

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



TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM

HƯỚNG DẪN DU LỊCH



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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM
**HƯỚNG DẪN
DU LỊCH**



Hà Nội, 2015

LỜI CẢM ƠN

Bộ Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam - nghề Hướng dẫn du lịch 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 HƯỚNG DẪN DU LỊCH 16

DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	17
CÁC CHỨNG CHỈ TRÌNH ĐỘ NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH.....	20

III. CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT 27

TGS1.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP NHIỆM VỤ HỖ TRỢ DẪN ĐOÀN DU LỊCH.....	27
TGS1.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁ NHÂN CHO CÔNG TÁC HƯỚNG DẪN DU LỊCH	29
TGS2.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH ĐỊNH HƯỚNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH	31
TGS2.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ VIỆT NAM ĐỂ CHUẨN BỊ HƯỚNG DẪN DU LỊCH.....	33
TGS2.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐỒNG HÀNH VÀ HƯỚNG DẪN DU KHÁCH THEO CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH	35
TGS2.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM VÀ BỀN VỮNG.....	37
TGS2.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TRÌNH BÀY BÀI THUYẾT MINH DU LỊCH THEO CÁC CHỦ ĐỀ CHUYÊN BIỆT	39
TGS2.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH VÀ CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ VÀ HƯỚNG DẪN TẠI ĐIỂM.....	41
TGS2.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP SỰ HỖ TRỢ THIẾT THỰC CHO KHÁCH DU LỊCH.....	43
TGS2.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TRÌNH BÀY TRẢI NGHIỆM VỀ MÔI TRƯỜNG VĂN HÓA VÀ DI SẢN.....	45
TGS2.9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ VIỆC SẮP XẾP CHUYẾN DU LỊCH CHO DU KHÁCH	47
TGS2.10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ HỒ SƠ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH	49
TGS3.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÁC ĐỊNH VÀ ĐÁNH GIÁ NHU CẦU VÀ KỶ VỌNG CỦA CÁC LOẠI KHÁCH HÀNG KHÁC NHAU	51
TGS3.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SẮP XẾP LỊCH TRÌNH THAM QUAN DU LỊCH	53
TGS3.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH BỀN VỮNG VÀ CÓ TRÁCH NHIỆM.....	55
TGS3.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ MỘT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH.....	57
TGS3.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN VÀ HOÀN THÀNH MỘT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH	60

TGS3.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: NGHIÊN CỨU VÀ HOÀN THIỆN THÔNG TIN LIÊN QUAN ĐẾN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH	63
TGS3.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH VÀ CẢI TIẾN BÀI THUYẾT MINH DU LỊCH THEO CÁC CHỦ ĐỀ CHUYÊN BIỆT	65
TGS3.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH VÀ ĐÁNH GIÁ CÁC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ VÀ HƯỚNG DẪN TẠI ĐIỂM.....	67
TGS3.9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP SỰ HỖ TRỢ THIẾT THỰC CHO KHÁCH DU LỊCH VÀ XỬ LÝ CÁC VẤN ĐỀ TẠI ĐIỂM.....	69
TGS3.10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THU XẾP PHƯƠNG TIỆN VẬN CHUYỂN DU LỊCH VÀ CÁC TIỆN NGHI	71
TGS3.11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÂY DỰNG, DUY TRÌ VÀ PHÁT TRIỂN QUAN HỆ VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN TỚI CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH	73
TGS3.12. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ THÔNG TIN VỀ CẢNH QUAN HẤP DẪN TẠI TỪNG ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH	75
TGS3.13. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, TIẾN HÀNH VÀ HOÀN CHỈNH CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH CHUYÊN ĐỀ	77
TGS3.14. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ BÁO CÁO VỀ KHÁCH HÀNG VÀ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH.....	79
TGS3.15. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ TRẢI NGHIỆM MÔI TRƯỜNG VĂN HÓA VÀ DI SẢN	81
HRS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ.....	84
HRS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM.....	87
HRS10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM	91
GAS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP	95
CMS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC SỰ KIỆN ĐẶC BIỆT.....	98
FMS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH	101
SCS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP	104
TGS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐÁNH GIÁ VÀ HOÀN THIỆN SẢN PHẨM DU LỊCH.....	107
TGS4.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐÁNH GIÁ VÀ CẢI THIẾN CÁC HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM VÀ BỀN VỮNG.....	110
TGS4.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH	112
TGS4.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐÁNH GIÁ VÀ HOÀN THIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH	114
TGS4.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÂN TÍCH CẢNH QUAN HẤP DẪN TẠI KHU VỰC ĐỊA PHƯƠNG	116
TGS4.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÂN TÍCH VÀ CẢI THIẾN MỐI QUAN HỆ VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN TẠI ĐỊA PHƯƠNG.....	118
TGS4.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT PHƯƠNG TIỆN VẬN CHUYỂN DU LỊCH VÀ CÁC TIỆN NGHI	120
TGS4.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ BÁO CÁO VỀ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH VÀ KHÁCH HÀNG	122
RTS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG NGUYÊN TẮC VĂN PHÒNG XANH	125
RTS4.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO KHÁCH HÀNG NHẬN THỨC ĐƯỢC CHÍNH SÁCH DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM.....	127

RTS4.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM	130
HRS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN	133
HRS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT	136
HRS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TUYỂN DỤNG, LỰA CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN	139
HRS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ KHIẾU KIỆN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ	143
HRS11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP	146
FMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỰ TOÁN NGÂN SÁCH	149
FMS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ NGÂN SÁCH	152
GAS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT	155
GAS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNG NGÀY	158
CMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG	161
CMS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐIỀU PHỐI CÁC HOẠT ĐỘNG TIẾP THỊ (MARKETING)	165
TGS5.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐIỀU PHỐI CÁC CHIẾN LƯỢC TIẾP THỊ (MARKETING) CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH	168
TGS5.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ VÀ TẠO ĐIỀU KIỆN TRẢI NGHIỆM CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH KÉO DÀI	170
RTS5.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT VIỆC ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM	173
HRS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH NHÂN SỰ	176
GAS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỐI ƯU HÓA HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ	179
GAS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH	182
COS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC	185
COS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY	187
COS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN	190
COS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ	192
COS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN	194
COS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH	197
COS9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG	200
GES2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN	202
GES4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH	204
GES9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG	206
GES10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO	208
GES11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỔ CHỨC THĂM QUAN VÀ DU LỊCH	211
GES12. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM	213
GES13. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT CÁC PHƯƠNG TIỆN VÀ HOẠT ĐỘNG ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM	215
GES15. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐỐI PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN	218
GES16. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁC TÀI LIỆU KINH DOANH BẰNG TIẾNG ANH	221

