

Số: /QĐ-CĐCĐ

Sóc Trăng, ngày tháng 3 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành chuẩn đầu ra
ngành, nghề Hướng dẫn du lịch trình độ cao đẳng

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG CAO ĐẲNG CỘNG ĐỒNG SÓC TRĂNG

Căn cứ Quyết định số 1251/QĐ-LĐTBXH ngày 06/9/2019 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội về việc sáp nhập Trường Trung cấp Văn hóa - Nghệ thuật Sóc Trăng, Trường Trung cấp Y tế Sóc Trăng, Trường Cao đẳng Sư phạm Sóc Trăng vào Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng;

Căn cứ Thông tư số 15/2021/TT-BLĐTBXH ngày 21/10/2021 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội về việc ban hành Điều lệ trường cao đẳng;

Căn cứ Thông tư số 04/2022/TT-BLĐTBXH ngày 30/3/2022 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội Quy định việc tổ chức đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo niên chế hoặc theo phương thức tích lũy mô-đun hoặc tín chỉ;

Căn cứ Thông tư số 04/2023/TT-BLĐTBXH ngày 15/6/2023 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 12/2017/TT-BLĐTBXH ngày 20/4/2017 của Bộ trưởng Bộ lao động - Thương binh và Xã hội quy định khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học đạt được sau khi tốt nghiệp trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng;

Căn cứ Thông tư số 55/2018/TT-BLĐTBXH ngày 28/12/2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội về việc ban hành khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học đạt được sau khi tốt nghiệp trình độ cao đẳng ngành, nghề Hướng dẫn du lịch;

Căn cứ Quyết định số 168/QĐ-CĐCĐ ngày 23/5/2024 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng;

Căn cứ Biên bản số 65a/BB-HĐKHĐT ngày 20/01/2025 của Hội đồng Khoa học và Đào tạo;

Xét đề nghị của Trưởng Phòng Đào tạo.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là chuẩn đầu ra ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ cao đẳng.

(Chuẩn đầu ra đính kèm)

Điều 2. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Trưởng Phòng Đào tạo, Trưởng Khoa Văn hóa – Du lịch, Trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, ĐT.

**KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

Nguyễn Văn Tâm

CHUẨN ĐẦU RA

Ngành, nghề Hướng dẫn du lịch trình độ cao đẳng

(Ban hành theo Quyết định số /QĐ-CĐCĐ ngày tháng 3 năm 2025
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng)

Tên ngành, nghề:	Hướng dẫn du lịch
Mã ngành, nghề:	6810103
Trình độ đào tạo:	Cao đẳng
Phương thức đào tạo:	Tích lũy tín chỉ
Đối tượng tuyển sinh:	Tốt nghiệp THPT hoặc tương đương
Thời gian đào tạo:	2,0 - 3,0 năm

1. Giới thiệu chung về ngành/ngề

Hướng dẫn du lịch trình độ cao đẳng là ngành, nghề chuyên tổ chức thực hiện và phục vụ khách theo các chương trình du lịch với các nhiệm vụ cơ bản như: Chuẩn bị, tổ chức thực hiện chương trình; thuyết minh; quản lý đoàn khách; hướng dẫn tham quan; hỗ trợ quảng cáo tiếp thị và bán chương trình du lịch; thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các đối tác; giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình chương trình du lịch; chăm sóc khách hàng, đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Các công việc của ngành, nghề chủ yếu được tại: các tuyến, điểm du lịch; điểm tham quan, thắng cảnh; các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch... trong điều kiện và môi trường làm việc rất đa dạng phong phú trải rộng cả về mặt không gian và thời gian; thường xuyên có sự giao tiếp với khách du lịch, các nhà cung cấp dịch vụ và các đối tác khác. Cường độ công việc của nghề không quá nặng nhọc nhưng luôn chịu những sức ép tâm lý nhất định. Là nghề có tính dịch vụ cao. Các công việc trong nghề chủ yếu được tiến hành độc lập; chỉ có số ít công việc được tiến hành theo nhóm hoặc được một phần hỗ trợ từ doanh nghiệp chủ quản, các nhà cung ứng dịch vụ du lịch, hướng dẫn viên tại điểm.

Để hành nghề người lao động phải đáp ứng các yêu cầu về sức khỏe, có ngoại hình phù hợp, đủ kiến thức và hiểu biết chuyên môn, có khả năng giao tiếp ứng xử trong quá trình phục vụ, có đạo đức nghề nghiệp, có khả năng tổ chức và các nhiệm vụ của nghề hướng dẫn du lịch.

Khối lượng kiến thức, kỹ năng toàn khoá học: 2.250 giờ (90 tín chỉ). Trong đó: Khối lượng các môn học chung: 435 giờ; Khối lượng các môn học chuyên môn: 1.590 giờ (trong đó: 1.455 giờ bắt buộc và 135 giờ tự chọn); Khối lượng lý thuyết: 657 giờ. Khối lượng thực hành, thực tập, kiểm tra: 1.506 giờ.

2. Yêu cầu chung của ngành/ngề

a) Yêu cầu về kiến thức

- Trình bày được nguyên lý, quá trình quản trị nói chung, quản trị con người, tài sản, tài chính, quản trị marketing của công ty du lịch, lữ hành;
- Trình bày được đặc điểm đặc trưng của văn hóa vùng miền, dân tộc;
- Trình bày được các tuyến, điểm du lịch cụ thể, hệ thống tài nguyên du lịch của các tuyến điểm, vùng miền;

- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của người hướng dẫn viên;
 - Trình bày được những đặc điểm văn hóa, lịch sử, xã hội chuyên sâu, khác biệt của điểm du lịch;
 - Xác định được đặc điểm, giá trị nổi bật của điểm du lịch (giá trị cảnh quan, thẩm mỹ, lịch sử, văn hóa, khoa học,...);
 - Mô tả được quy trình tổ chức chương trình du lịch, kiến thức về viết bài thuyết minh, hướng dẫn đối tượng tham quan du lịch; quy trình xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình chương trình du lịch; cách thức tổ chức các hoạt động hoạt náo cho khách du lịch;
 - Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của tổ chức xúc tiến, quảng cáo và bán sản phẩm, thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các đối tác, chăm sóc khách hàng và giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình điều hành thực hiện chương trình du lịch;
 - Trình bày được cơ cấu tổ chức bộ máy doanh nghiệp, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong một công ty du lịch;
 - Thiết kế được chương trình du lịch, điều hành và tổ chức thực hiện chương trình du lịch, đánh giá kết quả kinh doanh và tổng kết công việc;
 - Xác định được kiến thức về nhiều lĩnh vực khác nhau (địa lý, cảnh quan, lịch sử dân tộc, đất nước,...) của các quốc gia;
 - Xác định được những kiến thức về kinh tế, chính trị của các quốc gia, vùng lãnh thổ.
 - Thông hiểu những quy định về thủ tục xuất nhập cảnh;
 - Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.
- b) Yêu cầu về kỹ năng
- Tổ chức khảo sát và thiết kế được các chương trình du lịch cơ bản và phức tạp theo yêu cầu khách hàng;
 - Tư vấn và bán chương trình du lịch một cách có hiệu quả đáp ứng yêu cầu của khách và quy định của pháp luật;
 - Chuẩn bị đầy đủ các yêu cầu về nội dung, phương tiện và các trang thiết bị hỗ trợ trước khi thực hiện hướng dẫn cho khách du lịch;
 - Xây dựng kế hoạch, chương trình tổ chức đón tiếp khách du lịch;
 - Xây dựng kế hoạch, chương trình lưu trú và ăn uống cho khách du lịch;
 - Tổ chức được các hoạt động team building, vui chơi giải trí và mua sắm đáp ứng yêu cầu khách du lịch;
 - Thuyết minh tại điểm du lịch và trên các phương tiện giao thông;
 - Quản lý khách trong quá trình tham quan du lịch đảm bảo an toàn, đúng lịch trình;
 - Xây dựng kế hoạch, giám sát hoạt động tiền khách an toàn, hiệu quả;
 - Thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ;

- Thực hiện báo cáo đánh giá kết quả chương trình du lịch;
 - Giao tiếp hiệu quả với khách hàng bằng tiếng Việt và các ngoại ngữ khác phù hợp với yêu cầu hướng dẫn khách du lịch;
 - Điều hành tổ chức chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng hiệu quả trước, trong và sau quá trình thực hiện chương trình du lịch;
 - Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị tại bộ phận hướng dẫn;
 - Cập nhật những kiến thức, thông tin mới về các tuyến, điểm du lịch;
 - Nắm bắt các xu hướng phát triển mới của văn hóa, du lịch, lễ hành, khách sạn và áp dụng hiệu quả trong công việc;
 - Thực hiện được thao tác nghiệp vụ thanh toán, các giao dịch với các nhà cung ứng dịch vụ và khách hàng;
 - Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc chuyên môn của ngành, nghề.
 - Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam, ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề;
- c) Mức độ tự chủ và trách nhiệm
- Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;
 - Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;
 - Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ và bảo đảm an toàn sức khỏe, tính mạng khách du lịch;
 - Có tinh thần hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc;
 - Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, thích ứng với sự phát triển của thực tiễn trong lĩnh vực hoạt động dịch vụ du lịch;
 - Rèn luyện khả năng chịu áp lực cao trong công việc, khả năng thích ứng, linh hoạt trong xử lý tình huống, khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm;
 - Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.

3. Các năng lực của ngành/ngành

TT	Mã năng lực	Tên năng lực	Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ)
I	Năng lực cơ bản (chung)		570 giờ/24 tín chỉ
1	NLCB-01	Khai thác, sử dụng công nghệ thông tin ở mức cơ bản; sử dụng thành thạo các phần mềm tin học văn phòng.	75 giờ/03 tín chỉ

TT	Mã năng lực	Tên năng lực	Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ)
2	NLCB-02	Sử dụng được ngoại ngữ trong giao tiếp thông thường.	210 giờ/08 tín chỉ
3	NLCB-03	Chuẩn bị tổ chức thực hiện chương trình du lịch	285 giờ/13 tín chỉ
II	Năng lực cốt lõi (chuyên môn)		1.365 giờ/52 tín chỉ
4	NLCL-01	Tổ chức thực hiện chương trình du lịch	135 giờ/06 tín chỉ
5	NLCL-02	Thuyết minh	660 giờ/25 tín chỉ
6	NLCL-03	Quản lý đoàn khách	90 giờ/04 tín chỉ
7	NLCL-04	Đảm bảo vệ sinh, an toàn, và an ninh trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch	255 giờ/12 tín chỉ
8	NLCL-05	Xử lý tình huống phát sinh trong hoạt động hướng dẫn	225 giờ/05 tín chỉ
III	Năng lực nâng cao		315 giờ/14 tín chỉ
9	NLNC-01	Hỗ trợ quảng cáo, tiếp thị và phối hợp bán sản phẩm du lịch	45 giờ/02 tín chỉ
10	NLNC-02	Giải quyết các công việc sau chuyến đi	90 giờ/04 tín chỉ
11	NLNC-03	Chăm sóc khách hàng	135 giờ/06 tín chỉ
12	NLNC-04	Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch	45 giờ/02 tín chỉ

4. Khối lượng kiến thức tối thiểu của ngành/ngành (giờ, tín chỉ)

KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU ĐỐI VỚI TỪNG NĂNG LỰC NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG NGÀNH: HƯỚNG DẪN DU LỊCH

1. Tên năng lực: Khai thác, sử dụng công nghệ thông tin ở mức cơ bản; sử dụng thành thạo các phần mềm tin học văn phòng Mã: NLCB-01

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 75 giờ/03 tín chỉ

1.1. Yêu cầu kiến thức

- Trình bày và giải thích được kiến thức cơ bản về công nghệ thông tin; sử dụng máy tính, xử lý văn bản; sử dụng bảng tính, trình chiếu, Internet.

- Trình bày được kiến thức về các thiết bị cơ bản của máy tính, mạng máy tính; phân loại phần mềm; lập trình; phần mềm thương mại và phần mềm nguồn mở;

1.2. Yêu cầu kỹ năng

- Sử dụng được hệ điều hành windows để tổ chức, quản lý thư mục, tập tin trên máy tính và sử dụng máy in;
- Sử dụng được phần mềm soạn thảo để soạn thảo được văn bản hành chính theo đúng quy định về kỹ thuật soạn thảo văn bản hành chính;
- Sử dụng được phần mềm xử lý bảng tính để tạo trang tính và các hàm cơ bản để tính các bài toán thực tế;
- Sử dụng được phần mềm trình chiếu để xây dựng và trình chiếu được các nội dung cần thiết;
- Sử dụng được các phần mềm kế toán; quản trị khách sạn; quản lý và điều hành tour
- Sử dụng được một số dịch vụ Internet cơ bản như: Trình duyệt Web, thư điện tử, tìm kiếm thông tin và một số dạng truyền thông số thông dụng;
- Áp dụng biện pháp phòng tránh các loại nguy cơ đối với an toàn dữ liệu, mối nguy hiểm tiềm năng khi sử dụng các trang mạng xã hội, an toàn và bảo mật, bảo vệ thông tin;
- Thực hiện đúng các quy định về an toàn bảo mật thông tin; an toàn lao động và bảo vệ môi trường trong việc sử dụng máy tính và ứng dụng công nghệ thông tin.

1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Nhận biết được tầm quan trọng việc thực hiện đúng quy định của pháp luật, ý thức được trách nhiệm trong việc sử dụng máy tính và công nghệ thông tin trong đời sống, học tập và nghề nghiệp;
- Chấp nhận làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong việc áp dụng chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản vào học tập, lao động và các hoạt động khác.

2. Tên năng lực: Sử dụng được ngoại ngữ trong giao tiếp thông thường

Mã: NLCB-02

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 210 giờ/08 tín chỉ

2.1. Yêu cầu kiến thức

- Trình bày và giải thích được các cấu trúc ngữ pháp cơ bản về thành phần của câu, cách sử dụng thì hiện tại đơn, tiếp diễn và hoàn thành, thì quá khứ đơn, tiếp diễn, thì tương lai, phân loại danh từ, đại từ và tính từ; phân biệt và giải thích được các từ vựng về những chủ đề quen thuộc như giới thiệu bản thân và người khác, các hoạt động hàng ngày, sở thích, địa điểm, thực phẩm và đồ uống, các sự kiện đặc biệt, kỳ nghỉ, các kế hoạch trong tương lai, ngoại hình và tính cách, sự phát triển của công nghệ và thói quen mua sắm;
- Nhận diện và sử dụng được các từ vựng cũng như các thành ngữ chuyên ngành du lịch và các điểm ngữ pháp một cách hiệu quả trong hoạt động giao tiếp;
- Đánh giá được động cơ du lịch của khách từ đó điều chỉnh thái độ, hành vi phù hợp với từng đối tượng cụ thể;
- Liệt kê được các loại hình du lịch khác nhau;
- Mô tả được các công việc của người điều hành tour.

2.2. Yêu cầu kỹ năng

- Sử dụng được Tiếng Anh để giao tiếp trong các tình huống du lịch trong quá trình hướng dẫn du lịch ở mức độ cơ bản;
- Thực hiện được các kỹ năng mềm cần thiết cho công việc như khả năng làm việc nhóm, lập kế hoạch, quản lý thời gian, giải quyết vấn đề;
- Thực hiện các hoạt động thuyết minh trong các tour du lịch bằng tiếng Anh;
- Giải quyết các tình huống phát sinh trong quá trình làm hướng dẫn viên;
- Phát triển kỹ năng giao tiếp tốt bằng Tiếng Anh trong môi trường kinh doanh du lịch.

2.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Nhận biết được tầm quan trọng của ngoại ngữ nói chung và tiếng Anh nói riêng, có trách nhiệm trong việc sử dụng tiếng Anh trong đời sống, học tập và nghề nghiệp;
- Chấp nhận làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong việc áp dụng tiếng Anh vào học tập, lao động và các hoạt động khác;
- Ý thức được tầm quan trọng của việc nâng cao năng lực tiếng Anh chuyên ngành trong lĩnh vực chuyên môn;
- Điều chỉnh hành vi và thái độ trong giao tiếp với mọi người, có tinh thần trách nhiệm với các thành viên khi làm việc theo nhóm;
- Hình thành sự tự tin cũng như linh hoạt khi tham gia vào các cuộc thảo luận và làm việc nhóm trong môi trường hoạt động kinh doanh du lịch;
- Phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu;
- Ý thức được đạo đức nghề nghiệp;
- Phát triển năng lực làm việc độc lập.

3. Tên năng lực: Chuẩn bị tổ chức thực hiện chương trình du lịch

Mã: NLCB-03

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 285 giờ/13 tín chỉ

3.1. Yêu cầu kiến thức

- Trình bày rõ các quy định của doanh nghiệp về bàn giao tour;
- Mô tả đầy đủ nội dung, tính năng sử dụng của từng loại giấy tờ;
- Trình bày đầy đủ tính năng của các trang thiết bị phục vụ công tác hướng dẫn;
- Trình bày được đặc tính của từng loại trang phục;
- Mô tả được tác dụng và cách sử dụng một số loại thuốc thông dụng;
- Đề xuất các ý tưởng cải tiến chương trình tour;
- Mô tả kiến thức cơ bản về địa lý các vùng có trong tuyến hành trình, điều kiện giao thông, đặc điểm của từng cung đường, vận tốc trung bình và vận tốc tối đa của mỗi loại phương tiện được phép di chuyển tại mỗi cung đường, các hoạt động cụ thể của từng ngày;

- Trình bày kiến thức cơ bản về các tuyến điểm du lịch, mô tả được các dịch vụ đang có và sẵn sàng phục vụ của các nhà cung cấp;
- Trình bày được các thuật ngữ chuyên ngành;
- Trình bày được các đặc điểm ngôn ngữ, phong tục tập quán, tôn giáo, tín ngưỡng, đặc điểm tâm lý, nhu cầu, sở thích, thị hiếu của khách theo quốc gia, dân tộc;
- Mô tả được các yêu cầu về giao tiếp và cách phục vụ những khách hàng có khiếm khuyết về thể chất;
- Trình bày các thông tin về: lịch sử, văn hoá, phong tục tập quán; truyền thuyết, giai thoại, điển tích, điển cố; các điểm tham quan; các thông tin mang tính địa phương (ngoài sách hướng dẫn); sự khác biệt về múi giờ; thời tiết và khí hậu; trang phục; điểm đổi tiền; dịch vụ ngân hàng, bưu điện, y tế, nhà hàng; an ninh, an toàn; và các thông tin tổng hợp khác liên quan các tuyến điểm trong chương trình du lịch;
- Trình bày phương pháp xây dựng bài thuyết minh.

3.2. Yêu cầu kỹ năng

- Thực hiện tốt các hoạt động giao tiếp, phối hợp với các bộ phận liên quan;
- Thực hiện tiếp nhận đầy đủ giấy tờ, tài liệu, vật dụng cho chương trình du lịch và tiếp nhận những thông tin về đoàn khách, nhà cung ứng dịch vụ và chuyển đi từ người điều hành và ghi chép vào sổ cẩn thận;
- Thực hiện kiểm tra tất cả các giấy tờ, tài liệu, tiền, vật dụng nhận được từ người điều hành theo số lượng ghi trong sổ bàn giao tour và ký xác nhận, kiểm tra các vật dụng phục vụ tour cần đảm bảo trong tình trạng sử dụng tốt;
- Thực hiện trao đổi kỹ với điều hành các vấn đề mà hướng dẫn viên chưa rõ, đồng thời thống nhất hướng giải quyết;
- Xác định, ghi nhớ chính xác thời gian, địa điểm đón, tiễn đoàn;
- Xác định các thông tin có liên quan đến địa điểm đón, tiễn đoàn (đường đi, các thông tin về giao thông, địa hình...);
- Phân biệt chi tiết về tuyến đường, vị trí địa lý, các địa danh mà đoàn sẽ đi qua, các điểm dừng có trong chương trình, các tuyến đường dự phòng;
- Thực hiện tìm kiếm, phân tích, tổng hợp, phán đoán các thông tin về đoàn khách (số lượng đoàn khách, quốc tịch, ngôn ngữ, độ tuổi, giới tính ...);
- Thực hiện giao tiếp và phục vụ những khách hàng có khiếm khuyết về thể chất;
- Thu thập thông tin, khai thác thông tin từ nhiều nguồn thông tin khác nhau tiến hành lựa chọn, tổng hợp và xử lý thông tin cho phù hợp với chương trình của đoàn;
- Xây dựng bài thuyết minh;
- Thực hiện kiểm tra, sắp xếp trang phục, dụng cụ, giấy tờ các vật dụng liên quan đến hoạt động tổ chức, hướng dẫn đoàn khách một cách khoa học và hợp lý, để tìm thấy khi cần.

3.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Ý thức được tầm quan của công việc chuẩn bị tổ chức thực hiện chương trình du

lịch;

- Chấp nhận làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong phối hợp giữa các bộ phận liên quan đến công tác chuẩn bị tổ chức thực hiện chương trình du lịch;

- Điều chỉnh hành vi và thái độ trong giao tiếp với mọi người, có tinh thần trách nhiệm với các thành viên khi làm việc theo nhóm;

- Phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu;

- Ý thức được đạo đức nghề nghiệp;

- Phát triển năng lực làm việc độc lập.

4. Tên năng lực: Tổ chức thực hiện chương trình du lịch Mã: NLCL-01

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 135 giờ/06 tín chỉ

4.1. Yêu cầu kiến thức

- Trình bày kiến thức về vệ sinh và chăm sóc cơ thể, thẩm mỹ, tiêu chuẩn vệ sinh chung;

- Mô tả quy tắc giao tiếp khi gặp mặt; quy trình đón tiếp đoàn khách du lịch, quy trình tổ chức hướng dẫn tham quan, phương pháp quản lý đoàn khách, đề xuất và lựa chọn các giải pháp trong các tình huống phát sinh; quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch; quy trình nhận và giao buồng/phòng cho khách, quy trình làm các thủ tục đăng ký khách sạn, các dịch vụ (tính phí, không tính phí) trong khách sạn (cơ sở lưu trú); các giải pháp xử lý tình huống phát sinh liên quan đến công việc nhận buồng/phòng; những quy định về thủ tục đăng ký tạm trú; quy trình kết thúc chương trình du lịch, các quy trình phục vụ tại khách sạn, nhà ga, sân bay, cửa khẩu;

- Liệt kê các tiêu chuẩn về các loại phương tiện, trang thiết bị; cách vận hành của các trang thiết bị trên phương tiện;

- Trình bày các thông tin cơ bản về văn hoá ẩm thực địa phương, tập quán và khẩu vị ăn uống của khách. Mô tả quy trình phục vụ bữa ăn, các thủ tục thanh quyết toán; các thông tin liên quan đến điểm tham quan trong chương trình, các quy định của điểm tham quan; kiến thức cơ bản về các chủng loại hàng hoá/sản phẩm du lịch, hành vi tiêu dùng của đoàn khách, phương thức mua sắm, vận chuyển và bảo quản các chủng loại hàng hoá/sản phẩm du lịch.

4.2. Yêu cầu kỹ năng

- Lựa chọn trang phục, vệ sinh cá nhân, trang điểm, trang sức tạo ấn tượng ban đầu;

- Sử dụng thành thạo các trang thiết bị phục vụ chương trình du lịch;

- Thực hiện thành thạo quy trình giao tiếp, đón tiếp đoàn khách du lịch, xử lý tình huống phát sinh; quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch; quy trình tổ chức tiễn khách từ khách sạn và tại cửa khẩu, sân bay, nhà ga, điểm tiễn khách ...

- Thực hiện chính xác và đầy đủ quy trình nhận và giao buồng/phòng cho khách du lịch, quy trình thủ tục nhận và trả buồng/phòng của khách sạn (cơ sở lưu trú), quy trình tiếp đón khách du lịch sau khi trả buồng/phòng, xử lý tình huống phát sinh;

- Sắp xếp và phục vụ các bữa ăn cho khách du lịch tại nhà hàng, khách sạn;

- Hướng dẫn tham quan theo tuyến, điểm tham quan, mua sắm tại các điểm du lịch,

quản lý đoàn khách và xử lý các tình huống phát sinh;

- Tổ chức các hoạt động xã hội, từ thiện, tổ chức sự kiện, giao lưu văn nghệ - thể thao, các hoạt động team building.

4.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Ý thức được tầm quan của công việc tổ chức thực hiện chương trình du lịch;
- Chấp nhận làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong phối hợp giữa các bộ phận liên quan đến công tác tổ chức thực hiện chương trình du lịch;
- Điều chỉnh hành vi và thái độ, làm chủ cảm xúc trong giao tiếp với mọi người, nắm vững kiến thức về tâm lý và hành vi của khách du lịch, có tinh thần trách nhiệm với các thành viên khi làm việc theo nhóm;
- Phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu;
- Ý thức được đạo đức nghề nghiệp;
- Phát triển năng lực làm việc độc lập.

5. Tên năng lực: Thuyết minh

Mã: NLCL-02

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 660 giờ/25 tín chỉ

5.1. Yêu cầu kiến thức

- Trình bày các kiến thức cơ bản về: Vệ sinh và chăm sóc cơ thể; thẩm mỹ; tâm lý đối tượng khách; quy tắc giao tiếp khi gặp mặt; công tác thuyết minh; vận hành và điều chỉnh trang thiết bị hỗ trợ; xem bản đồ;
- Trình bày đầy đủ nội dung thuyết minh, mô tả và phân tích rõ nghĩa của từ, ngôn ngữ sử dụng để thuyết minh, cách phát âm của từ; cách thức thể hiện nội dung thông qua giọng nói, phương pháp sử dụng ngôn ngữ biểu cảm hợp lý làm tăng hiệu quả của bài thuyết minh, tư thế đứng, cử chỉ điệu bộ thể hiện sự lắng nghe;
- Nhận diện ngôn ngữ cử chỉ theo văn hóa của khách, tâm lý người nghe, cách thức thể hiện trạng thái tình cảm qua nét mặt;
- Trình bày phương pháp mở đầu dẫn dắt nội dung thuyết minh, lựa chọn các đối tượng tham quan chính trong tổng thể, giá trị của các đối tượng tham quan. Phân tích các vấn đề nhạy cảm như chính trị, tôn giáo hoặc mang tính cá nhân của khách cần lưu ý khi thuyết minh, những thông tin thú vị và không thú vị với khách du lịch, nhu cầu của những tập khách khác nhau, quy định đặt câu hỏi của khách;
- Trình bày các phương pháp thuyết minh: quy nạp, diễn dịch, kể chuyện, diễn thị, đàm thoại, tóm tắt để nhắc lại câu hỏi cần thiết, phù hợp để trả lời cho khách.

5.2. Yêu cầu kỹ năng

- Chuẩn bị, kiểm tra thông tin trang thiết bị cho hoạt động thuyết minh;
- Vệ sinh cá nhân, lựa chọn trang phục; trang điểm, trang sức;
- Kiểm tra, điều chỉnh nội dung thuyết minh, lựa chọn thông tin, đối tượng, phương pháp thuyết minh;
- Thực hiện các hoạt động giao tiếp, gây ấn tượng ban đầu;

- Sử dụng ngôn ngữ nói, lựa chọn từ ngữ, đặt câu, phát âm, điều chỉnh giọng nói, hoạt động hình thể hiệu quả để thực hiện việc thuyết minh; lựa chọn vị trí và tư thế thuyết minh, sử dụng ngôn ngữ biểu cảm, giao tiếp và biểu cảm qua ánh mắt, giữ nụ cười trên môi, xử lý các tình huống phát sinh;

- Xác định thời gian thuyết minh và trả lời câu hỏi, lắng nghe và nhắc lại, lựa chọn câu hỏi phù hợp, trả lời các loại câu hỏi, từ chối những câu hỏi nhạy cảm;

- Sử dụng trang thiết bị hỗ trợ, đọc, và chỉ dẫn bản đồ, tranh ảnh.

5.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Ý thức được tầm quan trọng của việc chuẩn bị đầy đủ nội dung thuyết minh;

- Điều chỉnh hành vi và thái độ, làm chủ cảm xúc trong giao tiếp với mọi người, nắm vững kiến thức về tâm lý và hành vi của khách du lịch, có tinh thần trách nhiệm với các thành viên khi làm việc theo nhóm;

- Phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu;

- Ý thức được đạo đức nghề nghiệp;

- Phát triển năng lực làm việc độc lập.

6. Tên năng lực: Quản lý đoàn khách

Mã: NLCL-03

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 90 giờ/04 tín chỉ

6.1. Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các yêu cầu trong nghiên cứu các thông tin về đoàn khách, về dịch vụ trong chương trình du lịch, thông tin thực tế về tuyến điểm du lịch;

- Xây dựng và kiểm tra kế hoạch thực hiện chương trình du lịch;

- Mô tả các quy định liên quan trong việc tổ chức, thực hiện chương trình du lịch;

- Trình bày các phương pháp quản lý khách đoàn, phân tích và đưa ra các cách thức, quy trình xử lý tình huống;

- Trình bày các kiến thức cơ bản về văn hoá, tâm lý khách du lịch, các quy định về pháp luật, thủ tục hành chính.

6.2. Yêu cầu kỹ năng

- Thu thập, phân tích, xử lý và tổng hợp thông tin về đoàn khách, về dịch vụ trong chương trình du lịch, thông tin thực tế về tuyến điểm du lịch;

- Sử dụng trang thiết bị hỗ trợ trong quản lý đoàn khách;

- Thực hiện truyền đạt thông tin, tiếp nhận, đàm phán, xử lý tình huống, quản lý, kiểm tra, giám sát, tổng hợp thông tin, lập báo cáo các hoạt động liên quan đến quản lý khách đoàn.

6.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Nhận thức được ý nghĩa và tầm quan trọng của môn học;

- Điều chỉnh hành vi giao tiếp đúng mực, luôn chủ động và tích cực rèn luyện kỹ năng giao tiếp trong cuộc sống cũng như những phẩm chất nghề nghiệp cần có trong tương lai.

7. Tên năng lực: Đảm bảo vệ sinh, an toàn, và an ninh trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch

Mã: NLCL-04

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 255 giờ/12 tín chỉ

7.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày kiến thức cơ bản về vệ sinh và chăm sóc cơ thể, tiêu chuẩn vệ sinh, tiêu chuẩn về các loại phương tiện, trang thiết bị, tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm;
- Trình bày các yêu cầu cơ bản về an toàn lao động, an toàn lao động, các quy trình xử lý sự cố an toàn, an toàn an ninh về các loại phương tiện vận chuyển, an toàn trong ăn uống, an toàn an ninh trong lưu trú, an toàn an ninh tại điểm tham quan, an toàn an ninh tại nơi đón tiễn;
- Áp dụng các phương pháp vận hành của các trang thiết bị an toàn an ninh trên phương tiện;
- Trình bày kiến thức cơ bản liên quan đến sức khỏe và y tế, phòng tránh tai nạn và các vấn đề ảnh hưởng đến sức khỏe, báo cáo về sự cố có liên quan đến sức khỏe và y tế trong quá trình thực hiện chương trình du lịch;
- Mô tả các phương pháp phát hiện và xử lý các vấn đề có liên quan đến lây nhiễm và sức khỏe, sơ cứu tai nạn;
- Trình bày các quy định của pháp luật, quản lý nhà nước, địa phương có liên quan đến quá trình thực hiện chương trình du lịch.

7.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện kỹ năng vệ sinh cá nhân, kiểm tra vệ sinh trên các phương tiện vận chuyển;
- Ghi nhớ các thông tin về vệ sinh, an toàn, và an ninh trong chương trình du lịch, kiểm tra vệ sinh an toàn thực phẩm, đảm bảo vệ sinh lưu trú, phân tích đưa ra các giải pháp xử lý tình huống phát sinh;
- Thực hiện sơ cứu tai nạn theo đúng các hướng dẫn;
- Thực hiện cảnh báo khách các vấn đề liên quan đến pháp luật và quản lý nhà nước, địa phương về du lịch, phát hiện, xử lý và báo cáo các vấn đề có liên quan đến luật pháp.

7.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Ý thức được các yêu cầu về nghề nghiệp hướng dẫn, có tinh thần trách nhiệm và đạo đức nghề nghiệp;
- Hình thành các đức tính cũng như tác phong phù hợp với công việc;
- Duy trì tinh thần học hỏi, tích cực trong các hoạt động, ý thức được trách nhiệm trong hợp tác, trong các hoạt động nhóm chấp hành tốt nội quy, quy định của nơi làm việc, cũng như việc chấp hành tốt những quy định pháp luật của nhà nước.

8. Tên năng lực: Xử lý tình huống phát sinh trong hoạt động hướng dẫn

Mã: NLCL-05

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 225 giờ/05 tín chỉ

8.1. Yêu cầu kiến thức

- Phân tích những biểu hiện, nguyên nhân của các loại tình huống phát sinh, tâm sinh lý của khách hàng trong hoạt động hướng dẫn;

- Trình bày các nguyên tắc trong xử lý tình huống;

- Trình bày về quy trình về chăm sóc khách hàng, chính sách chăm sóc khách hàng những quy định chung của công ty, các điều khoản trong hợp đồng. Mô tả các tiêu chuẩn khách được nhận trong chương trình.

8.2. Yêu cầu kỹ năng

- Xác định các nội dung liên quan đến phản nàn của khách, tiếp nhận các câu hỏi, ý kiến, nhắc lại nội dung câu hỏi, phản nàn, khiếu nại, tìm hiểu nguyên nhân phản nàn của khách, tìm hiểu thông tin và kiểm tra tính khả thi của các phương án giải quyết phản nàn, tiến hành giải quyết phản nàn và kiểm tra mức độ hài lòng của khách hàng;

- Xác định loại tình huống, nhận dạng các loại câu hỏi, tìm hiểu các thông tin liên quan đến tình huống, đưa ra các phương án giải quyết tình huống, lựa chọn và thống nhất với các bên liên quan về hướng giải quyết, tiến hành giải quyết và lập báo cáo về tình huống.

8.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Hình thành tình yêu nghề nghiệp, phát triển năng lực tự rèn luyện phẩm chất đạo đức tốt, tác phong thái độ phục vụ.

- Ý thức được yêu cầu trách nhiệm của việc làm việc nhóm, chấp hành tốt nội quy, quy định của nơi làm việc, cũng như việc chấp hành tốt những quy định pháp luật của nhà nước.

9. Tên năng lực: Hỗ trợ quảng cáo, tiếp thị và phối hợp bán sản phẩm du lịch

Mã: NLNC-01

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 45 giờ/02 tín chỉ

9.1. Yêu cầu kiến thức

- Trình bày kiến thức cơ bản về hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, mục tiêu hoạt động, thị trường khách, định hướng kinh doanh của doanh nghiệp. Marketing du lịch, cách thức tổ chức quảng cáo, tiếp thị;

- Phân tích các loại hình sản phẩm du lịch, phương pháp tổ chức quảng cáo, tiếp thị;

- Trình bày các kiến thức cơ bản về tuyến điểm du lịch, tổ chức hoạt động quảng cáo, tiếp thị và bán chương trình du lịch, tâm lý và nhu cầu của khách.

9.2. Yêu cầu kỹ năng

- Trao đổi và thống nhất về mục tiêu, cách thức tổ chức triển khai hoạt động quảng cáo, tiếp thị và chào bán sản phẩm du lịch, nhận thông tin, tài liệu về sản phẩm du lịch từ phòng điều hành;

- Phân loại thông tin, hệ thống hoá được các thông tin về sản phẩm du lịch, xây dựng kế hoạch chuẩn bị cung cấp thông tin cho khách hàng;

- Tổng hợp, sắp xếp thông tin, tài liệu theo kế hoạch triển khai hoạt động quảng cáo, tiếp thị;

- Lập kế hoạch cung cấp thông tin, xác định thời điểm phù hợp để tiếp cận khách hàng (không ảnh hưởng đến công việc và thời gian);

- Trao đổi và tìm hiểu nhu cầu khách hàng, tiến hành chào bán các sản phẩm du lịch;

- Tiếp nhận chính xác, đầy đủ các yêu cầu của khách về sản phẩm. Tổng hợp, phân loại các yêu cầu của khách về dịch vụ, chuyển các cam kết về các bộ phận có liên quan.

9.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Nhận biết được yêu cầu hợp tác trong công việc;

- Ý thức được đạo đức nghề nghiệp trong quảng bá sản phẩm tới khách hàng;

- Chấp hành tốt những quy định của pháp luật trong kinh doanh sản phẩm du lịch.

10. Tên năng lực: Giải quyết các công việc sau chuyến đi Mã: NLNC-02

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ):

90 giờ/04 tín chỉ

10.1. Yêu cầu kiến thức

- Trình bày kiến thức cơ bản của việc báo cáo đầy đủ thông tin yêu cầu sau chuyến đi: Thông tin thực tế của chuyến đi, các nhu cầu, mong muốn của khách hàng, sản phẩm của doanh nghiệp mình, các thông tin về sự vụ phát sinh trong chuyến đi;

- Trình bày các yêu cầu của một bản báo cáo tài chính;

- Mô tả các yêu cầu khi lập một bản báo cáo chi phí chi tiết.

10.2. Yêu cầu kỹ năng

- Lập báo cáo, phân tích, tổng hợp thông tin, quan sát đánh giá tâm lý khách hàng;

- Tổng hợp các chi phí, chứng từ hoá đơn có liên quan trong quá trình thực hiện chương trình du lịch và thực hiện các thủ tục thanh toán với phòng tài chính kế toán;

- Phân tích các tình huống về những phàn nàn của khách hoặc đối tác và sự mong đợi của họ để có thể đưa ra các giải pháp khắc phục hoặc cách thuyết phục hợp lý, có cơ sở. Thực hiện công tác phối hợp, tham gia giải quyết những khiếu nại của khách hàng hoặc của các đối tác sau chuyến đi;

- Phân loại, lập báo cáo về các công việc còn lại sau chuyến đi (mất mát, thất lạc tài sản của khách, tai nạn, bảo hiểm...).

10.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tuân thủ các yêu cầu thiết phải giải quyết các công việc sau chuyến đi;

- Hình thành phẩm chất đạo đức, kỷ luật tốt, đoàn kết thân ái với mọi người, có ý thức tự rèn luyện để nâng cao trình độ;

- Chấp hành tốt nội quy, quy định của nơi làm việc, cũng như việc chấp hành tốt những quy định pháp luật của nhà nước;

- Điều chỉnh hành vi, thái độ tích cực, hứng thú trong việc tìm hiểu nội dung bài học và giúp đỡ lẫn nhau trong giờ học.

11. Tên năng lực: Chăm sóc khách hàng

Mã: NLNC-03

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ):

135 giờ/06 tín chỉ

11.1. Yêu cầu kiến thức

- Trình bày các yêu cầu về văn hóa giao tiếp, ứng xử, phong tục tập quán và đặc điểm của các đối tượng khách hàng;
- Phân tích các nguyên tắc cơ bản về tâm lý, phương pháp thuyết phục khách hàng;
- Mô tả quy trình cơ bản về nghe và trả lời điện thoại, quy trình, phương pháp soạn thảo văn bản;
- Trình bày yêu cầu về việc sử dụng hiệu quả các phương tiện hỗ trợ;
- Trình bày kiến thức cơ bản về các dịch vụ trong chương trình du lịch, kiến thức về văn hoá ẩm thực các vùng miền, văn hoá địa phương, các thông tin cơ bản về địa phương (các địa chỉ quan trọng, giao thông, du lịch...);
- Trình bày kiến thức cơ bản về Marketing, phương pháp chăm sóc, thu hút khách hàng, các kiến thức cơ bản về thị trường.

11.2. Yêu cầu kỹ năng

- Sử dụng hiệu quả các phương pháp giao tiếp trong chăm sóc khách hàng;
- Áp dụng các quy trình, cách thức tiến hành soạn thảo văn bản;
- Thực hiện đầy đủ các nguyên tắc, quy trình về giao tiếp trực tiếp, giao tiếp qua điện thoại, giao tiếp bằng văn bản, giao tiếp bằng các phương tiện thông tin khác; Thu thập, phân tích và chọn lọc thông tin cung cấp và giải thích đầy đủ các thông tin theo yêu cầu của khách hàng;
- Thực hiện tốt các kỹ thuật cơ bản khi tiếp nhận yêu cầu của khách hàng, tiếp nhận, xử lý thông tin và giải quyết một cách chủ động và chuyên nghiệp;
- Phục vụ và thuyết phục khách hàng một cách chuyên nghiệp, xử lý hiệu quả các tình huống xảy ra;
- Thực hiện báo cáo thông tin cho người có trách nhiệm về các phàn nàn và yêu cầu của khách hàng, thực hiện đầy đủ yêu cầu phản hồi lại thông tin giải quyết các yêu cầu cho khách hàng;
- Vận dụng thành thạo phương pháp xây dựng hình ảnh, gây thiện cảm và thu hút khách hàng, mở rộng các mối quan hệ với khách hàng.

11.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chấp hành nghiêm túc những nguyên tắc chăm sóc khách hàng;
- Tuân thủ quy trình xây dựng chiến lược chăm sóc khách hàng;
- Hình thành thái độ giao tiếp đúng mực, luôn chủ động và tích cực rèn luyện kỹ năng giao tiếp trong cuộc sống cũng như những phẩm chất nghề nghiệp cần có trong tương lai;
- Ý thức đạo đức nghề nghiệp: ý thức phục vụ cộng đồng, tính trung thực, giản dị, năng động, say mê và có trách nhiệm trong công việc.

12. Tên năng lực: Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch Mã: NLNC-04

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 45 giờ/02 tín chỉ

12.1. Yêu cầu kiến thức

- Trình bày vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ và các mối quan hệ cần có của các chức danh trong doanh nghiệp;

- Trình bày các kiến thức cơ bản về nghiệp vụ hướng dẫn du lịch như: sản phẩm du lịch, mối quan hệ trong việc tổ chức thực hiện chương trình du lịch; đối tác, nhà cung cấp và các dịch vụ du lịch, nội dung hợp đồng, thông lệ trong phục vụ khách, thị trường du lịch, quy trình cung cấp các dịch vụ du lịch, các tiêu chuẩn phục vụ, các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ, cách thức tổ chức đánh giá chất lượng, tâm lý và quy trình giải quyết bất đồng;

- Mô tả các phương pháp tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ hiệu quả với các nhà cung cấp dịch vụ du lịch;

- Trình bày kiến thức cơ bản về Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử; Mô tả các phương pháp tạo lập các mối quan hệ trong công việc, thích nghi với tập thể, giải quyết thỏa đáng các mâu thuẫn, phối hợp, hỗ trợ đồng nghiệp theo yêu cầu của công việc và quy định của doanh nghiệp, duy trì phát triển các mối quan hệ trong doanh nghiệp, phát triển các mối quan hệ trong cuộc sống (ngoài công việc);

- Trình bày được những thông tin cơ bản về kinh tế văn hóa của dân cư nơi diễn ra hoạt động du lịch (điều kiện kinh tế, phong tục tập quán, truyền thống, tôn giáo, tín ngưỡng...), các đặc điểm của cư dân trong đón tiếp, cư xử với khách du lịch;

- Mô tả các nội dung cơ bản về loại hình, chất lượng, giá cả các sản phẩm bổ sung mà cư dân địa phương có thể cung ứng cho khách.

12.2. Yêu cầu kỹ năng

- Phối hợp làm việc nhóm, giao tiếp ứng xử hiệu quả giữa các bộ phận chuyên môn trong doanh nghiệp;

- Thực hiện tìm hiểu thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ du lịch, tạo lập các mối quan hệ ban đầu, trao đổi thống nhất với các nhà cung cấp dịch vụ du lịch về quá trình phục vụ đoàn khách;

- Phối hợp, hỗ trợ trong việc phục vụ đoàn khách, kiểm tra đánh giá chất lượng sản phẩm du lịch theo hợp đồng cung cấp đã thống nhất, phối hợp với nhà cung ứng giải quyết các vấn đề về chất lượng sản phẩm;

- Xây dựng và phát triển mối quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ du lịch, dân cư tại điểm du lịch. Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ tốt đẹp với dân cư tại điểm du lịch;

- Tổ chức giao lưu giữa đoàn khách và cư dân địa phương, giải quyết các vấn đề phát sinh giữa cư dân và đoàn khách, duy trì và phát triển mối quan hệ với cư dân địa phương du lịch sau khi kết thúc chương trình du lịch;

- Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ tốt đẹp, hiệu quả với chính quyền và các cơ quan hữu quan tại điểm du lịch.

12.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Nhận thức được ý nghĩa và tầm quan trọng trong tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch;

- Hình thành thái độ giao tiếp đúng mực, luôn chủ động và tích cực rèn luyện kỹ năng giao tiếp trong cuộc sống cũng như những phẩm chất nghề nghiệp cần có trong tương lai;
- Ý thức tổ chức kỷ luật tốt, ý thức lao động nghề nghiệp với tư duy năng động sáng tạo;
- Ý thức đạo đức nghề nghiệp: ý thức phục vụ cộng đồng, tính trung thực, giản dị, năng động, say mê và có trách nhiệm trong công việc./.