



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: hrdt@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.

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



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

	TRANG
1 GIỚI THIỆU TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM (VTOS) – NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH	
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	Ngh nghiệp vụ Buồng	10	Ngh nghiệp vụ Đại lý Lữ hành
2	Ngh nghiệp vụ Lễ tân	11	Ngh nghiệp vụ Điều hành Tour
3	Ngh nghiệp vụ Nhà hàng	12	Ngh nghiệp vụ Hướng dẫn du lịch
4	Chế biến món ăn Âu	13	Ngh nghiệp vụ đặt giữ chỗ Lữ hành
5	Chế biến món ăn Việt Nam		
6	Ngh nghiệp vụ đặt giữ buồng khách sạn		
7	Kỹ thuật làm bánh Âu		
8	Ngh nghiệp 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: hrrdt@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.

CHỨC DANH

Thông thường, các chức danh cho vị trí này là:

- Hướng dẫn viên suốt tuyến/ theo đoàn
- Hướng dẫn viên địa phương
- Phụ trách tour
- Đại diện tour

Ghi chú: Trong tài liệu này Hướng dẫn viên suốt tuyến/ theo đoàn được hiểu là Hướng dẫn viên

DANH MỤC CÔNG VIỆC

Lĩnh vực chuyên môn của Hướng dẫn viên tập trung vào các kiến thức về điểm đến, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng lãnh đạo và thái độ phục vụ chuyên nghiệp.

Tài liệu về tiêu chuẩn kỹ năng nghề trình độ cơ bản bao gồm các công việc sau đây:

- Kiến thức chung cho Hướng dẫn viên

1. Chuẩn bị làm việc, xây dựng thái độ làm việc chuyên nghiệp
2. Các công việc và trách nhiệm chung của Hướng dẫn viên
3. Thủ tục hải quan, xuất nhập cảnh và kiểm dịch (CIQ)

- Chuẩn bị trước chuyến tham quan

4. Chuẩn bị cho một tour du lịch cụ thể
5. Quy trình và trách nhiệm liên quan tới vận chuyển khách
6. Hướng dẫn viên và việc thu xếp khách sạn

- Hướng dẫn tham quan

7. Hướng dẫn tham quan
8. Thuyết trình (đoàn)
9. Kỹ năng lãnh đạo của Hướng dẫn viên khi thực hiện tour
10. Giải quyết khó khăn, tai họa và khiếu nại của khách du lịch

- Kết thúc chuyến tham quan

11. Kết thúc tour

- Hướng dẫn viên và trách nhiệm xã hội

12. Du lịch bền vững và Hướng dẫn viên
13. Giao tiếp đa văn hóa và Hướng dẫn viên

2.2 CÔNG VIỆC VÀ PHẦN VIỆC: KẾ HOẠCH LIÊN HOÀN

Công việc:	13 (tổng số)
Phần việc kỹ năng:	49 (tổng số)
Phần việc kiến thức:	20 (tổng số)

1. CHUẨN BỊ LÀM VIỆC, XÂY DỰNG THÁI ĐỘ LÀM VIỆC CHUYÊN NGHIỆP

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
15	1.1 Vệ sinh cá nhân		
		16	1.2 Các nguyên tắc vệ sinh
17	1.3 Là đại diện của công ty		
		18	1.4 Các nguyên tắc cơ bản khi là đại diện của công ty
19	1.5 Lễ phép và lịch sự		
		20	1.6 Nguyên tắc về thái độ và hành vi
22	1.7 Có tinh thần phục vụ		
		23	1.8 Mức độ dịch vụ và suy nghĩ của khách

2. CÁC CÔNG VIỆC VÀ TRÁCH NHIỆM CHUNG CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
27	2.1 Quản lý và giám sát lịch trình		
28	2.2 Đảm bảo thực hiện chương trình đúng như mô tả		
		30	2.3 Cấu trúc của chương trình và lịch trình
31	2.4 Cung cấp các thông tin cần thiết về tuyến (dân tộc, địa lý, lịch sử và kinh tế xã hội)		
32	2.5 Cung cấp các thông tin thực tiễn		
		33	2.6 Các loại thông tin và nguyên lý thông tin

3. THỦ TỤC HẢI QUAN, XUẤT NHẬP CẢNH VÀ KIỂM DỊCH (CIQ)

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
37	3.1 Thông báo cho khách các quy định về hàng miễn thuế và các quy định khác		
40	3.2 Thị thực và các giấy tờ liên quan đến chuyển đi		
		41	3.3 Nguyên tắc hải quan, xuất nhập cảnh và kiểm dịch
43	3.4 Quy định về y tế và tiêm chủng		
		44	3.5 Cảnh báo các vấn đề về y tế
45	3.6 Các quy định về ngoại tệ		

4. CHUẨN BỊ CHO MỘT TOUR DU LỊCH CỤ THỂ

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
49	4.1 Thu thập thông tin du lịch		
48	4.2 Thu thập thông tin thực tiễn		
		51	4.3 Nguyên tắc thu thập thông tin liên quan
54	4.4 Hướng dẫn của Công ty lữ hành		
55	4.5 Các giấy tờ và thông tin cần thiết cho chuyến đi		
		56	4.6 Các giấy tờ liên quan đến chuyến đi
57	4.7 Trách nhiệm và nghĩa vụ tài chính		
		58	4.8 Kiến thức cơ bản về Kế toán

5. QUY TRÌNH VÀ TRÁCH NHIỆM LIÊN QUAN TỚI VẬN CHUYỂN KHÁCH

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
63	5.1 Quản lý công tác vận chuyển khách		
64	5.2 Thu xếp hành lý và các thông tin về vận chuyển khách		
		71	5.3 Nguyên tắc thu xếp hành lý và xử lý các thông tin về vận chuyển khách du lịch
74	5.4 Tiện nghi và luân chuyển chỗ ngồi trên xe		
76	5.5 Dữ kiện chuyến bay		
		77	5.6 Thủ tục cơ bản về check-in hàng không và giao thông
81	5.7 Thời gian và lịch trình chuyến đi		
83	5.8 Sắp xếp cùng các đồng nghiệp (lái xe, trực tầng, v.v..) nhân viên		

6. HƯỚNG DẪN VIÊN VÀ VIỆC THU XẾP KHÁCH SẠN

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
87	6.1 Nắm bắt thông tin về khách sạn		
		88	6.2 Thủ tục nhận và trả phòng khách sạn
91	6.3 Đặt chỗ và nhận phòng cho khách đoàn		
93	6.4 Trong thời gian lưu trú và làm thủ tục trả phòng		
		94	6.5 Hướng dẫn viên và dịch vụ nhà hàng

7. HƯỚNG DẪN THAM QUAN

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
97	7.1 Tổ chức và chuẩn bị tham quan		
99	7.2 Bán chương trình tham quan và chương trình tự chọn		
100	7.3 Thực hiện chuyến tham quan		
101	7.4 Chuyển tải các thông tin cụ thể		
		102	7.5 Thuật ngữ và tổ chức tham quan

8. THUYẾT TRÌNH (ĐOÀN)

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
107	8.1 Đứng trước một đoàn khách		
109	8.2 Sử dụng các thiết bị âm thanh		
		110	8.3 Nguyên tắc cơ bản về thái độ và cách thuyết trình
112	8.4 Cung cấp thông tin cân đối		
		113	8.5 Nguyên tắc thông tin cân đối

9. KỸ NĂNG LÃNH ĐẠO CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN KHI THỰC HIỆN TOUR

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
129	9.1 Đưa ra quyết định với tư cách lãnh đạo (đoàn)		
120	9.2 Cân bằng hoạt động của đoàn		
121	9.3 Quan tâm đồng đều		
122	9.4 Xây dựng lòng tin		
123	9.5 Xây dựng các nguyên tắc cho chuyến đi		

10. GIẢI QUYẾT KHÓ KHĂN, TAI HỌA VÀ KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
127	10.1 Xác định loại khiếu nại (về kỹ thuật, cá nhân...)		
128	10.2 Giải quyết các thắc mắc, áp dụng kỹ năng lắng nghe		
129	10.3 Xác định loại tai họa (sức khỏe, đi lại, con người)		
131	10.4 Đưa ra giải pháp		
132	10.5 Kỹ năng thông báo tin tức (tin xấu)		

11. KẾT THÚC TOUR			
TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
135	11.1 Đóng hồ sơ – Viết báo cáo chuyến đi		
136	11.2 Quyết toán chuyến đi		

12. DU LỊCH BỀN VỮNG VÀ HƯỚNG DẪN VIÊN			
TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
139	12.1 Xác định các yếu tố chính của du lịch bền vững		
140	12.2 Làm cho du lịch phát triển phong phú và bền vững		
		141	12.3 Cơ sở của du lịch bền vững

13. GIAO TIẾP ĐA VĂN HÓA VÀ HƯỚNG DẪN VIÊN			
TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
145	13.1 Khắc phục những khác biệt về văn hóa và giao tiếp		
146	13.2 Nhận thức về các giá trị và tiêu chuẩn văn hóa		
		147	13.3 Cơ sở của giao tiếp đa văn hóa

2.3 NỘI DUNG CÔNG VIỆC VÀ PHẦN VIỆC

1. CHUẨN BỊ LÀM VIỆC, XÂY DỰNG THÁI ĐỘ LÀM VIỆC CHUYÊN NGHIỆP

Giới thiệu:

Để có thể làm việc như một Hướng dẫn viên chuyên nghiệp, bạn cần chuẩn bị kỹ cho buổi gặp đầu tiên với đoàn khách bạn phụ trách.

- | | |
|-------------------|---|
| PHẦN VIỆC SỐ 1.1: | Vệ sinh cá nhân |
| PHẦN VIỆC SỐ 1.2: | Các nguyên tắc vệ sinh (kiến thức) |
| PHẦN VIỆC SỐ 1.3: | Là đại diện của công ty |
| PHẦN VIỆC SỐ 1.4: | Các nguyên tắc cơ bản khi là đại diện của công ty (kiến thức) |
| PHẦN VIỆC SỐ 1.5: | Lễ phép và lịch sự |
| PHẦN VIỆC SỐ 1.6: | Nguyên tắc về thái độ và hành vi (kiến thức) |
| PHẦN VIỆC SỐ 1.7: | Có tinh thần phục vụ |
| PHẦN VIỆC SỐ 1.8: | Mức độ dịch vụ và suy nghĩ của khách (kiến thức) |



CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC, XÂY DỰNG THÁI ĐỘ LÀM VIỆC CHUYÊN NGHIỆP



ĂN MẶC CHÍNH TẮC/CHĂM SÓC CƠ THỂ 1



QUY ĐỊNH VỀ TRANG PHỤC 2

2



TỰ TIN VỀ DIỆN MẠO CỦA BẠN

3



VỆ SINH CÁ NHÂN LÀ ĐIỀU BẮT BUỘC ĐỐI VỚI HƯỚNG DẪN VIÊN

4



VỆ SINH THƯỜNG XUYÊN

5



CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC, XÂY DỰNG THÁI ĐỘ LÀM VIỆC CHUYÊN NGHIỆP



NẮM ĐƯỢC LỊCH TRÌNH

6



HIỂU BIẾT VỀ KHÁCH CỦA BẠN

7



NHẬN THỨC VỀ VỊ TRÍ VÀ THÁI ĐỘ CỦA BẠN

8



BẠN LÀ ĐẠI SỨ ĐẠI DIỆN CHO CÔNG TY CỦA BẠN

9



CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC, XÂY DỰNG THÁI ĐỘ LÀM VIỆC CHUYÊN NGHIỆP



XÂY DỰNG THÁI ĐỘ ĐIỂM TÍNH VÀ CHUYÊN NGHIỆP

10



CHÚ Ý LẮNG NGHE VÀ TỔ RA NHÃ NHẬN

11



NHẬN BIẾT, ĐÁNH GIÁ NHU CẦU VÀ KỶ VỌNG CỦA CÁC ĐỐI TƯỢNG KHÁCH KHÁC NHAU

12



HƯỚNG DẪN VIÊN THỂ HIỆN SỰ HIỂU BIẾT VỀ DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

13



CÔNG VIỆC SỐ 1:
PHẦN VIỆC SỐ 1.1:

CHUẨN BỊ LÀM VIỆC, XÂY DỰNG THÁI ĐỘ LÀM VIỆC CHUYÊN NGHIỆP
 Vệ sinh cá nhân

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Ăn mặc chỉnh tề/chăm sóc cơ thể	Chăm sóc vệ sinh thân thể của bạn như kiểu tóc, bàn tay và móng tay, trang điểm... Thận trọng khi dùng nước hoa. Thận trọng khi đeo đồ trang sức.	- Nói chung, nên ăn mặc phù hợp với hoàn cảnh. - Không nên dùng nước hoa có mùi nặng. - Không nên đeo các đồ trang sức lạ và "bắt mắt" hoặc răng hổ.	Đó chính là một phần tạo nên một hướng dẫn viên chuyên nghiệp. Hướng dẫn viên cần tạo ấn tượng sạch sẽ và tươi mới trong suốt chương trình du lịch.	Các quy định vệ sinh.
2. Quy định trang phục	Nắm được quy định về trang phục của công ty bạn và tuân thủ quy định.	- Nhiều Hãng lữ hành yêu cầu nhân viên phải mặc đồng phục hoặc tuân thủ quy định về trang phục. - Nhân viên phải đeo biển tên và Thẻ hướng dẫn du lịch.	Để được nhận biết là một đại diện của công ty của bạn và tạo ra phong thái gọn gàng. Điều này giúp cho việc thúc đẩy hình ảnh của công ty của bạn.	Hiểu biết các quy chuẩn của công ty của bạn về trang phục/ đồng phục và ăn mặc.
3. Tự tin về diện mạo của bạn	Thoải mái, bình tĩnh và sẵn sàng khi gặp đoàn của bạn.	Ấn tượng ban đầu là quan trọng nhất. "Bạn chỉ có một cơ hội duy nhất để tạo ấn tượng ban đầu".	Tự tin là một trong các yếu tố quan trọng nhất trong việc quản lý điều hành tour du lịch.	Hiểu được bản thân.

CÔNG VIỆC SỐ 1:

PHẦN VIỆC SỐ 1.2:

CHUẨN BỊ LÀM VIỆC, XÂY DỰNG THÁI ĐỘ LÀM VIỆC CHUYÊN NGHIỆP

Các nguyên tắc vệ sinh (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Vệ sinh thường xuyên	Luôn giữ sạch sẽ trước khi đi làm.	Dùng xà phòng hoặc chất khử mùi.	Luôn thơm tho và sạch sẽ.	Tuân thủ quy trình và hướng dẫn của công ty.
2. Vệ sinh cá nhân là điều bắt buộc đối với Hướng dẫn viên	Luôn mặc quần áo phù hợp và sạch sẽ hoặc đồng phục (nếu có).	- Quần áo phải giặt thường xuyên. - Quần áo phải được là. - Thay quần áo sau một hoặc hai ngày. - Giữ giày sạch và được đánh xi.	Nhằm tạo ấn tượng ban đầu tốt bằng cách giữ gìn chuẩn mực vệ sinh cao.	
3. Chăm sóc vệ sinh cá nhân	Tắm gội hàng ngày. Phải đảm bảo tay bạn đã được rửa sạch và/hoặc sát trùng. Cắt ngắn móng tay/không sơn móng tay. Để ý chăm sóc kiểu tóc của bạn. Đánh răng sau mỗi bữa ăn.	- Rửa tay sau khi ăn, sau khi hút thuốc và sau khi vào nhà vệ sinh. - Thường xuyên gội đầu. - Chải đầu. - Dùng dầu gội đầu.	Giữ thơm tho và sạch sẽ trong cả quá trình làm việc. Để ngăn chất bẩn bám dưới móng tay của bạn. Điều này góp phần làm tăng sự tự tin.	Các quy định về vệ sinh và chăm sóc cơ thể.

CÔNG VIỆC SỐ 1:
PHẦN VIỆC SỐ 1.3:

CHUẨN BỊ LÀM VIỆC, XÂY DỰNG THÁI ĐỘ LÀM VIỆC CHUYÊN NGHIỆP
 Là đại diện cho của công ty

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Nắm được lịch trình	Đọc lịch trình và tài liệu hướng dẫn tour để hiểu về công ty. Hiểu bốn phận và trách nhiệm của bản thân.	Mỗi công ty cung cấp một tài liệu hướng dẫn, ví dụ như thông tin chi tiết về di chuyển, đặt chỗ...	Để không bị bất ngờ khi khách hỏi về lịch trình tour du lịch.	Sản phẩm của công ty của bạn.
2. Chuẩn bị cập tài liệu thông tin của riêng bạn	Thu thập tất cả các thông tin cần thiết liên quan tới lịch trình bao gồm các điểm đến lịch di chuyển và đặt chỗ, các địa chỉ, tên tuổi và số điện thoại...	- Các công ty du lịch sử dụng tài liệu của hướng dẫn viên du lịch. - Cập tài liệu cá nhân phải được chuẩn bị kỹ và cập nhật.	Hiểu biết về lịch trình hình thành nền tảng công việc của bạn.	Phạm vi cung cấp dịch vụ và các quy định của công ty của bạn.
3. Hiểu biết về khách của bạn	Đọc sách quảng cáo du lịch của các đối tác và thu thập thông tin cá nhân của khách du lịch do công ty bạn cung cấp (nghề nghiệp, tuổi, quốc tịch, động cơ du lịch, mối quan hệ với các khách du lịch khác...)	- Mọi thông tin cần thiết phải sẵn sàng để sử dụng. - Các Hãng lữ hành xây dựng hồ sơ khách hàng, bao gồm mọi thông tin cần thiết.	Bạn được chuẩn bị để đáp ứng tốt hơn đối với sở thích và kỳ vọng và/hoặc mong muốn của khách.	
4. Sử dụng các thuật ngữ	Học các thuật ngữ quan trọng nhất hay dùng trong kinh doanh du lịch.	- Thuật ngữ khách sạn. - Thuật ngữ vận chuyển.	Làm bạn trở nên chuyên nghiệp và góp phần tạo nên sự tự tin và thái độ công việc của bạn.	Biết các thuật ngữ sử dụng trong ngành du lịch.

CÔNG VIỆC SỐ 1:
PHẦN VIỆC SỐ 1.4:

CHUẨN BỊ LÀM VIỆC, XÂY DỰNG THÁI ĐỘ LÀM VIỆC CHUYÊN NGHIỆP
Các nguyên tắc cơ bản khi là đại diện của công ty (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Nhận thức vị trí và thái độ của bạn	Khách coi bạn chính là công ty của bạn.	Là bộ mặt của công ty của bạn.		
2. Bạn là đại sứ đại diện cho công ty của bạn	Để thực hiện vai trò đại sứ, Hướng dẫn viên phải giao tiếp một cách phù hợp với tất cả các thành viên trong ngành du lịch. Hướng dẫn viên có tiêu chuẩn kỹ năng cao sẽ khiến khách quay lại với công ty du lịch của mình và thực hiện tốt chức năng đại sứ của Hướng dẫn viên. Vai trò của hướng dẫn viên với tính chất là đại diện bán hàng cho đất nước họ, là một vai trò đại sứ quan trọng khác.	- Hướng dẫn viên phải luôn luôn tuân thủ các chính sách của công ty du lịch để ra. - Những người Phụ trách tour phải tuân thủ cả những chính sách bằng văn bản hoặc quy định miệng của công ty du lịch cũng như tôn trọng mục đích của tất cả các chính sách đó. Chính sách của các công ty du lịch tiêu chuẩn bao gồm: - Hút thuốc, sử dụng chất có cồn, quy định về trang phục và vệ sinh cá nhân. - Tiền thưởng và vôi vĩnh khách. - Mức độ giao tiếp với khách.	Tránh các hành vi ứng xử trái với chính sách và hình ảnh của công ty. Các thành viên đoàn du lịch sẽ luôn đánh giá bạn.	Hiểu biết các quy định, luật lệ và chính sách công ty.

CÔNG VIỆC SỐ 1:
PHẦN VIỆC SỐ 1.5:

CHUẨN BỊ LÀM VIỆC, XÂY DỰNG THÁI ĐỘ LÀM VIỆC CHUYÊN NGHIỆP
 Lễ phép và lịch sự

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Xây dựng thái độ điềm tĩnh và chuyên nghiệp	Giữ yên lặng và nghe những gì mọi người cần phát biểu.	- Phải luôn luôn là chính mình và không phản ứng. - Phải khách quan và không bao giờ đưa ra quan điểm cá nhân.	Khách hàng chính là công việc kinh doanh của bạn. Họ trả lương cho bạn.	Nắm về phạm vi cung cấp dịch vụ và các quy định của công ty của bạn.
2. Chú ý lắng nghe và tỏ ra nhã nhặn	Hỏi các câu hỏi, đặt mình vào vị trí của người khác.	Quan tâm đến điều khách quan tâm và chờ đợi, nhưng cần thực tế. Thể hiện sự tôn trọng.	Khách nghĩ về bạn như là một phần những trải nghiệm của họ trong kỳ nghỉ.	Nắm được về nghi thức xã giao và sự lịch thiệp.

CÔNG VIỆC SỐ 1:
PHẦN VIỆC SỐ 1.6:

CHUẨN BỊ LÀM VIỆC, XÂY DỰNG THÁI ĐỘ LÀM VIỆC CHUYÊN NGHIỆP
Nguyên tắc về thái độ làm việc và hành vi ứng xử (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Áp dụng các nguyên tắc và thông lệ ứng xử một cách chuyên nghiệp	Mọi khách hàng đều được chào đón một cách lịch sự và thân thiện. Mọi giao tiếp với khách được thực hiện một cách thiện chí, tạo tin tưởng và hài lòng cho khách.	- Hãy nói: - Chào buổi sáng/buổi chiều/buổi tối/tạm biệt - Hãy hỏi những câu như: - Anh (chị) có khỏe không? - Anh (chị) có ngủ được không? - Mọi điều đều tốt cả chứ ạ? - Anh (chị) có thích tour du lịch này không? - Anh (chị) ăn có ngon không? - Hãy thể hiện sự quan tâm đến những gì mà mọi người nói với bạn.	Thông qua việc thăm hỏi, bạn thể hiện sự quan tâm đối với khách. Bạn có được bức tranh về những điều đang diễn ra và biết liệu mọi người có hài lòng hay không.	Quy tắc đối thoại và giao tiếp.

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
2. Làm rõ các yêu cầu để duy trì thái độ làm việc chuyên nghiệp	Phát biểu tích cực về một vùng, đất nước và về các nhà cung cấp dịch vụ. Thể hiện khả năng lãnh đạo qua việc là người ra quyết định luôn sẵn sàng đáp ứng những nhu cầu của các thành viên tour du lịch. Tỏ ra bình tĩnh và điềm tĩnh trong các tình huống căng thẳng. Giữ gìn sức khỏe tốt, có thái độ hài hước và dễ gần.	• Luôn luôn tỏ ra lạc quan và tích cực về điểm du lịch bạn đang đưa khách tới thăm: - Giải thích về nét độc đáo của điểm du lịch đó và những thứ đặc sắc nó có thể cung cấp. - Nói về đời sống thường nhật và các hoạt động diễn ra hàng ngày. - Khiến điểm du lịch trở thành một trải nghiệm độc đáo. - Bản thân bạn hãy kiên nhẫn và thân thiện. - Hãy nhiệt tình. - Cởi mở với những khách đặt câu hỏi. - Tránh tỏ ra cứng nhắc. - Rõ ràng và dứt khoát trong các quyết định của mình. - Luôn giải thích các quyết định của bạn cùng với lý do tại sao bạn đã quyết định như vậy.	Thái độ tích cực của Hướng dẫn viên là nền tảng cho một tour du lịch thành công. Mọi người đang trong kỳ nghỉ và đều muốn tận hưởng nó.	Biết các kỹ thuật phiên dịch và kể chuyện. Biết trách nhiệm và các cam kết của bạn.

CÔNG VIỆC SỐ 1:
PHẦN VIỆC SỐ 1.7:

CHUẨN BỊ LÀM VIỆC, XÂY DỰNG THÁI ĐỘ LÀM VIỆC CHUYÊN NGHIỆP
Có tinh thần phục vụ

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Dễ gần	Thông báo với khách cách liên hệ với bạn: ở đâu và bằng cách nào. Khách phải liên hệ được với bạn bất cứ lúc nào.	- Cung cấp số phòng và số điện thoại của bạn. - Thông tin chi tiết về số điện thoại và địa chỉ khách sạn.	Trong trường hợp xảy ra sự cố nghiêm trọng, bạn là đầu mối liên hệ duy nhất mà khách biết và tin tưởng. Bạn là nhân vật chủ chốt.	
2. Hiểu khách	Cố gắng hiểu khách và nhu cầu của họ.	Luôn luôn nắm bắt được nhu cầu của đoàn.	Việc hiểu rõ khách giúp bạn có thể đáp ứng các nhu cầu của khách một cách chính xác và hiệu quả hơn.	
3. Đáng tin cậy	Có khả năng thực hiện đầy đủ các dịch vụ đã cam kết với khách.	Chỉ cam kết nếu bạn có thể thực hiện được. Không hứa bất kỳ việc gì bạn không thể giải quyết.	Chỉ như vậy khách mới được đối xử một cách tôn trọng và nghiêm túc.	Hiểu rõ trách nhiệm và vị trí ra quyết định của bạn đối với công ty và đối với khách.
4. Có trách nhiệm	Thể hiện thiện chí của bạn sẵn sàng giúp đỡ khách và nhanh chóng cung cấp dịch vụ khi có thể.	Thể hiện thiện hướng phục vụ và khả năng lãnh đạo. Cởi mở đối với những câu hỏi, khiếu nại, những câu chuyện và những vấn đề nếu có và đáp ứng theo cách thích hợp.	Làm như vậy khách sẽ đánh giá cao bạn là một Hướng dẫn viên biết ra quyết định.	
5. Xây dựng sự tín nhiệm	Tỏ ra thẳng thắn và đáng tin cậy đối với khách của bạn.	Quyết đoán và có sức thuyết phục.	Khách yêu cầu được đối xử một cách tôn trọng và công bằng.	

CÔNG VIỆC SỐ 1:
PHẦN VIỆC SỐ 1.8:

CHUẨN BỊ LÀM VIỆC, XÂY DỰNG THÁI ĐỘ LÀM VIỆC CHUYÊN NGHIỆP
Mức độ dịch vụ và suy nghĩ của khách (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Nhận biết, đánh giá nhu cầu và kỳ vọng của các loại khách khác nhau	Sự hài lòng chung của khách là một nhân tố cần thiết để Hướng dẫn viên hoàn thành vai trò của mình. Có thể phân biệt chính xác các loại khách khác nhau thông qua tính cách, nền tảng văn hóa và lĩnh vực quan tâm của họ. Các nhu cầu và kỳ vọng của từng cá nhân khách cần được xác định đúng để có thể cung cấp các sản phẩm và dịch vụ phù hợp.	- Thông qua việc hỏi khách về: - Sự quan tâm của họ đối với tour du lịch. - Những điều họ mong muốn trông thấy và nhận được. - Nền tảng xuất thân của họ (công việc, gia đình, sở thích...). - Kinh nghiệm đi du lịch. - Trước đây họ đi du lịch như thế nào (theo đoàn, đi cá nhân, du khách ba lô...). - Nói với khách : - Họ thực sự có thể trông đợi điều gì (đẳng cấp khách sạn, tham quan, phương tiện di chuyển...). - Luôn luôn nói sự thật. Không tô hồng.	Thông qua việc làm như vậy, bạn xây dựng sự tin nhiệm, lòng tin và sự tự tin.	Kỹ năng xã hội. Biết hạn chế của bản thân bạn.
2. Hướng dẫn viên thể hiện sự hiểu biết về dịch vụ khách hàng	Tất cả các nhu cầu và yêu cầu hợp lý của khách đều được đáp ứng. Phải nắm bắt các cơ hội nâng cao chất lượng dịch vụ bất kỳ lúc nào có thể được.	- Luôn luôn nghiêm túc đáp ứng khách và các yêu cầu của họ. - Cho họ thấy là bạn hiểu yêu cầu của họ.	Hầu hết các vấn đề khó khăn đều được giải quyết thông qua lắng nghe và thể hiện sự quan tâm tới mọi người.	Kỹ năng đối thoại.

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
		- Nói với họ rằng bạn sẽ cố gắng tìm ra giải pháp (trong giới hạn hợp lý). - Lắng nghe tất cả các câu hỏi. - Không phê phán người đặt câu hỏi về mặt tinh thần. - Luôn đưa ra các câu trả lời chính xác và phải diễn đạt một cách nhẹ nhàng khi cần thiết.		

2. CÁC CÔNG VIỆC VÀ TRÁCH NHIỆM CHUNG CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN

Giới thiệu:

Để có thể làm việc như một Hướng dẫn viên chuyên nghiệp, bạn cần nhận thức được những công việc và nghĩa vụ chính của bạn, ví dụ, quản lý tour và cung cấp các thông tin đầy đủ và phù hợp cho đoàn khách của bạn.

PHẦN VIỆC SỐ 2.1:	Quản lý và giám sát lịch trình
PHẦN VIỆC SỐ 2.2:	Đảm bảo thực hiện chương trình đúng như mô tả
PHẦN VIỆC SỐ 2.3:	Cấu trúc của chương trình và lịch trình (kiến thức)
PHẦN VIỆC SỐ 2.4:	Cung cấp các thông tin cần thiết về tuyến (dân tộc, địa lý, lịch sử và kinh tế xã hội)
PHẦN VIỆC SỐ 2.5:	Cung cấp các thông tin thực tiễn
PHẦN VIỆC SỐ 2.6:	Các loại thông tin và nguyên lý thông tin (kiến thức)



CÔNG VIỆC SỐ 2: CÁC CÔNG VIỆC VÀ TRÁCH NHIỆM CHUNG CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN



HƯỚNG DẪN VIÊN PHẢI CÓ ĐỦ
KHẢ NĂNG CHUẨN BỊ ĐẦY ĐỦ
CHO MỘT TOUR DU LỊCH

1



ĐỐI VỚI NHỮNG HOẠT ĐỘNG BỔ
SUNG TÙY CHỌN, CẦN PHẢI ĐƯA RA
CHO CẢ ĐOÀN QUYẾT ĐỊNH

2



CUNG CẤP CHO KHÁCH THÔNG TIN
THIỆT THỰC VỀ CÁC VẤN ĐỀ KHI ĐI
DU LỊCH; HÀNH TRÌNH THAM QUAN
HÀNG NGÀY

3



THÔNG TIN CHO KHÁCH VỀ CÁCH
ỨNG XỬ CŨNG NHƯ THÍCH NGHI VỚI
SỰ KHÁC BIỆT VỀ VĂN HOÁ

4



CÔNG VIỆC SỐ 2:
PHẦN VIỆC SỐ 2.1:

CÁC CÔNG VIỆC VÀ TRÁCH NHIỆM CHUNG CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN
Quản lý và giám sát lịch trình

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Quan tâm đến lịch trình	Kiểm tra tài liệu hướng dẫn tour do công ty bạn phát hành. Xác nhận và kiểm tra lại tất cả các đặt chỗ như: - Điểm dừng dọc đường (ăn trưa, viện bảo tàng...) cùng địa chỉ và giờ mở cửa. - Địa chỉ nghỉ qua đêm. - Thu xếp vận chuyển khách. - Danh sách khách. - Bảo hiểm. - Các việc phải ưu tiên. - Thời gian đi lại. - Hướng dẫn viên tại địa phương. - Đại lý du lịch tại địa phương. - Kế hoạch tài chính. - Các loại Voucher. - Cửa hàng (đồ lưu niệm). - Các hãng hàng không. - Lãnh sự quán hoặc Đại sứ quán. - Nơi sơ cứu trong trường hợp khẩn cấp.	• Luôn mang theo tài liệu hướng dẫn với các thông tin chi tiết. • Nghiên cứu trước tài liệu hướng dẫn. • Viết ra tất cả các thông tin quan trọng. Ghi lại các điểm chính cho bản thân bạn. • Thiết lập một cơ sở dữ liệu có cả các thông tin cần thiết như số điện thoại, người liên hệ, địa chỉ, địa chỉ email...	Theo cách này, bạn sẽ làm việc như một Hướng dẫn viên chuyên nghiệp. Không để bị bất ngờ, luôn chuẩn bị chu đáo. Thông tin hữu ích và cập nhật tạo cơ sở cho một tour du lịch thành công.	Bạn phải thu thập kiến thức về tất cả những chi tiết bên trong và bên ngoài phạm vi tour du lịch, liên quan tới: - Kiến thức thực tế. - Những nội dung bao gồm trong tour, các chương trình tham quan, chi phí... - Chương trình trong ngày. - Các đối tác. - Các khách.
2. Cung cấp thông tin về lịch trình cho đoàn khách	Lên kế hoạch (cho từng ngày) về việc cung cấp thông tin gì, ở đâu và khi nào.	• Tạo một thời gian biểu hàng ngày cho những việc phải làm.	Cung cấp thông tin phù hợp vào đúng lúc, đúng nơi, cho đúng người.	Biết chương trình và lịch trình chuyển đi của bạn với tất cả thời gian khởi hành/đến ...

CÔNG VIỆC SỐ 2:
PHẦN VIỆC SỐ 2.2:

CÁC CÔNG VIỆC VÀ TRÁCH NHIỆM CHUNG CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN
Đảm bảo thực hiện chương trình đúng như mô tả

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Kiểm tra các tập gấp và các thông tin để cung cấp cho khách về những gì bao gồm trong chương trình du lịch (tour)	Kiểm tra các thông tin của bạn như: - Phòng đơn/Phòng đôi hay phòng ba giường. - Thức ăn và đồ uống. - Các chuyến tham quan và phí vào cửa. - Thuế sân bay. - Loại phòng lưu trú. - Loại phương tiện đi lại. - Thị thực. - Các thu xếp đặc biệt.	• Có bao nhiêu phòng đơn/phòng đôi/phòng 3 giường trong đoàn của bạn? • Bữa ăn và tiêu chuẩn uống nào được bao gồm trong lịch trình tour? • Tour đã bao gồm chuyến tham quan nào? Phí vào cửa ra sao? • Đoàn ở loại phòng nào trong thời gian tour du lịch, loại đó có phù hợp với chương trình không? • Tour bao gồm loại phương tiện đi lại nào (xe buýt có điều hòa, đi bằng máy bay hay tàu hỏa, hạng ghế)? • Loại thị thực? • Đã bao gồm thuế sân bay nội địa hoặc quốc tế hay chưa (nếu có)?	Để tránh đặt chỗ nhầm, đặt thừa chỗ hoặc khiếu nại (phòng đôi/phòng kép). Báo cho khách biết về thức ăn và đồ uống mà bạn và công ty của bạn có thể cung cấp. Đảm bảo rằng nơi đoàn lưu trú đáp ứng những tiêu chuẩn đề ra.	Nắm vững lịch trình tới từng chi tiết. Nắm vững kế hoạch đi lại. Biết các khoản do công ty thanh toán. Nắm vững các tiêu chuẩn và đẳng cấp dịch vụ của công ty.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
2. Đảm bảo quyền lợi của đoàn khách, của các nhà cung cấp dịch vụ và công ty bạn	Thông qua việc tìm hiểu quyền và địa vị pháp lý của tất cả các đối tượng có liên quan (khách, khách sạn, Hãng lữ hành, đại lý tại địa phương) tham gia thực hiện toàn bộ quá trình du lịch.	Làm cho tất cả các bên hài lòng qua việc tham khảo ý kiến họ trong quá trình thực hiện tour. Hỏi họ về kỳ vọng của họ đối với bản thân bạn và công ty của bạn.	Nhận thức được vị trí quan trọng của bạn giữa công ty của bạn, nhà cung cấp dịch vụ, khách và bản thân bạn. Tất cả các bên có cả những quyền lợi chung đồng thời cũng có những lợi ích đối lập.	Nhận thức về các trách nhiệm trực tiếp của bạn. Biết năng lực ra quyết định của bạn.

CÔNG VIỆC SỐ 2:
PHẦN VIỆC SỐ 2.3:

CÔNG VIỆC VÀ TRÁCH NHIỆM CHUNG CỦA MỘT HƯỚNG DẪN VIÊN
Cấu trúc của chương trình và lịch trình (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Hướng dẫn viên phải có đủ khả năng chuẩn bị đầy đủ cho một tour du lịch	Trung thành với lịch trình bằng cách • Đảm bảo rằng khách nhận được lịch trình dưới dạng văn bản hoặc thông báo miệng. • Hướng khách vào lịch trình ngay lúc bắt đầu mỗi ngày. • Xác định những thời điểm quan trọng của lịch trình. Đối với những hoạt động bổ sung tùy chọn, cần phải đưa ra cho cả đoàn quyết định. Điều chỉnh thời gian nếu thấy cần thiết, ví dụ: • Nếu không đủ thời gian, thì cần phân bổ thời gian ít hơn tại các điểm dừng. • Nếu dư thời gian, thì thêm các điểm dừng hoặc dừng lâu hơn ở những điểm dừng đã định mà không làm phát sinh thêm chi phí.	• Vạch ra các hoạt động và thời gian thực hiện một cách chi tiết và sẵn sàng tiếp nhận ý kiến đóng góp của khách. • Tăng cường tính trách nhiệm của khách trong việc tuân thủ lịch trình và giờ giấc. • Gọi điện trước cho các địa điểm du lịch để xác định: Giờ làm việc, có chỗ đậu xe hay không, vị trí, giá vé vào cửa, sức chứa và năng lực phục vụ. • Tuân thủ chặt chẽ các quy định của công ty (Ví dụ: Bất cứ sự thay đổi nào nếu có phải được ghi lại bằng văn bản). • Không đưa các hạng mục của lịch trình ra cho đoàn biểu quyết. • Điều chỉnh thời gian nếu cần thiết. • Thông báo lịch trình của ngày hôm sau vào cuối mỗi ngày.	Việc duy trì tính tổng thể của lịch trình đảm bảo mối quan hệ tốt đẹp với các nhà cung cấp dịch vụ và giảm các phiền toái gặp phải khi đến muộn hoặc hủy chuyến. Điều này tránh phải thêm các chi phí như chi phí muộn giờ, chi phí hủy chỗ, chi phí quá giờ. Điều này cũng giúp duy trì mối quan hệ tốt đẹp với các thành viên tour du lịch. Tránh được sự thiếu hụt về các dịch vụ tại nơi tham quan.	Nắm được tất cả các phần của chương trình du lịch.

CÔNG VIỆC SỐ 2:
PHẦN VIỆC SỐ 2.4:

CÔNG VIỆC VÀ TRÁCH NHIỆM CHUNG CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN
Cung cấp các thông tin cần thiết trên đường (dân tộc, địa lý, lịch sử và kinh tế xã hội)

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Cung cấp thông tin chung về những điểm đến tham quan	Sử dụng bản đồ và sơ đồ thành phố. Sử dụng sách hướng dẫn (du lịch) có những thông tin liên quan như: - Dân số. - Con người và phong tục, tập quán. - Kinh tế (địa phương). - Phong cảnh. - Lịch sử. - Hệ thống chính trị. - Văn hoá, âm nhạc và nghệ thuật. - Tôn giáo. - Giai thoại. - Đặc sản, v.v..	• Là Hướng dẫn viên, bạn phải có trách nhiệm cung cấp những thông tin hữu ích và thích đáng về điểm đến của tour du lịch.	Mọi người đều rất quan tâm đến đất nước hoặc khu vực mà họ thăm. Một trong những nhiệm vụ chính của Hướng dẫn viên là cung cấp cho khách những thông tin như vậy.	Có kiến thức rộng và tổng hợp và sự quan tâm về điểm đến thăm.
2. Cung cấp các thông tin chi tiết cụ thể về khu vực/thành phố bạn lưu trú	Các thông tin như: - Ẩm thực của địa phương. - Địa danh quan tâm. - Lịch sử địa phương. - Đặc điểm dân tộc. - Tập quán và truyền thống.	• Những món đặc sản và những nguyên liệu chế biến đặc biệt là gì? Có những địa danh tiêu biểu trong vùng không? Điều gì làm cho các địa danh đó trở nên khác biệt? • Để khách du lịch làm quen với các truyền thống và tập tục của địa phương.	Khách quan tâm đến truyền thống và các nét đặc trưng của địa phương hoặc những điểm thú vị của vùng/địa danh. Đó là một trong những lý do chính khiến họ đến thăm để hiểu biết rõ hơn về nó.	Có kiến thức và quan tâm đến truyền thống, tập quán và những nét đặc trưng của điểm đến của tour du lịch.

CÔNG VIỆC SỐ 2:
PHẦN VIỆC SỐ 2.5:

CÔNG VIỆC VÀ TRÁCH NHIỆM CHUNG CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN
Cung cấp các thông tin thực tiễn

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Cung cấp cho khách thông tin thiết thực về các vấn đề khi đi du lịch; hành trình tham quan hàng ngày	Cung cấp các thông tin như: - Thời gian đi lại. - Thời gian khởi hành/đến. - Miêu tả ngắn gọn chương trình trong ngày có kèm giải thích về chuyến tham quan. - Phương tiện đi lại. - Hướng dẫn đồ dùng mang theo. - Bữa ăn (điểm dừng ăn trưa...). - Điểm dừng chụp ảnh. - Thăm cửa hàng lưu niệm.	• Tổ ra rõ ràng, chuyên nghiệp và chính xác trong việc cung cấp thông tin du lịch thực tiễn. Tránh bất cứ tình huống nào có thể dẫn đến sự nghi ngờ từ phía khách.	Làm như vậy, bạn đã thể hiện được thái độ chuyên nghiệp. Tránh việc diễn giải khác nhau thông điệp của bạn.	Biết cách thể hiện thông điệp một cách rõ ràng. Ý thức được phong thái bên ngoài của bản thân.
2. Thông tin cho khách về cách ứng xử cũng như thích nghi với sự khác biệt về văn hoá	Cung cấp các thông tin như: - Chào hỏi và gặp gỡ. - Những vấn đề nên tránh hay cấm kỵ. - Thứ bậc và các mối quan hệ. - Tính hiếu khách.	• Thông tin cho khách về: - Cách cư xử. - Cách thương thảo với những người cung cấp dịch vụ như thế nào. - Tiền thưởng. - Mối quan hệ giữa chủ và khách.	Nói chung khách thích hòa nhập bản thân họ với phong tục tập quán của nước/vùng miền mà họ đi du lịch.	Hiểu về sự khác biệt về văn hoá và nghi thức xã giao.

CÔNG VIỆC SỐ 2:
PHẦN VIỆC SỐ 2.6:

CÔNG VIỆC VÀ TRÁCH NHIỆM CHUNG CỦA MỘT HƯỚNG DẪN VIÊN
Các loại thông tin và nguyên lý thông tin (kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Cung cấp những thông tin cơ bản vào ngày đầu tiên của đoàn là rất quan trọng	Một thông báo tóm tắt vào ngày đầu tiên của tour được lên kế hoạch một cách chuyên nghiệp, dưới dạng thảo luận chung là rất cần thiết vì những lý do sau đây: - Giới thiệu về mình (HDV) và vai trò của mình trong suốt chuyến đi. - Giới thiệu các khách với nhau. - Đảm bảo rằng các khách luôn có thể liên hệ được với Hướng dẫn viên. - Bắt đầu quá trình kết nối giữa các thành viên tour du lịch với nhau để cùng hợp tác trong các vấn đề như đúng giờ, xem xét và tôn trọng các thành viên khác. - Thiết lập vai trò lãnh đạo của Hướng dẫn viên. - Cung cấp thông tin tổng quan về tour du lịch. - Thiết lập nhịp điệu chung cho toàn tour du lịch. - Tạo ra sự nhiệt tình đối với tour du lịch.	- Buổi thảo luận chung nên có những nội dung sau đây: - Các điểm nhấn trong lịch trình bao gồm những thay đổi về tuyến đường, khách sạn hoặc các tour tùy chọn, nếu có. - Các quy trình như việc luân chuyển chỗ, gọi đánh thức, thu xếp hành lý, bao gồm cả xử lý hành lý mất mát hoặc hư hỏng, các chính sách công ty, ví dụ như hút thuốc và thanh toán phí bổ sung trong trường hợp khách đem thêm hành lý. - Cách liên hệ với hướng dẫn viên. - Đúng giờ. - Thông tin về văn hóa để khách thích nghi được với môi trường mới ví dụ như các phong tục tại địa phương. - Các yêu cầu về tiền thưởng (tiền boa). - Vấn đề an toàn ví dụ như nơi tốt nhất để khách có thể đi bộ, v.v..	Mọi người đều thích được cung cấp thông tin, đặc biệt là vào lúc bắt đầu tour du lịch.	

3. THỦ TỤC HẢI QUAN, XUẤT NHẬP CẢNH VÀ KIỂM DỊCH (CIQ)

Giới thiệu:

Trong hầu hết các tour du lịch, bạn sẽ phải giải quyết rất nhiều thủ tục qua biên giới và hải quan. Là Hướng dẫn viên, bạn phải có các thông tin cập nhật hàng ngày về tất cả các giấy tờ đi lại như hộ chiếu, thị thực, mẫu khai hải quan, mẫu khai sức khỏe và các quy định về miễn và hoàn thuế.

- PHẦN VIỆC 3.1 : Thông báo cho khách các quy định về hàng miễn thuế và các quy định khác
- PHẦN VIỆC 3.2 : Thị thực và các giấy tờ liên quan đến chuyến đi
- PHẦN VIỆC 3.3 : Nguyên tắc hải quan, xuất nhập cảnh và kiểm dịch (kiến thức)
- PHẦN VIỆC 3.4 : Quy định về y tế và tiêm chủng
- PHẦN VIỆC 3.5 : Cảnh báo các vấn đề về y tế (kiến thức)
- PHẦN VIỆC 3.6 : Các quy định về ngoại tệ

CÔNG VIỆC SỐ 3: THỦ TỤC HẢI QUAN, XUẤT NHẬP CẢNH VÀ KIỂM DỊCH



THÔNG BÁO CHO KHÁCH CÁC HÀNG
HÓA KHÔNG CHỊU THUẾ KHI
NHẬP/XUẤT CẢNH 1



KÊ KHAI HOẶC KHÔNG KÊ KHAI
HÀNG HOÁ KHI NHẬP CẢNH 2



CÔNG VIỆC SỐ 3:
PHẦN VIỆC SỐ 3.1:

THỦ TỤC HẢI QUAN, XUẤT NHẬP CẢNH VÀ KIỂM DỊCH (CIQ)
 Thông báo cho khách các quy định về hàng miễn thuế và các quy định khác

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Thông báo cho khách các hàng hóa không chịu thuế khi nhập/xuất cảnh	Cập nhật các quy định và hạn chế về hàng miễn thuế của nước bạn và ở các nước tới thăm. Thu thập thông tin qua: - Internet. - Cơ quan hải quan. - Cơ quan nhập cảnh. - Công ty du lịch.	• Nhìn chung, có một số hàng hóa được miễn thuế mà bạn chỉ có thể mang theo với số lượng hạn chế, chẳng hạn như: - 200 điếu thuốc lá hoặc 250 gam thuốc lá sợi (để quấn hoặc để hút tẩu) hoặc 100 điếu xì gà nhỏ hoặc 50 điếu xì gà. - 1 lít rượu mạnh hoặc 2 lít rượu vang sủi hoặc rượu vang mạnh / cường hóa như sherry hoặc porto. - 2 lít rượu vang thường. - 50 gam nước hoa hoặc 0,25 lít nước hoa nhẹ mùi. - 500 gam cà phê hoặc 200 gam cà phê hòa tan hoặc cà phê nguyên chất. - 100 gam chè hoặc 40 gam chè hòa tan hoặc chè nguyên chất.	Khách trông đợi Hướng dẫn viên của họ cung cấp các thông tin về việc mua hàng miễn thuế và hoàn thuế.	Có kiến thức về các quy định về hàng xuất nhập khẩu miễn thuế và hoàn thuế.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
2. Kê khai hoặc không kê khai hàng hoá khi nhập cảnh	Giải thích với khách hoạt động của hai kênh khai báo hải quan: kênh khai báo màu đỏ và kênh khai báo màu xanh. Nhân viên hải quan có thể kiểm tra hành lý của bạn.	- Kê khai số lượng và giá trị hàng hoá bạn mang theo vào mẫu khai hải quan, như: - Thiết bị chụp ảnh và quay phim. - Đồ trang sức. - Máy tính xách tay. - Đồ uống có cồn. - Thuốc lá. - Ngoại tệ... - Mục đích của hai kênh khai hải quan: - Kênh màu đỏ: có hàng hoá kê khai. - Kênh màu xanh: không có hàng hoá kê khai.	Bạn cần thông báo cho khách các quy định về khai báo hoặc không khai báo hàng hóa và hậu quả của việc mang các hàng hoá đó vào hay ra. Bằng cách này, họ không thể đổ lỗi cho bạn khi phải trả thêm bất kỳ một khoản thuế nhập khẩu hoặc VAT nào (Thuế giá trị gia tăng).	Nắm được các quy định về hải quan.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Thông báo với khách về các hàng hóa không được phép mang vào /ra	Bạn không chỉ phải đối mặt với thuế nhập khẩu mà còn cả những quy định khác về an toàn, sức khỏe, tác động kinh tế và môi trường dẫn đến việc hạn chế nhập hay cấm nhập khẩu/xuất khẩu đối với một số hàng hoá.	- Những quy định này áp dụng cho một số mặt hàng như: - Sản phẩm từ động vật. - Vật nuôi. - Hoa, cây và quả. - Vũ khí và đạn dược. - Ma túy và tân dược. - Tranh nghệ thuật và đồ cổ. - Hàng giả. - Các loài động, thực vật có nguy cơ tuyệt chủng. - Hải quan sẽ kiểm tra trên cơ sở các quy định này. Nếu bạn không tuân thủ các quy định nói trên, Hải quan có thể tịch thu hàng hoá và phạt bạn.	Người hướng dẫn cần phải biết các quy định này. Một trong những nhiệm vụ của người hướng dẫn là phải thông báo cho khách của họ biết các quy định này.	Có kiến thức về các quy định hàng xuất nhập khẩu được miễn thuế.

CÔNG VIỆC SỐ 3:
PHẦN VIỆC SỐ 3.2:

THỦ TỤC HẢI QUAN, XUẤT NHẬP CẢNH VÀ KIỂM DỊCH (CIQ)
Các giấy tờ liên quan đến chuyến đi

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Hộ chiếu và thị thực	Thông báo cho khách về tầm quan trọng của các giấy tờ đi du lịch của họ, đặc biệt là khi họ cần visa để vào một nước nào đó.	• Kiểm tra hộ chiếu và visa, ví dụ như: - Tính hợp lệ của hộ chiếu và visa. - Loại hộ chiếu (hộ chiếu ngoại giao, công vụ, hộ chiếu phổ thông). - Loại visa (du lịch, quá cảnh, một lần, hai lần hay nhiều lần nhập cảnh, visa tập thể, visa thương mại). - Giấy thông hành. - Tên. - Quốc tịch. - Ngày và nơi cấp visa. - Ngày và nơi cấp hộ chiếu.	Không có hộ chiếu và visa hợp lệ, bạn không thể đi lại giữa các nước.	Biết cách đọc các giấy tờ đi du lịch và visa. Biết các quy định về thời hạn hiệu lực của hộ chiếu và visa.

CÔNG VIỆC SỐ 3:
PHẦN VIỆC SỐ 3.3:

THỦ TỤC HẢI QUAN, XUẤT NHẬP CẢNH VÀ KIỂM DỊCH (CIQ)
Nguyên tắc hải quan, xuất nhập cảnh và kiểm dịch (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Hướng dẫn viên có khả năng giám sát việc qua lại các cửa khẩu biên giới quốc tế	Hướng dẫn viên phải hướng dẫn khách cách thức điền và khai các biểu mẫu nhập xuất cảnh và phải thông báo cho họ về các hàng hóa miễn thuế.	• Thông báo trước các thông tin chi tiết liên quan tới việc qua các cửa khẩu biên giới quốc tế, bao gồm: - Mẫu khai nhập xuất cảnh, hải quan và sức khỏe phải được tất cả các thành viên tour du lịch khai đầy đủ. - Thông báo cho các viên chức biên giới về thời gian đoàn dự kiến đến khi được yêu cầu. - Đảm bảo các thông tin về lịch trình, chi tiết khách sạn, số khách du lịch trong đoàn và chi tiết về quốc tịch /hộ chiếu có thể được cung cấp cho cơ quan nhập, xuất cảnh. - Thông báo trước cho khách các yêu cầu về pháp lý và thủ tục, ví dụ như nếu hàng hóa bất hợp pháp được tìm thấy trên máy bay sẽ khiến cho cả đoàn gặp rủi ro.		Biết cách đọc và điền các mẫu khai hải quan và mẫu khai xuất nhập cảnh.

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
		- Nếu đến một quốc gia mới bằng đường hàng không, bạn phải làm xong thủ tục nhập cảnh trước khách, sau đó giúp đi lấy xe đẩy hành lý cho khách. - Lưu ý khách lấy hành lý của họ sau khi hoàn tất thủ tục nhập cảnh và tiếp tục đi qua cửa “không có hành lý phải khai báo” của hải quan. - Lưu ý khách tìm gặp người lái xe/xe chuyên chở của đoàn. - Là người rời khu hành lý sau cùng để đảm bảo rằng tất cả khách của bạn đã lấy được hành lý.		

CÔNG VIỆC SỐ 3:
PHẦN VIỆC SỐ 3.4:

THỦ TỤC HẢI QUAN, XUẤT NHẬP CẢNH VÀ KIỂM DỊCH (CIQ)
 Quy định về y tế và tiêm chủng

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Giấy chứng nhận tiêm chủng quốc tế	Phải thông báo trước với khách thông qua nơi đăng ký tour của họ về các quy định này.	Giấy chứng nhận trên do Cơ quan Y tế quốc gia được WHO bảo trợ cấp.	Tại một số nước, việc tiêm phòng một số bệnh là nghĩa vụ bắt buộc. Trong hầu hết các trường hợp, khách sẽ yêu cầu Hướng dẫn viên trợ giúp.	Nắm được các quy định về sức khỏe và tiêm chủng.
2. Mẫu kê khai y tế	Thông báo cho khách biết khi đến nơi họ đôi khi phải điền một mẫu kê khai y tế.	Thông báo cho khách biết tất cả triệu chứng bệnh mà chính quyền sở tại có thể không cho phép họ nhập cảnh vào nước họ sẽ đến.	Trong hầu hết các trường hợp khách sẽ yêu cầu Hướng dẫn viên trợ giúp.	Nắm được cách đọc và điền vào tờ khai y tế.
3. Thẻ lên (xuống) máy bay	Thông báo cho khách biết trước khi đến nơi, đôi khi họ phải điền vào một thẻ lên (xuống) máy bay.	- Thẻ đăng ký khi đến nơi và khi khởi hành rời khỏi nơi đó: - Chi tiết hộ chiếu. - Chi tiết chuyến bay đến. - Mục đích du lịch. - Nơi lưu trú và khoảng thời gian lưu trú, v.v..	Vì mục đích thống kê số khách quốc tế đến thăm nước sở tại. Vì mục đích an ninh. Trong hầu hết các trường hợp, khách sẽ yêu cầu Hướng dẫn viên trợ giúp.	Nắm được và quen với việc đọc và điền các thẻ lên (xuống) máy bay.

CÔNG VIỆC SỐ 3:
PHẦN VIỆC SỐ 3.6:

THỦ TỤC HẢI QUAN, XUẤT NHẬP CẢNH VÀ KIỂM DỊCH (CIQ)
Các quy định về ngoại tệ

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Các hình thức và quy định kiểm soát ngoại tệ	Thông báo với khách các quy định về tiền tệ, nếu được áp dụng. Thông báo với khách việc giữ lại biên lai đổi tiền.	Việc mang vào hay mang ra một vài loại tiền địa phương/hay ngoại tệ đôi khi bị hạn chế hoặc giới hạn ở một mức nhất định.	Trong hầu hết các trường hợp, khách sẽ yêu cầu Hướng dẫn viên trợ giúp. Để đổi tiền địa phương sang USD hoặc Euro, bạn cần giữ biên lai đổi tiền. Điều này hạn chế việc đổi tiền ở chợ đen.	Nắm được các quy định liên quan đến tiền tệ và các tỷ giá thu đổi ngoại tệ.

4. CHUẨN BỊ CHO MỘT TOUR DU LỊCH CỤ THỂ

Giới thiệu:

Để có thể thực hiện công việc của một Hướng dẫn viên chuyên nghiệp, bạn cần phải chuẩn bị và thu thập các thông tin liên quan cần thiết, ví dụ như các giấy tờ đi đường, thông tin tài chính, tài liệu chỉ dẫn và thông tin về du lịch

PHẦN VIỆC 4.1 :	Thu thập thông tin du lịch
PHẦN VIỆC 4.2 :	Thu thập thông tin thực tiễn
PHẦN VIỆC 4.3 :	Nguyên tắc thu thập thông tin liên quan (kiến thức)
PHẦN VIỆC 4.4 :	Hướng dẫn của Công ty lữ hành
PHẦN VIỆC 4.5 :	Các giấy tờ và thông tin cần thiết cho chuyến đi
PHẦN VIỆC 4.6 :	Các giấy tờ liên quan đến chuyến đi (kiến thức)
PHẦN VIỆC 4.7 :	Trách nhiệm và nghĩa vụ tài chính
PHẦN VIỆC 4.8 :	Kiến thức cơ bản về kế toán (kiến thức)



CÔNG VIỆC SỐ 4: CHUẨN BỊ CHO MỘT TOUR DU LỊCH CỤ THỂ



THU THẬP THÔNG TIN VÀ DỮ LIỆU
VỀ DU LỊCH

1



LIÊN HỆ VỚI CÁC ĐẦU MỐI QUAN
HỆ CÔNG VIỆC CỦA BẠN ĐỂ LẤY
THÔNG TIN

2



THÔNG TIN DU LỊCH THỰC TIỄN

3



TÀI LIỆU DU LỊCH CUNG CẤP MIỄN PHÍ

4



CÔNG VIỆC SỐ 4: CHUẨN BỊ CHO MỘT TOUR DU LỊCH CỤ THỂ



TÌM HIỂU VỀ QUY ĐỊNH VÀ QUY CHẾ
CỦA CÔNG TY

5



HIỂU BIẾT VỀ VỊ TRÍ PHÁP LÝ VÀ
TRÁCH NHIỆM CỦA MÌNH

6



CHUẨN BỊ SẴN SÀNG GIẤY CHỨNG
MINH HOẶC HỘ CHIẾU CỦA BẢN
THÂN BẠN

7



CHUẨN BỊ SẴN SÀNG GIẤY TỜ ĐI
ĐƯỜNG CỦA BẢN THÂN BẠN

8



CÔNG VIỆC SỐ 4 :
PHẦN VIỆC SỐ 4.1:

CHUẨN BỊ CHO MỘT TOUR DU LỊCH CỤ THỂ
 Thu thập thông tin du lịch

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Thu thập thông tin và dữ liệu về du lịch	Tự chuẩn bị tài liệu hướng dẫn/cơ sở dữ liệu thông tin dựa trên các thông tin cập nhật nhất. Liên hệ với các cơ quan du lịch và các nhà cung cấp dịch vụ thích hợp khác để lấy thông tin. Liên hệ với các đầu mối quan hệ công việc của bạn để lấy thông tin.	- Thông tin cho khách về: - Lịch sử. - Văn hoá bản địa. - Giai thoại đặc trưng. - Thông tin tóm tắt. - Địa điểm nên tham quan. - Các thông tin ngoài sách hướng dẫn.	Bạn càng chuẩn bị tốt, khách càng hài lòng với tour du lịch và sẽ có ít khiếu nại hơn. Là một Hướng dẫn viên, bạn có thể tạo sự khác biệt với những người khác qua việc cung cấp những thông tin có lựa chọn.	Biết lấy thông tin từ đâu và cách thu thập thông tin như thế nào. Biết các nguồn thông tin khác nhau.

CÔNG VIỆC SỐ 4 :
PHẦN VIỆC SỐ 4.2:

CHUẨN BỊ CHO MỘT TOUR DU LỊCH CỤ THỂ
Thu thập thông tin thực tiễn

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Thông tin du lịch hữu ích	Tự chuẩn bị tài liệu hướng dẫn/cơ sở dữ liệu thông tin dựa trên các thông tin cập nhật nhất. Liên hệ với các cơ quan du lịch và các nhà cung cấp dịch vụ thích hợp khác để lấy thông tin. Liên hệ với các đầu mối quan hệ công việc của bạn để lấy thông tin.	- Thông tin cho khách về: - Chênh lệch về thời gian. - Thời gian mở cửa của ngân hàng, bưu điện, cửa hàng, nhà hàng, v.v.. - Hướng dẫn sử dụng điện thoại. - Các điểm đổi tiền. - Cách sử dụng điện. - Dịch vụ bưu điện. - Các cơ sở y tế. - Nước uống. - Quy định về chụp ảnh. - Điều kiện thời tiết và khí hậu. - An toàn. - Dịch vụ giặt là. - Trang phục. - Thông báo lại cùng với lịch trình của ngày.	Bạn càng được chuẩn bị tốt, khách càng hài lòng với chuyến đi du lịch của họ và sẽ có ít khiếu nại hơn. Là một Hướng dẫn viên bạn có sự khác biệt với những người khác qua việc cung cấp các thông tin có lựa chọn.	Biết tìm thông tin ở đâu và cách lấy thông tin như thế nào. Biết các nguồn thông tin khác nhau.
2. Tài liệu du lịch cung cấp miễn phí	Liên hệ với các cơ quan du lịch và các nhà cung cấp dịch vụ thích hợp khác để lấy thông tin. Liên hệ với các đầu mối quan hệ công việc của bạn để lấy thông tin. Lấy bộ thông tin trọn gói từ công ty của bạn	- Nếu có thể, cung cấp miễn phí cho khách các tài liệu hướng dẫn [hand-outs] như: - Bản đồ thành phố. - Tờ hướng dẫn du lịch (hầu hết) được tài trợ thông qua quảng cáo. - Tờ rơi.	Khách luôn hài lòng khi được cung cấp thêm thông tin miễn phí. Bằng cách đó, Hướng dẫn viên xây dựng sự tín nhiệm.	Bộ sản phẩm thông tin trọn gói của công ty bạn

CÔNG VIỆC SỐ 4:

CHUẨN BỊ CHO MỘT TOUR DU LỊCH CỤ THỂ

PHẦN VIỆC SỐ 4.3:

Nguyên tắc thu thập thông tin liên quan (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Hướng dẫn viên có đủ khả năng để nhận biết các loại thông tin nghiên cứu cần thiết để giúp khách	Các loại thông tin khách đòi hỏi là: Địa điểm, giờ mở cửa, đường đến và các chi phí phải trả cho các dịch vụ, các sự kiện và các điểm du lịch hấp dẫn như: Trung tâm mua sắm Nhà thờ Ngân hàng và máy rút tiền Các điểm thu đổi Ngoại tệ Nhà hàng Cửa hàng bán rượu Máy bán kem Các công trình giải trí Các công trình vui chơi Phương tiện đi lại Bưu điện Dịch vụ giặt là Xe buýt du lịch và các dịch vụ đi lại tại địa phương Các trung tâm thông tin du lịch Dịch vụ y tế Nhà thuốc, phòng khám thị lực, các trạm cấp cứu Hướng dẫn sử dụng điện thoại và các dịch vụ điện thoại Điện thế và các thiết bị nối điện cần thiết Hệ thống nước ví dụ như vòi tắm và nhà vệ sinh Lãnh sự/ dịch vụ visa	- Thiết lập và cập nhật các tài liệu tham khảo trong hệ thống hồ sơ lưu cho phép truy cập thông tin một cách nhanh chóng và hiệu quả. - Xác nhận tính chính xác của thông tin. - Thông tin được chia sẻ với các đồng nghiệp khác trong ngành.	Đây là một dịch vụ đáp ứng nhu cầu và mối quan tâm của khách. Để cung cấp các thông tin chính xác và hữu ích làm khách hài lòng.	Hiểu về chức năng và các giá cả của những dịch vụ khác nhau trong nước.

CÔNG VIỆC	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
2. Hướng dẫn viên biết cách nghiên cứu thông tin về các điểm đến cụ thể nào đó	Hướng dẫn viên sử dụng một số kỹ năng nghiên cứu thích hợp để tiếp cận một số thông tin hiện thời, chính xác, cơ bản và thích hợp về những vấn đề sau đây: Các đặc điểm địa lý ví dụ như hệ thực vật, động vật, địa chất, đường thủy, địa hình Lịch sử, văn hóa dân gian Văn hóa bản địa Chính phủ, chính trị Nền kinh tế Lịch sử quốc gia Văn hóa, ví dụ như tôn giáo, nghệ thuật, âm nhạc, văn học Giáo dục Các khu du lịch chủ yếu Thể thao Đồ ăn Lối sống, phong tục tập quán Tiền bo Ngày nghỉ chính thức Nhiệt độ ví dụ như tính theo độ C/ hoặc độ F Nhiên liệu tính theo lít/hoặc gallon Độ dài tính theo km/hoặc dặm Chi phí sinh hoạt/nhà cửa/dân cư/công nghiệp tại địa phương Điều kiện thời tiết, khí hậu	• Một số nguồn thông tin cụ thể gồm cả các mối liên hệ thường xuyên để tiếp cận các thông tin này bao gồm: - Phương tiện truyền thông và các ấn phẩm như báo chí, tạp chí, sách giáo khoa, sách giới thiệu, hướng dẫn, truyền hình, bản đồ. - Mạng internet. - Các hiệp hội nghề nghiệp và đồng nghiệp. - Phòng thương mại/các trung tâm đón tiếp khách du lịch/ văn phòng tổ chức hội nghị (convention bureaus), các hiệp hội lịch sử. - Các ban ngành chính quyền bao gồm ngành du lịch, hiệp hội các công viên quốc gia, cuộc sống hoang dã và nghề cá. - Các thư viện, phòng lưu trữ công cộng, viện bảo tàng. - Các Hãng lữ hành. - Khóa đào tạo, hội thảo, các học viện giáo dục. - Các khóa học, buổi thảo luận, các phân viện giáo dục - Kinh nghiệm du lịch cá nhân - Các chuyên gia lịch sử, địa lý, khảo cổ học.	Việc cập nhật thông tin là một công việc cơ bản trong nghề nghiệp của bạn.	Biết cách tìm và thu thập các thông tin cần thiết

CÔNG VIỆC	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Hướng dẫn viên hiểu tầm quan trọng của kỹ năng đọc bản đồ	Giới thiệu cách đọc bản đồ cho du khách. Là người chịu trách nhiệm về việc quyết định tuyến đường đi và dẫn đường, Hướng dẫn viên cần thành thạo cách đọc bản đồ.	- Các lĩnh vực kiến thức chuyên môn cần phát triển bao gồm: - Chú giải, tỷ lệ, phương hướng. - Tìm tuyến đường giữa hai điểm. - Các hạn chế, ví dụ như các đường một chiều, cầu cống. - Các điểm dừng giữa đường và các điểm đến. - Đọc độ cao so với mặt nước biển và các đặc điểm về địa chất trên bản đồ.	Để có thể tìm đường đi, hỗ trợ và hướng dẫn người lái xe của bạn.	Biết cách sử dụng và đọc bản đồ.

CÔNG VIỆC SỐ 4:
PHẦN VIỆC SỐ 4.4:

CHUẨN BỊ CHO MỘT TOUR DU LỊCH CỤ THỂ
Hướng dẫn của hãng lữ hành

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Tìm hiểu về quy định và quy chế của công ty	Lấy một bản sao về quy chế nội bộ của công ty. Tự tìm hiểu các quy trình phải tuân thủ và chi tiết các địa chỉ liên hệ của công ty. (Ai chịu trách nhiệm và liên hệ như thế nào khi gặp trường hợp khẩn cấp).	- Nhiều Hãng lữ hành cung cấp sổ tay có thông tin hướng dẫn và các quy định cụ thể trong trường hợp khẩn cấp: - Ốm nặng. - Tử vong. - Tai nạn. - Thiên tai.	Trong trường hợp khẩn cấp, phản ứng nhanh và chính xác có thể cứu khách khỏi nguy hiểm tới tính mạng. Người hướng dẫn du lịch được chuẩn bị tốt là người biết cần phải làm gì trong những tình huống căng thẳng.	Biết các thủ tục cần thực hiện khi có tình huống khẩn cấp. Biết cách khắc phục thảm họa hoặc trường hợp khẩn cấp.
2. Hiểu biết về vị trí pháp lý và trách nhiệm của mình	Có hợp đồng trong đó mô tả trách nhiệm và công việc của bạn. Biết rõ về nhiệm vụ, quyền lợi và trách nhiệm của bạn.	- Hợp đồng [cộng tác viên tự do] tiêu chuẩn có nội dung sau: - Thời hạn. - Lương và trợ cấp chi phí. - Nhiệm vụ. - Bảo hiểm.	Là Hướng dẫn viên tự do, điều quan trọng là bạn phải hiểu biết về vị trí pháp lý và quyền lợi của mình.	Biết các quyền lợi và nghĩa vụ của bản thân. Có kiến thức cơ bản về quy trình và hệ thống pháp luật.

CÔNG VIỆC SỐ 4:
PHẦN VIỆC SỐ 4.5:

CHUẨN BỊ CHO MỘT TOUR DU LỊCH CỤ THỂ
Các giấy tờ và thông tin cần thiết cho chuyến đi

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Chuẩn bị sẵn sàng giấy chứng minh hoặc hộ chiếu của bản thân bạn	Kiểm tra thời hạn của giấy chứng minh hoặc giấy tờ tùy thân khác của bạn.	Thông thường, giấy chứng minh/hộ chiếu của bạn phải còn hiệu lực ít nhất là 6 tháng kể từ ngày tour du lịch kết thúc.	Không có giấy chứng minh hoặc hộ chiếu thì bạn không thể thực hiện tour du lịch trong nước (quốc tế).	Biết "đọc" và "xem" giấy tờ đi đường.
2. Chuẩn bị sẵn sàng giấy tờ đi đường của bản thân bạn	Kiểm tra tính hiệu lực và thời hạn chính xác của tất cả các giấy tờ cần thiết: - Visa. - Vé phương tiện. - Thẻ tín dụng. - Séc du lịch. - Voucher. - Chỗ đặt trước. - Bảo hiểm và các giấy tờ khác.	- Phải kiểm tra trước tất cả các giấy tờ được sử dụng và cần thiết cho việc điều hành suốt sê tour du lịch. - Luôn kiểm tra và đếm lại tất cả những gì bạn nhận từ công ty, từ khách và/hoặc những cơ sở cung cấp dịch vụ khác.	Với việc kiểm tra giấy tờ trước khi khởi hành, bạn sẽ không gặp phải những bất ngờ hoặc bị chậm trễ do bất kỳ vấn đề phát sinh nào. Việc đếm và kiểm tra cùng với những người khác sẽ giúp bạn hạn chế các sai sót, lầm lẫn có thể xảy ra.	Làm quen với các loại giấy tờ này.

CÔNG VIỆC SỐ 4:
PHẦN VIỆC SỐ 4.6:

CHUẨN BỊ CHO MỘT TOUR DU LỊCH CỤ THỂ
Các giấy tờ liên quan đến chuyến đi (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Hướng dẫn viên biết các thủ tục liên quan đến việc khách đánh mất (hoặc bị mất trộm) các giấy tờ đi lại	Biết các thủ tục cần phải làm trong trường hợp khách đánh mất hoặc bị trộm cắp các giấy tờ đi lại.	Trong trường hợp thất lạc hoặc mất trộm giấy tờ: • Thông báo cho bộ phận quản lý an ninh của khách sạn. • Thông báo cho công an địa phương. • Thông báo cho Đại sứ quán (trong trường hợp mất chứng minh thư - ID). Yêu cầu khách làm tường trình bằng văn bản. • Thông báo cho công ty. • Thực hiện các thủ tục của công ty bảo hiểm.	Các công ty bảo hiểm luôn yêu cầu (ít nhất) là phải có báo cáo xác nhận chính thức của công an.	Nắm được các thủ tục khi xảy ra mất trộm, mất cắp, đánh mất giấy tờ. Nắm được các thủ tục các công ty bảo hiểm yêu cầu.
2. Hướng dẫn viên biết tầm quan trọng của các quy định an toàn an ninh	Đề nghị và hướng dẫn mọi người nên cất các giấy tờ sau đây ở đâu: - Hộ chiếu - Vé (máy bay) - Tiền mặt và séc du lịch, v.v..	• Hướng dẫn mọi người để những thứ có giá trị vào trong két an toàn tại bộ phận tiếp tân hoặc tại phòng khách sạn.	Nhắc nhở mọi người về các hậu quả tiêu cực trong trường hợp bị mất các giấy tờ và/hoặc các tài liệu đi đường. Trong hầu hết các trường hợp thì việc mất giấy tờ cũng đồng nghĩa với việc chấm dứt kỳ nghỉ.	

CÔNG VIỆC SỐ 4 :
PHẦN VIỆC SỐ 4.7:

CHUẨN BỊ CHO MỘT TOUR DU LỊCH CỤ THỂ
Trách nhiệm và nghĩa vụ tài chính

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Chuẩn bị sổ chi tiêu tiền mặt	Lập sổ chi tiêu hàng ngày đối với tất cả các khoản tiền cần phải thanh toán như: - Tham quan [lựa chọn]. - Vé vào cửa. - Lệ phí sân bay, v.v..	Ghi lại những khoản tiền thu và chi hàng ngày.	Là Hướng dẫn viên, bạn cần được khách tin tưởng. Việc ghi chép sổ sách chính xác và cẩn thận sẽ làm tăng lòng tin của họ với bạn. Sổ chi tiêu của bạn sẽ giúp hoàn tất quyết toán tiền mặt.	Kiến thức cơ bản về kế toán
2. Chuẩn bị về tỷ giá quy đổi	Kiểm tra thông tin về tỷ giá thu đổi ngoại tệ tại ngân hàng trước chuyến đi. Áp dụng tỷ giá quy đổi "an toàn" cho cả tour du lịch.	- Dùng một loại đồng tiền chuẩn được quốc tế chấp nhận như: - Đô la Mỹ \$. - Euro €. - Yên Nhật Bản ¥. - Bảng Anh £. - Thẻ tín dụng.	Là Hướng dẫn viên, bạn phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính xác.thực của sổ chi tiêu tiền mặt.	Kiến thức về số học. Kiến thức về các loại tiền tệ và các loại thẻ tín dụng.

CÔNG VIỆC SỐ 4:
PHẦN VIỆC SỐ 4.8:

CHUẨN BỊ CHO MỘT TOUR DU LỊCH CỤ THỂ
Kiến thức cơ bản về kế toán (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Hướng dẫn viên có khả năng thực hiện một số yêu cầu về công việc văn phòng và kế toán		- Viết rõ ràng và tính toán một cách chính xác. - Giữ lại biên nhận của tất cả các giao dịch. - Cập nhật sổ sách ghi chép hàng ngày như các thông tin về xác nhận, thời gian làm việc, hóa đơn, biên nhận, tên của lái xe và người hướng dẫn. - Hoàn tất các biểu mẫu của công ty theo yêu cầu, ví dụ như nhật ký hành trình xe, tiền thưởng, các tour tùy chọn. - Thực hiện các thanh toán, phiếu thanh toán, thu tiền một cách chính xác.	Là Hướng dẫn viên, bạn phải xử lý rất nhiều công việc hành chính. Bằng việc ghi chép rõ ràng bạn sẽ tránh được những cáo buộc nếu có gì sai sót xảy ra.	Kiến thức toán học cơ bản. Hiểu biết cơ bản về kế toán.
2. Hướng dẫn viên có khả năng kiểm soát tiền mặt và thực hiện các quy trình báo cáo công việc	Theo dõi việc kiểm soát tiền mặt và các thông tin chi tiết của tour du lịch là một phần quan trọng trong các hoạt động hàng ngày của một Hướng dẫn viên.	Duy trì báo cáo hàng ngày về tất cả thứ bao gồm trong chuyến đi, các tour tham quan tùy chọn và các tiện nghi. Các thông tin chi tiết tóm tắt cũng là đủ để làm báo cáo với công ty.	Giúp bạn hoàn thành công việc kế toán một cách nhanh chóng và đúng đắn.	Có kiến thức về kiểm soát tiền mặt và các thủ tục báo cáo tài chính.

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
	Phải làm những công việc này kịp thời. Việc quản lý hành chính của bạn phải chính xác.	• Không để chung tiền mặt của cá nhân và của công việc. • Điều tiết cân đối tài chính hàng ngày, bao gồm tiền mặt/thẻ tín dụng, séc du lịch. • Không bao giờ thu tiền ở những nơi công cộng. • Luôn luôn gửi tiền vào ngân hàng hoặc giữ trong két sắt an toàn ở khách sạn.		

5. QUY TRÌNH VÀ TRÁCH NHIỆM LIÊN QUAN TỚI VẬN CHUYỂN KHÁCH

Giới thiệu:

Một phần quan trọng trong công việc của Hướng dẫn viên liên quan đến việc đi lại và thời gian "ở trên đường". Để trở thành hướng dẫn viên chuyên nghiệp, bạn phải biết tất cả các công việc liên quan đến việc thu xếp hành lý, thủ tục lên máy bay/tàu hỏa/ô tô, xác nhận chỗ, xử lý trong trường hợp thiếu chỗ, chậm trễ, v.v..

PHẦN VIỆC 5.1 :	Quản lý công tác vận chuyển khách
PHẦN VIỆC 5.2 :	Thu xếp hành lý và các thông tin về vận chuyển khách
PHẦN VIỆC 5.3 :	Nguyên tắc thu xếp hành lý và xử lý các thông tin về vận chuyển khách du lịch (kiến thức)
PHẦN VIỆC 5.4 :	Tiện nghi và luân chuyển chỗ ngồi trên xe
PHẦN VIỆC 5.5 :	Dữ kiện chuyến bay
PHẦN VIỆC 5.6 :	Thủ tục cơ bản về check-in hàng không và giao thông (kiến thức)
PHẦN VIỆC 5.7 :	Thời gian và lịch trình chuyển đi
PHẦN VIỆC 5.8 :	Sắp xếp cùng các đồng nghiệp (lái xe, nhân viên trực tầng, v.v..)



CÔNG VIỆC SỐ 5: QUY TRÌNH VÀ TRÁCH NHIỆM LIÊN QUAN TỚI VẬN CHUYỂN KHÁCH



DU LỊCH ĐƯỜNG KHÔNG - KHÁCH ĐẾN ①



DU LỊCH ĐƯỜNG KHÔNG – KHỞI HÀNH ②



DU LỊCH BẰNG Ô TÔ RIÊNG ③



ĐẾM VÀ KIỂM SOÁT HÀNH LÝ ④



HỖ TRỢ KHÁCH TÌM KIẾM CÁC THỨ BỊ THẤT LẠC ⑤



HƯỚNG DẪN VIÊN BIẾT CÁC YÊU CẦU ĐỐI VỚI BẢNG THÔNG BÁO ⑥



CÔNG VIỆC SỐ 5: QUY TRÌNH VÀ TRÁCH NHIỆM LIÊN QUAN TỚI VẬN CHUYỂN KHÁCH



KIỂM TRA TIỆN NGHI TRÊN XE

7



THÔNG BÁO VỀ QUY TRÌNH LUÂN CHUYỂN CHỖ NGỒI

8



XÂY DỰNG LỊCH TRÌNH THỜI GIAN HÀNG NGÀY

9



XÂY DỰNG LỊCH TRÌNH DI CHUYỂN HÀNG NGÀY VÀ CÁC LƯU Ý DỌC ĐƯỜNG

10



AI LÀM GÌ, KHI NÀO, Ở ĐÂU VÀ TẠI SAO?

11



ĐẶT HẸN MỘT CÁCH RÕ RÀNG

12



CÔNG VIỆC SỐ 5:
PHẦN VIỆC SỐ 5.1:

QUY TRÌNH VÀ TRÁCH NHIỆM LIÊN QUAN TỚI VẬN CHUYỂN KHÁCH
Quản lý công tác vận chuyển khách

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Lập kế hoạch cho những hoạt động và chương trình liên quan đến việc vận chuyển khách	Nắm rõ về tour du lịch thông qua việc tổ chức những vấn đề sau đây: - Loại phương tiện vận chuyển (máy bay, xe buýt, tàu thủy và/hoặc tàu hỏa) trong chuyến đi? - Phương tiện vận tải công cộng hay của tư nhân? - Hạng dịch vụ? - Nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển liên quan? - Bạn sẽ lấy vé từ đâu, khi nào và lấy từ ai? - Khi nào thì liên lạc với họ, nếu cần? - Kiểm tra điều kiện đi lại và viết lịch di chuyển hàng ngày ra giấy.	• Hãng lữ hành sẽ cung cấp thông tin khái quát mang tính kỹ thuật về lịch trình của bạn, như: - Danh sách khách du lịch. - Chia nhóm. - Thu xếp việc di chuyển. - Thông tin về vé. - Các chương trình mở rộng.	Cùng với các yếu tố như nơi lưu trú, hướng dẫn viên và điểm tham quan, phương tiện vận chuyển khách du lịch cũng là một trong những phần quan trọng của tour du lịch. Nếu việc thu xếp vận chuyển khách không được chuẩn bị tốt, tour du lịch sẽ thất bại.	Hiểu biết các khía cạnh mang tính kỹ thuật của lịch trình đi như: - Đặt chỗ. - Vé. - Cấp độ dịch vụ.

CÔNG VIỆC SỐ 5:

PHẦN VIỆC SỐ 5.2:

QUY TRÌNH VÀ TRÁCH NHIỆM LIÊN QUAN TỚI VẬN CHUYỂN KHÁCH

Thu xếp hành lý và các thông tin về vận chuyển khách

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Du lịch đường không - Khách đến				
Chào đón khách		- Đi vào khu vực lấy hành lý. - Đi qua khu vực khai báo xuất nhập cảnh, nếu cần. - Luôn nhận và đếm hành lý.		
Xử lý hành lý bị hư hỏng hoặc thất lạc	Thông báo tại khu vực lấy hành lý và điền vào tờ khai. Thông báo tại quầy của hãng hàng không để yêu cầu bồi thường.	- Báo cáo với bộ phận khiếu nại hành lý nếu hành lý bị thất lạc hoặc hư hỏng. Điền vào mẫu thông báo tình trạng bất thường về tài sản (PIR). - Đi qua cửa ra và sắp xếp việc bàn giao/gặp gỡ đại lý tại địa phương của bạn.	Nếu có bất kỳ vấn đề gì xảy ra liên quan tới hành lý bị hư hỏng hoặc thất lạc, bạn là người đầu tiên phải có hành động.	Hiểu biết về PIR và các quy định của hãng hàng không trong trường hợp hành lý bị thất lạc hoặc hư hỏng.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
2. Du lịch đường không – Khởi hành				
Các thủ tục trước khi khởi hành	Đến sân bay đúng giờ. Đến quầy làm thủ tục lên máy bay và tự giới thiệu mình là Hướng dẫn viên của đoàn. Thông báo với người đón tiếp về điểm đến và số hiệu chuyến bay.	- Có mặt trước trước thời gian nhận khách ở sân bay ít nhất là 30 phút. - Luôn luôn kiểm tra số quầy làm thủ tục lên máy bay và chi tiết chuyến bay trên bảng thông báo điện tử ở sân bay. - Trong trường hợp chuyến bay bị chậm cần hỏi ý kiến của nhân viên phục vụ mặt đất tại sân bay.	Dành đủ thời gian để chuẩn bị cho các công việc như: - Biết tình trạng chuyến bay trước khi khách của bạn tới sân bay. - Biết việc cần làm khi máy bay chậm chuyến (có phiếu đồ uống và/hoặc đồ ăn). - Biết ai là người phụ trách nhân viên phục vụ mặt đất.	Hiểu biết về sân bay và hoạt động của nó.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
Đưa ra các hướng dẫn rõ ràng và hiệu quả	Xếp hàng cùng với hành lý. Chuẩn bị sẵn sàng hộ chiếu và vé máy bay. Biết những ưu tiên (thông qua việc hỏi trước). Biết những thứ cần thiết (kiểm tra lại những hướng dẫn của mình). Kiểm đếm số lượng hành lý. Biết về trọng lượng hành lý ký gửi và xách tay miễn cước. Thông báo cho khách các quy định về quá cân. Biết về dữ kiện chuyến bay.	- Thông báo để khách biết bạn muốn tổ chức việc làm thủ tục lên máy bay như thế nào: - Chuẩn bị sẵn hộ chiếu. - Chuẩn bị sẵn vé máy bay. - Để riêng hành lý ký gửi và hành lý xách tay. - Cung cấp thông tin về chuyến bay: - Thời gian bay. - Điểm dừng, nếu có. - Sơ đồ bố trí chỗ ngồi của hãng hàng không. - Hút thuốc/không hút thuốc. - Dịch vụ trên chuyến bay (ăn, uống,..).	Việc làm thủ tục lên máy bay sẽ hiệu quả và tiết kiệm thời gian. Trong nhiều trường hợp, đây cũng là cơ hội đầu tiên để bạn tạo ấn tượng mình là Hướng dẫn viên chuyên nghiệp.	Hiểu biết về thủ tục lên máy bay và các quy định về hành lý.
Làm thủ tục lên máy bay và sử dụng thuật ngữ	Làm thủ tục gửi hành lý theo đoàn. Ghi nhãn hành lý (chuyển chặng). Kiểm tra chỗ đặt trước. Tuân thủ quy định về hành lý. Thu xếp chỗ ngồi (cạnh cửa sổ/đầu dãy ghế). Nâng hạng ghế. Đưa thẻ lên máy bay. Kiểm tra thẻ hành lý. Kiểm tra cửa ra máy bay. Kiểm tra thời gian lên máy bay. Ghi lại số ghế ngồi.	- Quy trình về thủ tục lên máy bay là: - Làm thủ tục từng cá nhân hoặc theo đoàn du lịch (vì lý do an ninh). - Tiêu chuẩn 20kg mỗi người (hạng phổ thông), 30kg (hạng thương gia). - Hành lý quá cước sẽ được tính theo kg. - Kiểm tra số thẻ hành lý. - Nhận thẻ lên máy bay với các thông tin về cửa ra máy bay và thời gian có mặt để lên máy bay. - Hướng dẫn quầy làm thủ tục xuất nhập cảnh và quầy bán hàng miễn thuế.	Là Hướng dẫn viên, bạn chịu trách nhiệm về việc thu xếp hành lý một cách hiệu quả và có tổ chức.	Hiểu biết về các giấy tờ đi đường, vé và các quy định.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
3. Du lịch bằng ô tô riêng				
Đón khách tại điểm khởi hành (khách sạn, điểm tập kết, các địa điểm khác)	Đến đúng giờ. Gặp lái xe và tự giới thiệu bạn là Hướng dẫn viên (nếu lần đầu bạn gặp họ). Cùng lái xe kiểm tra quy trình sắp xếp hành lý. Thông báo với khách khi xe đang chạy thì việc lấy hành lý là rất hạn chế.	- Kiểm tra giờ đón khách trong giấy tờ của bạn. - Kiểm tra danh sách khách cùng với việc đặt chỗ.	Là Hướng dẫn viên, bạn chịu trách nhiệm bảo đảm số lượng hành khách phù hợp với số lượng chỗ ngồi hiện tại và chỗ ngồi đặt trước khác.	Có kiến thức về việc đặt chỗ, mẫu đăng ký và sơ đồ chỗ.
Làm thủ tục lên xe và sử dụng thuật ngữ	Đề nghị khách xếp hàng lên xe cùng với hành lý. Kiểm đếm số lượng hành lý. Kiểm tra quá trình xếp hành lý lên xe của lái xe hoặc nhân viên bốc xếp hành lý.	- Hành lý chính của khách sẽ được xếp dưới hầm chứa hành lý và không thể lấy ra trên đường đi. Đôi khi hành lý được xếp trên nóc xe ô tô. - Thông thường, lái xe sẽ xếp hành lý vào xe. Hướng dẫn viên đếm số lượng hành lý và kiểm tra xem toàn bộ hành lý đã được xếp lên hay chưa.	Là Hướng dẫn viên, bạn chịu trách nhiệm về việc toàn bộ hành lý phải được xếp lên xe. Nếu để quên hành lý, bạn sẽ phải chịu các khoản chi phí phát sinh.	Hiểu biết về thủ tục lên xe và quy định về hành lý.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
4. Du lịch đường sắt				
Chuẩn bị	Kiểm tra vé tàu và việc đặt chỗ. Kiểm tra cấu hình toa xe. Chia chỗ ngồi hoặc giường nằm. Sắp xếp thời gian biểu. Kiểm tra mức độ phục vụ trên tàu. Biết cách sử dụng và vị trí phanh hãm khẩn cấp.	- Đối với các chuyến tàu đường dài trong nước (hoặc quốc tế), bạn cần phải đặt chỗ trước. - Thông báo với khách về các quy trình và về những gì họ có thể kỳ vọng. - Hướng dẫn về an toàn.	Dành đủ thời gian cho công tác chuẩn bị của bạn, như: - Hiểu biết về tiện nghi trên tàu. - Hiểu biết về cấu hình các khoang trên toa tàu. - Biết việc cần làm khi tàu chậm chuyển (có phiếu đồ uống và/hoặc đồ ăn). - Biết ai là người giám sát nhân viên phục vụ trên tàu.	Có kiến thức về việc đặt chỗ, mẫu đăng ký và sơ đồ chỗ. Có kiến thức về ga tàu và chức năng của nó.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
Làm thủ tục lên tàu	Đến đúng giờ. Gặp người chịu trách nhiệm trên tàu và giới thiệu bạn là Hướng dẫn viên. Kiểm tra quy trình sắp xếp hành lý với nhân viên trên tàu hoặc người khuôn vác. Thông báo với khách khi tàu đang chạy thì việc lấy hành lý là rất hạn chế. Để hành khách lên tàu trước sau đó hướng dẫn họ đến chỗ ngồi dành cho họ. Thông báo cho khách về các tiện nghi trên tàu và trong toa của họ.	- Kiểm tra và đếm tất cả hành lý. - Thông báo rõ ràng chỗ của bạn ở trên tàu. - Thông báo cho khách về nhà ăn trên tàu và giờ mở cửa (ăn sáng, trưa và tối). - Dọc đường thông báo cho khách về thời gian đi tàu, các điểm dừng...	Quy trình làm thủ tục lên tàu sẽ hiệu quả và tiết kiệm thời gian hơn.	Hiểu biết quy trình làm thủ tục lên tàu và các quy định về hành lý.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
Tại ga đến	Thu xếp xe đẩy để chuyên chở hành lý. Đếm tất cả số khách. Đếm tất cả số kiện hành lý. Đưa toàn đoàn đến cửa ra ga tàu hỏa để gặp người đại diện du lịch tại địa phương của bạn.	• Thông báo trước cho mọi người về thời gian đến. • Kiểm tra và yêu cầu mọi người không để quên bất cứ gì sau khi rời tàu. • Kiểm tra và đếm toàn bộ hành lý. • Đợi và đếm số khách du lịch trong đoàn trước khi ra khỏi ga.	Bất cứ thay đổi nào trong việc di chuyển hoặc phương tiện di chuyển đòi hỏi Hướng dẫn viên phải chú ý nhiều hơn. Là Hướng dẫn viên, bạn cần kiểm soát được tình huống.	Kiến thức về quy trình tại ga đến và các công việc phải làm của bạn.

CÔNG VIỆC SỐ 5:
PHẦN VIỆC SỐ 5.3:

QUY TRÌNH VÀ TRÁCH NHIỆM LIÊN QUAN TỚI VẬN CHUYỂN KHÁCH
Nguyên tắc thu xếp hành lý và xử lý các thông tin về vận chuyển khách du lịch (kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Hướng dẫn viên có trách nhiệm trực tiếp đếm và kiểm soát hành lý, còn việc khuôn vác và sắp đặt hành lý không phải trách nhiệm của họ		• Để theo dõi hành lý, cần tuân thủ các thủ tục sau đây: - Vào ngày thứ nhất, cần phải đếm hành lý lần đầu tiên. Khuyến cáo khách rằng họ cần chịu trách nhiệm đối với hành lý xách tay của bản thân họ. - Thực hiện việc đếm chính xác số hành lý mỗi lần đoàn du lịch khởi hành từ một địa điểm nào đó. - Thông báo cho người sắp xếp hành lý, chẳng hạn như lái xe/nhân viên khách sạn/nhân viên nhà ga, về số lượng hiện thời của các túi hành lý. - Kiểm tra để đảm bảo tất cả các túi đều có dấu hiệu nhận biết thích hợp, chẳng hạn như thẻ hành lý có màu, tên và địa chỉ của khách. - Giúp khách lập hồ sơ khiếu nại đối với bất kỳ túi hành lý bị hư hỏng/thất lạc nào. Hướng dẫn viên sẽ tiếp tục theo dõi các túi hành lý thất lạc sau khi lưu hồ sơ báo cáo ban đầu.	Khi hành lý bị thất lạc hoặc bị bỏ quên tại khách sạn, bạn sẽ phải chịu trách nhiệm đối với các hậu quả (chi phí, chậm giờ...).	Kiểm tra và thủ tục thu xếp và xử lý hành lý.

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
2. Hỗ trợ khách tìm kiếm các thứ bị thất lạc	Tổ ra luôn sẵn sàng giúp đỡ khách. Nhận biết tình huống. Điền vào các biểu mẫu theo chỉ dẫn. Tuân theo các thủ tục cần thiết.	- Thu thập thông tin mô tả và giá trị của hành lý mất. Lưu ý ngày, thời gian và địa điểm mà mọi người nhìn thấy hành lý đó lần cuối cùng. - Kết luận rằng hành lý đó đã bị thất lạc hay bị đánh cắp. - Thông báo cho công ty của bạn. Nếu bị thất lạc: - Cung cấp cho đầu mối liên hệ tại địa phương bản mô tả, địa điểm nhìn thấy lần cuối của hành lý cùng với lịch trình chi tiết của tour du lịch và thông tin liên hệ tại nhà riêng của khách hàng. Nếu bị đánh cắp: - Thông báo với các cơ quan chức năng địa phương như cảnh sát, bộ phận an ninh của khách sạn. - Giúp khách có các giấy tờ thay thế tạm thời đối với những thứ quan trọng như hộ chiếu, thẻ tín dụng, séc du lịch hoặc vé. - Sau khi giúp khách thông báo với bảo hiểm về sự cố mất mát hoặc trộm cắp, Hướng dẫn viên phải:		

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
		- Thay mặt khách tiếp tục đưa ra các yêu cầu về cung cấp thông tin. - Không hứa rằng Hãng lữ hành và các nhà cung cấp dịch vụ sẽ hoàn trả các đồ bị mất mát. - Giúp khách có được giấy tờ/vật dụng thay thế tạm thời. - Đưa chi tiết vụ việc vào trong báo cáo về chuyến tour.		
3. Hướng dẫn viên biết các yêu cầu đối với bảng thông báo (tại khách sạn)	Trong quá trình lưu trú tại khách sạn, Hướng dẫn viên đưa các thông tin tổng quan về các hoạt động tour sẽ tiến hành tại thành phố đó, thông tin khởi hành chi tiết và các việc phải làm lên bảng thông báo.	• Bảng thông báo được đặt tại phòng chờ của khách sạn trước khi khách đến khoảng nửa tiếng đồng hồ. • Vì bảng thông báo được để tại chỗ cho mọi người cùng xem nên chữ viết tay trên bảng cần phải rõ ràng, rành mạch. • Cần bỏ bảng thông báo trước khi khởi hành rời khỏi khách sạn.	Là điểm thông tin tập trung cơ bản nhất đối với đoàn du lịch.	Chức năng của bảng thông báo.

CÔNG VIỆC SỐ 5:
PHẦN VIỆC SỐ 5.4:

QUY TRÌNH VÀ TRÁCH NHIỆM LIÊN QUAN TỚI VẬN CHUYỂN KHÁCH
Tiện nghi và luân chuyển chỗ ngồi trên xe

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Kiểm tra tiện nghi trên xe	Giải thích về các tiện nghi trên xe ngay sau khi khởi hành: - Điều hòa. - Thắt lưng an toàn. - Ngăn để hành lý phía trên. - Đèn đọc sách. - Thiết bị pha cà phê. - Nhà vệ sinh. - Hệ thống video. - Túi hành lý ký gửi. - Cách nhận biết xe của đoàn mình.	• Khách cần được thông báo về các tiện nghi trên xe cũng như quy định trên đó, như: - Hút thuốc/không hút thuốc. - Đi lại trong khi xe chạy. - Dịch vụ ăn uống. - Các điểm dừng chụp ảnh. - Số xe của đoàn/ dấu hiệu, v.v..	Trong tour du lịch, bạn mất nhiều thời gian cho việc đi lại. Khách sẽ thấy dễ chịu hơn với tour du lịch nếu họ biết được những tiện nghi trên xe.	Hiểu biết về các tiện nghi có trên xe.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
2. Thông báo về quy trình luân chuyển chỗ ngồi	Hướng dẫn viên phải thông báo cho khách: - Chỗ ngồi của Hướng dẫn viên. - Hệ thống luân chuyển chỗ ngồi. - Thời gian hành trình và các quy định áp dụng đối với thời gian lái xe. - Giới hạn về tốc độ.	• Là Hướng dẫn viên, bạn sẽ luôn luôn ngồi ở phía đầu xe (chỗ dành cho Hướng dẫn viên). • Luôn kiểm tra kế hoạch du lịch với thời gian di chuyển và những quy định áp dụng đối với thời gian lái xe. • Đưa ra một hệ thống luân chuyển chỗ đối với tour dài ngày (chỗ ngồi cạnh cửa sổ, ngồi đằng trước và đằng sau xe).	Điều quan trọng là bạn có thể tham khảo ý kiến trực tiếp của người lái xe. Tránh vi phạm pháp luật. Các khách đều mong muốn nhận được mức độ phục vụ và đối xử như nhau. Việc luân chuyển chỗ đóng góp một phần thực hiện điều đó.	Biết về hệ thống luân chuyển chỗ ngồi. Biết về thời gian đi lại và các quy định áp dụng đối với thời gian lái xe.

CÔNG VIỆC SỐ 5:
PHẦN VIỆC SỐ 5.5:

QUY TRÌNH VÀ TRÁCH NHIỆM LIÊN QUAN TỚI VẬN CHUYỂN KHÁCH
Dữ kiện chuyển bay

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Thông tin về chuyến bay	Chuẩn bị sẵn sàng các thông tin về dữ kiện chuyển bay, chẳng hạn như: - Dữ kiện ghế - hoặc hạng ghế. - Số lượng ghế và cửa thoát hiểm. - Ghế dành cho người chân dài. - Dữ kiện hàng ghế hoặc khoang. - Khu vực cho phép hút thuốc (nếu có).	• Các hạng ghế tiêu chuẩn gồm có: - Hạng phổ thông (Y) - Hạng thương gia (C) - Hạng nhất (F)	Là Hướng dẫn viên bạn cần phải để tâm xem xét ý thích của khách khi làm thủ tục lên máy bay. Bạn có thể thông báo với các hành khách về những điều cần lưu ý khi lên máy bay.	Hiểu biết về dữ kiện chuyển bay.
2. Đặt chỗ trên chuyến bay	Kiểm tra tình trạng đặt chỗ của một chuyến bay, ví dụ như: - Việc đặt chỗ đã được hãng hàng không xác nhận chưa? - Hãng hàng không đã đưa việc đặt chỗ vào danh sách chờ chưa? - Việc đặt chỗ đã được xác nhận lại chưa? Lấy thông tin về loại vé và các hạn chế đối với đoàn của bạn, ví dụ như: - Vé IT. - APEX. - APEX đặc biệt.	• HK/OK (chỗ đã được đặt và xác nhận). • HL (việc đặt chỗ đang trong danh sách chờ). • RR (việc đặt chỗ đã được xác nhận lại).		Kiến thức về cách đọc thông tin trên máy tính, bản in hệ thống đặt chỗ, vé/ vé điện tử. Có kiến thức về các thuật ngữ vận chuyển hàng không.

CÔNG VIỆC SỐ 5:
PHẦN VIỆC SỐ 5.6:

QUY TRÌNH VÀ TRÁCH NHIỆM LIÊN QUAN TỚI VẬN CHUYỂN KHÁCH
 Thủ tục cơ bản về check in hàng không và giao thông (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Hướng dẫn viên có thể xử lý các thủ tục check - in tại các ga vận chuyển hàng không	Việc đi lại bằng đường không có những yêu cầu đặc thù đòi hỏi hướng dẫn phải tuân theo quy trình chuẩn, ví dụ: - Làm thủ tục tại quầy check in. - Đăng ký hành lý. - Thông báo cho khách.	• Tái xác nhận tất cả các chi tiết về chuyến bay bao gồm chỗ ngồi, yêu cầu về bữa ăn và yêu cầu về hành lý mang theo. • Đảm bảo khách có đầy đủ giấy tờ, ví dụ: hộ chiếu, thị thực, tờ khai hải quan, tờ khai xuất nhập cảnh. • Để mắt tới hành lý. • Nắm rõ yêu cầu của hãng vận chuyển đối với đồ vật như súng, gậy đánh golf. • Tư vấn khách về hành lý xách tay. • Đến sân bay sớm để có thể xử lý những thay đổi vào phút cuối. • Nếu có thể, làm thủ tục theo đoàn, lấy vé, hộ chiếu và yêu cầu về bố trí chỗ ngồi, ví dụ khu hút thuốc. • Sắp xếp việc vận chuyển hành lý sau khi check-in.	Hướng dẫn viên có trách nhiệm làm thủ tục một cách suôn sẻ và quan tâm đến lợi ích của các cá nhân và của đoàn.	Biết quy trình làm thủ tục check - in tại sân bay.

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
		• Tại quầy làm thủ tục, kiểm tra nhân/ ký hiệu hành lý và thẻ lên máy bay. • Trả hộ chiếu và thẻ lên máy bay cho khách nhưng giữ lại phiếu nhận hành lý nếu đi cùng khách trên một chuyến bay. • Thông báo về thời gian và số cửa lên máy bay. • Tư vấn khách về các thủ tục sân bay nơi đến, bao gồm thủ tục hải quan và xuất nhập cảnh nếu cần thiết, lấy hành lý và xác nhận xe đón đoàn. • Khi làm thủ tục check-in riêng từng khách, tập hợp hành lý của đoàn thành hàng, và yêu cầu khách làm thủ tục tại quầy đăng ký và hướng dẫn họ chuẩn bị các giấy tờ cần thiết để làm thủ tục.		

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
2. Giao thông đường không	Allotment = số chỗ Hãng lữ hành đặt trước trên một chuyến bay cụ thể. Airport tax = Thuế sân bay hãng hàng không đánh vào hành khách. ATC = Kiểm soát không lưu. Baggage allowance = Khối lượng hành lý miễn cước tính theo kilôgam mỗi hành khách được mang theo. Baggage identification tag = Thẻ hành lý. Boarding pass = Thẻ lên máy bay bao gồm tên và thông tin về chuyến bay. Phải có thẻ mới được lên máy bay. Claim tag = Nhân xác nhận bạn đã gửi hành lý. PNR = Thông tin hành khách bao gồm tên, số xác nhận đã đặt chỗ trên chuyến bay.	Những thuật ngữ này thường được các nhân viên sân bay sử dụng theo quy trình chuẩn.	Bạn ở quầy để làm thủ tục đăng ký cho thành viên của đoàn, do đó bạn cần phối hợp chặt chẽ với nhân viên làm thủ tục.	Các từ và thuật ngữ chuyên ngành.

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
3. Giao thông đường sắt	Tái xác nhận số toa tàu và số chỗ ngồi. Xác định quy trình làm thủ tục lên tàu và thông báo trước về tiện nghi cho khách. Thu xếp vận chuyển hành lý.	- Thông báo cho đoàn các thông tin sau: - Biểu tượng/ màu đoàn tàu. - Các loại vé khác nhau. - Số cửa khởi hành. - Thời gian lên tàu, giờ khởi hành. - Quy trình kiểm tra hành lý. - Phát vé cho khách. - Quy trình lên tàu ở nước ngoài.		

CÔNG VIỆC SỐ 5:
PHẦN VIỆC SỐ 5.7:

QUY TRÌNH VÀ TRÁCH NHIỆM LIÊN QUAN TỚI VẬN CHUYỂN KHÁCH
 Thời gian và lịch trình chuyển đi

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Xây dựng lịch trình thời gian hàng ngày	Chuẩn bị lên kế hoạch thời gian chuyển đi vào ngày hôm trước hoặc tối hôm trước. Sử dụng bản kế hoạch hàng ngày có mốc thời gian cụ thể. Thông báo cho khách về lịch trình thời gian. Cố gắng duy trì một lịch trình không thay đổi, nếu có thể.	Trên cơ sở 30 khách - Đặt điện thoại báo thức 2 tiếng trước giờ khởi hành. - Ăn sáng sẽ mất khoảng trên dưới 45 phút. - Trả phòng sẽ mất khoảng trên dưới 30 phút. - Kiểm tra trả chìa khoá phòng và hoá đơn phòng ở quầy lễ tân sẽ mất khoảng trên dưới 15 phút.	Lập kế hoạch tốt sẽ làm tour du lịch thành công. Thời gian không chuẩn so với lịch trình sẽ làm cho khách tức giận và mọi người sẽ bắt đầu phàn nàn. Việc thực hiện đúng lịch trình thời gian sẽ giúp tránh xảy ra những tình huống không lường trước và góp phần tăng tính chuyên nghiệp.	Hiểu biết việc lập chương trình. Biết cách quản lý và lập kế hoạch thời gian.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
2. Xây dựng lịch trình di chuyển hàng ngày và các lưu ý dọc đường	Dự kiến thời gian lái xe và quãng đường trên cơ sở phối hợp và tham khảo ý kiến của lái xe. Dự kiến thời gian và địa điểm ăn trưa. Điểm dừng tham quan viện bảo tàng, bao gồm cả thời gian mua sắm ở cửa hàng lưu niệm và đi vệ sinh. Sử dụng bản đồ và sách hướng dẫn du lịch. Nghiên cứu bản đồ trước và ghi chép trên đường đi (những điểm tham quan, giao lộ, v.v..). Kiểm tra hiện trạng đường sá và điều kiện thời tiết.	- Mỗi điểm dừng vì lý do vệ sinh sẽ mất khoảng 30 phút. - Tốc độ xe chạy: Ví dụ: đường cao tốc 80km/giờ. đường thông thường: 50km/giờ. đường núi: 30km/giờ. - Dừng ăn trưa khoảng trên dưới 1giờ 30 phút. - Mỗi điểm dừng dọc đường sẽ mất khoảng 1h-2h. - Chuẩn bị một cặp hồ sơ thông tin về tuyến đường.	Một lịch trình đi lại cân đối (về thời gian và quãng đường) là rất cần thiết đối với sự thành công của một tour du lịch. Hướng dẫn viên là người chịu trách nhiệm lập kế hoạch và thực hiện tour du lịch một cách chính xác.	Biết cách quản lý và lập kế hoạch thời gian. Biết cách đọc bản đồ.

CÔNG VIỆC SỐ 5:
PHẦN VIỆC SỐ 5.8:

QUY TRÌNH VÀ TRÁCH NHIỆM LIÊN QUAN TỚI VẬN CHUYỂN KHÁCH
Sắp xếp cùng các đồng nghiệp (lái xe, nhân viên trực tầng, v.v..)

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Ai làm gì, khi nào, ở đâu và tại sao?	Những bên nào tham gia vào tất cả các dịch vụ và sản phẩm du lịch?	- Những đồng nghiệp quan trọng trong tour du lịch là: - Lái xe của bạn. - Hướng dẫn viên địa phương. - Người trực khách sạn, người khuôn vác. - Nhân viên khách sạn. - Nhân viên nhà hàng. - Nhân viên sân bay (mặt đất).	Để giải quyết nhiều vấn đề xảy ra trong tour du lịch, bạn cần sự giúp đỡ của những người cung cấp dịch vụ khác. Do đó, một điều quan trọng là bạn phải biết: ai đang làm gì, khi nào, ở đâu và tại sao.	Hiểu biết về trách nhiệm và công việc của mỗi người.
2. Đặt hẹn một cách rõ ràng	Với lái xe: - Lời phát biểu giới thiệu. - Sử dụng micro và loại thông tin. - Sắp xếp hành lý. - Sử dụng các tiện nghi trên xe. - Thời gian khởi hành. - Thông tin về tuyến đường. Với Hướng dẫn viên địa phương: - Lời phát biểu giới thiệu. - Loại thông tin và nguồn cung cấp. - Thời gian. - Ai chịu trách nhiệm về việc gì.	- Trong mọi trường hợp, cần làm rõ với đồng nghiệp của bạn, khi liên quan tới quyền lợi của khách du lịch: - Bạn là người chịu trách nhiệm về toàn bộ tour du lịch. - Bạn là người đưa ra quyết định. - Bạn là người thông báo cho đoàn về tất cả các thông tin liên quan. - Họ không thể quyết định trước khi hỏi ý kiến bạn.	Sự thành công của Hướng dẫn viên phụ thuộc vào khả năng ra quyết định rõ ràng và chịu trách nhiệm duy nhất trong suốt chuyến đi, đặc biệt là khi xảy ra tình huống có vấn đề. Một sự phân chia rõ ràng công việc và trách nhiệm với các đồng nghiệp khác sẽ góp phần cải thiện thái độ chuyên nghiệp của tất cả các bên liên quan.	Hiểu biết về trách nhiệm của các công việc và phần việc khác.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
	Với nhân viên trực tầng khách sạn: - Giao và nhận hành lý. - Tiền bo. - Gửi và lấy hành lý. Với nhân viên khách sạn: - Thời gian trả phòng. - Thanh toán tiền. Với nhân viên nhà hàng: - Thời gian dùng bữa. - Ai chịu trách nhiệm về việc gì. Với nhân viên phục vụ mặt đất tại sân bay: - Sắp xếp hành lý. - Quy định quá cân. - Làm thủ tục theo đoàn. - Thời gian lên máy bay và cửa ra máy bay.			

6. HƯỚNG DẪN VIÊN VÀ VIỆC THU XẾP KHÁCH SẠN

Giới thiệu:

Khách sạn ở đây được nhắc đến như là một loại phương tiện ở hoặc một chỗ để du khách nghỉ qua đêm khi đang đi tour du lịch

Khi đi du lịch, khách phải cảm thấy khách sạn là "ngôi nhà của họ khi ở xa nhà".

Một trong các công việc chính của Hướng dẫn viên là thông báo với khách về nơi họ sẽ lưu trú. Thông qua đó mọi người sẽ cảm thấy khách sạn là nơi bảo đảm sự an toàn của họ khi họ tới một địa điểm chưa từng biết.

- | | |
|-----------------|--|
| PHẦN VIỆC 6.1 : | Nắm bắt thông tin về khách sạn |
| PHẦN VIỆC 6.2 : | Thủ tục nhận và trả phòng khách sạn (kiến thức) |
| PHẦN VIỆC 6.3 : | Đặt chỗ và nhận phòng cho khách đoàn |
| PHẦN VIỆC 6.4 : | Trong thời gian lưu trú và làm thủ tục trả phòng |
| PHẦN VIỆC 6.5 : | Hướng dẫn viên và dịch vụ nhà hàng |



CÔNG VIỆC SỐ 6: HƯỚNG DẪN VIÊN VÀ VIỆC THU XẾP KHÁCH SẠN



TÌM HIỂU VỀ KHÁCH SẠN VÀ CÁC BỘ PHẬN TRONG KHÁCH SẠN

1



BIẾT NHỮNG NGƯỜI CẦN LIÊN HỆ VÀ CHỊU TRÁCH NHIỆM

2



CHUẨN BỊ NHẬN BUỒNG CHO ĐOÀN KHÁCH

3



TIẾN HÀNH THỦ TỤC NHẬN BUỒNG VÀ CUNG CẤP THÔNG TIN

4



CÔNG VIỆC SỐ 6: HƯỚNG DẪN VIÊN VÀ VIỆC THU XẾP KHÁCH SẠN



CUNG CẤP CÁC THÔNG TIN HỮU ÍCH VỀ KHÁCH SẠN VÀ CÁC TIỆN NGHI

5



ĐẶT DỊCH VỤ GỌI BÁO THỨC

6



THỜI GIAN ĂN Ở NHÀ HÀNG

7



TRẢ PHÒNG

8



CÔNG VIỆC SỐ 6:
PHẦN VIỆC SỐ 6.1:

HƯỚNG DẪN VIÊN VÀ VIỆC THU XẾP KHÁCH SẠN
Nắm bắt thông tin về khách sạn

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Tìm hiểu về khách sạn và các bộ phận trong khách sạn	Tìm hiểu về chức năng, nhiệm vụ và trách nhiệm của các bộ phận chức năng khác nhau trong một khách sạn nào đó, thông qua: - Tra cứu website của khách sạn. - Các hướng dẫn trong tài liệu của hãng lữ hành. - Tài liệu quảng cáo của khách sạn.	• Là Hướng dẫn viên bạn phải giao dịch với: - Bộ phận lễ tân. - Bộ phận đặt chỗ. - Bộ phận quản lý buồng (phòng và giặt là). - Bộ phận nhà hàng. - Bộ phận kế toán.	Hướng dẫn viên là đầu mối liên hệ giữa khách sạn và đoàn khách du lịch.	Có hiểu biết cơ bản về hoạt động kinh doanh khách sạn.
2. Nắm được những người cần liên hệ và chịu trách nhiệm	Bạn phải giao dịch với: - Trưởng bộ phận lễ tân. - Giám sát bộ phận đặt chỗ. - Phụ trách bộ phận hành lý. - Trục tổng đài điện thoại. - Trưởng bộ phận buồng và giặt là. - Trưởng nhà hàng. - Và Giám đốc khách sạn.	• Cố gắng xây dựng mối quan hệ cá nhân với nhân viên khách sạn, những người chịu trách nhiệm : - Đặt chỗ (cho đoàn). - Dọn dẹp và bảo dưỡng. - Phục vụ nhà hàng và buồng.	Là hướng dẫn viên, bạn có thể lưu trú nhiều lần tại một khách sạn. Mối quan hệ cá nhân sẽ giúp đỡ bạn khi bạn cần trợ giúp và khi có khó khăn xảy ra.	

CÔNG VIỆC SỐ 6:
PHẦN VIỆC SỐ 6.2:

HƯỚNG DẪN VIÊN VÀ VIỆC THU XẾP KHÁCH SẠN
Thủ tục nhận và trả phòng khách sạn (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Hướng dẫn viên phải có khả năng thực hiện các thủ tục check-in khách sạn	Khách ở lại trên xe/ hoặc đợi trong khu vực sảnh của khách sạn một cách thoải mái trong khi Hướng dẫn viên làm thủ tục check-in vào khách sạn.	- Các thủ tục như sau: - Để khách ở lại trên xe, nhắc nhở khách thu lượm hành lý và các vật dụng cá nhân nếu trong trường hợp khách sạn không có sảnh riêng tiếp đón khách đoàn. - Kiểm tra trước với khách sạn xem có sự trì hoãn nào không nếu đoàn đến trước thời gian nhận phòng khách sạn. - Lấy chìa khóa, thư và xác nhận lại vị trí, thời gian liên quan đến các tiện nghi của khách sạn. - Thay đổi phòng nếu cần thiết. - Thông báo cho nhân viên khuôn vác đồ về thời gian đến để mang vác hành lý. - Nếu có thể được, thu xếp để nhân viên khách sạn chào đón khách. - Thông báo vào phút chót cho cả đoàn trên xe bao gồm: - Các tiện nghi, thang máy, nhà hàng, thời gian và địa điểm cho cuộc gặp tối, thanh toán các phát sinh, cuộc gọi đánh thức, vị trí của bảng tin.	Vào cuối ngày mọi người đều mệt mỗi nên một thủ tục nhận phòng (check-in) trôi chảy là rất quan trọng.	Biết cách lập kế hoạch và thực hiện thủ tục nhận phòng (check-in) vào khách sạn.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
		- Nếu phòng khách sạn xuống cấp hoặc có sự khác biệt về chất lượng, chuẩn bị cho đoàn về việc đó trước khi đoàn rời xe. - Thông báo rõ ràng dứt khoát về việc sắp xếp các bữa tối tại mỗi khách sạn. - Thông báo cho khách rằng Hướng dẫn viên sẽ lưu lại ở sảnh trong nửa giờ sau khi check-in phòng khi khách cần bạn. - Kiểm tra lại xem các túi đồ có được mang lên phòng cho khách chưa. - Thanh toán cho nhân viên khuân vác nếu dịch vụ này không bao gồm trong hóa đơn trả bằng tài khoản công ty. - Nếu nghỉ qua đêm, bố trí việc vận chuyển hành lý cho sáng ngày hôm sau và cuộc gọi đánh thức. - Xác nhận: bữa ăn, việc tổ chức các hoạt động tại khách sạn, tài khoản của công ty và tài khoản cá nhân của bạn.		

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
2. Hướng dẫn viên phải có khả năng thực hiện các thủ tục rời khách sạn	Chỉ dẫn cho đoàn về các thủ tục trả phòng khách sạn (check-out); đây là một điều kiện để có thể rời khách sạn một cách có tổ chức và gọn gàng.	- Vào ngày trước khi rời khách sạn, sắp xếp các công việc sau: - Thực hiện cuộc gọi đánh thức trước 2 giờ. - Mang hành lý xuống trước 1 giờ. - Xác nhận thời gian ăn sáng/địa điểm. - Xác nhận lại các dịch vụ. - Vào ngày rời khách sạn thực hiện các việc sau: - Kết thúc việc thanh toán với tài khoản của công ty. - Mang hành lý xuống tập kết tại sảnh khách sạn. - Kiểm tra xem xe đã đến hay chưa, giám sát việc xếp hành lý lên xe, đếm hành lý. - Đưa khách lên xe và đếm khách, nhắc nhở họ việc trả lại chìa khóa phòng, kiểm tra kết gửi đồ an toàn và trả những khoản phát sinh. - Tạo điều kiện để nhân viên khách sạn chào tạm biệt khách.	Tránh việc chậm trễ đối với hành trình tiếp theo.	Hiểu biết về thủ tục trả phòng và rời khỏi khách sạn.

CÔNG VIỆC SỐ 6:
PHẦN VIỆC SỐ 6.3:

HƯỚNG DẪN VIÊN VÀ VIỆC THU XẾP KHÁCH SẠN
Đặt chỗ và nhận phòng cho khách đoàn

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Chuẩn bị nhận phòng cho đoàn khách	Kiểm tra tổng thể việc đặt chỗ trong tài liệu bạn mang theo, với các nội dung như: - Số lượng phòng. - Kế hoạch dịch vụ. - Loại phòng. - Thời gian lưu trú.	- Trong tài liệu hướng dẫn của bạn đã nhắc tới tất cả các thông tin chi tiết liên quan tới việc đặt phòng khách sạn như: - Số phòng đơn và phòng đôi/phòng kép. - Ưu tiên và những lưu ý cần thiết. - Số đêm lưu trú. - Các bữa ăn nào đã được tính trong giá phòng.	Nếu được chuẩn bị sẵn sàng trước khi vào khách sạn, việc nhận phòng sẽ được thực hiện một cách hiệu quả và chuyên nghiệp hơn. Vào cuối ngày, hầu hết khách du lịch đều mệt mỏi và muốn về phòng càng sớm càng tốt để nghỉ ngơi.	Hiểu biết về thủ tục nhận phòng khách sạn. Kiến thức về đặt chỗ.
2. Tiến hành thủ tục nhận phòng và cung cấp thông tin	Hãy ghi nhớ các bước sau đây: - Ngay trước khi xe chở khách tới khách sạn, thông báo cho khách biết về các thủ tục nhận phòng. - Để khách chờ trong xe, hoặc nếu có thể được mời họ vào đợi trong sảnh khách sạn. - Cho lái xe và nhân viên khuôn vác bắt đầu dỡ hành lý của khách từ xe xuống. - Tới quầy lễ tân để làm các thủ tục nhận phòng.	- Tại quầy lễ tân: - Tự giới thiệu về bản thân và công ty của bạn. - Cung cấp danh sách khách chi tiết cho nhân viên lễ tân. - Lấy chìa khóa phòng và ghi lại số phòng. - Đưa chìa khóa và các phiếu ăn cho khách - Báo cho khách biết số phòng của bạn. - Giao hành lý cho người phụ trách bộ phận hành lý.	Thủ tục check-in cho cả đoàn phải nhanh chóng và tránh mắc lỗi.	Hiểu biết về thủ tục nhận phòng khách sạn.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
3. Cung cấp các thông tin hữu ích về khách sạn và các tiện nghi	Cung cấp các thông tin về khách sạn như: - Địa chỉ của khách sạn (đưa cho khách danh thiếp của khách sạn). - Vị trí của thang máy. - Địa điểm (ăn sáng) của nhà hàng và quán bar. Các thông tin chi tiết dưới đây thường có trong tập thông tin giới thiệu khách sạn hoặc được nhân viên khách sạn chỉ dẫn: - Vị trí của phòng tập, sauna và bể bơi... các quy định dành cho khách nghỉ tại khách sạn. - Cách sử dụng của chìa khóa vào cửa phòng khách sạn và nguồn điện trong phòng. - Cách sử dụng và vị trí của két giữ đồ an toàn. - Cách sử dụng điện thoại (từ phòng nọ sang phòng kia trong cùng khách sạn, gọi nội địa và IDD, gọi lẻ tân). - Dịch vụ phòng. - Lối thoát hiểm. - Giặt là. - Đổi tiền ngoại tệ. - Quán minibar. - Điều hòa. - Tivi. - Dịch vụ bưu điện.	• Hướng dẫn viên là người thông báo cho đoàn về các tiện nghi của khách sạn. Bạn phải chuẩn bị và có thông tin về các dịch vụ sẵn có cho khách trong những ngày họ lưu tại khách sạn.	Khách mong muốn nhận được những thông tin loại này từ Hướng dẫn viên. Đây là một trong những công việc khi lưu trú tại khách sạn.	Hiểu biết về các dịch vụ có và sẵn sàng phục vụ khách trong khách sạn.

CÔNG VIỆC SỐ 6:
PHẦN VIỆC SỐ 6.4:

HƯỚNG DẪN VIÊN VÀ VIỆC THU XẾP KHÁCH SẠN
 Trong thời gian lưu trú và làm thủ tục trả phòng

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Đặt dịch vụ gọi báo thức	Thông báo cho khách về thời gian đặt báo thức vào lần tập hợp đông đủ nhất cuối cùng trong ngày. Đặt dịch vụ gọi báo thức ở quầy lễ tân (với danh sách phòng của đoàn).	- Gọi báo thức được đặt khi bạn định khởi hành đi tham quan hoặc trả phòng vào sáng hôm sau. - Đặt báo thức 2 giờ trước khi rời khách sạn.	Giữ một lịch trình sát với tiến độ đề ra. Tránh để cả đoàn phải đợi những người muộn giờ.	Kiến thức về lập chương trình và kế hoạch chuyến đi.
2. Thời gian ăn ở nhà hàng	Thông báo thời gian ăn sáng và/hoặc các bữa ăn khác và đặt chỗ cho cả đoàn nếu cần.			
3. Trả phòng	Thông báo thời gian trả phòng cho du khách. Thông báo thời gian thu xếp hành lý rời phòng/thời gian tập trung. Thông báo trưởng bộ phận hành lý thời gian để thu gom hành lý của khách. Kiểm tra việc trả chia khóa phòng và thanh toán. Kiểm tra xem mọi việc đã giải quyết xong với bộ phận lễ tân trước khi rời khách sạn hay chưa. Kiểm tra xem tất cả hành lý đã ở trên xe trước khi rời đi.	- Đưa ra những chỉ dẫn rõ ràng, từng bước một. - Yêu cầu khách thanh toán các hóa đơn cá nhân vào tối hôm trước (để tiết kiệm thời gian vào buổi sáng). - Yêu cầu khách lấy hết đồ ra khỏi két an toàn (hộ chiếu, tiền...) và không để quên gì ở đó. - Luôn kiểm tra các giấy tờ (du lịch) và tài sản cá nhân của bản thân bạn trước khi rời khách sạn.	Việc đưa ra các chỉ dẫn rõ ràng sẽ góp phần thể hiện thái độ làm việc chuyên nghiệp của bạn. Tránh chậm trễ khi khởi hành. Đặc biệt là khi bạn phải có mặt tại sân bay hoặc ga tàu hỏa đúng giờ.	Hiểu biết về thủ tục trả phòng khách sạn theo đúng tiêu chuẩn.

CÔNG VIỆC SỐ 6:
PHẦN VIỆC SỐ 6.5:

HƯỚNG DẪN VIÊN VÀ VIỆC THU XẾP KHÁCH SẠN
Hướng dẫn viên và dịch vụ nhà hàng

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Thu xếp dịch vụ nhà hàng	Báo trưởng bộ phận dịch vụ ăn uống (F&B) của khách sạn hoặc nhà hàng về yêu cầu của đoàn.	Cần kiểm tra trước việc đặt các dịch vụ ăn uống với trưởng bộ phận hoặc với bộ phận F&B.		Kiến thức về lập kế hoạch bữa ăn.
	Báo trưởng bộ phận F&B về thời gian đoàn sẽ dùng bữa.	Kiểm tra chất lượng các món và các bữa.	Để tránh phàn nàn của khách về chất lượng bữa ăn và dịch vụ.	Kiến thức về việc đặt dịch vụ ăn uống.
	Thu xếp và kiểm tra việc đặt dịch vụ ăn uống.	Kiểm tra việc đặt đồ uống.	Để đảm bảo tính đa dạng trong các bữa ăn của đoàn.	
2. Cung cấp thông tin về dịch vụ ăn uống	Thông báo cho đoàn về lịch ăn hoặc các bữa ăn.	Thông báo cho khách về lịch các bữa ăn.	Các bữa ăn là một trong những dịch vụ quan trọng nhất trong toàn bộ chương trình.	Kiến thức về vệ sinh và chất lượng thực phẩm.
	Cung cấp thông tin về các món ăn và đồ uống là đặc sản địa phương.	Thông báo cho khách biết các món ăn khách sẽ dùng.	Cung cấp thông tin về ẩm thực địa phương làm tăng thêm giá trị của chương trình tham quan.	Kiến thức về ẩm thực địa phương.
	Cung cấp thông tin về loại và dịch vụ có trong chương trình.	Thông báo cho khách bữa ăn bao gồm hoặc không gồm đồ uống.		

7. HƯỚNG DẪN THAM QUAN

Giới thiệu:

Phần lớn của chương trình tour du lịch bao gồm các chuyến tham quan. Là Hướng dẫn viên, bên cạnh các khía cạnh kỹ thuật khi thực hiện một chương trình tham quan, bạn còn phải chịu trách nhiệm hướng dẫn và cung cấp các thông tin cho khách du lịch.

PHẦN VIỆC SỐ 7.1:	Tổ chức và chuẩn bị các chuyến tham quan
PHẦN VIỆC SỐ 7.2:	Bán chương trình tham quan và chương trình tự chọn
PHẦN VIỆC SỐ 7.3:	Thực hiện chuyến tham quan
PHẦN VIỆC SỐ 7.4:	Chuyển tải các thông tin cụ thể
PHẦN VIỆC SỐ 7.5:	Thuật ngữ và tổ chức tham quan (kiến thức)



CÔNG VIỆC SỐ 7: HƯỚNG DẪN THĂM QUAN



KIỂM TRA LOẠI HÌNH THĂM QUAN
TRONG CHƯƠNG TRÌNH

1



CHUẨN BỊ CHO CHUYẾN THĂM QUAN

2



THỰC HIỆN CHUYẾN THĂM QUAN

3



CHĂM SÓC CẢ ĐOÀN KHÁCH

4

CÔNG VIỆC SỐ 7:
PHẦN VIỆC SỐ 7.1:

HƯỚNG DẪN THAM QUAN
Tổ chức và chuẩn bị tham quan

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Kiểm tra loại hình tham quan trong chương trình	Kiểm tra thông tin này trong tài liệu hướng dẫn của bạn. Tham khảo đại lý du lịch tại địa phương của bạn để tìm thêm những lựa chọn. Kiểm tra thông tin trong sách hướng dẫn du lịch.	- Các loại hình tổ chức tham quan nói chung: - Tham quan đã có trong chương trình du lịch. - Tham quan tùy chọn. - Tham quan bổ sung hoặc tự phát? - Loại hình tham quan, ví dụ như: - Thông thường. - Phục vụ sở thích đặc biệt. - Mục đích giáo dục. - Mục đích khuyến khích (incentive).	Là Hướng dẫn viên, bạn phải có khả năng thông tin cho khách về các loại hình tham quan khác nhau mà công ty có thể cung cấp và những thứ khách có thể kỳ vọng được xem hoặc được hưởng.	Kiến thức về các chương trình tham quan.
2. Chuẩn bị cho chuyến tham quan	Chuyến tham quan có thể thực hiện được không? Chẳng hạn như: - Điều kiện thời tiết. - Vận chuyển và thời gian. - Tính an toàn. - Giờ mở cửa (Viện bảo tàng) Chú ý kế hoạch tài chính và ghi chép chi tiêu thật cẩn thận. Đặc biệt là khi tổ chức thêm các chuyến thăm quan bổ sung hoặc tùy chọn.	- Một chuyến tham quan là một chương trình bao gồm một số thành tố, chẳng hạn các cuộc đi thăm: - Một điểm du lịch (về lịch sử). - Một chương trình biểu diễn văn hóa. - Một viện bảo tàng. - Hoặc có thể là: - Một hoạt động rèn luyện thân thể.	Một chương trình tham quan được tổ chức tốt và thực sự thú vị đóng vai trò sống còn trong sự thành công của toàn bộ tour du lịch. Trong đó người Hướng dẫn viên đóng một vai trò quan trọng.	Kiến thức về các chuyến tham quan dưới góc độ tác nghiệp.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
	Cung cấp các thông tin rõ ràng, chẳng hạn như: - Quần áo và giày dép. - Sử dụng ảnh và phim. - Ứng xử (quy chuẩn về ăn mặc). - Tour bao gồm những nội dung gì. Thu thập thông tin đầy đủ và cập nhật về các điểm tham quan. Hẹn lái xe thật rõ ràng trong các vấn đề như: - Thời gian xuất phát. - Điểm dừng chụp ảnh và thời gian ăn trưa.	- Một tour du lịch trong ngày, v.v.. • Trong bất kỳ trường hợp nào, chuyến tham quan phải được tổ chức và chuẩn bị tốt về các mặt: - Vận chuyển. - Phí tham quan. - Ăn uống.		

CÔNG VIỆC SỐ 7:
PHẦN VIỆC SỐ 7.2:

HƯỚNG DẪN THAM QUAN
 Bán chương trình tham quan và chương trình tự chọn

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Xúc tiến bán các chuyến tham quan tự chọn	Ghi chép sổ sách cẩn thận. Thông báo chính xác thời gian khởi hành và quay về (khoảng thời gian). Thông báo rõ ràng về những gì bao gồm và không bao gồm trong chương trình. Thông báo rõ ràng ai là hướng dẫn viên của chuyến tham quan. Nắm được sở thích của đoàn khách mục tiêu của bạn. Thông báo rõ ràng những gì khách có thể chờ đợi và sẽ được trải nghiệm.	• Thể hiện thái độ chuyên nghiệp qua cách bạn cung cấp thông tin về chuyến tham quan. • Phải hiểu những gì bạn đang trình bày. • Nhấn mạnh kinh nghiệm bản thân của bạn. • Không bao giờ nói phóng đại và hứa suông. • Thể hiện sự nhiệt tình nhưng phải thực tế. • Là đại diện cho tất cả mọi người.	Khách luôn luôn muốn nhận được thông tin và những lời tư vấn trung thực và tin cậy. Cuối cùng, đoàn khách sẽ rất đánh giá cao chuyến tham quan và như thế, bạn sẽ tránh được những phàn nàn không đáng có.	Nắm được về nội dung chuyến tham quan.

CÔNG VIỆC SỐ 7:
PHẦN VIỆC SỐ 7.3:

HƯỚNG DẪN THAM QUAN
Thực hiện chuyến tham quan

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Thực hiện chuyến tham quan	Đi theo đoàn tham quan. Đóng vai trò phiên dịch khi cần thiết. Chăm sóc tất cả đoàn khách. Thu xếp cho đoàn có thời gian tự do đi xung quanh và chụp ảnh. Phối hợp làm việc chặt chẽ với đại lý du lịch tại địa phương.	- Nhìn chung, một chuyến tham quan mất khoảng từ nửa ngày đến một ngày. Mỗi điểm dừng hoặc mỗi hoạt động kéo dài ít nhất một giờ đồng hồ. - Dành 1/3 thời gian cho khách tự do. - Lên kế hoạch thời gian thật chặt chẽ.	Bạn sẽ phải trực tiếp giám sát xem chương trình tham quan được thực hiện như thế nào. Bạn cần có các thông tin cập nhật. Khách của bạn luôn đánh giá cao sự có mặt và sự tham gia của bạn vào các hoạt động.	Biết đưa ra các hướng dẫn.

CÔNG VIỆC SỐ 7:
PHẦN VIỆC SỐ 7.4:

HƯỚNG DẪN THAM QUAN
 Chuyển tải các thông tin cụ thể

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Cung cấp thông tin thực tiễn liên quan tới chương trình tham quan	Thông báo cho khách về: - Giá cả và nội dung của chuyến tham quan. - Đặt chỗ và thanh toán. - Sự khác biệt về giá và chất lượng. - Thời gian và độ dài chương trình. - Độ an toàn, tin cậy và vấn đề bảo hiểm. - Số lượng người tham gia. - Loại hình phương tiện vận chuyển. - Giới thiệu đại lý lữ hành địa phương và hướng dẫn viên.	• Nhìn chung, tất cả các khía cạnh của chương trình tham quan phải được đề cập trong phần trao đổi thông tin.	Là hướng dẫn viên, bạn phải có khả năng trả lời được các câu hỏi liên quan tới các chuyến tham quan...	Biết đưa ra các chỉ dẫn.

CÔNG VIỆC SỐ 7:

PHẦN VIỆC SỐ 7.5:

HƯỚNG DẪN THAM QUAN

Thuật ngữ và tổ chức tham quan (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Duy trì mối quan hệ làm việc tích cực với hướng dẫn viên tại địa phương và các đồng nghiệp khác trong ngành		- Trước khi bắt đầu tour, hướng dẫn viên suốt tuyến và hướng dẫn viên địa phương nên thảo luận về lịch trình, các thay đổi do sửa sang đường sá tại địa phương hoặc các tình huống bất ngờ khác gồm cả những chuyến tham quan ngắn, thanh toán hoặc vé thanh toán đã bao gồm trong tour, cùng bất kỳ sắp xếp đặc biệt nào cho các thành viên của đoàn. - Cần giới thiệu với cả đoàn rằng các hướng dẫn viên địa phương chính là chuyên gia về địa phương mình Và, hướng dẫn viên suốt tuyến không nên cản trở họ thực hiện công việc vì bất kỳ lý do nào. - Khi hướng dẫn viên địa phương đi cùng với đoàn khách qua đêm thì hướng dẫn viên suốt tuyến vẫn phải quản lý các hoạt động của tour, ví dụ như đưa ra các quyết định liên quan tới quyền lợi của khách, hành lý, nhận và trả phòng khách sạn và ăn uống...		

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
		- Hướng dẫn viên suốt tuyến phải luôn cập nhật về nơi mua sắm nằm trong chính sách của công ty. Nếu hướng dẫn viên địa phương khuyến nghị khách mua sắm ở những địa điểm bên ngoài danh mục thì hướng dẫn viên suốt tuyến cần tư vấn để khách tự đưa ra quyết định mua sắm của mình. - Sẵn sàng thực hiện ngay các yêu cầu từ tất cả các đồng nghiệp. - Việc phân chia công việc và trách nhiệm chung cần được thu xếp một cách hiệu quả và đem lại lợi ích chung. - Xác nhận việc đăng ký tất cả các dịch vụ của các đồng nghiệp trong ngành một cách đúng lúc và hiệu quả.		
2. Khả năng cung cấp các chương trình tùy chọn	Tất cả các hoạt động mang tính tùy chọn được cung cấp cho khách nhất thiết phải được hăng lý hành đồng ý. Khách cũng phải được thông báo về các hoạt động khác như xem kịch, các sự kiện tại địa phương và các hoạt động có thể tham gia mà khách phải đóng thêm chi phí.	Đối với các chương trình tùy chọn trong tour của đoàn, cần áp dụng các nguyên tắc sau đây: - Mô tả nội dung các chương trình tùy chọn cùng tất cả các dịch vụ kèm theo và đề xuất thời gian hợp lý nhất. - Phát biểu theo một cách tích cực mà không thái quá.	Nhằm cung cấp cho khách thêm dịch vụ và những kinh nghiệm du lịch khác nhau.	Biết cách cung cấp và tổ chức các chương trình tùy chọn.

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
		- Không bao giờ chào mời các chương trình tùy chọn gây ảnh hưởng đến thời gian đã định của lịch trình tour. - Thông báo rằng việc đặt dịch vụ đã hoàn tất nhưng đôi khi có thể đăng ký bổ sung các dịch vụ mới. - Các chương trình tùy chọn được bán tốt nhất là trước thời điểm dừng ăn trưa vì lúc đó khách có thêm thời gian để bàn bạc với các bạn của họ. - Việc đặt dịch vụ thanh toán tiền phải được thực hiện nơi an toàn, ví dụ: trên xe ô tô, trong phòng họp kín, mà không bao giờ được thực hiện tại nơi công cộng, chẳng hạn như sảnh khách sạn. - Đảm bảo các nhà cung cấp dịch vụ có đủ thời gian cung ứng dịch vụ cũng như hủy dịch vụ. - Thông báo cho khách về trang phục phù hợp đối với từng tour tùy chọn. - Xử lý các biểu mẫu công ty/yêu cầu của ngân hàng.		

8. THUYẾT TRÌNH (ĐOÀN)

Giới thiệu:

Thuyết trình trước đoàn là một trong những hoạt động chính của hướng dẫn viên. Do đó, phát triển kỹ năng thuyết trình gắn kết một cách mật thiết với nghề hướng dẫn viên.

- | | |
|----------------|---|
| PHẦN VIỆC 8.1: | Đứng trước một đoàn khách |
| PHẦN VIỆC 8.2: | Sử dụng các thiết bị âm thanh |
| PHẦN VIỆC 8.3: | Nguyên tắc cơ bản về thái độ và cách thuyết trình (kiến thức) |
| PHẦN VIỆC 8.4: | Cung cấp thông tin cân đối |
| PHẦN VIỆC 8.5: | Nguyên tắc thông tin cân đối (kiến thức) |



CÔNG VIỆC SỐ 8: THUYẾT TRÌNH (ĐOÀN)



KHẢ NĂNG GIAO TIẾP MỘT CÁCH RÕ RÀNG

1



KHẢ NĂNG LẮNG NGHE VÀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP GIỮA CÁC CÁ NHÂN

2



GIAO TIẾP PHI NGÔN NGỮ

3



TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

4



CÔNG VIỆC SỐ 8:
PHẦN VIỆC SỐ 8.1:

THUYẾT TRÌNH (ĐOÀN)
Đứng trước một đoàn khách

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Hình thành thái độ, khả năng truyền đạt rõ ràng và tiếp xúc với đoàn	Hãy cởi mở, nhiệt tình, thân thiện và có khiếu hài hước. Luôn quan tâm tới đoàn. Chú ý đến giao tiếp phi ngôn ngữ. Kiểm tra khả năng truyền đạt rõ ràng của bản thân. Cẩn thận lựa chọn vị trí đứng. Duy trì mức âm lượng. Sử dụng ngữ điệu và phát âm chuẩn. Giao tiếp bằng mắt với người nghe. Không hút thuốc hay ăn trong khi thuyết trình. Thu hút sự chú ý của người nghe.	- Thể hiện sự quan tâm tới người nghe. - Tập trung các thành viên trong đoàn trước mặt bạn chứ không phải đứng xung quanh bạn. - Chú ý đến ngôn ngữ cơ thể, cử chỉ và vẻ biểu cảm của bạn. - Hỏi những người ngồi phía cuối xem họ có nghe rõ bạn nói hay không. - Chú ý tới tiếng ồn xe cộ, những người qua lại v.v.. - Luôn luôn hướng về phía thính giả khi nói. - Đặt cho người nghe những câu hỏi.	Là hướng dẫn viên du lịch, một điều quan trọng là bạn phải tin vào khả năng của mình. Sự tự tin và phong cách diễn thuyết tự nhiên sẽ góp phần thể hiện tính chuyên nghiệp của bạn.	Nắm được kỹ năng thuyết trình.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
2. Nắm vững các khía cạnh cơ bản	Cung cấp thông tin một cách đúng mực. Không nói chuyện với người nghe trong khi đang di chuyển. Lời nói có sức thuyết phục. Không sử dụng những cấu trúc câu phức tạp. Lựa chọn những gì sẽ làm và những gì sẽ xem. Dùng ngôn ngữ biểu cảm. Dành thêm thời gian cho đoàn của bạn. Liên hệ thông tin của bạn với những gì đã được đề cập trước đó.	- Phát triển kỹ năng "tường thuật tại chỗ". - Trước khi khởi hành, hãy giải thích trước những thứ sẽ được trải nghiệm. - Kiểm tra thông tin của bạn so với thực tế. Nếu bạn không chắc chắn về thông tin đó thì hãy bỏ qua. - Chỉ chọn những thông tin thú vị nhất.	Những kỹ năng sử dụng trong khi thuyết trình đóng góp một phần vào thành công của buổi thuyết trình đó.	Nắm được các kỹ năng thuyết trình cơ bản.

CÔNG VIỆC SỐ 8:
PHẦN VIỆC SỐ 8.2:

THUYẾT TRÌNH (ĐOÀN)
Sử dụng các thiết bị âm thanh

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Vận hành chức năng của thiết bị	Học cách sử dụng các thiết bị âm thanh. Học cách sử dụng micro. Kiểm tra xem micro đã bật công tắc hay chưa.	Chuẩn bị cho thiết bị làm việc: Bật/ tắt công tắc. Điều khiển âm lượng. Khoảng cách tính từ miệng.	Để trở thành một hướng dẫn viên chuyên nghiệp.	Nắm được các kỹ năng sử dụng micro cơ bản.
2. Sử dụng micro	Cầm micro đúng cách. Nói giọng điềm tĩnh và ổn định. Điều chỉnh micro theo hướng đầu của bạn. Kiểm tra độ rõ của micro. Không đọc nội dung thuyết trình từ giấy ra.	- Sử dụng micro là một kỹ năng cơ bản trong nghề hướng dẫn viên. - Phải ý thức rằng mỗi âm thanh bạn nói sẽ được khuếch đại.	Là một hướng dẫn viên chuyên nghiệp thì giọng nói của bạn là một phương tiện giao tiếp rất quan trọng. Cần hiểu micro chỉ là một công cụ để trợ giúp bạn.	Biết cách sử dụng micro.

CÔNG VIỆC SỐ 8:
PHẦN VIỆC SỐ 8.3:

THUYẾT TRÌNH (ĐOÀN)
Nguyên tắc cơ bản về thái độ và cách thuyết trình (kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Khả năng giao tiếp một cách rõ ràng	Giao tiếp rõ ràng là điều kiện của một tour du lịch thành công.	• Các kỹ năng giao tiếp thể hiện sự hiểu biết và cách sử dụng có hiệu quả: - Ngôn ngữ phù hợp. - Diện mạo và phục trang chuyên nghiệp. - Điều tiết giọng nói, độ rõ ràng, tốc độ và âm lượng, lên xuống giọng. - Ngôn ngữ cơ thể. - Nhạy cảm về các vấn đề văn hóa thích hợp. - Giao tiếp bằng mắt liên tục. - Cân đối giữa các thông điệp bằng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ.	Là hướng dẫn viên, bạn cần cung cấp thông tin đúng đắn một cách rõ ràng, đúng lúc, đúng chỗ và tới đúng đối tượng nghe.	Nắm được các cách giao tiếp khác nhau.
2. Khả năng lắng nghe và kỹ năng giao tiếp giữa các cá nhân	Sự lắng nghe tạo thành một kỹ năng cơ bản trong các hành động tương tác giữa hướng dẫn viên và khách du lịch.	• Tập trung hiểu cả những vấn đề đang được nói ra và những vấn đề mang tính ngụ ý. • Giữ thái độ cởi mở và dễ gần. • Không ngắt lời người nói. • Tỏ ra chân thành và thiện chí với các nhận xét, đánh giá và các cử chỉ. • Khách hàng là trên hết, sau đó mới tới các công việc chi tiết khi tour du lịch bắt đầu. • Tôn trọng các thông tin cá nhân của khách với sự thận trọng và cảm thông.	Bạn phải tỏ ra là một người biết lắng nghe.	

CÔNG VIỆC	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
3. Giao tiếp phi ngôn ngữ	Trong giao tiếp, chỉ có 30% sử dụng phương tiện lời nói, còn đa phần là giao tiếp phi ngôn ngữ.	- Khách hàng hiểu các thông điệp được gửi tới họ nhờ diện mạo, hành vi như ngôn ngữ cơ thể, giao tiếp qua ánh mắt, âm lượng giọng nói, cử chỉ và trang phục. - Thái độ, mục đích và vai trò được đánh giá thông qua việc tiếp nhận các giao tiếp phi ngôn ngữ. - Giao tiếp phi ngôn ngữ sẽ mâu thuẫn với giao tiếp bằng ngôn ngữ nếu thiếu sự chân thành.	Đôi khi, ngôn ngữ không lời nói chuyển tải nhiều nghĩa hơn là lời nói.	Hiểu biết về ngôn ngữ cơ thể và cử chỉ.
4. Trả lời các câu hỏi	Đảm bảo là bạn hiểu câu hỏi. Suy nghĩ chín chắn trước khi trả lời. Đưa ra câu trả lời đúng và có thông tin. Đảm bảo chắc chắn là khách hiểu câu trả lời của bạn. Hãy kiên nhẫn lắng nghe câu hỏi của khách.	- Nghe tất cả các câu hỏi. - Không có ý phê phán người đặt câu hỏi. - Luôn đưa ra các câu trả lời chính xác, nhưng phải diễn đạt một cách mềm mại nếu cần thiết. - Không đưa ra các ý kiến mang tính cá nhân. - Nếu không biết câu trả lời, cố gắng tìm câu trả lời và cung cấp thông tin cho khách càng sớm càng tốt. - Khi câu hỏi được nêu ra từ giữa đoàn khách, bạn nên nhắc lại câu hỏi trước khi trả lời.	Các câu trả lời hay nâng cao vị thế của người hướng dẫn viên.	Nắm bắt các kỹ năng trả lời.

CÔNG VIỆC SỐ 8:
PHẦN VIỆC SỐ 8.4:

THUYẾT TRÌNH (ĐOÀN)
Cung cấp thông tin cân đối

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Nghĩ về thông điệp hoặc những điều bạn muốn chuyển tải	Nghĩ tới các ý chính. Làm cho thông điệp của bạn trở nên rõ ràng bằng cách đặt ra các câu hỏi. Luôn thoải mái và sử dụng khả năng ứng khẩu. Cân bằng thông tin của bạn. Sử dụng phong cách và ngôn ngữ riêng của bạn.	- Vận dụng cấu trúc "mở bài - thân bài - kết luận", trong đó: - Mở bài = lời giới thiệu. - Thân bài = nội dung chính của thông điệp. - Kết luận = kết luận hoặc kết thúc thông điệp.	Những thông điệp ngắn gọn, rõ ràng sẽ thu hút được sự chú ý nhiều nhất. Bạn muốn thông điệp hoặc câu chuyện của bạn được người nghe chú ý.	Nắm được các kỹ năng kể chuyện và truyền tải thông điệp.

CÔNG VIỆC SỐ 8:
PHẦN VIỆC SỐ 8.5:

THUYẾT TRÌNH (ĐOÀN)
 Nguyên tắc thông tin cân đối (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Xây dựng cách bình luận thích hợp	Diễn giải là giá trị gia tăng mà người hướng dẫn viên có thể cung cấp thêm cho khách khi kể các câu chuyện.	- Phần bình luận được xây dựng để đáp ứng các tiêu chí vừa mang tính giáo dục vừa mang tính giải trí. - Phần bình luận đáp ứng nhu cầu của khách phù hợp với khu vực địa lý mà họ sinh sống, tùy thuộc vào nền tảng văn hóa, trình độ giáo dục và các sở thích đặc biệt của khách. - Phần bình luận phải hợp với ý định đã thông báo của hướng dẫn viên du lịch liên quan đến những điều khách sẽ được trải nghiệm. - Độ dài của phần bình luận phải được gọt giũa để khách không bị quá tải.	Bình luận là một phần cơ bản của thuyết trình. Phần bình luận tạo sự hứng hái, tăng niềm hứng thú, duy trì sự quan tâm và tạo được lòng tin vào người hướng dẫn viên. Phần bình luận, là một công cụ thuyết trình, giúp cho khách hiểu biết đầy đủ hơn về những điều họ trải nghiệm trong chuyến tham quan của mình.	Nắm được tiêu chí căn bản của diễn giải.

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
2. Các yêu cầu của một phần bình luận	Phần bình luận phải được trình bày một cách thích hợp và thú vị. Phần bình luận phải thu hút được sự chú ý của người nghe.	- Thông tin phải chính xác, cập nhật và phù hợp. - Nội dung giới thiệu/bình luận phải thú vị, sử dụng lối hài hước đúng chỗ và những dữ kiện và thông tin mang tính giai thoại phù hợp. - Trong câu chuyện phải có điểm nhấn thích hợp. - Hướng dẫn viên không bao giờ được đứng giữa lối đi trên xe khi thuyết trình vì như vậy sẽ che khuất tầm nhìn của khách. - An toàn trên hết cho hướng dẫn viên phải chỉ ra được vị trí an toàn/ chỗ ấy đứng, ngồi, hoặc quỳ. - Trước mặt đoàn du khách không bao giờ được đọc bài giới thiệu/bình luận từ tài liệu. - Việc giao tiếp với khách là phù hợp, ví dụ như hỏi và trả lời các câu hỏi. - Tất cả đoàn khách trên xe phải cảm thấy hòa nhập cùng nhau, ví dụ: hãy nhớ đến những người ngồi cuối xe và không tập trung một cách thiên lệch vào một số cá nhân hay đòi hỏi phải chú ý tới họ hơn là những người khác. - Khi giới thiệu/bình luận, cần sử dụng các câu ngắn gọn, thường xuyên dùng câu và làm cho nội dung giới thiệu/bình luận phù hợp với cảnh vật đang được nhìn thấy trên đường đi.	Phải đảm bảo chất lượng của phần bình luận.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
		- Nếu thực hiện phần giới thiệu/bình luận đa ngôn ngữ thì luân phiên sử dụng ngôn ngữ cho phù hợp. - Dành thời gian như nhau đối với mỗi ngôn ngữ và làm cho nội dung bình luận ở mỗi ngôn ngữ cũng phải phù hợp với cảnh vật đang được nhìn thấy bên ngoài cửa xe ô tô. - Tránh thuyết trình một cách lười biếng, ví dụ sử dụng từ viết tắt hoặc những câu nói rập khuôn sáo rỗng. - Chỉ chấp nhận những ý kiến bình luận tích cực. - Tránh đưa ra các ý kiến có thể gây xúc phạm, chẳng hạn đánh giá về vấn đề giới hoặc tôn giáo, chính trị, hoặc các ý kiến chủ quan có thể gây chia rẽ. - Đưa vào các vấn đề thời sự để làm khách hòa nhập với môi trường mới. - Trong mỗi giờ, dành ra ít nhất là một phần ba thời gian không có giới thiệu/bình luận. - Tránh dùng cách phát biểu mang tính dọa dẫm, gây sợ hãi hoặc mang tính độc đoán. - Duy trì phong cách phát biểu ấm áp, dễ gần nhưng mang tính chuyên nghiệp đối với đoàn khách du lịch.		

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Thuyết trình: người hướng dẫn viên phải có khả năng cung cấp cho khách phần bình luận theo cách thích hợp và tự nhiên.		- Nên diễn giải theo lối kể chuyện. - Bình luận bằng miêu tả cần yêu cầu giọng kể chuyện, phương tiện nghe nhìn, âm nhạc và tờ rơi. - Bình luận bằng giọng kể chuyện chứ không phải theo cách giảng bài. - Hướng dẫn viên phải quay mặt về phía khách khi bình luận. - Giọng nói phải được điều chỉnh để đảm bảo âm lượng không to quá hoặc nhỏ quá.		

9. KỸ NĂNG LÃNH ĐẠO CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN KHI THỰC HIỆN TOUR

Giới thiệu:

Là hướng dẫn viên, bạn cần có giác quan thứ sáu để quan sát và diễn giải tất cả các quá trình khác nhau có thể xảy ra trong một đoàn khách. Ngoài việc cần nắm bắt các dấu hiệu, bạn phải biết xử lý tình huống một cách hợp lý vì điều này cần thiết trong quá trình thực hiện chương trình của đoàn. Chính vì vậy, hướng dẫn viên cần có khả năng lãnh đạo và kiến thức về động thái của đoàn.

- PHẦN VIỆC 9.1: Đưa ra quyết định với tư cách lãnh đạo (đoàn)
- PHẦN VIỆC 9.2: Cân bằng hoạt động của đoàn
- PHẦN VIỆC 9.3: Quan tâm đồng đều
- PHẦN VIỆC 9.4: Xây dựng lòng tin
- PHẦN VIỆC 9.5: Xây dựng các nguyên tắc cho chuyến đi.



CÔNG VIỆC SỐ 9: KỸ NĂNG LÃNH ĐẠO CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN KHI THỰC HIỆN TOUR



ĐƯA RA QUYẾT ĐỊNH VỚI TƯ CÁCH
LÀ TRƯỞNG ĐOÀN

1



LÀM VỮNG CẤU TRÚC CỦA
NHÓM LÀ MỘT VAI TRÒ CỦA
NGƯỜI HƯỚNG DẪN VIÊN

2



PHÂN CHIA THỜI GIAN VÀ QUAN TÂM
MỘT CÁCH ĐỒNG ĐỀU

3



HƯỚNG DẪN VIÊN LÀ NGƯỜI ĐI ĐẦU
TRONG VIỆC XÂY DỰNG CÁC
NGUYÊN TẮC CHO CHUYẾN ĐI

4

CÔNG VIỆC SỐ 9:
PHẦN VIỆC SỐ 9.1:

KỸ NĂNG LÃNH ĐẠO CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN KHI THỰC HIỆN TOUR
Đưa ra quyết định với tư cách lãnh đạo (đoàn)

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Đưa ra quyết định với tư cách là trưởng đoàn	Có sức thuyết phục. Mạnh mẽ khi hành động. Quyết đoán trong hành động. Đưa ra các quyết định trên cơ sở tranh luận. Tự tin. Giải thích về quyết định của bạn cho khách. Luôn phải điềm tĩnh. Duy trì quyền quyết định.	- Quá trình ra quyết định bao gồm: - Lắng nghe các vấn đề được đưa ra. - Xác định vấn đề. - Thu thập thông tin. - Dự đoán, phân tích vấn đề. - Tìm kiếm các giải pháp. - So sánh và thảo luận về các giải pháp. - Đưa ra quyết định. - Hành động. - Đánh giá kết quả.	Để trở thành một hướng dẫn viên có trách nhiệm, bạn cần phải là người lãnh đạo đưa ra các quyết định và chịu trách nhiệm về quyết định đó. Điều đó giúp cho việc kiểm soát đoàn tốt hơn.	Nắm được quá trình ra quyết định. Nắm được các chính sách của công ty.

CÔNG VIỆC SỐ 9:
PHẦN VIỆC SỐ 9.2:

KỸ NĂNG LÃNH ĐẠO CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN KHI THỰC HIỆN TOUR
Cân bằng hoạt động của đoàn

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Làm vững cấu trúc của nhóm là một vai trò của người Hướng dẫn viên	Mạnh mẽ trong hành động của bạn. - Hiểu biết về ngôn ngữ và văn hoá của điểm đến tham quan và của đoàn khách. - Kỹ năng xã hội và chuyên môn. - Tính chuyên nghiệp. - Thái độ của bạn (tự tin, linh hoạt, bình tĩnh, không căng thẳng, v.v..). - Tính chính xác trong quyết định của bạn.	• Quy trình đưa ra các quyết định: - Theo định hướng công việc sẽ đảm bảo cơ cấu của chương trình đã định. - Theo định hướng xã hội sẽ củng cố quá trình hoạt động của đoàn khách.	Là hướng dẫn viên, bạn cần kiểm soát được các chu trình diễn ra trong đoàn của mình.	Nắm được quy trình đưa ra các quyết định.

CÔNG VIỆC SỐ 9:
PHẦN VIỆC SỐ 9.3:

KỸ NĂNG LÃNH ĐẠO CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN KHI THỰC HIỆN TOUR
Quan tâm đồng đều

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Phân chia thời gian và quan tâm một cách đồng đều	- Thường xuyên nói chuyện với tất cả các thành viên trong đoàn. - Hiểu biết về ngôn ngữ và văn hoá của điểm đến tham quan. - Kỹ năng xã hội và chuyên môn. - Tính chuyên nghiệp. - Thái độ của bạn (tự tin, linh hoạt, bình tĩnh, không căng thẳng, v.v..).	• Hướng dẫn viên đóng vai trò chủ chốt đối với : - Những hoạt động mang tính xã hội của đoàn. - Định hướng xã hội sẽ củng cố quá trình hoạt động của đoàn.	Nhận thức được rằng vai trò, hành vi và vị trí hướng dẫn viên du lịch của bạn sẽ có ảnh hưởng và tác động lớn tới cách thức đoàn du khách trải nghiệm chuyến du lịch. Điều này sẽ tăng cường quan hệ của bạn với mọi thành viên trong đoàn.	Nắm được động thái của đoàn và kỹ năng lãnh đạo.

CÔNG VIỆC SỐ 9:
PHẦN VIỆC SỐ 9.4:

KỸ NĂNG LÃNH ĐẠO CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN KHI THỰC HIỆN TOUR
Xây dựng lòng tin (trong đoàn)

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Góp phần tạo dựng lòng tin	Là một hướng dẫn viên chuyên nghiệp, bạn cần phải: - Luôn là người có ích và có tinh thần hợp tác. - Có tinh thần phục vụ. - Luôn giữ bình tĩnh. - Kiên nhẫn. - Không bao giờ che giấu thiện chí của bạn. - Không bao giờ nói về các trục trặc kỹ thuật. - Không bao giờ bình luận về những vấn đề cá nhân của bạn. - Không bao giờ bình luận về những thành viên hay đồng nghiệp của đoàn khác. - Không bao giờ phản bội người chủ thuê bạn làm việc. - Không bao giờ đưa ra các nhận xét vô ý về vùng đất bạn đang đến thăm hoặc đối với người địa phương. - Hãy trung thành với tổ quốc của bạn.	• Tôn trọng những người làm việc cùng bạn. • Luôn giữ "khoảng cách" giữa du khách và bạn. • Luôn ý thức mình là hướng dẫn đoàn. • Luôn giữ lời. • Là hướng dẫn viên chuyên nghiệp bạn cần thận trọng trong việc: - Sử dụng đồ uống có cồn. - Thuốc lá. - Mối quan hệ với khách.	Xây dựng được lòng tin giữa các thành viên trong đoàn và hướng dẫn viên là yếu tố cần thiết để trở thành một hướng dẫn viên thành công.	Kiến thức về ngoại hình và cách cư xử.

CÔNG VIỆC SỐ 9:
PHẦN VIỆC SỐ 9.5:

KỸ NĂNG LÃNH ĐẠO CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN KHI THỰC HIỆN TOUR
 Xây dựng các nguyên tắc cho chuyến đi (trong đoàn)

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Hướng dẫn viên là người đi đầu trong việc xây dựng các nguyên tắc cho chuyến đi	Thông báo cho khách về: - Các chuẩn mực. - Cách đặt câu hỏi. - Thông báo thời gian. - Cách cư xử trong và ngoài đoàn.	Thông báo rõ ràng là tất cả mọi người phải: • Luôn đúng giờ. • Tôn trọng các thành viên của đoàn. • Tôn trọng các thói quen và hành vi ứng xử của người địa phương.	Các nguyên tắc và cam kết rõ ràng đối với mọi người để tránh sự khó chịu cho tất cả mọi thành viên trong chuyến đi.	Hiểu biết về các quy tắc chung và hành vi ứng xử thông thường.

10. GIẢI QUYẾT KHÓ KHĂN, TAI HỌA VÀ KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH

Giới thiệu:

Biết cách xử lý các tình huống xảy ra ngoài ý muốn là một trong các nhiệm vụ chính của hướng dẫn viên. Là một người "giải quyết vấn đề" và "hoà giải", mọi người sẽ trông chờ ở bạn tinh thần trách nhiệm, tính độc lập, sự kiên nhẫn, khả năng ngoại giao và độ linh hoạt. Là Hướng dẫn viên, bạn phải dùng mọi kiến thức và kỹ năng để hoàn thành nhiệm vụ khó khăn này.

- PHẦN VIỆC 10.1: Xác định loại khiếu nại (về kỹ thuật, cá nhân...)
- PHẦN VIỆC 10.2: Giải quyết các thắc mắc, áp dụng kỹ năng lắng nghe
- PHẦN VIỆC 10.3: Xác định loại tai họa (sức khỏe, đi lại, con người)
- PHẦN VIỆC 10.4: Đưa ra giải pháp
- PHẦN VIỆC 10.5: Kỹ năng thông báo tin tức (tin xấu)



CÔNG VIỆC SỐ 10: GIẢI QUYẾT CÁC KHÓ KHĂN, TAI HỌA VÀ KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH



NHẬN BIẾT CÁC LOẠI KHIẾU NẠI
KHÁC NHAU

1



GIẢI QUYẾT CÁC KỲ VỌNG CỦA
KHÁCH

2



NHẬN BIẾT CÁC LOẠI TAI HỌA KHÁC
NHAU

3



PHẢN ỨNG TRƯỚC CÁC TRƯỜNG HỢP
KHẨN CẤP

4



GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

5

CÔNG VIỆC SỐ 10:
PHẦN VIỆC SỐ 10.1:

GIẢI QUYẾT CÁC KHÓ KHĂN, TAI HỌA VÀ KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH
 Xác định loại khiếu nại (về kỹ thuật, cá nhân...)

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Nhận biết các loại khiếu nại khác nhau	Nhận biết loại khiếu nại, bao gồm một trong hai loại dưới đây: - Khiếu nại khách quan hoặc có cơ sở chắc chắn. - Khiếu nại chủ quan hoặc cá nhân.	• Nếu mang tính khách quan thì khiếu nại là chính đáng và với vai trò hướng dẫn viên, bạn cần hành động ngay để đưa ra giải pháp. • Nếu mang tính chủ quan thì khiếu nại chủ yếu dựa trên những kỳ vọng và hình dung của du khách. Hướng dẫn viên phải cố gắng thuyết phục khách bằng các lý lẽ có cơ sở về tính hợp lý của hoàn cảnh.	Thông qua việc nhận biết loại khiếu nại, bạn sẽ có cách giải quyết thích hợp.	Biết cách nhận biết các loại khiếu nại.
2. Giải quyết các kỳ vọng của khách	Luôn thành thật và đưa ra các thông tin khách quan. Cố gắng tránh tô hồng mọi chuyện. Hãy tỏ ra thực tế!	• Cố gắng hiểu và nỗ lực hết mình để đáp ứng các mong đợi của khách.	Du lịch là một sản phẩm rất phức tạp, một phần dựa trên các giả định và kỳ vọng. Là hướng dẫn viên, bạn phải có khả năng tạo dựng hình ảnh thực tế cho khách. Để làm cho khách thấy vui vẻ và hài lòng.	Hiểu về sản phẩm, cách xây dựng hình ảnh và nắm được kỳ vọng của khách.

CÔNG VIỆC SỐ 10:
PHẦN VIỆC SỐ 10.2:

GIẢI QUYẾT CÁC KHÓ KHĂN, TAI HỌA VÀ KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH
Giải quyết các thắc mắc, áp dụng kỹ năng lắng nghe

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Xử lý khiếu nại	Các nguyên tắc rất cơ bản là: - Thể hiện sự cảm thông với hoàn cảnh của khách. - Tránh gây ra tranh luận. - Thể hiện sự quan tâm bằng cách lắng nghe. - Kiên nhẫn và bình tĩnh.	• Tập trung vào cả những điều được nói ra và những điều mang tính ngụ ý. • Duy trì thái độ cởi mở, dễ gần. • Không cắt ngang lời người nói. • Chân thành và thiện chí với các nhận xét, đánh giá hoặc cử chỉ. • Khách hàng là trên hết, rồi sau đó mới đến các công việc điều hành chi tiết một khi tour du lịch bắt đầu. • Tôn trọng các thông tin cá nhân do khách cung cấp với sự thận trọng và cảm thông.	Điều quan trọng là khách của bạn phải được chăm sóc một cách nghiêm túc.	Kiến thức về các kỹ năng lắng nghe cơ bản.
2. Tuân thủ các hướng dẫn chung	- Luôn tách riêng khách để xử lý vấn đề. - Hãy tỏ ra tích cực và thể hiện sự cảm thông bằng cách lắng nghe. - Làm rõ vấn đề thực sự nào đã dẫn đến khiếu nại. - Không nên can thiệp trực tiếp bằng cách đưa ra lời bình luận. - Ghi chú nếu cần thiết. - Nhắc lại bản chất của khiếu nại với các lý lẽ có cơ sở. - Cung cấp cho khách các thông tin có thể làm giảm sự căng thẳng của họ. - Cố gắng đưa ra một số giải pháp có thể để giải quyết vấn đề.	• Khách hàng hiểu các thông điệp nhận được qua diện mạo, cách ứng xử như ngôn ngữ cơ thể, giao tiếp qua ánh mắt, âm lượng giọng nói, cử chỉ, trang phục. • Thái độ, mục đích và vai trò được đánh giá thông qua việc tiếp nhận giao tiếp phi ngôn ngữ. • Giao tiếp phi ngôn ngữ sẽ mâu thuẫn với giao tiếp bằng ngôn ngữ nếu thiếu sự chân thành.	Thực hành các kỹ năng cơ bản có thể mang lại cảm giác thoải mái trong tình huống căng thẳng.	Nắm được các kỹ năng cơ bản để xử lý các tình huống mâu thuẫn.

CÔNG VIỆC SỐ 10:
PHẦN VIỆC SỐ 10.3:

GIẢI QUYẾT CÁC KHÓ KHĂN, TAI HỌA VÀ KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH
 Xác định loại tai họa (sức khỏe, đi lại, con người)

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Nhận biết các loại tai họa khác nhau	Cách xử lý các tai họa như: - Tin xấu, và khiếu nại. - Liên quan tới sức khỏe. - Liên quan tới các vấn đề kỹ thuật. - Các vấn đề liên quan tới sự hợp tác. - Những khác biệt và bất đồng văn hoá. - Các tai họa và động thái của đoàn. - Liên quan đến thiên nhiên.	• Cách tiếp cận tiêu chuẩn để phân tích các tai họa là: 1. Xác định tình hình thực tế. 2. Xác định tình hướng mong muốn. 3. Mục tiêu hoặc mục đích cần đạt được là gì. 4. Cần thực hiện các bước nào? 5. Có hiệu quả hay không? 6. Điều chỉnh hành động của bạn nếu cần thiết.	Nếu phân tích tai họa một cách hợp lý, phản ứng của bạn trước tai họa đó sẽ hiệu quả và phù hợp hơn.	Nắm được về chiến lược phân tích tai họa.
2. Phản ứng trước các trường hợp khẩn cấp	Trường hợp khẩn cấp là những sự cố xảy ra đe dọa sức khỏe của khách như bệnh tật, tai nạn, thiên tai hoặc thiệt mạng. Trong mọi trường hợp, việc đầu tiên là gọi ngay trợ giúp y tế và đưa khách bị ảnh hưởng đến các nhân viên/cơ sở y tế chính quy càng nhanh càng tốt.	• Các bước tiếp theo sau khi gọi cấp cứu ban đầu là: - Sơ tán bất cứ khách nào đang bị nguy hiểm. - Cung cấp bất cứ sự trợ giúp y tế cá nhân nào được đảm bảo trên cơ sở chính sách công ty. Các hướng dẫn viên phản ứng trên nền tảng đạo đức cần nhớ rằng đào tạo y khoa chính quy không phải là yêu cầu đối với một hướng dẫn viên chuyên nghiệp.	Các tình huống khẩn cấp nghiêm trọng luôn gây căng thẳng. Nhờ tuân thủ các quy trình tiêu chuẩn, bạn có thể đưa ra cách xử lý chuyên nghiệp.	Nắm được các quy trình phải tuân theo trong trường hợp có tình huống khẩn cấp nghiêm trọng.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
		- Đưa những khách bị ảnh hưởng tới chỗ nhân viên y tế chính quy. - Cùng đi với người ốm, bị thương hoặc đưa thi thể đến điểm tiếp theo như bệnh viện, nhà xác. - Giao những khách còn lại của đoàn cho người thích hợp, ví dụ như lái xe, người hướng dẫn du lịch địa phương hoặc nhà cung cấp dịch vụ tại địa phương. - Khi xảy ra các tình huống, phải phân tích tình hình liên lạc với công ty của bạn để cung cấp tất cả các thông tin chi tiết liên quan. - Lập tức thông báo và hợp tác với các cơ quan chức năng có liên quan để giải quyết vấn đề. - Tuân thủ nghiêm túc các thủ tục của các công ty bảo hiểm.		Nắm được về các thủ tục của các công ty bảo hiểm. Nắm được các chính sách của công ty bạn trong việc xử lý các vấn đề.

CÔNG VIỆC SỐ 10:
PHẦN VIỆC SỐ 10.4:

GIẢI QUYẾT CÁC KHÓ KHĂN, TAI HỌA VÀ KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH
 Đưa ra giải pháp

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Giải quyết vấn đề	Lường trước tình huống. Không bao giờ hoảng hốt. Luôn giữ bình tĩnh và rằng bạn đang kiểm soát được tất cả mọi việc.	- Hướng dẫn viên du lịch có khả năng giải quyết tất cả các vấn đề xảy ra trong tour du lịch. Hướng dẫn viên được khuyến nghị tuân thủ quy trình hành động sau: - Quyết định thời điểm thích hợp để can thiệp, ví dụ như một số khó chịu ban đầu của khách sẽ mất dần khi tour du lịch đi vào nhịp ổn định. - Không né tránh thảo luận các vấn đề do sự không thoải mái của cá nhân. - Xác định ai sẽ là người xử lý vấn đề một cách tốt nhất, ví dụ như cơ quan chức năng địa phương, nhân viên hãng hàng không, quản lý nhà hàng hoặc khách sạn, hướng dẫn viên địa phương. - Báo cáo chi tiết về vấn đề xảy ra cho công ty bạn. - Xác định tất cả các kết quả từ hành động của hướng dẫn viên đối với cả khách hàng và công ty du lịch. - Nếu cần thông báo trước cho các nhà cung cấp dịch vụ về vấn đề vướng mắc.	Đoàn du khách mong muốn hướng dẫn viên là người đầu tiên hành động khi có sự cố xảy ra. Bạn phải dùng tất cả kiến thức, kỹ năng và phẩm chất của mình để giải quyết vấn đề, ví dụ: - Kỹ năng đàm phán. - Luôn giữ thái độ lịch sự và thân thiện. - Sáng tạo, v.v..	Biết phân tích và xác định các loại vấn đề.

CÔNG VIỆC SỐ 10:
PHẦN VIỆC SỐ 10.5:

GIẢI QUYẾT CÁC KHÓ KHĂN, TAI HỌA VÀ KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH
Kỹ năng thông báo tin tức (tin xấu)

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Thông báo tin xấu	Sử dụng cấu trúc dưới đây trong cuộc nói chuyện: - Chuẩn bị trước về mặt tâm lý cho người nghe trước tin xấu (tuy nhiên, đừng quá lãng phí thời gian). - Nói thẳng tin xấu ngay từ khi bắt đầu cuộc nói chuyện. - Trợ giúp trong khi xử lý tin xấu. - Hỗ trợ bằng việc tìm giải pháp cho vấn đề.	• Kiểm tra trước xem liệu thông điệp của bạn có rõ ràng và chính xác hay không. • Dùng cách mở đầu ngắn gọn. • Sử dụng giọng nói thân thiện. • Lựa chọn ngôn từ cẩn thận. • Chuẩn bị đủ thời gian. • Lắng nghe chăm chú. • Tạo cơ hội diễn đạt các cảm xúc. • Thể hiện tình cảm. • Nhận thấy người nghe có thể bị sốc. • Chỉ đưa ra các giải pháp khi được hỏi. • Hỏi xem liệu có khả năng nào khác. • Tóm tắt ý kiến về các giải pháp.	Nhờ việc sử dụng cấu trúc trong cuộc chuyện về tin xấu, khả năng xảy ra các vướng mắc hoặc phản kháng sẽ được hạn chế.	Hiểu và biết cách sử dụng các kỹ năng trò chuyện.

11. KẾT THÚC TOUR

Giới thiệu:

Vào cuối mỗi chuyến tham quan khách phải có cơ hội được bày tỏ những trải nghiệm của họ về chuyến đi bằng cách điền vào mẫu đánh giá hoặc phiếu thăm dò. Ngoài ra, điều quan trọng là người hướng dẫn viên phải cung cấp các thông tin thực tế về khách hàng, chuyến tham quan, các nhà cung cấp dịch vụ... cho công ty. Mục đích chính là để cải thiện khả năng phục vụ và lịch trình cho khách và công việc kinh doanh trong tương lai.

- PHẦN VIỆC 11.1:

Đóng hồ sơ - Lập báo cáo chuyến đi
- PHẦN VIỆC 11.2:

Quyết toán chuyến đi

CÔNG VIỆC SỐ 11:
PHẦN VIỆC SỐ 11.1:

KẾT THÚC TOUR
Đóng hồ sơ - Lập báo cáo chuyến đi

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Báo cáo về mặt kỹ thuật của chuyến đi	Lập một báo cáo kỹ thuật để cập thời gian đi lại, các phương tiện, mức độ cung cấp dịch vụ ... Báo cáo dựa trên biểu mẫu của công ty bạn.	Mô tả thực tế mặt kỹ thuật của quá trình thực hiện chuyến đi.	Một báo cáo về chuyến đi cung cấp thông tin quan trọng cho công ty về chuyến đi đó.	Nắm được thông tin nào mà công ty yêu cầu.
2. Báo cáo về khách hàng	Lập một báo cáo về khách hàng dựa trên biểu mẫu của công ty bạn.	Các công ty du lịch sử dụng các mẫu biểu chuẩn về khiếu nại và về khách hàng.	Trong trường hợp có bất kỳ khiếu nại nào, công ty có ngay toàn bộ các thông tin liên quan đến khách hàng.	Hiểu được các mong đợi của khách hàng. Hiểu biết về sản phẩm của công ty bạn.
3. Báo cáo thông tin về chuyến đi	Mô tả sự khác biệt giữa thực tế chuyến đi và lịch trình đã công bố.	Điều gì thay đổi trong chương trình, ở đâu và tại sao?	Dựa trên thông tin này, công ty có thể điều chỉnh và cập nhật thông tin của mình.	Biết cách giới thiệu và giải thích lý do của việc đánh giá này.
4. Đánh giá chuyến đi	Cung cấp phiếu thăm dò hoặc biểu mẫu đánh giá cho khách hàng của bạn.	Các công ty du lịch sử dụng các mẫu biểu đánh giá chuẩn của riêng họ.	Khách tự nói về mức độ hài lòng của họ là điều rất quan trọng.	

CÔNG VIỆC SỐ 11: KẾT THÚC TOUR

PHẦN VIỆC SỐ 11.2: Quyết toán chuyến đi

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Báo cáo tài chính	Phải ghi chép các khoản chi tiêu tài chính hàng ngày.	- Ghi chép về: - Mỗi khoản thanh toán nhận được. - Toàn bộ chi phí gồm vé vào cửa, tiền ăn, tiền bo... - Ghi lại: - Địa điểm - Ngày - Tên - Số tiền chi	Là hướng dẫn viên du lịch, bạn phải luôn chính xác, đặc biệt là khi đề cập các vấn đề tài chính của chuyến đi. Người hướng dẫn viên phải là người đáng tin cậy.	Hiểu biết sơ đẳng về công việc kế toán.

12. DU LỊCH BỀN VỮNG VÀ HƯỚNG DẪN VIÊN

Giới thiệu:

Du lịch bền vững đang ngày càng được các nhà đầu tư phát triển du lịch quan tâm. Là hướng dẫn viên, bạn sẽ đóng vai trò trung gian giữa công ty du lịch, điểm đến, các đại lý du lịch địa phương và khách hàng của bạn. Vì vậy, hiểu được các khái niệm về du lịch có trách nhiệm và thể hiện sự tôn trọng ngành công nghiệp này chính là một trách nhiệm quan trọng.

- PHẦN VIỆC 12.1: Nhận thức các yếu tố chính của du lịch bền vững
- PHẦN VIỆC 12.2: Làm cho du lịch phát triển phong phú và bền vững
- PHẦN VIỆC 12.3: Chỉ dẫn về du lịch bền vững (Kiến thức)

CÔNG VIỆC SỐ 12:
PHẦN VIỆC SỐ 12.1:

DU LỊCH BỀN VỮNG VÀ HƯỚNG DẪN VIÊN
Xác định các yếu tố chính của du lịch bền vững

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Nhận biết các yếu tố của du lịch bền vững	Nhận thức về tính bền vững: Văn hoá (con người) Môi trường (hành tinh) Kinh tế (lợi nhuận) Trong mối quan hệ với phát triển du lịch.	Hướng dẫn viên là người lãnh đạo: - Có khả năng gánh chịu trách nhiệm. - Là một nhà giáo dục giúp cho du khách hiểu biết hơn về điểm du lịch. - Là đại sứ của điểm đến. - Là chủ nhà - tạo ra bầu không khí và môi trường thoải mái cho khách du lịch. - Biết cách kết hợp 4 điểm trên.	Du lịch bền vững hoàn toàn có liên quan đến ý thức của những người tham gia.	Hiểu về vị trí và khả năng của bạn khi làm công tác hướng dẫn viên.

CÔNG VIỆC SỐ 12:
PHẦN VIỆC SỐ 12.2:

DU LỊCH BỀN VỮNG VÀ HƯỚNG DẪN VIÊN
Làm cho du lịch phát triển phong phú và bền vững

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Là nhân vật chủ chốt	Sử dụng kiến thức và kỹ năng thuyết trình của bạn về văn hoá và thắng cảnh du lịch, cũng như các kỹ năng giao tiếp và thái độ phục vụ như một phương tiện để chuyển tải chuyến du lịch thành trải nghiệm của du khách.	Thuyết trình đóng vai trò quan trọng trong việc làm cho du khách dễ "tiếp cận" và nâng cao hiểu biết về điểm đến. Hiểu biết này của khách sẽ giúp họ thêm đồng cảm với phong cảnh, di sản văn hoá, môi trường... Điều này hoàn toàn liên quan đến thái độ và hành vi, gắn liền với vấn đề bảo tồn và phát triển bền vững.	Thuyết trình là phần cốt lõi trong việc thực hiện mục tiêu của du lịch bền vững. Hướng dẫn viên đóng vai trò quan trọng trong quá trình thuyết trình cho khách suốt chuyến đi.	Nắm được kỹ năng thuyết trình và tính bền vững.

CÔNG VIỆC SỐ 12:
PHẦN VIỆC SỐ 12.3:

DU LỊCH BỀN VỮNG VÀ HƯỚNG DẪN VIÊN
Cơ sở của du lịch bền vững (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Khái niệm về du lịch có trách nhiệm	Du lịch có trách nhiệm bao gồm những yếu tố sau đây: - Bảo vệ và bảo tồn sinh thái và văn hóa. - Ý thức được về các vấn đề phong tục, tập quán văn hóa và môi trường tại địa phương. Thông tin và giao tiếp tập trung vào cách thức ứng xử để đạt được tính bền vững.	Để chứng minh rõ hơn về du lịch có trách nhiệm hướng dẫn viên cần khuyến khích khách tuân thủ các thông lệ cụ thể như sau: • Sử dụng đất ít mang lại tác động, chẳng hạn như cắm trại tại những khu vực chuyên dùng cho mục đích cắm trại, đi bộ trên những đường mòn đã có sẵn. • Các phương pháp bảo tồn, chẳng hạn như giảm thiểu việc sử dụng, tái sử dụng, tái chế rác thải. • Chỉ chụp ảnh và để lại những dấu chân. • Sử dụng các phương tiện đi lại thân thiện với môi trường có thể. • Khuyến khích việc quảng cáo và sử dụng các sản phẩm bản địa. • Không mua các sản phẩm có nguồn gốc từ cây trồng, động vật và mẫu vật hóa thạch đang có nguy cơ tuyệt chủng, chẳng hạn như sản phẩm từ ngà voi, lông vũ, xương cá voi, xương khủng long.	Ý thức là cơ sở của các hoạt động du lịch có trách nhiệm.	Góp phần vào du lịch bền vững.

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
		- Tôn trọng phong tục, tập quán và văn hóa của mỗi địa phương. - Tôn trọng sự riêng tư và tài sản của người khác, chẳng hạn như: - Xin phép trước khi chụp ảnh người dân bản xứ. - Không chụp ảnh tại các khu vực cấm, chẳng hạn như khu vực quân sự, cửa khẩu biên giới, viện bảo tàng và nhà trưng bày. - Xin phép trước khi bước vào khu đất tư nhân.		
2. Du lịch có trách nhiệm và các thông lệ cụ thể		- Để chứng minh du lịch có trách nhiệm, hướng dẫn viên sẽ không cho phép: - Lấy các mẫu vật tại các di tích lịch sử hoặc thiên nhiên, chẳng hạn như hái hoa dại, mẫu vật có giá trị văn hóa hay lịch sử, mẫu vật hóa thạch. - Cho động vật hoang dã như chim hoặc thú hoang ăn.		

CÔNG VIỆC SỐ 13. GIAO TIẾP ĐA VĂN HÓA VÀ HƯỚNG DẪN VIÊN

Giới thiệu:

"Nếu bạn nói chuyện với mọi người, bạn sẽ hiểu họ...
Nếu bạn không nói chuyện với họ, bạn sẽ không hiểu họ...
Và những gì bạn không biết, bạn sẽ sợ hãi....
Và những gì bạn sợ hãi, bạn sẽ phá huỷ..."

Một đoạn dịch trích từ "Doanh nghiệp nữ"

Toàn cầu hoá là quá trình đang tiếp diễn. Du lịch là một phần của quá trình toàn cầu hoá này. Thế giới đang ngày càng nhỏ đi. Là hướng dẫn viên, bạn đứng giữa xu hướng này. Giao tiếp đa văn hóa và những khác biệt về giao thoa văn hoá đang ngày càng trở thành một phần của nghề hướng dẫn viên.

- PHẦN VIỆC 13.1: Khắc phục những khác biệt về văn hoá và giao tiếp
- PHẦN VIỆC 13.2: Nhận thức về các giá trị và tiêu chuẩn văn hoá
- PHẦN VIỆC 13.3: Cơ sở của giao tiếp đa văn hóa (Kiến thức)

CÔNG VIỆC SỐ 13:
PHẦN VIỆC SỐ 13.1:

GIAO TIẾP ĐA VĂN HÓA VÀ HƯỚNG DẪN VIÊN
 Khắc phục những khác biệt về văn hoá và giao tiếp

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Là một ví dụ để nhận thức những khác biệt về giao thoa văn hóa và giao tiếp	Giáo dục về những khác biệt của tất cả các nền văn hoá sẽ gặp phải trong các chuyến du lịch là điều cần thiết. Địa điểm lý tưởng cho giáo dục về giao thoa văn hoá là ngay trước khi đến một điểm mới. Truyền đạt thông tin về giao thoa văn hoá theo cách khách quan. Thông tin về giao thoa văn hóa cần bao gồm các cách: Gọi thức ăn và đồ uống, đặt câu hỏi cho cư dân địa phương, trang phục thích hợp, cách tránh vi phạm các tập quán địa phương.	- Hướng dẫn viên hiểu vai trò của công tác "giáo dục" về đa văn hoá trong hành trình tour đối với các thành viên trong đoàn. - Nên tích cực khuyến khích các thành viên trong đoàn khám phá với văn hóa và phong tục địa phương.	Hướng dẫn viên là cầu nối giữa văn hoá và con người của nước chủ nhà và khách tham quan.	Nắm được những khác biệt văn hoá.

CÔNG VIỆC SỐ 13:
PHẦN VIỆC SỐ 13.2:

GIAO TIẾP ĐA VĂN HÓA VÀ HƯỚNG DẪN VIÊN
Nhận thức về các giá trị và tiêu chuẩn văn hoá

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Xử lý mâu thuẫn giữa các nền văn hoá khác nhau	3 bước hoặc giai đoạn: - Xác định các giá trị và tiêu chuẩn (gắn với văn hóa) của riêng bạn. Các chuẩn mực và quy tắc nào ảnh hưởng đến quan điểm, hành động và giao tiếp của bạn? - Xác định các giá trị và tiêu chuẩn (gắn với văn hóa) của những người khác. - Xác định cách xử lý tình huống trong trường hợp nhất định khi các tiêu chuẩn và giá trị của mọi người khác nhau. Sau đó, tìm ra các giới hạn của riêng bạn trong việc chấp nhận và thích nghi với những người khác. Cuối cùng, làm rõ vấn đề này thông qua giao tiếp trong phạm vi các giá trị và tiêu chuẩn đã thích nghi.	Giao tiếp đa văn hoá phải tập trung vào: • Bỏ qua các thành kiến giữa những người có các nền tảng tôn giáo và văn hoá khác nhau. • Có hiểu biết sâu sắc hơn và qua đó dễ chấp nhận và thêm tôn trọng các tiêu chuẩn và giá trị của những người khác, đặc biệt là khi chúng quá khác biệt với các giá trị và tiêu chuẩn riêng của mình. • Xác định và làm rõ với những người khác về giới hạn riêng của bạn để tránh sự bức tức, thái độ phớt lờ hoặc quá sức chịu đựng.	Hướng dẫn viên luôn làm việc trong môi trường quốc tế và nước ngoài. Hiểu được những khác biệt về giao thoa văn hoá là công việc cần thiết khi là một hướng dẫn viên chuyên nghiệp.	Nắm được các kỹ năng giao tiếp đa văn hóa và nhận thức về sự tồn tại những khác biệt giữa các nền văn hoá.

CÔNG VIỆC SỐ 13:
PHẦN VIỆC SỐ 13.3:

GIAO TIẾP ĐA VĂN HÓA VÀ HƯỚNG DẪN VIÊN
 Cơ sở của giao tiếp đa văn hóa (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Hướng dẫn viên hiểu vai trò của họ là giáo dục các thành viên trong đoàn về những khía cạnh giao thoa văn hóa cần thiết của chuyến du lịch	Làm cho khách nhận thức rõ hơn về hành vi ứng xử của họ trong một nền văn hóa khác.	- Việc giáo dục tất cả các khách biệt về giao thoa văn hóa sẽ được tiếp xúc trong chuyến đi cần được thực hiện: - Theo cách khách quan. - Trước khi tới một điểm đến mới. - Các thông tin đa văn hóa cần bao gồm: Các cách gọi món ăn và đồ uống, đặt câu hỏi cho cư dân địa phương, trang phục thích hợp, cách tránh vi phạm các phong tục địa phương. - Nên tích cực khuyến khích các thành viên trong đoàn khám phá văn hóa và phong tục địa phương.	Nhằm tránh những mâu thuẫn do sự giao thoa văn hóa.	Hiểu biết những điều hay, dở của của môi trường văn hóa địa phương.