

**Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau trong ASEAN  
về nghề du lịch**

**SÁCH HƯỚNG DẪN**  
**Cho các cơ sở lữ hành và khách sạn**



HIỆP HỘI  
CÁC QUỐC GIA  
ĐÔNG NAM Á

## LỜI CẢM ƠN

ASEAN trân trọng gửi lời cảm ơn đến các cơ quan, tổ chức sau đây vì sự hỗ trợ quý báu cho việc xây dựng và phát hành Sách hướng dẫn này:

- Ban Thư ký ASEAN
- Nhóm Công tác Du lịch/ Ủy ban Giám sát Lao động Du lịch ASEAN
- Tổng cục Du lịch, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch Việt Nam (VNAT)
- Chương trình Phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội tại Việt Nam do Liên minh Châu Âu tài trợ (ESRT)

## **NỘI DUNG - THÔNG TIN CHO CÁC CƠ SỞ LỮ HÀNH VÀ KHÁCH SẠN**

### **LỜI CẢM ƠN**

### **GIỚI THIỆU**

1. Thoả thuận Thừa nhận lẫn nhau về nghề du lịch là gì (MRA - TP)?
2. Mục đích của MRA đối với người lao động du lịch là gì?
3. Những lợi ích của MRA?
4. Các yếu tố chính của MRA - TP?
5. MRA - TP sẽ ảnh hưởng như thế nào đến các cơ sở lữ hành và khách sạn?
6. Làm thế nào để người lao động đăng ký trên ATPRS?
7. Làm thế nào để đăng ký các vị trí công việc cần tuyển trên ATPRS?
8. ASEAN có công nhận kết quả học tập trước hay năng lực hiện tại của người lao động có kinh nghiệm?
9. Tiêu chuẩn năng lực chung về nghề du lịch trong ASEAN là gì?
10. Giáo trình du lịch chung ASEAN (CATC) là gì?
11. Những lợi ích của Giáo trình du lịch chung ASEAN (CATC) là gì?
12. Trình độ chuyên môn dựa trên năng lực là gì?
13. Làm thế nào để thẩm định năng lực của người lao động du lịch?
14. Ma trận bằng cấp du lịch tương đương trong ASEAN là gì?
15. Vai trò của Hội đồng chứng nhận nghiệp vụ du lịch (TPCB) là gì?
16. Vai trò của Hội đồng lao động du lịch quốc gia (NTPB) là gì?
17. Địa chỉ liên hệ với nếu có câu hỏi cần giải đáp?

### **CHÚ GIẢI & TỪ VIẾT TẮT**

**Lao động du lịch – Văn bằng, cấp bậc, chức năng & chức danh công việc.**

## GIỚI THIỆU

Đến năm 2015, Cộng đồng Kinh tế ASEAN (AEC) sẽ được thành lập với một trong những đặc trưng là thừa nhận lẫn nhau về văn bằng của người lao động trong Cộng đồng. Thoả thuận thừa nhận lẫn nhau trong ASEAN về nghề du lịch (MRA-TP) được xây dựng nhằm cho phép chuyển dịch việc làm của người lao động du lịch lành nghề giữa các quốc gia thành viên và để công nhận các kỹ năng và văn bằng của người lao động du lịch từ các quốc gia thành viên khác trong ASEAN. Điều này có nghĩa là những người lao động du lịch có trình độ có thể ứng tuyển công việc ở các quốc gia thành viên ASEAN khác và các công ty du lịch có thể tìm kiếm nhân viên có trình độ từ Cộng đồng nhằm đáp ứng nhu cầu nhân sự của công ty.

Sách hướng dẫn này được phát hành làm tài liệu tham khảo cần thiết cho người lao động, người sử dụng lao động và các tổ chức đào tạo du lịch nhằm chuẩn bị cho việc công bố Cộng đồng Kinh tế ASEAN năm 2015. Sách hướng dẫn này sẽ trả lời các câu hỏi về MRA-TP sẽ hoạt động như thế nào, các yêu cầu và tác động của MRA-TP đến người lao động và người sử dụng lao động du lịch.

Sách hướng dẫn này có sẵn trực tuyến và được liên kết để người đọc có thể dễ dàng tìm thấy thông tin mình cần bằng cách truy cập vào các đường link. Ba phần đầu chứa đựng những thông tin quan trọng đối với ba đối tượng chính chịu tác động bởi MRA-TP, đó là: người lao động du lịch, các tổ chức lữ hành & khách sạn, các cơ sở cung cấp dịch vụ đào tạo du lịch. Các phần khác chứa đựng thông tin chi tiết hơn về các khía cạnh của MRA và người đọc có thể tìm hiểu nếu quan tâm.

Các quốc gia thành viên ASEAN cũng có thể cung cấp các bản in của một phần hoặc toàn bộ sách hướng dẫn này và được tự do sử dụng lại nội dung mong muốn theo Giấy phép Phổ biến Sáng tạo.

**Những người lao động du lịch và khách sạn** được khuyến khích rà soát trình độ bằng cấp hiện có nếu mong muốn được làm việc ở các quốc gia khác trong AEC.

Các câu hỏi thêm về MRA-TP có thể gửi đến Ủy ban Giám sát lao động du lịch ASEAN qua địa chỉ email: [eddy@asean.org](mailto:eddy@asean.org)

## **1. Thỏa thuận Thừa nhận lẫn nhau về nghề du lịch (MRA- TP) là gì?**

MRA-TP nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho các lao động du lịch di chuyển trong khu vực ASEAN trên cơ sở bằng cấp/chứng chỉ du lịch được cấp dựa theo năng lực của người lao động; đồng thời giúp người lao động nâng cao chất lượng dịch vụ của bản thân họ.

ASEAN MRA-TP sẽ đưa ra cơ chế thỏa thuận về tính tương đương của các thủ tục chứng nhận và trình độ chuyên môn du lịch trong ASEAN. Khi các quốc gia ASEAN công nhận trình độ của nhau sẽ khuyến khích mở cửa và tự do hóa thị trường lao động du lịch trong khu vực và thúc đẩy khả năng cạnh tranh của ngành du lịch trong mỗi quốc gia ASEAN; đồng thời thu hút nguồn nhân lực giỏi cần thiết bù đắp sự thiếu hụt lao động có tay nghề tại một quốc gia thành viên. Lao động đủ điều kiện để làm việc ở một quốc gia ASEAN sẽ phải tuân theo pháp luật hiện hành trong nước và các quy định của nước sở tại.

Để người lao động du lịch nước ngoài được các quốc gia thành viên ASEAN khác công nhận và được phép làm việc tại một nước ASEAN, họ cần phải có chứng chỉ năng lực du lịch còn hiệu lực theo chức danh công việc du lịch cụ thể được thống nhất quy định tại Giáo trình du lịch chung ASEAN (CATC) do Hội đồng chứng nhận nghề du lịch (TPCB) của một quốc gia thành viên ASEAN cấp. Theo MRA-TP, có 32 chức danh công việc khác nhau, từ phân ngành nghiệp vụ buồng phòng, lễ tân, nhà hàng, chế biến món ăn đến phân ngành điều hành tour và đại lý lữ hành.

MRA - TP đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao tiêu chuẩn du lịch và trình độ nguồn nhân lực du lịch trong khu vực ASEAN. Lao động du lịch và khách sạn được khuyến khích xem xét lại trình độ chuyên môn, văn bằng hiện có nếu mong muốn được làm việc ở các quốc gia trong AEC.

Các câu hỏi thêm về MRA - TP có thể gửi đến Ủy ban Giám sát lao động du lịch ASEAN qua địa chỉ email: [eddy@asean.org](mailto:eddy@asean.org)

## **2. Mục đích của MRA về nghề lao động du lịch là gì?**

MRA-TP nhằm thúc đẩy sự di chuyển lao động du lịch trong khu vực ASEAN phù hợp với chính sách của ASEAN. Mỗi quốc gia ASEAN có các tiêu chuẩn, chứng nhận và những quy định riêng để thừa nhận năng lực của người lao động du lịch. Vì vậy, cần có một MRA để tạo điều kiện thuận lợi về việc cái gì tạo nên năng lực du lịch tương đương của người lao động làm việc trong ngành du lịch. Ví dụ: người lao động du lịch In-đô-nê-xi-a có nhu cầu tìm kiếm một công việc tại Malaysia. MRA - TP do đó được xây dựng để:

- a) Giải quyết sự mất cân bằng cung và cầu về việc làm du lịch trong khu vực ASEAN; và
- b) Thiết lập cơ chế cho sự tự do dịch chuyển lao động du lịch lành nghề, được chứng nhận trong toàn khu vực ASEAN.

MRA – TP có 3 mục tiêu, đó là:

- a) Tạo thuận lợi dịch chuyển cho người lao động du lịch;
- b) Khuyến khích trao đổi thông tin về những điển hình giáo dục, đào tạo theo năng lực tốt cho các lao động du lịch; và,
- c) Tạo cơ hội hợp tác giữa các nước thành viên ASEAN và cơ hội xây dựng năng lực cho các quốc gia thành viên ASEAN.

### 3. Những lợi ích của MRA là gì?

Đối với các chính phủ, MRA bảo đảm sự cam kết và thỏa thuận về thương mại quốc tế, khuyến khích trao đổi điển hình tốt và chia sẻ thông tin giữa các đối tác. Điều này có thể dẫn tới:

- Chi phí giảm;
- Sức cạnh tranh gia tăng;
- Khả năng xâm nhập thị trường cao; và
- Dòng chảy thương mại tự do hơn.

*Đối với những người lao động du lịch và ngành du lịch, MRA mang lại những lợi ích sau:*

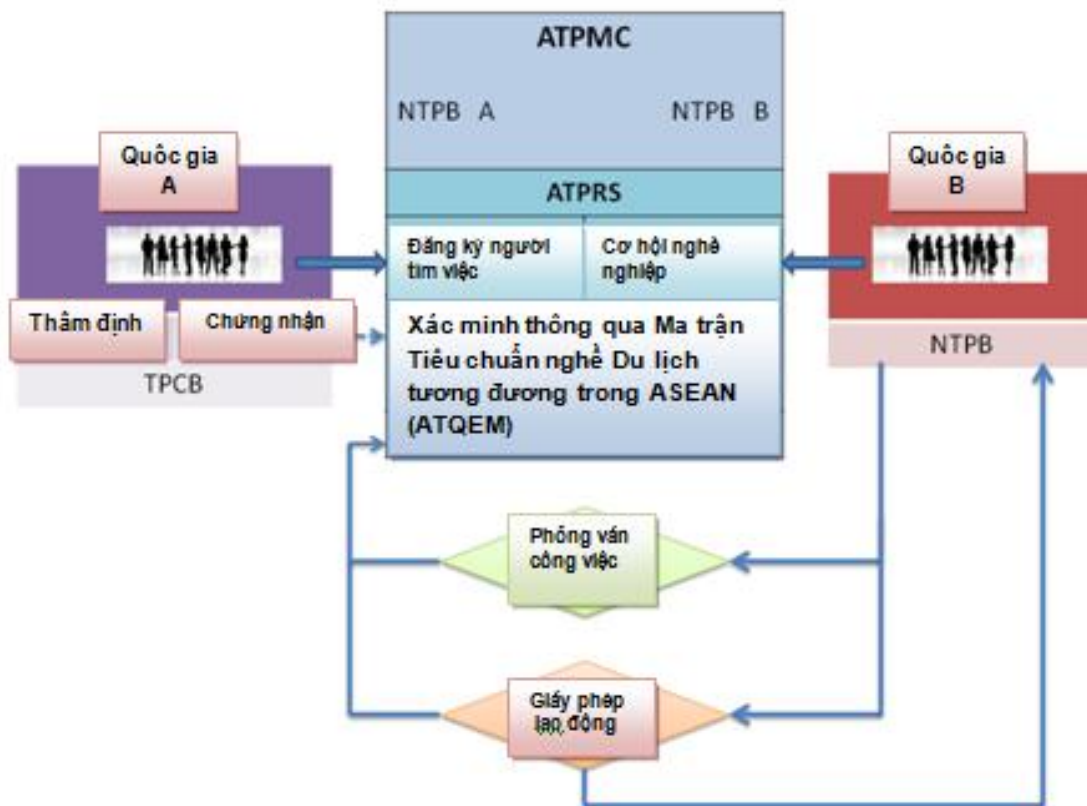
- Tạo thuận lợi dịch chuyển cho những người lao động du lịch trên cơ sở bằng cấp/chứng chỉ năng lực.
- Nâng cao tính phù hợp của năng lực dựa vào đào tạo/ giáo dục
- Thừa nhận các kỹ năng của người lao động du lịch
- Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch (sinh viên tốt nghiệp sẵn sàng làm việc trong ngành du lịch)
- Nâng cao chất lượng của các dịch vụ du lịch.

*Đối với các cơ sở giáo dục và đào tạo, MRA mang lại những lợi ích sau:*

- Hình thành những tiêu chuẩn rõ ràng để xây dựng các chương trình đào tạo.
- Hệ thống đào tạo và đánh giá dựa trên năng lực cho các học viên nghề ngành du lịch.
- Những văn bằng du lịch theo chức danh công việc được chia trên cơ sở các phân ngành lao động du lịch.
- Cơ hội trở thành một trong những cơ sở giáo dục và đào tạo được yêu thích vì cấp nhiều văn bằng theo ACCSTP.

#### 4. Các cấu phần quan trọng của MRA - TP là gì?

Những yếu tố quan trọng của MRA - TP được thể hiện như sau:



- Ủy ban Giám sát Lao động du lịch ASEAN (ATPMC)** bao gồm Cơ quan Du lịch Quốc gia ASEAN và đại diện được chỉ định từ các Hội đồng Lao động du lịch quốc gia (NTPBs).
- Trung tâm đăng ký lao động du lịch ASEAN (ATPRS)** là cơ sở vận hành dựa trên web để cung cấp thông tin về những người lao động du lịch nước ngoài đã được chứng nhận trong khu vực ASEAN. Hệ thống đăng ký này vẫn còn đang trong quá trình xây dựng và sẽ được đưa vào vận hành trong năm 2015.
- Hội đồng lao động du lịch quốc gia (NTPB)** là Hội đồng về nghề du lịch gồm đại diện của khu vực nhà nước và khối tư nhân (trong đó có cơ quan nghiên cứu và các bên liên quan trong ngành du lịch) do các NTOs của từng nước ASEAN xác định.
- Hội đồng chứng nhận nghiệp vụ du lịch (TPCB)** là hội đồng của chính phủ và/hoặc cơ quan được chính phủ nước quốc gia thành viên ASEAN ủy quyền chịu trách nhiệm thẩm định và chứng nhận cho những người lao động du lịch.
- Lao động du lịch** là cá nhân mang quốc tịch của một quốc gia



thành viên ASEAN được chứng nhận bởi Hội đồng chứng nhận nghiệp vụ du lịch;

- f) **Tiêu chuẩn năng lực chung của ASEAN về nghiệp vụ du lịch (ACCSTP)** là những yêu cầu năng lực tối thiểu cho mỗi dịch vụ khách sạn và lữ hành nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch và tạo cơ sở cho việc xây dựng thoả thuận thừa nhận lẫn nhau giữa các quốc gia thành viên ASEAN.
- g) **Ma trận bằng cấp nghề du lịch tương đương trong ASEAN (ATQEM)** là ma trận tương đương về bằng cấp du lịch của các quốc gia thành viên ASEAN - sẽ được sử dụng làm cơ sở đánh giá sự phù hợp. Đây là một cơ chế hỗ trợ cần thiết cho một MRA - TP thiết thực, đáng tin cậy và minh bạch.
- h) **Chương trình du lịch chung ASEAN (CATC)** là chương trình chung cho các lao động du lịch ASEAN đã được các Bộ trưởng Du lịch ASEAN thống nhất trên cơ sở kiến nghị của các ASEAN NTO;
- i) **Thẩm định** là quá trình đánh giá văn bằng và/ hoặc năng lực của những người lao động du lịch;
- j) **Chứng nhận** là việc cấp chứng chỉ cho người lao động du lịch – người có văn bằng và/hoặc năng lực đáp ứng được các tiêu chuẩn kỹ năng quy định trong ACCSTP;

## **5. MRA - TP sẽ ảnh hưởng như thế nào đến các cơ sở của tôi?**

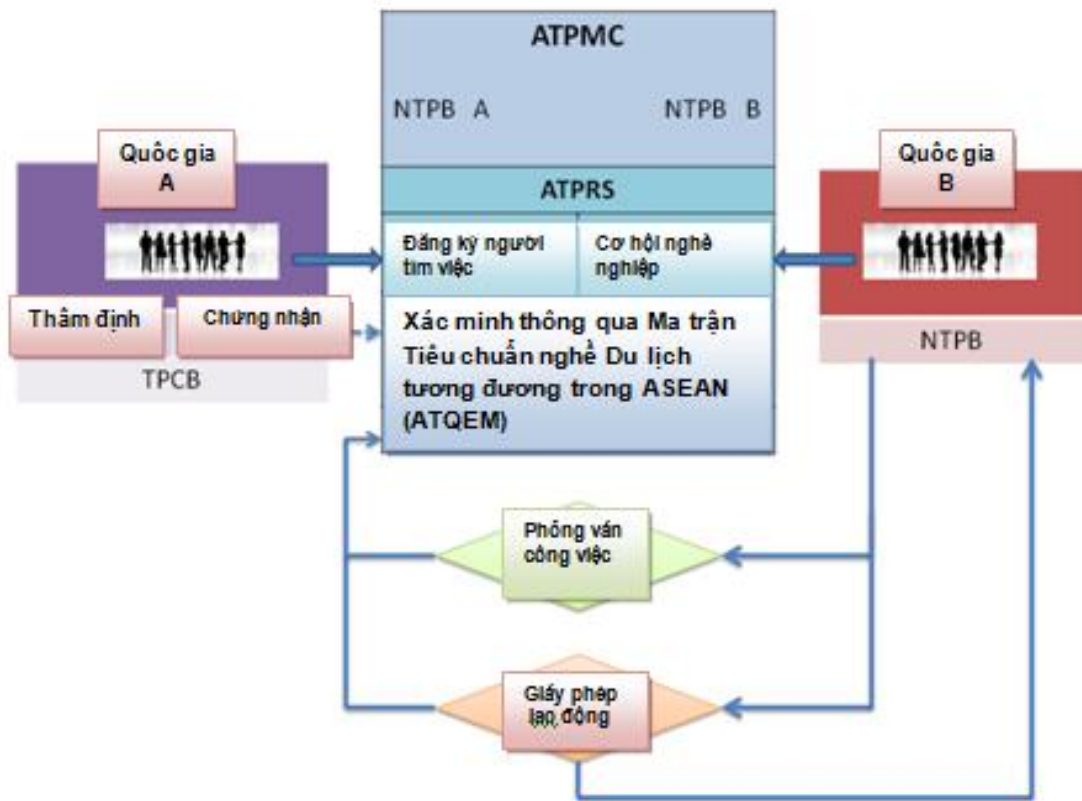
Hiệp định Du lịch ASEAN năm 2002 (ATA) đã khẳng định nâng cấp giáo dục, chương trình giảng dạy và các kỹ năng du lịch thông qua việc xây dựng các tiêu chuẩn năng lực và các thủ tục chứng nhận nhằm công nhận lẫn nhau về kỹ năng và văn bằng du lịch trong khu vực ASEAN. Bên cạnh đó, ATA khuyến khích các quốc gia thành viên xây dựng và phê duyệt khung quốc gia về văn bằng, năng lực và đào tạo.

MRA - TP sẽ cung cấp cơ chế thỏa thuận tính tương đương các thủ tục chứng nhận và bằng cấp du lịch trong khu vực ASEAN. Khi điều này trở thành hiện thực, các quốc gia ASEAN sẽ thừa nhận bằng cấp du lịch của nhau. Trên cơ sở đó khuyến khích mở cửa, tự do hóa thị trường lao động du lịch của khu vực và thúc đẩy khả năng cạnh tranh của ngành du lịch tại mỗi quốc gia thành viên ASEAN.

Từ năm 2015, bằng cấp của một lao động du lịch nước ngoài có thể được công nhận bởi các quốc gia thành viên ASEAN khác. Nếu như vậy, họ sẽ có đủ điều kiện để làm việc tại một nước sở tại khi họ có chứng chỉ năng lực du lịch có giá trị đối với một chức danh công việc cụ thể trong ngành du lịch theo CATC được Hội đồng chứng nhận nghiệp vụ du lịch (TPCB) của một quốc gia thành viên ASEAN cấp.

Tính đủ tư cách để làm việc ở một quốc gia sẽ phụ thuộc vào pháp luật và các quy định hiện hành trong nước của nước sở tại.

TPCB của mỗi quốc gia thành viên sẽ giám sát sự quản lý Hệ thống đăng ký nghề du lịch ASEAN của quốc gia đó. Trách nhiệm của TPCB là đảm bảo các biện pháp đáng tin cậy để ghi chép, bảo mật, lưu giữ các thông tin liên quan của người đăng ký.



**Là một nhà tuyển dụng, bạn sẽ có thể lựa chọn những lao động chủ chốt từ Hệ thống đăng ký lao động du lịch ASEAN (ATPRS) sao cho phù hợp với nhu cầu của doanh nghiệp.**

## 6. Làm thế nào để người lao động đăng ký trên ATPRS?

Người lao động du lịch có thể đăng ký bằng cách gửi thông tin cá nhân của họ cho hội đồng đăng ký tại nước họ để được đăng tải trên ATPRS.

Họ cũng ký vào giấy chấp thuận đồng ý chia sẻ thông tin của họ trên hệ thống, cho phép hội đồng đăng ký của nước nhập khẩu lao động kiểm tra thông tin cá nhân của họ và sau quá trình kiểm tra này, cho phép các tổ chức trong ngành du lịch của các nước nhập khẩu tiếp cận được các thông tin về họ trên cơ sở dữ liệu.

Để có đủ điều kiện được đăng nhập thông tin vào ATPRS, người đăng ký phải đáp ứng những yêu cầu tối thiểu sau:

- Cung cấp văn bằng đã được cấp và thừa nhận bởi một tổ chức đã được công nhận tại bất kỳ quốc gia thành viên ASEAN; hoặc
- Cung cấp văn bằng đã được cấp và thừa nhận bởi một tổ chức độc lập thuộc cơ quan quản lý giáo dục tại một nước ASEAN (như trường đại học ở nước ngoài hoặc một tổ chức ngành nghề hoạt động tại nước đó) với điều kiện tổ chức này được TPCB chấp thuận và được đưa vào danh sách thẩm định của TPCB.

Ngoài ra, TPCB có thể yêu cầu và theo dõi thông tin nghề nghiệp khác như:

- a. Số năm làm việc trong ngành.
- b. Chứng cứ cho thấy người nộp đơn duy trì được chuyên môn đến thời điểm hiện tại.
- c. Người nộp đơn đã đồng ý với các quy tắc đạo đức nghề nghiệp.
- d. Sự chấp hành kỷ luật.

### Các vấn đề khác

- a. Thông thường, việc đánh giá văn bằng của người đăng ký sẽ được thực hiện tự động bằng cách sử dụng ma trận văn bằng tương đương.
- b. Tuy nhiên, trong trường hợp có khúc mắc hoặc hồ sơ phi tiêu chuẩn, TPCB sẽ chịu trách nhiệm quyết định năng lực của ứng viên trong thời gian tối đa một tháng.
- c. Những trường hợp đăng ký theo thông báo tuyển gấp có thể được xử lý bằng các ngoại lệ riêng. Ví dụ, nhu cầu gấp về một đầu bếp

chuyên nghiệp đi cùng với một khách VIP trong chuyến công du nước ngoài có thể được giải quyết bằng cách miễn đăng ký cho đầu bếp với điều kiện đầu bếp này chỉ nấu cho khách VIP đó.

**Tìm NTPB bằng cách truy cập vào trang web của cơ quan du lịch quốc gia của nước mình.**

## **7. Làm thế nào để đăng ký các vị trí công việc cần tuyển trên ATPRS?**

Mỗi quốc gia thành viên ASEAN sẽ thành lập Hội đồng chứng nhận nghiệp vụ du lịch (TPCB). Hầu hết các nước ASEAN đã lập ra tổ chức chứng nhận bằng cấp du lịch quốc gia đảm nhiệm vai trò như TPCB. TPCB sẽ hoạt động với sự hỗ trợ của Hệ thống đăng ký lao động du lịch ASEAN (ATPRS) dưới hình thức áp dụng các tiêu chuẩn năng lực quốc gia và đánh giá, xác nhận cho người lao động du lịch bằng một văn bằng được công nhận để họ có thể đăng ký trên ATPRS. TPCB cũng sẽ đưa ra sự chấp thuận văn bằng quốc gia đối với các văn bằng du lịch hiện tại bằng cách áp dụng Khung văn bằng khu vực CATC.

Hội đồng chứng nhận nghiệp vụ du lịch (TPCB) tại mỗi quốc gia thành viên ASEAN sẽ chịu trách nhiệm đăng ký cho ứng viên trên ATPRS. ATPRS là trung tâm dữ liệu được thiết kế dưới dạng web để phổ biến thông tin chi tiết về người lao động du lịch có trình độ của các quốc gia thành viên ASEAN.

Các cơ sở trong ngành du lịch có thể liên hệ với Hội đồng chứng nhận nghiệp vụ du lịch (TPCB) để nhận một mã truy cập vào ATPRS- nơi tìm kiếm các lao động tiềm năng phù hợp cho các vị trí trong cơ sở của họ.

### **Chi tiết về các ứng viên trên ATPRS bao gồm:**

- a) Thông tin chi tiết về bằng cấp nghiệp vụ do một tổ chức được công nhận trong bất kỳ AMS chứng nhận; hoặc
- b) Bằng cấp do một tổ chức độc lập thuộc cơ quan quản lý giáo dục của AMS chứng nhận (ví dụ: một trường đại học ở nước ngoài hoặc một tổ chức nghề nghiệp hoạt động tại nước đó) với điều kiện tổ chức độc lập này đã được NTPB công nhận và đưa vào danh sách các cơ sở chứng nhận đã được phê duyệt.
- c) Ngoài ra, TPCB có thể yêu cầu thêm và theo dõi các thông tin khác như:
  - Số năm làm việc trong ngành.
  - Chứng cứ cho thấy người nộp đơn duy trì được chuyên môn đến thời điểm hiện tại.
  - Người nộp đơn đã đồng ý với các quy tắc đạo đức nghề nghiệp.
  - Sự chấp hành kỷ luật.

## **8. ASEAN có công nhận kết quả học tập trước hay năng lực hiện tại của người lao động có kinh nghiệm?**

**Có.**

**Công nhận kết quả học tập trước hoặc năng lực hiện tại** là quá trình cung cấp cho người lao động du lịch chưa có bằng cấp chính thức cơ hội để chuẩn hóa các kỹ năng và kinh nghiệm phong phú của họ trên cơ sở so sánh kỹ năng và kinh nghiệm của mình hiện có với các tiêu chuẩn đặt ra của mỗi chức danh nghề trong Khung tiêu chuẩn năng lực chung của ASEAN về nghiệp vụ du lịch (ACCSTP).

### **Thẩm định năng lực**

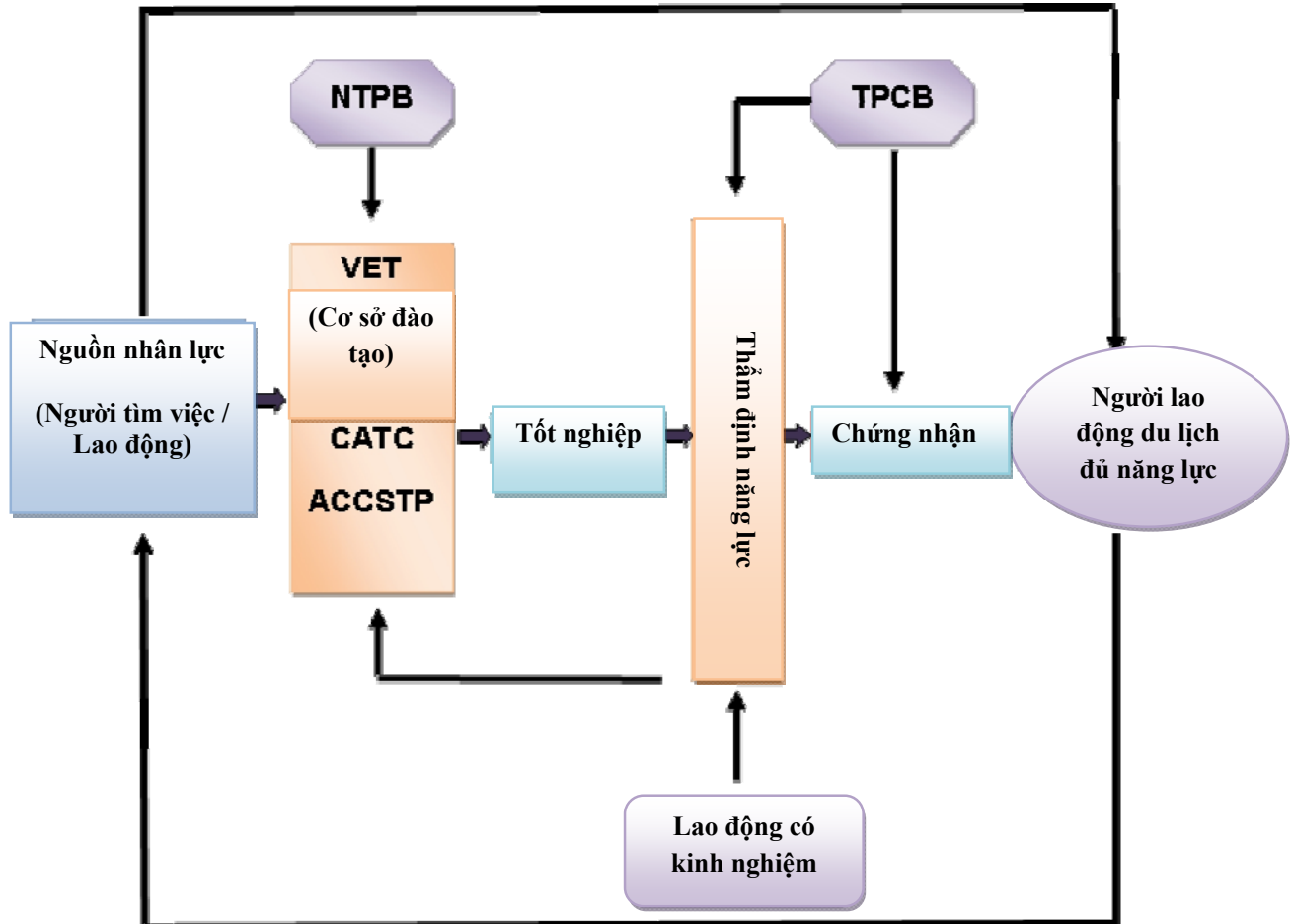
Thẩm định là quá trình đánh giá kiến thức, kỹ năng hiện có và thái độ của ứng viên trên cơ sở so sánh với các yếu tố năng lực cần có của một chức danh nghề ghi trong ACCSTP. Theo giáo dục truyền thống, thang bậc hay điểm cho ứng viên phụ thuộc vào bao nhiêu câu hỏi ứng viên trả lời thành công.

Thẩm định dựa trên năng lực không cho điểm, chỉ đơn giản là xác định xem ứng viên có kiến thức, kỹ năng và thái độ để thực hiện các nhiệm vụ cần thiết theo các tiêu chuẩn năng lực quy định.

Nếu ứng viên không thể trả lời hoặc chứng tỏ năng lực như tiêu chuẩn mong đợi, họ sẽ được coi là “chưa đủ năng lực” (NYC). Điều này không có nghĩa là ứng viên phải hoàn thành tất cả các công việc thẩm định một lần nữa mà chỉ tập trung vào các nhiệm vụ công việc cụ thể chưa làm được như tiêu chuẩn mong đợi. Ứng viên có thể bị yêu cầu:

a) Đào tạo thêm hoặc hướng dẫn thêm

b) Thẩm định lại cho đến khi họ được công nhận “đủ năng lực”.



## Chứng nhận

Khi thẩm định đạt yêu cầu, người lao động du lịch có văn bằng và/hoặc năng lực đáp ứng được các tiêu chuẩn năng lực quy định tại ACCSTP sẽ được Hội đồng chứng nhận nghiệp vụ du lịch (TPCB) cấp chứng chỉ và thông tin này sẽ được nhập vào ATPRS.



## **9. Tiêu chuẩn năng lực chung của ASEAN về nghề du lịch là gì?**

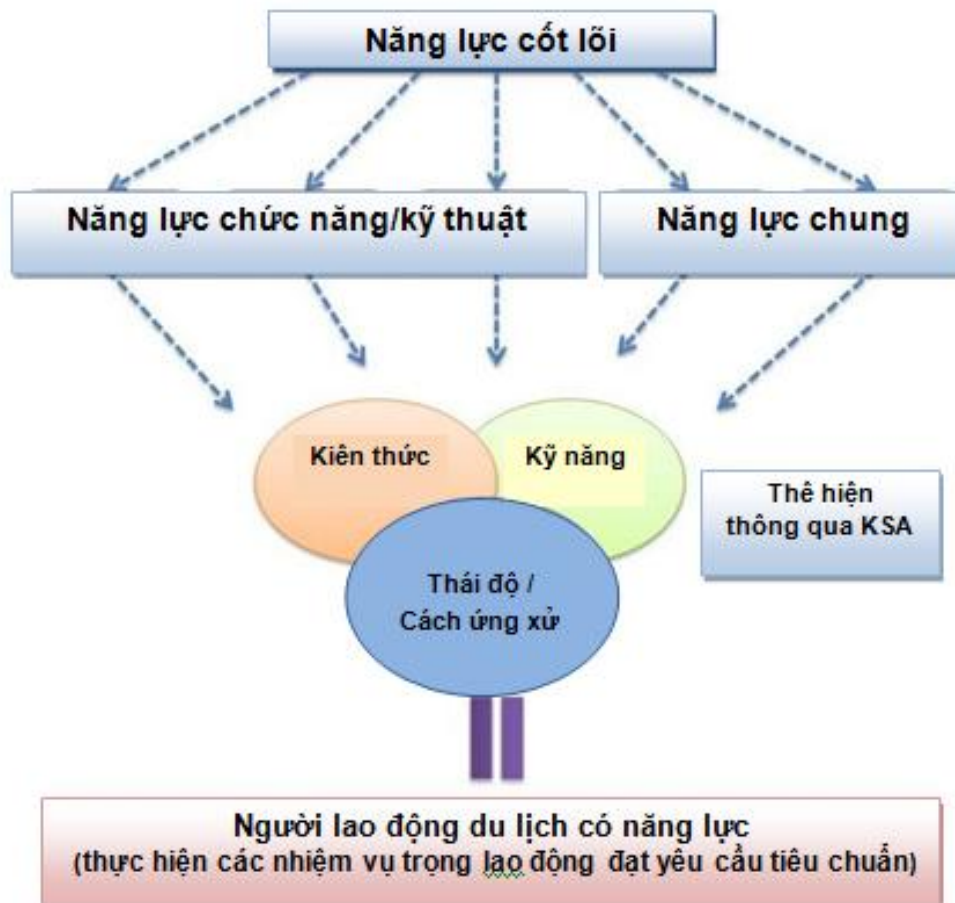
Nhóm công tác ASEAN về Phát triển Nhân lực Du lịch đã xây dựng Khung các tiêu chuẩn năng lực tối thiểu cần thiết đối với người lao động du lịch. Các tiêu chuẩn được xây dựng dựa trên các năng lực cần thiết để thực hiện các chức danh công việc đã được thống nhất thuộc phân ngành lao động đại lý lữ hành, điều hành tour, buồng phòng, lễ tân, dịch vụ ăn uống, chế biến món ăn.

Các tiêu chuẩn năng lực tối thiểu cần thiết cho từng chức danh công việc đã được quyết định trên cơ sở sau đây:

- So sánh với thực hành tốt nhất được công nhận ở tầm quốc tế;
- Là mẫu số chung tốt nhất hoặc ngôn ngữ chung để thúc đẩy lợi ích của cộng đồng ASEAN;
- Chỉ nên bao gồm các năng lực hiện tại, phù hợp và có thể áp dụng đối với nhiều quốc gia thành viên;
- Mỗi quốc gia thành viên hoặc phân ngành lao động có thể lựa chọn thêm các năng lực bổ sung nếu thấy cần thiết để phù hợp với yêu cầu của nước mình.

### **Tầm quan trọng của Khung năng lực**

ACCSTP được xây dựng dựa trên khái niệm năng lực, bao gồm kiến thức, các kỹ năng, thái độ (KSA) mà cá nhân phải có, hoặc phải đạt được, để thực hiện công việc một cách hiệu quả.



Năng lực là tất cả những gì thể hiện kết quả thực hiện công việc. Năng lực xét theo ACCSTP liên quan đến hệ thống hay khung các tiêu chuẩn tối thiểu cần thiết để thực hiện hiệu quả thực hiện công việc. ‘Khung năng lực’ là cấu trúc được xây dựng để xác định từng năng lực cá nhân (ví dụ, năng lực giải quyết vấn đề, thủ tục nhận phòng cho khách trong khách sạn hoặc quản lý nhân sự) mà lao động du lịch làm việc tại một tổ chức du lịch hay phòng ban của tổ chức du lịch cần có.

### **Cấu trúc của các tiêu chuẩn năng lực**

Các tiêu chuẩn năng lực đặt ra yêu cầu về kiến thức và kỹ năng cụ thể để thực hiện thành công nhiệm vụ công việc và yêu cầu tiêu chuẩn về kết quả. Các tiêu chuẩn này được tổ chức thành các đơn vị, mỗi một đơn vị có mã số và tiêu đề. Các tiêu chuẩn về lễ hành và khách sạn bao gồm cả các tiêu chuẩn chung áp dụng đối với tất cả các lĩnh vực (ví dụ như truyền

thông, khả năng lãnh đạo hay sức khỏe nghề nghiệp và an toàn) và các tiêu chuẩn riêng liên quan tới phân ngành.

Khung ACCSTP liệt kê các tiêu chuẩn năng lực tối thiểu chung có thể sử dụng rộng rãi trong khu vực để đánh giá, công nhận và so sánh các kỹ năng, kiến thức và thái độ (năng lực) của người lao động du lịch với các văn bằng có thể so sánh tại các nước ASEAN nhằm đưa MRA vào triển khai.

### Các phân ngành lao động phổ biến

ACCSTP được sắp xếp như những tập hợp năng lực phải có để người lao động có trình độ tìm kiếm việc làm tại các quốc gia thành viên ASEAN theo các phân ngành lao động du lịch phổ biến.

### Năng lực tối thiểu

Có được những năng lực "tối thiểu" này sẽ là tham chiếu hoặc chuẩn cần thiết cho bất cứ ai mong muốn xin việc làm tại một quốc gia thành viên ASEAN khác. Thuật ngữ tối thiểu chỉ đề cập đến các kỹ năng cơ bản cần thiết cho một mô tả công việc cụ thể. Nó rất hữu ích trong việc thiết lập chuẩn mực hay tiêu chuẩn cơ bản về thực hiện công việc chuyên nghiệp. Trong Khung ACCSTP, các năng lực tối thiểu cần thiết được sắp xếp trên cơ sở khung sử dụng các phân ngành lao động phổ biến, được minh họa trong hình dưới:

Bảng thể hiện 32 chức danh công việc và 6 phân ngành lao động phổ biến

Dịch vụ khách sạn				Dịch vụ lữ hành	
Lễ tân	Buồng	Chế biến món ăn	Nhà hàng	Đại lý lữ hành	Điều hành tour
Quản lý lễ tân	Điều hành bộ phận buồng	Điều hành bếp (Bếp trưởng)	Giám đốc nhà hàng	Tổng giám đốc	Quản lý sản phẩm
Giám sát Lễ tân	Quản lý bộ phận giặt là	Bếp phó	Quản lý quầy ăn uống	Phó Tổng giám đốc	Quản lý bán hàng và marketing
Nhân viên lễ tân	Giám sát tầng	Phụ bếp	Trưởng nhóm phục vụ	Nhân viên tư vấn lữ hành cấp cao	Quản lý tài chính

Trực điện thoại	Nhân viên giặt là	Trưởng bộ phận bánh ngọt	Nhân viên pha chế rượu	Nhân viên tư vấn lễ hành	Quản lý bán vé
Nhân viên khuôn vác	Nhân viên phục vụ phòng	Trợ lý bếp trưởng bánh ngọt	Bồi bàn		Quản lý tour
	Nhân viên lau dọn khu vực công cộng	Nhân viên làm bánh			
		Nhân viên pha chế thịt			

Các vị trí được liệt kê theo từng phân ngành lao động phổ biến cho thấy các mức độ phức tạp và trách nhiệm được giao, một số phân ngành lao động có thể yêu cầu đào tạo nghề sâu rộng trong khi một số phân ngành khác chỉ yêu cầu đào tạo ngắn hạn 1-2 tuần hoặc đào tạo tại chỗ.

### **Thiết lập vị trí công việc**

Nguyên tắc để thiết lập vị trí công việc là: đối với một số vị trí một người hoàn toàn có thể đảm nhận thực hiện nhiều nhiệm vụ một cách chuyên nghiệp mà không cần đào tạo chính quy. Nguyên tắc này chắc chắn là đúng trong ngành du lịch nơi mà một số nhà quản lý ít được đào tạo chính quy nhưng lại có nhiều kinh nghiệm nghề nghiệp và kinh nghiệm sống. Nguyên tắc này không cho rằng giáo dục đào tạo chính quy ở cấp quản lý cao hơn không quan trọng nhưng rõ ràng kinh nghiệm nghề nghiệp cần phải được ghi nhận trong quá trình tuyển dụng.

### **Các phân ngành lao động**

Thuật ngữ phân ngành lao động có thể gây ra một chút nhầm lẫn rằng một số nhiệm vụ là hoạt động lao động thuần túy và cần nhiều nhân công. Tuy nhiên, nhiều nhiệm vụ theo các cách phân loại chức danh công việc rõ ràng là nhiệm vụ giám sát hoặc quản lý.

### **Năng lực cốt lõi, năng lực chung và năng lực chức năng**

Các tiêu chuẩn năng lực đối với lao động du lịch được liệt kê trong khung ACCSTP là những tiêu chuẩn năng lực tối thiểu chung chấp nhận được theo yêu cầu của ngành và người sử dụng lao động vận dụng tiêu chuẩn kỹ năng của một người có trình độ để công nhận và đánh giá tương đồng

giữa các quốc gia thành viên ASEAN. Đây là một cơ chế quan trọng cần thiết để MRA hoạt động hiệu quả.

Trong Khung ACCSTP, các năng lực được phân loại thành ba nhóm kỹ năng: Năng lực cốt lõi, Năng lực chung và Năng lực chức năng.

### **Năng lực cốt lõi**

Những năng lực mà ngành đã nhất trí là rất cần thiết phải có để một người được chấp nhận là có năng lực về phân ngành lao động sơ cấp. Những năng lực này trực tiếp gắn với các nhiệm vụ nghề nghiệp then chốt và bao gồm các kỹ năng như “Làm việc hiệu quả với đồng nghiệp và khách hàng, Thực hiện quy trình an toàn và sức khỏe nghề nghiệp.

### **Năng lực chung**

Những năng lực mà ngành đã nhất trí là cần thiết phải có để một người được chấp nhận là có năng lực về phân ngành lao động thứ cấp. Tên gọi 'kỹ năng sống' đôi khi được dùng để mô tả những năng lực này và chúng bao gồm các kỹ năng như: “Sử dụng các công cụ kinh doanh thông thường và công nghệ, Quản lý và giải quyết các tình huống xung đột”.

### **Năng lực chức năng**

Những năng lực chức năng là những kỹ năng cụ thể cần có của các công việc hay vị trí trong phân ngành lao động, bao gồm các kỹ năng cụ thể và kiến thức (bí quyết) để thực hiện công việc hiệu quả, chẳng hạn như “Tiếp nhận và xử lý đặt phòng, Cung cấp dịch vụ dọn buồng phòng cho khách, Điều hành một quầy bar”. Các năng lực này có thể là năng lực phổ biến của một phân ngành lao động thứ cấp hoặc có thể là năng lực riêng cần có đối với các chức danh công việc trong phân ngành lao động thứ cấp.

## **10. Giáo trình du lịch chung ASEAN (CATC) là gì?**

Giáo trình du lịch chung ASEAN (CATC) là giáo trình chung cho các lao động du lịch ASEAN đã được các Bộ trưởng Du lịch ASEAN chấp theo đề nghị của các Cơ quan Du lịch Quốc gia ASEAN. Giáo trình này được xây dựng dựa trên một số sáng kiến, bao gồm Chương trình Hành động Viêng Chăn (VAP), Hiệp định Du lịch ASEAN (ATA) và Lộ trình Hội nhập Du lịch (RITS). CATC được liên kết với Khung trình độ khu vực và Hệ thống thừa nhận kỹ năng (RQFSRS).

### **Nguyên tắc xây dựng**

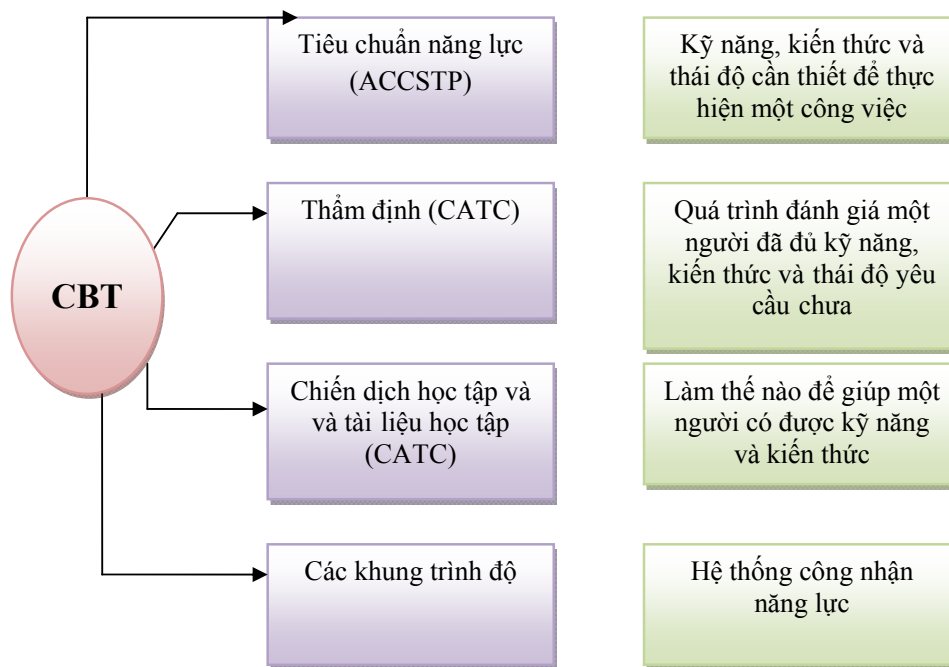
Giáo trình được xây dựng trên cơ sở định hướng ngành, cấu trúc tốt và linh hoạt, nhằm đáp ứng các yêu cầu cục bộ khác nhau của các quốc gia thành viên. Giáo trình được dựa trên những năng lực do các quốc gia trong khu vực ASEAN thông qua và sử dụng các đơn vị năng lực của ACCSTP nhằm chuẩn bị trình độ chuyên môn cần thiết và hữu ích cho cả sinh viên và ngành du lịch.

### **Giáo trình Du lịch Chung ASEAN**

CATC được lập ra dựa trên 6 phân ngành lao động: lễ tân, buồng phòng, chế biến món ăn, nhà hàng, đại lý lữ hành và điều hành tour. CATC & RQFSRS là hai khái niệm đi liền với nhau. CATC hỗ trợ và đóng góp cho việc xây dựng khung giáo dục và đào tạo du lịch hài hoà trong ASEAN, trong khi RQFSRS hỗ trợ và góp phần vào việc thực hiện MRA-TP, có nghĩa là tạo điều kiện dịch chuyển lao động có tay nghề cao, góp phần vào hội nhập kinh tế của khu vực.

### **Căn cứ xây dựng CATC**

CATC được xây dựng theo phương pháp đào tạo dựa trên (CBT). Phương pháp này đã được công nhận trên toàn thế giới là phương pháp đào tạo nghề hiệu quả nhất. CBT là phương pháp đào tạo cung cấp cho học viên những kỹ năng, kiến thức và thái độ cần thiết để chứng minh năng lực so với các tiêu chuẩn năng lực của ngành đã thông qua. Khái niệm này đặc biệt đúng với du lịch bởi vì 'Thái độ' là yếu tố cực kỳ quan trọng trong tất cả các tình huống dịch vụ và chăm sóc khách hàng.



Sơ đồ: Các thành phần của phương pháp đào tạo dựa trên năng lực

### Khung CATC

CATC nhằm mục đích cung cấp mô hình đào tạo nghề hiệu quả và thực tiễn. Người ta có thể mong đợi mô hình đào tạo này sẽ trở nên phổ biến trong ngành, đối với sinh viên cũng như các cơ sở đào tạo. Mô hình đào tạo này dễ áp dụng và phù hợp với tất cả các phân ngành lao động thứ cấp: lễ tân, buồng phòng, nhà hàng, chế biến món ăn, đại lý lữ hành và điều hành tour. Mô hình đào tạo này sẽ mang lại văn bằng cho mỗi phân ngành lao động từ chứng chỉ nghề bậc II đến chứng chỉ quản lý (Advanced Diploma). CATC có đặc điểm:

- Định hướng theo ngành, tức là các đơn vị năng lực và nội dung của mỗi đơn vị năng lực do ngành đặt ra. Bằng cấp sẽ phù hợp với nhu cầu của ngành để cả sinh viên và ngành chuẩn bị bằng cấp liên quan và hữu ích.
- Linh hoạt, tức là tạo cho sinh viên, ngành du lịch và các cơ sở đào tạo sự linh hoạt cao nhất trong việc lựa chọn các đơn vị năng lực của từng văn bằng. Các chủ thể của ngành, trên cơ sở từng trường hợp cụ thể, có thể tự kết hợp các đơn vị năng lực thực tế nhằm đáp ứng các yêu cầu đối với một trình độ.
- Cấu trúc tốt, tức là có liên kết lô gíc giữa các trình độ. Khung này tạo điều kiện thuận lợi cho việc phát triển bằng cấp/trình độ, cho phép người lao động đạt được bằng cấp quản lý cao hơn trong khi vẫn giữ được sự tập trung thực tiễn và tay nghề.





## Cấu trúc của CATC

CATC bao gồm 5 mức văn bằng ứng với tất cả 6 phân ngành lao động quy định các dòng nghề của mỗi phân ngành lao động. Nó phản ánh nhu cầu của các nước thành viên ASEAN và các nhu cầu của ngành. Trong tất cả các trường hợp, theo tư vấn của các nước tham gia, Chứng chỉ bậc II có kết hợp Chứng chỉ bậc I. Bảng dưới đây đưa ra bức tranh tổng quan về các mức văn bằng được thiết lập:

Mức độ của khung văn bằng	Các chỉ số đánh giá của từng mức độ
Mức 5: Chứng chỉ quản lý (advanced diploma)	Năng lực phức tạp, rộng và vẫn chuyên sâu với các kỹ năng quản lý cao cấp.
	Năng lực chuyên môn, sáng tạo, kỹ năng quản lý hoặc tạo dựng ý tưởng sâu rộng và liên quan đến tổ chức lớn hơn
Mức 4: Chứng chỉ quản trị (diploma)	Năng lực chuyên sâu với các kỹ năng quản lý (hay quản trị?)
	Có cơ sở lý thuyết hơn và những năng lực chuyên môn hoặc quản lý chuyên sâu để xây dựng kế hoạch, triển khai và đánh giá kết quả của chính mình
Mức 3: Chứng chỉ bậc IV	Năng lực chuyên môn lớn hơn với các kỹ năng giám sát
	Năng lực chuyên môn phức tạp hơn cần kiến thức lý thuyết nhiều hơn trong môi trường mới lạ, có thể lãnh đạo và quản lý, yêu cầu trách nhiệm đối với kết quả cao hơn
Mức 2: Chứng chỉ bậc III	Một loạt các kỹ năng thể hiện trong môi trường biến động hơn và những trách nhiệm của người trưởng
	Người điều hành có kỹ năng, người áp dụng nhiều năng lực trong môi trường làm việc biến động, có thể tư vấn kỹ thuật và hỗ trợ cho một nhóm, bao gồm cả những trách nhiệm của trưởng nhóm
Mức 1: Chứng chỉ bậc II	Các kỹ năng căn bản, hàng ngày thể hiện trong môi trường cố định.
	Trình độ nghề căn bản để hoàn thành các hoạt động/ thực hiện chức năng yêu cầu kiến thức nghề cơ bản và các kỹ năng thực hành hạn chế trong một môi

Tóm lại, 52 văn bằng của 6 phân ngành lao động được tổng kết theo CATC và RQFSRS, thể hiện trong bảng sau:

Bảng: Phân bố 52 văn bằng của 6 phân ngành lao động

	Chứng chỉ nghề bậc II	Chứng chỉ nghề bậc III	Chứng chỉ nghề bậc IV	Chứng chỉ bậc giám sát (diploma)	Chứng chỉ bậc quản lý (advanced diploma)	Cộng
Nhà hàng	2	2	3	1	1	9
Chế biến món ăn	2	3	3	1	1	10
Lễ tân	1	1	1	1	1	5
Buồng	1	1	1	1	1	5
Điều hành tour	2	3	4	2	1	12
Đại lý lữ hành	3	3	3	1	1	11
Tổng số						52

## 11. Những lợi ích của CATC?

CATC được xây dựng dựa trên mô hình đào tạo nghề của Úc với khái niệm "tiêu chuẩn chuyên môn hơn là các khóa học". Không có hai cơ sở lưu trú giống hệt nhau và cũng không có hai cơ sở lưu trú có nhu cầu đào tạo (hay bất kỳ nhu cầu nào khác) giống hệt nhau. Vì vậy, CATC được thiết kế cho các môi trường làm việc khác nhau và dựa trên những tiêu chuẩn chuyên môn đặc thù theo các nhu cầu của địa phương hơn là dựa vào những khóa đào tạo tiêu chuẩn.

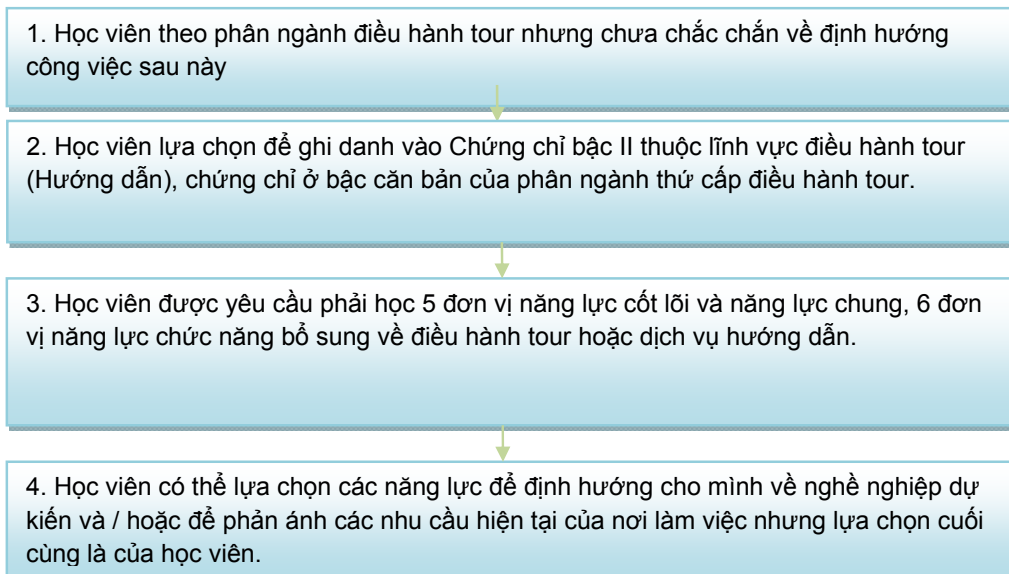
### Tính linh hoạt và sự lựa chọn

Khung văn bằng yêu cầu sinh viên phải hoàn thành các đơn vị năng lực cốt lõi và đơn vị năng lực chung của ngành nhưng linh hoạt trong lựa chọn các đơn vị năng lực chức năng theo yêu cầu của mỗi bằng cấp. Điều này sẽ cho phép học viên:

- Lựa chọn các đơn vị năng lực chức năng sao cho phù hợp với nhu cầu ở nơi làm việc và/hoặc theo nguyện vọng nghề nghiệp cá nhân.
- Chọn một lĩnh vực việc làm phù hợp nhất với nhu cầu của người sử dụng lao động để thực hành theo yêu cầu của nơi làm việc.
- Dịch chuyển dễ dàng giữa các dòng nghề mà phù hợp nhất với sự thay đổi hay gộp nhập các nhu cầu chuyên môn và thực hành của học viên.
- Chỉ tham gia vào chương trình đào tạo nghề mà liên quan trực tiếp đến ngành xác định và các nhu cầu của cá nhân.

### Chọn ngành linh hoạt

Các ứng viên có thể chọn để theo hoặc rút khỏi Khung bằng cấp ở bất kỳ cấp độ nào: người học không có nghĩa vụ phải hoàn thành, ví dụ, chứng chỉ bậc II trước khi theo học chứng chỉ bậc III hoặc cao hơn. Ví dụ:



### **Cho phép người lao động du lịch dựa vào bằng cấp hiện có**

Việc ghi danh vào một hệ chứng chỉ cao hơn cho phép học viên sử dụng và dựa vào các đơn vị năng lực trước đây họ đã học qua. Việc lựa chọn đơn vị năng lực một lần nữa phản ánh sự kết hợp các năng lực chức năng học viên mong muốn đạt được, các đơn vị năng lực cũ sẽ được tính vào bằng cấp mới và các đơn vị năng lực bổ sung mà ngành đòi hỏi sẽ được cộng thêm vào thành năng lực mới. Mức độ học viên thay đổi sự liên kết đơn vị năng lực chức năng họ đã chọn sẽ phụ thuộc vào mục đích nghề nghiệp nhu cầu của ngành. Việc lựa chọn đơn vị năng lực cũng có thể tác động đến cuộc đời của người lao động thông qua việc cho phép họ học thêm các mô-đun bổ sung và nhờ vậy, họ đăng ký những công việc mới.

### **Thực hành và tiến bộ**

Cách tiếp cận này tạo ra những sản phẩm bằng cấp thể hiện sự kết hợp giữa những năng lực do ngành định hướng thiên về thực hành tại nơi làm việc, là cơ sở để phát triển, tiếp tục học tập và tạo cho học viên khả năng dịch chuyển giữa các phân ngành lao động khi nhu cầu hay cơ hội việc làm xuất hiện.

### **Nội dung định hướng ngành và các đơn vị năng lực**

Các cấp độ văn bằng liệt kê trong khung văn bằng đề xuất được dựa trên các đơn vị năng lực do ngành xây dựng nhằm chuẩn bị nội dung đào tạo phù hợp và đáp ứng nhu cầu của ngành. Khi văn bằng tăng lên theo các cấp (từ chứng chỉ bậc II đến chứng chỉ nâng cao), sự lựa chọn những

đơn vị năng lực quy định trong khung kết hợp đơn vị năng lực cũng sẽ thay đổi để thích ứng với sự thay đổi bản chất của nơi làm việc có các nhiệm vụ cần hoàn thành.

### **Sự kết hợp các năng lực**

Những thay đổi về quyền lựa chọn phản ánh những năng lực chức năng phải có do ngành đòi hỏi là cần thiết vì các chức danh công việc khác nhau đã được phân loại. Mỗi cấp độ văn bằng đòi hỏi học viên phải có các năng lực cốt lõi và năng lực chung bắt buộc cũng như năng lực chức năng tự chọn.

Mỗi trình độ được thiết kế với sự tập trung vào các đơn vị năng lực cốt lõi, đơn vị năng lực chung và khả năng để học viên lựa chọn những năng lực chức năng thích hợp nhất nhằm hỗ trợ cho nhu cầu của nơi làm việc hay mong muốn của học viên.

### **Khuyến khích học tập suốt đời**

Chìa khóa cho điều này nằm ở chỗ: người lao động được tự do chọn các đơn vị năng lực trong số các đơn vị năng lực chức năng mà phù hợp nhất với nhu cầu của nơi làm việc và nhu cầu đào tạo và vẫn được ghi nhận (một số) đơn vị chức năng đã nghiên cứu trước đó. Bằng cách này, khung văn bằng tích cực ủng hộ khái niệm học tập suốt đời bằng việc khuyến khích học tập cao hơn thông qua sự thừa nhận và công nhận kết quả học tập trước.

### **Cho phép tích lũy các kỹ năng và kiến thức**

Ý tưởng chủ đạo của phương pháp đào tạo này là nhằm cung cấp một hệ thống giáo dục nghề và đào tạo cho phép các học viên tích lũy kỹ năng và kiến thức khi học viên theo hệ thống đào tạo này và học tập để đạt được bằng cấp cao hơn. Điều này sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho học viên chuyển đổi giữa các văn bằng, cấp độ bằng cấp, phân ngành lao động, theo đó, tạo ra một hệ thống đáp ứng và phản ứng nhanh trước thay đổi nhu cầu của người sử dụng lao động và hệ thống này sẽ tối đa hóa sự lựa chọn văn bằng, cấp độ bằng cấp, phân ngành lao động cho học viên.

### **Tính thuyết phục**

Trong khi mang lại sự tự do và linh hoạt, tính toàn vẹn về giáo dục và tính thuyết phục của khung bằng cấp này được đảm bảo bởi nhu cầu phải có học viên hoàn thành một số đơn vị năng lực đã được thiết kế cho mỗi văn bằng trước khi cấp chứng nhận.

### **Cho phép dịch chuyển bằng cấp**

Cấu trúc linh hoạt của CATC sẽ thúc đẩy sự dịch chuyển bằng cấp giữa các ngành du lịch và khách sạn và giữa các quốc gia. Các cơ sở đào tạo sẽ được yêu cầu thẩm định nhằm đảm bảo tính toàn vẹn, sự tin cậy và cam kết của các cơ sở đào tạo.

### **Công nhận đạt yêu cầu**

Có yêu cầu rằng bất kỳ tuyên bố đạt yêu cầu nào do một cơ sở đào tạo ban hành phải được công nhận vì mục tiêu “vị trí ưu tiên” bởi bất kỳ cơ sở đào tạo khác trong hệ thống bất kể cơ sở đào tạo đó có trụ sở tại đâu và danh tiếng của nó như thế nào.

### **Chuyển đổi nghề nghiệp**

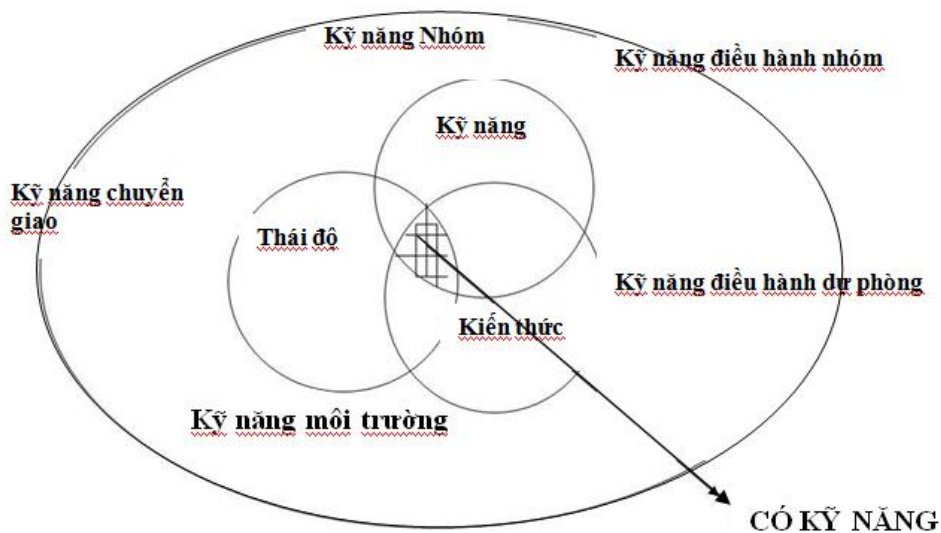
Điều này có nghĩa là các học viên có thể dễ dàng chuyển đổi việc làm từ phân ngành buồng sang phân ngành lễ tân hay nhà hàng và từ phân ngành điều hành tour sang đại lý lữ hành. Cấu trúc khung năng lực này cũng cho phép các học viên có thể dễ dàng chuyển đổi sang trình độ giám sát hay quản lý, hoặc giữ một vai trò điều hành trong ngành khi mà bổ sung thêm các kỹ năng cần thiết.

## 12. Trình độ chuyên môn dựa trên năng lực là gì?

### Năng lực

Năng lực đòi hỏi phải áp dụng kiến thức quy định, những kỹ năng và thái độ tham gia hiệu quả, nhất quán theo thời gian và tại môi trường làm việc. Các kỹ năng và kiến thức cần thiết được nhận biết riêng biệt hoặc kết hợp.

- Kiến thức xác định một người cần phải biết gì để thực hiện công việc hiệu quả.
- Kỹ năng mô tả việc áp dụng kiến thức vào các tình huống nơi mà sự hiểu biết được thể hiện bằng kết quả làm việc.
- Thái độ mô tả những lý do sâu xa về sự cần thiết phải có kiến thức nhất định hoặc giải thích tại sao các kỹ năng được thực hiện theo cách này.



Hình: Một người lao động có năng lực

Năng lực bao hàm mọi khía cạnh của kết quả công việc và bao gồm:

- Thực hiện các nhiệm vụ cá nhân được giao
- Quản lý các nhiệm vụ khác nhau
- Đối phó với những tình huống hoặc sự cố bất ngờ
- Ứng xử với tính trách nhiệm công việc
- Cách thức làm việc với đồng nghiệp.

### Đơn vị năng lực

Tất cả trình độ hoặc chương trình bao gồm nhiều chủ đề tập trung vào khả năng của học viên trong thực hiện nhiệm vụ hay giải quyết công việc tại môi trường làm việc nhất định với trách nhiệm cụ thể hay với nhiệm vụ công việc. Về các mục đích của việc thẩm định, ACCSTP sử dụng đơn vị năng lực áp dụng tại nơi làm việc trong ngành. Mỗi đơn vị năng lực xác định yêu cầu về nơi làm việc cụ thể và mỗi đơn vị năng lực bao gồm:

- Kiến thức và kỹ năng là nền tảng cho năng lực
- Ngôn ngữ, biết đọc và giỏi toán
- Sức khỏe nghề nghiệp và các yêu cầu về an toàn.

Mỗi đơn vị năng lực phải gắn với đào tạo và thẩm định để đảm bảo tính nhất quán của kết quả.

---

Mã đơn vị:----- Tên đơn vị:-----

Mô tả đơn vị:-----

Cấu phần:----- Tiêu chí thực hiện:-----

-

-

**Phạm vi biến số:**-----

### **Hướng dẫn nhận biết:**

Các kỹ năng và kiến thức nền tảng

- Bối cảnh thẩm định
- Các khía cạnh quan trọng của việc thẩm định
- Mối liên kết với các đơn vị khác

### **Năng lực chính**

---

Hình: Cấu trúc của một đơn vị năng lực

### **Yếu tố năng lực**

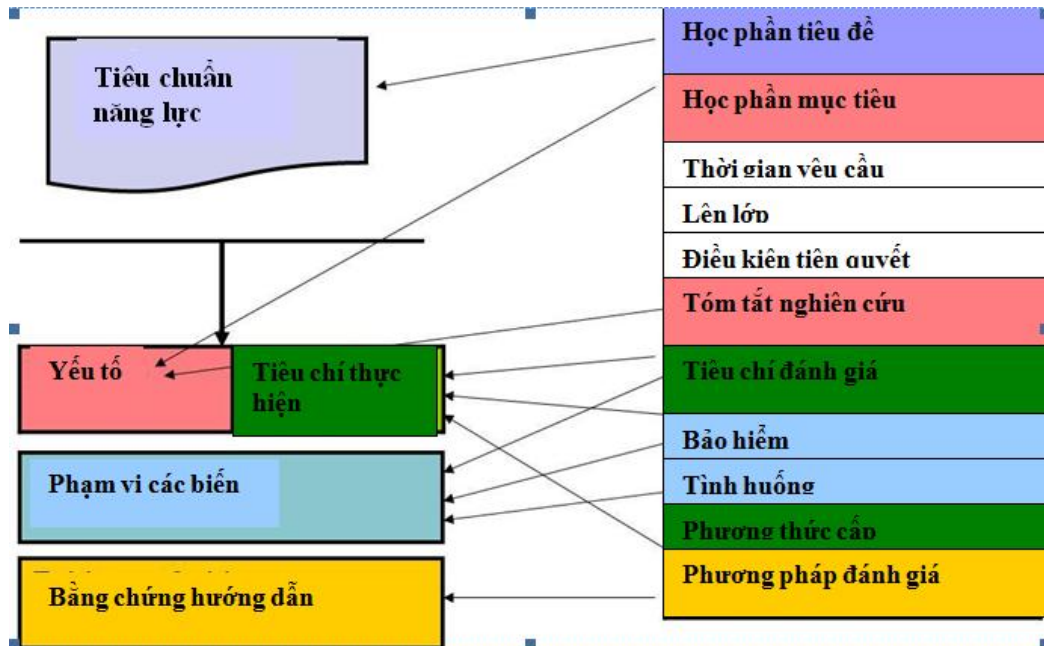
Một yếu tố năng lực mô tả các kết quả cần thiết trong một đơn vị năng lực. Các yếu tố năng lực là các khối xây dựng cơ bản của các đơn vị năng lực, mô tả về các kết quả đáng kể chức năng, nhiệm vụ tạo nên năng lực.

### **Tiêu chí thực hiện**

Tiêu chí thực hiện ngụ ý tiêu chuẩn về thực hiện cần phải có để chứng tỏ kết quả theo kỹ năng. Các tiêu chuẩn phản ánh các nhu cầu về các kỹ năng nhất định của ngành. Tiêu chí thực hiện sẽ được cấu thành từ những kỹ năng nhất định, kiến thức và thái độ. Hình so sánh các tiêu



chuẩn năng lực với giáo trình đào tạo sẽ cho thấy mối liên hệ giữa phương pháp học tập và phương pháp đánh giá.



Hình: Các tiêu chuẩn năng lực chiếu theo chương trình đào tạo

### **13. Năng lực được đánh giá như thế nào?**

#### **Giới thiệu**

Đào tạo dựa trên năng lực (CBT) và thẩm định/đánh giá dựa trên năng lực (CBA) tập trung vào những gì một người lao động có thể làm hay được yêu cầu làm tại môi trường làm việc của họ. Năng lực đề cập đến khả năng thực hiện các công việc, nhiệm vụ cụ thể theo tiêu chuẩn thực hiện kỳ vọng tại nơi làm việc. ASEAN đã thông qua hệ thống đào tạo CBT/CBA cho phép các quốc gia thành viên đào tạo người lao động mà ngành đang tìm kiếm và điều này gia tăng cơ hội cho học viên có việc làm. CBA liên quan đến việc thu thập chứng cứ và đánh giá mức độ người lao động có thể thực hiện nhiệm vụ theo tiêu chuẩn năng lực cần thiết.

#### **Đánh giá dựa trên năng lực (CBA)**

CBA là chiến lược thẩm định năng lực của học viên hoặc người lao động. Việc đánh giá sử dụng các chiến lược đánh giá để đảm bảo rằng học viên được thẩm định một cách hợp lệ, công bằng, đáng tin cậy, linh hoạt theo quy trình thẩm định. Việc đánh giá có thể được thực hiện theo nhiều cách:

- Trong quá trình làm việc - tại nơi làm việc
- Ngoài quá trình làm việc - tại một tổ chức giáo dục hoặc môi trường đào tạo được chỉ định.
- Kết hợp hai phương thức trên

Không nhất thiết rằng học viên sẽ phải vắng mặt tại nơi làm việc trong những khoảng thời gian dài để dành lấy văn bằng được thừa nhận và công nhận.

#### **Các nguyên tắc của CBA**

Đánh giá dựa trên năng lực nhằm mục đích tổng hợp danh sách bằng chứng chứng tỏ rằng người lao động có năng lực về một đơn vị năng lực cụ thể. Các đơn vị năng lực có thể dành được bằng nhiều cách, bao gồm:

- Các chương trình đào tạo và phát triển nguồn nhân lực
- Đào tạo chính quy
- Kinh nghiệm sống
- Các kỳ thực tập
- Kinh nghiệm tại nơi làm việc

- Các chương trình tự lực khác

Theo CBA, các thẩm định viên và những người tham gia thẩm định làm việc cùng nhau, thông qua quá trình làm việc này sẽ thu thập được các chứng cứ để đánh giá năng lực. Những chứng cứ này có thể được thu thập theo nhiều phương thức, được sự giúp đỡ của nhiều người tại nơi làm việc hay tại các tổ chức đào tạo hay được thu thập trong một khoảng thời gian.

Thẩm định viên, lý tưởng là người có kinh nghiệm đáng kể trong lĩnh vực thẩm định, sẽ cần rà soát lại các “bằng chứng” và qua đó xác nhận người lao động này có đủ năng lực hay không.

### **Tính linh hoạt trong đánh giá**

Bộ công cụ đã được xây dựng cho mỗi đơn vị năng lực trong ACCSTP rất toàn diện và cung cấp cho các đào tạo viên và thẩm định viên nhiều phương pháp và công cụ hỗ trợ cho quá trình đánh giá. Đối với các đánh giá, công cụ thẩm định thay thế thích hợp có thể được sử dụng theo yêu cầu của người tham gia.

Đánh giá cần phải công bằng với tất cả những người tham gia, kể cả về văn hóa và ngôn ngữ của họ. Năng lực phải được chứng minh, bất kể:

- Ngôn ngữ
- Phương pháp đào tạo
- Phương pháp thẩm định.

### **Các mục tiêu của việc thẩm định**

Công cụ đánh giá sử dụng trong ACCSTP được xây dựng để xác định năng lực so với “các yếu tố năng lực” và “tiêu chí thực hiện” liên quan. Công cụ đánh giá được sử dụng để xác định đầy đủ a) kiến thức, trong đó có kiến thức nền tảng, b) các kỹ năng và c) thái độ.

Công cụ đánh giá là những hoạt động mà học viên được yêu cầu phải thực hiện để chứng minh năng lực bản thân. Những yêu cầu đánh giá phải được hoàn thành thỏa đáng bởi học viên để được công nhận năng lực đối với các đơn vị năng lực đăng ký thẩm định và có thể, trong một số trường hợp, một số nội dung thẩm định được kết hợp và đánh giá cùng lúc.

### **Các phương thức thẩm định**

Một số công cụ đánh giá có thể được sử dụng để xác định năng lực, và những công cụ này được đề xuất trong Khung AACSTP. Phương pháp đánh giá có thể bao gồm: các dự án tại nơi làm việc, câu hỏi viết, các câu hỏi vấn đáp, báo cáo của bên thứ ba, bảng liệt kê những nội dung cần quan sát thẩm định,.... Hướng dẫn về cách các thẩm định viên nên thực hiện phương pháp đánh giá này được giải thích trong cẩm nang hướng dẫn thẩm định và các bộ công cụ thẩm định.

### **Những công cụ thẩm định thay thế**

Thẩm định viên có thể sử dụng các phương pháp đánh giá khác để đánh giá năng lực của học viên. Bằng chứng đơn giản là sự chứng minh rằng người thẩm định thu thập chứng cứ để chỉ ra học viên thực sự có thể làm được những gì họ được yêu cầu và khi có yêu cầu riêng dành cho học viên để chứng minh năng lực, sẽ có nhiều nguồn bằng chứng có sẵn cho người thẩm định.

Kết quả công việc tại nơi làm việc, khi được xác nhận bởi người giám sát hay bằng chứng vật chất, có thể được tính vào quá trình thẩm định. Ngoài ra, thẩm định viên có thể nói chuyện với khách hàng hay đồng nghiệp làm việc cùng cơ sở để thu thập bằng chứng về kết quả công việc.

Các phương pháp thẩm định năng lực khác bao gồm: thực hành tại nơi làm việc hoặc trong điều kiện làm việc mô phỏng, cách giải quyết vấn đề, hồ sơ chứng cứ, báo cáo về các sự cố nghiêm trọng, nhật ký công việc, trình bày miệng, phỏng vấn, các đoạn video, hình ảnh: các slide, băng ghi âm, nghiên cứu điển hình, nhật ký công việc, các dự án, đóng kịch, các dự án của nhóm, các cuộc thảo luận nhóm và các kỳ thi.

### **Quá trình thẩm định**

Việc tiến hành thẩm định dựa theo những năng lực tiêu chuẩn trong AACSTP và các bằng cấp trong CATC liên quan đến việc thu thập chứng cứ bằng các phương pháp thẩm định, trong đó có quan sát công việc, phỏng vấn, thực hiện bài kiểm tra nói và viết, kiểm tra thực hành, và đưa ra đánh giá rằng học viên có thể thực hiện công việc theo tiêu chuẩn năng lực không.

### **Công nhận năng lực đã có**

Công nhận quá trình học tập trước là quá trình cung cấp cho các lao động trong ngành hiện nay - những người không có bằng cấp chính thức - cơ

hội để chuẩn hóa các kỹ năng và kinh nghiệm phong phú theo các tiêu chuẩn đặt ra trong mỗi đơn vị năng lực/ mỗi chủ đề.

Công nhận quá trình học tập trước cũng được biết đến là sự thẩm định việc công nhận kỹ năng (SRA). Quá trình này là con đường học tập và đánh giá, bao gồm: Công nhận năng lực hiện tại (RCC); Phân tích khoảng cách thẩm định các kỹ năng và chuyển giao uy tín đào tạo.

Công nhận quá trình học tập trước (RPL) là quá trình tương tự như RCC. RCC công nhận nghiên cứu/học tập trước so với các tiêu chuẩn năng lực của ACCSTP.

### **Thẩm định năng lực**

Như đã đề cập trước đó, thẩm định là quá trình xác định kiến thức, kỹ năng đã có và thái độ hiện tại của người được thẩm định so với tất cả các yếu tố của một đơn vị năng lực. Theo giáo dục truyền thống thì điểm cho ứng viên phụ thuộc vào bao nhiêu câu hỏi ứng viên trả lời thành công.

Thẩm định dựa trên năng lực không cho điểm mà chỉ đơn giản xác định người được thẩm định có kiến thức, những kỹ năng và thái độ để thực hiện nhiệm vụ được yêu cầu theo tiêu chuẩn quy định. Như vậy, khi thẩm định năng lực, thẩm định viên đưa ra hai kết quả: Có năng lực (PC) hoặc chưa đủ năng lực (NYC).

Nếu ứng viên có thể trả lời thành công hoặc thể hiện những gì được yêu cầu theo các tiêu chuẩn kỳ vọng của tiêu chí thực hiện, họ sẽ được xem là có năng lực (PC). Thẩm định viên sẽ xác nhận ứng viên có năng lực (PC) nếu họ cảm thấy ứng viên có kiến thức, kỹ năng và thái độ cần thiết của tất cả nhiệm vụ của một đơn vị năng lực yêu cầu.

Nếu ứng viên là không thể trả lời hoặc chứng tỏ năng lực theo tiêu chuẩn mong muốn, họ sẽ được xem là chưa đủ năng lực (NYC). Điều này không có nghĩa là ứng viên sẽ cần phải hoàn thành tất cả nhiệm vụ thẩm định một lần nữa. Thẩm định viên sẽ tập trung vào các nhiệm vụ thẩm định cụ thể chưa đạt so với tiêu chuẩn mong đợi. Các ứng viên có thể được yêu cầu:

a) Đào tạo thêm hoặc hướng dẫn thêm

b) Thực hiện lại nhiệm vụ cần thẩm định cho đến khi họ được công nhận là có năng lực.

## **15. Vai trò của Hội đồng chứng nhận nghiệp vụ du lịch (TPCB) là gì?**

### **Hội đồng chứng nhận nghiệp vụ du lịch (TPCB)**

Mỗi quốc gia thành viên ASEAN sẽ thành lập Hội đồng chứng nhận nghiệp vụ du lịch (TPCB). Hầu hết các nước ASEAN đã lập ra tổ chức công nhận nghiệp vụ trong nước đảm nhiệm vai trò như TPCB. TPCB sẽ hoạt động nhằm hỗ trợ cho Hệ thống đăng ký lao động du lịch ASEAN (ATPRS) dưới hình thức cung cấp việc xác nhận trình độ quốc gia đối với các văn bằng du lịch hiện tại bằng cách áp dụng mẫu của Khung văn bằng nghề du lịch khu vực CATC.

Ở một số nước, TPCB hoặc cơ quan tương tự đã tồn tại và sự phát triển này là một chỉ số cho sự sẵn sàng của quốc gia đó để tiếp tục triển khai thực hiện. Ví dụ: Chính phủ Việt Nam với sự hỗ trợ từ EU đã thành lập TPCB với tên gọi Hội đồng Cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch Việt Nam (VTCB) có chứng năng hỗ trợ cho Tổng cục Du lịch Việt Nam.

### **Thành phần của TPCB**

Thành phần của mỗi TPCB sẽ thay đổi theo từng quốc gia thành viên bởi vì thành phần của TPCB sẽ phụ thuộc vào cơ cấu chính phủ hiện tại và sự tham gia của khối tư nhân. Cũng có thể NTPB và TPCB là hai cánh tay của một tổ chức.

### **Các trách nhiệm của TPCB**

Mỗi nước thành viên sẽ đều cần dịch vụ của Hội đồng chứng nhận nghiệp vụ du lịch. TPCB sẽ áp dụng các tiêu chuẩn năng lực cấp quốc gia, thẩm định và chứng nhận cho lao động du lịch là họ đã đạt bằng cấp khu vực tương đương để họ được đăng ký trên ATPRS. Một trong các chức năng chính của TPCB là quản lý hoạt động hàng ngày của ATPRS. TPCB được xây dựng vững chắc ở cấp quốc gia.

### **Điều khoản tham chiếu của TPCB**

- Thẩm định văn bằng và/hoặc năng lực của người lao động du lịch theo quy định đưa ra trong ACCSTP;
- Cấp giấy chứng nhận cho các lao động du lịch có văn bằng và/hoặc năng lực đáp ứng các tiêu chuẩn quy định trong ACCSTP;
- Phát triển, xử lý và duy trì đăng ký cho các lao động du lịch đã được chứng nhận và cơ hội việc làm trong ALET; và

- Thông báo kịp thời cho NTPB trong trường hợp người lao động du lịch nước ngoài không còn đủ năng lực cung cấp dịch vụ cụ thể hoặc đã vi phạm kỹ thuật, tiêu chuẩn chuyên môn, nghiệp vụ, đạo đức.
- Cung cấp thông tin cho TPCB tại các quốc gia thành viên khác.



## **16. Vai trò của Hội đồng lao động du lịch quốc gia (NTPB) là gì? Hội đồng lao động du lịch quốc gia (NTPB)**

Hội đồng lao động du lịch quốc gia (NTPB) là hội đồng của những người du lịch, gồm đại diện của cơ quan nhà nước và khối tư nhân (trong đó có cơ quan nghiên cứu và các chủ thể du lịch liên quan khác) do NTO của các quốc gia thành viên ASEAN quyết định.

### **Trách nhiệm của NTPB**

Theo Hiệp định khung ASEAN về các thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau, các quốc gia thành viên cần phải chỉ định một cơ quan có trách nhiệm giám sát các tiêu chuẩn thẩm định:

'Cơ quan được chỉ định có nghĩa là cơ quan được một quốc gia thành viên chỉ định để triển khai MRA, có trách nhiệm xác định và giám sát các tổ chức thẩm định sự phù hợp. Cơ quan thẩm định sự phù hợp là cơ quan mà các hoạt động và kinh nghiệm của nó bao gồm việc thực hiện tất cả hoặc bất kỳ bước nào của quá trình thẩm định, ngoại trừ quyền công nhận '.

### **Điều khoản tham chiếu của NTPB**

NTPB của mỗi quốc gia thành viên ASEAN có các trách nhiệm sau đây:

- Nâng cao nhận thức và phổ biến thông tin về Thỏa thuận này;
- Xúc tiến, cập nhật, duy trì, và giám sát ACCSTP và CATC;
- Tạo điều kiện thuận lợi cho việc trao đổi thông tin liên quan đến các thủ tục thẩm định, tiêu chí, hệ thống, sách hướng dẫn cũng như các ấn phẩm liên quan đến Thỏa thuận này;
- Báo cáo tiến độ công việc cho các NTO ASEAN, bao gồm các hành động được thực hiện theo từng trường hợp do TPCB và/hoặc ATPMC yêu cầu;
- Xây dựng và cập nhật cơ chế cần thiết cho phép thực hiện Thỏa thuận này;
- Tạo điều kiện thuận lợi cho việc trao đổi những ví dụ điển hình và tiến bộ trong ngành nhằm hài hòa và cập nhật những năng lực du lịch khu vực và/hoặc quốc tế, giáo trình du lịch; và
- Các chức năng và trách nhiệm khác có thể được ASEAN NTO giao cho trong tương lai.

**17. Địa chỉ liên hệ với nếu có câu hỏi cần giải đáp?**

Vui lòng liên hệ với Hội đồng lao động du lịch quốc gia thông qua Cơ quan du lịch quốc gia hoặc Bộ du lịch.

## CHÚ GIẢI VÀ TỪ VIẾT TẮT

<b>AADCP</b>	Chương trình Hợp tác Phát triển ASEAN-Australia
<b>ACCSTP</b>	Tiêu chuẩn năng lực chung đối với lao động du lịch ASEAN là những yêu cầu tối thiểu về tiêu chuẩn năng lực dịch vụ khách sạn và lữ hành nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch và tạo điều kiện thuận lợi cho việc xây dựng Thỏa thuận này giữa các nước thành viên ASEAN;
<b>ASEAN</b>	Hiệp hội các Quốc gia Đông Nam Á
<b>ASEAN (NTOs)</b>	Cơ quan Du lịch Quốc gia là các cơ quan nhà nước chịu trách nhiệm quản lý lĩnh vực du lịch của các nước thành viên ASEAN
<b>ASEC</b>	Ban Thư ký ASEAN
<b>Người được thẩm định</b>	Người mà việc thực hiện công việc của họ sẽ được đánh giá;
<b>Thẩm định</b>	Là quá trình đánh giá trình độ và/hoặc năng lực của người lao động du lịch;
<b>Trung tâm thẩm định</b>	Địa điểm, nơi làm việc, trường đào tạo nghề hoặc viện nghiên cứu nơi mà việc thẩm định diễn ra;
<b>Thẩm định viên</b>	Người có trình độ để tiến hành thẩm định;
<b>ATA</b>	Hiệp định Du lịch trong ASEAN (ký năm 2004)
<b>ATFTMD</b>	Nhóm công tác ASEAN về Phát triển nguồn Nhân lực Du lịch
<b>ATPMC</b>	<b>Uy ban giám sát lao động du lịch ASEAN</b> bao gồm các đại diện của Cơ quan du lịch quốc gia ASEAN (NTOs) và các đại diện của Hội đồng lao động du lịch quốc gia (NTPBs)
<b>ATPRS</b>	<b>Hệ thống đăng ký lao động du lịch ASEAN</b> là một công cụ web cung cấp thông tin liên quan đến danh sách những người lao động du lịch nước ngoài được chứng nhận chính đáng;
<b>ATQEM</b>	Ma trận văn bằng du lịch tương đương trong ASEAN
<b>CATC</b>	Giáo trình đào tạo du lịch chung ASEAN (CATC) là chương trình đào tạo chung cho các lao động du lịch ASEAN được các Bộ trưởng Du lịch ASEAN thống qua trên cơ sở kiến nghị của ASEAN NTO
<b>CBAMT</b>	Nâng cao năng lực thực thi ASEAN MRA về du lịch
<b>CBT</b>	Đào tạo theo năng lực – đào tạo dựa trên kiến thức, các kỹ năng và thái độ
<b>CCS</b>	Uy ban Điều phối Dịch vụ ASEAN
<b>Chứng nhận</b>	Đề cập đến việc cấp chứng chỉ cho người lao động du lịch có văn bằng và/hoặc những năng lực đáp ứng được các tiêu chuẩn quy định trong ACCSTP;
<b>Chương trình du lịch trẻ em thông thái</b>	ACCSTP đã xây dựng 02 đơn vị năng lực đặc biệt trong chương trình du lịch chung ASEAN về bảo vệ trẻ em dựa trên Chương trình Du lịch trẻ em thông thái, được xây dựng nhằm đáp ứng yêu cầu hỗ trợ từ các chính phủ, tổ chức phi chính phủ và ngành du lịch trong khu vực ASEAN để giải quyết vấn đề du lịch tình dục trẻ em đang gia tăng.
<b>Đánh giá sự phù hợp</b>	Là việc kiểm tra một cách hệ thống để xác định mức độ mà một sản phẩm, một quá trình hoặc một dịch vụ đáp ứng những yêu cầu cụ thể

<b>Đánh giá tương đương</b>	Quá trình xem xét các thủ tục và/hoặc quy tắc về đánh giá sự phù hợp của một nước khác có tương đương với thủ tục và/hoặc quy tắc về đánh giá sự phù hợp ở trong nước
<b>Người lao động du lịch nước ngoài</b>	Là công dân của bất kỳ nước ASEAN nào được cấp chứng nhận tại một quốc gia thành viên ASEAN;
<b>Nước tiếp nhận</b>	Nước thành viên ASEAN nơi người lao động du lịch nước ngoài xin công nhận để hành nghề;
<b>Người xác nhận nội bộ</b>	trong bối cảnh bằng cấp nghề, người xác nhận nội bộ là một cá nhân, đã được thừa nhận bởi cơ quan cấp bằng nhưng làm việc cho trung tâm đã được thừa nhận, người này sẽ theo dõi và giám sát hoạt động của chương trình cấp bằng;
<b>MRA-TP</b>	Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về nghề du lịch ASEAN nhằm mục đích thúc đẩy chuyển dịch lao động du lịch trong khu vực ASEAN, phù hợp với các chính sách của ASEAN;
<b>Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau (MRA)</b>	Là thỏa thuận quốc tế được xây dựng nhằm mục đích tăng cường hội nhập kinh tế và gia tăng thương mại giữa các quốc gia. Mục đích này được thực hiện bằng việc giảm các trở ngại pháp lý cho sự di chuyển của hàng hóa và dịch vụ;
<b>NTPB</b>	Hội đồng lao động du lịch quốc gia (NTPB) là một hội đồng gồm các chuyên gia trong du lịch, bao gồm các đại diện của khu vực nhà nước và khối tư nhân, trong đó có cơ quan nghiên cứu và các chủ thể du lịch liên quan khác, do cơ quan du lịch quốc gia thành viên ASEAN quyết định;
<b>Thẩm định kết quả thực hiện công việc</b>	Hành động đánh giá hoặc thẩm định kết quả thực hiện công việc của một người;
<b>Đánh giá kết quả thực hiện công việc</b>	Hành động đánh giá kết quả thực hiện công việc của một người;
<b>Chỉ số thể hiện thực hiện công việc</b>	Mức độ kỳ vọng của kết quả thực hiện công việc;
<b>RCC</b>	Cộng nhận năng lực hiện tại
<b>Thừa nhận</b>	Đề cập đến sự chấp nhận của TPCB đối với việc thể hiện năng lực theo những yêu cầu của ACCSTP;
<b>Đăng ký</b>	Là việc đăng nhập lao động du lịch được chứng nhận chính đáng vào hệ thống RQFSRS
<b>RITS</b>	Lộ trình Hội nhập lĩnh vực du lịch (ASEAN)
<b>RPL</b>	Thừa nhận kết quả học tập trước
<b>RQFSRS</b>	Khung bằng cấp khu vực và Hệ thống thừa nhận kỹ năng
<b>Sổ tay kỹ năng</b>	Sổ tay kỹ năng có thể được thiết kế như một quyển sổ đặc thù trong đó có các mục đã kiểm tra, hoặc có thể tồn tại như hồ sơ trực tuyến được bảo mật. Sổ tay kỹ năng cung cấp cho cá nhân kết quả qua kiểm tra về các kỹ năng, trình độ và thành tích, lưu trữ online.
<b>SRA</b>	Kiểm tra công nhận kỹ năng

<b>Tiêu chuẩn</b>	Mức độ thực hành mong muốn;
<b>Chức danh nghề du lịch</b>	Là những vị trí công việc cụ thể trong ngành du lịch được quy định trong CATC và Khung ACCSTP;
<b>Lao động du lịch</b>	Người lao động du lịch là một thể nhân mang quốc tịch của một nước thành viên ASEAN được công nhận bởi TPCB
<b>TPCB</b>	Hội đồng chứng nhận nghiệp vụ du lịch (TPCB) là cơ quan chính phủ và/hoặc cơ quan được chính phủ các nước ASEAN trao quyền chịu trách nhiệm chính về thẩm định và chứng nhận cho lao động nghề du lịch;
<b>TRG</b>	Nhóm Kỹ thuật Tham chiếu
<b>VAP</b>	Kế hoạch Hành động Viêng Chăn

## Người lao động du lịch – trình độ, bằng cấp, chức năng và vị trí công việc

<b>Năng lực – Trình độ chuyên môn của phân ngành dịch vụ nhà hàng</b>		
<b>Văn bằng và cấp bậc</b>	<b>Tiêu chuẩn chuyên môn</b>	<b>Các vị trí công việc ở trình độ chuyên môn này có thể đảm nhận mà không giới hạn</b>
Chứng chỉ nghề bậc 2 về dịch vụ nhà hàng (đang chờ) kết hợp Chứng chỉ nghề bậc 1	Để thể hiện vai trò của nhân viên có trình độ cơ bản thuộc phân ngành lao động nghiệp vụ nhà hàng, người sẽ hỗ trợ những người khác và làm việc dưới sự giám sát trực tiếp	Thực tập phục vụ bàn, nhân viên nhà hàng và quầy rượu
Chứng chỉ nghề bậc 2 về dịch vụ nhà hàng (đồ uống) kết hợp Chứng chỉ nghề bậc 1	Để thể hiện vai trò của nhân viên có trình độ cơ bản thuộc phân ngành lao động nghiệp vụ nhà hàng, người sẽ hỗ trợ những người khác và làm việc dưới sự giám sát trực tiếp	Thực tập phục vụ bàn, nhân viên phục vụ nhà hàng và quầy rượu
Chứng chỉ nghề bậc 3 về dịch vụ nhà hàng (đang chờ)	Để thể hiện vai trò của nhân viên có trình độ cơ bản thuộc phân ngành lao động nghiệp vụ nhà hàng, người sẽ hỗ trợ những người khác và làm việc dưới sự giám sát trực tiếp	Phục vụ bàn, nhân viên nhà hàng, nhân viên phục vụ hàng hàng và quầy rượu
Chứng chỉ nghề bậc 4 về dịch vụ nhà hàng (đang chờ)	Để thể hiện vai trò của nhân viên có trình độ cơ bản thuộc phân ngành lao động nghiệp vụ nhà hàng, người sẽ hỗ trợ những người khác và làm việc dưới sự giám sát trực tiếp	Trưởng nhóm phục vụ ăn, trợ lý quản lý nhà hàng, trưởng nhóm làm ca, trưởng nhóm, giám sát phục vụ nhà hàng và quầy rượu
Chứng chỉ nghề bậc 4	Để thể hiện vai trò của nhân viên có trình độ cơ bản	Trưởng nhóm quầy rượu, nhân

về dịch vụ nhà hàng (đồ uống)	thuộc phân ngành lao động nghiệp vụ nhà hàng, người sẽ hỗ trợ những người khác và làm việc dưới sự giám sát trực tiếp	viên hầm rượu, nhân viên pha chế rượu, quản lý đồ uống, Trưởng nhóm phục vụ, trợ lý quản lý nhà hàng, trưởng nhóm làm ca, trưởng nhóm, giám sát phục vụ nhà hàng và quầy rượu
Chứng chỉ nghề bậc 4 về dịch vụ nhà hàng (giám sát)	Để thể hiện vai trò của nhân viên có trình độ cơ bản thuộc phân ngành lao động nghiệp vụ nhà hàng, người sẽ hỗ trợ những người khác và làm việc dưới sự giám sát trực tiếp	Trưởng nhóm nhà hàng, quản lý quầy ăn uống, quản lý nhà hàng, quản lý quầy, trợ lý quản lý, giám sát phục vụ nhà hàng và quầy rượu
Chứng chỉ nghề bậc giám sát và quản trị dịch vụ nhà hàng	Để thể hiện vai trò của người giám sát hoặc trợ lý quản lý thuộc phân ngành lao động nghiệp vụ nhà hàng	Quản lý nhà hàng, trợ lý giám đốc bộ phận nhà hàng, trợ lý quản lý quầy
Chứng chỉ nghề bậc quản lý dịch vụ nhà hàng	Để thể hiện vai trò của người điều hành hoặc quản lý thuộc phân ngành lao động nghiệp vụ nhà hàng	Tổng quản lý, giám đốc nhà hàng, quản lý quầy

<b>Năng lực – Trình độ chuyên môn của phân ngành chế biến món ăn</b>		
Văn bằng và cấp bậc	Tiêu chuẩn chuyên môn	Các vị trí công việc ở trình độ chuyên môn này có thể đảm nhận mà không giới hạn
Chứng chỉ nghề bậc 2 về chế biến món ăn	Để thể hiện vai trò của nhân viên có trình độ cơ bản thuộc phân ngành chế biến món ăn, người này sẽ hỗ	Học việc bếp, người pha chế thịt, người làm bánh mì

(món ăn) kết hợp Chứng chỉ nghề bậc 1	trợ những người khác và làm việc dưới sự giám sát trực tiếp	
Chứng chỉ nghề bậc 2 về chế biến món ăn (bánh ngọt) kết hợp Chứng chỉ nghề bậc 1	Để thể hiện vai trò của nhân viên có trình độ cơ bản thuộc phân ngành chế biến món ăn, người này sẽ hỗ trợ những người khác và làm việc dưới sự giám sát trực tiếp	Học việc bếp, thực tập làm bánh ngọt
Chứng chỉ nghề bậc 3 về chế biến món ăn (món ăn)	Để thể hiện vai trò của nhân viên có trình độ cơ bản thuộc phân ngành chế biến món ăn, người này sẽ hỗ trợ những người khác và làm việc dưới sự giám sát trực tiếp	Phụ bếp
Chứng chỉ nghề bậc 3 về chế biến món ăn (điều hành)	Để thể hiện vai trò của nhân viên có trình độ cơ bản thuộc phân ngành chế biến món ăn, người này sẽ hỗ trợ những người khác và làm việc dưới sự giám sát trực tiếp	Trợ lý quản lý thực phẩm
Chứng chỉ nghề bậc 3 về chế biến món ăn (bánh ngọt)	Để thể hiện vai trò của nhân viên có trình độ cơ bản thuộc phân ngành chế biến món ăn, người này sẽ hỗ trợ những người khác và làm việc dưới sự giám sát trực tiếp	Trợ lý làm bánh ngọt
Chứng chỉ nghề bậc 4 về chế biến món ăn (món ăn)	Để thể hiện vai trò của nhân viên có trình độ cơ bản thuộc phân ngành chế biến món ăn, người này sẽ hỗ trợ những người khác và làm việc dưới sự giám sát trực tiếp	Trợ lý bếp trưởng
Chứng chỉ nghề bậc 4 về chế biến món ăn	Để thể hiện vai trò của nhân viên có trình độ cơ bản thuộc phân ngành chế biến món ăn, người này sẽ hỗ trợ những người khác và làm việc dưới sự giám sát	Quản lý thực phẩm



(điều hành)	trực tiếp	
Chứng chỉ nghề bậc 4 về chế biến món ăn (bánh ngọt)	Để thể hiện vai trò của nhân viên có trình độ cơ bản thuộc phân ngành chế biến món ăn, người sẽ hỗ trợ những người khác và làm việc dưới sự giám sát trực tiếp	Bếp trưởng về làm bánh ngọt
Chứng chỉ nghề bậc giám sát và quản trị về chế biến món ăn	Để thể hiện vai trò của người giám sát hoặc trợ lý quản lý thuộc phân ngành chế biến món ăn	Bếp trưởng, Trợ lý giám đốc điều hành bếp
Chứng chỉ nghề bậc quản lý về chế biến món ăn	Để thể hiện vai trò của người điều hành hoặc quản lý thuộc phân ngành chế biến món ăn	Giám đốc bếp

<b>Năng lực – Trình độ chuyên môn của phân ngành lễ tân</b>		
Văn bằng và cấp bậc	Tiêu chuẩn chuyên môn	Các vị trí công việc ở trình độ chuyên môn này có thể đảm nhận mà không giới hạn
Chứng chỉ nghề bậc 2 về nghiệp vụ lễ tân - kết hợp Chứng chỉ nghề bậc 1	Để thể hiện vai trò của các cá nhân, những người thường xuyên đảm nhận nhiệm vụ quan hệ khách hàng theo thói quen của phân ngành lễ tân và làm việc dưới sự giám sát trực tiếp	Trợ lý nhân viên khuôn vác, nhân viên khuôn vác
Chứng chỉ nghề bậc 3	Để thể hiện vai trò của các cá nhân, những người đảm	Thực tập viên lễ tân, trực điện

về nghiệp vụ lễ tân	nhận nhiều nhiệm vụ quan hệ khách hàng với kỹ năng của phân ngành lễ tân thông qua sự thận trọng và suy xét và có khả năng lựa chọn, điều chỉnh, chuyển giao các kỹ năng theo những tình huống khác nhau.	thoại, điện thoại viên, trực tổng đài
Chứng chỉ nghề bậc 4 về nghiệp vụ lễ tân (giám sát dịch vụ quan hệ khách hàng)	Để thể hiện vai trò của các cá nhân, những người đảm nhận nhiều nhiệm vụ quan hệ khách hàng của phân ngành lễ tân gồm đánh giá và lên kế hoạch, lãnh đạo và hướng dẫn người khác với trách nhiệm nhất định để đạt kết quả của nhóm	Nhân viên lễ tân, quản lý quan hệ khách hàng, nhân viên khuôn vác, trưởng nhóm lễ tân, kế toán viên, trưởng nhóm làm ca lễ tân
Chứng chỉ nghề bậc giám sát và quản trị về nghiệp vụ lễ tân	Để thể hiện vai trò của người giám sát hoặc trợ lý quản lý về nghiệp vụ lễ tân	Giám sát bộ phận lễ tân
Chứng chỉ nghề bậc quản lý về nghiệp vụ lễ tân	Để thể hiện vai trò của người điều hành hay quản lý nghiệp vụ lễ tân	Giám đốc/ Quản lý bộ phận lễ tân

<b>Năng lực – Trình độ chuyên môn của phân ngành nghiệp vụ buồng</b>		
Văn bằng và cấp bậc	Tiêu chuẩn chuyên môn	Các vị trí công việc ở trình độ chuyên môn này có thể đảm nhận mà không giới hạn với
Chứng chỉ nghề bậc 2 về nghiệp vụ buồng-	Để thể hiện vai trò của các cá nhân, những người thường xuyên đảm nhận nhiệm vụ quan hệ với khách	Nhân viên lau dọn phòng phụ, nhân viên lau dọn phụ ở khu vực

kết hợp Chứng chỉ nghề bậc 1	hàng theo thói quen của phân ngành nghiệp vụ buồng và làm việc dưới sự giám sát trực tiếp	công cộng, nhân viên lau dọn phòng, nhân viên lau dọn khu vực công cộng, nhân viên phục vụ, nhân viên trông trẻ, nhân viên phục vụ ở khu vực công cộng
Chứng chỉ nghề bậc 3 về nghiệp vụ buồng	Để thể hiện vai trò của các cá nhân, những người đảm nhận nhiều nhiệm vụ quan hệ khách hàng với kỹ năng của phân ngành nghiệp vụ buồng thông qua sự thận trọng và suy xét và có khả năng lựa chọn, điều chỉnh, chuyển giao các kỹ năng theo những tình huống khác nhau.	Nhân viên phục vụ buồng, trợ lý buồng, nhân viên giặt là, nhân viên trông trẻ, nhân viên phục vụ ở khu vực công cộng, nhân viên giặt khăn, nhân viên trông hoa, nhân viên làm vườn
Chứng chỉ nghề bậc 4 về nghiệp vụ buồng (giám sát quan hệ khách hàng)	Để thể hiện vai trò của các cá nhân, những người đảm nhận nhiều nhiệm vụ quan hệ khách hàng của phân ngành nghiệp vụ buồng gồm đánh giá và lên kế hoạch, lãnh đạo và hướng dẫn người khác với trách nhiệm nhất định để đạt kết quả của nhóm	Kiểm tra dọn phòng, trưởng ca, giám sát tầng, giám sát buồng, nhân viên phòng cao cấp, giám sát trông hoa, giám sát giặt khăn, giám sát lau dọn khu vực công cộng, quản lý tầng, điều phối buồng
Chứng chỉ nghề bậc giám sát và quản trị về nghiệp vụ buồng	Để thể hiện vai trò của người giám sát hoặc trợ lý quản lý về nghiệp vụ buồng	Quản lý giặt là, Trưởng bộ phận buồng, trợ lý giám đốc buồng, trợ lý quản trị buồng
Chứng chỉ nghề bậc quản lý về nghiệp vụ buồng	Để thể hiện vai trò của người điều hành hay quản lý nghiệp vụ buồng	Giám đốc buồng, quản lý buồng, quản lý

<b>Năng lực – Trình độ chuyên môn của phân ngành nghiệp vụ điều hành tour</b>		
<b>Văn bằng và cấp bậc</b>	<b>Tiêu chuẩn chuyên môn</b>	<b>Các vị trí công việc ở trình độ chuyên môn này có thể đảm nhận mà không giới hạn với</b>
Chứng chỉ nghề bậc 2 về điều hành tour (giữ chỗ và xuất vé)- kết hợp Chứng chỉ nghề bậc 1	Để thể hiện vai trò của các cá nhân, những người thường xuyên đảm nhận nhiệm vụ giữ chỗ và xuất vé theo thói quen của phân ngành nghiệp vụ điều hành tour và làm việc dưới sự giám sát trực tiếp	Thực tập xuất vé, thực tập đặt chỗ, người giúp việc đặt chỗ, xuất vé
Chứng chỉ nghề bậc 2 về điều hành tour (hướng dẫn)- kết hợp Chứng chỉ nghề bậc 1	Để thể hiện vai trò của các cá nhân, những người thường xuyên đảm nhận nhiệm vụ hướng dẫn theo thói quen của phân ngành nghiệp vụ điều hành tour và làm việc dưới sự giám sát trực tiếp	Phụ giúp cắm trại, Phụ giúp đầu bếp cắm trại, hướng dẫn phụ, nhân viên khuôn vác, thực tập hướng dẫn, thực tập dẫn đoàn, thực tập hướng dẫn nội địa, thực tập hướng dẫn du lịch sinh thái, thực tập hướng dẫn
Chứng chỉ nghề bậc 3 về điều hành tour (giữ chỗ và xuất vé)	Để thể hiện vai trò của các cá nhân, những người đảm nhận nhiều nhiệm vụ giữ chỗ và xuất vé với kỹ năng của phân ngành nghiệp vụ điều hành tour thông qua sự thận trọng và suy xét và có khả năng lựa chọn, điều chỉnh, chuyển giao các kỹ năng theo những tình huống khác nhau.	Thực tập xuất vé, thực tập đặt chỗ, nhân viên bán vé, nhân viên đặt chỗ, thư ký
Chứng chỉ nghề bậc 3	Để thể hiện vai trò của các cá nhân, những người đảm	Hướng dẫn viên, người dẫn đoàn,

về điều hành tour (hướng dẫn)	nhận nhiều nhiệm vụ hướng dẫn với kỹ năng của phân ngành nghiệp vụ điều hành tour thông qua sự thận trọng và suy xét và có khả năng lựa chọn, điều chỉnh, chuyển giao các kỹ năng theo những tình huống khác nhau.	hướng dẫn viên trong nước, hướng dẫn viên du lịch sinh thái, hướng dẫn lái xe, người giám sát
Chứng chỉ nghề bậc 3 về điều hành tour (bán hàng và tài chính)	Để thể hiện vai trò của các cá nhân, những người đảm nhận nhiều nhiệm vụ bán hàng và tài chính với kỹ năng của phân ngành nghiệp vụ điều hành tour thông qua sự thận trọng và suy xét và có khả năng lựa chọn, điều chỉnh, chuyển giao các kỹ năng theo những tình huống khác nhau.	Trợ lý quản lý đặt chỗ, trợ lý bán hàng, trợ lý quản lý hợp đồng, trợ lý quản lý quảng cáo, người giám sát
Chứng chỉ nghề bậc 4 về điều hành tour (giữ chỗ và xuất vé)	Để thể hiện vai trò của các cá nhân, những người đảm nhận nhiều nhiệm vụ giữ chỗ và xuất vé của phân ngành nghiệp vụ điều hành tour gồm đánh giá và lên kế hoạch, lãnh đạo và hướng dẫn người khác với trách nhiệm nhất định để đạt kết quả của nhóm	Nhân viên xuất vé cấp cao, quản lý đặt chỗ, quản lý
Chứng chỉ nghề bậc 4 về điều hành tour (hướng dẫn)	Để thể hiện vai trò của các cá nhân, những người đảm nhận nhiều nhiệm vụ hướng dẫn của phân ngành nghiệp vụ điều hành tour gồm đánh giá và lên kế hoạch, lãnh đạo và hướng dẫn người khác với trách nhiệm nhất định để đạt kết quả của nhóm	Hướng dẫn viên cấp cao, người dẫn đoàn, đại diện các khu nghỉ dưỡng, Trưởng bộ phận hướng dẫn, quản lý tour, quản lý
Chứng chỉ nghề bậc 4 về điều hành tour (bán hàng và tài chính)	Để thể hiện vai trò của các cá nhân, những người đảm nhận nhiều nhiệm vụ bán hàng và tài chính của phân ngành nghiệp vụ điều hành tour gồm đánh giá và lên kế hoạch, lãnh đạo và hướng dẫn người khác với trách nhiệm nhất định để đạt kết quả của nhóm	Quản lý bán hàng, kiểm soát tín dụng, quản lý marketing, quản lý

Chứng chỉ nghề bậc 4 về điều hành tour (các chương trình du lịch sinh thái)	Để thể hiện vai trò của các cá nhân, những người đảm nhận nhiều nhiệm vụ về chương trình du lịch sinh thái của phân ngành nghiệp vụ điều hành tour gồm đánh giá và lên kế hoạch, lãnh đạo và hướng dẫn người khác với trách nhiệm nhất định để đạt kết quả của nhóm	Lái xe du lịch sinh thái, hướng dẫn du lịch sinh thái cấp cao
Chứng chỉ nghề bậc giám sát và quản trị về điều hành tour	Để thể hiện vai trò của người giám sát hoặc trợ lý quản lý về điều hành tour	Quản lý chi nhánh, trưởng đại lý
Chứng chỉ nghề bậc kế hoạch về điều hành tour	Để thể hiện vai trò của người giám sát hoặc trợ lý quản lý về điều hành tour	Quản lý tour, điều phối tour, quản lý điều hành
Chứng chỉ nghề bậc quản lý về điều hành tour	Để thể hiện vai trò của người điều hành hay quản lý nghiệp vụ điều hành tour	Quản lý sản phẩm, Xây dựng kế hoạch tour, thiết kế sản phẩm, điều hành tour

<b>Năng lực – Trình độ chuyên môn của phân ngành nghiệp vụ đại lý lữ hành</b>		
Văn bằng và cấp bậc	Tiêu chuẩn chuyên môn	Các vị trí công việc ở trình độ chuyên môn này có thể đảm nhận mà không giới hạn với
Chứng chỉ nghề bậc 2 về đại lý lữ hành (giữ	Để thể hiện vai trò của các cá nhân, những người thường xuyên đảm nhận nhiệm vụ giữ chỗ và xuất vé	Trợ lý văn phòng cấp dưới, nhân viên xuất vé thực tập, nhân viên

chỗ và xuất vé)- kết hợp Chứng chỉ nghề bậc 1	theo thói quen của phân ngành nghiệp vụ đại lý lữ hành và làm việc dưới sự giám sát trực tiếp	đặt chỗ thực tập
Chứng chỉ nghề bậc 2 về đại lý lữ hành (bán hàng và chăm sóc khách hàng) - kết hợp Chứng chỉ nghề bậc 1	Để thể hiện vai trò của các cá nhân, những người thường xuyên đảm nhận nhiệm vụ bán hàng và chăm sóc khách hàng theo thói quen của phân ngành nghiệp vụ đại lý lữ hành và làm việc dưới sự giám sát trực tiếp	Thực tập tư vấn lữ hành, thực tập tư vấn lữ hành trong nước, thực tập tư vấn lữ hành quốc tế, thực tập tư vấn lữ hành đối với khách hàng công ty
Chứng chỉ nghề bậc 2 về đại lý lữ hành (điều hành)	Để thể hiện vai trò của các cá nhân, những người thường xuyên đảm nhận nhiệm vụ lên kế hoạch theo thói quen của phân ngành nghiệp vụ đại lý lữ hành và làm việc dưới sự giám sát trực tiếp	Thực tập tư vấn lữ hành, thực tập tư vấn lữ hành trong nước, thực tập tư vấn lữ hành quốc tế, thực tập tư vấn lữ hành đối với khách hàng công ty, thực tập nhân viên bán vé, thực tập nhân viên đặt chỗ
Chứng chỉ nghề bậc 3 về đại lý lữ hành (giữ chỗ và xuất vé)	Để thể hiện vai trò của các cá nhân, những người đảm nhận nhiều nhiệm vụ giữ chỗ và xuất vé với kỹ năng của phân ngành nghiệp vụ đại lý lữ hành thông qua sự thận trọng và suy xét và có khả năng lựa chọn, điều chỉnh, chuyển giao các kỹ năng theo những tình huống khác nhau.	Nhân viên xuất vé, nhân viên đặt chỗ, nhân viên đặt chỗ tour nội địa, nhân viên đặt chỗ tour khách inbound, nhân viên đặt chỗ
Chứng chỉ nghề bậc 3 về đại lý lữ hành (bán hàng và chăm sóc khách hàng)	Để thể hiện vai trò của các cá nhân, những người đảm nhận nhiều nhiệm vụ bán hàng và chăm sóc khách hàng của phân ngành nghiệp vụ đại lý lữ hành thông qua sự thận trọng và suy xét và có khả năng lựa chọn, điều chỉnh, chuyển giao các kỹ năng theo những tình huống khác nhau.	Tư vấn lữ hành, tư vấn lữ hành nội địa, tư vấn lữ hành quốc tế, tư vấn lữ hành đối với khách hàng công ty, nhân viên bán hàng đặt chỗ, nhân viên thông tin lữ hành

Chứng chỉ nghề bậc 3 về đại lý lữ hành (điều hành)	Để thể hiện vai trò của các cá nhân, những người đảm nhận nhiều nhiệm vụ lên kế hoạch với kỹ năng của phân ngành nghiệp vụ đại lý lữ hành thông qua sự thận trọng và suy xét và có khả năng lựa chọn, điều chỉnh, chuyển giao các kỹ năng theo những tình huống khác nhau.	Nhân viên xuất vé, nhân viên đặt chỗ, nhân viên đặt chỗ tour inbound, nhân viên đặt chỗ tour nội địa, nhân viên đặt chỗ, tư vấn lữ hành, tư vấn lữ hành nội địa, tư vấn lữ hành quốc tế, tư vấn lữ hành đối với khách hàng công ty, nhân viên bán hàng đặt chỗ, nhân viên cung cấp thông tin lữ hành
Chứng chỉ nghề bậc 4 về đại lý lữ hành (giữ chỗ và xuất vé)	Để thể hiện vai trò của các cá nhân, những người đảm nhận nhiều nhiệm vụ giữ chỗ và xuất vé của phân ngành nghiệp vụ đại lý lữ hành gồm đánh giá và lên kế hoạch, lãnh đạo và hướng dẫn người khác với trách nhiệm nhất định để đạt kết quả của nhóm	Nhân viên xuất vé cấp cao, nhân viên đặt chỗ cấp cao, nhân viên đặt chỗ tour nội địa cấp cao, nhân viên đặt chỗ tour inbound cấp cao, nhân viên đặt chỗ cấp cao
Chứng chỉ nghề bậc 4 về đại lý lữ hành (bán hàng và chăm sóc khách hàng)	Để thể hiện vai trò của các cá nhân, những người đảm nhận nhiều nhiệm vụ bán hàng và chăm sóc khách hàng của phân ngành nghiệp vụ đại lý lữ hành gồm đánh giá và lên kế hoạch, lãnh đạo và hướng dẫn người khác với trách nhiệm nhất định để đạt kết quả của nhóm	Tư vấn lữ hành cấp cao, tư vấn lữ hành nội địa cấp cao, tư vấn lữ hành quốc tế cấp cao, tư vấn lữ hành cấp cao đối với khách hàng công ty, nhân viên bán hàng, đặt chỗ cấp cao, nhân viên cung cấp thông tin lữ hành cấp cao
Chứng chỉ nghề bậc 4 về đại lý lữ hành (điều hành)	Để thể hiện vai trò của các cá nhân, những người đảm nhận nhiều nhiệm vụ lên kế hoạch của phân ngành nghiệp vụ đại lý lữ hành gồm đánh giá và lên kế hoạch, lãnh đạo và hướng dẫn người khác với trách nhiệm nhất định để đạt kết quả của nhóm	Nhân viên xuất vé cấp cao, nhân viên đặt chỗ cấp cao, nhân viên đặt chỗ tour inbound cấp cao, nhân viên đặt chỗ tour nội địa cấp cao, nhân viên đặt chỗ cấp cao, tư vấn lữ hành cấp cao, tư vấn lữ



		hành nội địa cấp cao, tư vấn lữ hành quốc tế cấp cao, tư vấn lữ hành cấp cao đối với khách hàng công ty, nhân viên bán hàng đặt chỗ cấp cao, nhân viên cung cấp thông tin lữ hành cấp cao
Chứng chỉ bậc giám sát và quản trị đại lý lữ hành	Để thể hiện vai trò của người giám sát hoặc trợ lý quản lý về đại lý lữ hành	Giám sát lữ hành, trợ lý tổng quản lý, trợ lý quản lý chi nhánh
Chứng chỉ bậc quản lý đại lý lữ hành	Để thể hiện vai trò của người điều hành hay quản lý đại lý lữ hành	Tổng quản lý, quản lý chi nhánh, quản lý lữ hành