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.

TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM
NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH
TRÌNH ĐỘ CƠ BẢN
VTCB

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

VTOS
Vietnam Tourism Occupational Skills Standards

TRÌNH ĐỘ CƠ BẢN

TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ
DU LỊCH VIỆT NAM

NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

TRÌNH ĐỘ CƠ BẢN

CƠ QUAN PHÁT HÀNH
DỰ ÁN PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH VIỆT NAM

Văn phòng Ban quản lý Dự án
Tầng 2, nhà 6, khách sạn Kim Liên 2
Số 7 Đào Duy Anh, Hà Nội, Việt Nam
Tel. (84-4) 3577 0663
Fax: (84-4) 3577 0665
Email: hrdt@hrdtourism.org.vn
Website: www.hrdtourism.org.vn

XUẤT BẢN LẦN THỨ NHẤT **2009**

Lời cảm ơn

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

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

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

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

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

Xin trân trọng cảm ơn.

MỤC LỤC

1 GIỚI THIỆU TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM (VTOS) – NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

TRANG

1.1 Thông tin chung 4

1.2 Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam 4

1.3 Bảng kỹ năng nghề 4

1.4 Cách sử dụng Tiêu chuẩn VTOS 6

2 TIÊU CHUẨN VTOS - NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

2.1 Tóm tắt công việc, chức danh và danh mục công việc 7

2.2 Công việc và phần việc: Kế hoạch liên hoàn 9

2.3 Nội dung các công việc và phần việc 13

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

1

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

1. Nghiệp vụ Buồng
2. Nghiệp vụ Lễ tân
3. Nghiệp vụ Nhà hàng
4. Chế biến món ăn Âu
5. Chế biến món ăn Việt Nam
6. Nghiệp vụ đặt giữ buồng khách sạn
7. Kỹ thuật làm bánh Âu
8. Nghiệp vụ An ninh khách sạn
9. Quản lý khách sạn nhỏ

LỮ HÀNH

10. Nghiệp vụ Đại lý Lữ hành
11. Nghiệp vụ Điều hành Tour
12. Nghiệp vụ Hướng dẫn du lịch
13. Nghiệp vụ đặt giữ chỗ Lữ hành

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

1.3 BẢNG KỸ NĂNG NGHỀ

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

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

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

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

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

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

PHẦN VIỆC KỸ NĂNG

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

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

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

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

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

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

PHẦN VIỆC KIẾN THỨC

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

1.4 CÁCH SỬ DỤNG TIÊU CHUẨN VTOS

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

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

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

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

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

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

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

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

Dự án Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam

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

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

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

TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

2

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

TÓM TẮT CÔNG VIỆC

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

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

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

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

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

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 chuyến 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 CHỈNH TỀ/CHĂM SÓC CƠ THỂ 1

QUY ĐỊNH VỀ TRANG PHỤC 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 TĨNH VÀ CHUYÊN NGHIỆP 10

CHÚ Ý LẮNG NGHE VÀ TỎ RA NHÃ NHẶN 11

NHẬN BIẾT, ĐÁNH GIÁ NHU CẦU VÀ KỲ 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: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC, XÂY DỰNG THÁI ĐỘ LÀM VIỆC CHUYÊN NGHIỆP

PHẦN VIỆC SỐ 1.1: 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: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC, XÂY DỰNG THÁI ĐỘ LÀM VIỆC CHUYÊN NGHIỆP

PHẦN VIỆC SỐ 1.2: 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: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC, XÂY DỰNG THÁI ĐỘ LÀM VIỆC CHUYÊN NGHIỆP

PHẦN VIỆC SỐ 1.3: 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 bổn 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 cặp 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. • Cặp 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: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC, XÂY DỰNG THÁI ĐỘ LÀM VIỆC CHUYÊN NGHIỆP

PHẦN VIỆC SỐ 1.4: 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 đề 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 vòi 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: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC, XÂY DỰNG THÁI ĐỘ LÀM VIỆC CHUYÊN NGHIỆP

PHẦN VIỆC SỐ 1.5: 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: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC, XÂY DỰNG THÁI ĐỘ LÀM VIỆC CHUYÊN NGHIỆP

PHẦN VIỆC SỐ 1.6: 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.	• 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?	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.
	Mọi giao tiếp với khách được thực hiện một cách thiện chí, tạo tin tưởng và hài lòng cho khách.	• Hãy thể hiện sự quan tâm đến những gì mà mọi người nói với bạn.		

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

PHẦN VIỆC SỐ 1.7: 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 thiên 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: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC, XÂY DỰNG THÁI ĐỘ LÀM VIỆC CHUYÊN NGHIỆP

PHẦN VIỆC SỐ 1.8: 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 tín 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 THIẾT 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: CÁC CÔNG VIỆC VÀ TRÁCH NHIỆM CHUNG CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN

PHẦN VIỆC SỐ 2.1: 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 chuyến đi của bạn với tất cả thời gian khởi hành/đến …

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

PHẦN VIỆC SỐ 2.2: 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:		Để tránh đặt chỗ nhầm, đặt thừa chỗ hoặc khiếu nại (phòng đôi/phòng kép).	Nắm vững lịch trình tới từng chi tiết.
	- Phòng đơn/Phòng đôi hay phòng ba giường.	• Có bao nhiêu phòng đơn/phòng đôi/phòng 3 giường trong đoàn của bạn?		Nắm vững kế hoạch đi lại.
	- Thức ăn và đồ uống.	• Bữa ăn và tiêu chuẩn uống nào được bao gồm trong lịch trình tour?	Báo cho khách biết về thức ăn và đồ uống mà bạn và công ty của bạn có thể cung cấp.	Biết các khoản do công ty thanh toán.
	- Các chuyến tham quan và phí vào cửa. - Thuế sân bay.	• Tour đã bao gồm chuyến tham quan nào? Phí vào cửa ra sao?		Nắm vững các tiêu chuẩn và đẳng cấp dịch vụ của công ty.
	- Loại phòng lưu trú.	• Đoàn ở loại phòng nào trong thời gian tour du lịch, loại đó có phù hợp với chương trình không?	Đảm bảo rằng nơi đoàn lưu trú đáp ứng những tiêu chuẩn đề ra.	
	- Loại phương tiện đi lại.	• Tour bao gồm loại phương tiện đi lại nào (xe buýt có điều hòa, đi bằng máy bay hay tàu hỏa, hạng ghế)?		
	- Thị thực.	• Loại thị thực?		
	- Các thu xếp đặc biệt.	• Đã bao gồm thuế sân bay nội địa hoặc quốc tế hay chưa (nếu có)?		

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: CÔNG VIỆC VÀ TRÁCH NHIỆM CHUNG CỦA MỘT HƯỚNG DẪN VIÊN

PHẦN VIỆC SỐ 2.3: 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: CÔNG VIỆC VÀ TRÁCH NHIỆM CHUNG CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN

PHẦN VIỆC SỐ 2.4: 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: CÔNG VIỆC VÀ TRÁCH NHIỆM CHUNG CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN

PHẦN VIỆC SỐ 2.5: 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.	• Tỏ 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 kị. - 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: CÔNG VIỆC VÀ TRÁCH NHIỆM CHUNG CỦA MỘT HƯỚNG DẪN VIÊN

PHẦN VIỆC SỐ 2.6: 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 khoẻ 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: THỦ TỤC HẢI QUAN, XUẤT NHẬP CẢNH VÀ KIỂM DỊCH (CIQ)

PHẦN VIỆC SỐ 3.1: 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 khoẻ, 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 tuý 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: THỦ TỤC HẢI QUAN, XUẤT NHẬP CẢNH VÀ KIỂM DỊCH (CIQ)

PHẦN VIỆC SỐ 3.2: 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: THỦ TỤC HẢI QUAN, XUẤT NHẬP CẢNH VÀ KIỂM DỊCH (CIQ)

PHẦN VIỆC SỐ 3.3: 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: THỦ TỤC HẢI QUAN, XUẤT NHẬP CẢNH VÀ KIỂM DỊCH (CIQ)

PHẦN VIỆC SỐ 3.4: 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 khoẻ 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: THỦ TỤC HẢI QUAN, XUẤT NHẬP CẢNH VÀ KIỂM DỊCH (CIQ)

PHẦN VIỆC SỐ 3.5: Cảnh báo các vấn đề về y tế (kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Hướng dẫn viên có thể thông báo cho khách biết các thông tin cơ bản về các cảnh báo y tế	Thông báo cho khách của bạn biết về cách ứng xử, thái độ, hành vi hợp lý đối với các cảnh báo về y tế.	• Nhắc nhở khách cẩn thận về: - Trang phục vào buổi tối để tự bảo vệ khỏi mắc bệnh sốt rét. - Uống nước đóng chai. - Sự mất nước (dehydration). - Cẩn thận khi ăn hoa quả đã gọt vỏ. - Các khách sạn có điều hòa nhiệt độ, v.v..	Khách du lịch thường thiếu kinh nghiệm khi đi du lịch tại các vùng khí hậu khác.	Nắm được triệu chứng của phần lớn các bệnh thông thường.

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

PHẦN VIỆC SỐ 3.6: 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 BI SẴN SÀNG GIẤY TỜ ĐI ĐƯỜNG CỦA BẢN THÂN BẠN 8

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

PHẦN VIỆC SỐ 4.1: 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 : CHUẨN BỊ CHO MỘT TOUR DU LỊCH CỤ THỂ

PHẦN VIỆC SỐ 4.2: 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 boa 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: CHUẨN BỊ CHO MỘT TOUR DU LỊCH CỤ THỂ

PHẦN VIỆC SỐ 4.4: 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: CHUẨN BỊ CHO MỘT TOUR DU LỊCH CỤ THỂ

PHẦN VIỆC SỐ 4.5: 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 tuỳ 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 suôn sẻ 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: CHUẨN BỊ CHO MỘT TOUR DU LỊCH CỤ THỂ

PHẦN VIỆC SỐ 4.6: 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 : CHUẨN BỊ CHO MỘT TOUR DU LỊCH CỤ THỂ

PHẦN VIỆC SỐ 4.7: 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: CHUẨN BỊ CHO MỘT TOUR DU LỊCH CỤ THỂ

PHẦN VIỆC SỐ 4.8: 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.		