



TỔNG CỤC DU LỊCH VIỆT NAM PHỐI HỢP VỚI ỦY BAN CHÂU ÂU
DỰ ÁN PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH VIỆT NAM



TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM (VTOS)

CÁC TIÊU CHUẨN VTOS LÀ MỘT TRONG NHỮNG KẾT QUẢ CHÍNH CỦA DỰ ÁN,
ĐƯỢC XÂY DỰNG CHO 13 NGHỀ Ở TRÌNH ĐỘ CƠ BẢN NHƯ SAU:

Khách sạn

NGHIỆP VỤ AN NINH KHÁCH SẠN
NGHIỆP VỤ BUỒNG
NGHIỆP VỤ LỄ TÂN
NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG
KỸ THUẬT CHẾ BIẾN MÓN ĂN ÂU
KỸ THUẬT CHẾ BIẾN MÓN ĂN VIỆT NAM
KỸ THUẬT LÀM BÁNH ÂU
NGHIỆP VỤ ĐẶT GIỮ BUỒNG KHÁCH SẠN
NGHIỆP VỤ QUẢN LÝ KHÁCH SẠN NHỎ

Lữ hành

NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH
NGHIỆP VỤ ĐẠI LÝ LỮ HÀNH
NGHIỆP VỤ ĐIỀU HÀNH TOUR
NGHIỆP VỤ ĐẶT GIỮ CHỖ LỮ HÀNH

VĂN PHÒNG BAN QUẢN LÝ DỰ ÁN

Tầng 2, Nhà 6, Khách sạn Kim Liên 2, số 7 Đào Duy Anh, Hà Nội, Việt Nam
Tel: (84 4) 3577 0663 | Fax: (84 4) 3577 0665 | Email: hrrdt@hrdtourism.org.vn
Website: www.hrdtourism.org.vn

Ấn phẩm này được thực hiện với sự giúp đỡ của Liên minh châu Âu. Toàn bộ nội dung ấn phẩm do Dự án Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam chịu trách nhiệm và không phản ánh quan điểm của Liên minh châu Âu ở bất cứ góc độ nào.

TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM
NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

TRÌNH ĐỘ CƠ BẢN

VTOS

TỔNG CỤC DU LỊCH VIỆT NAM
HỘI ĐỒNG CẤP CHỨNG CHỈ NGHIỆP VỤ DU LỊCH VIỆT NAM



TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ
DU LỊCH VIỆT NAM

NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH



TRÌNH ĐỘ CƠ BẢN

TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ
DU LỊCH VIỆT NAM

NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

TRÌNH ĐỘ CƠ BẢN

CƠ QUAN PHÁT HÀNH

DỰ ÁN PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH VIỆT NAM

Văn phòng Ban quản lý Dự án

Tầng 2, nhà 6, khách sạn Kim Liên 2

Số 7 Đào Duy Anh, Hà Nội, Việt Nam

Tel. (84-4) 3577 0663

Fax: (84-4) 3577 0665

Email: hrdt@hrdtourism.org.vn

Website: www.hrdtourism.org.vn

XUẤT BẢN LẦN THỨ NHẤT **2009**

Lời cảm ơn

Tài liệu Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam và Tài liệu đào tạo phục vụ Chương trình Phát triển Đào tạo viên được xây dựng trong khuôn khổ triển khai Dự án “Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam” do EU tài trợ. Những thông tin quý báu trong các cuốn tài liệu này có được nhờ sự đóng góp về kiến thức cũng như kinh nghiệm của nhiều chuyên gia quốc tế và Việt Nam trong lĩnh vực du lịch. Nhân dịp xuất bản các cuốn tài liệu này, Ban Quản lý Dự án Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam xin được bày tỏ sự biết ơn chân thành đối với những cá nhân và tập thể đã tham gia vào quá trình xây dựng hoàn thiện các tài liệu này.

Chúng tôi xin trân trọng cảm ơn Phái đoàn ủy ban Châu Âu tại Việt Nam về sự hỗ trợ quý báu về kỹ thuật và tài chính để xây dựng và xuất bản các cuốn tài liệu này thông qua Dự án “Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam”.

Chúng tôi cũng xin được trân trọng cảm ơn sự chỉ đạo sát sao và những ý kiến đóng góp mang tính định hướng của Lãnh đạo Tổng cục Du lịch Việt Nam, Ban chỉ đạo Dự án trong suốt quá trình xây dựng các cuốn tài liệu này.

Chúng tôi cũng xin bày tỏ lời cảm ơn tới Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ Du lịch Việt Nam (VTCB), trong đó có đại diện của Tổng cục Du lịch, Bộ Lao động Thương binh và Xã hội, Bộ Giáo dục và Đào tạo, Hiệp hội Du lịch Việt Nam, các trường du lịch vì những ý kiến đóng góp nhằm hoàn thiện nội dung các cuốn tài liệu này.

Chúng tôi đánh giá cao sự đóng góp của những người tham gia vào việc nghiên cứu, tổng hợp và biên soạn các cuốn tài liệu này, bao gồm những chuyên gia quốc tế và trong nước, giáo viên và giảng viên tại các trường du lịch, lãnh đạo các doanh nghiệp du lịch, các Đào tạo viên của Dự án cũng như toàn thể cán bộ nhân viên Ban quản lý Dự án.

Xin trân trọng cảm ơn.

MỤC LỤC

1	GIỚI THIỆU TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM (VTOS) – NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH	TRANG
1.1	Thông tin chung	4
1.2	Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam	4
1.3	Bảng kỹ năng nghề	4
1.4	Cách sử dụng Tiêu chuẩn VTOS	6
2	TIÊU CHUẨN VTOS - NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH	
2.1	Tóm tắt công việc, chức danh và danh mục công việc	7
2.2	Công việc và phần việc: Kế hoạch liên hoàn	9
2.3	Nội dung các công việc và phần việc	13

GIỚI THIỆU TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH



Tài liệu tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (tiêu chuẩn VTOS) - Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch mô tả vị trí công việc cơ bản nhất của một Hướng dẫn viên có trách nhiệm tạo sự thoải mái, dễ chịu và đảm bảo an toàn cho mỗi cá nhân tham gia chương trình du lịch. Khi gặp tình huống bất ngờ hoặc khó khăn, Hướng dẫn viên sẽ là người ra quyết định và tổ chức trợ giúp nhằm bảo đảm quyền lợi cho khách.

Tiêu chuẩn Nghiệp vụ Hướng dẫn du lịch được thiết kế kết hợp hài hoà với các tiêu chuẩn quốc tế hiện nay và được điều chỉnh phù hợp với yêu cầu cụ thể của ngành du lịch Việt Nam.

1.1 THÔNG TIN CHUNG

Dự án Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam là kết quả của Hiệp định tài chính giữa Liên minh Châu Âu và Chính phủ Việt Nam.

Mục tiêu tổng thể của Dự án là “nâng cấp tiêu chuẩn và chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch Việt Nam, giúp Chính phủ và ngành duy trì chất lượng và số lượng đào tạo sau khi dự án kết thúc”. Cụ thể hơn, Dự án có mục đích nâng cao và công nhận kỹ năng phục vụ của người lao động ở trình độ cơ bản trong ngành du lịch.

1.2 TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM

Tiêu chuẩn VTOS cho 13 nghề ở trình độ cơ bản là một trong số những thành quả chính của Dự án, gồm:

KHÁCH SẠN		LỮ HÀNH	
1	Nghệp vụ Buồng	10	Nghệp vụ Đại lý Lữ hành
2	Nghệp vụ Lễ tân	11	Nghệp vụ Điều hành Tour
3	Nghệp vụ Nhà hàng	12	Nghệp vụ Hướng dẫn du lịch
4	Chế biến món ăn Âu	13	Nghệp vụ đặt giữ chỗ Lữ hành
5	Chế biến món ăn Việt Nam		
6	Nghệp vụ đặt giữ buồng khách sạn		
7	Kỹ thuật làm bánh Âu		
8	Nghệp vụ An ninh khách sạn		
9	Quản lý khách sạn nhỏ		

Tiêu chuẩn kỹ năng cho mỗi nghề được các chuyên gia quốc tế của nghề đó dự thảo. Các tiêu chuẩn được Tổ công tác kỹ thuật, gồm chuyên gia thực hành trong ngành du lịch và các chuyên gia đào tạo du lịch Việt Nam rà soát. Căn cứ trên các ý kiến đóng góp của Tổ công tác, các tiêu chuẩn được chỉnh sửa và các chuyên gia quốc tế trực tiếp thực hiện 4 khoá đào tạo Đào tạo viên cho từng nghề. Dựa trên thực tế triển khai, tài liệu tiếp tục được hoàn thiện và được trình Hội đồng Cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch Việt Nam (VTCB) phê duyệt chính thức.

1.3 BẢNG KỸ NĂNG NGHỀ

Các tiêu chuẩn VTOS được thiết kế trên cơ sở phân tích và hình thành những công việc người lao động cần thực hiện để hoàn thành yêu cầu của một công việc cụ thể. Bảng kỹ năng nghề xác định chính xác những việc người lao động phải làm. Từ những phân tích này, những kiến thức và kỹ năng

cần thiết được thiết lập nhằm giúp người lao động có thể thực hiện công việc hiệu quả trong điều kiện làm việc thông thường. Bảng này trình bày các công việc ở trình độ cơ bản và được chia thành a/ Phần việc kỹ năng và b/ Phần việc kiến thức.

Phần việc kỹ năng mô tả những gì mà người lao động phải làm, qua đó giúp họ thực hiện tốt công việc. Phần việc kiến thức đề cập đến kiến thức bổ sung hay lý thuyết mà người lao động ở trình độ cơ bản cần có để thực hiện công việc một cách chính xác.

Mỗi Tiêu chuẩn VTOS được chia thành 3 phần chính. Phần một mô tả tổng thể công việc, chức danh thường dùng và danh mục công việc. Đây chính là phần hình thành nên tiêu chuẩn.

Phần hai gồm kế hoạch liên hoàn nêu chi tiết các công việc, phần việc kỹ năng và phần việc kiến thức.

Phần ba nêu chi tiết tiêu chuẩn các kỹ năng nghề được trình bày dưới đây.

PHẦN VIỆC KỸ NĂNG

Các tiêu chuẩn phần việc kỹ năng được thể hiện trong bảng có 5 cột như sau:

BƯỚC (THỰC HIỆN): xác định rõ những gì người lao động phải thực hiện để hoàn thành phần việc theo thứ tự logic.

CÁCH LÀM: mô tả cách thực hiện các bước và thường được trình bày với mục đích minh họa cho những kỹ năng cần có.

TIÊU CHUẨN: phần này liên hệ tới những tiêu chuẩn quốc tế liên quan đến những tiêu chí về chất lượng, số lượng, thời gian, tính liên hoàn, vệ sinh, an toàn v.v... nhằm đảm bảo thực hiện các bước theo đúng tiêu chuẩn.

LÝ DO: giải thích tại sao cần phải tiến hành các bước theo một cách thức rất cụ thể và tại sao cần phải áp dụng những tiêu chuẩn đó.

KIẾN THỨC: phần này liên hệ tới những yêu cầu về kiến thức cần thiết để hỗ trợ thực hiện công việc, ví dụ, chính sách của công ty hoặc các tài liệu tham khảo. Những kiến thức này bổ sung và củng cố cho phần thực hành những kỹ năng cần thiết.

PHẦN VIỆC KIẾN THỨC

Cách trình bày phần Phần việc kiến thức hơi khác một chút, cụ thể cột **NỘI DUNG** được trình bày thay cột **BƯỚC (THỰC HIỆN)**; và **MÔ TẢ** thay cột **CÁCH LÀM**. Trong đó cột **NỘI DUNG** trình bày phần lý thuyết và cột **MÔ TẢ** giải thích, minh họa làm rõ thêm cho phần lý thuyết.

1.4 CÁCH SỬ DỤNG TIÊU CHUẨN VTOS

Tiêu chuẩn VTOS được thiết kế cho Đào tạo viên, là những người đã tham dự Chương trình phát triển Đào tạo viên và được VTCB cấp chứng chỉ.

Tiêu chuẩn VTOS là cơ sở giúp các doanh nghiệp xây dựng chương trình đào tạo ở trình độ cơ bản cho nhân viên và xác định nhu cầu đào tạo phù hợp với nhu cầu của doanh nghiệp. Ngoài ra, các cơ sở đào tạo có thể sử dụng Tiêu chuẩn VTOS để tham khảo xây dựng chương trình đào tạo sinh viên nghề ở trình độ cơ bản.

Đối với các doanh nghiệp đã có các tiêu chuẩn hoạt động, Tiêu chuẩn VTOS giúp củng cố và hỗ trợ cho các tiêu chuẩn hiện có. Với những doanh nghiệp chưa có tiêu chuẩn hoạt động, các Đào tạo viên có thể sử dụng Tiêu chuẩn VTOS để xây dựng các tiêu chuẩn hoạt động cho doanh nghiệp, qua đó góp phần nâng cao chất lượng tiêu chuẩn dịch vụ.

Mặc dù các doanh nghiệp có thể sử dụng Tiêu chuẩn VTOS theo nội dung hiện có, Dự án khuyến khích các Đào tạo viên điều chỉnh Tiêu chuẩn VTOS thành tiêu chuẩn hoạt động phù hợp với điều kiện của doanh nghiệp.



Bên cạnh tài liệu Tiêu chuẩn kỹ năng nghề, Dự án cung cấp các phương tiện hỗ trợ Đào tạo viên thực hiện công tác đào tạo nhân viên bao gồm đĩa DVD và ảnh minh họa những công việc chính.

Cuốn sách tham khảo “Tour Guiding Business” của các tác giả Richard Cropp, Barbara Braldwood và Susan M. Boyce đang có sẵn tại hầu hết các Trường Du lịch và là một trong số những tài liệu tham khảo dành cho các Đào tạo viên và nhân viên VTOS trong nghiệp vụ Hướng dẫn Du lịch.

Cùng với tiêu chuẩn kỹ năng nghề là một hệ thống đăng ký và cấp chứng chỉ do VTCB quản lý. Hệ thống này giúp các doanh nghiệp đăng ký những nhân viên đã hoàn thành khoá đào tạo kỹ năng nghề ở trình độ cơ bản tham dự thẩm định tay nghề tại các Trung tâm thẩm định để được cấp chứng chỉ quốc gia.

Quý vị cần thêm thông tin về Hệ thống Tiêu chuẩn VTOS, có thể liên hệ các địa chỉ sau:

Dự án Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam

Văn phòng Ban Quản lý Dự án
Khách sạn Kim Liên 2, số 7 Đào Duy Anh,
Hà Nội, Việt Nam
Tel. (84 4) 3577 0663
Fax: (84 4) 3577 0665
Email: hrdt@hrdtourism.org.vn
Website: www.hrdtourism.org.vn

Hội đồng Cấp chứng chỉ Nghiệp vụ Du lịch Việt Nam (VTCB)

Văn phòng VTCB
Phòng 203, 30 Nguyễn Du, Hà Nội, Việt Nam
Tel. (84 4) 3944 6494
Fax: (84 4) 3944 6495
Email: vtcb@hn.vnn.vn
Website: www.vtcb.org.vn

TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

2

2.1 TÓM TẮT CÔNG VIỆC, CHỨC DANH VÀ DANH MỤC CÔNG VIỆC

TÓM TẮT CÔNG VIỆC

Hướng dẫn viên chuyên nghiệp là người có đủ khả năng đáp ứng kỳ vọng của tất cả thành viên trong đoàn khách du lịch. Là đầu mối liên hệ giữa khách, nhà cung cấp và Công ty lữ hành, hướng dẫn viên có trách nhiệm tạo sự thoải mái, dễ chịu và đảm bảo an toàn cho mỗi cá nhân tham gia chương trình du lịch. Khi gặp khó khăn hay tình huống khẩn cấp hướng dẫn viên sẽ là người ra quyết định và tổ chức trợ giúp nhằm bảo đảm quyền lợi cho khách.

Bắt đầu chương trình du lịch, sau khi gặp gỡ đoàn, Hướng dẫn viên sẽ đi cùng với đoàn suốt chương trình, ở cùng khách sạn với đoàn và là người đại diện tại chỗ của công ty lữ hành.

Hướng dẫn viên là người am hiểu các đặc điểm dân tộc, địa lý, lịch sử và kinh tế xã hội của từng điểm đến quốc gia trong chương trình, cũng như các thông tin về phong tục địa phương. Họ có kiến thức cập nhật về các thủ tục liên quan tới hộ chiếu, thị thực, ngân hàng, bệnh viện, các quyền của khách, bảo hiểm, thủ tục xuất nhập cảnh và các quy định, tập tục của địa phương. Các thông tin này được hướng dẫn viên truyền đạt một cách đầy đủ, hấp dẫn và mang tính giáo dục.

Họ thực hiện đúng lịch trình đã định nhằm đảm bảo khách du lịch được hưởng các dịch vụ đã nêu trong tài liệu của Công ty lữ hành. Hướng dẫn viên thực hiện công việc thanh toán, xác nhận và phối hợp các dịch vụ liên quan như vận chuyển, lưu trú, nhà hàng, giải trí, tham quan và các hoạt động theo lịch trình hàng ngày.

Hướng dẫn viên có kỹ năng thuyết phục các thành viên trong đoàn tin tưởng vào khả năng xử lý và kinh nghiệm bản thân và là người trực tiếp chăm sóc khách hàng. Hướng dẫn viên là cầu nối liên kết giữa các thành viên trong đoàn về văn hóa khi ở nước ngoài. Họ có trách nhiệm đối với khách, Công ty lữ hành và môi trường.