

TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ

TÊN NGHỀ: ĐẶT CHỖ BÁN VÉ

Hà Nội, 12/2009

GIỚI THIỆU CHUNG

I. QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG

Ban chủ nhiệm xây dựng tiêu chuẩn kỹ năng nghề Đặt chỗ bán vé bao gồm những công việc sau:

- Phân tích nghề : thu thập các thông tin về các tiêu chuẩn nghề liên quan đến nghề đặt chỗ bán vé máy bay. Việc khảo sát quy trình được thực hiện chính tại Vietnam Airlines, có tham khảo thêm quy trình làm việc của các hãng hàng không khác và các đại lý. Tổ chức lấy ý kiến 30 chuyên gia, tổ chức hội thảo để lập sơ đồ phân tích nghề
- Phân tích công việc, lập phiếu phân tích công việc, lấy ý kiến 30 chuyên gia và tổ chức hội thảo để hoàn chỉnh phân tích công việc
- Thiết lập danh mục các công việc: lựa chọn và sắp xếp các công việc trong sơ đồ phân tích nghề đã hoàn thiện, lấy ý kiến của 30 chuyên gia có kinh nghiệm thực tiễn để hoàn thiện danh mục công việc.
- Biên soạn tiêu chuẩn kỹ năng nghề, tổ chức lấy ý kiến của 30 chuyên gia, tổ chức hội thảo để hoàn thiện dự thảo tiêu chuẩn kỹ năng nghề, giao cho ban chủ nhiệm nghiệm thu trước khi tổ chức thẩm định.

Định hướng sử dụng:

- Căn cứ để xây dựng các chương trình dạy nghề đặt chỗ bán vé máy bay
- Xây dựng chương trình khung để giảng dạy cấp bằng và chứng chỉ
- Là cơ sở để người lao động tuyển dụng, phân công lao động và trả lương hợp lý.
- Tổ chức giảng dạy và cấp chứng chỉ
- Là tiêu chuẩn để người lao động định hướng phấn đấu

Trong quá trình xây dựng, vì các hạn chế về các nguồn lực, có thể gặp nhiều thiếu sót, chúng tôi mong nhận được các ý kiến đóng góp để hoàn thiện hơn bộ tiêu chuẩn này.

II. DANH SÁCH THÀNH VIÊN THAM GIA XÂY DỰNG

TT	Họ và tên	Nơi làm việc
1	Dương Cao Thái Nguyên	Học viện Hàng không Việt Nam
2	Nguyễn Thị Thu Hương	Học viện Hàng không Việt Nam
3	Nguyễn Thị Minh Nguyệt	Phòng bán vé đặt chỗ, Vietnam Airlines
4	Nguyễn Lê Huyền	Học viện Hàng không Việt Nam
5	Vũ Hoàng Minh	Học viện Hàng không Việt Nam
6	Vũ Bùi Khánh Trân	Phòng bán vé đặt chỗ, Vietnam Airlines
7	Nguyễn Thị Lan Phương	Học viện Hàng không Việt Nam
8	Hồ Phi Dũng	Học viện Hàng không Việt Nam
9	Nguyễn Thị Cẩm Lệ	Học viện Hàng không Việt Nam

III. DANH SÁCH THÀNH VIÊN THAM GIA THẨM ĐỊNH

TT	Họ và tên	Nơi làm việc
1	Trần Bảo Ngọc	Vụ TCCB, Bộ GTVT
2	Nguyễn Hữu Thanh	Vụ TCCB, Bộ GTVT
3	Lưu Trung	Phòng Đào tạo, HVHKVN
4	Nguyễn Thị Mai Khanh	Phòng Đào tạo nhân lực khối thương mại dịch vụ - Vietnam Airlines
5	Lê Xuân Huy	Phòng Đào tạo nhân lực khối khai thác – Vietnam Airlines
6	Lê Đức Đình	Phòng Tổ chức cán bộ - Cục HKVN
7	Đỗ Văn Giang	Vụ Đào tạo nghề - Tổng cục Dạy nghề

MÔ TẢ NGHỀ

ĐẶT CHỖ BÁN VÉ

Đặt chỗ bán vé máy bay là một nghề trong trong dây chuyền vận chuyển hành khách bằng đường hàng không. Nghề này mang tính quốc tế cao vì quy trình thực hiện phải tuân thủ các qui định chặt chẽ của Hiệp hội vận chuyển hàng không quốc tế (IATA) và các hãng vận chuyển. Đặt chỗ và bán vé bao gồm các nhiệm vụ sau :

- Hiểu đúng yêu cầu của hành khách, sắp xếp và giữ chỗ hợp lý cho hành khách.
- Cung cấp thông tin liên quan đến lịch bay, tình trạng chuyến bay và các thông tin khác theo yêu cầu của hành khách.
- Giải thích được các khuyến cáo, qui định của các tổ chức hàng không quốc tế và quốc gia về vận chuyển hành khách, về đặt chỗ bán vé cho hành khách.
- Cung cấp các dịch vụ đặc biệt theo yêu cầu của hành khách.
- Xử lý, cung cấp các thông tin cần thiết cho hành khách về các thay đổi của chuyến bay trước khi khởi hành.
- Áp dụng chính xác các loại giá cước, phí đã công bố liên quan đến việc vận chuyển hành khách như thay đổi hạng dịch vụ, thay đổi lộ trình, gia hạn thời hạn hiệu lực sử dụng của vé máy bay, hoàn trả lại tiền cho các chứng từ mà khách không có nhu cầu sử dụng trong điều kiện cho phép.
- Xuất vé máy bay cho hành khách và thực hiện các thay đổi liên quan đến chỗ và vé máy bay.

Nhân viên đặt chỗ bán vé máy bay sẽ làm việc tại các phòng vé hoặc tại các đại lý của các hãng hàng không, có liên quan đến dịch vụ đặt chỗ bán vé máy bay.

Trang thiết bị cần thiết chính là hệ thống đặt chỗ bán vé tự động, ngoài ra cần các công cụ hỗ trợ văn phòng khác như máy in, giấy in, phần mềm làm hóa

đơn, máy in hóa đơn, điện thoại, máy fax, văn phòng phẩm, bàn ghế làm việc...

TaiLieu.vn

DANH MỤC CÔNG VIỆC

ĐẶT CHỖ BÁN VÉ

Số tt	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
	A	Cung cấp thông tin					
1	A01	Cung cấp lịch trình bay	X				
2	A02	Cung cấp tình trạng chỗ	X				
3	A03	Cung cấp thông tin hành lý	X				
4	A04	Cung cấp thông tin các dịch vụ trợ giúp, dịch vụ đặc biệt		X			
5	A05	Cung cấp thông tin giá nội địa	X				
6	A06	Cung cấp thông tin giá quốc tế cơ bản		X			
7	A07	Cung cấp thông tin giá quốc tế nâng cao			X		
	B	Đặt chỗ					
8	B01	Đặt chỗ mới cho khách	X				
9	B02	Thay đổi ngày giờ bay		X			
10	B03	Thay đổi số lượng hành khách		X			
11	B04	Thay đổi lộ trình bay			X		
12	B05	Hủy đặt chỗ		X			
	C	Cung cấp dịch vụ đặc biệt					
13	C01	Đặt suất ăn đặc biệt cho khách.		X			

14	C02	Đặt trợ giúp cho trẻ em đi một mình		X			
15	C03	Đặt nôi cho trẻ nhỏ.		X			
16	C04	Đặt các trợ giúp y tế (xe lăn, bình ôxy, bơm kim tiêm,...) .		X			
17	C05	Đặt dịch vụ cho khách là phụ nữ đang mang thai		X			
18	C06	Đặt dịch vụ cho khách khiếm thị/khiếm thính có hoặc không mang theo chó dẫn đường		X			
19	C07	Đặt dịch vụ cho hành khách mang theo động vật cảnh			X		
20	C08	Đặt chỗ ngồi theo yêu cầu		X			
21	C09	Đặt dịch vụ cho khách nằm cáng.			X		
22	C10	Đặt chỗ cho hành lý chiếm một chỗ trên máy bay.			X		
23	C11	Đặt dịch vụ khách sạn đi kèm vé máy bay.			X		
24	C12	Đặt chỗ mua thêm			X		
25	C13	Đặt dịch vụ cho hành lý quá khổ			X		
26	C14	Xử lý chứng từ mất				X	
	D	Xử lý trước chuyến bay					
27	D01	Thông báo tình trạng các	X				

		chuyến bay (nếu có thay đổi)					
28	D02	Thông báo thay đổi tình trạng chỗ	X				
29	D03	Thông báo thời hạn lấy vé		X			
30	D04	Xử lý các trường hợp trùng tên			X		
31	D05	Xử lý các điện đặt chỗ sai			X		
	E	Xuất chứng từ hàng không					
32	E01	Xuất vé tự động hành trình nội địa	X				
33	E02	Xuất vé tự động hành trình quốc tế		X			
34	E03	Xuất vé viết tay hành trình nội địa		X			
35	E04	Xuất vé viết tay hành trình quốc tế			X		
36	E05	Xuất MCO, Voucher...			X		
37	E06	Bàn giao chứng từ hàng không		X			
	F	Điều chỉnh vé/đổi chứng từ hàng không					
38	F01	Đổi vé do thay đổi đặt chỗ		X			
39	F02	Đổi vé do thay đổi hạng dịch vụ.			X		
40	F03	Đổi vé do nâng hạng đặt chỗ.			X		

41	F04	Đổi vé do đổi lộ trình bay			X		
42	F05	Đổi vé do gia hạn hiệu lực vé			X		
43	F06	Xử lý vé không đúng tiêu chuẩn			X		
44	F07	Bàn giao số lượng vé đổi		X			
	G	Hoàn các chứng từ hàng không					
45	G01	Hoàn chứng từ chưa sử dụng			X		
46	G02	Hoàn chứng từ đã sử dụng một phần			X		
47	G03	Hoàn chứng từ mất			X		
48	G04	Bàn giao số lượng chứng từ hoàn		X			

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CUNG CẤP LỊCH TRÌNH BAY

Mã số Công việc: A01

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nhân viên đặt chỗ bán vé tra cứu và cung cấp thông tin về lịch trình bay theo yêu cầu của khách, tiếp xúc trực tiếp hoặc qua điện thoại bao gồm các bước chính sau:

- Tiếp nhận yêu cầu của khách ;
- Tra cứu lịch bay;
- Trả lời thông tin về lịch bay theo yêu cầu;
- Cảm ơn khách, chào tạm biệt khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Hệ thống đặt chỗ tự động trong tình trạng hoạt động ổn định;
- Tra cứu lịch bay theo đúng câu lệnh của hệ thống đặt giữ chỗ tự động về tra cứu lịch bay và đúng yêu cầu của khách về tuyến đường bay, ngày, giờ bay;
- Trả lời thông tin về lịch bay theo yêu cầu của khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phát âm chuẩn, vừa đủ, lưu loát;
- Thu thập được đầy đủ yêu cầu của khách;
- Sử dụng thành thạo hệ thống đặt giữ chỗ tự động ;
- Đọc được thông tin lịch bay;
- Giao tiếp được với khách hàng bằng tiếng nước ngoài.

2. Kiến thức

- Biết tra cứu lịch bay;
- Đọc hiểu cấu trúc nội dung lịch bay;
- Vận dụng được địa lý hàng không;
- Tìm được các điểm nối chuyển thuận tiện;
- Giao tiếp được với khách hàng bằng tiếng nước ngoài;
- Giao tiếp với khách hàng

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Quầy, bàn ghế làm việc;
- Hệ thống đặt chỗ tự động;
- Máy in;
- Điện thoại;
- Văn phòng phẩm.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính chính xác, đầy đủ của thông tin trả lời khách. - Thời gian thực hiện - Đáp ứng tốt nhất các yêu cầu của khách về lịch bay - Sử dụng thành thạo hệ thống đặt chỗ tự động - Thái độ niềm nở đối với khách hàng	- Quan sát, lắng nghe của người giám sát - Đo lường bằng thời gian thực hiện tối đa 3 phút - Nghe, đối chiếu quy định - Quan sát, đối chiếu quy định - Quan sát, hỏi ý kiến khách hàng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CUNG CẤP TÌNH TRẠNG CHỖ

Mã số Công việc: A02

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nhân viên đặt chỗ bán vé máy bay tra cứu và cung cấp thông tin về tình trạng chỗ của chuyến bay theo yêu cầu của khách, giao tiếp trực tiếp với khách hàng hoặc qua điện thoại, bao gồm các bước chính sau:

- Tiếp nhận yêu cầu của khách;
- Tra cứu tình trạng chỗ của chuyến bay;
- Trả lời thông tin về tình trạng chỗ;
- Cảm ơn khách, chào tạm biệt khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Hệ thống đặt chỗ tự động trong tình trạng hoạt động ổn định;
- Tra cứu tình trạng chỗ theo đúng câu lệnh của hệ thống đặt giữ chỗ tự động về tra cứu tình trạng chỗ và đúng yêu cầu của khách về tuyến đường bay, ngày, giờ bay;
- Trả lời thông tin về tình trạng chỗ theo đúng yêu cầu của khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT

1. Kỹ năng

- Phát âm chuẩn, vừa đủ, lưu loát;
- Thu thập được đầy đủ yêu cầu của khách;
- Tìm đúng chức năng tra cứu tình trạng chỗ ;
- Đọc được thông tin tình trạng chỗ của chuyến bay;
- Giao tiếp được bằng tiếng nước ngoài.

2. Kiến thức

- Biết tra cứu lịch bay;
- Vận dụng được địa lý hàng không;
- Biết tra cứu tình trạng chỗ;
- Hiểu nội dung lịch bay, tình trạng chỗ;
- Giao tiếp được với khách hàng bằng tiếng nước ngoài;
- Giao tiếp được với khách hàng .

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Quầy, bàn ghế làm việc;
- Hệ thống đặt chỗ tự động;
- Máy in;
- Điện thoại;
- Văn phòng phẩm.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính chính xác, đầy đủ của thông tin trả lời khách. - Thời gian thực hiện. - Đáp ứng tốt nhất các yêu cầu của khách về tình trạng chỗ. - Sử dụng thành thạo hệ thống đặt chỗ tự động. - Thái độ niềm nở đối với khách hàng.	- Quan sát, lắng nghe của người giám sát. - Tối đa 3 phút. - Lắng nghe, đối chiếu với quy định. - Quan sát, đối chiếu với quy định. - Quan sát, hỏi ý kiến của khách hàng.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CUNG CẤP THÔNG TIN HÀNH LÝ

Mã số Công việc: A03

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nhân viên đặt chỗ bán vé máy bay tra cứu và cung cấp thông tin về tiêu chuẩn và qui cách hành lý của lộ trình theo yêu cầu của khách, giải thích cho hành khách về tiêu chuẩn hành lý miễn cước, hành lý quá cước hoặc hành lý cộng kênh, giao tiếp trực tiếp với khách hàng hoặc qua điện thoại bao gồm các bước chính sau:

- Tiếp nhận yêu cầu của khách;
- Tra cứu thông tin hành lý;
- Trả lời thông tin về hành lý;
- Cảm ơn khách và chào tạm biệt khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Hệ thống đặt chỗ tự động trong tình trạng hoạt động ổn định;
- Tra cứu thông tin hành lý theo đúng chức năng của hệ thống đặt chỗ và đúng yêu cầu của khách về tuyến đường bay, hãng chuyên chở;
- Cung cấp chính xác thông tin về hành lý miễn cước và hành lý quá cước theo yêu cầu của khách;
- Cung cấp chính xác thông tin về các vật dụng được mang theo trong hành lý xách tay, điều kiện của hành lý ký gửi.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phát âm chuẩn, vừa đủ, lưu loát;
- Thu thập được đầy đủ yêu cầu của khách;
- Sử dụng thành thạo hệ thống đặt chỗ tự động;

- Đọc hiểu chính xác thông tin về hành lý;
- Giao tiếp với khách bằng tiếng nước ngoài .

2. Kiến thức

- Vận dụng được địa lý hàng không;
- Sử dụng được chức năng tra cứu thông tin hành lý;
- Hiểu Hành lý xách tay, tiêu chuẩn hành lý xách tay;
- Tổng hợp, phân biệt được hành lý ký gửi, tiêu chuẩn hành lý ký gửi, các động vật cảnh chuyên chở dạng hành lý ký gửi;
- Đọc hiểu Quy định về hành lý miễn cước và hành lý quá cước của hãng hàng không;
- Hiểu nguyên tắc tính giá hành lý quá cước;
- Giao tiếp được với khách hàng bằng tiếng nước ngoài;
- Giao tiếp với khách hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Quầy, bàn ghế làm việc;
- Hệ thống đặt chỗ tự động;
- Máy in;
- Điện thoại;
- Văn phòng phẩm;
- Bảng biểu giá cước, quy định về hành lý.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính chính xác, đầy đủ của thông tin trả lời khách. - Thời gian thực hiện - Đáp ứng tốt nhất các yêu cầu của khách về hành lý - Sử dụng thành thạo hệ thống đặt chỗ tự động - Thái độ niềm nở đối với khách hàng	- Quan sát, lắng nghe của người giám sát - Tối đa 3 phút - Lắng nghe, đối chiếu với quy định - Lắng nghe, đối chiếu với quy định - Quan sát, hỏi ý kiến khách hàng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: CUNG CẤP THÔNG TIN CÁC DỊCH VỤ
TRỢ GIÚP**

Mã số Công việc: A04

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nhân viên đặt chỗ bán vé máy bay tra cứu và cung cấp thông tin về các dịch vụ trợ giúp theo yêu cầu của khách như dịch vụ trợ giúp về y tế, dịch vụ trợ giúp cho trẻ em đi một mình, trong trường hợp khách yêu cầu dịch vụ cho hành trình gồm nhiều chặng trên nhiều hãng vận chuyển khác nhau thì nhân viên cần hướng dẫn khách cách thức liên hệ với các hãng khác để xác nhận thông tin, giao tiếp trực tiếp với khách hàng hoặc qua điện thoại, bao gồm các bước chính sau:

- Tiếp nhận yêu cầu của khách;
- Tra cứu thông tin dịch vụ trợ giúp;
- Trả lời thông tin về dịch vụ trợ giúp;
- Cảm ơn khách, chào tạm biệt khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Hệ thống đặt chỗ tự động trong tình trạng hoạt động ổn định;
- Tra cứu thông tin dịch vụ trợ giúp theo đúng chức năng của hệ thống đặt giữ chỗ tự động tra cứu thông tin dịch vụ trợ giúp và đúng yêu cầu của khách ;
- Trả lời thông tin về dịch vụ trợ giúp theo đúng yêu cầu của hãng hàng không về dịch vụ trợ giúp mà hãng cung cấp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phát âm chuẩn, vừa đủ, lưu loát;
- Thu thập được đầy đủ yêu cầu của khách;
- Sử dụng thành thạo hệ thống đặt chỗ tự động;
- Đọc chính xác thông tin về dịch vụ trợ giúp;
- Giao tiếp được với khách bằng tiếng nước ngoài.

2. Kiến thức

- Sử dụng hệ thống đặt giữ chỗ tự động;
- Biết chức năng tra cứu thông tin dịch vụ trợ giúp;
- Biết các loại dịch vụ trợ giúp của hãng hàng không;
- Giao tiếp với khách hàng bằng tiếng nước ngoài;
- Giao tiếp với khách hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Quầy, bàn ghế làm việc;
- Hệ thống đặt chỗ tự động;
- Máy in;
- Điện thoại;
- Văn phòng phẩm.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính chính xác, đầy đủ của thông tin trả lời khách về các dịch vụ hãng hàng không cung cấp cho khách trên từng chặng bay, các điều kiện để cung cấp dịch vụ. - Thời gian thực hiện - Sử dụng thành thạo hệ thống đặt chỗ tự động - Đáp ứng tốt nhất các yêu cầu của khách về các dịch vụ trợ giúp đặc biệt mà hãng hàng không cung cấp - Thái độ niềm nở đối với khách hàng	- Quan sát, lắng nghe của người giám sát - Tối đa 3 phút - Quan sát, đối chiếu với quy định - Lắng nghe, đối chiếu với quy định - Quan sát, hỏi ý kiến khách hàng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CUNG CẤP THÔNG TIN GIÁ NỘI ĐỊA

Mã số Công việc: A05

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nhân viên đặt chỗ bán vé máy bay tra cứu và cung cấp thông tin về giá cước của lộ trình theo yêu cầu của khách. Nhân viên cần thông tin cho khách chính xác về các loại giá, giá cước, thuế, phí, phụ phí, và các điều kiện áp dụng của giá cước, giao tiếp trực tiếp với khách hàng hoặc qua điện thoại, bao gồm các bước chính sau:

- Tiếp nhận yêu cầu của khách ;
- Tra cứu giá cho lộ trình;
- Trả lời thông tin giá cho lộ trình;
- Hỏi yêu cầu tiếp theo của khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Hệ thống đặt chỗ tự động trong tình trạng hoạt động ổn định;
- Tra cứu giá trên hệ thống đặt chỗ tự động cho hành trình;
- Đúng yêu cầu của khách về tuyến đường bay, ngày giờ bay, hãng chuyên chở;
- Đúng yêu cầu của khách về hạng dịch vụ, hành trình, hãng chuyên chở;
- Thông báo cho hành khách các thông tin về điều kiện ràng buộc của giá cước (nếu có).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phát âm chuẩn, vừa đủ, lưu loát;
- Thu thập được đầy đủ yêu cầu của khách;
- Tra cứu thành thạo giá cước trên hệ thống;