

## **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:**           **QUẢN TRỊ LỮ HÀNH**  
**MÃ SỐ NGHỀ:**       **50810102**

## **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 2072/QĐ-BVHTTDL ngày 05 tháng 6 năm 2009 của Bộ trưởng Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch về việc thành lập Ban chủ nhiệm xây dựng Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia nghề Quản trị Lữ hành;

- Căn cứ hợp đồng số 01PL3/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 nghề Du lịch Hải Phòng và Ban chủ nhiệm xây dựng tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia nghề Quản trị Lữ hành.

Ban chủ nhiệm xây dựng Tiêu chuẩn nghề quốc gia nghề Quản trị Lữ hành đã tiến hành qua 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 Quản trị Lữ hành.

#### **3. Khảo sát quy trình hoạt động, quy trình vận hành, các vị trí làm việc, lực lượng lao động trong nghề Quản trị Lữ hành**

- 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 hoạt động, quy trình vận hành, các vị trí làm việc, lực lượng lao động trong nghề Quản trị Lữ hành.

- 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 Quản trị Lễ hành**

- Tổng hợp hoàn chỉnh bổ sung mô tả nghề.
- Xây dựng hệ thống các nhiệm vụ trong nghề Quản trị Lễ hành.
- 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 bảng phân tích nghề, phân tích công việc, lập bảng sắp xếp các công việc theo các bậc trình độ kỹ năng nghề của nghề Quản trị Lễ hành.
- Gửi bảng phân tích nghề, phân tích công việc, bảng sắp xếp các công việc theo các bậc trình độ kỹ năng nghề của nghề Quản trị Lễ hành, phiếu hỏi ý kiến chuyên gia đến 30 chuyên gia (bao gồm giảng viên các trường, các chuyên gia, 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 bảng phân tích nghề, phân tích công việc, bảng sắp xếp các công việc theo các bậc trình độ kỹ năng nghề của nghề Quản trị Lễ hành.

#### **6. Triển khai xây dựng bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện công việc nghề Quản trị Lễ hành**

- 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 Quản trị Lễ hành 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 Quản trị Lễ hành và mẫu xin ý kiến 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 tư vấn hội thảo mở rộng và chỉnh sửa bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề Quản trị Lễ hành.
- Chỉnh sửa hoàn chỉnh Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề Quản trị Lễ hành 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  | Trần Trung Dũng    | Trường Cao đẳng nghề Du lịch Hải Phòng         |
| 3  | Vũ Quốc Trí        | Vụ Hợp tác Quốc tế Tổng cục Du lịch            |
| 4  | Phạm Cao Chuyên    | Trường Cao đẳng nghề Du lịch Hải Phòng         |
| 5  | Phạm Văn Long      | Trường Cao đẳng nghề Du lịch Hải Phòng         |
| 6  | Trương Nam Thắng   | Công ty LDOSC - SMI Sài Gòn (Chi nhánh Hà Nội) |
| 7  | Nguyễn Thị Hải Hòa | Trường Cao đẳng nghề Du lịch Hải Phòng         |
| 8  | Phạm Lê Thảo       | Vụ Lễ hành, Tổng cục Du lịch                   |
| 9  | Đoàn Thị Thắm      | Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch                |
| 10 | Vũ Thu Hà          | Trường Cao đẳng nghề Du lịch Hải Phòng         |

## III. DANH SÁCH THÀNH VIÊN THAM GIA THẨM ĐỊNH

| TT | Họ và tên | Nơi làm việc |
|----|-----------|--------------|
|----|-----------|--------------|

|   |                   |                                         |
|---|-------------------|-----------------------------------------|
| 1 | Vũ Thế Bình       | Vụ Lữ hành, Tổng cục Du lịch            |
| 2 | Vũ Tuấn Cảnh      | Viện Đại học mở Hà nội                  |
| 3 | Đỗ Minh Tuấn      | Tổng cục Du lịch                        |
| 4 | Lưu Đức Kế        | công ty lữ hành Hà nội Tourist          |
| 5 | Dương Mai Lan     | Công ty Viettravel                      |
| 6 | Lã Xuân Hiển      | Công ty cổ phần DLVN tại TP Hồ Chí Minh |
| 7 | Nguyễn Quang Việt | Viện nghiên cứu khoa học dạy nghề       |

## MÔ TẢ NGHỀ

**TÊN NGHỀ:**        **QUẢN TRỊ LỮ HÀNH**  
**MÃ SỐ NGHỀ:**    **50810102**

Quản trị lữ hành là nghề trực tiếp thực hiện, quản lý và điều phối các hoạt động du lịch lữ hành. Nhiệm vụ của nghề quản trị lữ hành bao gồm: thiết kế chương trình du lịch; tổ chức xúc tiến và bán sản phẩm du lịch; điều hành tổ chức và giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch nhằm đảm bảo thực hiện tốt việc chăm sóc khách hàng để duy trì thị phần, thiết lập và duy trì tốt các mối quan hệ với đối tác; quản lý cơ sở vật chất - kỹ thuật, quản lý nhân sự, quản lý tài chính, đảm bảo an toàn, an ninh theo quy định, giám sát và đánh giá kết quả công việc một cách chặt chẽ nhằm đạt hiệu quả kinh doanh cao.

Các nhiệm vụ trên chủ yếu được thực hiện tại các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành, văn phòng đại lý lữ hành và các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác trong điều kiện môi trường làm việc rất đa dạng, phong phú, thường xuyên có sự giao tiếp với khách hàng, với các nhà cung cấp dịch vụ và các đối tác trong và ngoài nước.

Để thực hiện nhiệm vụ, người lao động cần được trang bị các công cụ, máy móc thiết bị như: thiết bị văn phòng, phương tiện liên lạc, tài liệu chuyên môn... Có kiến thức nghiệp vụ và ngoại ngữ; có sức khỏe, ngoại hình phù hợp; có khả năng giao tiếp ứng xử và đạo đức nghề nghiệp. Ngoài ra, nghề quản trị lữ hành đòi hỏi người lao động phải có năng lực chỉ đạo, điều hành, giám sát các công việc nêu trên và có trình độ ngoại ngữ thích ứng với từng cấp quản trị.

Vị trí làm việc chính của nghề Quản trị lữ hành là: cán bộ quản lý điều hành về nghiệp vụ lữ hành, trưởng nhóm nghiệp vụ, nhân viên nghiên cứu thị trường, thiết kế chương trình du lịch và bán chương trình du lịch, điều hành tour; đại lý viên lữ hành, tư vấn lữ hành, kiểm soát viên lữ hành, và các vị trí khác tại phòng ban trong doanh nghiệp lữ hành tùy theo yêu cầu của công việc và khả năng cá nhân.

## DANH MỤC CÁC CÔNG VIỆC

**TÊN NGHỀ:      QUẢN TRỊ LỮ HÀNH**  
**MÃ SỐ NGHỀ:    50810102**

| 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 làm việc                                                           |                       |       |       |       |       |
| 1  | A1              | Chuẩn bị trang phục, đồng phục và sức khỏe để làm việc                      | x                     |       |       |       |       |
| 2  | A2              | Chuẩn bị làm việc tại văn phòng lữ hành                                     | x                     |       |       |       |       |
| 3  | A3              | Lập thời gian biểu                                                          | x                     |       |       |       |       |
| B  |                 | Làm việc tại văn phòng                                                      |                       |       |       |       |       |
| 4  | B1              | Xem xét và xác định các công việc phải làm trong ngày                       | x                     |       |       |       |       |
| 5  | B2              | Thảo luận, xin ý kiến về cách giải quyết (đối với những công việc phức tạp) |                       |       | x     |       |       |
| 6  | B3              | Đưa ra phương án thực hiện                                                  |                       |       | x     |       |       |
| 7  | B4              | Phân công nhân sự thực hiện                                                 |                       |       | x     |       |       |
| C  |                 | Thiết kế chương trình du lịch                                               |                       |       |       |       |       |
| 8  | C1              | Khảo sát nhu cầu thị trường khách du lịch                                   |                       | x     |       |       |       |
| 9  | C2              | Khảo sát tài nguyên du lịch tự nhiên                                        |                       | x     |       |       |       |
| 10 | C3              | Khảo sát tài nguyên du lịch nhân văn                                        |                       | x     |       |       |       |
| 11 | C4              | Khảo sát các tuyến, điểm du lịch                                            |                       | x     |       |       |       |

|          |     |                                                                           |  |   |   |   |  |
|----------|-----|---------------------------------------------------------------------------|--|---|---|---|--|
| 12       | C5  | Khảo sát, đánh giá năng lực cung ứng của các nhà cung cấp và doanh nghiệp |  |   | x |   |  |
| 13       | C6  | Xây dựng tuyến hành trình cơ bản và phương án tham quan                   |  |   | x |   |  |
| 14       | C7  | Xây dựng phương án vận chuyển                                             |  |   | x |   |  |
| 15       | C8  | Xây dựng phương án lưu trú, ăn uống.                                      |  |   | x |   |  |
| 16       | C9  | Xây dựng phương án vui chơi giải trí, mua sắm...                          |  |   | x |   |  |
| 17       | C10 | Xây dựng lịch trình chi tiết                                              |  |   | x |   |  |
| 18       | C11 | Tính giá chương trình du lịch                                             |  |   | x |   |  |
| 19       | C12 | Xây dựng quy định của chương trình du lịch                                |  |   |   | x |  |
| 20       | C13 | Tổ chức chương trình du lịch mẫu (định hình/Pilot Tour)                   |  |   |   | x |  |
| <b>D</b> |     | <b>Xúc tiến và bán sản phẩm</b>                                           |  |   |   |   |  |
| 21       | D1  | Quảng cáo chương trình du lịch                                            |  |   | x |   |  |
| 22       | D2  | Tổ chức khuyến mại                                                        |  |   |   | x |  |
| 23       | D3  | Tổ chức hội nghị khách hàng                                               |  |   |   | x |  |
| 24       | D4  | Tham gia vào các sự kiện du lịch: Hội chợ du lịch, liên hoan du lịch...   |  |   |   | x |  |
| 25       | D5  | Tổ chức Famtrip                                                           |  |   |   | x |  |
| 26       | D6  | Lựa chọn kênh phân phối                                                   |  |   |   | x |  |
| 27       | D7  | Xây dựng chính sách bán                                                   |  |   |   | x |  |
| 28       | D8  | Tổ chức bán sản phẩm du lịch                                              |  |   | x |   |  |
| <b>E</b> |     | <b>Điều hành tour</b>                                                     |  |   |   |   |  |
| 29       | E1  | Nhận đặt yêu cầu dịch vụ sản                                              |  | x |   |   |  |



|          |     |                                                              |  |   |   |  |  |
|----------|-----|--------------------------------------------------------------|--|---|---|--|--|
|          |     | phẩm và xác nhận khả năng phục vụ                            |  |   |   |  |  |
| 30       | E2  | Đặt các yêu cầu về vận chuyển                                |  | x |   |  |  |
| 31       | E3  | Đặt các yêu cầu về lưu trú                                   |  | x |   |  |  |
| 32       | E4  | Đặt các yêu cầu về ăn uống                                   |  | x |   |  |  |
| 33       | E5  | Đặt các yêu cầu về tham quan                                 |  | x |   |  |  |
| 34       | E6  | Đặt/sắp xếp các yêu cầu khác (mua sắm, vui chơi giải trí...) |  | x |   |  |  |
| 35       | E7  | Sắp xếp hướng dẫn viên và lái xe                             |  |   | x |  |  |
| 36       | E8  | Theo dõi và cập nhật thông tin                               |  | x |   |  |  |
| 37       | E9  | Thống nhất trước khi thực hiện chương trình du lịch          |  |   | x |  |  |
| 38       | E10 | Kiểm tra sự sẵn sàng của các dịch vụ ngày đầu tiên           |  | x |   |  |  |
| <b>F</b> |     | <b>Thực hiện chương trình du lịch</b>                        |  |   |   |  |  |
| 39       | F1  | Nhận lệnh từ phòng điều hành                                 |  | x |   |  |  |
| 40       | F2  | Chuẩn bị đón khách                                           |  | x |   |  |  |
| 41       | F3  | Tổ chức đón khách                                            |  | x |   |  |  |
| 42       | F4  | Tổ chức phục vụ khách từ điểm đón về nơi lưu trú             |  | x |   |  |  |
| 43       | F5  | Tổ chức phục vụ lưu trú, ăn uống                             |  | x |   |  |  |
| 44       | F6  | Tổ chức phục vụ tham quan                                    |  | x |   |  |  |
| 45       | F7  | Tổ chức các hoạt động bổ sung khác                           |  | x |   |  |  |
| 46       | F8  | Quản lý đoàn khách                                           |  | x |   |  |  |
| 47       | F9  | Xử lý tình huống                                             |  | x |   |  |  |
| 48       | F10 | Tổ chức tiễn khách                                           |  | x |   |  |  |

|          |     |                                                                                                        |  |   |   |   |  |
|----------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|---|---|--|
| 49       | F11 | Báo cáo, thanh quyết toán                                                                              |  | x |   |   |  |
| 50       | F12 | Giải quyết các vấn đề tồn đọng sau khi kết thúc tour du lịch                                           |  | x |   |   |  |
| <b>G</b> |     | <b>Chăm sóc khách hàng</b>                                                                             |  |   |   |   |  |
| 51       | G1  | Tập hợp, xử lý và lưu trữ thông tin về khách hàng                                                      |  | x |   |   |  |
| 52       | G2  | Tập hợp tài liệu về đặc điểm tâm lý khách theo châu lục, dân tộc                                       |  | x |   |   |  |
| 53       | G3  | Tập hợp tài liệu về đặc điểm tâm lý khách theo nghề nghiệp, giới tính, độ tuổi                         |  | x |   |   |  |
| 54       | G4  | Tập hợp tài liệu đặc điểm tâm lý khách theo tôn giáo                                                   |  | x |   |   |  |
| 55       | G5  | Thực hiện chăm sóc khách hàng trực tiếp của doanh nghiệp                                               |  | x |   |   |  |
| 56       | G6  | Củng cố quan hệ với doanh nghiệp lữ hành bán sỉ, bán lẻ                                                |  |   | x |   |  |
| 57       | G7  | Chăm sóc các nhà cung cấp dịch vụ                                                                      |  |   | x |   |  |
| 58       | G8  | Thực hiện chăm sóc khách hàng trong và sau chuyến đi                                                   |  | x |   |   |  |
| 59       | G9  | Giải quyết khiếu nại của khách hàng                                                                    |  |   |   | x |  |
| <b>H</b> |     | <b>Đảm bảo an toàn, an ninh tại nơi làm việc và cho khách tại văn phòng và trên hành trình du lịch</b> |  |   |   |   |  |
| 60       | H1  | Thực hiện các quy định về an toàn, an ninh tại nơi làm việc                                            |  | x |   |   |  |
| 61       | H2  | Thực hiện các quy trình xử lý tiền mặt và các tài liệu chứng từ quan trọng                             |  | x |   |   |  |
| 62       | H3  | Đảm bảo tài sản, sức khỏe và tính mạng của khách trên tuyến                                            |  | x |   |   |  |

|          |    |                                                             |   |   |   |   |   |
|----------|----|-------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
|          |    | hành trình                                                  |   |   |   |   |   |
| 63       | H4 | Phối hợp xử lý tình huống có liên quan đến an toàn, an ninh |   | x |   |   |   |
| <b>I</b> |    | <b>Tổng kết đánh giá công việc</b>                          |   |   |   |   |   |
| 64       | I1 | Kết thúc ngày làm việc                                      | x |   |   |   |   |
| 65       | I2 | Kết thúc tour du lịch                                       |   |   | x |   |   |
| 66       | I3 | Kiến nghị với các bên liên quan                             |   |   |   | x |   |
| 67       | I4 | Rút kinh nghiệm và viết báo cáo tổng kết                    |   |   |   | x |   |
| <b>K</b> |    | <b>Quản trị nghiệp vụ lễ hành</b>                           |   |   |   |   |   |
| 68       | K1 | Xác định mục tiêu quản trị                                  |   |   |   | x |   |
| 69       | K2 | Lập kế hoạch thực hiện                                      |   |   |   | x |   |
| 70       | K3 | Tổ chức bộ máy quản lý                                      |   |   |   |   | x |
| 71       | K4 | Quản trị điều hành lễ hành                                  |   |   |   | x |   |
| 72       | K5 | Quản trị hướng dẫn                                          |   |   |   | x |   |
| 73       | K6 | Quản trị chất lượng sản phẩm                                |   |   |   | x |   |
| 74       | K7 | Kiểm tra giám sát                                           |   |   |   |   | x |
| <b>L</b> |    | <b>Quản trị Marketing lễ hành</b>                           |   |   |   |   |   |
| 75       | L1 | Khai thác thị trường                                        |   |   |   | x |   |
| 76       | L2 | Lựa chọn thị trường mục tiêu                                |   |   |   |   | x |
| 77       | L3 | Xây dựng kế hoạch và ngân sách marketing                    |   |   |   |   | x |
| 78       | L4 | Thực hiện kế hoạch marketing (4p)                           |   |   |   | x |   |
| 79       | L5 | Đánh giá hiệu quả Marketing                                 |   |   |   |   | x |
| <b>M</b> |    | <b>Quản trị nhân sự lễ hành</b>                             |   |   |   |   |   |
| 80       | M1 | Tổ chức bộ máy và nhân sự                                   |   |   |   |   | x |

|          |    |                                          |  |  |   |   |   |
|----------|----|------------------------------------------|--|--|---|---|---|
| 81       | M2 | Tuyển dụng nhân lực                      |  |  |   |   | x |
| 82       | M3 | Thử việc và ký hợp đồng lao động         |  |  |   |   | x |
| 83       | M4 | Kỷ luật, chấm dứt hợp đồng lao động      |  |  |   |   | x |
| 84       | M5 | Đào tạo và bồi dưỡng nhân lực            |  |  |   | x |   |
| 85       | M6 | Thực hiện chính sách cho người lao động  |  |  |   |   | x |
| <b>N</b> |    | <b>Quản trị tài chính lãi hành</b>       |  |  |   |   |   |
| 86       | N1 | Quản lý chứng từ trong thanh toán        |  |  | x |   |   |
| 87       | N2 | Xác định các phương thức thanh toán      |  |  |   | x |   |
| 88       | N3 | Xây dựng hệ thống kiểm soát              |  |  |   | x |   |
| 89       | N4 | Lập kế hoạch tài chính                   |  |  |   | x |   |
| 90       | N5 | Quản lý nguồn vốn tài chính doanh nghiệp |  |  |   |   | x |
| 91       | N6 | Phân tích hoạt động kinh doanh           |  |  |   | x |   |
| 92       | N7 | Báo cáo kết quả tài chính                |  |  |   | x |   |

## **TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

**TÊN CÔNG VIỆC:**     **CHUẨN BỊ TRANG PHỤC, ĐỒNG PHỤC  
VÀ SỨC KHỎE ĐỂ LÀM VIỆC**

**MÃ SỐ CÔNG VIỆC:** A1

### **I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC**

Thực hiện các quy định về trang phục, đồng phục theo thông lệ và quy định của nghề lễ hành, chăm sóc đến ngoại hình và sức khỏe để đảm bảo làm việc, tạo ấn tượng tốt và giao tiếp hiệu quả với khách hàng.

### **II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

1. Đảm bảo trang phục lịch sự, hiện đại và thể hiện tính văn hóa trong giao tiếp.
2. Chăm sóc ngoại hình và sức khỏe để tạo ấn tượng tốt với khách hàng.
3. Tác phong nhanh nhẹn, linh hoạt và ân cần trong giao tiếp với khách hàng.

### **III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **1. Kỹ năng**

- Giao tiếp.
- Lựa chọn trang phục.

#### **2. Kiến thức**

- Các quy định về trang phục/đồng phục, giao tiếp của doanh nghiệp lễ hành.
- Các chỉ dẫn về đảm bảo sức khỏe khi đến làm việc của doanh nghiệp lễ hành.

### **IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

- Các đồ dùng cá nhân cần thiết phục vụ chăm sóc diện mạo cá nhân.

### **V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG**

| <b>Tiêu chí đánh giá</b>                                                    | <b>Cách thức đánh giá</b>                      |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| - Trang phục/đồng phục lịch sự và thể hiện tính văn hóa trong giao tiếp.    | - Quan sát, đánh giá trực tiếp người lao động. |
| - Diện mạo, ngoại hình tạo ấn tượng tốt khi giao tiếp với mọi người.        | - Quan sát, đánh giá trực tiếp người lao động. |
| - Tác phong nhanh nhẹn, linh hoạt và ân cần trong giao tiếp với khách hàng. | - Quan sát, đánh giá trực tiếp người lao động. |

TaiLieu.vn

## **TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

**TÊN CÔNG VIỆC:**      **CHUẨN BỊ LÀM VIỆC TẠI VĂN PHÒNG LỮ HÀNH**

**MÃ SỐ CÔNG VIỆC:** A2

### **I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC**

Sắp xếp bàn làm việc, các file tài liệu trong máy tính và các hồ sơ tài liệu có thể cần sử dụng trong ngày làm việc.

### **II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

1. Đảm bảo quán triệt cho người lao động đi làm việc đúng giờ, có báo cáo khi vắng mặt hoặc đi làm muộn.

2. Báo cáo với người quản lý trực tiếp về trường hợp đến muộn hoặc vắng mặt càng sớm càng tốt (thời gian báo theo quy định của doanh nghiệp).

3. Thông báo cho người quản lý trực tiếp hoặc đồng nghiệp về những vấn đề cần giải quyết cấp bách trong phạm vi công việc của mình.

4. Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu sẵn sàng đáp ứng nhu cầu của các khách hàng đã có lịch hẹn.

5. Đáp ứng nhu cầu của khách vắng lai, các yêu cầu qua điện thoại và các yêu cầu đột xuất khác.

### **III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **1. Kỹ năng**

- Quản lý nhân sự.
- Sắp xếp đồ dùng làm việc và hồ sơ.

#### **2. Kiến thức**

- Nắm vững qui định của doanh nghiệp về giờ giấc làm việc, nhiệm vụ, nguyên tắc giao tiếp với khách hàng.
- Liệt kê được những công việc cần giải quyết cấp bách trong ngày để thông báo với các đồng nghiệp có liên quan.
- Thông tin về các khách hàng dự kiến tiếp đón trong ngày đã có lịch hẹn.

### **IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

- Khu vực làm việc được trang bị tiêu chuẩn.

### **V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG**

| <b>Tiêu chí đánh giá</b> | <b>Cách thức đánh giá</b> |
|--------------------------|---------------------------|
|--------------------------|---------------------------|

|                                                                                                                                 |                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - Nhân viên trong bộ phận thực hiện đúng các quy định về giờ làm việc.                                                          | - Theo dõi, quan sát việc thực hiện các quy định về giờ làm việc của các nhân viên trong bộ phận. |
| - Trường hợp bản thân vắng mặt hoặc đến muộn, báo cáo rõ lý do và bàn giao kịp thời các công việc cần giải quyết gấp.           | - Phỏng vấn cấp trên và các đồng nghiệp cùng bộ phận.                                             |
| - Hồ sơ, tài liệu sắp xếp để sẵn sàng đáp ứng nhu cầu của các khách hàng đã có lịch hẹn cũng như các đối tượng khách hàng khác. | - Quan sát bàn, khu vực làm việc và kiểm tra các tài liệu đã chuẩn bị.                            |



## **TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

**TÊN CÔNG VIỆC: LẬP THỜI GIAN BIỂU**

**MÃ SỐ CÔNG VIỆC: A3**

### **I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC**

- Ghi chép thời gian các cuộc hẹn làm việc và các công việc cần giải quyết. Thường xuyên cập nhật về thời gian và những thay đổi phát sinh (nếu có) của các công việc và cuộc hẹn; đặt lịch công việc cần làm trong ngày và ngày tiếp theo.

### **II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

1. Ghi rõ ràng các cuộc hẹn, thời gian và các mốc thời gian cần hoàn thành các công việc vào nhật ký làm việc.

2. Cập nhật vào nhật ký làm việc những cuộc hẹn, thời gian thay đổi, phát sinh trong ngày.

3. Đặt lịch làm việc với các đơn vị và cá nhân có liên quan.

4. Xem xét lại các công việc và sắp xếp chúng trong thời gian biểu của ngày và kiểm điểm các công việc yêu cầu của ngày tiếp theo vào cuối mỗi ngày làm việc.

5. Kiểm tra thường xuyên các công việc tiếp theo để đảm bảo có đủ thời gian nghiên cứu, chuẩn bị và thực hiện trước khi hết hạn.

### **III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **1. Kỹ năng**

- Sắp xếp công việc, lịch hẹn.

- Chuẩn bị tài liệu.

- Lập thời gian biểu.

#### **2. Kiến thức**

- Thông tin về các cuộc hẹn của khách hàng và thời gian làm việc với khách.

- Thông tin về danh mục các công việc phải làm trong ngày và mốc thời gian hoàn thành.

- Liệt kê được các yêu cầu và công việc dự kiến phải thực hiện trong thời gian tới.

### **IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

- Lịch làm việc.

- Nhật ký công việc.

- Hồ sơ, tài liệu liên quan đến công việc phải giải quyết theo thời gian

biểu.

- Trang thiết bị văn phòng.

#### **V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG**

| <b>Tiêu chí đánh giá</b>                                                                                                            | <b>Cách thức đánh giá</b>                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - Các cuộc hẹn, công việc, mốc thời gian giải quyết và hoàn thành công việc được ghi đầy đủ, chính xác trong nhật ký lịch làm việc. | - Kiểm tra nhật ký lịch làm việc.                                                                              |
| - Các công việc cần giải quyết trong ngày được ghi rõ ràng vào thời gian biểu của lịch làm việc để đảm bảo không bỏ sót công việc.  | - Kiểm tra lịch làm việc.                                                                                      |
| - Các công việc của ngày tiếp theo được theo dõi và chuẩn bị để đáp ứng kịp thời.                                                   | - Phỏng vấn người làm về danh sách các công việc của những ngày tiếp theo hoặc kiểm tra nhật ký lịch làm việc. |

## **TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

**TÊN CÔNG VIỆC:** XEM XÉT VÀ XÁC ĐỊNH CÁC CÔNG VIỆC PHẢI LÀM TRONG NGÀY

**MÃ SỐ CÔNG VIỆC:** B1

### **I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC**

Liệt kê toàn bộ các công việc cần giải quyết trong ngày và sắp xếp trật tự, giải quyết chúng; lưu ý những công việc cần giải quyết khẩn cấp.

### **II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

1. Xác định các công việc cần giải quyết trong ngày đã ghi trong thời gian biểu.
2. Xác định các công việc phát sinh khác cần giải quyết trong ngày.
3. Tùy theo tính chất và nội dung công việc sắp xếp trật tự giải quyết phù hợp.
4. Nhấn mạnh cho các thành viên trong bộ phận về những công việc cần giải quyết khẩn cấp.

### **III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **1. Kỹ năng**

- Cập nhật thông tin.
- Phân tích thông tin.

#### **2. Kiến thức**

- Thông tin về các công việc cần giải quyết theo kế hoạch và các công việc đột xuất khác cần giải quyết trong ngày.
- Am hiểu về mức độ, tính chất, nội dung, thời hạn cần hoàn thành của các công việc trong ngày.

### **IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

- Thời gian biểu, lịch làm việc.
- Các tài liệu, văn bản giấy tờ cần giải quyết gấp trong ngày.

### **V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG**

| <b>Tiêu chí đánh giá</b>                                                                                                      | <b>Cách thức đánh giá</b>                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - Các công việc cần giải quyết trong ngày theo thời gian biểu và các công việc đột xuất khác được xác định đầy đủ, chính xác. | - Phát vấn về các công việc cần giải quyết trong ngày, sau đó đối chiếu với thời gian biểu và thực tế các công việc khác trong ngày. |

|                                                             |                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - Trật tự sắp xếp giải quyết công việc hợp lý theo yêu cầu. | - Phát vấn về trật tự giải quyết các công việc đã xác định trong ngày và so sánh với thực tế yêu cầu của công việc. |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

TaiLieu.vn