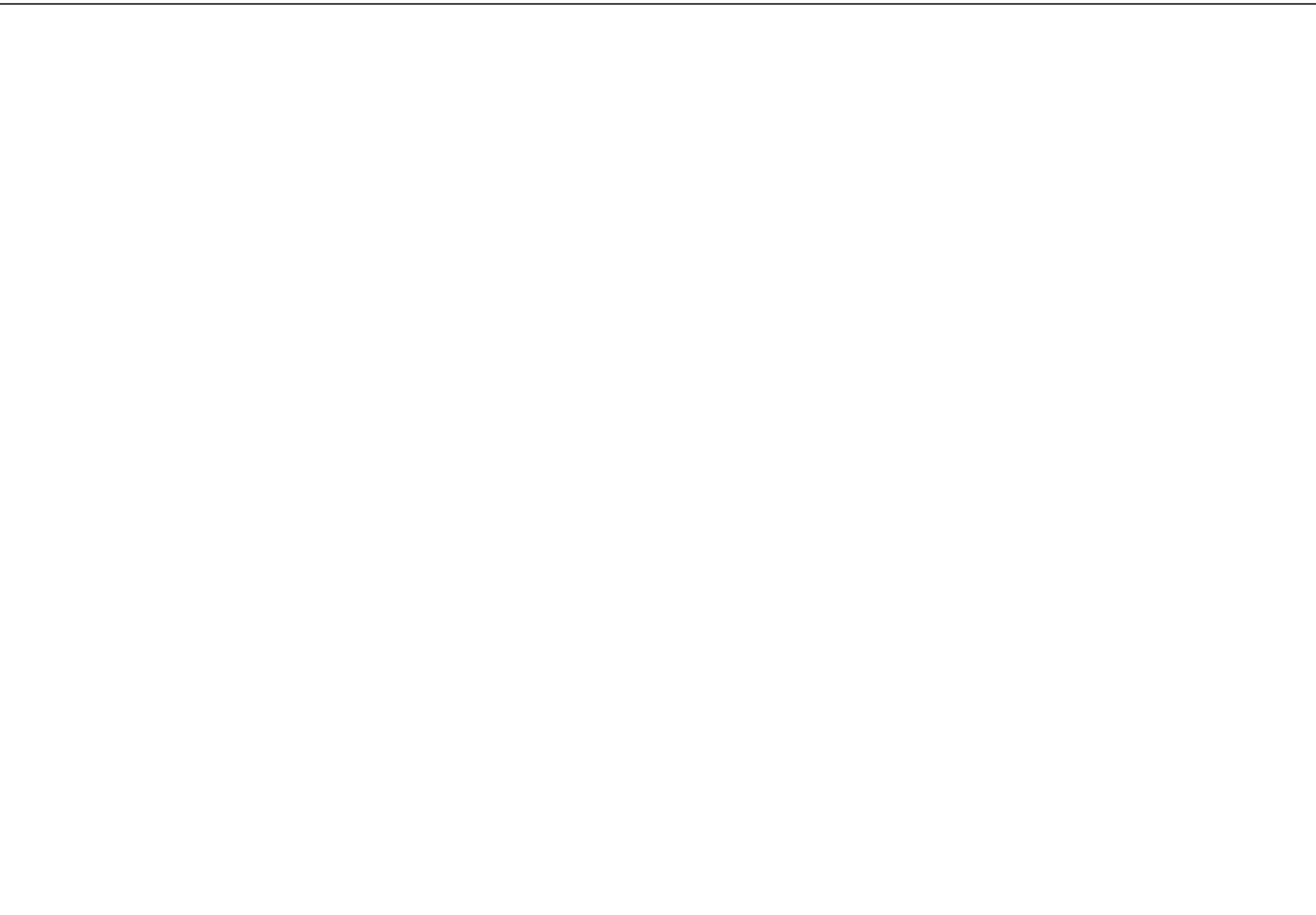


# 5. QUY TRÌNH VÀ TRÁCH NHIỆM LIÊN QUAN TỚI VẬN CHUYỂN KHÁCH

## 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 LƯÂN 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 ĐỌC 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
<p><b>1. Lập kế hoạch cho những hoạt động và chương trình liên quan đến việc vận chuyển khách</b></p>	<p>Nắm rõ về tour du lịch thông qua việc tổ chức những vấn đề sau đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Loại phương tiện vận chuyển (máy bay, xe buýt, tàu thủy và/hoặc tàu hỏa) trong chuyến đi?</li> <li>- Phương tiện vận tải công cộng hay của tư nhân?</li> <li>- Hạng dịch vụ?</li> <li>- Nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển liên quan?</li> <li>- Bạn sẽ lấy vé từ đâu, khi nào và lấy từ ai?</li> <li>- Khi nào thì liên lạc với họ, nếu cần?</li> <li>- Kiểm tra điều kiện đi lại và viết lịch di chuyển hàng ngày ra giấy.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hãng lữ hành sẽ cung cấp thông tin khái quát mang tính kỹ thuật về lịch trình của bạn, như:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Danh sách khách du lịch.</li> <li>- Chia nhóm.</li> <li>- Thu xếp việc di chuyển.</li> <li>- Thông tin về vé.</li> <li>- Các chương trình mở rộng.</li> </ul> </li> </ul>	<p>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 trọng tâm của tour du lịch.</p> <p>Nếu việc thu xếp vận chuyển khách không được chuẩn bị tốt, tour du lịch sẽ thất bại.</p>	<p>Hiểu biết các khía cạnh mang tính kỹ thuật của lịch trình đi như:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đặt chỗ.</li> <li>- Vé.</li> <li>- Cấp độ dịch vụ.</li> </ul>

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

### PHẦN VIỆC SỐ 5.2: 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		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Đi vào khu vực lấy hành lý.</li> <li>• Đi qua khu vực khai báo xuất nhập cảnh, nếu cần.</li> <li>• Luôn nhận và đếm hành lý.</li> </ul>		
Xử lý hành lý bị hư hỏng hoặc thất lạc	<p>Thông báo tại khu vực lấy hành lý và điền vào tờ khai.</p> <p>Thông báo tại quầy của hãng hàng không để yêu cầu bồi thường.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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).</li> <li>• Đi qua cửa ra và sắp xếp việc bàn giao/gặp gỡ đại lý tại địa phương của bạn.</li> </ul>	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
<b>2. Du lịch đường không – Khởi hành</b>				
<b>Các thủ tục trước khi khởi hành</b>	<p>Đến sân bay đúng giờ.</p> <p>Đến quầy làm thủ tục lên máy bay và tự giới thiệu mình là Hướng dẫn viên của đoàn.</p> <p>Thông báo với người đón tiếp về điểm đến và số hiệu chuyến bay.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Có mặt trước trước thời gian nhận khách ở sân bay ít nhất là 30 phút.</li> <li>• 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.</li> <li>• Trong trường hợp chuyến bay bị chậm cần hỏi ý kiến của nhân viên phục vụ mặt đất tại sân bay.</li> </ul>	<p>Dành đủ thời gian để chuẩn bị cho các công việc như:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Biết tình trạng chuyến bay trước khi khách của bạn tới sân bay.</li> <li>- Biết việc cần làm khi máy bay chậm chuyến (có phiếu đồ uống và/hoặc đồ ăn).</li> <li>- Biết ai là người phụ trách nhân viên phục vụ mặt đất.</li> </ul>	<p>Hiểu biết về sân bay và hoạt động của nó.</p>

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>Đưa ra các hướng dẫn rõ ràng và hiệu quả</b></p>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Thông báo để khách biết bạn muốn tổ chức việc làm thủ tục lên máy bay như thế nào: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chuẩn bị sẵn hộ chiếu.</li> <li>- Chuẩn bị sẵn vé máy bay.</li> <li>- Để riêng hành lý ký gửi và hành lý xách tay.</li> </ul> </li> <li>• Cung cấp thông tin về chuyến bay: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thời gian bay.</li> <li>- Điểm dừng, nếu có.</li> <li>- Sơ đồ bố trí chỗ ngồi của hãng hàng không.</li> <li>- Hút thuốc/không hút thuốc.</li> <li>- Dịch vụ trên chuyến bay (ăn, uống,..).</li> </ul> </li> </ul>	<p>Việc làm thủ tục lên máy bay sẽ hiệu quả và tiết kiệm thời gian.</p> <p>Trong nhiều trường hợp, đây cũng là cơ hội đầu tiên để bạn tạo ấn tượng mình là Hướng dẫn viên chuyên nghiệp.</p>	<p>Hiểu biết về thủ tục lên máy bay và các quy định về hành lý.</p>
<p><b>Làm thủ tục lên máy bay và sử dụng thuật ngữ</b></p>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quy trình về thủ tục lên máy bay là: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Làm thủ tục từng cá nhân hoặc theo đoàn du lịch (vì lý do an ninh).</li> <li>- Tiêu chuẩn 20kg mỗi người (hạng phổ thông), 30kg (hạng thương gia).</li> <li>- Hành lý quá cước sẽ được tính theo kg.</li> <li>- Kiểm tra số thẻ hành lý.</li> <li>- Nhận thẻ lên máy bay với các thông tin về cửa ra máy bay và thời gian có mặt để lên máy bay.</li> <li>- Hướng dẫn quầy làm thủ tục xuất nhập cảnh và quầy bán hàng miễn thuế.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Là Hướng dẫn viên, bạn chịu trách nhiệm về việc thu xếp hành lý một cách hiệu quả và có tổ chức.</p>	<p>Hiểu biết về các giấy tờ đi đường, vé và các quy định.</p>

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
<b>3. Du lịch bằng ô tô riêng</b>  <b>Đón khách tại điểm khởi hành (khách sạn, điểm tập kết, các địa điểm khác)</b>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kiểm tra giờ đón khách trong giấy tờ của bạn.</li> <li>Kiểm tra danh sách khách cùng với việc đặt chỗ.</li> </ul>	<p>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.</p>	<p>Có kiến thức về việc đặt chỗ, mẫu đăng ký và sơ đồ chỗ.</p>
<b>Làm thủ tục lên xe và sử dụng thuật ngữ</b>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> </ul>	<p>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.</p>	<p>Hiểu biết về thủ tục lên xe và quy định về hành lý.</p>

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
4. Du lịch đường sắt				
Chuẩn bị	<p>Kiểm tra vé tàu và việc đặt chỗ.</p> <p>Kiểm tra cấu hình toa xe.</p> <p>Chia chỗ ngồi hoặc giường nằm.</p> <p>Sắp xếp thời gian biểu.</p> <p>Kiểm tra mức độ phục vụ trên tàu.</p> <p>Biết cách sử dụng và vị trí phanh hãm khẩn cấp.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Đối với các chuyến tàu đường dài trong nước (hoặc quốc tế), bạn cần phải đặt chỗ trước.</li> <li>• Thông báo với khách về các quy trình và về những gì họ có thể kỳ vọng.</li> <li>• Hướng dẫn về an toàn.</li> </ul>	<p>Dành đủ thời gian cho công tác chuẩn bị của bạn, như:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hiểu biết về tiện nghi trên tàu.</li> <li>- Hiểu biết về cấu hình các khoang trên toa tàu.</li> <li>- Biết việc cần làm khi tàu chậm chuyến (có phiếu đồ uống và/hoặc đồ ăn).</li> <li>- Biết ai là người giám sát nhân viên phục vụ trên tàu.</li> </ul>	<p>Có kiến thức về việc đặt chỗ, mẫu đăng ký và sơ đồ chỗ.</p> <p>Có kiến thức về ga tàu và chức năng của nó.</p>

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>Làm thủ tục lên tàu</b></p>	<p>Đến đúng giờ.</p> <p>Gặp người chịu trách nhiệm trên tàu và giới thiệu bạn là Hướng dẫn viên.</p> <p>Kiểm tra quy trình sắp xếp hành lý với nhân viên trên tàu hoặc người khuân vác.</p> <p>Thông báo với khách khi tàu đang chạy thì việc lấy hành lý là rất hạn chế.</p> <p>Để hành khách lên tàu trước sau đó hướng dẫn họ đến chỗ ngồi dành cho họ.</p> <p>Thông báo cho khách về các tiện nghi trên tàu và trong toa của họ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kiểm tra và đếm tất cả hành lý.</li> <li>• Thông báo rõ ràng chỗ của bạn ở trên tàu.</li> <li>• Thông báo cho khách về nhà ăn trên tàu và giờ mở cửa (ăn sáng, trưa và tối).</li> <li>• Đọc đường thông báo cho khách về thời gian đi tàu, các điểm dừng...</li> </ul>	<p>Quy trình làm thủ tục lên tàu sẽ hiệu quả và tiết kiệm thời gian hơn.</p>	<p>Hiểu biết quy trình làm thủ tục lên tàu và các quy định về hành lý.</p>

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>Tại ga đến</b></p>	<p>Thu xếp xe đẩy để chuyên chở hành lý.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Thông báo trước cho mọi người về thời gian đến.</li> <li>• Kiểm tra và yêu cầu mọi người không để quên bất cứ gì sau khi rời tàu.</li> <li>• Kiểm tra và đếm toàn bộ hành lý.</li> <li>• Đợi và đếm số khách du lịch trong đoàn trước khi ra khỏi ga.</li> </ul>	<p>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.</p>	<p>Kiến thức về quy trình tại ga đến và các công việc phải làm của bạn.</p>

## 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
<b>1. Hướng dẫn viên có trách nhiệm trực tiếp đếm và kiểm soát hành lý, còn việc khâu vác và sắp đặt hành lý không phải trách nhiệm của họ</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Để theo dõi hành lý, cần tuân thủ các thủ tục sau đây:<ul style="list-style-type: none"><li>- 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.</li><li>- Thực hiện việc đếm chính xác số hành lý mỗi lần đoàn du lịch khởi hành từ một địa điểm nào đó.</li><li>- 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.</li><li>- 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.</li><li>- 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.</li></ul></li></ul>	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
<p><b>2. Hỗ trợ khách tìm kiếm các thứ bị thất lạc</b></p>	<p>Tổ ra luôn sẵn sàng giúp đỡ khách.</p> <p>Nhận biết tình huống.</p> <p>Điền vào các biểu mẫu theo chỉ dẫn.</p> <p>Tuân theo các thủ tục cần thiết.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Kết luận rằng hành lý đó đã bị thất lạc hay bị đánh cắp.</li> <li>Thông báo cho công ty của bạn.</li> </ul> <p><b>Nếu bị thất lạc:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul> <p><b>Nếu bị đánh cắp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Thông báo với các cơ quan chức năng địa phương như cảnh sát, bộ phận an ninh của khách sạn.</li> <li>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.</li> <li>Sau khi giúp khách thông báo với bảo hiểm về sự cố mất mát hoặc trộm cắp, Hướng dẫn viên phải:</li> </ul>		

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thay mặt khách tiếp tục đưa ra các yêu cầu về cung cấp thông tin.</li> <li>- Không hứa rằng Hãng lữ hành và các nhà cung cấp dịch vụ sẽ hoàn trả các đồ bị mất mát.</li> <li>- Giúp khách có được giấy tờ/vật dụng thay thế tạm thời.</li> <li>- Đưa chi tiết vụ việc vào trong báo cáo về chuyến tour.</li> </ul>		
<p><b>3. Hướng dẫn viên biết các yêu cầu đối với bảng thông báo (tại khách sạn)</b></p>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bảng thông báo được đặt tại phòng chờ của khách sạn trước khi khách đến khoảng nửa tiếng đồng hồ.</li> <li>• 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.</li> <li>• Cần bỏ bảng thông báo trước khi khởi hành rời khỏi khách sạn.</li> </ul>	<p>Là điểm thông tin tập trung cơ bản nhất đối với đoàn du lịch.</p>	<p>Chức năng của bảng thông báo.</p>

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

### PHẦN VIỆC SỐ 5.4: 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	<p>Giải thích về các tiện nghi trên xe ngay sau khi khởi hành:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Điều hòa.</li> <li>- Thắt lưng an toàn.</li> <li>- Ngăn để hành lý phía trên.</li> <li>- Đền đọc sách.</li> <li>- Thiết bị pha cà phê.</li> <li>- Nhà vệ sinh.</li> <li>- Hệ thống video.</li> <li>- Túi hành lý ký gửi.</li> <li>- Cách nhận biết xe của đoàn mình.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Khách cần được thông báo về các tiện nghi trên xe cũng như quy định trên đó, như: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hút thuốc/không hút thuốc.</li> <li>- Đi lại trong khi xe chạy.</li> <li>- Dịch vụ ăn uống.</li> <li>- Các điểm dừng chụp ảnh.</li> <li>- Số xe của đoàn/ dấu hiệu, v.v..</li> </ul> </li> </ul>	<p>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.</p>	<p>Hiểu biết về các tiện nghi có trên xe.</p>

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>2. Thông báo về quy trình luân chuyển chỗ ngồi</b></p>	<p>Hướng dẫn viên phải thông báo cho khách:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chỗ ngồi của Hướng dẫn viên.</li> <li>- Hệ thống luân chuyển chỗ ngồi.</li> <li>- Thời gian hành trình và các quy định áp dụng đối với thời gian lái xe.</li> <li>- Giới hạn về tốc độ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Là Hướng dẫn viên, bạn sẽ luôn luôn ngồi ở phía đầu xe (chỗ dành cho Hướng dẫn viên).</li> <li>• Luôn kiểm tra kế hoạch du lịch với thời gian di chuyển và những quy định áp dụng đối với thời gian lái xe.</li> <li>• 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).</li> </ul>	<p>Điều quan trọng là bạn có thể tham khảo ý kiến trực tiếp của người lái xe.</p> <p>Tránh vi phạm pháp luật.</p> <p>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.</p>	<p>Biết về hệ thống luân chuyển chỗ ngồi.</p> <p>Biết về thời gian đi lại và các quy định áp dụng đối với thời gian lái xe.</p>

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

### PHẦN VIỆC SỐ 5.5: Dữ kiện chuyến bay

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Thông tin về chuyến bay	<p>Chuẩn bị sẵn sàng các thông tin về dữ kiện chuyến bay, chẳng hạn như:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dữ kiện ghế - hoặc hạng ghế.</li> <li>- Số lượng ghế và cửa thoát hiểm.</li> <li>- Ghế dành cho người chân dài.</li> <li>- Dữ kiện hàng ghế hoặc khoang.</li> <li>- Khu vực cho phép hút thuốc (nếu có).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Các hạng ghế tiêu chuẩn gồm có: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hạng phổ thông (Y)</li> <li>- Hạng thương gia (C)</li> <li>- Hạng nhất (F)</li> </ul> </li> </ul>	<p>Là Hướng dẫn viên bạn cần phải để tâm xem xét ý thích của khách khi làm thủ tục lên máy bay.</p> <p>Bạn có thể thông báo với các hành khách về những điều cần lưu ý khi lên máy bay.</p>	Hiểu biết về dữ kiện chuyến bay.
2. Đặt chỗ trên chuyến bay	<p>Kiểm tra tình trạng đặt chỗ của một chuyến bay, ví dụ như:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Việc đặt chỗ đã được hãng hàng không xác nhận chưa?</li> <li>- Hãng hàng không đã đưa việc đặt chỗ vào danh sách chờ chưa?</li> <li>- Việc đặt chỗ đã được xác nhận lại chưa?</li> </ul> <p>Lấy thông tin về loại vé và các hạn chế đối với đoàn của bạn, ví dụ như:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vé IT.</li> <li>- APEX.</li> <li>- APEX đặc biệt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• HK/OK (chỗ đã được đặt và xác nhận).</li> <li>• HL (việc đặt chỗ đang trong danh sách chờ).</li> <li>• RR (việc đặt chỗ đã được xác nhận lại).</li> </ul>		<p>Kiến thức về cách đọc thông tin trên máy tính, bản in hệ thống đặt chỗ, vé/ vé điện tử.</p> <p>Có kiến thức về các thuật ngữ vận chuyển hàng không.</p>

**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
<p><b>1. Hướng dẫn viên có thể xử lý các thủ tục check - in tại các ga vận chuyển hàng không</b></p>	<p>Việc đi lại bằng đường không có những yêu cầu đặc thù đòi hỏi hướng dẫn phải tuân theo quy trình chuẩn, ví dụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Làm thủ tục tại quầy check in.</li> <li>- Đăng ký hành lý.</li> <li>- Thông báo cho khách.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Đảm bảo khách có đầy đủ giấy tờ, ví dụ: hộ chiếu, thị thực, tờ khai hải quan, tờ khai xuất nhập cảnh.</li> <li>• Để mắt tới hành lý.</li> <li>• Nắm rõ yêu cầu của hãng vận chuyển đối với đồ vật như súng, gậy đánh golf.</li> <li>• Tư vấn khách về hành lý xách tay.</li> <li>• Đến sân bay sớm để có thể xử lý những thay đổi vào phút cuối.</li> <li>• 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.</li> <li>• Sắp xếp việc vận chuyển hành lý sau khi check-in.</li> </ul>	<p>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.</p>	<p>Biết quy trình làm thủ tục check - in tại sân bay.</p>

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tại quầy làm thủ tục, kiểm tra nhân/ ký hiệu hành lý và thẻ lên máy bay.</li> <li>• 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.</li> <li>• Thông báo về thời gian và số cửa lên máy bay.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>		

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>2. Giao thông đường không</b></p>	<p><b>Allotment</b> = số chỗ Hãng lữ hành đặt trước trên một chuyến bay cụ thể.</p> <p><b>Airport tax</b> = Thuế sân bay hãng hàng không đánh vào hành khách.</p> <p><b>ATC</b> = Kiểm soát không lưu.</p> <p><b>Baggage allowance</b> = Khối lượng hành lý miễn cước tính theo kilôgam mỗi hành khách được mang theo.</p> <p><b>Baggage identification tag</b> = Thẻ hành lý.</p> <p><b>Boarding pass</b> = Thẻ lên máy bay bao gồm tên và thông tin về chuyến bay. Phải có thẻ mới được lên máy bay.</p> <p><b>Claim tag</b> = Nhân xác nhận bạn đã gửi hành lý.</p> <p><b>PNR</b> = Thông tin hành khách bao gồm tên, số xác nhận đã đặt chỗ trên chuyến bay.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Những thuật ngữ này thường được các nhân viên sân bay sử dụng theo quy trình chuẩn.</li> </ul>	<p>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.</p>	<p>Các từ và thuật ngữ chuyên ngành.</p>

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>3. Giao thông đường sắt</b></p>	<p>Tái xác nhận số toa tàu và số chỗ ngồi.</p> <p>Xác định quy trình làm thủ tục lên tàu và thông báo trước về tiện nghi cho khách.</p> <p>Thu xếp vận chuyển hành lý.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Thông báo cho đoàn các thông tin sau:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Biểu tượng/ màu đoàn tàu.</li> <li>- Các loại vé khác nhau.</li> <li>- Số cửa khởi hành.</li> <li>- Thời gian lên tàu, giờ khởi hành.</li> <li>- Quy trình kiểm tra hành lý.</li> <li>- Phát vé cho khách.</li> <li>- Quy trình lên tàu ở nước ngoài.</li> </ul> </li> </ul>		

**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 chuyến đi

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Xây dựng lịch trình thời gian hàng ngày</b></p>	<p>Chuẩn bị lên kế hoạch thời gian chuyến đi vào ngày hôm trước hoặc tối hôm trước.</p> <p>Sử dụng bản kế hoạch hàng ngày có mốc thời gian cụ thể.</p> <p>Thông báo cho khách về lịch trình thời gian.</p> <p>Cố gắng duy trì một lịch trình không thay đổi, nếu có thể.</p>	<p>Trên cơ sở 30 khách</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Đặt điện thoại báo thức 2 tiếng trước giờ khởi hành.</li> <li>• Ăn sáng sẽ mất khoảng trên dưới 45 phút.</li> <li>• Trả phòng sẽ mất khoảng trên dưới 30 phút.</li> <li>• Kiểm tra trả chìa khoá phòng và hoá đơn phòng ở quầy lễ tân sẽ mất khoảng trên dưới 15 phút.</li> </ul>	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Hiểu biết việc lập chương trình.</p> <p>Biết cách quản lý và lập kế hoạch thời gian.</p>

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>2. Xây dựng lịch trình di chuyển hàng ngày và các lưu ý dọc đường</b></p>	<p>Dự kiến thời gian lái xe và quãng đường trên cơ sở phối hợp và tham khảo ý kiến của lái xe.</p> <p>Dự kiến thời gian và địa điểm ăn trưa.</p> <p>Điểm dừng tham quan viện bảo tàng, bao gồm cả thời gian mua sắm ở cửa hàng lưu niệm và đi vệ sinh.</p> <p>Sử dụng bản đồ và sách hướng dẫn du lịch.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mỗi điểm dừng vì lý do vệ sinh sẽ mất khoảng 30 phút.</li> <li>Tốc độ xe chạy:  Ví dụ: đường cao tốc 80km/giờ. đường thông thường: 50km/giờ. đường núi: 30km/giờ.</li> <li>Dừng ăn trưa khoảng trên dưới 1giờ 30 phút.</li> <li>Mỗi điểm dừng dọc đường sẽ mất khoảng 1h-2h.</li> <li>Chuẩn bị một cặp hồ sơ thông tin về tuyến đường.</li> </ul>	<p>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.</p> <p>Hướng dẫn viên là người chịu trách nhiệm lập kế hoạch và thực hiện tour du lịch một cách chính xác.</p>	<p>Biết cách quản lý và lập kế hoạch thời gian.</p> <p>Biết cách đọc bản đồ.</p>

**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?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Những đồng nghiệp quan trọng trong tour du lịch là: <ul style="list-style-type: none"> <li>Lái xe của bạn.</li> <li>Hướng dẫn viên địa phương.</li> <li>Người trực khách sạn, người khuân vác.</li> <li>Nhân viên khách sạn.</li> <li>Nhân viên nhà hàng.</li> <li>Nhân viên sân bay (mặt đất).</li> </ul> </li> </ul>	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	<p>Với lái xe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lời phát biểu giới thiệu.</li> <li>Sử dụng micro và loại thông tin.</li> <li>Sắp xếp hành lý.</li> <li>Sử dụng các tiện nghi trên xe.</li> <li>Thời gian khởi hành.</li> <li>Thông tin về tuyến đường.</li> </ul> <p>Với Hướng dẫn viên địa phương:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lời phát biểu giới thiệu.</li> <li>Loại thông tin và nguồn cung cấp.</li> <li>Thời gian.</li> <li>Ai chịu trách nhiệm về việc gì.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trong mọi trường hợp, cần làm rõ với đồng nghiệp của bạn, khi liên quan tới quyền lợi của khách du lịch: <ul style="list-style-type: none"> <li>Bạn là người chịu trách nhiệm về toàn bộ tour du lịch.</li> <li>Bạn là người đưa ra quyết định.</li> <li>Bạn là người thông báo cho đoàn về tất cả các thông tin liên quan.</li> <li>Họ không thể quyết định trước khi hỏi ý kiến bạn.</li> </ul> </li> </ul>	<p>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.</p> <p>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.</p>	Hiểu biết về trách nhiệm của các công việc và phần việc khác.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
	<p>Với <b>nhân viên trực tầng khách sạn:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giao và nhận hành lý.</li> <li>- Tiền bo.</li> <li>- Gửi và lấy hành lý.</li> </ul> <p>Với <b>nhân viên khách sạn:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thời gian trả phòng.</li> <li>- Thanh toán tiền.</li> </ul> <p>Với <b>nhân viên nhà hàng:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thời gian dùng bữa.</li> <li>- Ai chịu trách nhiệm về việc gì.</li> </ul> <p>Với <b>nhân viên phục vụ mặt đất tại sân bay:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sắp xếp hành lý.</li> <li>- Quy định quá cân.</li> <li>- Làm thủ tục theo đoàn.</li> <li>- Thời gian lên máy bay và cửa ra máy bay.</li> </ul>			

## 6. HƯỚNG DẪN VIÊN VÀ VIỆC THU XẾP KHÁCH SẠN

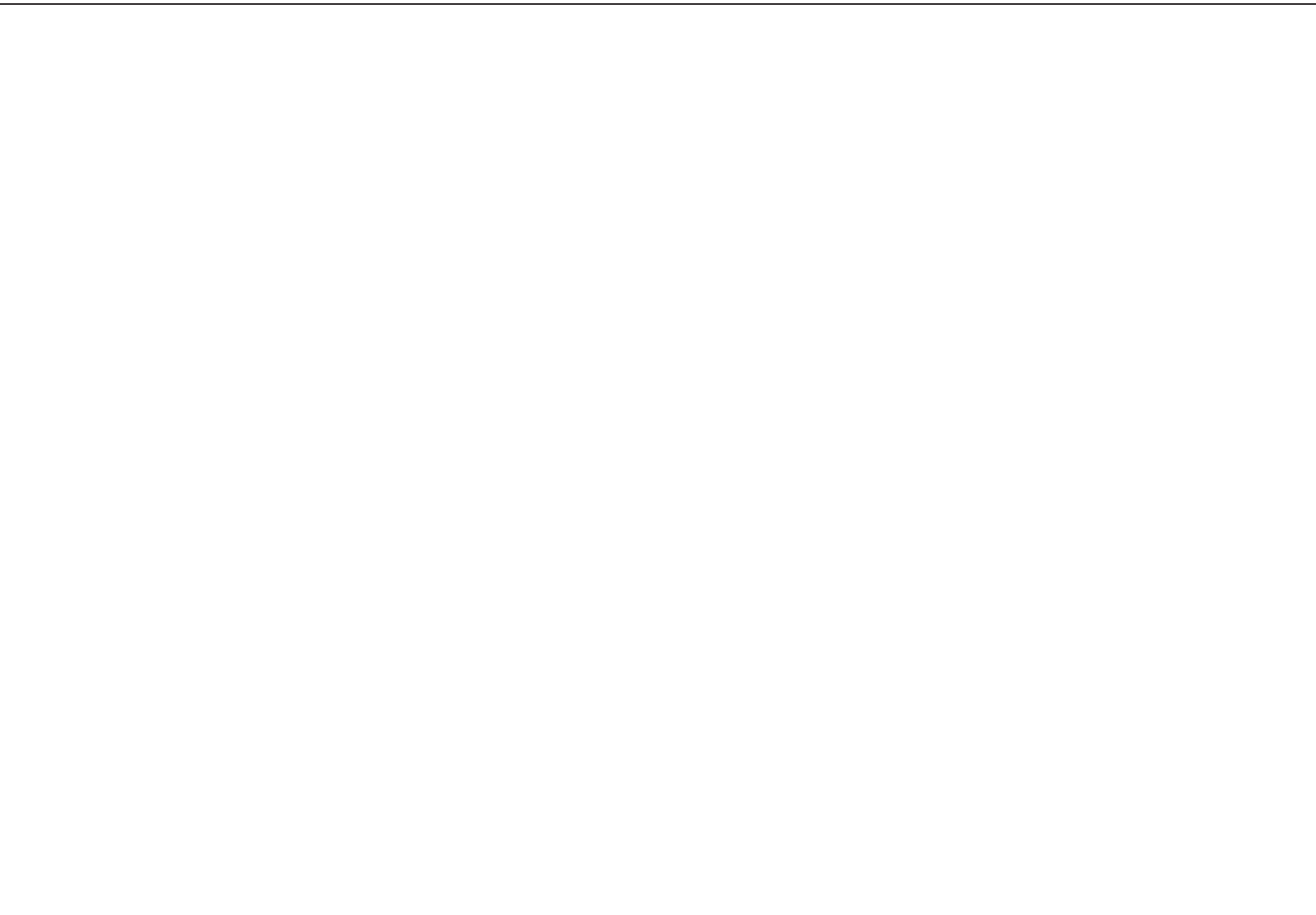
### Giới thiệu:

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



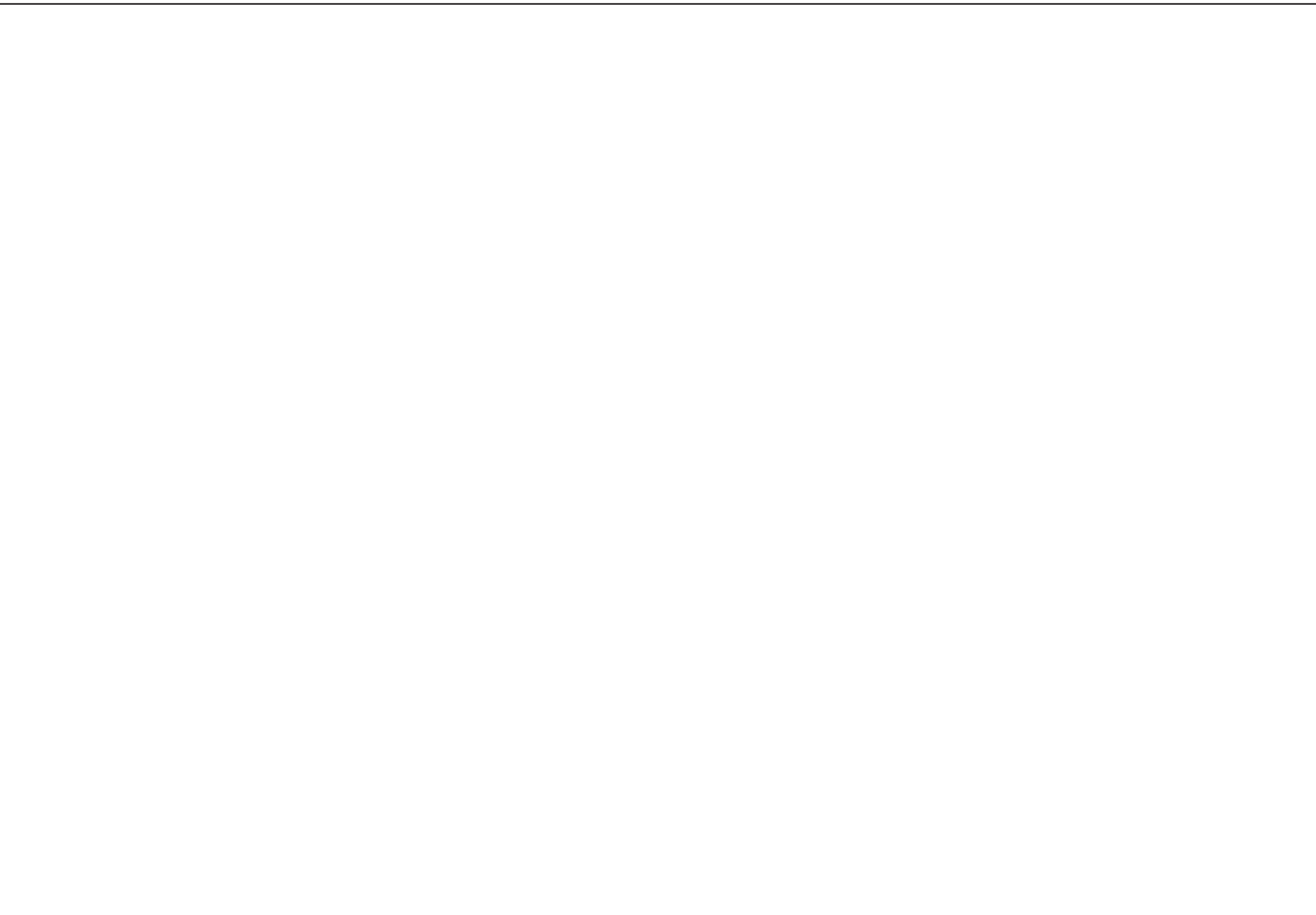
CHUẨN BỊ NHẬN BUỒNG CHO ĐOÀN KHÁCH

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



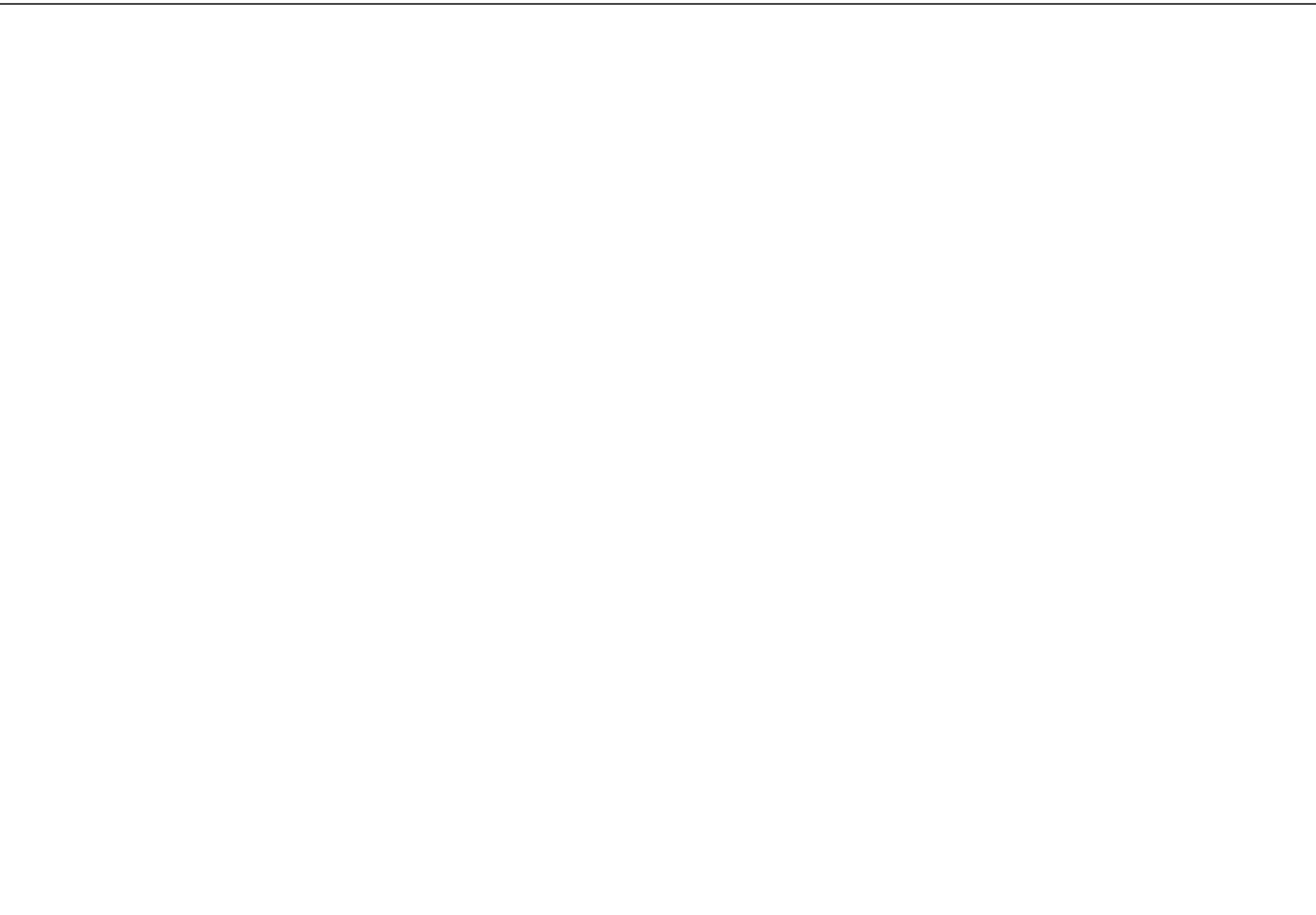
THỜI GIAN ĂN Ở NHÀ HÀNG

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
<p><b>1. Tìm hiểu về khách sạn và các bộ phận trong khách sạn</b></p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tra cứu website của khách sạn.</li> <li>- Các hướng dẫn trong tài liệu của hãng lữ hành.</li> <li>- Tài liệu quảng cáo của khách sạn.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Là Hướng dẫn viên bạn phải giao dịch với:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bộ phận lễ tân.</li> <li>- Bộ phận đặt chỗ.</li> <li>- Bộ phận quản lý buồng (phòng và giặt là).</li> <li>- Bộ phận nhà hàng.</li> <li>- Bộ phận kế toán.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Hướng dẫn viên là đầu mối liên hệ giữa khách sạn và đoàn khách du lịch.</p>	<p>Có hiểu biết cơ bản về hoạt động kinh doanh khách sạn.</p>
<p><b>2. Nắm được những người cần liên hệ và chịu trách nhiệm</b></p>	<p>Bạn phải giao dịch với:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trưởng bộ phận lễ tân.</li> <li>- Giám sát bộ phận đặt chỗ.</li> <li>- Phụ trách bộ phận hành lý.</li> <li>- Trục tổng đài điện thoại.</li> <li>- Trưởng bộ phận buồng và giặt là.</li> <li>- Trưởng nhà hàng.</li> <li>- Và Giám đốc khách sạn.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cố gắng xây dựng mối quan hệ cá nhân với nhân viên khách sạn, những người chịu trách nhiệm :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đặt chỗ (cho đoàn).</li> <li>- Dọn dẹp và bảo dưỡng.</li> <li>- Phục vụ nhà hàng và buồng.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Là hướng dẫn viên, bạn có thể lưu trú nhiều lần tại một khách sạn.</p> <p>Mối quan hệ cá nhân sẽ giúp đỡ bạn khi bạn cần trợ giúp và khi có khó khăn xảy ra.</p>	

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

### PHẦN VIỆC SỐ 6.2: Thủ tục nhận và trả phòng khách sạn (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Hướng dẫn viên phải có khả năng thực hiện các thủ tục check-in khách sạn</b></p>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Các thủ tục như sau:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Kiểm tra trước với khách sạn xem có sự trì hoãn nào không nếu đoàn đến trước thời gian nhận phòng khách sạn.</li> <li>- Lấy chìa khóa, thư và xác nhận lại vị trí, thời gian liên quan đến các tiện nghi của khách sạn.</li> <li>- Thay đổi phòng nếu cần thiết.</li> <li>- Thông báo cho nhân viên khuân vác đồ về thời gian đến để mang vác hành lý.</li> <li>- Nếu có thể được, thu xếp để nhân viên khách sạn chào đón khách.</li> </ul> </li> <li>• Thông báo vào phút chót cho cả đoàn trên xe bao gồm:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Các tiện nghi, thang máy, nhà hàng, thời gian và địa điểm cho cuộc gặp tới, thanh toán các phát sinh, cuộc gọi đánh thức, vị trí của bảng tin.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Vào cuối ngày mọi người đều mệt mỗi nên một thủ tục nhận phòng (check-in) trôi chảy là rất quan trọng.</p>	<p>Biết cách lập kế hoạch và thực hiện thủ tục nhận phòng (check-in) vào khách sạn.</p>

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Thông báo rõ ràng dứt khoát về việc sắp xếp các bữa tối tại mỗi khách sạn.</li> <li>- 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.</li> <li>- Kiểm tra lại xem các túi đồ có được mang lên phòng cho khách chưa.</li> <li>- Thanh toán cho nhân viên khuân vác nếu dịch vụ này không bao gồm trong hóa đơn trả bằng tài khoản công ty.</li> <li>- Nếu nghỉ qua đêm, bố trí việc vận chuyển hành lý cho sáng ngày hôm sau và cuộc gọi đánh thức.</li> <li>- 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.</li> </ul>		

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>2. Hướng dẫn viên phải có khả năng thực hiện các thủ tục rời khách sạn</b></p>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vào ngày trước khi rời khách sạn, sắp xếp các công việc sau: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thực hiện cuộc gọi đánh thức trước 2 giờ.</li> <li>- Mang hành lý xuống trước 1 giờ.</li> <li>- Xác nhận thời gian ăn sáng/địa điểm.</li> <li>- Xác nhận lại các dịch vụ.</li> </ul> </li> <li>• Vào ngày rời khách sạn thực hiện các việc sau: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kết thúc việc thanh toán với tài khoản của công ty.</li> <li>- Mang hành lý xuống tập kết tại sảnh khách sạn.</li> <li>- Kiểm tra xem xe đã đến hay chưa, giám sát việc xếp hành lý lên xe, đếm hành lý.</li> <li>- 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.</li> <li>- Tạo điều kiện để nhân viên khách sạn chào tạm biệt khách.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Tránh việc chậm trễ đối với hành trình tiếp theo.</p>	<p>Hiểu biết về thủ tục trả phòng và rời khỏi khách sạn.</p>

**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
<p><b>1. Chuẩn bị nhận phòng cho đoàn khách</b></p>	<p>Kiểm tra tổng thể việc đặt chỗ trong tài liệu bạn mang theo, với các nội dung như:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Số lượng phòng.</li> <li>- Kế hoạch dịch vụ.</li> <li>- Loại phòng.</li> <li>- Thời gian lưu trú.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Số phòng đơn và phòng đôi/phòng kép.</li> <li>- Ưu tiên và những lưu ý cần thiết.</li> <li>- Số đêm lưu trú.</li> <li>- Các bữa ăn nào đã được tính trong giá phòng.</li> </ul> </li> </ul>	<p>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.</p> <p>Vào cuối ngày, hầu hết khách du lịch đều mệt mỏi và muốn về phòng càng sớm càng tốt để nghỉ ngơi.</p>	<p>Hiểu biết về thủ tục nhận phòng khách sạn.</p> <p>Kiến thức về đặt chỗ.</p>
<p><b>2. Tiến hành thủ tục nhận phòng và cung cấp thông tin</b></p>	<p>Hãy ghi nhớ các bước sau đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ngay trước khi xe chở khách tới khách sạn, thông báo cho khách biết về các thủ tục nhận phòng.</li> <li>- Để khách chờ trong xe, hoặc nếu có thể được mời họ vào đợi trong sảnh khách sạn.</li> <li>- Cho lái xe và nhân viên khuôn vác bắt đầu dỡ hành lý của khách từ xe xuống.</li> <li>- Tới quầy lễ tân để làm các thủ tục nhận phòng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tại quầy lễ tân:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tự giới thiệu về bản thân và công ty của bạn.</li> <li>- Cung cấp danh sách khách chi tiết cho nhân viên lễ tân.</li> <li>- Lấy chìa khóa phòng và ghi lại số phòng.</li> <li>- Đưa chìa khóa và các phiếu ăn cho khách</li> <li>- Báo cho khách biết số phòng của bạn.</li> <li>- Giao hành lý cho người phụ trách bộ phận hành lý.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Thủ tục check-in cho cả đoàn phải nhanh chóng và tránh mắc lỗi.</p>	<p>Hiểu biết về thủ tục nhận phòng khách sạn.</p>

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>3. Cung cấp các thông tin hữu ích về khách sạn và các tiện nghi</b></p>	<p>Cung cấp các thông tin về khách sạn như:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Địa chỉ của khách sạn (đưa cho khách danh thiếp của khách sạn).</li> <li>- Vị trí của thang máy.</li> <li>- Địa điểm (ăn sáng) của nhà hàng và quán bar.</li> </ul> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vị trí của phòng tập, sauna và bể bơi... các quy định dành cho khách nghỉ tại khách sạn.</li> <li>- Cách sử dụng của chìa khóa vào cửa phòng khách sạn và nguồn điện trong phòng.</li> <li>- Cách sử dụng và vị trí của két giữ đồ an toàn.</li> <li>- Cách sử dụng điện thoại (từ phòng nọ sang phòng kia trong cùng khách sạn, gọi nội địa và IDD, gọi lễ tân).</li> <li>- Dịch vụ phòng.</li> <li>- Lối thoát hiểm.</li> <li>- Giặt là.</li> <li>- Đối tiền ngoại tệ.</li> <li>- Quán minibar.</li> <li>- Điều hòa.</li> <li>- Tivi.</li> <li>- Dịch vụ bưu điện.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	<p>Khách mong muốn nhận được những thông tin loại này từ Hướng dẫn viên.</p> <p>Đây là một trong những công việc khi lưu trú tại khách sạn.</p>	<p>Hiểu biết về các dịch vụ có và sẵn sàng phục vụ khách trong khách sạn.</p>

**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
<b>1. Đặt dịch vụ gọi báo thức</b>	<p>Thông báo cho khách về thời gian đặt báo thức vào lần tập hợp đông đủ nhất cuối cùng trong ngày.</p> <p>Đặt dịch vụ gọi báo thức ở quầy lễ tân (với danh sách phòng của đoàn).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gọi báo thức được đặt khi bạn định khởi hành đi tham quan hoặc trả phòng vào sáng hôm sau.</li> <li>Đặt báo thức 2 giờ trước khi rời khách sạn.</li> </ul>	<p>Giữ một lịch trình sát với tiến độ đề ra.</p> <p>Tránh để cả đoàn phải đợi những người muộn giờ.</p>	Kiến thức về lập chương trình và kế hoạch chuyến đi.
<b>2. Thời gian ăn ở nhà hàng</b>	<p>Thông báo thời gian ăn sáng và/hoặc các bữa ăn khác và đặt chỗ cho cả đoàn nếu cần.</p>			
<b>3. Trả phòng</b>	<p>Thông báo thời gian trả phòng cho du khách.</p> <p>Thông báo thời gian thu xếp hành lý rời phòng/thời gian tập trung.</p> <p>Thông báo trưởng bộ phận hành lý thời gian để thu gom hành lý của khách.</p> <p>Kiểm tra việc trả chia khóa phòng và thanh toán.</p> <p>Kiểm tra xem mọi việc đã giải quyết xong với bộ phận lễ tân trước khi rời khách sạn hay chưa.</p> <p>Kiểm tra xem tất cả hành lý đã ở trên xe trước khi rời đi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Đưa ra những chỉ dẫn rõ ràng, từng bước một.</li> <li>Yêu cầu khách thanh toán các hóa đơn cá nhân vào tối hôm trước (để tiết kiệm thời gian vào buổi sáng).</li> <li>Yêu cầu khách lấy hết đồ ra khỏi két an toàn (hộ chiếu, tiền...) và không để quên gì ở đó.</li> <li>Luôn kiểm tra các giấy tờ (du lịch) và tài sản cá nhân của bản thân bạn trước khi rời khách sạn.</li> </ul>	<p>Việc đưa ra các chỉ dẫn rõ ràng sẽ góp phần thể hiện thái độ làm việc chuyên nghiệp của bạn.</p> <p>Tránh chậm trễ khi khởi hành. Đặc biệt là khi bạn phải có mặt tại sân bay hoặc ga tàu hỏa đúng giờ.</p>	Hiểu biết về thủ tục trả phòng khách sạn theo đúng tiêu chuẩn.

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

### PHẦN VIỆC SỐ 6.5: Hướng dẫn viên và dịch vụ nhà hàng

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<b>1. Thu xếp dịch vụ nhà hàng</b>	<p>Báo trưởng bộ phận dịch vụ ăn uống (F&amp;B) của khách sạn hoặc nhà hàng về yêu cầu của đoàn.</p> <p>Báo trưởng bộ phận F&amp;B về thời gian đoàn sẽ dùng bữa.</p> <p>Thu xếp và kiểm tra việc đặt dịch vụ ăn uống.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cần kiểm tra trước việc đặt các dịch vụ ăn uống với trưởng bộ phận hoặc với bộ phận F&amp;B.</li> <li>Kiểm tra chất lượng các món và các bữa.</li> <li>Kiểm tra việc đặt đồ uống.</li> </ul>	<p>Để tránh phàn nàn của khách về chất lượng bữa ăn và dịch vụ.</p> <p>Để đảm bảo tính đa dạng trong các bữa ăn của đoàn.</p>	<p>Kiến thức về lập kế hoạch bữa ăn.</p> <p>Kiến thức về việc đặt dịch vụ ăn uống.</p>
<b>2. Cung cấp thông tin về dịch vụ ăn uống</b>	<p>Thông báo cho đoàn về lịch ăn hoặc các bữa ăn.</p> <p>Cung cấp thông tin về các món ăn và đồ uống là đặc sản địa phương.</p> <p>Cung cấp thông tin về loại và dịch vụ có trong chương trình.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thông báo cho khách về lịch các bữa ăn.</li> <li>Thông báo cho khách biết các món ăn khách sẽ dùng.</li> <li>Thông báo cho khách bữa ăn bao gồm hoặc không gồm đồ uống.</li> </ul>	<p>Các bữa ăn là một trong những dịch vụ quan trọng nhất trong toàn bộ chương trình.</p> <p>Cung cấp thông tin về ẩm thực địa phương làm tăng thêm giá trị của chương trình tham quan.</p>	<p>Kiến thức về vệ sinh và chất lượng thực phẩm.</p> <p>Kiến thức về ẩm thực địa phương.</p>

## 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 THAM QUAN TRONG CHƯƠNG TRÌNH

1



CHUẨN BỊ CHO CHUYẾN THAM QUAN

2



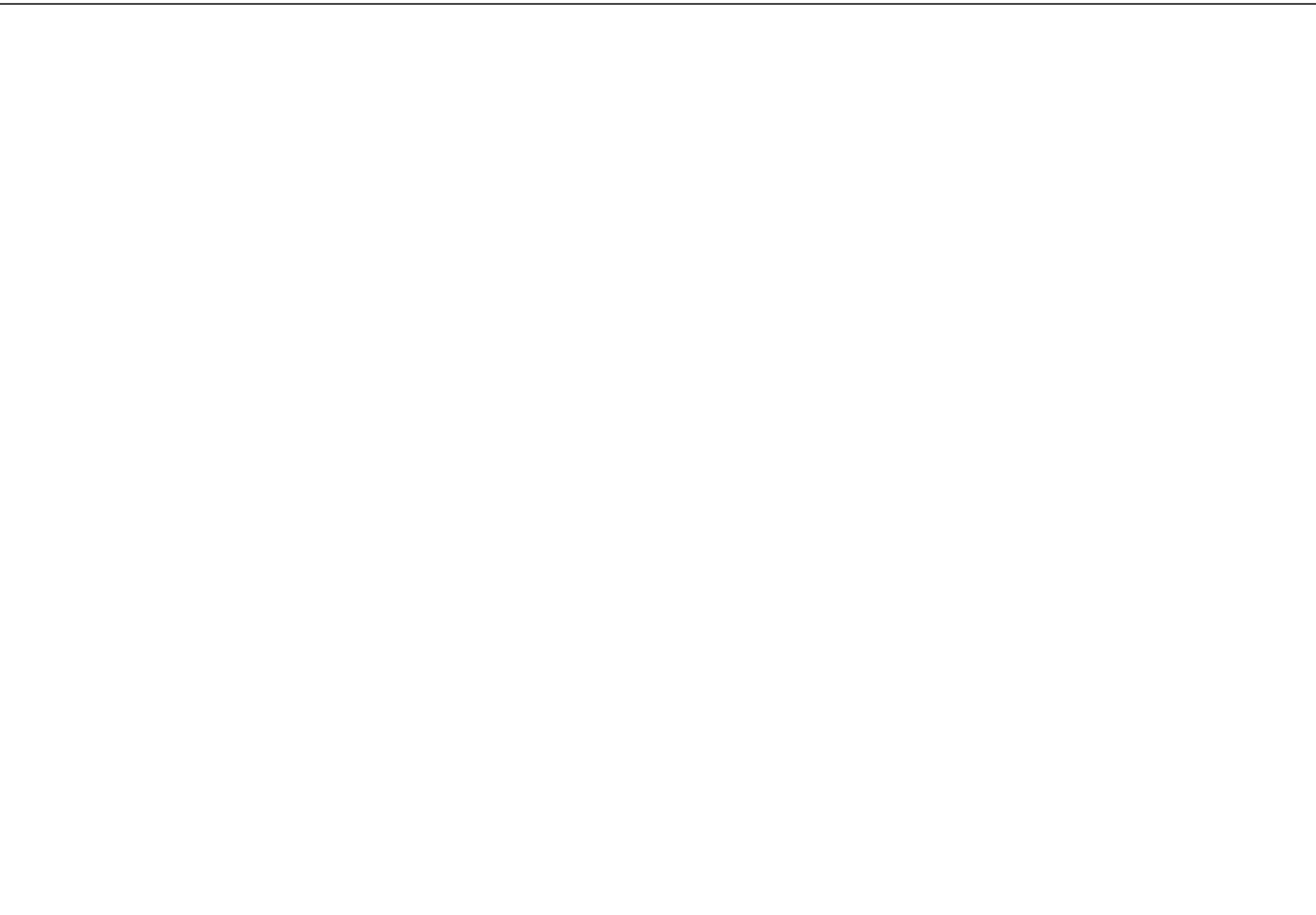
THỰC HIỆN CHUYẾN THAM QUAN

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
<p><b>1. Kiểm tra loại hình tham quan trong chương trình</b></p>	<p>Kiểm tra thông tin này trong tài liệu hướng dẫn của bạn.</p> <p>Tham khảo đại lý du lịch tại địa phương của bạn để tìm thêm những lựa chọn.</p> <p>Kiểm tra thông tin trong sách hướng dẫn du lịch.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Các loại hình tổ chức tham quan nói chung: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tham quan đã có trong chương trình du lịch.</li> <li>- Tham quan tùy chọn.</li> <li>- Tham quan bổ sung hoặc tự phát?</li> </ul> </li> <li>• Loại hình tham quan, ví dụ như: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thông thường.</li> <li>- Phục vụ sở thích đặc biệt.</li> <li>- Mục đích giáo dục.</li> <li>- Mục đích khuyến khích (incentive).</li> </ul> </li> </ul>	<p>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.</p>	<p>Kiến thức về các chương trình tham quan.</p>
<p><b>2. Chuẩn bị cho chuyến tham quan</b></p>	<p>Chuyến tham quan có thể thực hiện được không? Chẳng hạn như:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Điều kiện thời tiết.</li> <li>- Vận chuyển và thời gian.</li> <li>- Tính an toàn.</li> <li>- Giờ mở cửa (Viện bảo tàng)</li> </ul> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Một chuyến tham quan là một chương trình bao gồm một số thành tố, chẳng hạn các cuộc đi thăm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Một điểm du lịch (về lịch sử).</li> <li>- Một chương trình biểu diễn văn hóa.</li> <li>- Một viện bảo tàng.</li> </ul> </li> <li>• Hoặc có thể là: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Một hoạt động rèn luyện thân thể.</li> </ul> </li> </ul>	<p>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.</p>	<p>Kiến thức về các chuyến tham quan dưới góc độ tác nghiệp.</p>

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
	<p>Cung cấp các thông tin rõ ràng, chẳng hạn như:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quần áo và giày dép.</li> <li>- Sử dụng ảnh và phim.</li> <li>- Ứng xử (quy chuẩn về ăn mặc).</li> <li>- Tour bao gồm những nội dung gì.</li> </ul> <p>Thu thập thông tin đầy đủ và cập nhật về các điểm tham quan.</p> <p>Hẹn lái xe thật rõ ràng trong các vấn đề như:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thời gian xuất phát.</li> <li>- Điểm dừng chụp ảnh và thời gian ăn trưa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Một tour du lịch trong ngày, v.v..</li> <li>• Trong bất kỳ trường hợp nào, chuyến tham quan phải được tổ chức và chuẩn bị tốt về các mặt: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vận chuyển.</li> <li>- Phí tham quan.</li> <li>- Ăn uống.</li> </ul> </li> </ul>		

## 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
<b>1. Xúc tiến bán các chuyến tham quan tự chọn</b>	<p>Ghi chép sổ sách cẩn thận. Thông báo chính xác thời gian khởi hành và quay về (khoảng thời gian).</p> <p>Thông báo rõ ràng về những gì bao gồm và không bao gồm trong chương trình.</p> <p>Thông báo rõ ràng ai là hướng dẫn viên của chuyến tham quan.</p> <p>Nắm được sở thích của đoàn khách mục tiêu của bạn.</p> <p>Thông báo rõ ràng những gì khách có thể chờ đợi và sẽ được trải nghiệm.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Thể hiện thái độ chuyên nghiệp qua cách bạn cung cấp thông tin về chuyến tham quan.</li><li>• Phải hiểu những gì bạn đang trình bày.</li><li>• Nhấn mạnh kinh nghiệm bản thân của bạn.</li><li>• Không bao giờ nói phóng đại và hứa suông.</li><li>• Thể hiện sự nhiệt tình nhưng phải thực tế.</li><li>• Là đại diện cho tất cả mọi người.</li></ul>	<p>Khách luôn luôn muốn nhận được thông tin và những lời tư vấn trung thực và tin cậy.</p> <p>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.</p>	<p>Nắm được về nội dung chuyến tham quan.</p>

## CÔNG VIỆC SỐ 7: HƯỚNG DẪN THAM QUAN

### PHẦN VIỆC SỐ 7.3: Thực hiện chuyến tham quan

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Thực hiện chuyến tham quan	<p>Đi theo đoàn tham quan.</p> <p>Đóng vai trò phiên dịch khi cần thiết.</p> <p>Chăm sóc tất cả đoàn khách.</p> <p>Thu xếp cho đoàn có thời gian tự do đi xung quanh và chụp ảnh.</p> <p>Phối hợp làm việc chặt chẽ với đại lý du lịch tại địa phương.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Dành 1/3 thời gian cho khách tự do.</li> <li>Lên kế hoạch thời gian thật chặt chẽ.</li> </ul>	<p>Bạn sẽ phải trực tiếp giám sát xem chương trình tham quan được thực hiện như thế nào.</p> <p>Bạn cần có các thông tin cập nhật.</p> <p>Khách của bạn luôn đánh giá cao sự có mặt và sự tham gia của bạn vào các hoạt động.</p>	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**

<b>BƯỚC</b>	<b>CÁCH LÀM</b>	<b>TIÊU CHUẨN</b>	<b>LÝ DO</b>	<b>KIẾN THỨC</b>
<b>1. Cung cấp thông tin thực tiễn liên quan tới chương trình tham quan</b>	Thông báo cho khách về: <ul style="list-style-type: none"><li>- Giá cả và nội dung của chuyến tham quan.</li><li>- Đặt chỗ và thanh toán.</li><li>- Sự khác biệt về giá và chất lượng.</li><li>- Thời gian và độ dài chương trình.</li><li>- Độ an toàn, tin cậy và vấn đề bảo hiểm.</li><li>- Số lượng người tham gia.</li><li>- Loại hình phương tiện vận chuyển.</li><li>- Giới thiệu đại lý lữ hành địa phương và hướng dẫn viên.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nhìn chung, tất cả các khía cạnh của chương trình tham quan phải được đề cập trong phần trao đổi thông tin.</li></ul>	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
<p>1. Duy trì mối quan hệ làm việc tích cực với hướng dẫn viên tại địa phương và các đồng nghiệp khác trong ngành</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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...</li> </ul>		

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
		<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Sẵn sàng thực hiện ngay các yêu cầu từ tất cả các đồng nghiệp.</li> <li>Việc phân chia công việc và trách nhiệm chung cần được thu xếp một cách hiệu quả và đem lại lợi ích chung.</li> <li>Xác nhận việc đăng ký tất cả các dịch vụ của các đồng nghiệp trong ngành một cách đúng lúc và hiệu quả.</li> </ul>		
<b>2. Khả năng cung cấp các chương trình tùy chọn</b>	<p>Tất cả các hoạt động mang tính tùy chọn được cung cấp cho khách nhất thiết phải được hãng lữ 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.</p>	<p>Đối với các chương trình tùy chọn trong tour của đoàn, cần áp dụng các nguyên tắc sau đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Phát biểu theo một cách tích cực mà không thái quá.</li> </ul>	<p>Nhằm cung cấp cho khách thêm dịch vụ và những kinh nghiệm du lịch khác nhau.</p>	<p>Biết cách cung cấp và tổ chức các chương trình tùy chọn.</p>

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Không bao giờ chào mời các chương trình tùy chọn gây ảnh hưởng đến thời gian đã định của lịch trình tour.</li> <li>• Thông báo rằng việc đặt dịch vụ đã hoàn tất nhưng đôi khi có thể đăng ký bổ sung các dịch vụ mới.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• Đảm bảo các nhà cung cấp dịch vụ có đủ thời gian cung ứng dịch vụ cũng như hủy dịch vụ.</li> <li>• Thông báo cho khách về trang phục phù hợp đối với từng tour tùy chọn.</li> <li>• Xử lý các biểu mẫu công ty/yêu cầu của ngân hàng.</li> </ul>		

## 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



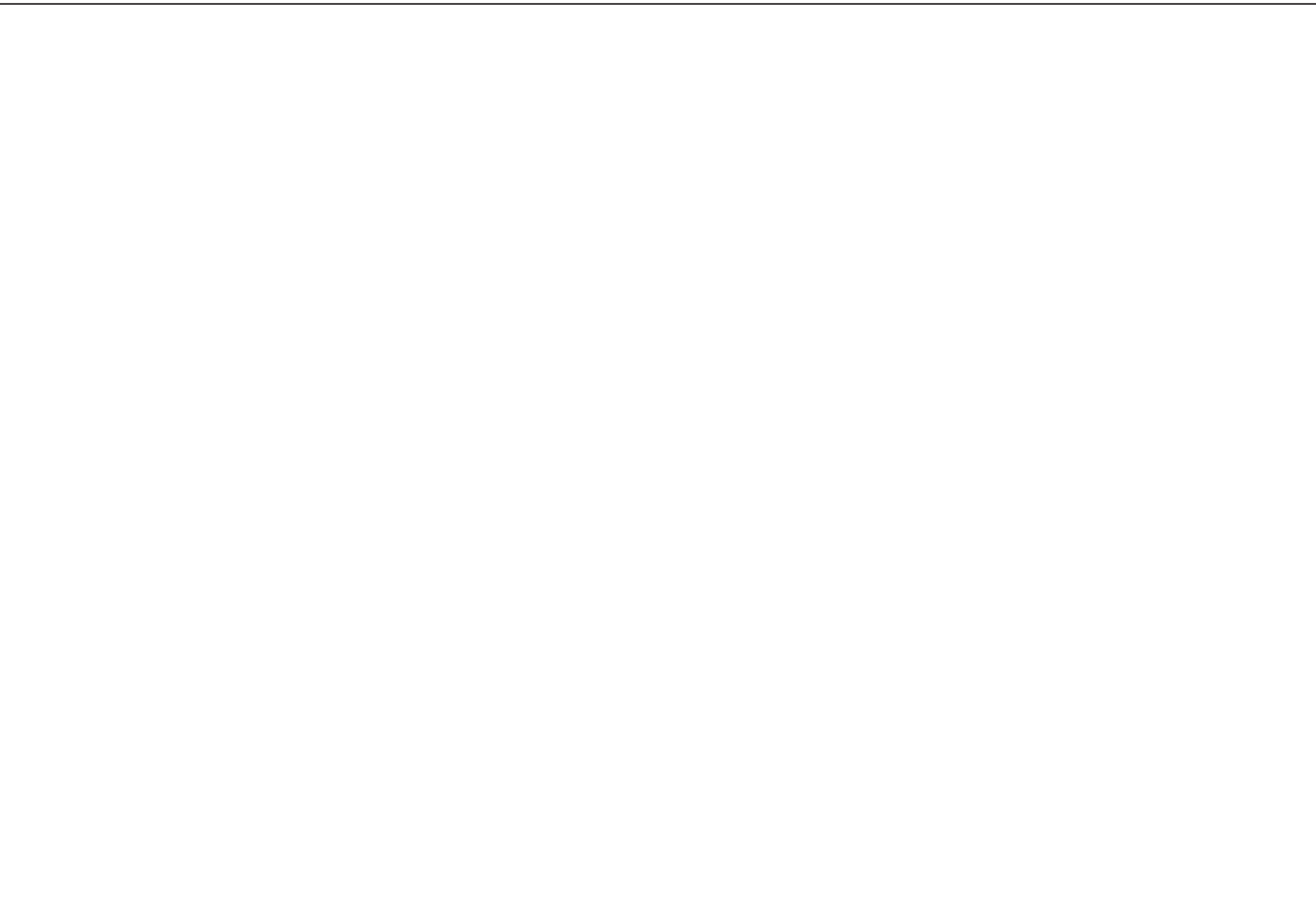
GIAO TIẾP PHI NGÔN NGỮ

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	<p>Hãy cởi mở, nhiệt tình, thân thiện và có khiếu hài hước.</p> <p>Luôn quan tâm tới đoàn.</p> <p>Chú ý đến giao tiếp phi ngôn ngữ.</p> <p>Kiểm tra khả năng truyền đạt rõ ràng của bản thân.</p> <p>Cẩn thận lựa chọn vị trí đứng.</p> <p>Duy trì mức âm lượng.</p> <p>Sử dụng ngữ điệu và phát âm chuẩn.</p> <p>Giao tiếp bằng mắt với người nghe.</p> <p>Không hút thuốc hay ăn trong khi thuyết trình.</p> <p>Thu hút sự chú ý của người nghe.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Thể hiện sự quan tâm tới người nghe.</li><li>• Tập trung các thành viên trong đoàn trước mặt bạn chứ không phải đứng xung quanh bạn.</li><li>• Chú ý đến ngôn ngữ cơ thể, cử chỉ và vẻ biểu cảm của bạn.</li><li>• Hỏi những người ngồi phía cuối xem họ có nghe rõ bạn nói hay không.</li><li>• Chú ý tới tiếng ồn xe cộ, những người qua lại v.v..</li><li>• Luôn luôn hướng về phía thính giả khi nói.</li><li>• Đặt cho người nghe những câu hỏi.</li></ul>	<p>Là hướng dẫn viên du lịch, một điều quan trọng là bạn phải tin vào khả năng của mình.</p> <p>Sự tự tin và phong cách diễn thuyết tự nhiên sẽ góp phần thể hiện tính chuyên nghiệp của bạn.</p>	Nắm được kỹ năng thuyết trình.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>2. Nắm vững các khía cạnh cơ bản</b></p>	<p>Cung cấp thông tin một cách đúng mực.</p> <p>Không nói chuyện với người nghe trong khi đang di chuyển.</p> <p>Lời nói có sức thuyết phục.</p> <p>Không sử dụng những cấu trúc câu phức tạp.</p> <p>Lựa chọn những gì sẽ làm và những gì sẽ xem.</p> <p>Dùng ngôn ngữ biểu cảm.</p> <p>Dành thêm thời gian cho đoàn của bạn.</p> <p>Liên hệ thông tin của bạn với những gì đã được đề cập trước đó.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Phát triển kỹ năng "tường thuật tại chỗ".</li> <li>• Trước khi khởi hành, hãy giải thích trước những thứ sẽ được trải nghiệm.</li> <li>• Kiểm tra thông tin của bạn so với thực tế. Nếu bạn không chắc chắn về thông tin đó thì hãy bỏ qua.</li> <li>• Chỉ chọn những thông tin thú vị nhất.</li> </ul>	<p>Những kỹ năng sử dụng trong khi thuyết trình đóng góp một phần vào thành công của buổi thuyết trình đó.</p>	<p>Nắm được các kỹ năng thuyết trình cơ bản.</p>

**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 micrô. Kiểm tra xem micrô đã bật công tắc hay chưa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chuẩn bị cho thiết bị làm việc: Bật/ tắt công tắc. Điều khiển âm lượng. Khoảng cách tính từ miệng.</li> </ul>	Để trở thành một hướng dẫn viên chuyên nghiệp.	Nắm được các kỹ năng sử dụng micrô cơ bản.
2. Sử dụng micrô	Cầm micrô đúng cách.  Nói giọng điềm tĩnh và ổn định.  Điều chỉnh micrô theo hướng đầu của bạn.  Kiểm tra độ rõ của micrô.  Không đọc nội dung thuyết trình từ giấy ra.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sử dụng micrô là một kỹ năng cơ bản trong nghề hướng dẫn viên.</li> <li>Phải ý thức rằng mỗi âm thanh bạn nói sẽ được khuếch đại.</li> </ul>	Là một hướng dẫn viên chuyên nghiệp thì giọng nói của bạn là một phương tiện giao tiếp rất quan trọng. Cần hiểu micrô chỉ là một công cụ để trợ giúp bạn.	Biết cách sử dụng micrô.

## 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
<b>1. Khả năng giao tiếp một cách rõ ràng</b>	Giao tiếp rõ ràng là điều kiện của một tour du lịch thành công.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Các kỹ năng giao tiếp thể hiện sự hiểu biết và cách sử dụng có hiệu quả:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ngôn ngữ phù hợp.</li> <li>- Diện mạo và phục trang chuyên nghiệp.</li> <li>- Điều tiết giọng nói, độ rõ ràng, tốc độ và âm lượng, lên xuống giọng.</li> <li>- Ngôn ngữ cơ thể.</li> <li>- Nhạy cảm về các vấn đề văn hóa thích hợp.</li> <li>- Giao tiếp bằng mắt liên tục.</li> <li>- Cân đối giữa các thông điệp bằng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ.</li> </ul> </li> </ul>	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.
<b>2. Khả năng lắng nghe và kỹ năng giao tiếp giữa các cá nhân</b>	Sự lắng nghe tạo thành một kỹ năng cơ bản trong các hành động tương tác giữa hướng dẫn viên và khách du lịch.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tập trung hiểu cả những vấn đề đang được nói ra và những vấn đề mang tính ngụ ý.</li> <li>• Giữ thái độ cởi mở và dễ gần.</li> <li>• Không ngắt lời người nói.</li> <li>• Tỏ ra chân thành và thiện chí với các nhận xét, đánh giá và các cử chỉ.</li> <li>• Khách hàng là trên hết, sau đó mới tới các công việc chi tiết khi tour du lịch bắt đầu.</li> <li>• Tôn trọng các thông tin cá nhân của khách với sự thận trọng và cảm thông.</li> </ul>	Bạn phải tỏ ra là một người biết lắng nghe.	

CÔNG VIỆC	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<b>3. Giao tiếp phi ngôn ngữ</b>	Trong giao tiếp, chỉ có 30% sử dụng phương tiện lời nói, còn đa phần là giao tiếp phi ngôn ngữ.	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Thái độ, mục đích và vai trò được đánh giá thông qua việc tiếp nhận các giao tiếp phi ngôn ngữ.</li> <li>Giao tiếp phi ngôn ngữ sẽ mâu thuẫn với giao tiếp bằng ngôn ngữ nếu thiếu sự chân thành.</li> </ul>	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.
<b>4. Trả lời các câu hỏi</b>	<p>Đảm bảo là bạn hiểu câu hỏi.</p> <p>Suy nghĩ chín chắn trước khi trả lời.</p> <p>Đưa ra câu trả lời đúng và có thông tin.</p> <p>Đảm bảo chắc chắn là khách hiểu câu trả lời của bạn.</p> <p>Hãy kiên nhẫn lắng nghe câu hỏi của khách.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nghe tất cả các câu hỏi.</li> <li>Không có ý phê phán người đặt câu hỏi.</li> <li>Luôn đưa ra các câu trả lời chính xác, nhưng phải diễn đạt một cách mềm mại nếu cần thiết.</li> <li>Không đưa ra các ý kiến mang tính cá nhân.</li> <li>Nếu không biết câu trả lời, cố gắng tìm câu trả lời và cung cấp thông tin cho khách càng sớm càng tốt.</li> <li>Khi câu hỏi được nêu ra từ giữa đoàn khách, bạn nên nhắc lại câu hỏi trước khi trả lời.</li> </ul>	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: THUYẾT TRÌNH (ĐOÀN)

### PHẦN VIỆC SỐ 8.4: Cung cấp thông tin cân đối

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Nghĩ về thông điệp hoặc những điều bạn muốn chuyển tải</b></p>	<p>Nghĩ tới các ý chính.</p> <p>Làm cho thông điệp của bạn trở nên rõ ràng bằng cách đặt ra các câu hỏi.</p> <p>Luôn thoải mái và sử dụng khả năng ứng khẩu.</p> <p>Cân bằng thông tin của bạn.</p> <p>Sử dụng phong cách và ngôn ngữ riêng của bạn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vận dụng cấu trúc "mở bài - thân bài - kết luận", trong đó: <ul style="list-style-type: none"> <li>Mở bài = lời giới thiệu.</li> <li>Thân bài = nội dung chính của thông điệp.</li> <li>Kết luận = kết luận hoặc kết thúc thông điệp.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Những thông điệp ngắn gọn, rõ ràng sẽ thu hút được sự chú ý nhiều nhất.</p> <p>Bạn muốn thông điệp hoặc câu chuyện của bạn được người nghe chú ý.</p>	<p>Nắm được các kỹ năng kể chuyện và truyền tải thông điệp.</p>

**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
<b>1. Xây dựng cách bình luận thích hợp</b>	Diễn giải là giá trị gia tăng mà người hướng dẫn viên có thể cung cấp thêm cho khách khi kể các câu chuyện.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Phần bình luận được xây dựng để đáp ứng các tiêu chí vừa mang tính giáo dục vừa mang tính giải trí.</li><li>• 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.</li><li>• 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.</li><li>• Độ dài của phần bình luận phải được gọt giũa để khách không bị quá tải.</li></ul>	<p>Bình luận là một phần cơ bản của thuyết trình.</p> <p>Phần bình luận tạo sự hấp dẫn, tăng niềm hứng thú, duy trì sự quan tâm và tạo được lòng tin vào người hướng dẫn viên.</p> <p>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.</p>	Nắm được tiêu chí căn bản của diễn giải.

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>2. Các yêu cầu của một phần bình luận</b></p>	<p>Phần bình luận phải được trình bày một cách thích hợp và thú vị.</p> <p>Phần bình luận phải thu hút được sự chú ý của người nghe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Thông tin phải chính xác, cập nhật và phù hợp.</li> <li>• 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 giải trí phù hợp.</li> <li>• Trọng câu chuyện phải có điểm nhấn thích hợp.</li> <li>• 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.</li> <li>• An toàn trên hết cho hướng dẫn viên phải chỉ ra được vị trí an toàn/ chỗ ngồi, hoặc quỳ.</li> <li>• Trước mặt đoàn du khách không bao giờ được đọc bài giới thiệu/bình luận từ tài liệu.</li> <li>• Việc giao tiếp với khách là phù hợp, ví dụ như hỏi và trả lời các câu hỏi.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>	<p>Phải đảm bảo chất lượng của phần bình luận.</p>	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nếu thực hiện phần giới thiệu/bình luận đa ngôn ngữ thì luận phiên sử dụng ngôn ngữ cho phù hợp.</li> <li>• 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.</li> <li>• Tránh thuyết trình một cách lười biếng, ví dụ sử dụng từ viết tắt hoặc những câu nói rập khuôn sáo rỗng.</li> <li>• Chỉ chấp nhận những ý kiến bình luận tích cực.</li> <li>• 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.</li> <li>• Đưa vào các vấn đề thời sự để làm khách hòa nhập với môi trường mới.</li> <li>• Trong mỗi giờ, dành ra ít nhất là một phần ba thời gian không có giới thiệu/bình luận.</li> <li>• Tránh dùng cách phát biểu mang tính dọa dẫm, gây sợ hãi hoặc mang tính độc đoán.</li> <li>• Duy trì phong cách phát biểu ấm áp, dễ gần nhưng mang tính chuyên nghiệp đối với đoàn khách du lịch.</li> </ul>		

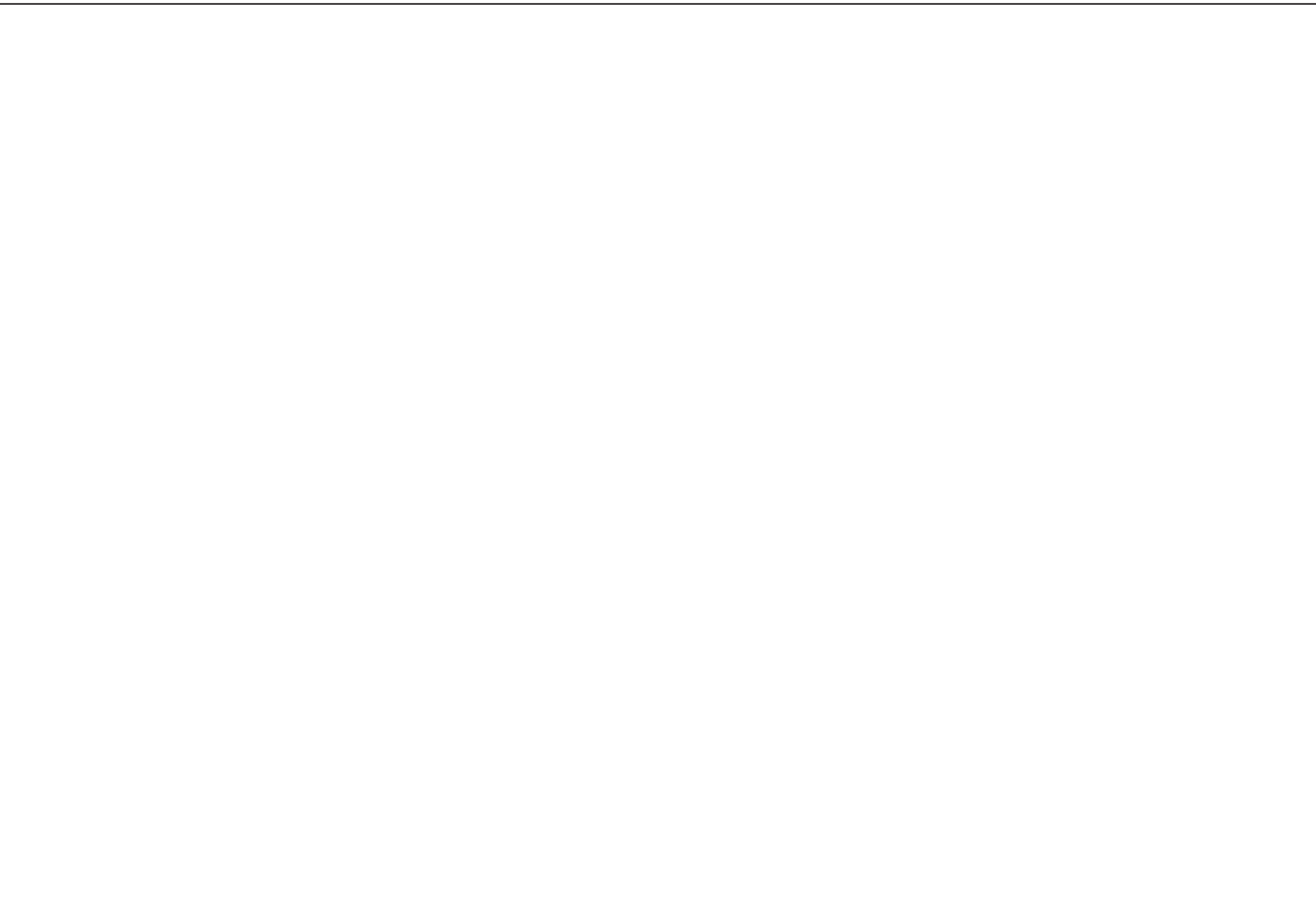
NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>3. Thuyết trình:</b>  <b>người hướng dẫn viên phải có khả năng cung cấp cho khách phần bình luận theo cách thích hợp và tự nhiên.</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nên diễn giải theo lối kể chuyện.</li> <li>• Bình luận bằng miêu tả cần yêu cầu giọng kể chuyện, phương tiện nghe nhìn, âm nhạc và tờ rơi.</li> <li>• Bình luận bằng giọng kể chuyện chứ không phải theo cách giảng bài.</li> <li>• Hướng dẫn viên phải quay mặt về phía khách khi bình luận.</li> <li>• Giọng nói phải được điều chỉnh để đảm bảo âm lượng không to quá hoặc nhỏ quá.</li> </ul>		

## 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 VỀ 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
<b>1. Đưa ra quyết định với tư cách là trưởng đoàn</b>	<p>Có sức thuyết phục.</p> <p>Mạnh mẽ khi hành động.</p> <p>Quyết đoán trong hành động.</p> <p>Đưa ra các quyết định trên cơ sở tranh luận.</p> <p>Tự tin.</p> <p>Giải thích về quyết định của bạn cho khách.</p> <p>Luôn phải điềm tĩnh.</p> <p>Duy trì quyền quyết định.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>Quá trình ra quyết định bao gồm:<ol style="list-style-type: none"><li>Lắng nghe các vấn đề được đưa ra.</li><li>Xác định vấn đề.</li><li>Thu thập thông tin.</li><li>Dự đoán, phân tích vấn đề.</li><li>Tìm kiếm các giải pháp.</li><li>So sánh và thảo luận về các giải pháp.</li><li>Đưa ra quyết định.</li><li>Hành động.</li><li>Đánh giá kết quả.</li></ol></li></ul>	<p>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.</p> <p>Điều đó giúp cho việc kiểm soát đoàn tốt hơn.</p>	<p>Nắm được quá trình ra quyết định.</p> <p>Nắm được các chính sách của công ty.</p>

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

### PHẦN VIỆC SỐ 9.2: 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	<p>Mạnh mẽ trong hành động của bạn.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hiểu biết về ngôn ngữ và văn hoá của điểm đến tham quan và của đoàn khách.</li> <li>- Kỹ năng xã hội và chuyên môn.</li> <li>- Tính chuyên nghiệp.</li> <li>- Thái độ của bạn (tự tin, linh hoạt, bình tĩnh, không căng thẳng, v.v..).</li> <li>- Tính chính xác trong quyết định của bạn.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quy trình đưa ra các quyết định: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Theo định hướng công việc sẽ đảm bảo cơ cấu của chương trình đã định.</li> <li>- Theo định hướng xã hội sẽ củng cố quá trình hoạt động của đoàn khách.</li> </ul> </li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"><li>- Thường xuyên nói chuyện với tất cả các thành viên trong đoàn.</li><li>- Hiểu biết về ngôn ngữ và văn hoá của điểm đến tham quan.</li><li>- Kỹ năng xã hội và chuyên môn.</li><li>- Tính chuyên nghiệp.</li><li>- Thái độ của bạn (tự tin, linh hoạt, bình tĩnh, không căng thẳng, v.v..).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hướng dẫn viên đóng vai trò chủ chốt đối với :<ul style="list-style-type: none"><li>- Những hoạt động mang tính xã hội của đoàn.</li><li>- Định hướng xã hội sẽ củng cố quá trình hoạt động của đoàn.</li></ul></li></ul>	<p>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.</p> <p>Điều này sẽ tăng cường quan hệ của bạn với mọi thành viên trong đoàn.</p>	Nắm được động thái của đoàn và kỹ năng lãnh đạo.

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

### PHẦN VIỆC SỐ 9.4: Xây dựng lòng tin (trong đoàn)

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Góp phần tạo dựng lòng tin	<p>Là một hướng dẫn viên chuyên nghiệp, bạn cần phải:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Luôn là người có ích và có tinh thần hợp tác.</li> <li>- Có tinh thần phục vụ.</li> <li>- Luôn giữ bình tĩnh.</li> <li>- Kiên nhẫn.</li> <li>- Không bao giờ che giấu thiện chí của bạn.</li> <li>- Không bao giờ nói về các trục trặc kỹ thuật.</li> <li>- Không bao giờ bình luận về những vấn đề cá nhân của bạn.</li> <li>- Không bao giờ bình luận về những thành viên hay đồng nghiệp của đoàn khác.</li> <li>- Không bao giờ phàn bội người chủ thuê bạn làm việc.</li> <li>- Không bao giờ đưa ra các nhận xét vô ý về vùng đất bạn đang đến thăm hoặc đối với người địa phương.</li> <li>- Hãy trung thành với tổ quốc của bạn.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tôn trọng những người làm việc cùng bạn.</li> <li>• Luôn giữ "khoảng cách" giữa du khách và bạn.</li> <li>• Luôn ý thức mình là hướng dẫn đoàn.</li> <li>• Luôn giữ lời.</li> <li>• Là hướng dẫn viên chuyên nghiệp bạn cần thận trọng trong việc: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sử dụng đồ uống có cồn.</li> <li>- Thuốc lá.</li> <li>- Mối quan hệ với khách.</li> </ul> </li> </ul>	<p>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.</p>	<p>Kiến thức về ngoại hình và cách cư xử.</p>

**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: <ul style="list-style-type: none"><li>- Các chuẩn mực.</li><li>- Cách đặt câu hỏi.</li><li>- Thông báo thời gian.</li><li>- Cách cư xử trong và ngoài đoàn.</li></ul>	Thông báo rõ ràng là tất cả mọi người phải: <ul style="list-style-type: none"><li>• Luôn đúng giờ.</li><li>• Tôn trọng các thành viên của đoàn.</li><li>• Tôn trọng các thói quen và hành vi ứng xử của người địa phương.</li></ul>	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 KỶ 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	<p>Nhận biết loại khiếu nại, bao gồm một trong hai loại dưới đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Khiếu nại khách quan hoặc có cơ sở chắc chắn.</li> <li>- Khiếu nại chủ quan hoặc cá nhân.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>	<p>Thông qua việc nhận biết loại khiếu nại, bạn sẽ có cách giải quyết thích hợp.</p>	<p>Biết cách nhận biết các loại khiếu nại.</p>
2. Giải quyết các kỳ vọng của khách	<p>Luôn thành thật và đưa ra các thông tin khách quan.</p> <p>Cố gắng tránh tô hồng mọi chuyện. Hãy tỏ ra thực tế!</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cố gắng hiểu và nỗ lực hết mình để đáp ứng các mong đợi của khách.</li> </ul>	<p>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.</p> <p>Để làm cho khách thấy vui vẻ và hài lòng.</p>	<p>Hiểu về sản phẩm, cách xây dựng hình ảnh và nắm được kỳ vọng của khách.</p>

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

### PHẦN VIỆC SỐ 10.2: 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	<p>Các nguyên tắc rất cơ bản là:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thể hiện sự cảm thông với hoàn cảnh của khách.</li> <li>- Tránh gây ra tranh luận.</li> <li>- Thể hiện sự quan tâm bằng cách lắng nghe.</li> <li>- Kiên nhẫn và bình tĩnh.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tập trung vào cả những điều được nói ra và những điều mang tính ngụ ý.</li> <li>• Duy trì thái độ cởi mở, dễ gần.</li> <li>• Không cắt ngang lời người nói.</li> <li>• Chân thành và thiện chí với các nhận xét, đánh giá hoặc cử chỉ.</li> <li>• Khách hàng là trên hết, rồi sau đó mới đến các công việc điều hành chi tiết một khi tour du lịch bắt đầu.</li> <li>• Tôn trọng các thông tin cá nhân do khách cung cấp với sự thận trọng và cảm thông.</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luôn tách riêng khách để xử lý vấn đề.</li> <li>- Hãy tỏ ra tích cực và thể hiện sự cảm thông bằng cách lắng nghe.</li> <li>- Làm rõ vấn đề thực sự nào đã dẫn đến khiếu nại.</li> <li>- Không nên can thiệp trực tiếp bằng cách đưa ra lời bình luận.</li> <li>- Ghi chú nếu cần thiết.</li> <li>- Nhắc lại bản chất của khiếu nại với các lý lẽ có cơ sở.</li> <li>- Cung cấp cho khách các thông tin có thể làm giảm sự căng thẳng của họ.</li> <li>- Cố gắng đưa ra một số giải pháp có thể để giải quyết vấn đề.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Thái độ, mục đích và vai trò được đánh giá thông qua việc tiếp nhận giao tiếp phi ngôn ngữ.</li> <li>• Giao tiếp phi ngôn ngữ sẽ mâu thuẫn với giao tiếp bằng ngôn ngữ nếu thiếu sự chân thành.</li> </ul>	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	<p>Cách xử lý các tai họa như:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tin xấu, và khiếu nại.</li> <li>- Liên quan tới sức khỏe.</li> <li>- Liên quan tới các vấn đề kỹ thuật.</li> <li>- Các vấn đề liên quan tới sự hợp tác.</li> <li>- Những khác biệt và bất đồng văn hoá.</li> <li>- Các tai họa và động thái của đoàn.</li> <li>- Liên quan đến thiên nhiên.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cách tiếp cận tiêu chuẩn để phân tích các tai họa là:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Xác định tình hình thực tế.</li> <li>2. Xác định tình huống mong muốn.</li> <li>3. Mục tiêu hoặc mục đích cần đạt được là gì.</li> <li>4. Cần thực hiện các bước nào?</li> <li>5. Có hiệu quả hay không?</li> <li>6. Điều chỉnh hành động của bạn nếu cần thiết.</li> </ol> </li> </ul>	<p>Nếu phân tích tai họa một cách hợp lý, phản ứng của bạn trước tai họa đó sẽ hiệu quả và phù hợp hơn.</p>	<p>Nắm được về chiến lược phân tích tai họa.</p>
2. Phản ứng trước các trường hợp khẩn cấp	<p>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.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Các bước tiếp theo sau khi gọi cấp cứu ban đầu là:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sơ tán bất cứ khách nào đang bị nguy hiểm.</li> <li>- 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.</li> </ul> </li> </ul>	<p>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.</p>	<p>Nắm được các quy trình phải tuân theo trong trường hợp có tình huống khẩn cấp nghiêm trọng.</p>

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đưa những khách bị ảnh hưởng tới chỗ nhân viên y tế chính quy.</li> <li>- Cùng đi với người ốm, bị thương hoặc đưa thi thể đến điểm tiếp theo như bệnh viện, nhà xác.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- Lập tức thông báo và hợp tác với các cơ quan chức năng có liên quan để giải quyết vấn đề.</li> <li>- Tuân thủ nghiêm túc các thủ tục của các công ty bảo hiểm.</li> </ul>		<p>Nắm được về các thủ tục của các công ty bảo hiểm.</p> <p>Nắm được các chính sách của công ty bạn trong việc xử lý các vấn đề.</p>

**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
<p><b>1. Giải quyết vấn đề</b></p>	<p>Lường trước tình huống. Không bao giờ hoảng hốt.</p> <p>Luôn giữ bình tĩnh và rằng bạn đang kiểm soát được tất cả mọi việc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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: <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Không né tránh thảo luận các vấn đề do sự không thoải mái của cá nhân.</li> </ul> </li> <li>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. <ul style="list-style-type: none"> <li>Báo cáo chi tiết về vấn đề xảy ra cho công ty bạn.</li> <li>Xác định tất cả các kết quả từ hành động của hướng dẫn viên đối với cả khách hàng và công ty du lịch.</li> <li>Nếu cần thông báo trước cho các nhà cung cấp dịch vụ về vấn đề vướng mắc.</li> </ul> </li> </ul>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kỹ năng đàm phán.</li> <li>Luôn giữ thái độ lịch sự và thân thiện.</li> <li>Sáng tạo, v.v..</li> </ul>	<p>Biết phân tích và xác định các loại vấn đề.</p>

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

### PHẦN VIỆC SỐ 10.5: Kỹ năng thông báo tin tức (tin xấu)

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Thông báo tin xấu	<p>Sử dụng cấu trúc dưới đây trong cuộc nói chuyện:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chuẩn bị trước về mặt tâm lý cho người nghe trước tin xấu (tuy nhiên, đừng quá lãng phí thời gian).</li> <li>- Nói thẳng tin xấu ngay từ khi bắt đầu cuộc nói chuyện.</li> <li>- Trợ giúp trong khi xử lý tin xấu.</li> <li>- Hỗ trợ bằng việc tìm giải pháp cho vấn đề.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kiểm tra trước xem liệu thông điệp của bạn có rõ ràng và chính xác hay không.</li> <li>• Dùng cách mở đầu ngắn gọn.</li> <li>• Sử dụng giọng nói thân thiện.</li> <li>• Lựa chọn ngôn từ cẩn thận.</li> <li>• Chuẩn bị đủ thời gian.</li> <li>• Lắng nghe chăm chú.</li> <li>• Tạo cơ hội diễn đạt các cảm xúc.</li> <li>• Thể hiện tình cảm.</li> <li>• Nhận thấy người nghe có thể bị sốc.</li> <li>• Chỉ đưa ra các giải pháp khi được hỏi.</li> <li>• Hỏi xem liệu có khả năng nào khác.</li> <li>• Tóm tắt ý kiến về các giải pháp.</li> </ul>	<p>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.</p>	<p>Hiểu và biết cách sử dụng các kỹ năng trò chuyện.</p>

## 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: KẾT THÚC TOUR

### PHẦN VIỆC SỐ 11.1: 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.	<ul style="list-style-type: none"><li>Mô tả thực tế mặt kỹ thuật của quá trình thực hiện chuyến đi.</li></ul>	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.	<ul style="list-style-type: none"><li>Các công ty du lịch sử dụng các mẫu biểu chuẩn về khiếu nại và về khách hàng.</li></ul>	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.	<ul style="list-style-type: none"><li>Điều gì thay đổi trong chương trình, ở đâu và tại sao?</li></ul>	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.	<ul style="list-style-type: none"><li>Các công ty du lịch sử dụng các mẫu biểu đánh giá chuẩn của riêng họ.</li></ul>	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

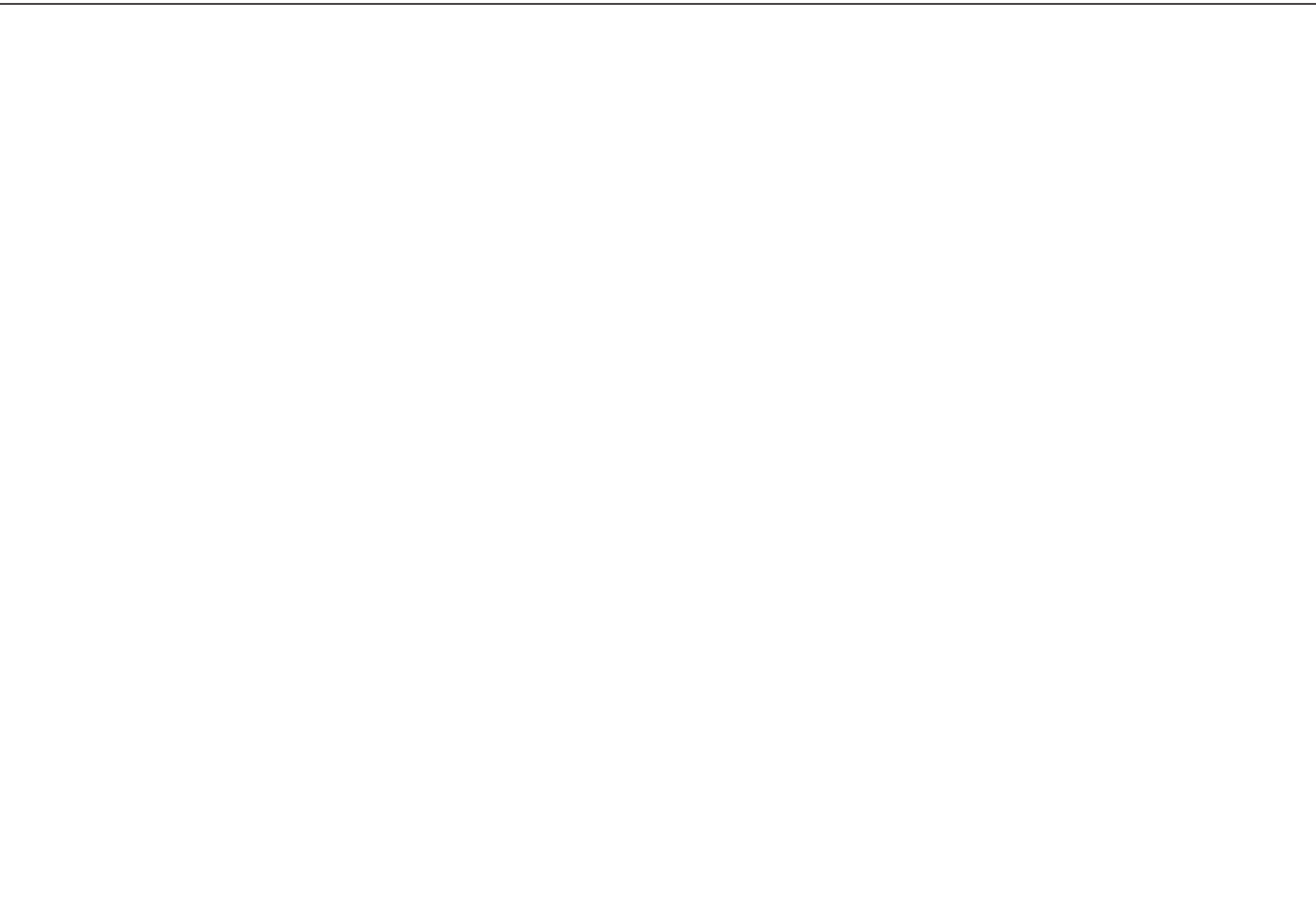
BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Báo cáo tài chính	Phải ghi chép các khoản chi tiêu tài chính hàng ngày.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ghi chép về:             <ul style="list-style-type: none"> <li>Mỗi khoản thanh toán nhận được.</li> <li>Toàn bộ chi phí gồm vé vào cửa, tiền ăn, tiền boa...</li> </ul> </li> <li>Ghi lại:             <ul style="list-style-type: none"> <li>Địa điểm</li> <li>Ngày</li> <li>Tên</li> <li>Số tiền chi</li> </ul> </li> </ul>	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:

## DU LỊCH BỀN VỮNG VÀ HƯỚNG DẪN VIÊN

### PHẦN VIỆC SỐ 12.1:

### 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	<p>Nhận thức về tính bền vững:</p> <p>Văn hoá (con người) Môi trường (hành tinh) Kinh tế (lợi nhuận)</p> <p>Trong mối quan hệ với phát triển du lịch.</p>	<p>Hướng dẫn viên là người lãnh đạo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Có khả năng gánh chịu trách nhiệm.</li><li>• Là một nhà giáo dục giúp cho du khách hiểu biết hơn về điểm du lịch.</li><li>• Là đại sứ của điểm đến.</li><li>• Là chủ nhà - tạo ra bầu không khí và môi trường thoải mái cho khách du lịch.</li><li>• Biết cách kết hợp 4 điểm trên.</li></ul>	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: DU LỊCH BỀN VỮNG VÀ HƯỚNG DẪN VIÊN

### PHẦN VIỆC SỐ 12.2: 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	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: DU LỊCH BỀN VỮNG VÀ HƯỚNG DẪN VIÊN**  
**PHẦN VIỆC SỐ 12.3: Cơ sở của du lịch bền vững (Kiến thức)**

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Khái niệm về du lịch có trách nhiệm</b></p>	<p>Du lịch có trách nhiệm bao gồm những yếu tố sau đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bảo vệ và bảo tồn sinh thái và văn hóa.</li> <li>- Ý thức được về các vấn đề phong tục, tập quán văn hóa và môi trường tại địa phương.</li> </ul> <p>Thông tin và giao tiếp tập trung vào cách thức ứng xử để đạt được tính bền vững.</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Các phương pháp bảo tồn, chẳng hạn như giảm thiểu việc sử dụng, tái sử dụng, tái chế rác thải.</li> <li>• Chỉ chụp ảnh và để lại những dấu chân.</li> <li>• Sử dụng các phương tiện đi lại thân thiện với môi trường có thể.</li> <li>• Khuyến khích việc quảng cáo và sử dụng các sản phẩm bản địa.</li> <li>• 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.</li> </ul>	<p>Ý thức là cơ sở của các hoạt động du lịch có trách nhiệm.</p>	<p>Góp phần vào du lịch bền vững.</p>

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tôn trọng phong tục, tập quán và văn hóa của mỗi địa phương.</li> <li>• Tôn trọng sự riêng tư và tài sản của người khác, chẳng hạn như: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xin phép trước khi chụp ảnh người dân bản xứ.</li> <li>- 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.</li> <li>- Xin phép trước khi bước vào khu đất tư nhân.</li> </ul> </li> </ul>		
<p><b>2. Du lịch có trách nhiệm và các thông lệ cụ thể</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Để chứng minh du lịch có trách nhiệm, hướng dẫn viên sẽ không cho phép: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Cho động vật hoang dã như chim hoặc thú hoang ăn.</li> </ul> </li> </ul>		

## 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
<b>1. Là một ví dụ để nhận thức những khác biệt về giao thoa văn hóa và giao tiếp</b>	<p>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.</p> <p>Địa điểm lý tưởng cho giáo dục về giao thoa văn hoá là ngay trước khi đến một điểm mới.</p> <p>Truyền đạt thông tin về giao thoa văn hoá theo cách khách quan.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>Nên tích cực khuyến khích các thành viên trong đoàn khám phá với văn hóa và phong tục địa phương.</li></ul>	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: GIAO TIẾP ĐA VĂN HÓA VÀ HƯỚNG DẪN VIÊN

### PHẦN VIỆC SỐ 13.2: 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	<p>3 bước hoặc giai đoạn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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?</li> <li>- Xác định các giá trị và tiêu chuẩn (gắn với văn hóa) của những người khác.</li> <li>- 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.</li> </ul>	<p>Giao tiếp đa văn hoá phải tập trung vào:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bỏ qua các thành kiến giữa những người có các nền tảng tôn giáo và văn hoá khác nhau.</li> <li>• 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.</li> <li>• Xác định và làm rõ với những người khác về giới hạn riêng của bạn để tránh sự bực tức, thái độ phớt lờ hoặc quá sức chịu đựng.</li> </ul>	<p>Hướng dẫn viên luôn làm việc trong môi trường quốc tế và nước ngoài.</p> <p>Hiểu được những khác biệt về giao thoa văn hoá là công việc cần thiết khi là một hướng dẫn viên chuyên nghiệp.</p>	<p>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.</p>

**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
<b>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</b>	Làm cho khách nhận thức rõ hơn về hành vi ứng xử của họ trong một nền văn hóa khác.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Việc giáo dục tất cả các khách biệt về giao thoa văn hóa sẽ được tiếp xúc trong chuyến đi cần được thực hiện:<ul style="list-style-type: none"><li>- Theo cách khách quan.</li><li>- Trước khi tới một điểm đến mới.</li></ul></li><li>• 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.</li><li>• Nên tích cực khuyến khích các thành viên trong đoàn khám phá văn hóa và phong tục địa phương.</li></ul>	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.