

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 DU LỊCH MICE**
MÃ SỐ NGHỀ: **50810103**

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 2074/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 Du lịch MICE;

- Căn cứ hợp đồng số 02PL2/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 Du lịch MICE.

Ban chủ nhiệm xây dựng Tiêu chuẩn nghề quốc gia nghề Quản trị Du lịch MICE 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.

- Thống 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 Du lịch MICE.

3. Khảo sát quy trình hoạt động, quy trình vận hành, các vị trí làm việc, lực lượng lao động trong nghề Quản trị Du lịch MICE

- 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 Du lịch MICE.

- 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 Du lịch MICE

- Tổng hợp hoàn chỉnh bổ sung mô tả nghề.
- Xây dựng hệ thống các nhiệm vụ trong nghề Quản trị Du lịch MICE.
- 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 Du lịch MICE.

- 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 Du lịch MICE, 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 Du lịch MICE.

6. Triển khai xây dựng bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện công việc nghề Quản trị Du lịch MICE

- 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 Du lịch MICE 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 Du lịch MICE 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 thảo mở rộng và chỉnh sửa bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề Quản trị Du lịch MICE.
- Chỉnh sửa hoàn chỉnh Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề Quản trị Du lịch MICE và nộp Bộ Văn hoá, 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	Phạm Quang Hưng	Vụ Hợp tác quốc tế Tổng cục Du lịch
4	Vũ Quốc Trí	Vụ Hợp tác Quốc tế Tổng cục Du lịch
5	Phạm Văn Long	Trường Cao đẳng nghề Du lịch Hải Phòng
6	Phạm Thị Khánh Ngọc	Trường Cao đẳng nghề Du lịch Hải Phòng
7	Mai Thị Huệ	Trường Cao đẳng nghề Du lịch Hải Phòng
8	Trương Nam Thắng	Chi nhánh Hà Nội Công ty LDOSC-SMI
9	Lê Ngọc Tuấn	Vụ Khách sạn Tổng cục Du lịch
10	Đoàn Thị Thắm	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
11	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	Đỗ Thị Xuân Thắng	Công ty EXOTISSMO- CESAIS
6	Lã Xuân Hiển	Chi nhánh HN công ty cổ phần DLVN

		tại TP Hồ Chí Minh
7	Lê Thị Giang	Chi nhánh Công ty du lịch Bến Thành tại Hà Nội

TaiLieu.vn

MÔ TẢ NGHỀ

TÊN NGHỀ: QUẢN TRỊ DU LỊCH MICE
MÃ SỐ NGHỀ: 50810103

Quản trị du lịch MICE là nghề trực tiếp tổ chức quản lý và thực hiện các dịch vụ hội họp, hội nghị hội thảo, hội chợ triển lãm, du lịch khen thưởng của ngành du lịch - dịch vụ.

Nhiệm vụ chính của nghề bao gồm: Khảo sát và xây dựng kế hoạch tổ chức; xúc tiến bán sản phẩm; tổ chức thực hiện, giám sát hoạt động hội họp, hội nghị hội thảo, hội chợ triển lãm và du lịch khen thưởng nhằm đạt chất lượng dịch vụ, thỏa mãn nhu cầu khách hàng và hiệu quả kinh tế cao.

Các hoạt động du lịch MICE được thực hiện chủ yếu tại các khách sạn cao cấp, trung tâm hội nghị, hội chợ, triển lãm và các khu du lịch... trong điều kiện môi trường làm việc năng động; quan hệ công chúng rộng rãi; có cường độ lao động, áp lực công việc và tính chuyên nghiệp cao.

Để thực hiện nhiệm vụ của nghề người lao động phải có kiến thức chuyên môn, ngoại ngữ, tin học, có ý tưởng và năng lực xây dựng phương án tổ chức thực hiện các hoạt động mang tính sự kiện của du lịch MICE. Để hoàn thành tốt nhiệm vụ, người lao động đặc biệt phải năng động và sáng tạo trong công việc của nghề.

Vị trí làm việc của nghề là nhân viên nghiên cứu, thiết kế; bán chương trình; chuyên gia tổ chức sự kiện; tổ chức thực hiện và điều hành các chương trình sự kiện du lịch MICE, các vị trí khác tùy theo khả năng cá nhân và yêu cầu của công việc.

Ghi chú: MICE - viết tắt của Meetings (Hội họp), Incentives (khen thưởng), Conventions/Conferences (Hội nghị, hội thảo), Exhibitions/events (Triển lãm/sự kiện)

DANH MỤC CÔNG VIỆC

TÊN NGHỀ: **QUẢN TRỊ DU LỊCH MICE**
MÃ SỐ NGHỀ: **50810103**

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
A		Khảo sát thị trường du lịch MICE					
1	A1	Lập phương án khảo sát nhu cầu thị trường			X		
2	A2	Thực hiện chương trình khảo sát nhu cầu thị trường		X			
3	A3	Khảo sát khả năng cung ứng dịch vụ du lịch MICE		X			
B		Xây dựng kế hoạch tổ chức du lịch MICE					
4	B1	Lập chương trình mẫu			X		
5	B2	Lấy ý kiến khách hàng để điều chỉnh chương trình mẫu	X				
6	B3	Xác định nguồn tài chính và vận động tài trợ			X		
7	B4	Lập chương trình tổ chức hội họp, hội nghị, hội thảo				X	
8	B5	Lập chương trình tổ chức du lịch khen thưởng				X	
9	B6	Lập chương trình tổ chức hội chợ triển lãm				X	
C		Xúc tiến và bán sản phẩm du lịch MICE					
10	C1	Quảng cáo sản phẩm			X		
11	C2	Tư vấn khách hàng			X		

12	C3	Tổ chức bán sản phẩm			x		
13	C4	Thương thảo và thống nhất dự toán với các nhà cung cấp				x	
14	C5	Thương thảo và thống nhất dự toán với khách hàng				x	
15	C6	Nhận yêu cầu đặt dịch vụ và xác nhận khả năng tổ chức phục vụ			x		
16	C7	Đàm phán ký kết hợp đồng				x	
D		Tổ chức và quản lý hội họp					
17	D1	Lập kế hoạch tổ chức hội họp				x	
18	D2	Chuẩn bị tổ chức hội họp			x		
19	D3	Phân công nhân sự			x		
20	D4	Kiểm tra công tác chuẩn bị trước khi cuộc họp tiến hành			x		
21	D5	Tổ chức cuộc họp			x		
22	D6	Giám sát chương trình họp				x	
23	D7	Giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình họp				x	
E		Tổ chức và quản lý hội nghị, hội thảo					
24	E1	Lập kế hoạch tổ chức hội nghị hội thảo				x	
25	E2	Chuẩn bị nhân sự và nội dung hội nghị hội thảo			x		
26	E3	Chuẩn bị trang thiết bị phục vụ hội nghị hội thảo			x		
27	E4	Tổ chức đưa, đón khách		x			
28	E5	Kiểm tra các công việc trước khi hội nghị hội thảo tiến hành			x		
29	E6	Tổ chức ăn uống trong thời gian tham dự hội nghị hội thảo		x			

30	E7	Tổ chức lưu trú trong thời gian tham dự hội nghị hội thảo		x			
31	E8	Tổ chức các hoạt động giải trí của hội nghị hội thảo			x		
32	E9	Phục vụ tại hội nghị hội thảo	x				
33	E10	Tiễn khách	x				
F		Tổ chức và quản lý chương trình du lịch khen thưởng					
34	F1	Xây dựng chương trình du lịch khen thưởng cho đơn vị chủ trì				x	
35	F2	Thống nhất chương trình du lịch khen thưởng với khách hàng				x	
36	F3	Chuẩn bị lễ khen thưởng (theo yêu cầu của khách hàng)			x		
37	F4	Phối hợp với đơn vị chủ trì thực hiện lễ tổng kết khen thưởng			x		
38	F5	Thực hiện tour du lịch khen thưởng và các chương trình khác theo yêu cầu của đơn vị chủ trì			x		
39	F6	Điều hành, giám sát quá trình thực hiện			x		
40	F7	Xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện			x		
G		Tổ chức và quản lý hội chợ triển lãm					
41	G1	Thành lập ban tổ chức				x	
42	G2	Lập chương trình chi tiết				x	
43	G3	Dự kiến kinh phí				x	
44	G4	Lựa chọn địa điểm				x	
45	G5	Gửi thư mời đơn vị tham gia hội chợ triển lãm (có đóng góp kinh phí)	x				
46	G6	Gửi giấy mời đại biểu tham dự	x				

47	G7	Ký hợp đồng với các đơn vị tham gia hội chợ triển lãm và cung ứng dịch vụ				x	
48	G8	Thống nhất với các cơ quan có liên quan				x	
49	G9	Tổ chức họp báo				x	
50	G10	Tuyên truyền quảng cáo				x	
51	G11	Chuẩn bị hậu cần phục vụ và bảo vệ tại hội chợ triển lãm			x		
52	G12	Bàn giao gian hàng và trang trí			x		
53	G13	Phân công tổ chức thực hiện			x		
54	G14	Thành lập hội đồng giải thưởng				x	
55	G15	Kiểm tra tổng thể các khâu trước khi diễn ra chợ triển lãm			x		
56	G16	Dự kiến các tình huống phát sinh			x		
57	G17	Tổ chức chương trình khai mạc			x		
58	G18	Tổ chức các hoạt động phụ trợ kèm theo			x		
59	G19	Tổ chức các hoạt động cho đơn vị có chương trình riêng			x		
60	G20	Giám sát quá trình thực hiện			x		
61	G21	Tổ chức bế mạc			x		
62	G22	Thu dọn và bàn giao tài sản cho các bên cung ứng		x			
63	G23	Giải quyết các vấn đề phát sinh còn tồn đọng				x	
H		Quản lý chất lượng dịch vụ trong du lịch MICE					
64	H1	Xác định yêu cầu và tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ			x		
65	H2	Thực hiện quản lý chất lượng			x		

66	H3	Đánh giá chất lượng dịch vụ đã thực hiện			x		
I		Chăm sóc khách hàng trong du lịch MICE					
67	I1	Tập hợp, xử lý và lưu trữ thông tin về khách hàng		x			
68	I2	Tập hợp, xử lý và lưu trữ thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ		x			
69	I3	Cung cấp và giải thích thông tin theo yêu cầu của khách hàng		x			
70	I4	Bổ sung dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng		x			
71	I5	Tiếp thu ý kiến và giải quyết hiệu quả những phàn nàn của khách hàng		x			
72	I6	Gửi thư cảm ơn khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ		x			
K		Đảm bảo an ninh, an toàn trong hoạt động du lịch MICE					
73	K1	Tập hợp các quy định về an ninh, an toàn		x			
74	K2	Đảm bảo an toàn tính mạng của khách		x			
75	K3	Đảm bảo an toàn tài sản		x			
76	K4	Mua bảo hiểm cho khách hàng	x				
77	K5	Phối hợp xử lý tình huống		x			
L		Quyết toán hợp đồng					
78	L1	Thanh lý hợp đồng với khách				x	
79	L2	Thanh lý hợp đồng với các nhà cung cấp dịch vụ				x	
80	L3	Quyết toán				x	
M		Tổng kết sau khi kết thúc chương trình					

81	M1	Tổng hợp ý kiến khách hàng		x			
82	M2	Họp đánh giá kết quả công việc và rút kinh nghiệm				x	
83	M3	Viết báo cáo			x		
84	M4	Kiến nghị với các bên có liên quan				x	
N		Thiết lập và duy trì các mối quan hệ					
85	N1	Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ tốt đẹp trong nội bộ doanh nghiệp		x			
86	N2	Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ với các nhà cung cấp dịch vụ (khách sạn; hàng không; vận tải; công ty tổ chức sự kiện ...)			x		
87	N3	Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ với cơ quan quản lý và chính quyền tại điểm tổ chức chương trình du lịch MICE				x	

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: LẬP PHƯƠNG ÁN KHẢO SÁT NHU CẦU THỊ TRƯỜNG

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: A1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định mục đích, phạm vi, thời gian, hình thức của đợt khảo sát từ đó thiết kế nội dung; xây dựng chương trình hành động; lập kế hoạch nhân sự; dự trù kinh phí khảo sát chi tiết, cụ thể và trình duyệt, phổ biến tới tất cả các bộ phận trong doanh nghiệp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đảm bảo mục đích khảo sát thị trường du lịch MICE phù hợp với kế hoạch kinh doanh của toàn doanh nghiệp.

2. Giới hạn phạm vi, thời gian khảo sát phù hợp khả năng thực hiện và mục tiêu của đợt khảo sát.

3. Lựa chọn hình thức khảo sát phù hợp với khả năng thực hiện và tài chính của doanh nghiệp.

4. Thiết kế nội dung khảo sát (phiếu trưng cầu ý kiến, câu hỏi...) phù hợp với mục tiêu và hình thức khảo sát.

5. Lập chương trình hành động của đợt khảo sát bao gồm các hoạt động và công việc cụ thể sao cho hợp lý, logic.

6. Lựa chọn và bố trí nhân sự phù hợp tham gia khảo sát.

7. Đảm bảo dự trù chi phí phục vụ đợt khảo sát chính xác, phù hợp với khả năng tài chính hiện tại của doanh nghiệp và các quy định của Nhà nước.

8. Lập phương án khảo sát và trình duyệt cấp trên.

9. Quán triệt nhanh chóng tới các bộ phận trong doanh nghiệp

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thu thập và tổng hợp thông tin.
- Thiết kế phiếu trưng cầu ý kiến khách, các bộ câu hỏi để điều tra về nhu cầu sử dụng dịch vụ du lịch MICE.
- Xây dựng chương trình.
- Lựa chọn.
- Lập kế hoạch nhân sự.

- Lập dự trù kinh phí.
- Thuyết trình, thuyết phục.
- Giao tiếp ứng xử.

2. Kiến thức

- Kế hoạch, mục tiêu kinh doanh chung của doanh nghiệp và bộ phận trong tháng, trong quý.
- Tình hình kinh doanh du lịch MICE của doanh nghiệp từ những năm trước.
- Tình hình phát triển du lịch MICE trên địa bàn.
- Các hình thức khảo sát thị trường khách du lịch.
- Đặc điểm của loại hình du lịch MICE.
- Kế hoạch công việc.
- Các quy định tài chính cho các hoạt động phục vụ phát triển kinh doanh của doanh nghiệp.
- Nội dung bản kế hoạch khảo sát đã xây dựng.
- Quy định của doanh nghiệp về việc triển khai thực hiện kế hoạch khảo sát.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Báo cáo tình hình kinh doanh và doanh số của năm vừa qua.
- Các báo cáo khảo sát của năm vừa qua.
- Các mẫu phiếu khảo sát, điều tra.
- Kế hoạch hoạt động của doanh nghiệp trong tháng, trong quý.
- Danh sách nhân sự.
- Các văn bản quy định về định mức chi của Nhà nước và doanh nghiệp cho các mục chi phí.
- Bảng giá các dịch vụ.
- Trang thiết bị văn phòng.
- Kế hoạch khảo sát đã xây dựng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đảm bảo xác định rõ mục đích, phạm vi, thời gian và hình thức khảo sát thị trường du lịch MICE.	- Kiểm tra trực tiếp bản kế hoạch kinh doanh của toàn doanh nghiệp.

- Thiết kế nội dung khảo sát (phiếu trưng cầu ý kiến, câu hỏi...) phù hợp với mục tiêu và hình thức khảo sát.	- Kiểm tra trực tiếp phiếu trưng cầu ý kiến hoặc bảng câu hỏi.
- Đảm bảo chương trình hành động cụ thể của đợt khảo sát bao gồm đầy đủ, chi tiết các hoạt động và công việc.	- Đối chiếu và so sánh chương trình hành động cụ thể với mục tiêu của đợt khảo sát.
- Bố trí nhân sự tham gia chi tiết, khoa học, phù hợp với đặc điểm và yêu cầu công việc.	- Kiểm tra trực tiếp người thực hiện.
- Lập dự trù chi phí phục vụ đợt khảo sát chính xác, phù hợp với khả năng tài chính hiện tại của doanh nghiệp và các quy định của Nhà nước.	- Kiểm tra trực tiếp bản dự trù kinh phí và so sánh với các quy định của Nhà nước.
- Đảm bảo kế hoạch khảo sát được phê duyệt và nhanh chóng triển khai tới các bộ phận trong doanh nghiệp.	- Phát vấn cấp trên và các bộ phận trong doanh nghiệp.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH KHẢO SÁT NHU CẦU THỊ TRƯỜNG

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: A2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Căn cứ vào kế hoạch đã lập, thực hiện khảo sát các nội dung theo đúng kế hoạch đã xây dựng (mục đích, động cơ, đối tượng khách, đặc điểm tiêu dùng, quy mô sử dụng, khả năng thanh toán và các yêu cầu khác).

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tập hợp đầy đủ các tài liệu liên quan đến nội dung khảo sát (phiếu khảo sát, bảng biểu...).

2. Bố trí phương tiện, trang thiết bị đáp ứng như cầu khảo sát.

3. Phân công nhân sự thực hiện khảo sát.

4. Chuẩn bị kinh phí thực hiện khảo sát.

5. Xác định đúng nội dung khảo sát:

- Khảo sát và xác định rõ ràng mục đích, động cơ sử dụng dịch vụ du lịch MICE;

- Khảo sát đối tượng khách và đặc điểm tiêu dùng của họ khi tham gia du lịch MICE;

- Khảo sát quy mô sử dụng dịch vụ MICE;

- Khảo sát các yêu cầu khác của khách ngoài dịch vụ MICE;

- Khảo sát khả năng thanh toán của khách.

6. Khảo sát đúng địa điểm và đối tượng đã qui định.

7. Đảm bảo nội dung khảo sát được thực hiện đầy đủ (các chỉ tiêu trong bảng biểu, phiếu khảo sát phải trung thực).

8. Tổng hợp và phân loại các đối tượng khách tham gia du lịch MICE theo từng đơn vị khách hàng tiềm năng.

9. Liệt kê các đặc điểm tiêu dùng của từng đối tượng khách khi tham gia du lịch MICE.

10. Dự tính số lượng tham gia du lịch MICE của từng đơn vị khách hàng tiềm năng.

11. Dự báo được khả năng thanh toán của khách cho hoạt động MICE, các hoạt động tham quan du lịch và các hoạt động khác kèm theo.

12. Tổng hợp các yêu cầu khác của khách như: mua sắm, vui chơi – giải trí, chữa bệnh, thăm thân...

13. Lập kế hoạch chi tiết và thực hiện khảo sát mục đích, động cơ sử dụng dịch vụ du lịch MICE.

14. Lập kế hoạch chi tiết và thực hiện khảo sát đối tượng khách, đặc điểm tiêu dùng của họ khi tham gia du lịch MICE.

15. Lập kế hoạch chi tiết và thực hiện khảo sát quy mô sử dụng dịch vụ MICE.

16. Lập kế hoạch chi tiết và thực hiện khảo sát các yêu cầu khác của khách ngoài dịch vụ MICE.

17. Lập kế hoạch chi tiết và thực hiện khảo sát khả năng thanh toán của khách cho dịch vụ MICE.

18. Đảm bảo thu thập được đầy đủ các thông tin sau khi khảo sát.

19. Đảm bảo tổng hợp được chính xác các nhu cầu và dịch vụ khác đi kèm (vận chuyển, lưu trú, ăn uống, mua sắm, vui chơi - giải trí, chữa bệnh, thăm thân,...).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch.
- Tổng hợp thông tin.
- Khảo sát.
- Giao tiếp với khách hàng.

2. Kiến thức

- Thông tin về thị trường du lịch MICE.
- Đơn vị khách hàng tiềm năng (đối tượng khách sẽ tham gia du lịch MICE và đặc điểm tiêu dùng chung của những đối tượng khách đặc trưng).
- Mục đích tổ chức du lịch MICE của khách hàng.
- Quy mô tổ chức các hoạt động MICE trước kia của khách hàng.
- Tình hình kinh doanh và khả năng tài chính chi cho hoạt động du lịch MICE của doanh nghiệp.
- Các tuyến hành trình tham quan du lịch trong và ngoài nước.
- Các điểm mua sắm, vui chơi giải trí, khám chữa bệnh...trên tuyến hành trình tham quan du lịch trong và ngoài nước.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phiếu trưng cầu ý kiến khách.
- Bản kế hoạch khảo sát.
- Trang thiết bị văn phòng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Chuẩn bị đầy đủ các tài liệu liên quan đến nội dung khảo sát (phiếu, bảng biểu).	- Kiểm tra trực tiếp và so sánh kế hoạch khảo sát .
- Xác định đúng nội dung khảo sát.	- Phát vấn trực tiếp và so sánh kế hoạch khảo sát.
- Đảm bảo nội dung khảo sát được thực hiện đầy đủ, khảo sát đúng địa điểm và đối tượng đã qui định.	- Kiểm tra trực tiếp và so sánh kế hoạch khảo sát với kết quả khảo sát.
- Đảm bảo thu thập và tổng hợp đầy đủ, chi tiết các nhu cầu thị trường về du lịch MICE (bao gồm các dịch vụ đi kèm: vận chuyển, lưu trú, ăn uống, mua sắm, vui chơi - giải trí, chữa bệnh, thăm thân,...).	- Kiểm tra trực tiếp khách hàng thông qua phiếu trưng cầu ý kiến hoặc bảng hỏi.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**TÊN CÔNG VIỆC: KHẢO SÁT KHẢ NĂNG CUNG ỨNG
DỊCH VỤ DU LỊCH MICE**

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: A3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập phương án, thực hiện khảo sát và tập hợp khả năng cung ứng các dịch vụ MICE theo yêu cầu của khách hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đề ra phương án cụ thể khảo sát khả năng cung ứng dịch vụ MICE.
2. Đảm bảo phương án khảo sát phải đầy đủ, rõ ràng và thuận tiện cho quá trình khảo sát.
3. Xác định cụ thể địa bàn khảo sát và các đơn vị cần khảo sát.
4. Xem xét vị trí, giao thông, cơ sở vật chất, kỹ thuật, nhân lực của các đơn vị cung ứng dịch vụ.
5. Lập kế hoạch và thực hiện khảo sát khả năng cung ứng dịch vụ (hội họp, hội nghị, hội thảo, hội chợ, triển lãm, khen thưởng).
6. Đảm bảo tổng hợp chính xác khả năng cung ứng dịch vụ MICE của các đơn vị.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập phương án khảo sát.
- Lập kế hoạch.
- Tổng hợp, đánh giá.

2. Kiến thức

- Khả năng cung ứng dịch vụ MICE của các đơn vị.
- Các địa điểm có thể tổ chức sự kiện.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Trang thiết bị văn phòng.
- Danh sách các địa điểm, tỉnh thành phố có thể cung ứng dịch vụ MICE.
- Bản mẫu phương án khảo sát.
- Danh sách các nhà cung cấp là bạn hàng cũ của doanh nghiệp.