

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TỔNG CỤC DU LỊCH



TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM
**ĐIỀU HÀNH DU LỊCH
& ĐẠI LÝ LỮ HÀNH**



BỘ VĂN HÓA THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TỔNG CỤC DU LỊCH

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM
**ĐIỀU HÀNH DU LỊCH
& ĐẠI LÝ LỮ HÀNH**



Hà Nội, 2015

LỜI CẢM ƠN

Bộ Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam - nghề Điều hành du lịch và Đại lý lữ hành được Dự án **“Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội”** do Liên minh châu Âu tài trợ (Dự án EU) xây dựng cho Tổng cục Du lịch - Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

Nội dung của bộ tiêu chuẩn do một nhóm các chuyên gia trong nước và quốc tế xây dựng cùng với sự hỗ trợ từ các tổ công tác kỹ thuật, các cơ quan nhà nước, các doanh nghiệp và các cơ sở đào tạo du lịch.

Dự án EU chân thành cảm ơn các cá nhân và tổ chức đã đóng góp vào việc biên soạn cuốn tài liệu này, đặc biệt là:

- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
- Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội
- Bộ Giáo dục và Đào tạo
- Tổng cục Du lịch
- Hội đồng cấp Chứng chỉ Nghiệp vụ Du lịch
- Hiệp hội Khách sạn, Hiệp hội Lữ hành và các thành viên
- Phái đoàn Liên minh châu Âu tại Việt Nam

GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ

THUẬT NGỮ	GIẢI THÍCH
Cấp chứng chỉ	Việc cấp chứng chỉ hay văn bằng dựa trên đánh giá kết quả thực hiện của ứng viên
Đánh giá	Quá trình thực hiện các đánh giá về khả năng làm việc của ứng viên theo các tiêu chí đánh giá cho một trình độ hay một đơn vị năng lực, hoặc một phần của một đơn vị năng lực
Đánh giá viên	Là người có kinh nghiệm và đủ trình độ để đánh giá việc thực hiện công việc của ứng viên và thường công tác cùng trong một lĩnh vực nghề đánh giá, như giám sát viên bộ phận lễ tân
Đơn vị năng lực	Đơn vị năng lực là cấu phần nhỏ nhất trong một chứng chỉ mà có thể được chứng nhận một cách riêng lẻ
Đơn vị năng lực cơ bản	Các đơn vị năng lực cơ bản bao gồm những năng lực cốt lõi mà tất cả các nhân viên phải có để thực hiện công việc (ví dụ: kỹ năng giao tiếp)
Đơn vị năng lực chung	Các đơn vị năng lực chung là những năng lực phổ biến đối với một nhóm các công việc như trong chế biến món ăn hay du lịch, lữ hành
Đơn vị năng lực chuyên ngành	Các đơn vị năng lực chuyên ngành (kỹ thuật/chuyên môn) là những năng lực liên quan tới chính công việc đó trong lĩnh vực lưu trú hoặc du lịch
Đơn vị năng lực quản lý	Đây là những năng lực chung cho các vị trí trong một tổ chức tham gia quản lý, giám sát hay có ảnh hưởng đến công việc của người khác ở mức độ nhất định
Năng lực	Năng lực là khả năng áp dụng các kỹ năng, kiến thức, và thái độ/hành vi cụ thể cần thiết để đáp ứng các yêu cầu công việc một cách thỏa đáng
Phương pháp đánh giá	VTOS cho phép áp dụng các phương pháp đánh giá đa dạng và phù hợp với các loại kiến thức hay các cách thực hiện công việc khác nhau
Tài liệu hướng dẫn Đánh giá viên	Tài liệu hướng dẫn cho Đánh giá viên về cách đánh giá ứng viên và cách ghi chép, lưu giữ hồ sơ tài liệu về kiến thức và kết quả công việc của ứng viên
Tiêu chí đánh giá	Các tiêu chí đánh giá liệt kê các kỹ năng/tiêu chuẩn thực hiện công việc, kiến thức và sự hiểu biết cần được đánh giá
Tiêu chuẩn	Tiêu chuẩn nghề xác định rõ kiến thức, kỹ năng và thái độ/hành vi (năng lực) cần thiết để có thể thực hiện công việc hiệu quả tại nơi làm việc
Thái độ/hành vi	Các thái độ và hành vi ảnh hưởng tới chất lượng thực hiện công việc, và do đó, đây là các khía cạnh quan trọng để được coi là 'có năng lực'. Thái độ và hành vi mô tả cách thức các cá nhân sử dụng để đạt được kết quả công việc
VTOS	Tiêu chuẩn Nghề Du lịch Việt Nam

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	5
GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ.....	6
MỤC LỤC.....	7

I. GIỚI THIỆU 11

PHƯƠNG PHÁP XÂY DỰNG TIÊU CHUẨN VTOS	11
CÁC BẬC TRÌNH ĐỘ VÀ CHỨNG CHỈ VTOS.....	12
CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC VTOS	13
CẤU TRÚC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC.....	14

II. TIÊU CHUẨN VTOS NGHỀ ĐIỀU HÀNH DU LỊCH VÀ ĐẠI LÝ LỮ HÀNH..... 16

DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	17
CÁC CHỨNG CHỈ TRÌNH ĐỘ NGHỀ ĐIỀU HÀNH DU LỊCH VÀ ĐẠI LÝ LỮ HÀNH	20

III. CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT 27

TOS1.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÂY DỰNG MỘT LỊCH TRÌNH CƠ BẢN	27
TOS2.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ THÔNG TIN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH ĐỂ GIỚI THIỆU VỚI KHÁCH HÀNG.....	29
TOS2.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THÔNG TIN VÀ THAM VẤN KHÁCH HÀNG LIÊN QUAN ĐẾN VIỆC MUA VÀ SỬ DỤNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TRỌN GÓI.....	32
TOS2.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU ĐẶT CHỖ	35
TOS2.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TƯ VẤN CHO KHÁCH HÀNG TRƯỚC VÀ SAU CHUYẾN ĐI.....	38
TOS2.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH	40
TGS2.10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ HỒ SƠ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH	43
TGS3.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÁC ĐỊNH VÀ ĐÁNH GIÁ NHU CẦU VÀ KỶ VỌNG CỦA CÁC LOẠI KHÁCH HÀNG KHÁC NHAU	45
TOS3.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: NGHIÊN CỨU THÔNG TIN VỀ LỮ HÀNH VÀ ĐIỂM ĐẾN.....	47
TOS3.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÂY DỰNG VÀ DUY TRÌ MỐI QUAN HỆ VỚI CÁC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ CHO CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH.....	49
TOS3.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÂY DỰNG VÀ DUY TRÌ MỐI QUAN HỆ VỚI ĐỐI TÁC TẠI ĐIỂM ĐẾN ...	51
TOS3.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: MỞ RỘNG VÀ CẬP NHẬT KIẾN THỨC VỀ ĐỊA PHƯƠNG.....	53
TOS3.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ CÁC VẤN ĐỀ VỀ VẬN CHUYỂN	55
TOS3.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TÌM KIẾM NGUỒN VÀ THIẾT KẾ SẢN PHẨM, DỊCH VỤ DU LỊCH TRỌN GÓI	58
TOS3.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TÌM NGUỒN, CUNG CẤP THÔNG TIN VÀ TƯ VẤN VỀ ĐIỂM ĐẾN	62
TOS3.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐIỀU HÀNH CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH Ở NHỮNG VÙNG XA XÔI Hẻo LÁNH.....	65
TOS3.9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ CƠ SỞ DỮ LIỆU SẢN PHẨM DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH	67

TOS3.10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: VẬN HÀNH HỆ THỐNG THÔNG TIN VÀ ĐẶT GIỮ CHỖ TRỰC TUYẾN	70
TOS3.11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: BÁN CÁC DỊCH VỤ LỮ HÀNH THEO YÊU CẦU CỦA KHÁCH.....	73
TOS3.12. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ TRUYỀN ĐẠT THÔNG TIN, Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA KHÁCH HÀNG.....	76
HRS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN	78
HRS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ.....	81
HRS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM.....	84
HRS9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM	88
HRS10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM	91
FMS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH	95
GAS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP	98
CMS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC SỰ KIỆN ĐẶC BIỆT.....	101
SCS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP	104
SCS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: VẬN HÀNH CÁC THIẾT BỊ AN NINH CƠ BẢN.....	107
TOS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT PHƯƠNG TIỆN VẬN CHUYỂN DU LỊCH ĐẢM BẢO ĐIỀU KIỆN VẬN HÀNH AN TOÀN VÀ SẠCH SẼ.....	110
TOS4.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG LỮ HÀNH.....	112
TOS4.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÂY DỰNG, TÍNH GIÁ VÀ GIÁM SÁT MỘT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH PHỨC TẠP	115
TOS4.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH	117
TOS4.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỔ CHỨC, TIẾN HÀNH VÀ HOÀN CHỈNH MỘT CHUYẾN KHẢO SÁT ...	119
TOS4.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT VIỆC THAM GIA HỘI CHỢ VÀ TRIỂN LÃM DU LỊCH.....	122
TOS4.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÂN TÍCH THÔNG TIN VÀ Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA KHÁCH HÀNG	125
RTS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG NGUYÊN TẮC VĂN PHÒNG XANH	127
RTS4.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM	130
RTS4.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LỰA CHỌN NHÀ CUNG CẤP THEO NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM	133
RTS4.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÁT TRIỂN, QUẢN LÝ VÀ KIỂM SOÁT NHÀ CUNG CẤP	136
RTS4.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO KHÁCH HÀNG NHẬN THỨC ĐƯỢC CHÍNH SÁCH DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM.....	139
RTS4.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM.....	142
HRS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN	145
HRS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT.....	148
HRS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TUYỂN DỤNG, LỰA CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN	152
HRS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ KHIẾU KIỆN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ.....	156
HRS11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP	159
FMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỰ TOÁN NGÂN SÁCH	162
FMS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: MUA SẺ HÀNG HÓA HOẶC DỊCH VỤ.....	165

FMS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ NGÂN SÁCH	168
GAS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT	171
GAS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THEO DÕI, KIỂM SOÁT VÀ ĐẶT HÀNG DỰ TRỮ MỚI	174
GAS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNG NGÀY	177
CMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG	180
CMS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐIỀU PHỐI CÁC HOẠT ĐỘNG TIẾP THỊ (MARKETING)	184
TOS5.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ VÀ CẢI THIẾN HOẠT ĐỘNG TIẾP THỊ SẢN PHẨM DU LỊCH	187
TOS5.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÂN TÍCH VÀ CẢI THIẾN HOẠT ĐỘNG LỮ HÀNH, CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH	190
RTS5.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO CÁC ĐIỀU KIỆN LÀM VIỆC CÓ TRÁCH NHIỆM	194
RTS5.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÂY DỰNG NĂNG LỰC CHO NHÂN VIÊN VỀ CÁC NGUYÊN TẮC VÀ THỰC HÀNH DU LỊCH BỀN VỮNG VÀ CÓ TRÁCH NHIỆM	197
RTS5.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT VÀ ĐÁNH GIÁ CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH	200
RTS5.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HỖ TRỢ CÁC ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH THỰC HÀNH DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM	204
RTS5.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT VIỆC ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM	207
HRS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH NHÂN SỰ	210
GAS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỐI ƯU HÓA HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ	213
GAS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH	216
SCS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH VÀ THỰC HIỆN VIỆC SƠ TÁN KHỎI ĐỊA BÀN	219
COS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC	222
COS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM	224
COS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY	227
COS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN	230
COS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ	232
COS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN	234
COS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH	237
COS9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG	240
GES1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC	242
GES2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN	245
GES4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH	248
GES7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ CÁC HỆ THỐNG LƯU TRỮ VÀ KHÔI PHỤC THÔNG TIN	250
GES9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG	252
GES10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO	254
GES11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỔ CHỨC THĂM QUAN VÀ DU LỊCH	257
GES12. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM	259
GES16. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁC TÀI LIỆU KINH DOANH BẰNG TIẾNG ANH	261

