả điều tra.

- Tiến hành lập danh sách, liên hệ với các doanh nghiệp liên quan.

- Lập phiếu khảo sát tại các cơ sở sản xuất để khảo sát quy trình sản xuất, quy trình vận hành, các vị trí làm việc, lực lượng lao động trong nghề hướng dẫn du lịch.

- Tiến hành điều tra, xin ý kiến.

- Tổng hợp, phân tích ý kiến từ các cơ sở thực tế.

- Hợp góp ý, thống nhất về kết quả khảo sát, phân tích.

4. Tổng hợp hoàn chỉnh bổ sung mô tả nghề và xây dựng hệ thống các nhiệm vụ trong nghề Hướng dẫn du lịch

- Tổng hợp hoàn chỉnh bổ sung mô tả nghề.

- Xây dựng hệ thống các nhiệm vụ trong nghề Hướng dẫn du lịch.

- Phác thảo các công việc trong từng nhiệm vụ.

- Phân công nhiệm vụ cho các thành viên xây dựng bảng phân tích nghề, phân tích công việc.

5. Xây dựng bảng phân tích nghề, phân tích công việc

- Ban soạn thảo kết hợp với các chuyên gia thực tế trong nghề tiến hành xây dựng bảng phân tích nghề, phân tích công việc.

- Tổ chức thảo luận cơ sở về các nội dung trong phiếu phân tích nghề, phân tích công việc.

- Ban chủ nhiệm đã thảo luận và xây dựng bản phân tích nghề, phân tích công việc, lập bảng sắp xếp các công việc theo các bậc trình độ kỹ năng nghề của nghề Hướng dẫn du lịch.

- Gửi bản phân tích nghề, phân tích công việc, bảng sắp xếp các công việc theo các bậc trình độ kỹ năng nghề, phiếu hỏi ý kiến chuyên gia của nghề Hướng dẫn du lịch đến 30 chuyên gia (bao gồm giảng viên các trường, các kỹ sư, các nhà quản lý ở cơ sở sản xuất) để xin ý kiến.

- Tổ chức hội thảo mở rộng có sự tham gia của các trường và các doanh nghiệp về bảng phân tích công việc.

- Ban chủ nhiệm tiến hành tổng hợp ý kiến đóng góp của các chuyên gia; ý kiến từ hội thảo mở rộng và chỉnh sửa bản phân tích nghề, phân tích công việc, bảng sắp xếp các công việc theo các bậc trình độ kỹ năng nghề của nghề Hướng dẫn du lịch.

6. Triển khai xây dựng bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện công việc nghề Hướng dẫn du lịch

- Hợp triển khai xây dựng, phân công nhiệm vụ và tiến hành triển khai xây dựng bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện công việc của nghề Hướng dẫn du lịch theo các quy định.

- Tiến hành thảo luận trong nhóm biên soạn và ban chủ nhiệm về sản phẩm ban đầu. Bổ sung chỉnh sửa sản phẩm.
- Lập mẫu phiếu hỏi ý kiến chuyên gia.
- Hợp góp ý về mẫu phiếu hỏi ý kiến chuyên gia.
- Gửi bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện nghề Hướng dẫn du lịch đến các chuyên gia xin ý kiến.
- Tổ chức hội thảo mở rộng có sự tham gia của các trường và các doanh nghiệp về bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện công việc.
- Ban chủ nhiệm tiến hành tổng hợp ý kiến đóng góp của các chuyên gia; ý kiến từ hội thảo mở rộng và chỉnh sửa bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề Hướng dẫn du lịch.
- Chỉnh sửa hoàn chỉnh Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề Hướng dẫn du lịch và nộp Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Tổng cục dạy nghề để thẩm định.

II. THÀNH VIÊN THAM GIA XÂY DỰNG

TT	Họ và tên	Nơi làm việc
1	Nguyễn Văn Lưu	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
2	Đinh Văn Đáng	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
3	Vũ Thế Bình	Tổng cục Du lịch
4	Vũ Quốc Trí	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
5	Lê Anh Tuấn	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
6	Trương Nam Thắng	Công ty liên doanh OSC-SMI Hà Nội
7	Lưu Nhân Vinh	Công ty cổ phần Du lịch Việt Nam
8	Đoàn Thị Thắm	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
9	Phạm Lê Thảo	Tổng cục Du lịch
10	Nguyễn Tư Lương	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
11	Đoàn Hương Lan	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
12	Nguyễn Thị Hồng Tâm	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
13	Nguyễn Đức Khoa	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội

14	Hoàng Thị Thanh Loan	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
15	Nguyễn Thị Minh Ngọc	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
16	Tống Văn Long	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
17	Đoàn Mạnh Cường	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
18	Nguyễn Vũ Hà	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội

III. DANH SÁCH THÀNH VIÊN THAM GIA THẨM ĐỊNH

TT	Họ và tên	Nơi làm việc
1	Trịnh Xuân Dũng	Tổng cục Du lịch
2	Nguyễn Trùng Khánh	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
3	Phạm Lê Thảo	Tổng cục Du lịch
4	Phùng Quang Thắng	Tổng Công ty Du lịch Hà Nội
5	Lưu Đức Kế	Tổng Công ty Du lịch Hà Nội
6	Đỗ Đình Cường	Công ty Đào tạo cung ứng nguồn nhân lực và tư vấn du lịch
7	Trần Phú Cường	Văn phòng Hội đồng cấp chứng chỉ du lịch Việt Nam

MÔ TẢ NGHỀ

TÊN NGHỀ: **HƯỚNG DẪN DU LỊCH**
MÃ SỐ NGHỀ: **50810101**

Là nghề chuyên tổ chức thực hiện và phục vụ khách theo các chương trình du lịch với các nhiệm vụ cơ bản như: Chuẩn bị, tổ chức thực hiện chương trình; thuyết minh; quản lý đoàn khách; hướng dẫn tham quan; hỗ trợ quảng cáo tiếp thị và bán chương trình du lịch; thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các đối tác; giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch; chăm sóc khách hàng... đáp ứng nhu cầu của khách du lịch. Đảm bảo các yêu cầu về chất lượng, vệ sinh, an toàn, an ninh, chu đáo và lịch sự.

Các công việc của nghề chủ yếu được thực hiện tại: các tuyến, điểm du lịch; điểm tham quan, thắng cảnh; các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch... trong điều kiện và môi trường làm việc rất đa dạng phong phú trải rộng cả về mặt không gian và thời gian; thường xuyên có sự giao tiếp với khách du lịch, các nhà cung cấp dịch vụ và các đối tác khác. Cường độ công việc của nghề không quá nặng nhọc nhưng luôn chịu những sức ép tâm lý nhất định. Là nghề có tính dịch vụ rất cao; các công cụ, máy móc, thiết bị, dụng cụ chủ yếu là: thiết bị liên lạc, thiết bị thuyết minh, tài liệu, chương trình..., chúng ảnh hưởng đến công việc không quá lớn so với các nghề sản xuất khác. Các công việc trong nghề chủ yếu được tiến hành độc lập; chỉ có số ít công việc được tiến hành theo nhóm hoặc được một phần hỗ trợ từ doanh nghiệp chủ quản, các nhà cung ứng dịch vụ du lịch, hướng dẫn viên tại điểm...

Để hành nghề người lao động phải đáp ứng các yêu cầu về sức khỏe, có ngoại hình phù hợp, đủ kiến thức và hiểu biết chuyên môn, có khả năng giao tiếp ứng xử trong quá trình phục vụ, có đạo đức nghề nghiệp, có khả năng tổ chức và thực hiện các nhiệm vụ của nghề hướng dẫn du lịch.

DANH MỤC CÔNG VIỆC

TÊN NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH
MÃ SỐ NGHỀ: 50810101

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
A		Chuẩn bị tổ chức thực hiện chương trình du lịch					
1	A1	Nhận bàn giao công việc		x			
2	A2	Nghiên cứu tìm hiểu chương trình du lịch			x		
3	A3	Tìm hiểu các thông tin về đoàn khách		x			
4	A4	Thu thập thông tin, dữ liệu về tuyến, điểm du lịch			x		
5	A5	Chuẩn bị nội dung thuyết minh			x		
6	A6	Chuẩn bị giấy tờ và tư trang cá nhân	x				
B		Tổ chức thực hiện chương trình du lịch					
7	B1	Chuẩn bị trước khi đón đoàn khách	x				
8	B2	Đón khách du lịch tại sân bay			x		
9	B3	Đón khách du lịch tại các điểm đón khác (cửa khẩu, khách sạn, điểm hẹn khách...)		x			
10	B4	Tổ chức nhận buồng			x		
11	B5	Tổ chức trả buồng	x				
12	B6	Tổ chức sắp xếp ăn uống			x		
13	B7	Tổ chức hoạt động hướng dẫn tham quan du lịch			x		

14	B8	Tổ chức các hoạt động vui chơi, giải trí		x			
15	B9	Tổ chức hoạt động mua sắm		x			
16	B10	Tổ chức các hoạt động khác		x			
17	B11	Tiễn khách	x				
C		Thuyết minh					
18	C1	Chuẩn bị thuyết minh	x				
19	C2	Sử dụng ngôn ngữ nói	x				
20	C3	Sử dụng ngôn ngữ biểu cảm	x				
21	C4	Thực hiện thuyết minh	x				
22	C5	Sử dụng thiết bị hỗ trợ	x				
23	C6	Giải đáp các nội dung liên quan đến thuyết minh		x			
24	C7	Kết thúc thuyết minh	x				
D		Quản lý đoàn khách					
25	D1	Lập kế hoạch quản lý đoàn khách		x			
26	D2	Kiểm tra trang thiết bị dụng cụ	x				
27	D3	Tổ chức quản lý đoàn khách		x			
28	D4	Phối hợp trong quản lý đoàn khách	x				
E		Hỗ trợ quảng cáo, tiếp thị và phối hợp bán sản phẩm du lịch					
29	E1	Tiếp nhận thông tin về sản phẩm du lịch từ doanh nghiệp		x			
30	E2	Chuẩn bị nội dung thông tin			x		
31	E3	Tìm hiểu nhu cầu của khách và chào bán sản phẩm		x			
32	E4	Xác nhận yêu cầu về dịch vụ của khách				x	

F		Giải quyết các công việc sau chuyển đi					
33	F1	Lập báo cáo sau chuyển đi	x				
34	F2	Thanh quyết toán chương trình	x				
35	F3	Phối hợp giải quyết những công việc còn lại sau chuyển đi		x			
G		Chăm sóc khách hàng					
36	G1	Giao tiếp hiệu quả, lịch sự với khách hàng	x				
37	G2	Cung cấp và giải thích các thông tin theo yêu cầu của khách	x				
38	G3	Tiếp nhận, giải quyết và phục vụ các yêu cầu của khách hàng		x			
39	G4	Tiếp thu ý kiến và giải quyết hiệu quả các phàn nàn của khách		x			
40	G5	Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng	x				
H		Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch					
41	H1	Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ trong nội bộ doanh nghiệp	x				
42	H2	Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ với lái xe		x			
43	H3	Tạo lập, duy trì và phát triển mối quan hệ với hướng dẫn viên địa phương			x		
44	H4	Tạo lập, duy trì và phát triển mối quan hệ với các nhà cung cấp dịch vụ du lịch		x			
45	H5	Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ với dân cư tại	x				

		điểm du lịch					
46	H6	Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ với chính quyền và các cơ quan hữu quan tại điểm du lịch	x				
I		Đảm bảo vệ sinh, an toàn, và an ninh trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch					
47	I1	Đảm bảo vệ sinh	x				
48	I2	Đảm bảo an toàn và an ninh	x				
49	I3	Giải quyết các sự cố có liên quan đến y tế và sức khỏe	x				
50	I4	Giải quyết các sự cố có liên quan đến pháp luật		x			
51	I5	Giải quyết các sự cố về vệ sinh, an toàn, an ninh khác trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch	x				
K		Xử lý tình huống phát sinh trong hoạt động hướng dẫn					
52	K1	Xử lý các phàn nàn, khiếu nại của khách du lịch		x			
53	K2	Trả lời các câu hỏi của khách	x				
54	K3	Xử lý các tình huống phát sinh	x				
L		Học tập, rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ					
55	L1	Học tập nâng cao kiến thức chuyên ngành và kỹ năng nghề nghiệp	x				
56	L2	Học tập, rèn luyện nâng cao trình độ ngoại ngữ		x			
57	L3	Học tập, rèn luyện nâng cao kỹ năng giao tiếp	x				
58	L4	Trao đổi kinh nghiệm và học	x				

		tập từ đồng nghiệp					
--	--	--------------------	--	--	--	--	--

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: NHẬN BÀN GIAO CÔNG VIỆC

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: A1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nhận bàn giao giấy tờ, tài liệu, vật dụng phục vụ cho chuyến đi từ người điều hành tour.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận các giấy tờ, tài liệu, vật dụng và tiếp nhận các thông tin về đoàn khách

- Nhận đầy đủ giấy tờ, tài liệu, vật dụng cho chương trình du lịch.
- Tiếp nhận những thông tin về đoàn khách, nhà cung ứng dịch vụ và chuyến đi từ người điều hành và ghi chép vào sổ cẩn thận.

2. Nghiên cứu, kiểm tra, ký nhận các giấy tờ, tài liệu, sổ tiền, vật dụng được giao

- Kiểm tra, đếm tất cả các giấy tờ, tài liệu, tiền, vật dụng nhận được từ người điều hành theo số lượng ghi trong sổ bàn giao tour và ký xác nhận.

- Các vật dụng phục vụ tour cần đảm bảo trong tình trạng sử dụng tốt.

3. Trao đổi, thống nhất với điều hành về những vấn đề chưa rõ, chưa hợp lý

- Trao đổi kỹ với điều hành các vấn đề mà hướng dẫn viên chưa rõ.
- Thống nhất hướng giải quyết.
- Thống nhất bằng văn bản (nếu cần).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng tiếp nhận và kiểm tra thông tin.
- Kỹ năng kiểm tra.
- Kỹ năng sử dụng các trang thiết bị.

2. Kiến thức

- Hiểu rõ các quy định của doanh nghiệp về bàn giao tour.
- Hiểu và nắm rõ nội dung, chức năng của từng loại giấy tờ.
- Hiểu biết về tính năng của các trang thiết bị phục vụ công tác hướng dẫn.
- Có khả năng đề xuất các ý tưởng cải tiến chương trình.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Lệnh điều động hướng dẫn.
- Sổ bàn giao.
- Chương trình du lịch.
- Danh sách đoàn.
- Giấy xác nhận chương trình và các dịch vụ từ đối tác.
- Tài liệu tuyển điểm tham quan, bản đồ.
- Giấy tờ xuất nhập cảnh, vé máy bay (nếu có).
- Tiền tạm ứng.
- Tài liệu quảng cáo, đồ khuyến mại, vật dụng phục vụ tour.
- Giấy tờ, tài liệu liên quan đến chuyển đi, tiền mặt, loa, bút chì, đèn chiếu, đồ khuyến mại.
- Giấy tờ liên quan khác.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng

	dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: NGHIÊN CỨU TÌM HIỂU CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: A2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nghiên cứu, tìm hiểu các nội dung cơ bản của chương trình du lịch để có sự chuẩn bị phù hợp, thực hiện tốt chương trình đã đề ra.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm hiểu về địa điểm, thời gian đón, tiễn đoàn
 - Xác định, ghi nhớ chính xác thời gian, địa điểm đón, tiễn đoàn.
 - Xác định các thông tin có liên quan đến địa điểm đón, tiễn đoàn (đường đi, các thông tin về giao thông, địa hình...).
2. Nghiên cứu tìm hiểu về tuyến đường
 - Tìm hiểu chi tiết về tuyến đường, nắm được vị trí địa lý.
 - Các địa danh mà đoàn sẽ đi qua.
 - Các điểm dừng có trong chương trình.
 - Các tuyến đường dự phòng.
3. Nghiên cứu, tìm hiểu lịch trình chi tiết
 - Tính được thời gian mỗi cung đường đoàn sẽ đi qua, có thể trả lời khi khách hỏi.
 - Nhớ được thời gian lịch trình chi tiết các hoạt động có trong chương trình để có thể điều chỉnh cho phù hợp khi tiến hành trong thực tế.
4. Nghiên cứu tìm hiểu về các điểm tham quan
 - Nắm vững các thông tin về các điểm tham quan chính có trong chương trình du lịch.
 - Nắm được thông tin cơ bản về các điểm tham quan (các tài nguyên du lịch) khác dọc theo lộ trình.
5. Tìm hiểu các dịch vụ có trong chương trình và các nhà cung cấp có liên quan
 - Nắm vững số lượng, chất lượng, chủng loại các dịch vụ cung ứng cho khách.
 - Nắm được các dịch vụ bổ sung có liên quan đến chương trình.
 - Địa chỉ, số điện thoại, đối tác đại diện... của các nhà cung cấp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng đọc và sử dụng bản đồ.
- Kỹ năng xác định đường đi thuận lợi.
- Kỹ năng đọc các biển chỉ dẫn giao thông, chỉ dẫn địa danh, địa giới trên các tuyến đường.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Phân tích và tính toán được các tác động của ngoại cảnh đến tiến độ thực hiện chương trình.
- Phân tích và đánh giá về kế hoạch thực hiện chương trình.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng quản lý điều chỉnh thời gian.
- Kỹ năng tính toán.
- Kỹ năng ghi nhớ thông tin.
- Kỹ năng chọn lọc, tổng hợp thông tin.
- Nhận biết được các khuyết tật của các dịch vụ, có khả năng đưa ra những can thiệp phù hợp và kịp thời.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về giao thông.
- Hiểu biết về địa lý các vùng có trong tuyến hành trình.
- Hiểu biết về điều kiện giao thông.
- Nắm được đặc điểm của từng cung đường.
- Vận tốc trung bình và vận tốc tối đa của mỗi loại phương tiện được phép di chuyển tại mỗi cung đường.
- Nắm được các hoạt động cụ thể của từng ngày.
- Kiến thức về các tuyến điểm du lịch.
- Hiểu được các dịch vụ có và sẵn sàng phục vụ của các nhà cung cấp.
- Hiểu được các thuật ngữ chuyên ngành.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản đồ, sơ đồ tuyến đường.
- Chương trình du lịch.
- Sổ ghi chép.
- Biểu tính kilômét.

- Tài liệu giới thiệu về tuyến, điểm tham quan.
- Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ có liên quan.
- Giấy xác nhận dịch vụ.
- Sổ nhật ký tour.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: TÌM HIỂU CÁC THÔNG TIN VỀ ĐOÀN KHÁCH

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: A3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tìm hiểu những thông tin cơ bản về đoàn khách thông qua danh sách qua các tài liệu có liên quan nhằm đáp ứng đầy đủ các nhu cầu của khách và phục vụ khách tốt hơn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm hiểu về số lượng, cơ cấu và đặc điểm cơ bản của đoàn khách theo danh sách

Nắm được số lượng đoàn khách, quốc tịch, ngôn ngữ, độ tuổi, giới tính của đoàn khách để có thể phục vụ và thỏa mãn các nhu cầu của khách một cách tốt nhất.

2. Tìm hiểu các đặc điểm tâm lý, tiêu dùng của khách

- Nắm vững những đặc điểm về tính cách dân tộc, hành vi tiêu dùng của khách.

- Hiểu biết về tôn giáo - tín ngưỡng, phong tục tập quán, truyền thống của khách.

- Hiểu biết sơ lược về lịch sử, văn hóa, danh nhân... của đất nước liên quan đến đoàn khách.

3. Tìm hiểu những yêu cầu đặc biệt, những trợ giúp đặc biệt, sự kiện đặc biệt được lưu ý trước

- Tìm hiểu những yêu cầu đặc biệt, những trợ giúp đặc biệt về đoàn khách (nhu cầu đặc biệt, khách có khiếm khuyết về thể chất...).

- Những chú ý đặc biệt này cần phải được ghi vào kế hoạch thực hiện để đảm bảo không bỏ sót vì chúng có liên quan mật thiết đến mong muốn, tâm lý và hành vi tiêu dùng của khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tìm kiếm, phán đoán thông tin.

- Kỹ năng tìm hiểu, tổng hợp thông tin.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về ngôn ngữ, phong tục tập quán, tôn giáo, tín ngưỡng, đặc điểm tâm lý, nhu cầu, sở thích, thị hiếu của khách theo quốc gia, dân tộc.

- Hiểu biết về cách phục vụ các nhu cầu đặc biệt.
- Hiểu biết về giao tiếp và cách phục vụ những khách hàng có khiếm khuyết về thể chất.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách đoàn khách.
- Sổ ghi chép.
- Các tài liệu có liên quan.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: THU THẬP THÔNG TIN, DỮ LIỆU VỀ TUYẾN, ĐIỂM DU LỊCH

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: A4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị các thông tin cần và đủ liên quan đến chuyến đi nhằm cung cấp cho khách những thông tin bổ ích và thú vị về tuyến, điểm du lịch có trong chương trình.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thu thập thông tin, dữ liệu về du lịch từ các nguồn khác nhau

- Thu thập đầy đủ các thông tin du lịch có liên quan (thông tin về tài nguyên du lịch, các sản phẩm du lịch đặc trưng...).

- Thông tin thu thập đảm bảo có nguồn chính xác, lượng thông tin phong phú, đa dạng.

2. Thu thập thông tin thực tiễn về điểm du lịch

Thu thập đầy đủ thông tin liên quan đến điểm du lịch, địa phương nơi đoàn tới nhằm cung cấp đầy đủ thông tin cho đoàn (như thông tin về giao thông, thời tiết, ngân hàng, địa chỉ các cơ quan, bệnh viện, taxi...).

3. Lựa chọn, tổng hợp xử lý thông tin

- Thông tin chính xác, phong phú, hấp dẫn, có những sự khác biệt đặc trưng riêng.

- Thông tin tổng hợp, có độ chính xác, cập nhật cao.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thu thập thông tin.

- Khai thác thông tin từ nhiều nguồn thông tin khác nhau.

- Lựa chọn, tổng hợp và xử lý thông tin cho phù hợp với chương trình của đoàn.

2. Kiến thức

Thông tin về:

- Lịch sử, văn hoá, phong tục tập quán;

- Truyền thuyết, giai thoại, điển tích, điển cố;

- Các điểm tham quan;

- Các thông tin mang tính địa phương (ngoài sách hướng dẫn);
- Sự khác biệt về múi giờ;
- Thời tiết và khí hậu;
- Trang phục;
- Điểm đổi tiền;
- Dịch vụ ngân hàng, bưu điện, y tế, nhà hàng;
- An ninh, an toàn;
- Các thông tin tổng hợp khác.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sách, báo, tạp chí.
- Truyền hình.
- Internet.
- Tài liệu của doanh nghiệp.
- Sổ ghi chép.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.