

**Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau trong
ASEAN (MRA)
về Nghề Du lịch**

SÁCH HƯỚNG DẪN

Bản Dự thảo 1.0 được giới thiệu tới
Nhóm Công tác ASEAN về Du lịch
Phát triển nhân lực
Bali, Indonesia tháng 12/2012

**Một tầm nhìn
Một bản sắc
Một cộng đồng**

Trang bản quyền

Hiệp hội các Quốc gia Đông Nam Á (ASEAN) được thành lập vào ngày 8/8/1967.

Các quốc gia thành viên của Hiệp hội bao gồm Brunây, Campuchia, Lào, Malaysia, Myanmar, Philippines, Singapore, Thái Lan và Việt Nam. Ban Thư ký ASEAN đặt trụ sở ở Jakarta, Indonesia. Để biết thêm chi tiết, vui lòng liên hệ:

Ban Thư ký ASEAN

Ban Xã hội Dân sự và Public Outreach

70A Jalan Sisingamangaraja

Jakarta 12110, Indonesia

Tel : (62 21) 724-3372, 726-2991

Fax : (62 21) 739-8234, 724-3504

E-mail : public.div@asean.org

Thông tin chung về ASEAN được giới thiệu online tại trang web của ASEAN: www.asean.org

Catalogue-in-Dữ liệu xuất bản

Sách Hướng dẫn Nghề Du lịch trong ASEAN

Jakarta: Ban Thư ký ASEAN, Tháng 1/2013

NUMBER

1. ASEAN – Hiệp hội – Đông Nam Á
2. Tổ chức khu vực – Sách Hướng dẫn MRA

ISBN 978-xxxxxx

Các văn bản của ấn phẩm này có thể được tự do trích dẫn hoặc in lại với sự thừa nhận thích hợp.

Bản quyền thuộc Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á (ASEAN) năm 2012

Với tất cả các quyền.

CHƯƠNG SÁCH

**Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau trong ASEAN (MRA)
về Nghề Du lịch**

SÁCH HƯỚNG DẪN

Bản Dự thảo 1.0 để giới thiệu tới:

**Nhóm Công tác ASEAN về Phát triển
Nhân lực Du lịch**

Bali, Tháng 12/2012

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU.....	xii
LỜI CẢM ƠN	xii
CHỮ VIẾT TẮT.....	xiii
1 Thông tin cơ bản về MRA.....	1
1.1 Giới thiệu	1
1.2 Cơ sở của MRA đối với Nghề Du lịch	1
1.3 ASEAN MRA – Sách Hướng dẫn Nghề Du lịch.....	2
1.4 Thỏa thuận Thừa nhận lẫn nhau là gì?.....	2
1.5 Lợi ích của MRA	2
1.6 Mục đích của MRA đối với Nghề Du lịch	4
1.7 MRA trong Nghề Du lịch đã phát triển như thế nào	4
1.8 Yếu tố chính của MRA trong Nghề Du lịch.....	5
1.9 Những nguyên tắc Công nhận và Điều kiện của các Nghề Du lịch nước ngoài... 6	
1.10 Chương trình Hợp tác Phát triển ASEAN-Australia	7
1.11 Tác động và thách thức	8
HIỆP ĐỊNH QUAN TRỌNG TRONG ASEAN LIÊN QUAN ĐẾN MRA.....	9
2. Bộ tiêu chuẩn năng lực chung trong ASEAN về nghề Du lịch (ACCSTP) ...	11
2.1 Giới thiệu	11
2.2 Cơ sở của Tiêu chuẩn phát triển	11
2.3 Ưu tiên cho các tiêu chuẩn Du lịch.....	11
2.4 Vai trò của các nhóm tham chiếu kỹ thuật	13
2.5 Cơ sở của Bộ tiêu chuẩn năng lực chung trong ASEAN về Nghề Du lịch.....	14
2.6 Tầm quan trọng của khung năng lực	14
2.7 Cấu trúc của Tiêu chuẩn Năng lực Du lịch.....	14
2.8 Bộ phận Lao động Chung.....	15
2.9 Năng lực Cốt lõi, Năng lực chung và Năng lực Chức năng	16
2.10 Phát triển trong tương lai.....	17
3. Chương trình Du lịch chung ASEAN (CATC)	17
3.1 Giới thiệu.....	18
3.2 Chương trình Du lịch chung ASEAN.....	18
3.3 Cơ sở lý luận của CATC	18
3.4 Cấu trúc của CATC.....	19
3.5 Phát triển Nghề nghiệp.....	21
3.6 Nội dung tổng quát và các đơn vị học phần dựa trên thực tiễn công nghiệp	22
3.7 Học tập suốt đời.....	22
3.8 Khả năng chuyển đổi văn bằng.....	23
3.9 Môi trường hợp nhất	23
3.10 Các đơn vị học phần năng lực riêng của từng vùng.....	24
3.11 Thách thức trong việc triển khai CATC	24
Tài liệu tham khảo.....	25
4. Đánh giá Năng lực	26
4.1 Giới thiệu.....	26
4.2 Năng lực	26
4.3 Cơ sở đánh giá năng lực (CBA).....	28
4.4 Quá trình đánh giá	30
4.5 Ghi nhận trước khi đánh giá	32
4.6 Đánh giá Năng lực	32
Phụ lục I: Ví dụ về Đơn vị Thẩm quyền và các thành phần chính.....	34

Phụ lục II: Ví dụ về các năng lực chung trong bối cảnh của các hoạt động vệ sinh	36
5.Cơ chế hỗ trợ MRA cho các Nghề Du lịch	37
5.1 Giới thiệu	37
5.2 Bốn nhân tố chính của MRA	37
5.3 Hội đồng cấp Chứng chỉ Nghề Du lịch (TPCB)	38
5.4 Hội đồng Nghề Du lịch Quốc gia (NTPB)	39
5.5 Ủy ban Giám sát Nghề Du lịch ASEAN (ATPMC)	40
5.6 Trung tâm Đăng ký Lao động ASEAN (ATPRS)	41
5.7 Giám sát và Báo cáo	42
5.8 Thách thức đối với MRA Bền vững	43
6.Công nhận tiêu chuẩn Nghề Du lịch	44
6.1 Giới thiệu	44
6.2 Thỏa thuận ASEAN	44
6.3 Đánh giá tính phù hợp	45
6.4 Cơ sở của Phương pháp tiếp cận	45
6.5 Đăng ký Nghề Du lịch vào ATPRS	46
6.6 Ma trận Tiêu chuẩn nghề Du lịch tương đương trong ASEAN (ATQEM)	47
6.7 Cơ sở của ATQEM	48
6.8 Thực hiện như thế nào	48
6.9 Các tính năng chính của ATQEM trực tuyến	48
6.10 Tầm quan trọng của ATQEM	49
6.11 Kỹ năng cần thiết	49
6.12 Kết luận	50
Tài liệu tham khảo	50
7. Kết luận và lộ trình thực hiện	51
7.1 Giới thiệu	51
7.2 Các công cụ Đào tạo & Đánh giá	51
7.3 Tiến độ thực hiện Kế hoạch MRA	53
7.4 Kế hoạch chiến lược cho MRA – Nghề Du lịch	54
7.5 Kết luận	56
Tài liệu tham khảo	56
PHỤ LỤC 1: Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau trong ASEAN về Nghề Du lịch	57
PHỤ LỤC II: Nghề Du lịch – Chuyên môn, Trình độ, Tiêu điểm & Danh mục nghề	67

LỜI NÓI ĐẦU

Lời nói đầu bởi Ban Thư ký ASEAN

Chào mừng bạn đến với Sách Hướng dẫn dành cho Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau trong ASEAN (MRA) về Nghề Du lịch. MRA là một sự bố trí giữa các nước thành viên ASEAN, được xây dựng để tạo điều kiện thuận lợi cho việc di chuyển tự do lao động của những nhân lực hội đủ tiêu chuẩn chuyên môn và được chứng nhận giữa các nước thành viên ASEAN.

Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về các tiêu chuẩn nghề du lịch được xem là một trong những yêu cầu quan trọng của Cộng đồng ASEAN như đã nêu trong Hiệp ước Bali II tại Hội nghị Cấp cao ASEAN lần thứ IX (2003) kêu gọi hoàn thành các Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau đối với các tiêu chuẩn nghề trong nhiều dịch vụ chuyên môn vào năm 2008 và được công nhận thông qua Tuyên bố Cebu về việc thành lập Cộng đồng ASEAN vào năm 2015, thông qua tại Hội nghị Cấp cao ASEAN lần thứ 12.

Mục tiêu của Thỏa thuận này là để tạo thuận lợi cho tính linh động của các Nghề Du lịch, nhằm dễ dàng trao đổi thông tin dựa trên năng lực giáo dục và đào tạo dành cho các nghề du lịch, và để cung cấp các cơ hội hợp tác và xây dựng năng lực trong các nước thành viên ASEAN.

Mục đích của Sách Hướng dẫn

Sách Hướng dẫn được xây dựng như là một tài liệu tham khảo thiết yếu cho các chính sách quan trọng, quy trình và hướng dẫn thực hiện cho các Cơ quan Du lịch quốc gia (NTOs) trong khu vực ASEAN. Nó có thể được phổ biến cho các nhân viên trong NTOs, những người chịu trách nhiệm lập kế hoạch nhân lực, phát triển nguồn nhân lực, đào tạo và chuyên môn.

Hy vọng Sách hướng dẫn sẽ hữu ích trong việc chuẩn bị cho mỗi NTO của các nước ASEAN, trong việc thực hiện các thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về Nghề Du lịch trong ASEAN, để trả lời các câu hỏi về sự di chuyển của lao động trong các nước thành viên ASEAN và trong việc đảm bảo các hệ thống cần thiết, quy trình và trình độ chuyên môn sẵn sàng.

LỜI CẢM ƠN

ASEAN trân trọng gửi lời cảm ơn đến các Cơ quan, Tổ chức sau đây vì sự hỗ trợ quý báu của họ trong quá trình xây dựng và phát hành Sách Hướng dẫn này :

- Nhóm Công tác Tiêu chuẩn Nghề Du lịch ASEAN / Nhóm Công tác ASEAN về Phát triển Nhân lực Du lịch
- Phái đoàn Châu Âu tại Việt Nam
- Tổng cục 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 (ESRT)

TỪ VIẾT TẮT

AADCP	Chương trình Hợp tác Phát triển ASEAN-Australia
ACCSTP	Tiêu chuẩn Năng lực chung về Nghề Du lịch trong ASEAN ; đề cập đến các yêu cầu tối thiểu của tiêu chuẩn năng lực dịch vụ khách sạn và du lịch nhằm mục đích để nâng cấp dịch vụ du lịch và tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển của Thỏa thuận này giữa các nước thành viên ASEAN;
ASEAN	Hiệp hội các Quốc gia Đông Nam Á
Khuôn khổ MRA ASEAN về Dịch vụ Du lịch	Sẽ cung cấp một cơ chế thỏa thuận về sự tương đương của các thủ tục chứng nhận và cấp chứng chỉ nghề du lịch trong khu vực ASEAN;
ASEAN (NTOs)	Cơ quan Du lịch Quốc gia đề cập đến các cơ quan Nhà nước chịu trách nhiệm quản lý lĩnh vực du lịch của các nước thành viên ASEAN
ASEC	Ban Thư ký ASEAN
Người được đánh giá	Người được đánh giá;
Đánh giá	Là quá trình đánh giá chất lượng và/hoặc tiêu chí nghề du lịch;
Trung tâm đánh giá	Địa điểm, tại nơi làm việc hoặc một viện nghiên cứu nghề mà đánh giá được diễn ra;
Người đánh giá	Người có trình độ chịu trách nhiệm đánh giá;
ATA	Hiệp định Du lịch trong ASEAN (2004)
ATFTMD	Nhóm công tác ASEAN về Phát triển nguồn Nhân lực Du lịch
ATPMC	Ủy ban giám sát nghề du lịch ASEAN (ATPMC) gồm các Cơ quan du lịch quốc gia ASEAN NTOs và được bổ nhiệm đại diện từ Hội đồng nghề du lịch quốc gia (NTPBs)
ATPRS	Hệ thống đăng ký nghề du lịch ASEAN (ATPRS) là công cụ tạo điều kiện thuận lợi trên trang web để phổ biến các chi tiết liên quan đến danh sách người lao động du lịch nước được cấp bằng;
ATQEM	Ma trận Trình độ chuyên môn Du lịch Tương đương ASEAN
CATC	Giáo trình du lịch chung ASEAN (CATC) là bộ giáo trình chung cho các nghề du lịch ASEAN đã được các Bộ trưởng Du lịch ASEAN thống nhất trên cơ sở kiến nghị của ASEAN NTOs
CBAMT	Năng lực xây dựng một MRA ASEAN trong Du lịch
CBT	Năng lực đào tạo cơ bản
CCS	Ủy ban Điều phối ASEAN về Dịch vụ
Chứng nhận	Là việc ban hành một giấy chứng nhận về nghề du lịch cho những người mà trình độ và/hoặc bằng cấp đáp ứng được các tiêu chuẩn được quy định trong ACCSTP;
Chương trình Sản phẩm Du lịch bảo vệ trẻ em	ACCSTP đã phát triển hai đơn vị đặc biệt trong chương trình giảng dạy của mình để bảo vệ trẻ em dựa trên Chương trình Sản phẩm Du lịch bảo vệ trẻ em, được phát triển đáp ứng các yêu cầu để được hỗ trợ từ các chính phủ, tổ chức phi chính phủ và ngành du lịch trong khu vực ASEAN để giải quyết các vấn đề ngày càng tăng của du lịch với tình dục trẻ em.
Đánh giá sự phù hợp	Đánh giá sự phù hợp là việc kiểm tra hệ thống để xác định mức độ mà một sản phẩm, quá trình hoặc dịch vụ đáp ứng yêu cầu cụ thể
Đánh giá Tương đương	Quá trình đánh giá các thủ tục đánh giá sự phù hợp và / hoặc quy tắc của một nước khác là tương đương với các quốc gia thủ tục đánh giá sự phù hợp và / hoặc các quy định trong nước

Người lao động du lịch nước ngoài	Là người lao động du lịch của bất kỳ nước ASEAN nào ngoài nước tiếp nhận được cấp chứng nhận hành nghề tại các nước thành viên ASEAN;
Nước tiếp nhận	là nước ASEAN nơi người lao động du lịch nước ngoài được cấp giấy chứng nhận hành nghề;
Xác minh nội bộ	Trong bối cảnh trình độ nghề (người xác minh nội bộ) một cá nhân, đã được phê duyệt của cơ quan trao giải thưởng, nhưng làm việc cho Trung tâm đã được phê duyệt, giám sát và giám sát hoạt động của trình độ trao chứng nhận của chương trình;
MRA-Nghề Du lịch	MRA ASEAN cho Nghề Du lịch nhằm mục đích tăng cường tính di động của các lao động du lịch trong khu vực ASEAN trong mối liên quan tới các chính sách của ASEAN;
Thỏa thuận Thừa nhận lẫn nhau	Một thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau (MRA) là thỏa thuận quốc tế được xây dựng nhằm mục đích tăng cường hội nhập kinh tế và tăng trưởng thương mại giữa các quốc gia. Điều này được thực hiện bằng việc giảm các trở ngại pháp lý cho sự vận chuyển của hàng hóa và dịch vụ;
NTPB	Hội đồng nghề du lịch quốc gia (NTPB) là một Hội đồng nghề du lịch có sự tham gia của đại diện khu vực nhà nước và tư nhân gồm cơ quan nghiên cứu và các chủ thể tham gia vào ngành du lịch khác do ASEAN NTOs quyết định;
Thẩm định hiệu suất	Hoạt động đánh giá hoặc thẩm định hiệu suất của một người;
Đánh giá Hiệu suất	Hoạt động đánh giá hiệu suất của một người;
Chỉ số Hiệu suất	Mức hiệu suất mong muốn dự kiến sẽ thực hiện;
RCC	Công nhận năng lực hiện tại
Thừa nhận	Là sự chấp thuận của Ban chứng nhận nghề du lịch (TPCB) đối với đối tượng đáp ứng những yêu cầu đặt ra;
Đăng ký	Đề cập đến các chuyên gia du lịch được chứng nhận hợp lệ lên RQFSRS
RITS	Lộ trình Hội nhập Ngành Du lịch (ASEAN)
RPL	Thừa nhận trước khi học tập
RQFSRS	Khung trình độ chuyên môn Khu vực và Hệ thống thừa nhận Kỹ năng
Kỹ năng cần thiết	Kỹ năng cần thiết có thể được thiết kế như một cuốn sách điển hình trong việc kiểm tra việc thực hiện, hoặc nó có thể tồn tại như một danh mục đầu tư trực tuyến bảo vệ. Kỹ năng cần thiết có thể cung cấp cho cá nhân đã xác minh hồ sơ về kỹ năng, trình độ và thành tích, lưu trữ online.
SRA	Kiểm tra công nhận kỹ năng
Tiêu chuẩn	Mức độ hiệu suất mong muốn;
Chức danh nghề du lịch	Chức danh nghề du lịch là vị trí công việc cụ thể trong ngành du lịch được quy định cụ thể trong ACCSTP;
Người lao động Du lịch	Người lao động du lịch là một thể nhân mang quốc tịch của một nước thành viên ASEAN được Hội đồng Chứng nhận nghề du lịch cấp

TPCB	Hội đồng chứng nhận nghề du lịch (TPCB) là cơ quan của nhà nước và/hoặc cơ quan được nhà nước ủy quyền của các nước thành viên ASEAN chịu trách nhiệm đánh giá và chứng nhận các nghề du lịch;
TRG	Nhóm Kỹ thuật Tham chiếu
VAP	Kế hoạch Hành động Viên Chấn

1 Thông tin cơ bản về MRA

Chủ đề:

- 1.1 Giới thiệu
 - 1.2 Cơ sở lý luận của MRA cho các Nghề Du lịch
 - 1.3 Sách Hướng dẫn ASEAN MRA - Nghề Du lịch
 - 1.4 Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau là gì?
 - 1.5 Lợi ích của MRAs
 - 1.6 Mục đích của MRA về Nghề Du lịch
 - 1.7 MRA – Nghề Du lịch đã phát triển như thế nào?
 - 1.8 Thành phần quan trọng của MRA – Nghề Du lịch
 - 1.9 Các nguyên tắc về công nhận và về tính phù hợp của Nghề du lịch nước ngoài
 - 1.10 Chương trình hợp tác phát triển ASEAN - Australia
 - 1.11 Tác động và thách thức
- Thỏa thuận quan trọng trong ASEAN liên quan đến MRA

Các thuật ngữ chính trong chương này:

- Chương trình hợp tác phát triển ASEAN - Australia (AADCP)
- Thỏa thuận Thừa nhận lẫn nhau trong ASEAN về các Nghề Du lịch (MRA-TP)
- Chương trình giảng dạy du lịch chung ASEAN (CATC)
- Nhóm công tác phát triển nguồn nhân lực Du lịch
- Hội đồng cấp chứng chỉ nghề du lịch (TPCB)
- Ủy ban điều phối ASEAN về dịch vụ (CCS)

1.1 Giới thiệu

Nghành công nghiệp du lịch đóng góp đáng kể cho toàn bộ nền kinh tế ASEAN. Dựa trên *Báo cáo về tính cạnh tranh Du lịch và Lữ hành ASEAN năm 2012*, người ta ước tính rằng lĩnh vực này chiếm 4,6% GDP của ASEAN. Sự đóng góp có thể đạt tới 10,9% khi tính bao gồm cả các đóng góp gián tiếp từ lĩnh vực này. Ngoài ra, nó trực tiếp sử dụng 9,3 triệu người, hay 3,2% tổng số lao động, và gián tiếp hỗ trợ khoảng 25 triệu việc làm. Sự phát triển của du lịch quốc tế trong khu vực ASEAN rất đáng chú ý. Năm 1991, chỉ có 20 triệu lượt khách quốc tế đến ASEAN. Sau 20 năm, con số này đã tăng gấp 4 lần, với hơn 81 triệu lượt khách quốc tế trong năm 2011.

1.2 Cơ sở của MRA dành cho Nghề Du lịch

Để đảm bảo tăng trưởng bền vững và đóng góp lớn hơn cho nền kinh tế ASEAN, tính hấp dẫn du lịch ASEAN cần phải đi kèm với chất lượng tuyệt vời của các dịch vụ được cung cấp trong ngành công nghiệp du lịch khu vực. Với nguồn nhân lực du lịch có tay nghề cao để có thể cung cấp các dịch vụ chất lượng cao, sẽ trở nên bình thường đảm bảo làm hài lòng các khách du lịch đến thăm khu vực.

Một trong những cách để đạt được mục tiêu này là thông qua việc thừa nhận lẫn nhau về trình độ chuyên môn của các nghề du lịch giữa các nước thành viên.

Mục đích của cơ chế thừa nhận lẫn nhau này là để tạo điều kiện thuận lợi cho tính di động của các nghề du lịch trong ASEAN dựa trên năng lực cơ sở chuyên môn/chứng nhận nghề du lịch, và đồng thời, nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp bởi các nghề du lịch. Có 32 chức danh công việc thực hiện theo khuôn khổ MRA, từ sản xuất tại gia, bộ phận lễ tân, dịch vụ thực phẩm và đồ uống và sản xuất thực phẩm cho bộ phận khách sạn, đến các hãng du lịch, nhà điều hành tour du lịch cho bộ phận lữ hành.

1.3 Sách Hướng dẫn MRA – Nghề Du lịch

Sách hướng dẫn này sẽ giải thích hệ thống và các quy trình của MRA – Nghề Du lịch để Các Cơ quan Du lịch Quốc gia ASEAN nhận thức đầy đủ Thỏa thuận quan trọng này và có thể triển khai thực hiện MRA – Nghề Du lịch vào năm 2015 như đã thỏa thuận bởi các nước thành viên ASEAN. Ngoài ra, *sách Hướng dẫn MRA dành cho các Nghề du lịch và người sử dụng lao động* sẽ được xây dựng để đưa ra một hướng dẫn ngắn gọn và thiết thực cho các thành phần công nghiệp.

1.4 Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau là gì?

Một thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau (MRA) là một thỏa thuận quốc tế được xây dựng để thúc đẩy hội nhập kinh tế và tăng trưởng thương mại giữa các quốc gia. Điều này đạt được bằng cách giảm các trở ngại pháp lý cho sự vận chuyển của hàng hóa và dịch vụ.

MRA tạo thuận lợi cho thương mại vì chúng làm bằng phẳng con đường đàm phán giữa các quốc gia. Mỗi quốc gia có tiêu chuẩn, các thủ tục và các quy định riêng của mình. Nếu thương mại là lưu thông tự do giữa các quốc gia thì thỏa thuận có thể đạt được trên sự tương đương hoặc phù hợp giữa các quy định, tiêu chuẩn và thủ tục. MRA là công cụ được sử dụng để đạt được thỏa thuận như vậy.

MRA trở nên quan trọng trong lĩnh vực đánh giá các tiêu chuẩn tương đương giữa các đối tác đầu những năm 1980. MRA được công nhận chính thức bởi Tổ chức Thương mại Thế giới theo Hiệp định về Hàng rào kỹ thuật trong thương mại (TBT). Thỏa thuận này đã trở thành cơ sở hướng dẫn cho tất cả các MRA dù trong khu vực công (chiếm đa số) hay trong khu vực tư nhân.

1.4.1 Các loại MRA

Có một số loại MRA, phổ biến nhất là được thiết xây dựng để tạo điều kiện thuận lợi cho thỏa thuận về tiêu chuẩn. Loại MRA này là một thỏa thuận giữa hai hay nhiều bên để thừa nhận lẫn nhau hoặc chấp nhận một hoặc tất cả các khía cạnh của một đánh giá là phù hợp. Thuật ngữ này cũng áp dụng đối với các hiệp định về việc công nhận trình độ chuyên môn.

MRA ban đầu có xu hướng vận hành trên cơ sở song phương, tạo điều kiện cho thỏa thuận giữa hai quốc gia mong muốn làm việc cùng nhau. Tuy nhiên, khi có quy mô lớn và phát triển hơn, MRA trở nên phức tạp hơn, đối phó với các vấn đề thương mại đa phương, lĩnh vực mà một số quốc gia cùng tham gia. Đây là trường hợp trong Liên minh châu Âu, APEC, và cũng trong ASEAN nơi có 10 quốc gia tham gia. ASEAN hiện nay có một loạt các MRA nhằm tìm kiếm sự phù hợp của các tiêu chuẩn trong các lĩnh vực như viễn thông, **điều dưỡng** và du lịch.

1.5 Lợi ích của MRA

Đối với các Chính phủ, MRA bảo đảm cam kết và thỏa thuận cho thương mại quốc tế và khuyến khích chia sẻ tốt kinh nghiệm và thông tin giữa các đối tác. Điều này có thể dẫn tới:

- Giảm chi phí;
- Tăng khả năng cạnh tranh;
- Tăng khả năng thâm nhập thị trường; và
- Dòng chảy thương mại tự do hơn.

Đối với nghề du lịch và ngành công nghiệp Du lịch, MRA cung cấp những lợi ích sau đây:

- Tạo điều kiện thuận lợi cho tính di động của ngành Du lịch dựa trên **trình độ chuyên môn/Chứng nhận**
- Tăng cường tính phù hợp của năng lực dựa vào đào tạo/giáo dục
- Thừa nhận các Kỹ năng nghề Du lịch

- Cải thiện chất lượng của nguồn nhân lực Du lịch (Sinh viên tốt nghiệp đã sẵn sàng làm việc trong ngành công nghiệp Du lịch)
- Nâng cao chất lượng của các dịch vụ Du lịch.

1.6 Mục đích của MRA đối với nghề Du lịch

MRA trong ASEAN dành cho nghề du lịch (MRA-Nghề Du lịch) nhằm tăng tính di động quốc tế của lao động du lịch trong toàn khu vực ASEAN phù hợp với chính sách của các nước ASEAN. Mỗi quốc gia ASEAN có tiêu chuẩn, chứng nhận và quy định riêng của mình để thừa nhận năng lực của người lao động trong ngành du lịch. Vì vậy, ví dụ như ở In-đô-nê-xi-a, có một yêu cầu cho một MRA để tạo điều kiện thuận lợi cho thỏa thuận về những gì tạo ra tính tương đương về năng lực làm việc trong ngành du lịch của một lao động, người đang tìm kiếm một vị trí tại Malaysia. MRA – Nghề Du lịch do đó được xây dựng để:

- a) Giải quyết những mất cân bằng giữa cung và cầu cho việc làm ngành du lịch trong khu vực ASEAN; và
- b) Thiết lập một cơ chế cho việc tự do di chuyển của lao động du lịch lành nghề và được chứng nhận trên toàn khu vực ASEAN.

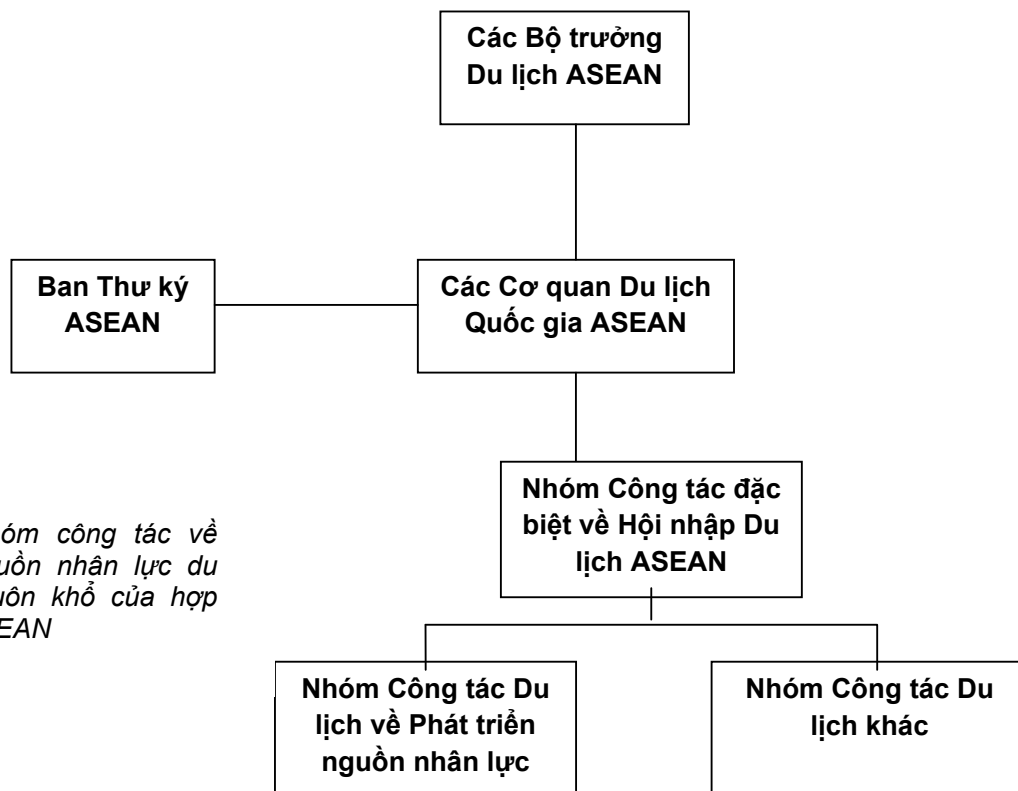
Mục tiêu của MRA – Nghề Du lịch gồm ba nội dung:

- a) Tạo điều kiện thuận lợi cho tính di động của ngành du lịch;
- b) Khuyến khích trao đổi thông tin để triển khai hiệu quả nhất việc giáo dục và đào tạo năng lực cơ sở cho các nghề du lịch; và,
- c) Tạo cơ hội hợp tác và xây dựng năng lực cho các nước thành viên ASEAN.

1.7 MRA – Nghề Du lịch đã phát triển như thế nào?

Tháng 1 năm 2006, các Bộ trưởng Du lịch ASEAN đã ủng hộ quyết định của Các Cơ quan Du lịch Quốc gia ASEAN (NTOs) về việc thành lập Nhóm công tác về phát triển nguồn nhân lực Du lịch để chuẩn bị cho một Thỏa thuận Thừa nhận lẫn nhau (MRA - TP) cho các Nghề Du lịch trong ASEAN. MRA dành cho các nghề du lịch ASEAN đã được ký bởi các Bộ trưởng Du lịch ASEAN trong năm 2009 (Xem văn bản đầy đủ tại Phụ lục I).

Nhóm công tác về phát triển nguồn nhân lực Du lịch là một trong sáu nhóm công tác về du lịch được thành lập để hỗ trợ các Cơ quan du lịch quốc gia ASEAN trong tất cả các vấn đề liên quan đến phát triển nguồn nhân lực, đặc biệt là trong việc thực hiện lộ trình hội nhập của ngành du lịch, Chương trình hành động Viêng Chăn và Hiệp định du lịch ASEAN (xem Hình 1 bên dưới).



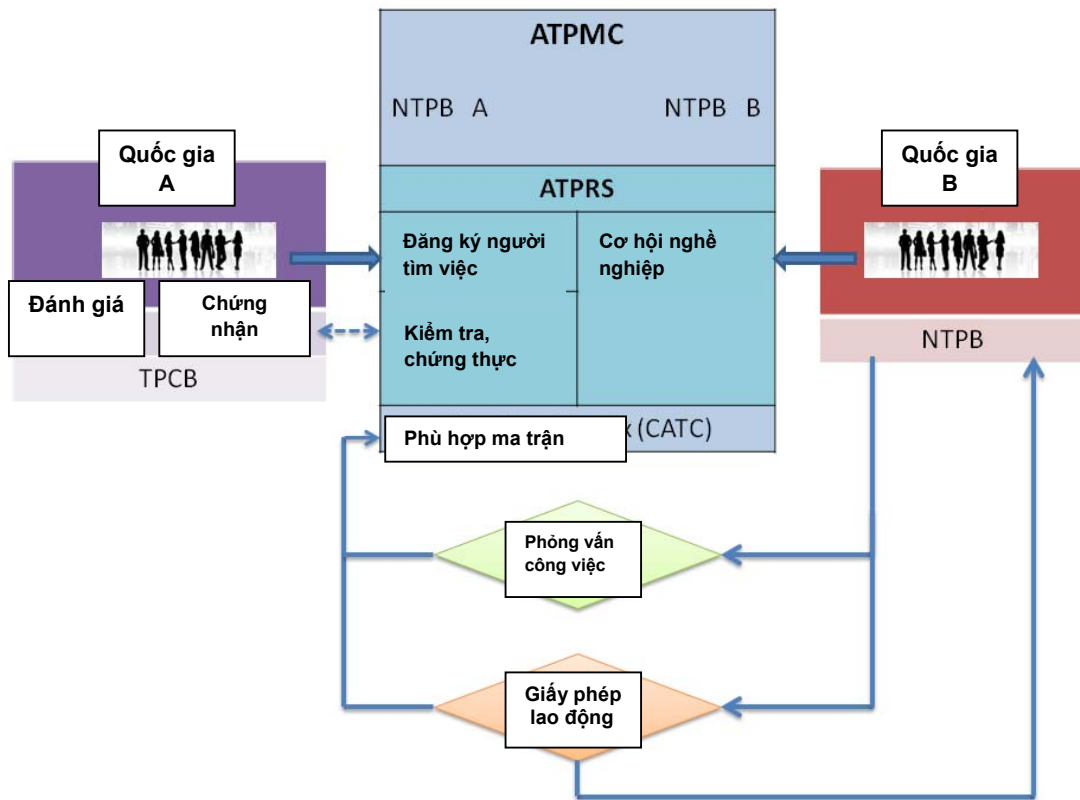
Hình 1.1: Nhóm công tác về phát triển nguồn nhân lực du lịch trong khuôn khổ của hợp tác du lịch ASEAN

Trách nhiệm của nhóm công tác về đào tạo và phát triển, và cho MRA – TP là:

1. Tăng cường chia sẻ các nguồn lực và cơ sở vật chất cho các Chương trình giáo dục và đào tạo du lịch giữa các nước thành viên ASEAN;
2. Để nâng cấp các chương trình và các kỹ năng giáo dục và xây dựng các tiêu chuẩn năng lực và các thủ tục chứng nhận, do đó dẫn tới sự thừa nhận lẫn nhau về kỹ năng và trình độ chuyên môn trong khu vực ASEAN;
3. Tăng cường mối quan hệ đối tác công – tư trong phát triển nguồn nhân lực du lịch;
4. Để hợp tác với các quốc gia khác, nhóm các nước và các tổ chức quốc tế về phát triển nguồn nhân lực du lịch, bao gồm cả việc khai thác quỹ hỗ trợ kinh phí cho các hoạt động của nó.

1.8 Các yếu tố quan trọng của MRA – Nghề Du lịch

Hình 2 phác thảo MRA ASEAN về cơ chế ngành du lịch (chuyển thể từ Kế hoạch chiến lược ASEAN 2011 - 2015). Những yếu tố này cần được **đặt đúng chỗ cho hệ thống làm việc đầy đủ**, và một số bộ phận, như Hệ thống đăng ký ngành du lịch ASEAN (ATPRS), sẽ chỉ được đưa ra vào năm 2015.



Hình 1.2: Sơ đồ phác thảo MRA ASEAN về Cơ chế Nghề du lịch

Các yếu tố chính của MRA – Nghề Du lịch được liệt kê dưới đây và sẽ được phát triển trong những phần sau của cuốn sách này:

- a) **Ủy ban Giám sát Nghề du lịch của ASEAN (ATPMC)** bao gồm các Cơ quan Du lịch Quốc gia ASEAN và các đại diện được bổ nhiệm từ Hội đồng Nghề du lịch quốc gia (NTPBs).
- b) **Hệ thống đăng ký nghề du lịch ASEAN (ATPRS)** là công cụ tạo điều kiện thuận lợi trên trang web để phổ biến các chi tiết liên quan đến danh sách người lao động du lịch nước được cấp bằng. Hệ thống đăng ký này vẫn còn đang trong quá trình xây dựng và sẽ được đưa ra vào năm 2015.
- c) **Hội đồng nghề du lịch quốc gia (NTPB)** là một Hội đồng nghề du lịch có sự tham gia của đại diện khu vực nhà nước và tư nhân (gồm cơ quan nghiên cứu và các chủ thể tham gia vào ngành du lịch khác do các đại diện ASEAN NTOs quyết định).
- d) **Hội đồng chứng nhận Nghề Du lịch (TPCB)** là cơ quan của nhà nước và/hoặc cơ quan được nhà nước ủy quyền của các nước thành viên ASEAN chịu trách nhiệm đánh giá và chứng nhận các nghề du lịch.
- e) **Người lao động du lịch** là một thể nhân mang quốc tịch của một nước thành viên ASEAN được Ban Chứng nhận nghề du lịch cấp;
- f) **Tiêu chuẩn nghề chung ASEAN đối với nghề du lịch (ACCSTP)** là những yêu cầu tối thiểu của bộ tiêu chuẩn nghề trong khách sạn và dịch vụ lữ hành nhằm mục đích cải thiện dịch vụ du lịch và tạo điều kiện để phát triển Thỏa thuận này giữa các nước thành viên ASEAN
- g) **Giáo trình/Chương trình du lịch chung ASEAN (CATC)** là bộ giáo trình phổ thông cho các nghề du lịch ASEAN đã được các Bộ trưởng Du lịch ASEAN thống nhất trên cơ sở kiến nghị của ASEAN NTOs;
- h) **Đánh giá** là quá trình đánh giá chất lượng và/hoặc tiêu chí nghề du lịch;
- i) **Chứng nhận** là việc ban hành một giấy chứng nhận về nghề du lịch cho những người mà trình độ và/hoặc bằng cấp đáp ứng được các tiêu chuẩn được quy định trong ACCSTP;

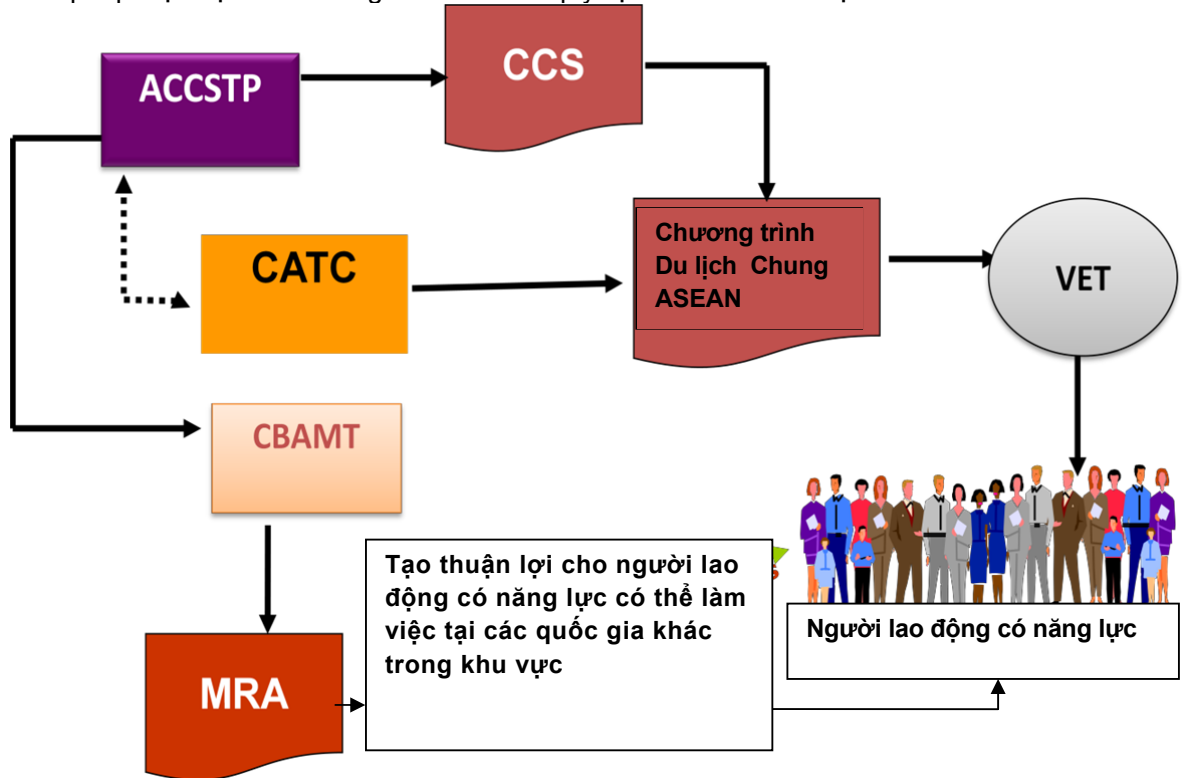
Khi ATPRS đã được thành lập, người tìm việc (người lao động du lịch nước ngoài) sẽ có thể đăng ký trên hệ thống và tìm kiếm các cơ hội việc làm tại các nước thành viên khác của ASEAN. Cơ hội việc làm cũng sẽ được liệt kê với các yêu cầu cụ thể của công việc, do đó, **một ma trận có thể được thực hiện**. Người tìm việc sẽ cần phải đảm bảo các xác minh của mình / giấy chứng nhận cấp bởi Văn phòng TPCB Quốc gia để đảm bảo chúng phù hợp với các yêu cầu của Chương trình Du lịch chung ASEAN (CATC). Một khi các chứng chỉ được xác nhận, và nếu người tìm kiếm việc làm phù hợp với yêu cầu của công việc, sau đó một cuộc phỏng vấn sẽ diễn ra và **dịch vụ việc làm**, giấy phép lao động sẽ được cấp bởi nước chủ nhà.

1.9 Các Nguyên tắc công nhận và Điều kiện dành cho những Người lao động Du lịch nước ngoài

Một MRA ASEAN dành cho các nghề du lịch sẽ cung cấp một cơ chế để thỏa thuận về tính tương đương của các thủ tục chứng nhận du lịch và trình độ chuyên môn trong toàn khu vực ASEAN. Một khi điều này đạt được, các quốc gia ASEAN sẽ thừa nhận lẫn nhau trình độ chuyên môn về Du lịch. Như vậy sẽ khuyến khích một thị trường mở và miễn phí cho lao động du lịch trong khu vực và thúc đẩy khả năng cạnh tranh của ngành du lịch trong mỗi quốc

gia ASEAN.

Trình độ của một Người lao động Du lịch Nước ngoài có thể được công nhận bởi các nước thành viên ASEAN khác, và nếu đủ điều kiện được công nhận như vậy, họ có thể có đủ điều kiện để làm việc tại một nước chủ nhà chấp nhận họ có một chứng nhận năng lực du lịch có giá trị trong một chức danh nghề du lịch cụ thể theo quy định của Chương trình Du lịch chung ASEAN (CATC), do Hội đồng chứng nhận Du lịch (TPCB) tại một nước thành viên ASEAN cấp. Đủ điều kiện để làm việc ở một đất nước chủ nhà, họ sẽ phải chịu trách nhiệm chấp hành pháp luật hiện hành trong nước và các quy định của nước sở tại.



Hình 1.3: Tiến trình MRA-Nghề Du lịch

1.10 Chương trình Hợp tác Phát triển ASEAN-Australia

Để chuẩn bị cho việc triển khai MRA – Nghề Du lịch, Nhóm Công tác đã nhận được những hỗ trợ kỹ thuật từ Chương trình Hợp tác Phát triển ASEAN-Australia (AADCP). Ở giai đoạn xuất bản cuốn Sách Hướng dẫn này, một số các thành phần của MRA đã được hoàn thành, bao gồm:

- Tiêu chuẩn nghề chung ASEAN đối với nghề du lịch (ACCSTP),
- Giáo trình/Chương trình du lịch chung ASEAN (CATC)
- Khung Trình độ chuyên môn trong Khu vực và Hệ thống thừa nhận,
- Ủy ban Giám sát Nghề du lịch của ASEAN (ATPMC),
- Đào tạo Hộp công cụ cho Bộ phận bù đắp phòng,
- Hội đồng Nghề Du lịch quốc gia và Hội đồng Chứng nhận Nghề Du lịch tương ứng của các nước thành viên ASEAN,
- Đào tạo nguồn cho đào tạo viên và thẩm định viên ASEAN.

Một số dự án tiếp tục hỗ trợ MRA – Nghề Du lịch cũng đang được thực hiện theo hướng dẫn của Nhóm công tác, chẳng hạn như sự phát triển của hộp công cụ cho tất cả các bộ

phận khách sạn, phân tích khoảng cách trong việc thực hiện các thỏa thuận công nhận lẫn nhau, và một nghiên cứu khả thi thành lập Ban Thư ký khu vực.

1.11 Tác động và thách thức

1.11.1 Triển khai các nội dung

Hầu hết các quốc gia thành viên đều thừa nhận rằng phong trào di chuyển tự do của lao động sẽ ảnh hưởng đến lao động trong nước, và người ta ngày càng công nhận rằng bảo vệ lợi ích quốc gia sẽ là một yêu cầu thiết yếu, đặc biệt là để đảm bảo việc làm ở địa phương không bị ảnh hưởng bởi dòng chảy của lao động giản đơn, đồng thời thu hút nhân tài cần thiết để đáp ứng thiếu hụt kỹ năng địa phương. Tuy nhiên, từ một thỏa thuận về việc thừa nhận lẫn nhau về trình độ chuyên môn đến việc triển khai MRA – Nghề Du lịch và được chấp nhận ở cấp quốc gia bởi các Bộ Lao động, Giáo dục và Du lịch, và sau đó ở cấp khu vực, được xem như một quá trình mà có thể mất đến một vài năm. Có một số lĩnh vực như nghệ thuật ẩm thực, việc thừa nhận lẫn nhau sẽ là một lợi thế khác biệt để tạo điều kiện thuận lợi cho việc di chuyển của các đầu bếp có tay nghề cao từ nước này sang nước khác.

1.11.2 Những ảnh hưởng của MRA đối với các tổ chức

Cũng quan trọng để thừa nhận rằng khi MRA Nghề Du lịch được triển khai, việc ứng dụng và thực hiện bởi các nhà giáo dục và đào tạo du lịch khác nhau tại mỗi quốc gia sẽ là tự nguyện. Điều này đặc biệt đúng về chất lượng giáo dục, đánh giá và các tiêu chuẩn đối với chương trình giảng dạy. Tuy nhiên, nếu các cơ sở này muốn trình độ sinh viên tốt nghiệp của họ được công nhận bởi các nước thành viên ASEAN khác, sau đó sẽ cần phải có một chiến dịch thông tin cho các trường cao đẳng và các viện giáo dục để đảm bảo họ hiểu được ý nghĩa của MRA - TP và làm thế nào để họ sửa đổi hoặc sắp xếp chương trình giảng dạy của họ đáp ứng các yêu cầu của chương trình giảng dạy chung Du lịch ASEAN (CATC).

1.11.3 Hỗ trợ cho các bên liên quan

Một vấn đề khác để xem xét bởi các Cơ quan Du lịch Quốc gia là làm sao để cung cấp các hỗ trợ cần thiết, thông tin và đào tạo cho các quốc gia liên quan.

Họ sẽ được cung cấp trung tâm đào tạo? Họ sẽ cần chương trình và tài liệu đánh giá? Việc triển khai MRA – Nghề Du lịch sẽ được thực hiện và cấp tài chính như thế nào?

1.11.4 Sự sẵn sàng của các Nước thành viên

Cũng có những vấn đề được đặt ra liên quan đến tính sẵn sàng của các Nước thành viên, và bao nhiêu trong số các nước có thể thiết lập một hệ thống MRA – Nghề Du lịch toàn diện vào năm 2015. Ngoài ra còn có các vấn đề về triển khai, đặc biệt là các quy định khác nhau trong khuôn khổ, luật lao động và các cấu trúc bên trong của mỗi nước thành viên.

HIỆP ĐỊNH QUAN TRỌNG TRONG ASEAN LIÊN QUAN ĐẾN MRA

Hiệp định khung ASEAN về dịch vụ (1995)

(Điều V: Hiệp định khung ASEAN về dịch vụ, ký ngày 15 tháng 12 năm 1995 tại Bangkok, Thái Lan)

"Mỗi nước thành viên có thể công nhận nền giáo dục hoặc kinh nghiệm thu được, các yêu cầu được đáp ứng, hoặc giấy phép hoặc chứng chỉ do một nước thành viên khác cấp, với mục đích cấp giấy phép hoặc chứng nhận cho các nhà cung cấp dịch vụ. Việc công nhận này có thể dựa trên một hiệp định hoặc thỏa thuận với các nước thành viên có liên quan hoặc có thể được tự chủ. "

Tầm nhìn ASEAN 2020 (1997)

(Tầm nhìn ASEAN đến 2020 trong Quan hệ đối tác Phát triển năng động, phê duyệt ngày 14/6/1997)

“Tầm nhìn ASEAN đến 2020 ra điều lệ đến năm 2020 cho việc tạo ra một khu vực kinh tế ASEAN ổn định, thịnh vượng và có tính cạnh tranh cao với các kết quả đạt được về các mặt:

- **dòng chảy của hàng hóa, dịch vụ và đầu tư;**
- **cân bằng phát triển kinh tế, giảm nghèo đói và chênh lệch kinh tế - xã hội, và**
- **tăng cường ổn định chính trị, kinh tế và xã hội;**

Hiệp định Du lịch ASEAN (2001)

(Hội nghị thượng đỉnh ASEAN lần thứ VII vào ngày 4 tháng 11 năm 2001 tại Brunei Darussalam)

“Mục tiêu của Hiệp định Du lịch ASEAN (sau đây gọi tắt là " ATA "), trong đó có hợp tác trong việc tạo điều kiện thuận lợi cho du lịch và trong khu vực ASEAN, tăng cường hợp tác trong ngành công nghiệp du lịch giữa các nước thành viên ASEAN nhằm nâng cao hiệu quả và sức cạnh tranh của nó; giảm đáng kể các hạn chế đối với thương mại dịch vụ du lịch và du lịch giữa các nước thành viên ASEAN, tăng cường sự phát triển và thúc đẩy ASEAN như một điểm đến du lịch duy nhất với tiêu chuẩn thế giới, cơ sở vật chất và các điểm hấp dẫn, tăng cường hỗ trợ lẫn nhau trong phát triển nguồn nhân lực và tăng cường hợp tác để phát triển, nâng cấp và mở rộng du lịch và các cơ sở du lịch và dịch vụ trong ASEAN, và tạo điều kiện thuận lợi cho khu vực công và tư nhân để tham gia sâu hơn trong việc phát triển du lịch nội khối ASEAN, và đầu tư các dịch vụ du lịch, các cơ sở tiện ích.

Hiệp định Du lịch ASEAN (2002)

(Điều VIII của Hiệp định Du lịch ASEAN, ký ngày 4/11/2002 ở Phnom Penh, Vương quốc Campuchia)

“Các quốc gia thành viên sẽ hợp tác trong việc phát triển nguồn nhân lực trong lĩnh vực công nghiệp du lịch và lĩnh vực hành nghề:

1. Xây dựng các thỏa thuận không hạn chế cho phép các nước thành viên ASEAN sử dụng chuyên gia các nghề du lịch và kỹ năng làm việc trong vùng và bố trí để các nước thành viên ASEAN có khả năng sử dụng các chuyên gia và những người lao động có kỹ năng nghề du lịch có giá trị trong khu vực dựa trên các thỏa thuận song phương;
2. Tăng cường việc chia sẻ các nguồn lực và cơ sở cho các chương trình giáo dục và đào tạo du lịch ;
3. Nâng cấp du lịch và các chương trình giáo dục kỹ năng, xây dựng tiêu chuẩn năng lực và thủ tục cấp giấy chứng nhận, sau đó, dẫn đến thừa nhận lẫn nhau về kỹ năng và trình độ trong khu vực ASEAN;
4. Tăng cường quan hệ đối tác công – tư trong việc phát triển nguồn nhân lực du lịch; và
5. Hợp tác với các quốc gia khác, các nhóm quốc gia hay tổ chức quốc tế trong việc phát triển nguồn nhân lực du lịch..”

Lộ trình Hội nhập Du lịch (2003)

Nghị định thư Hội nhập ngành Du lịch ASEAN (2004)

Được thông qua các Bộ trưởng Kinh tế tại Hội nghị thượng đỉnh ASEAN lần thứ 10 tại Vientiane, Lào vào ngày 29/11/2004

Các thỏa thuận chung về tiêu chuẩn chuyên môn (2003) Thỏa thuận Thừa nhận Hỗ trợ trình độ chuyên môn lẫn nhau trong ASEAN

(Hội nghị Thượng đỉnh ASEAN lần thứ 9 & Hội nghị ASEAN + 3 lần thứ 7 + Hội nghị thượng đỉnh tại Bali, Indonesia, Số 7 /12/2003)

“Kêu gọi hoàn thiện các thủ tục công nhận lẫn nhau về trình độ chuyên môn trong nhiều nghề dịch vụ năm 2008”

Triển khai Lộ trình Ưu tiên Khu vực ASEAN (2005)

Thành lập Cộng đồng ASEAN vào năm 2015 (2007)

(Tuyên bố Cebu về đẩy nhanh việc thành lập một Cộng đồng ASEAN Năm 2015 tại Hội nghị Thượng đỉnh ASEAN lần thứ 12, 2007),

“Nhất trí đẩy nhanh việc thành lập Cộng đồng ASEAN vào năm 2015 theo tầm nhìn ASEAN đến năm 2020 và Tuyên bố Hòa hợp ASEAN II (còn gọi là Tuyên bố Bali II) trong ba trụ cột Cộng đồng An ninh ASEAN, Cộng đồng Kinh tế và Cộng đồng Văn hóa-Xã hội ASEAN.”

Thỏa thuận Thừa nhận lẫn nhau trong ASEAN (MRA) về Nghề Du lịch (2012)

(Hội nghị Bộ trưởng Du lịch ASEAN lần thứ 15, Manado, Indonesia, ngày 11/1/2012)

“Các Bộ trưởng hài lòng với sự tiến bộ đạt được bởi các nước thành viên ASEAN trong việc thiết lập các yêu cầu cần thiết theo Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau (MRA) về Nghề du lịch như Hội đồng chứng nhận Nghề du lịch (TPCB) và Hội đồng Nghề Du lịch quốc gia (NTPB), bao gồm cả việc tập trung lại tại Hội thảo về thành tựu của các nước thành viên ASEAN trong việc thực hiện MRA về Nghề Du lịch tổ chức ngày 14-15 tháng 6 năm 2011 tại Palembang, Indonesia. Các Bộ trưởng đã nhấn mạnh tầm quan trọng của hỗ trợ việc thực hiện các thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau và hỗ trợ thường xuyên hợp khu vực nhằm nâng cao nhận thức của các bên liên quan.”

2. Bộ Tiêu chuẩn chung về Nghề Du lịch trong ASEAN (ACCSTP)

Chủ đề

- 2.1 Giới thiệu
- 2.2 Cơ sở của Tiêu chuẩn phát triển
- 2.3 Ưu tiên cho các tiêu chuẩn Du lịch
- 2.4 Vai trò của các nhóm tham chiếu kỹ thuật
- 2.5 Cơ sở của Bộ tiêu chuẩn năng lực chung trong ASEAN về Nghề Du lịch
- 2.6 Tầm quan trọng của khung năng lực
- 2.7 Cấu trúc của Tiêu chuẩn Năng lực Du lịch
- 2.8 Các Bộ phận lao động Phổ thông
- 2.9 Năng lực chính, Năng lực phổ thông và Năng lực chức năng
- 2.10 Những phát triển trong tương lai

Các thuật ngữ chính được trong chương mục này

- Hiệp định Du lịch ASEAN (ATA)
- Bộ Tiêu chuẩn Chung về Nghề Du lịch trong ASEAN (ACCSTP)
- Kế hoạch Chiến lược ASEAN
- Nhóm kỹ thuật tham chiếu (TRGs)
- Nhóm Công tác ASEAN về Phát triển nguồn nhân lực Du lịch (ATFTMD)
- Khả năng xây dựng một Dự thảo Thỏa thuận Thừa nhận lẫn nhau về Du lịch trong ASEAN (CBAMT)
- Năng lực chính, Năng lực phổ thông và Năng lực chức năng
- Khung Trình độ chuyên môn Khu vực và Hệ thống Thừa nhận các Kỹ năng (RQFSRS)
- Hộp công cụ (cho mỗi Tiêu chuẩn Năng lực trong 06 Bộ phận Lao động Phổ thông)

2.1 Giới thiệu

Tại hội nghị thượng đỉnh lần thứ tám vào tháng 11 năm 2002, các nhà lãnh đạo ASEAN đã ký kết Hiệp định Du lịch ASEAN (ATA) nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho ngành công nghiệp hỗ trợ tầm nhìn cho một dòng chảy tự do của các dịch vụ du lịch của ASEAN trước năm 2020. Là một phần của Hiệp định, các nhà lãnh đạo ASEAN đã nhất trí nâng cấp du lịch, giáo dục, chương trình giảng dạy và kỹ năng thông qua việc xây dựng các tiêu chuẩn năng lực và thủ tục chứng nhận, từ đó dẫn đến việc thừa nhận lẫn nhau về kỹ năng và trình độ chuyên môn trong khu vực ASEAN. Ngoài ra, nó hỗ trợ chương trình nghị sự ASEAN khuyến khích các quốc gia thành viên thông qua các khung trình độ, năng lực và đào tạo quốc gia. Kết quả của hội nghị thượng đỉnh vào năm 2002 là sự phát triển của Bộ Tiêu chuẩn Năng lực chung của ASEAN dành cho các nghề du lịch (ACCSTP).

2.2 Cơ sở dành cho các tiêu chuẩn phát triển

Cơ sở cho việc phát triển của một Bộ Tiêu chuẩn Năng lực chung trong ASEAN được dựa trên giả định rằng nếu một khung năng lực có thể được triển khai thực hiện chia sẻ và được thông qua bởi các nước thành viên ASEAN như là một tài liệu tham khảo phổ biến đối với trình độ chuyên môn, điều này sẽ đặt nền móng và các điều kiện cần thiết cho một MRA đi vào hoạt động. Sự phát triển và hoạt động của một MRA sau đó sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho di chuyển tự do của các lao động du lịch chuyên nghiệp có trình độ do được hoạt động đầy đủ vào năm 2015 theo thỏa thuận của các Bộ trưởng Du lịch [vị trí cập nhật]

2.3 Ưu tiên cho Tiêu chuẩn Du lịch

Du lịch là một lĩnh vực kinh tế quan trọng đối với các quốc gia thành viên của ASEAN. Ngành Du lịch cung cấp một nguồn lực quan trọng cho thu nhập từ nước ngoài và là một khu vực quan trọng tạo ra việc làm – đặc biệt cho phụ nữ và những doanh nghiệp nhỏ. Không chỉ có ý nghĩa cho việc phát triển kinh tế được công nhận ở cấp độ mỗi nhà nước, du lịch còn là một trong những lĩnh vực được ưu tiên cho việc hội nhập kinh tế

trong khu vực ASEAN.

2.3.1 Phát triển nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực là một yếu tố cạnh tranh chính của du lịch, là **điểm đến** ngày càng cạnh tranh về mức độ dịch vụ chứ không phải là tài sản vật chất hay tự nhiên. Việc công nhận buộc phải phát triển một lực lượng lao động lành nghề cho ngành du lịch trong khu vực ASEAN, dự án ACCSTP được phát triển và thỏa thuận dựa trên ba mục tiêu chung:

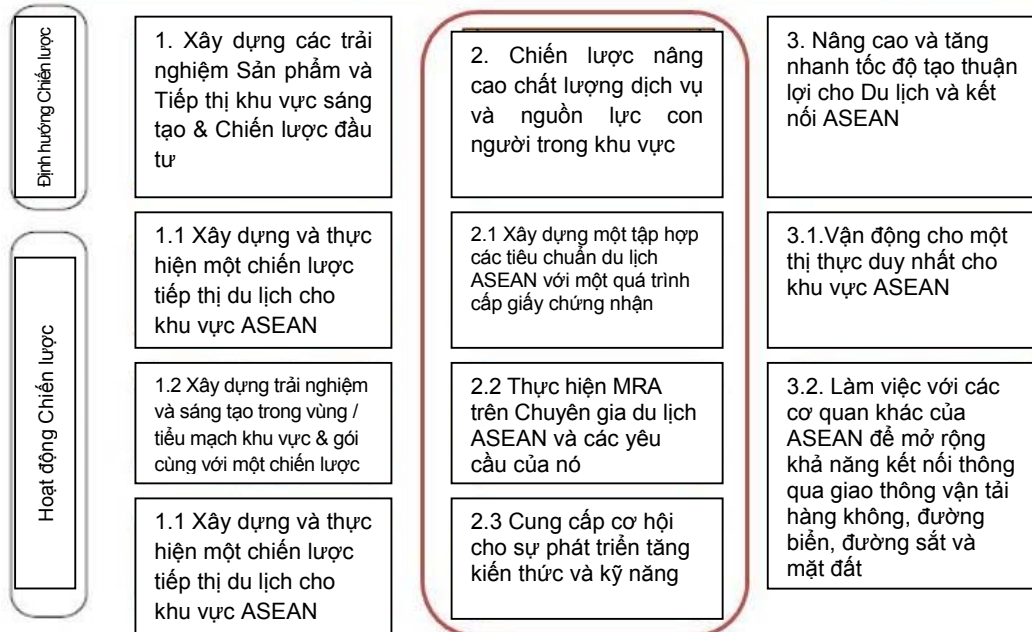
1. Để thiết lập một bộ thỏa thuận của ACCSTP.
2. Để xác định tiềm năng cho di động nhân lực và thiết lập một thỏa thuận công nhận lẫn nhau trong ASEAN.
3. Để phát triển một kế hoạch chiến lược nhằm thực hiện ACCSTP và một mạng lưới bền vững để tạo điều kiện thuận lợi cho việc áp dụng MRA.

2.3.2 Định hướng Chiến lược

Kế hoạch Chiến lược của ASEAN đã xác định tầm quan trọng của việc tăng cường chất lượng các dịch vụ và nguồn nhân lực trong khu vực như một định hướng chiến lược, và xác định các tiêu chuẩn du lịch ASEAN cũng như việc thực hiện MRA được coi như là các hoạt động chiến lược của kế hoạch. Hình 2.1 thể hiện những ưu tiên này như là một phần của phát triển du lịch bền vững và có trách nhiệm.

Tầm nhìn: Đến năm 2015, ASEAN sẽ tăng lượng khách đến khu vực này với sản phẩm thực tế và đa dạng, tăng cường kết nối, một môi trường an toàn và an ninh, tăng chất lượng dịch vụ, đồng thời đảm bảo chất lượng cuộc sống và tăng cơ hội cho người dân thông qua phát triển du lịch có trách nhiệm và bền vững bằng cách làm việc có hiệu quả với một phạm vi rộng của các bên liên quan

Phát triển Du lịch Bền vững và có Trách nhiệm. Tất cả các hướng chiến lược và hành động trong ATSP bởi hướng dẫn nguyên tắc du lịch có trách nhiệm và bền vững. Thừa nhận sự đóng vai du lịch quan trọng trong cảnh nghèo đói, giảm biến đổi khí hậu, giới tính và các vấn đề thiếu số, xây dựng năng lực, bảo tồn văn hoá và bảo tồn thiên nhiên



Hình 2.1: Tầm nhìn và Định hướng Chiến lược của Du lịch ASEAN

2.4 Vai trò của Nhóm Tham chiếu Kỹ thuật (TRs)

Bộ Tiêu chuẩn Năng lực Chung ASEAN đã được phát triển với sự hỗ trợ, tư vấn kỹ thuật và hợp tác của Nhóm tham chiếu kỹ thuật (TRGs) được thành lập ở mỗi quốc gia thành viên ASEAN. Mục đích chính là để cung cấp một cơ chế công bằng để đại diện cho lợi ích của các bên liên quan trong ngành công nghiệp Khách sạn và Du lịch.

Mỗi TRG giúp nghiên cứu và đẩy mạnh các lợi ích của cả chính phủ và ngành công nghiệp một cách tương xứng và công bằng. Hoạt động này nhằm tăng cường môi trường kinh tế theo cách thức phản ánh cách tiếp cận dựa theo nhu cầu cho đào tạo và trình độ chuyên môn của các chuyên gia trẻ bằng cách sử dụng công nghệ dựa trên năng lực và tiêu chuẩn công nghiệp đã được chứng minh và được chấp nhận của hiệu suất công việc.

2.4.1 Các dịch vụ TRG

TRGs tồn tại để hỗ trợ Nhóm công tác ASEAN về phát triển nguồn nhân lực Du lịch và Dự án CBAMT bằng việc cung cấp một loạt các dịch vụ như sau:

- Cung cấp một trung tâm đại diện ở mỗi quốc gia thành viên để trao đổi thông tin

- Thu thập, đối chiếu và báo cáo về chức danh công việc hiện tại và mô tả công việc
- Giám sát và báo cáo về tiêu chuẩn năng lực ngành công nghiệp
- Rà soát lại và xác nhận tài liệu dự thảo báo cáo (từ nhóm dự án)
- Rà soát lại và báo cáo về tiềm năng cho các kỹ năng di động tại một quốc gia nhất định
- Cung cấp tư vấn về sự phát triển của Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau (MRA)
- Hỗ trợ nghiên cứu cho một đề xuất về sự phát triển của một cách tiếp cận MRA
- Cung cấp tư vấn về kỹ thuật cho dự án theo yêu cầu tại một nước thành viên ASEAN.

2.5 Cơ sở của Bộ Tiêu chuẩn Năng lực Chung ASEAN về Du lịch

Tại cuộc họp thứ mười một của Nhóm công tác ASEAN về Nguồn nhân lực du lịch, TRG trình bày một tập hợp các tiêu chuẩn năng lực tối thiểu trong một khung trình độ chuyên môn cho các nghề du lịch trong các công ty du lịch bán lẻ và bán buôn, quản gia, ban quản lý, dịch vụ thực phẩm và nước giải khát. Các tiêu chuẩn được dựa trên năng lực cần thiết để thực hiện một tập hợp các chức danh công việc thông thường đã thoả thuận trong các công ty du lịch bán lẻ và bán buôn, quản gia, ban quản lý, và dịch vụ thực phẩm và nước giải khát.

2.5.1 Các thông số của Khung ACCSTP

Trong sự phát triển của Khung ACCSTP (2004-2005), các nhóm TRG đã giúp xác định những tiêu chuẩn năng lực tối thiểu cần thiết cho từng chức danh công việc, hỗ trợ trong việc xác định các thông số sau:

- Ma trận tiêu chuẩn năng lực chung của Khung ACCSTP phải phù hợp với thông lệ đáng tin cậy nhất để được quốc tế công nhận;
- Khung ACCSTP là mẫu số chung sẵn có tốt nhất, hay ngôn ngữ chung để thúc đẩy lợi ích của cộng đồng ASEAN;
- Khung ACCSTP sẽ chỉ bao gồm năng lực hiện tại, phù hợp và có thể áp dụng đối với các nước thành viên. Trong tính tương hợp về năng lực chung (giữa các nước thành viên), nhóm dự án áp dụng cách tiếp cận "chính thống", và
- Với một Khung ACCSTP đã thoả thuận, mỗi quốc gia thành viên hoặc ngành công nghiệp có thể chọn thêm (vào một ngày sau đó) năng lực bổ sung, có thể là cần thiết để phù hợp với yêu cầu của địa phương.

2.6 Vai trò quan trọng của Khung Năng lực

Các ACCSTP dựa trên khái niệm về năng lực - hành vi, kiến thức và kỹ năng kỹ thuật mà mỗi cá nhân phải có, hoặc phải đạt được, để triển khai một cách hiệu quả trong công việc. Năng lực là tất cả các hiệu suất đầu ra có thể chứng minh được và trong trường hợp của ACCSTP liên quan đến một hệ thống hoặc một tập hợp các tiêu chuẩn tối thiểu cần thiết để thực hiện có hiệu quả tại nơi làm việc. Một 'khung năng lực' là một cấu trúc đặt ra và xác định năng lực mỗi cá nhân (chẳng hạn như giải quyết vấn đề, đăng ký khách sạn cho du khách hoặc quản lý nhân sự) theo yêu cầu của cá nhân làm việc trong một tổ chức du lịch hoặc một bộ phận của một tổ chức.

2.7 Cấu trúc của Bộ Tiêu chuẩn Năng lực Du lịch

Tiêu chuẩn năng lực đánh giá là kiến thức cụ thể và kỹ năng cần thiết để thực hiện thành công tại nơi làm việc và tiêu chuẩn yêu cầu về hiệu suất. Chúng được tổ chức thành các đơn vị, mỗi một đơn vị có một mã số và tiêu đề. Các tiêu chuẩn về lòng mến khách và du lịch bao gồm tổng thể khu vực chung cho tất cả các lĩnh vực (ví dụ như truyền thông, lãnh

đạo và sức khỏe nghề nghiệp và an toàn), và các khu vực cụ thể của ngành.

Khung ACCSTP liệt kê các tiêu chuẩn năng lực tối thiểu chung nên được sử dụng rộng rãi trong khu vực để cho phép các kỹ năng, kiến thức và thái độ (năng lực) của một người lao động du lịch được đánh giá, công nhận và cân bằng trình độ chuyên môn có thể so sánh ở các nước ASEAN khác theo thứ tự cho một MRA chức năng.

2.8 Phòng lao động chung

ACCSTP được sắp xếp như bộ năng lực theo yêu cầu của các chuyên gia có trình độ, những người cố gắng làm việc trong các bộ phận lao động khác nhau phổ biến trên khắp các lĩnh vực du lịch khác nhau ở các nước thành viên ASEAN.

2.8.1 Năng lực tối thiểu

Tuân thủ những năng lực "tối thiểu" này sẽ là một sự tham chiếu chính hoặc điểm chuẩn cho bất cứ ai có mong muốn yêu cầu một vị trí trong một nước thành viên ASEAN khác. Các điều khoản tối thiểu hoặc ít nhất chỉ cần tham khảo các kỹ năng cơ bản cần thiết cho một mô tả công việc cụ thể. Nó rất hữu ích trong việc thiết lập một chuẩn mực cơ bản hoặc một tiêu chuẩn trong hiệu suất nghề nghiệp. Trong Khung ACCSTP, năng lực tối thiểu cần được bố trí trong một khuôn khổ bằng cách sử dụng các bộ phận lao động chung như được minh họa trong hình 2.2:

Bộ Tiêu chuẩn Năng lực chung về Nghề Du Lịch trong ASEAN

32 Chức danh nghề - 6 Bộ phận

DỊCH VỤ KHÁCH SẠN				DỊCH VỤ LỮ HÀNH	
Dịch vụ Khách sạn	Bộ phận buồng phòng	Bộ phận bếp	Dịch vụ thực phẩm và đồ uống	Dịch vụ Lữ hành	Điều hành Tour
Bộ phận Lễ	ĐH Bộ phận buồng phòng	Bếp trưởng	Giám đốc thực phẩm	Công ty Lữ hành	Phụ trách sản phẩm
Điều hành Bộ phận	Điều hành bộ phận	Bếp Phó	Trưởng Bộ phận Ẩm	GD Điều hành	Điều hành Sales và Marketing
Giám sát Bộ phận Lễ tân	Giám sát tầng	Phụ Bếp	Trưởng Bồi bàn	Trợ lý GD Điều hành	Quản lý Tài chính
Lễ tân	Người phục vụ giặt là	GD Bộ phận	Người pha chế	Cố vấn Du lịch cao cấp	Quản lý Bán vé
Trực điện thoại	Phục vụ phòng	Phụ bếp bộ phận	Bồi bàn	Cố vấn Du lịch	Quản lý Tour
Bell Boy	Lau dọn chung	Thợ làm bánh			

Hình 2.2: 32 chức danh công việc & sáu Bộ phận Lao động

Các vị trí được liệt kê theo từng Bộ phận lao động là các mức độ khác nhau của **sự tinh tế** và trách nhiệm, một số trong đó có thể yêu cầu mở rộng đào tạo nghề trong khi những người khác chỉ có thể yêu cầu đào tạo ngắn hạn 1-2 tuần hoặc đào tạo tại chỗ.

2.8.2 Thiết lập vị trí công việc

Nguyên tắc để thiết lập vị trí công việc là đối với một số vị trí hoàn toàn có thể do một người có thể chịu trách nhiệm thực hiện một loạt các nhiệm vụ một cách chuyên nghiệp cao mà

không có bất kỳ một sự đào tạo chính quy nào. Điều này chắc chắn là trường hợp trong ngành công nghiệp trong đó một số nhà quản lý ít được đào tạo chính quy nhưng lại có một sự kết hợp tuyệt vời của kinh nghiệm cuộc sống và kinh nghiệm nghề nghiệp. Điều này không phải là cho rằng giáo dục đào tạo chính quy ở cấp quản lý cao hơn không phải là quan trọng nhưng rõ ràng kinh nghiệm nghề nghiệp trong ngành cần phải được ghi nhận trong bất kỳ quá trình tuyển dụng nào.

2.8.3 Các Bộ phận Lao động

Thuật ngữ phân công lao động có thể gây ra một chút nhầm lẫn rằng một số nhiệm vụ là hoạt động trong trạng thái tự nhiên và lao động chuyên sâu, nhưng nhiều cách phân loại vị trí rõ ràng là giám sát hoặc quản lý.

2.9 Năng lực cốt lõi, Năng lực Chung, và Năng lực chức năng

Các tiêu chuẩn năng lực cho ngành du lịch được liệt kê trong khung ACCSTP là tiêu chuẩn năng lực tối thiểu chung chấp nhận được theo yêu cầu của ngành công nghiệp và người sử dụng lao động để cho phép các tiêu chuẩn về kỹ năng một người đủ điều kiện để được công nhận và đánh giá một cách công bằng trong các nước ASEAN. Đây là một cơ chế cốt yếu cần phải có cho hoạt động hiệu quả của một MRA.

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

2.9.1 Năng lực Cốt lõi

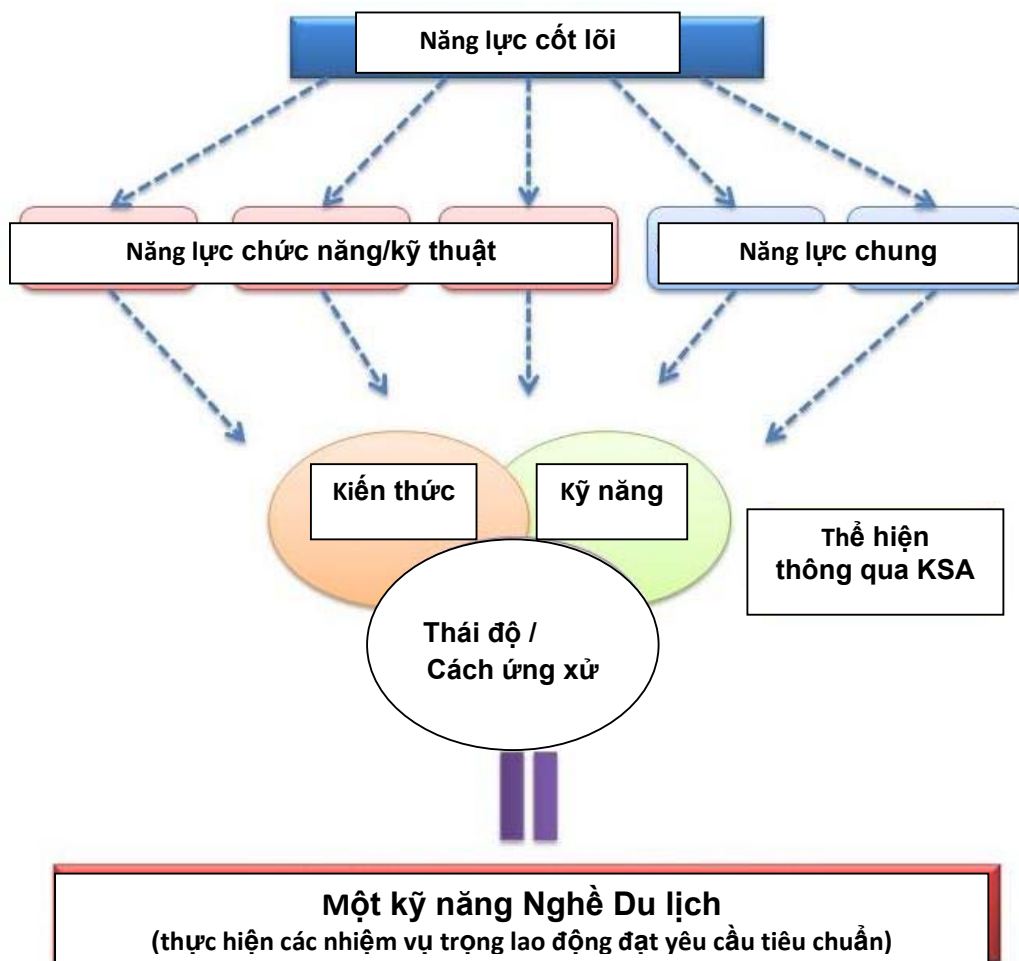
Năng lực mà ngành công nghiệp đã nhất trí là rất cần thiết, cốt yếu phải đạt được nếu một người được chấp nhận là có năng lực tại bộ phận lao động cụ thể chính của họ. Họ trực tiếp liên quan đến nhiệm vụ nghề nghiệp then chốt và bao gồm các hoạt động như *Làm việc hiệu quả với đồng nghiệp và khách hàng*, và *Thực hiện quy trình an toàn và sức khỏe nghề nghiệp*.

2.9.2 Năng lực chung

Năng lực mà ngành công nghiệp đã nhất trí là rất cần thiết phải đạt được nếu một người được chấp nhận là có năng lực tại bộ phận lao động thứ cấp cụ thể của họ. Tên gọi 'kỹ năng sống' đôi khi được dùng để mô tả những năng lực này và chúng bao gồm các đơn vị như: *Sử dụng các công cụ kinh doanh thông thường và công nghệ*, và *Quản lý và giải quyết các tình huống xung đột*.

2.9.3 Năng lực chức năng

Năng lực chức năng đặc biệt dành cho các vai trò hoặc vị trí công việc trong phân công lao động, và bao gồm các kỹ năng cụ thể và kiến thức (bí quyết) để thực hiện có hiệu quả, chẳng hạn như *Đón tiếp lễ tân và quá trình đặt phòng*, *Cung cấp dịch vụ dọn buồng phòng cho khách*, và *điều hành một quầy bar*. Các năng lực này có thể là chung cho một phòng lao động như toàn thể, hoặc được cụ thể cho các vai trò, cấp, hoặc công việc trong Bộ phận lao động.



Hình 2.3: Mối quan hệ giữa Năng lực cốt lõi, năng lực chung và chức năng

2.10 Sự phát triển trong tương lai

Là một phần trong công việc đang diễn ra của Nhóm công tác ASEAN về Phát triển Nguồn nhân lực Du lịch, các hoạt động sau đây sẽ diễn ra:

- Phát triển một Khung trình độ khu vực và Hệ thống thừa nhận kỹ năng (RQFSRS)
- Phát triển 242 Hộp công cụ cho mỗi một tiêu chuẩn năng lực trong 6 Bộ phận Lao động (**Housekeeping/Nghiệp vụ buồng phòng**) đã được hoàn thành)
- Một nghiên cứu khả thi cho việc thành lập một Ban Thư ký khu vực cho Nghề Du lịch ASEAN.
- Phân tích khoảng cách trong triển khai Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau (MRA) về ngành Du lịch trong AMS.

3. Chương trình Du lịch chung ASEAN (CATC)

Chủ đề

- 3.1 Giới thiệu
- 3.2 Chương trình Du lịch chung ASEAN
- 3.3 Cơ sở lý luận của CATC
- 3.4 Cấu trúc của CATC

- 3.5 Phát triển nghề nghiệp
 - 3.6 Nội dung tổng quát và các đơn vị học phần dựa trên thực tiễn công nghiệp
 - 3.7 Học tập suốt đời
 - 3.8 Tính linh động của văn bằng
 - 3.9 Môi trường hợp nhất
 - 3.10 Các đơn vị học phần năng lực riêng của từng vùng
 - 3.11 Các thách thức trong việc triển khai CATC
- Tham khảo

Các thuật ngữ quan trọng được thấy trong chương này

- Chương trình Du lịch chung ASEAN (CATC)
- Kế hoạch hành động **Viêng Chăn** (VAP)
- Hiệp định Du lịch ASEAN (ATA)
- Lộ trình hội nhập của Ngành Du lịch (RITS)
- Khung trình độ chuyên môn khu vực và Hệ thống kỹ năng thừa nhận (RQFSRS)
- Đào tạo nền tảng (CBT)
- Học tập suốt đời
- Chương trình sản phẩm Du lịch thông thái

3.1 Giới thiệu

Chương trình du lịch Chung ASEAN (CATC) là chương trình chung đã được phê duyệt cho Nghề Du lịch ASEAN theo thỏa thuận lẫn nhau của các Bộ trưởng Du lịch ASEAN theo đề nghị của các Cơ quan Du lịch Quốc gia ASEAN. Khái niệm 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 ngành Du lịch (RITS). CATC được liên kết với Khung trình độ chuyên môn khu vực và Hệ thống kỹ năng thừa nhận (RQFSRS).

3.1.1 Nguyên tắc xây dựng, thiết kế

Chương trình được thiết kế là nền tảng ngành công nghiệp, cấu trúc tốt và linh hoạt, nhằm đáp ứng yêu cầu cục bộ của các nước thành viên. Nó được dựa trên năng lực thỏa thuận thông qua bởi tất cả các nước trong khu vực ASEAN, và sử dụng các đơn vị năng lực ACCSTP đã được thỏa thuận nhằm đạt được trình độ chuyên môn thích đáng và hữu ích cho cả sinh viên và ngành công nghiệp du lịch

3.2 Chương trình Du lịch Chung ASEAN

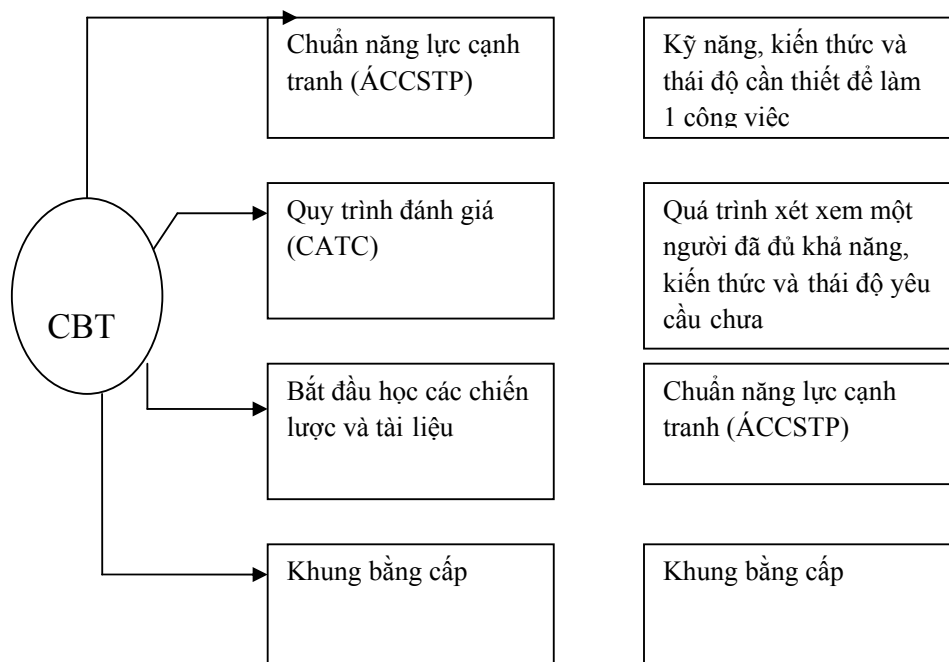
CATC được lập ra dựa trên 6 hình thức lao động (6 ngành): Front Office (bộ phận lễ tân), Housekeeping (bộ phận buồng phòng), bộ phận bếp (nấu nướng), bộ phận ăn uống, bộ phận đại lý và bộ phận tổ chức tour.

CATC & RQFSRS là hai khái niệm gắn liền với nhau. CATC hỗ trợ và đóng góp vào sự phát triển hướng đến một hình thức đào tạo dịch vụ về du lịch thật hài hòa và đặt trọng tâm vào khu vực ASEAN, trong khi RQFSRS hỗ trợ và góp phần vào việc thực hiện Thỏa thuận Thừa nhận Hỗ trợ lẫn nhau trong ASEAN (MRA) dành cho nhân lực chất lượng cao trong ngành du lịch nhằm mục đích tạo điều kiện dịch chuyển lao động có tay nghề cao, góp phần vào hội nhập kinh tế của khu vực.

3.3 Cơ sở lý luận của CATC

CATC được xây dựng dựa trên phương pháp đào tạo tùy theo năng lực cạnh tranh (CBT). Phương pháp này đã được công nhận trên toàn thế giới là phương pháp hiệu quả nhất trong lĩnh vực đào tạo nghề. CBT cung cấp cho học viên những kiến thức, kỹ năng và thái độ cần thiết để chứng minh năng lực và đảm bảo các tiêu chuẩn cạnh tranh của toàn ngành. 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.

Hình 3.1: Các thành phần của phương pháp đào tạo tập trung vào năng lực cạnh tranh



3.3.1 Khung đào tạo CATC

CATC nhằm mục đích cung cấp một mô hình hiệu quả và thực tiễn trong lĩnh vực đào tạo nghề mà thực tế rất phổ biến trong các ngành công nghiệp, đối với sinh viên cũng như các nhà cung cấp dịch vụ và đào tạo. Mô hình này đơn giản và phù hợp trên tất cả các cấp độ Front Office (bộ phận lễ tân), Housekeeping (bộ phận buồng phòng), bộ phận bếp, bộ phận ăn uống, bộ phận đại lý và bộ phận tổ chức tour. Chương trình này cung cấp giáo trình tùy theo sự phân chia lao động và có các cấp độ khác nhau, ví dụ Giấy chứng nhận loại I, loại II hay là bằng Cao cấp.

Khung đào tạo CATC căn bản chia thành 3 loại như sau:

- Khung được định hướng theo các ngành công nghiệp - các đơn vị năng lực và nội dung học cho mỗi đơn vị được quy định theo từng ngành: bằng cấp khác nhau sẽ phù hợp với các ngành công nghiệp khác nhau. Điều này tránh tình trạng làm trái ngành và mang lại lợi ích cho cả sinh viên và các ngành công nghiệp
- Khung linh hoạt: cho phép sinh viên, các ngành công nghiệp và các nhà cung cấp dịch vụ đào tạo sự linh hoạt trong việc lựa chọn các đơn vị cho từng trình độ chuyên môn mà tùy vào từng bên liên quan.

Các cá nhân có thể xác định trên cơ sở từng trường hợp cụ thể mà pha trộn các học phần dựa theo thực tế của đơn vị để đóng gói ra được một gói văn bằng hoàn chỉnh.

- Khung cấu trúc bền vững: Khung này là sự kết hợp hợp lý giữa các trình độ với nhau: loại hình này tạo điều kiện cho sinh viên, người học nâng cấp trình độ, di chuyển giữa các trình độ và cho phép sinh viên đạt được trình độ quản lý cấp cao hơn trong khi vẫn tập trung vào hoạt động thực tiễn.

3.4 Cấu trúc của CATC

CATC bao gồm năm cấp độ trình độ chuyên môn trên tất cả sáu ngành lao động bằng cách cung cấp các dòng học nghề riêng biệt trong mỗi Ngành Lao động, từ đó phản ánh nhu cầu của cả sinh viên và các nhu cầu của ngành công nghiệp. Trong tất cả các trường hợp Giấy chứng nhận II có cả sự kết hợp của Giấy chứng nhận I dựa trên sự tham vấn của các quốc gia tham gia. Bảng 3.1 đưa ra một cái nhìn tổng quan về các văn bằng được thiết lập ở các mức độ khác nhau:

Bảng 3.1: Mô tả năng lực được sử dụng ở mỗi cấp độ

Mức độ của từng khung	Các chỉ số đánh giá của từng mức độ
Mức 5: Văn bằng Cao cấp	Năng lực cạnh tranh đạt đến trình độ tinh tế, rộng và vẫn chuyên sâu đồng thời sở hữu kỹ năng quản lý nhuần nhuyễn Có khả năng sử dụng công nghệ, sự sáng tạo, kỹ năng quản lý hoặc tạo dựng ý tưởng cho một mảng rộng trong thực tế hoặc áp dụng vào một chủ đề chuyên sâu hoặc liên quan đến các lĩnh vực ngoài.
Mức 4 – Bằng chuẩn	Năng lực cạnh tranh chuyên sâu với kỹ năng quản lý đặc biệt Đạt được trình độ nắm rõ lý thuyết và sở hữu được những kỹ năng nhất định trong năng lực kỹ thuật hoặc quản lý chuyên môn, sử dụng để lên kế hoạch, triển khai và đánh giá kết quả của chính mình hoặc của cả đội.
Mức 3 - Bằng IV	Năng lực chuyên môn kỹ thuật và kỹ năng giám sát. Khả năng ứng dụng chuyên môn kỹ thuật xuất sắc trong các mảng liên quan đến kỹ năng lý thuyết, và ứng dụng được trong những môi trường mới lạ. Sinh viên ở thời điểm này đã có thể thực hành kỹ năng lãnh đạo, quản lý và tăng đóng góp cho kết quả cuối cùng của cả đội.
Mức 2 – Bằng III	Một loạt các kỹ năng để ứng xử trong các môi trường năng động và đã có thể chịu trách nhiệm lãnh đạo cho cả đội. Trở thành một người triển khai đầy kỹ năng và sở hữu một loạt các kỹ năng và năng lực trong các môi trường nhiều biến động, Sinh viên ở mức độ này đã có thể cung cấp các lời khuyên về kỹ thuật và giúp đỡ cả đội như một lãnh đạo thực thụ.
Mức 1 – Bằng II	Các kỹ năng căn bản, hàng ngày trong các môi trường cố định. Sinh viên sẽ sở hữu chất lượng căn bản để triển khai các hoạt động, chức năng mà yêu cầu kiến thức cơ bản và chưa yêu cầu quá nhiều kỹ năng thực tế trong một môi trường cố định

Nói chung, 52 loại chứng chỉ xuyên suốt 6 ngành lao động cho CATC và RQFSRS như trong bảng 3.2 dưới đây

Bảng 3.2: Bảng liệt kê 52 chứng chỉ thực hành xuyên suốt 6 ngành lao động

Tổng	Bằng II	Bằng III	Bằng IV	Bằng chuẩn	Bằng cao cấp
Đồ ăn & Đồ uống	2 9	2	3	1	1
Bộ phận bếp (nấu ăn)	2 10	3	3	1	1
Bộ phận lễ tân	1 5	1	1	1	1
Bộ phận buồng phòng	1 5	1	1	1	1
Bộ phận tổ chức	2 12	3	4	2	1
Tour					
Bộ phận đại lý	3 11	3	3	1	1
Tổng					52

3.5 Phát triển nghề nghiệp

CATC được dựa trên mô hình đào tạo nghề của Úc với các khái niệm "Cung cấp chuyên môn, không cung cấp các khóa học". Không có hai thuộc tính nào về khách sạn / du lịch mà lại giống hệt nhau và chắc chắn là không có hai thuộc tính nào thuộc về khách sạn / du lịch mà lại có nhu cầu đào tạo (hoặc bất kỳ điều gì khác) giống nhau. Vì vậy CATC được thiết kế cho các môi trường làm việc khác nhau và dựa trên những chứng chỉ riêng biệt cho nhu cầu của riêng từng người chứ không phải là các khóa học đào tạo chuẩn giống nhau.

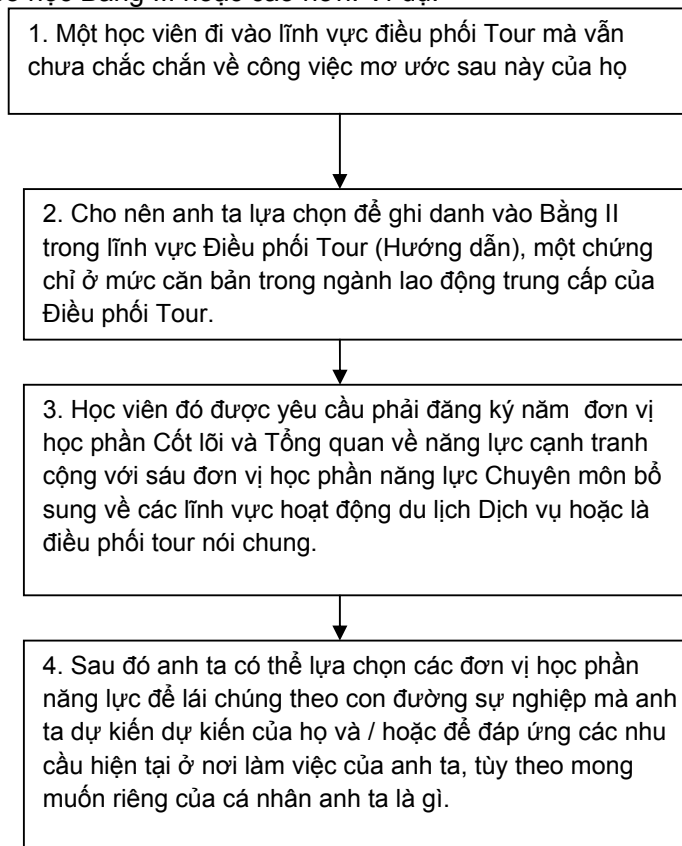
3.5.1 Tính linh hoạt và sự lựa chọn

Khung đào tạo yêu cầu học viên phải theo học các đơn vị học phần năng lực cạnh tranh về Cốt lõi và Tổng quan của các ngành công nghiệp trong khi đó vẫn cho phép sự linh hoạt của các đơn vị học phần Chuyên sâu. Các đơn vị học phần được đóng gói kỹ lưỡng đáp ứng đầy đủ yêu cầu của từng trình độ. Điều này sẽ cho phép học viên:

- lựa chọn các đơn vị học phần Chuyên sâu để phù hợp với nhu cầu ở nơi làm việc và / hoặc tham vọng nghề nghiệp cá nhân.
- chọn một ngành công nghiệp phù hợp nhất với nhu cầu của người sử dụng lao động và sau đó sẽ cung cấp các chương trình tập huấn mục tiêu phù hợp với yêu cầu tại nơi làm việc
- chuyển đổi dễ dàng giữa các ngành liên quan đến các nhu cầu chuyên môn đa dạng và năng động
- chỉ tham gia vào các học phần đào tạo nghề trực tiếp liên quan đến các ngành xác định và theo đúng nhu cầu cá nhân.

3.5.2 Con đường linh hoạt

Những người tham gia có thể chọn để theo học hoặc rút khỏi các chứng chỉ trong Khung trình độ chuyên môn ở bất kỳ cấp độ nào: người học không có nghĩa vụ phải hoàn thành, ví dụ, Bằng II trước khi theo học Bằng III hoặc cao hơn. Ví dụ:



Hình 3.2: Con đường sự nghiệp

3.5.3 Xây dựng kiến thức trên các chứng chỉ sở hữu

Việc ghi danh vào một hệ chứng chỉ cao hơn cho phép học viên sử dụng và bồi đắp thêm cho các đơn vị học phần mà trước đây họ đã học qua. Lựa chọn đơn vị học phần này lại một lần nữa có thể được pha trộn giữa các đơn vị học phần Chuyên môn mà họ muốn đạt được cùng với những đơn vị học phần trước đây mà họ đã học để xác định được trình độ chuyên môn của họ nhằm đáp ứng các yêu cầu về các năng lực mới phát sinh của ngành công nghiệp. Mức độ mà học viên đánh giá cụm học phần chuyên môn cạnh tranh so với mức độ mà họ đã chọn sẽ phụ thuộc vào mục đích nghề nghiệp sau này cũng như hiện trạng nhu cầu của ngành.

Năng lực các chức năng mà từ đó họ chọn sẽ phụ thuộc vào mục tiêu nghề nghiệp của họ và nhu cầu ngành công nghiệp.

3.5.4 Phương pháp học thực tiễn và sự tiên bộ

Cách tiếp cận này đưa ra những chứng chỉ chuyên môn đại diện cho sự pha trộn hài hòa giữa năng lực cạnh tranh cần thiết của tất cả các ngành công nghiệp. Nhờ đó cho phép ứng dụng rộng rãi vào thực tiễn tại nơi làm việc cũng như xây dựng nền tảng vững chắc để phát triển và tiếp tục học tập, đồng thời tạo khả năng cho học viên dễ dàng chuyển đổi giữa các ngành Lao động khi cần thiết hay khi có cơ hội mở ra.

3.6 Nội dung tổng quát và các đơn vị học phần dựa trên thực tiễn công nghiệp

Các bằng cấp được liệt kê trong khung đề xuất dựa trên đơn vị học phần của từng ngành công nghiệp có nội dung đào tạo phù hợp và đáp ứng nhu cầu công nghiệp. Khi trình độ tăng lên thông qua các cấp (ví dụ bằng II lên văn bằng nâng cao), thì sự lựa chọn của các đơn vị học phần cũng đa dạng hơn. Những điều này tồn tại như một nguyên tắc khi chúng tôi đóng gói các chương trình khác nhau nhằm đáp ứng với tính chất hay thay đổi tại nơi làm việc cũng như sự đa dạng của các nhiệm vụ cần được hoàn thành.

3.6.1 Một sự hòa trộn hài hòa của các năng lực cạnh tranh

Những thay đổi về các gói lựa chọn phản ánh những lớp năng lực cạnh tranh cần có đã được phân loại rõ ràng. Mỗi trình độ chuyên môn đòi hỏi người tham gia phải theo học một khóa vừa có các học phần Cốt lõi và Tổng quan bắt buộc và vừa có các học phần năng lực chuyên môn tự chọn. Mỗi trình độ được thiết kế một cách toàn diện với sự tập trung chủ yếu vào học phần cốt lõi và Tổng quan của năng lực cạnh tranh cũng như tạo điều kiện tối đa cho các học viên để chọn học phần Năng lực chuyên môn thích hợp nhất để có thể hỗ trợ mình nơi làm việc hoặc tùy nhu cầu nguyện vọng của cá nhân.

3.7 Học tập suốt đời

Chìa khóa cho khả năng này nằm trong quyền tự do của học viên để lựa chọn đơn vị học phần năng lực phù hợp từ các cụm năng lực chức năng gần nhất với nhu cầu ở nơi làm việc của từng cá nhân cũng như nhu cầu đào tạo. Các học phần mới luôn được dựa trên những các đơn vị học phần trước đây mà học viên đã học qua. Bằng cách này, khung đào tạo này tích cực hỗ trợ học viên có cơ hội học tập suốt đời bằng cách khuyến khích nghiên cứu sâu hơn thông qua các chứng chỉ công nhận những kết quả nghiên cứu trong quá khứ.

3.7.1 Tích lũy kỹ năng và kiến thức

Nền tảng cơ sở của phương pháp này là nhằm cung cấp một hệ thống giáo dục nghề nghiệp và đào tạo cho phép các học viên tích lũy kỹ năng và kiến thức linh hoạt thông qua hệ thống đào tạo và nghiên cứu nhằm đạt được trình độ cao hơn. Điều này sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho sự chuyển đổi giữa các trình độ, các ban ngành, các chứng chỉ cho học viên do đó cung cấp một hệ thống đáp ứng nhanh chóng nhu cầu của học viên cũng như người sử dụng lao động đồng thời tối đa hóa sự lựa chọn học viên của các đơn vị năng lực, các ban ngành, các doanh nghiệp.

3.7.2 Khung đào tạo vững vàng

Trong khi vừa cung cấp sự tự do và tính linh hoạt, tính toàn vẹn và tính giáo dục mạnh mẽ của khuôn khổ này vẫn được đảm bảo bởi học viên cần thiết phải hoàn thành một số đơn vị học phần nhất định ở mỗi trình độ chuyên môn trước khi có thể được cấp chứng nhận trình độ đầy đủ.

3.8 Tính linh động của văn bằng

Cấu trúc linh hoạt của CATC sẽ nâng cao khả năng chuyển đổi giữa các trình độ, các ngành công nghiệp, các quốc gia và các yêu cầu kiểm toán. Điều này dự định sẽ được áp dụng trên tất cả các nhà cung cấp dịch vụ đào tạo để đảm bảo tính toàn vẹn của một dịch vụ đáng tin cậy và sẵn sàng cam kết với khách hàng.

3.8.1 Thành Tựu

Bất kỳ báo cáo kết quả nào được ban hành bởi bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ đào tạo nào bắt buộc phải được công nhận bởi tất cả các nhà cung cấp đào tạo khác trong hệ thống không quan tâm việc bạn được chứng nhận ở nhà cung cấp dịch vụ đào tạo nào và cũng không liên quan đến danh tiếng của tổ chức đó.

3.8.2 Tính linh động của con đường sự nghiệp

Điều này có nghĩa là những thực tập sinh có thể dễ dàng chuyển từ Bộ phận sang bộ phận lễ tân hoặc sang thực phẩm và dịch vụ đồ uống cũng như có thể di chuyển dễ dàng từ các hoạt động điều phối Tour sang bộ phận đại lý. Cấu trúc này cũng cho phép các học viên chuyển đổi một cách dễ dàng vào trình độ giám sát, quản lý, hoặc giữ một vai trò thực thi trong ngành công nghiệp trong khi học tập để bổ sung các kỹ năng cần thiết.

3.9 Môi trường hợp nhất

Chúng tôi mong rằng mỗi bang thành viên thông qua và đồng ý với một khung đào tạo chung trong khu vực, cả về chương trình giảng dạy cũng như bằng cấp. Đây là bước đầu tiên trước khi xem xét làm thế nào để tích hợp CATC với sự sắp xếp đào tạo nghề hiện có của cơ sở đó.

3.9.1 Điều chỉnh theo nhu cầu các bang thành viên

CATC có thể được thay đổi cho phù hợp với nhu cầu địa phương của các bang thành viên khác nhau thông qua cách chương trình giảng dạy được viết và giảng bởi những người trực tiếp đứng lớp. Trong thực tế, mỗi bang có thể sử dụng các quy định riêng của họ, luật lệ, các quy tắc thực hành, các nguyên tắc, vv, tùy theo cách chương trình giảng dạy được viết. Họ cũng có thể tham khảo từ chính quyền, các cơ quan, các cơ quan và các tổ chức của riêng họ.

Các nhà cung cấp trong mỗi bang thành viên cũng có thể tự thiết kế các đơn vị học phần năng lực phù hợp với ngành công nghiệp, quốc gia hoặc các nhu cầu cụ thể của họ và tự do 'thêm nội dung' trong bất kỳ đơn vị nào mà họ cung cấp cũng như bổ sung thêm các đơn vị không được công nhận mà họ vẫn cho là thích hợp hoặc cần thiết.

3.9.2 Bổ sung và sửa đổi theo địa phương

Môi trường hợp nhất có thể thay đổi liên quan đến việc bổ sung hoặc sửa đổi các đơn vị học phần năng lực để phù hợp với phương pháp phân phối cụ thể, hồ sơ học viên, yêu cầu doanh nghiệp cụ thể, hoặc nếu không đáp ứng nhu cầu địa phương. Tuy nhiên, tính toàn vẹn của kết quả tổng thể của các đơn vị năng lực phải được duy trì.

3.9.3 Ranh giới của Môi trường hợp nhất

Bất kỳ sự sửa đổi hợp nhất của các đơn vị học phần năng lực nào cũng có thể được thực hiện trong phạm vi ranh giới sau đây. Các nhà cung cấp có thể:

- Thêm thuật ngữ ngành công nghiệp cụ thể, thêm các tiêu chí hiệu suất mà điều này không làm sai lệch hoặc thu hẹp kết quả năng lực
 - sửa đổi, bổ sung báo cáo phạm vi dài nếu những thay đổi như vậy không làm giảm khả năng ứng dụng năng lực và giảm tính linh hoạt của nó
- Thêm chi tiết để hướng dẫn về lĩnh vực cũng như các khía cạnh quan trọng, các chứng cứ về các nguồn lực và cơ sở hạ tầng cần thiết để mở rộng phạm vi ứng dụng năng lực nhưng không hạn chế việc sử dụng nó.
- Không loại bỏ hoặc thêm vào số lượng và nội dung của các yếu tố và tiêu chí thực hiện.

3.9.4 Lưu ý quan trọng

Chìa khóa để hợp nhất là sự chặt chẽ và cấu trúc của từng đơn vị vẫn được bảo lưu, nhưng nội dung có thể được thay đổi để phù hợp với nhu cầu của người sử dụng, với điều kiện bốn "Quy tắc" (xem ở trên) được tuân thủ.

3.10 Các đơn vị học phần năng lực riêng của từng vùng

ASEAN NTOs đã xác nhận sự cần thiết phải thêm vào hai đơn vị học phần bổ sung của chương trình trẻ em và Du lịch thông thái (<http://www.childwise.net>) vào chương trình giảng dạy và khuôn khổ của bằng cấp. Hai đơn vị được xác nhận này đã được thêm vào CATC - một đơn vị học phần ở Bằng cơ sở "Thực hiện Nhiệm vụ bảo vệ trẻ em có liên quan đến ngành công nghiệp du lịch" và đơn vị học phần khác ở cấp Văn bằng chuẩn, "Xây dựng môi trường bảo vệ cho trẻ em ở các điểm đến du lịch."

3.11 Những thách thức trong thực hiện CATC

3.11.1 Định hướng và Đào tạo

Chắc chắn sẽ phát sinh nhu cầu cho việc định hướng và đào tạo để các cơ sở hiểu đầy đủ các trình độ cần được xây dựng và triển khai thực hiện như thế nào, đặc biệt là đối với những vùng không quen với đào tạo dựa trên năng lực cạnh tranh, ACCSTP và các chứng chỉ của CATC. NTOs nên xem xét làm thế nào để quảng bá thông tin, và cung cấp đào tạo, định hướng trên cơ sở giữa quốc gia với nhau nhưng có lẽ phổ biến nhất là chia sẻ tài nguyên.

3.11.2 Các Chương Trình chuyển tiếp

Cần phải xem xét đến sự phát triển của chương trình chuyển tiếp để tạo điều kiện thuận lợi cho sự chuyển đổi của học viên hiện đang học tập, hoặc vừa mới hoàn thành trình độ hiện tại vào khuôn khổ mới.

3.11.3 Công nhận những chứng chỉ đã tích lũy

Hệ thống nên được phát triển để công nhận quá trình học tập trước đây (RPL) để hỗ trợ những người có kinh nghiệm, nhưng không có bằng cấp chính thức để họ được chính thức công nhận và tạo điều kiện thuận lợi cho mong muốn được đào tạo nghề chính thức trong Hệ thống đào tạo quy chuẩn

3.1.3 Quy trình chuyển đổi tín chỉ

NTOs nên xem xét sự phát triển của một quá trình chuyển giao chính thức các tín chỉ để cho phép những người có trình độ hiện tại vẫn được công nhận trong hệ thống mới mà không phải học lại từ đầu.

3.1.4 Hiệp định Chuyển tiếp

Hiện chúng tôi đang phát triển các cách chuyển tiếp thích hợp mà học viên có thể sử dụng để chuyển từ chứng chỉ nâng cao vào nghiên cứu trình độ đại học, cùng với các thỏa thuận với các nhà cung cấp giáo dục đại học.

3.1.5 Đảm bảo chất lượng

Một bên thứ ba độc lập để kiểm toán phải được phát triển để giám sát các nhà cung cấp nhằm đảm bảo các tiêu chuẩn tối thiểu liên quan đến giảng viên, nguồn lực, cơ sở đào tạo, đào tạo, đánh giá chung cũng như đảm bảo yêu cầu về tính chuyên nghiệp và tuân thủ các điều lệ khác có đang được đáp ứng hay không.

Các tài liệu tham khảo

- Báo cáo kỹ thuật về Hệ thống chấp nhận chương trình giảng dạy phổ thông Du lịch ASEAN cũng như chấp nhận văn bằng và các kỹ năng, chứng chỉ đi kèm

4.Đánh giá về năng lực

Chủ đề

4.1 Giới thiệu

4.2 Năng lực

4.3 Đánh giá năng lực (CBA)

4.4 Quá trình đánh giá

4.5 Công nhận quá trình học

4.6 Thẩm định năng lực

Phụ lục I: Ví dụ về Đơn vị Thẩm quyền và các mục chính

Phụ lục II: Các ví dụ về các năng lực chung trong bối cảnh của các hoạt động của bộ phận buồng phòng

Thuật ngữ chính được tìm thấy trong chương này

- Công nhận quá trình học tập trước (RPL)
- Kiểm tra công nhận kỹ năng (SRA),
- Công nhận năng lực hiện tại (RCC)
- Đào tạo dựa trên năng lực và thẩm định (CBT / CBA)

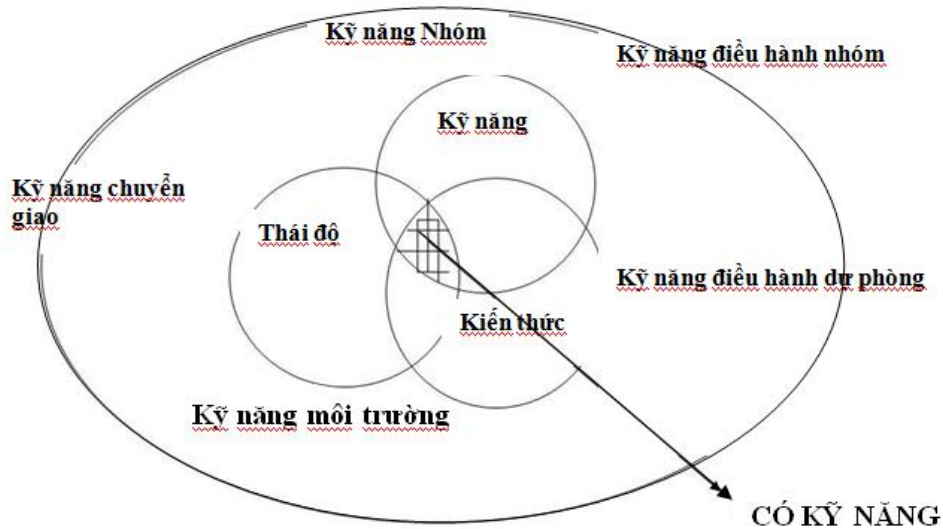
4.1 Giới thiệu

Đào tạo dựa trên năng lực và thẩm định (CBT / CBA) tập trung vào những gì lao động có thể làm hoặc cần phải làm tại nơi làm việc. Năng lực đề cập đến khả năng thực hiện nhiệm vụ cụ thể theo các tiêu chuẩn về thành tích dự kiến tại nơi làm việc. ASEAN đã thông qua hệ thống đào tạo CBT / CBA để cho phép các nước thành viên đào tạo người lao động theo yêu cầu của ngành công nghiệp này và do đó làm tăng cơ hội cho học viên có được việc làm. CBA liên quan đến việc thu thập chứng cứ và quyết định về mức độ một lao động có thể thực hiện / nhiệm vụ theo các tiêu chuẩn năng lực cần thiết.

4.2 Năng lực

Năng lực đòi hỏi phải áp dụng các kiến thức quy định, kỹ năng và thái độ có liên quan đến sự tham gia hiệu quả, nhất quán theo thời gian và môi trường làm việc. Các kỹ năng và kiến thức cần thiết hoặc xác định một cách riêng biệt hoặc kết hợp.

- Kiến thức xác định những gì một người cần phải biết để thực hiện công việc một cách hiệu quả.
- Kỹ năng mô tả việc áp dụng kiến thức vào các tình huống mà sự hiểu biết được chuyển đổi thành kết quả làm việc.
- Thái độ mô tả những lý do đằng sau sự cần thiết đối với kiến thức và hoặc lý do tại sao một số kỹ năng được thực hiện theo quy định.



Hình 4.1. Một lao động có năng lực

Năng lực bao gồm tất cả các khía cạnh của thể hiện trong công việc và bao gồm:

- Thực hiện các nhiệm vụ cá nhân
- Quản lý các nhiệm vụ khác nhau
- Đáp ứng dự phòng hoặc các sự cố
- Trách nhiệm trong công việc
- Làm việc với đồng nghiệp.

4.2.1 Đơn vị của năng lực

Tất cả các trình độ hoặc các chương trình bao gồm các chủ đề tập trung vào khả năng của học viên để thực hiện một nhiệm vụ hoặc giải quyết công việc môi trường làm việc cụ thể và có trách nhiệm cụ thể hoặc các chức năng công việc. Đối với các mục đích thẩm định, ACCSTP sử dụng các đơn vị năng lực áp dụng tại nơi làm việc du lịch. Mỗi đơn vị năng lực xác định một yêu cầu nơi làm việc riêng và bao gồm:

- Kiến thức và kỹ năng là nền tảng cho năng lực
- Ngôn ngữ, văn viết và kỹ năng tính toán
- Sức khỏe nghề nghiệp và các yêu cầu an toàn.

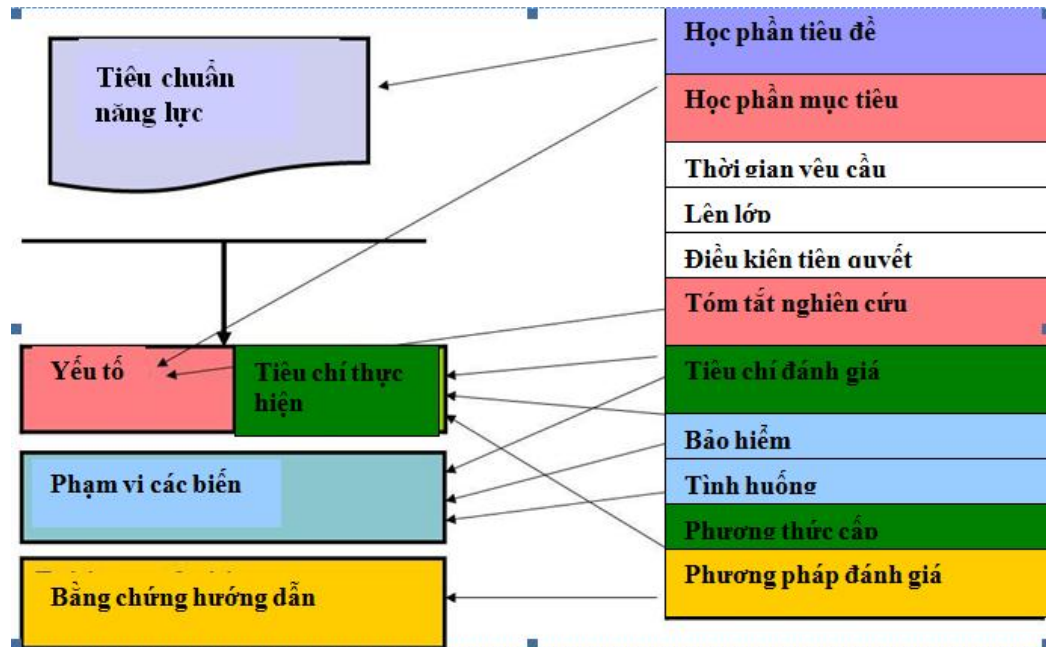
Mỗi đơn vị năng lực phải được tôn trọng trong đào tạo và thẩm định để đảm bảo tính nhất quán của kết quả.

4.2.2 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.

4.2.3 Tiêu chí thực hiện

Tiêu chí thực hiện cho thấy các tiêu chuẩn đánh giá là cần thiết. Các tiêu chuẩn phản ánh các kỹ năng đòi hỏi trong ngành. Tiêu chí thực hiện sẽ được thực hiện một số kiến thức, kỹ năng và thái độ quy định. Hình 4.3 so sánh các tiêu chuẩn năng lực với chương trình giảng dạy và cho thấy mối liên hệ giữa cả hai phương pháp học tập và đánh giá.



Hình 4.3. Các tiêu chuẩn năng lực

4.3 Đánh giá dựa trên năng lực (CBA)

CBA là chiến lược đánh giá năng lực của một học viên hoặc nhân viên, sử dụng các chiến lược đánh giá để đảm bảo rằng học viên được đánh giá một cách hợp lệ, công bằng, đáng tin cậy.

Đánh giá dựa trên nhiều tiêu chí khác nhau:

Trong quá trình làm việc - tại nơi làm việc

Ngoài quá trình làm việc - tại một cơ sở giáo dục hoặc môi trường đào tạo

Kết hợp hai phương thức trên

Không đòi hỏi học viên vắng mặt tại nơi làm việc trong thời gian dài của thời gian để có được bằng cấp và được công nhận.

4.3.1 Các nguyên tắc của CBA

Đánh giá dựa trên năng lực là nhằm mục đích tập hợp một danh sách các bằng chứng cho thấy rằng một người có thẩm quyền trong một đơn vị năng lực cụ thể. Năng lực đạt được bằng nhiều cách, bao gồm:

- Các chương trình đào tạo và phát triển nguồn nhân lực
- Đào tạo chính quy

- Trải nghiệm sống
- Các kỳ thực tập
- Kinh nghiệm làm việc
- Các chương trình khác

Theo nguyên tắc của CBA, các giám định viên và các học viên làm việc cùng nhau, thông qua quá trình làm việc này để đánh giá năng lực của từng học viên. Quá trình đánh giá này sẽ được thực hiện bằng cách thu thập các “chứng chỉ”, sử dụng nhiều phương thức, dựa trên đánh giá tại nơi làm việc hoặc trong các cơ sở đào tạo, và sẽ được thu thập trong một khoảng thời gian.

Giám định viên trong quá trình xem xét, đánh giá học viên có kinh nghiệm , xem xét các “chứng chỉ” và xác minh người có đủ năng lực hay không.

4.3.2 Tính linh hoạt trong đánh giá

Bộ công cụ phát triển cho mỗi đơn vị Thẩm quyền ACCSTP rất toàn diện và cung cấp cho các giảng viên và thẩm định viên với một loạt các phương pháp và công cụ để hỗ trợ trong quá trình đánh giá. Đối với tất cả các đánh giá, công cụ đánh giá thay thế thích hợp có thể được sử dụng, theo yêu cầu của học viên.

Đánh giá cần phải được công bằng cho tất cả các học viên, cần xét trên phương diện nhu cầu của học viên văn hóa và ngôn ngữ. Năng lực phải được chứng minh bất kể:

- Ngôn ngữ
- Phương thức thực hiện
- Phương pháp đánh giá.

4.3.3 Đánh giá các mục tiêu

Các công cụ đánh giá sử dụng trong ACCSTP được dùng để xác định khả năng chống lại “các yếu tố của năng lực” và “tiêu chí thực hiện” liên quan. Các công cụ đánh giá được sử dụng để xác định đầy đủ a) kiến thức bao gồm kiến thức nền tảng, b) các kỹ năng và c) thái độ.

Công cụ đánh giá là các hoạt động mà học viên được yêu cầu phải thực hiện để chứng minh năng lực. Tất cả các đánh giá phải được hoàn thành thỏa đáng bởi người tham gia có năng lực đáp ứng được yêu cầu để thẩm định và có thể trong một số trường hợp, một số hạng mục thẩm định có thể được kết hợp và đánh giá với nhau.

4.3.4 Các phương thức đánh giá

Một số công cụ đánh giá có thể được sử dụng để xác định năng lực, và đây là những đề xuất trong các Tiêu chuẩn AACSTP. Phương pháp đánh giá có thể bao gồm kết quả hoàn thành phần bài tập,câu hỏi viết, thi vấn đáp, báo cáo của bên thứ ba, quá trình quan sát,... Hướng dẫn về cách giám định nên tiến hành các phương pháp đánh giá này (được giải thích trong các hướng dẫn đánh giá và các bộ công cụ đánh giá).

4.3.5 Các phương thức đánh giá khác

Giám định viên cũng có thể sử dụng phương pháp đánh giá khác nhau để đánh giá năng lực của một học viên. Chứng chỉ chứng minh học viên tham gia thực sự có thể làm những gì họ được yêu cầu trong đó có một yêu cầu riêng biệt cho học viên để chứng tỏ khả năng.

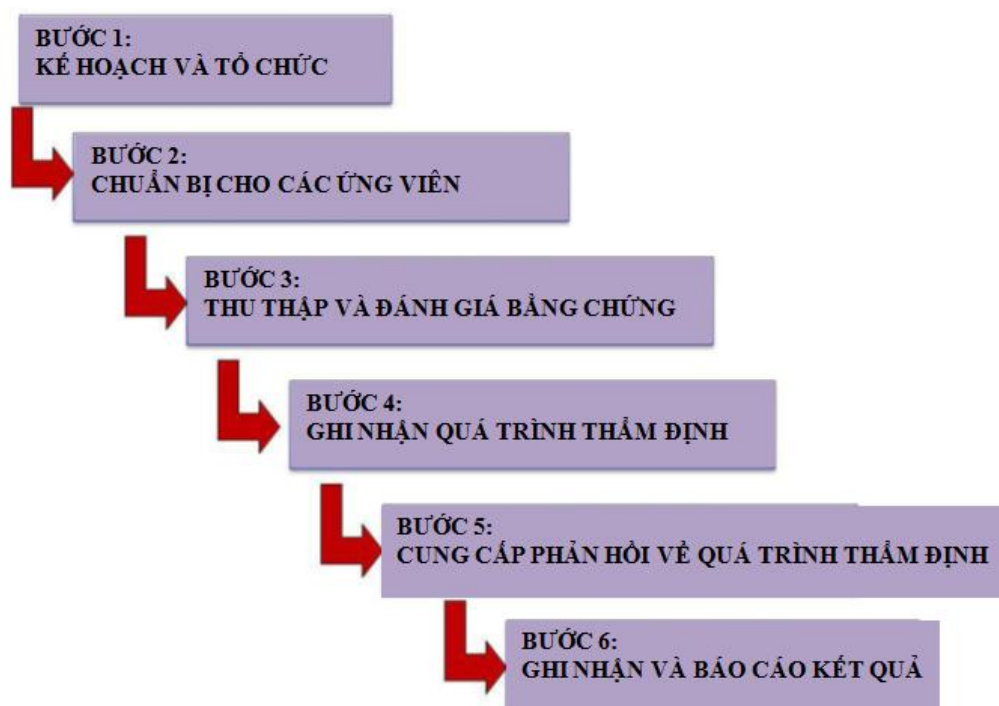
Thể hiện của học viên tại nơi làm việc, như xác nhận của người giám sát hoặc bằng chứng khác, có thể được tính vào đánh giá. Ngoài ra, giám định viên có thể nói chuyện với khách hàng hay đồng nghiệp làm việc làm cơ sở cho việc đánh giá học viên một cách khách quan.

Các phương pháp đánh giá năng lực khác bao gồm: thể hiện của học viên tại nơi làm việc hoặc trong điều kiện làm việc mô phỏng, các cách giải quyết vấn đề, các báo cáo sự cố, các tạp chí, các bài thuyết trình, phỏng vấn, các đoạn video, hình ảnh, slide, băng ghi âm, nghiên cứu điển hình, công trình nghiên cứu chung, các dự án nhóm, thảo luận nhóm và các kỳ thi.

4.4. Quá trình đánh giá

Tiến hành đánh giá so với năng lực tiêu chuẩn ACCSTP và tiêu chuẩn CATC liên quan đến việc thu thập chứng cứ thông qua các phương pháp đánh giá khác nhau bao gồm cả quan sát công việc, phỏng vấn, thực hiện các bài kiểm tra nói và viết và thử nghiệm thực tế, và đánh giá nếu học viên có thể thực hiện công việc phù hợp với tiêu chuẩn năng lực.

Quá trình sau đây có thể được sử dụng trong việc thực hiện đánh giá năng lực.



Hình 4.4. Quá trình thẩm định

4.4.1 Bước 1 - Lập kế hoạch và Tổ chức

Thẩm định viên:

- Xây dựng bối cảnh và mục đích của việc thẩm định
- Xác định các tiêu chuẩn năng lực, các hướng dẫn thẩm định và trình độ chuyên môn.
- Xác định bộ công cụ đã được phát triển để tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình thẩm định (nếu có)
- Diễn giải các tiêu chuẩn năng lực và xác định các yêu cầu bằng chứng cụ thể.

4.4.2 Bước 2 - Chuẩn bị cho các ứng cử viên

Giám định viên gặp gỡ với các ứng cử viên để:

- Giải thích bối cảnh và mục đích của việc thẩm định và quy trình thẩm định
- Giải thích các tiêu chuẩn năng lực được thẩm định và bằng chứng được thu thập
- Các thủ tục đánh giá, việc chuẩn bị các ứng cử viên nên thực hiện và trả lời câu hỏi bất kỳ.
- Đánh giá nhu cầu của thí sinh và thiết lập bất kỳ điều chỉnh cho phép trong các thủ tục đánh giá
- Tìm kiếm thông tin phản hồi liên quan đến sự hiểu biết của ứng cử viên về các tiêu chuẩn năng lực, yêu cầu và quá trình thẩm định.
- Xác định nếu ứng viên đã sẵn sàng cho việc thẩm định và quyết định về thời gian và địa điểm thẩm định.
- Xây dựng một kế hoạch thẩm định.

4.4.3 Bước 3 - Thu thập và đánh giá bằng chứng

Thẩm định viên phải:

- Thiết lập một kế hoạch cho việc thu thập bằng chứng đầy đủ và chất lượng về thể hiện của ứng cử viên để đưa ra quyết định chính xác.
- Tìm nguồn hoặc xây dựng tài liệu thẩm định để hỗ trợ quá trình thu thập bằng chứng.
- Tổ chức thiết bị hoặc nguồn lực cần thiết để hỗ trợ quá trình thu thập bằng chứng.
- Phối hợp và chỉ dẫn các bên liên quan trong quá trình thu thập bằng chứng.
- Thiết lập và giám sát quá trình thu thập bằng chứng để đảm bảo tính hiệu lực, độ tin cậy, công bằng và tính linh hoạt.
- Thu thập bằng chứng phù hợp và phù hợp với khả năng tương thích với các yếu tố, tiêu chuẩn thực hiện, phạm vi thay đổi và Hướng dẫn thu thập bằng chứng trong các đơn vị có liên quan của năng lực.
- Kết hợp điều chỉnh cho phép xác định các thủ tục đánh giá, nếu phù hợp

4.4.4 Bước 4 – Ghi nhận quá trình thẩm định

Thẩm định viên sẽ:

- Đánh giá các bằng chứng về tính hiệu lực, tính nhất quán, sự phổ biến, tính xác thực, công bằng và đầy đủ.
- Tham khảo ý kiến và làm việc với các thẩm định viên khác, các thành viên hoặc các chuyên gia kỹ thuật tham gia vào quá trình thẩm định.
- Lập hồ sơ chi tiết về bằng chứng thu thập được.
- Đưa ra đánh giá về năng lực của ứng cử viên dựa trên các bằng chứng và đơn vị có liên quan.

4.4.5 Bước 5 - Cung cấp phản hồi về quá trình thẩm định

Thẩm định viên phải tư vấn cho ứng viên về kết quả của quá trình thẩm định. Điều này bao gồm việc cung cấp cho các ứng cử viên nội dung sau:

- Phản hồi rõ ràng và mang tính xây dựng về quyết định thẩm định.

- Thông tin về cách khắc phục khoảng cách được xác định trong khả năng trong quá trình thẩm định.
- Cơ hội để thảo luận về quá trình thẩm định và kết quả
- Thông tin và quá trình thẩm định lại.

4.4.6 Bước 6 - Ghi nhận và báo cáo kết quả

Thẩm định viên phải:

- Ghi lại các kết quả thẩm định theo các chính sách và thủ tục đã được phê duyệt.
- Duy trì hồ sơ của thủ tục thẩm định, chứng cứ thu thập và kết quả theo các chính sách và thủ tục đã được phê duyệt.
- Kết quả thẩm định phải được bảo mật.
- Tổ chức trao chứng chỉ hoặc chứng nhận kết quả theo các chính sách và thủ tục đã được phê duyệt.

4.4.7 Xem xét lại quá trình thẩm định

Thông tin phản hồi về quá trình thẩm định sẽ rất hữu ích cho các trung tâm thẩm định, do đó việc xem xét lại quá trình thẩm định rất hữu ích. Thẩm định viên nên báo cáo về các tính năng tích cực và tiêu cực của việc thẩm định cho các bên chịu trách nhiệm về các thủ tục thẩm định và góp ý kiến vào việc cải thiện các quy trình thẩm định ứng viên phù hợp trong TCPB.

Ngoài ra, thẩm định viên có thể tham gia cung cấp thông tin phản hồi và tư vấn cho ứng viên, nếu cần thiết, liên quan đến kết quả thẩm định hoặc quá trình thẩm định và cung cấp các ứng cử viên với thông tin về quá trình thẩm định lại.

Thẩm định viên cũng phải báo cáo bất kỳ quyết định đánh giá nào chưa thỏa đáng của các ứng cử viên để nhân viên thích hợp trong TCPB và tham gia đánh giá lại theo các chính sách và các thủ tục đã được phê duyệt.

4.5 Công nhận quá trình học tập trước

Công nhận quá trình học tập trước là quá trình cung cấp cho các chuyên gia ngành công nghiệp hiện nay những người không có bằng cấp chính thức, cơ hội để làm dấu chuẩn cho các kỹ năng và kinh nghiệm phong phú của họ tương phản với các tiêu chuẩn đặt ra trong mỗi đơn vị năng lực / môn.

Cũng được biết đến như là kiểm tra công nhận kỹ năng (SRA), quá trình này là con đường học tập và đánh giá trong đó bao gồm: Công nhận Năng lực hiện tại (RCC) phân tích phân tích khoảng cách kỹ năng và chuyển giao đào tạo.

4.6 Thẩm định năng lực

Như đã đề cập trước đó, thẩm định là quá trình xác định các kiến thức, kỹ năng và thái độ của ứng viên, kỹ năng và thái độ tương phản tất cả các yếu tố năng lực trong một đơn vị năng lực. Theo truyền thống trong lĩnh vực giáo dục, thang điểm dành cho ứng viên, phụ thuộc vào bao nhiêu câu hỏi ứng viên trả lời thành công.

Thẩm định dựa trên năng lực không được tính bằng điểm, chỉ đơn giản là xác định nếu người tham gia có kiến thức, kỹ năng và thái độ để thực hiện các nhiệm vụ cần thiết theo các tiêu chuẩn quy định.

Vì vậy, khi thẩm định năng lực, thẩm định viên có hai kết quả rõ ràng được đưa: Có thẩm quyền (PC) hoặc Chưa đủ thẩm quyền (NYC).

Nếu ứng viên có thể trả lời thành công hoặc thể hiện những gì được yêu cầu theo các tiêu chuẩn quy định, họ sẽ được coi như là có thẩm quyền (PC). Thẩm định viên sẽ xác nhận ứng viên có thẩm quyền (PC) nếu họ cảm thấy ứng viên có kiến thức, kỹ năng và thái độ cần thiết trong tất cả các nhiệm vụ thẩm định. Nếu ứng viên là không thể trả lời hoặc chứng tỏ khả năng với các tiêu chuẩn mong muốn, họ sẽ được coi là Chưa đủ thẩm quyền (NYC). Điều này không có nghĩa là người tham gia sẽ cần phải hoàn thành tất cả các nhiệm vụ đánh giá một lần nữa. Thẩm định viên sẽ tập trung vào các nhiệm vụ thẩm định cụ thể không được thực hiện như tiêu chuẩn mong đợi. Người tham gia có thể yêu cầu:

- a) Thực hiện đào tạo thêm hoặc hướng dẫn thêm
- b) Thực hiện nhiệm vụ đánh giá một lần nữa cho đến khi họ được công nhận Có thẩm quyền.

Phụ lục I: Các ví dụ về đơn vị năng lực và các yếu tố chính

TÊN: DỌN VÀ CHUẨN BỊ PHÒNG CHO KHÁCH ĐẾN CHECK-IN	Số giờ	30
SỐ: D1.HHK.CL3.03		
MÔ TẢ: các kỹ năng và kiến thức cần thiết của nhân viên buồng phòng để dọn và chuẩn bị phòng cho khách phòng để cung cấp các dịch vụ dọn vệ sinh tại một cơ sở nơi lưu trú.		
CÁC YẾU TỐ VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN	HƯỚNG DẪN THẨM ĐỊNH	
<p>Yếu tố 1: Xác định vai trò của nhân viên buồng phòng</p> <p>1.1 Mô tả các dịch vụ cung cấp bởi một nhân viên buồng phòng</p> <p>1.2 Xác định vị trí các nhân viên buồng phòng trong cơ sở lưu trú</p> <p>1.3 Xác định các nét đặc trưng cá nhân cần thiết của một nhân viên buồng phòng</p> <p>1.4 Quy cách ăn mặc của một nhân viên buồng phòng</p> <p>1.5 Giải thích chính sách, thủ tục cung cấp dịch vụ</p> <p>1.6 Xác định và giải thích vai trò của liên lạc trong việc cung cấp các dịch vụ</p> <p>Yếu tố 2: Chuẩn bị</p> <p>2.1 Bổ sung vật dụng cần thiết</p> <p>2.2 Chuẩn bị xe đẩy với các vật dụng cần thiết</p> <p>2.3 Kiểm tra vệ sinh xe đẩy trước khi sử dụng</p> <p>2.4 Xác định phòng cần dọn</p> <p>2.5 Gõ cửa và xin phép vào dọn phòng của khách</p> <p>Yếu tố 3: Dọn giường</p> <p>3.1 Dọn và trải ga giường</p> <p>3.2 Dọn giường sử dụng khăn trải giường thay mới</p> <p>Yếu tố 4: Dọn phòng tắm</p> <p>4.1 Làm sạch bồn tắm và khu vực phòng tắm</p> <p>4.2 Làm sạch nhà vệ sinh</p> <p>4.3 Làm sạch bàn trang điểm và khu vực xung quanh</p> <p>4.4 Dọn sàn</p>	<p>Các thay đổi trong đơn vị: đưa lời khuyên để giải thích các phạm vi và bối cảnh của đơn vị thẩm quyền, cho phép sự khác biệt giữa các doanh nghiệp và nơi làm việc, liên quan đến đơn vị như một toàn thể và tạo điều kiện đánh giá toàn diện.</p> <p>Đơn vị này áp dụng cho việc cung cấp các dịch vụ dọn buồng phòng trong ngành công nghiệp cung cấp cơ sở lưu trú cho khách trong phạm vi các đơn vị lao động của các ngành công nghiệp khách sạn và du lịch và có thể bao gồm:</p> <p>1. Nghiệp vụ buồng phòng</p> <p>Các dịch vụ cung cấp bởi nhân viên buồng phòng có thể liên quan:</p> <ul style="list-style-type: none">-Vệ sinh và phòng hàng ngày, nhiệm vụ phục vụ / làm sạch-Các nhiệm vụ làm sạch luân phiên-Dọn dẹp khu vực khác, ví dụ như tắm hơi, phòng xông hơi, ngoài khu vực được phân công, có thể bao gồm các văn phòng tư nhân và khu vực công cộng.-Dọn giường buổi tối.-Hợp tác với các nhân viên và các bộ phận khác, theo yêu cầu. <p>Đặc điểm cá nhân có thể liên quan đến:</p> <ul style="list-style-type: none">-Tế nhị, ngoại giao và quyết định-Nghị thức và cách cư xử tốt-Sự lịch sự và văn minh-Trung thực và sự cống hiến-Sẵn sàng cung cấp dịch vụ đến từng chi tiết. <p>Báo cáo phạm vi khác bao gồm các yếu tố liên quan (in nghiêng)</p>	
Hướng dẫn Đánh giá Các kỹ năng và kiến thức sau đây phải được đánh giá như là một phần của đơn	Bối cảnh đánh giá Đơn vị này có thể được đánh giá trong lúc làm việc hoặc ngoài	

vị này:

-Chính sách và thủ tục của doanh nghiệp trong lĩnh vực cung cấp các dịch vụ dọn buồng phòng.

-Các nguyên tắc làm sạch và sử dụng hoá chất.

-Các nguyên tắc xử lý, hướng dẫn sử dụng an toàn, bao gồm nâng đỡ đồ nặng.

-Khả năng sử dụng nhiều vật dụng làm sạch và kỹ thuật.

- Giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ, kỹ năng liên lạc giữa các nhân viên và với khách.

Mối quan hệ giữa các đơn vị khác:

-Xây dựng và cập nhật kiến thức địa phương

-Duy trì kiến thức trong ngành khách sạn

-Tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại của khách hàng

-Cung cấp dịch vụ dọn buồng phòng cho khách

-Thực hiện quy trình an toàn nghề nghiệp và.

Các khía cạnh quan trọng của thẩm định

Đánh giá sau đây là điều cần thiết:

-Chứng tỏ khả năng sẵn sàng trong nghiệp vụ

-Chứng tỏ khả năng dọn giường theo các yêu cầu khác nhau.

-Chứng tỏ khả năng để làm sạch khu vực phòng tắm.

-Chứng minh khả năng phục vụ nhiều phòng khách gồm có một loạt các thiết bị, đồ đạc và phụ kiện trong phòng

-Khả năng thực hiện bổ sung các dịch vụ liên quan

-Khả năng làm sạch thiết bị vệ sinh và bổ sung các vật dụng cần thiết trong phòng của khách.

thời gian làm việc

-Thẩm định nên bao gồm biểu hiện thực tế tại nơi làm việc hoặc thông qua một hoạt động mô phỏng, được hỗ trợ bởi các phương pháp để đánh giá kiến thức nền tảng.

-Thẩm định phải liên quan đến khu vực làm việc của cá nhân hoặc khu vực cá nhân đó chịu trách nhiệm.

Các liên quan khác:

-Đào tạo và thẩm định bao gồm giám sát một nơi làm việc thực tế hay mô phỏng.

-Quan sát dựa trên tiêu chuẩn nơi làm việc, thủ tục, chính sách, hướng dẫn, các công cụ và thiết bị.

Phương pháp đánh giá

Các phương pháp sau đây có thể được sử dụng để thẩm định năng lực cho đơn vị này:

-Quan sát biểu hiện thực tế của ứng viên

-Kiểm tra công việc hoàn thành

-Câu hỏi miệng và bằng văn bản

-Báo cáo của bên thứ ba hoàn thành bởi một giám sát viên

-Phân công công việc.

Các năng lực quan trọng trong đơn vị này:

Level 1 = Năng lực thực hiện các nhiệm vụ hiệu quả

Level 2 = Năng lực quản lý công việc

Level 3 = Năng lực sử dụng các khái niệm để đánh giá

Phụ lục II: Các ví dụ về các năng lực chung trong bối cảnh của các hoạt động của nghiệp vụ buồng phòng (làm sạch / chuẩn bị một căn phòng)

Các yếu tố năng lực chung	Level	Các ví dụ
Thu thập, tổ chức và phân tích thông tin	1	Xác định số lượng phòng cần dọn/phục vụ, thu thập thông tin liên quan.
Truyền đạt ý tưởng và thông tin	1	Làm việc với các nhân viên khác và với khách hàng, liên hệ với các bộ phận khác liên quan đến nhu cầu bảo trì và hỗ trợ
Lập kế hoạch và tổ chức các hoạt động	1	Làm việc theo lịch trình yêu cầu và tôn trọng thời hạn
Sử dụng kỹ thuật và các ý tưởng một cách khoa học	1	Tính toán trong pha loãng các hóa chất làm sạch
Giải quyết các vấn đề	1	Sửa vấn đề lỗi vết bẩn và lỗi thiết bị.
Sử dụng công nghệ	1	Sử dụng thiết bị làm sạch các phòng cần dọn

5. Các cơ chế hỗ trợ MRA dành cho người lao động du lịch

Các chuyên đề

- 5.1 Giới thiệu
- 5.2 Cấu phần chính của MRA
- 5.3 Hội đồng cấp chứng chỉ nghề du lịch (TPCB)
- 5.4 Hội đồng nghề du lịch quốc gia (NTPB)
- 5.5 Ủy ban giám sát nghề Du lịch ASEAN (ATPMC)
- 5.6 Trung tâm đăng ký lao động (ATPRS)
- 5.7 Giám sát và báo cáo
- 5.8 Những thách thức để MRA bền vững

Những thuật ngữ chính trong chương này

- Hiệp định khung về Dịch vụ ASEAN (Điều V)
- Hội đồng nghề du lịch quốc gia (NTPB)
- Hội đồng cấp chứng chỉ nghề du lịch (TPCB)
- Trung tâm đăng ký lao động (ATPRS)

5.1 Giới thiệu

Kể từ khi ký kết Hiệp định khung về dịch vụ ASEAN (Điều V) vào ngày 15 Tháng 12 năm 1995 tại Bangkok, Thái Lan đã có sự ổn định tiến bộ hướng tới thực hiện MRA dành cho các lao động du lịch của tất cả các quốc gia thành viên để tiến hành triển khai vào năm 2015. Tuyên bố chính thức đã khẳng định, "Mỗi quốc gia thành viên có thể nhận ra giáo dục, kinh nghiệm, yêu cầu đáp ứng, hoặc giấy phép hoặc chứng chỉ do một nước thành viên, với mục đích cấp giấy phép hoặc chứng nhận của các nhà cung cấp dịch vụ. Công nhận này có thể dựa trên một hiệp định hoặc thỏa thuận với các nước thành viên có liên quan hoặc có thể được tự chủ. "

Để hoạt động hiệu quả, MRA - TP sẽ yêu cầu hoạt động cơ sở hạ tầng ở cả hai cấp độ ASEAN và cấp độ thành viên. Hiệp định khung ASEAN về MRA (1998) cung cấp hướng dẫn cho các cơ chế này, công nhận kinh nghiệm và chuyên môn có sẵn thông qua sự phát triển các thỏa thuận thừa nhận khác trên bình diện quốc tế. Chương này của cuốn sách hướng dẫn sẽ giải thích các cơ chế chính và các thành phần cần thiết để triển khai MRA – TP một cách hiệu quả.

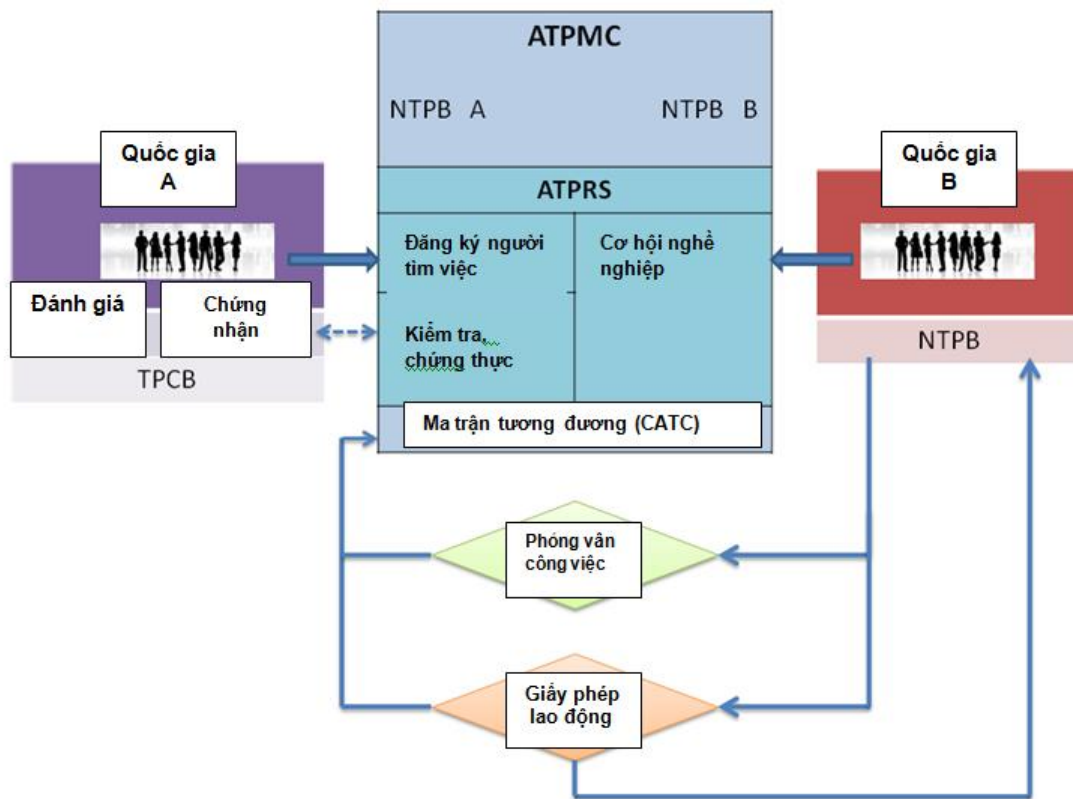
5.2 Cấu phần chính của MRA

Mô hình MRA - TP bao gồm bốn cơ chế hoặc cấu phần. Mỗi một phần hình thức của một cơ sở hạ tầng kết nối trong hỗ trợ hoạt động có hiệu quả của MRA, xem hình 5.1 dưới đây minh họa các cấu phần chính cần thiết để hệ thống MRA đi vào hoạt động vào năm 2015. Mỗi một phần đòi hỏi nỗ lực phát triển trong cấp độ ASEAN (khu vực) hoặc cấp độ quốc gia thành viên.

Trung tâm đăng ký lao động ASEAN (ATPRS) sẽ thiết lập trực thuộc Trung ương thông qua ASEAN.

Ở cấp độ quốc gia, hai cơ quan được yêu cầu – Hội đồng nghề du lịch quốc gia (NTPB) và Hội đồng cấp chứng chỉ nghề du lịch (TPCB). NTPB có chức năng kiểm soát chất lượng của hệ thống giáo dục và đào tạo sử dụng các tiêu chuẩn chuyên môn của MRA. TPCB sẽ áp dụng các tiêu chuẩn về năng lực cấp quốc gia để thẩm định và chứng nhận

lao động du lịch và cũng sẽ hỗ trợ ATPRS (điều này sẽ được giải thích chi tiết hơn trong sách Hướng dẫn này)



Hình 5.1. Các cấu phần chính của MRA-TP

5.3 Hội đồng cấp chứng chỉ nghề du lịch (TPCB)

Mỗi nước thành viên sẽ thành lập Hội đồng cấp chứng chỉ nghề du lịch (TPCB). Hầu hết các nước thành viên đã thành lập một cơ quan công nhận cấp quốc gia cấp chứng chỉ nghề du lịch đảm nhiệm vai trò như TPCB. TPCB sẽ hoạt động dưới sự hỗ trợ của ATPRS bằng cách cung cấp xác nhận trình độ chuyên môn trong nước về trình độ chuyên nghiệp hiện nay bằng cách áp dụng các mẫu được thành lập theo khung trình độ khu vực CATC. Ở một số nước, TPCB hoặc cơ quan tương tự đã tồn tại và sự phát triển này sẽ đưa ra thêm một chỉ số cho sự sẵn sàng của quốc gia để tiến hành. Ví dụ, Chính phủ Việt Nam với sự hỗ trợ từ EU đã thành lập TPCB, được đặt tên cho Hội đồng Chứng nhận nghề Du lịch Việt Nam hoạt động dưới sự hỗ trợ của Cơ quan Du lịch quốc gia Việt Nam.

5.3.1 Thành phần của TPCB

Thành phần của mỗi TPCB sẽ thay đổi tùy theo quốc gia thành viên, vì nó sẽ phụ thuộc vào cơ cấu chính phủ hiện có và sự tham gia của khu vực tư nhân. NTPB và TPCB có thể là hai bộ phận độc lập của cùng một cơ quan.

5.3.2 Trách nhiệm của các TPCB

Mỗi nước thành viên sẽ yêu cầu các dịch vụ của Hội đồng cấp chứng chỉ nghề du lịch.

TPCB sẽ áp dụng các tiêu chuẩn năng lực quốc gia, thẩm định và chứng nhận lao động du lịch với một trình độ được công nhận trong trật tự được đăng ký trong ATPRS. Một trong các chức năng chính của TPCB là quản lý hoạt động hàng ngày của ATPRS.

5.3.3 Điều khoản tham chiếu của TPCB

- Thẩm định trình độ và / hoặc các năng lực của lao động du lịch theo quy định tại ACCSTP;
- Cấp giấy chứng nhận cho lao động du lịch có trình độ và / hoặc năng lực đáp ứng các tiêu chuẩn quy định trong ACCSTP;
- Phát triển, xử lý và duy trì đăng ký chứng nhận lao động du lịch và cơ hội việc làm trong ALET; và
- Thông báo cho NTPB kịp thời trong trường hợp lao động du lịch nước ngoài không còn đủ điều kiện để 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 hội đồng cấp chứng chỉ nghề du lịch tại các quốc gia thành viên khác.

5.4 Hội đồng nghề du lịch quốc gia (NTPB)

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

'Một cơ quan chỉ định có nghĩa là một cơ quan được chỉ định bởi một quốc gia thành viên để đảm nhận MRA, với trách nhiệm là xác định và giám sát các cơ quan thẩm định phù hợp. Một cơ quan thẩm định phù hợp có nghĩa là một cơ quan có các hoạt động và chuyên môn giám sát việc triển khai hoặc các giai đoạn của quá trình thẩm định, ngoại trừ quyền công nhận '.

5.4.1 Thi hành phù hợp thẩm định

Trong trường hợp ASEAN MRA trong ngành du lịch, cơ quan chỉ định sẽ là Hội đồng đăng ký nghề du lịch (TPRB). Theo Hiệp định khung ASEAN về thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau, TPRB sẽ là một cơ quan chính phủ và / hoặc cơ quan có thẩm quyền của chính phủ của quốc gia của mỗi nước thành viên ASEAN chịu trách nhiệm chủ yếu về việc thẩm định và xác nhận lao động du lịch. Theo MRA, lao động du lịch liên quan đến một người với một trình độ được công nhận trong ngành du lịch và / hoặc khách sạn.

TPRB sẽ báo cáo ATPMC, một cơ quan được thành lập theo MRA cho du lịch. Tất cả các danh sách và thẩm định của các trường học, cao đẳng, vv cấp văn bằng sẽ trình ATPMC để công nhận, cũng như bất kỳ đơn đề đình chỉ hoặc loại bỏ các trường học, trường cao đẳng ...từ danh sách đã được phê duyệt. TPRB cũng sẽ báo cáo về tiến trình triển khai MRA cho ATPMC.

5.4.2 Thành phần của TPRB

Thành phần của TPRB sẽ thay đổi tùy theo quốc gia thành viên, vì nó sẽ phụ thuộc vào các cơ quan sẵn có. Cũng có thể là trường hợp NTPB và TPCB có thể là hai bộ phận bộ phận độc lập cùng một cơ quan.

5.4.3 Điều khoản tham chiếu TPRB

Trách nhiệm chung của TPRB để duy trì các tiêu chuẩn cao về chuyên nghiệp và đạo đức trong ngành du lịch và có các trách nhiệm sau đây:

- Nâng cao nhận thức và phổ biến thông tin về MRA cho lao động du lịch trong nước
- Xúc tiến, cập nhật, duy trì và giám sát ACCSTP

- Tạo điều kiện thuận lợi trong trao đổi thông tin liên quan đến các thủ tục thẩm định, tiêu chuẩn, hệ thống, hướng dẫn và các ấn phẩm.
- Báo cáo tiến độ công việc cho NTOs ASEAN thông qua nhóm công tác về Phát triển Nhân lực trong ngành du lịch.
- Xây dựng và cập nhật cơ chế cần thiết để cho phép triển khai MRA
- Tạo điều kiện thuận lợi trong trao đổi thực hành tốt nhất và các phát triển hiện hành trong lĩnh vực du lịch với quan điểm để hài hòa và cập nhật chương trình giảng dạy trong khu vực và / hoặc quốc tế.
- Các chức năng và trách nhiệm khác của nhóm công tác Phát triển nguồn nhân lực trong ngành du lịch.

5.4.4 Trách nhiệm của TPRB

1. Chỉ định một danh sách được chấp thuận của các Tổ chức Giáo dục và Đào tạo

- TPRB sẽ chịu trách nhiệm cho việc chỉ định các trường học, các trường cao đẳng, viện nghiên cứu và các cơ quan khác cấp văn bằng cho chương trình giáo dục và đào tạo trong ngành du lịch và khách sạn.
- TPRB sẽ đảm bảo rằng tất cả các tổ chức thực hiện và thẩm định trình độ chuyên môn trong lĩnh vực du lịch sẵn sàng trong việc xác minh năng lực kỹ thuật, và sẽ biện minh cho bất kỳ yêu cầu thẩm tra năng lực kỹ thuật này.
- TPRB sẽ giám sát năng lực kỹ thuật của các tổ chức trên danh sách đã được phê duyệt của các tổ chức giáo dục và đào tạo.
- TPRB sẽ áp dụng các hướng dẫn của ASEAN để loại bỏ hoặc đình chỉ bất kỳ tổ chức nào từ danh sách đã được phê duyệt của các tổ chức giáo dục và đào tạo.

2. Xúc tiến và trao đổi thông tin

- TPRB sẽ chịu trách nhiệm cho việc phổ biến khái niệm và hoạt động của MRA, và sẽ phổ biến thông tin, ý tưởng, chuyên môn và đẩy mạnh thực hành tốt cho TPRBs của tất cả 10 nước thành viên ASEAN.
- TPRB sẽ duy trì các số liệu thống kê của việc sử dụng ATPRS và các dịch vụ riêng.

3. Liên lạc với ngành du lịch

- TPRB sẽ giữ liên lạc chặt chẽ với ngành du lịch trong một quốc gia để cấp quyền truy cập, có thu phí, đến ATPRS.
- ATPRS sẽ đảm bảo rằng các quyền của người sử dụng tại ATPRS được bảo vệ và các tiêu chuẩn đạo đức được duy trì trong toàn ngành.
- TPRB sẽ tích cực xúc tiến ATPRS cho ngành du lịch như một nguồn cho các nhân viên đủ trình độ.
- Đăng ký trên ATPRS không đảm bảo sẽ có một công việc, đó là thỏa thuận giữa người nộp đơn và người sử dụng lao động.

5.5 Ủy ban giám sát nghề du lịch ASEAN (ATPMC)

Việc ATFTMD và CBAMT các đã nhất trí về nhu cầu thành lập một cơ quan giám sát để giám sát hiệu quả hoạt động của cơ chế MRA - TP và xử lý những bất đồng trong quá trình hoạt động. Cơ chế QA QC sẽ được thành lập để đảm bảo rằng ATPRS và các cơ quan hỗ trợ hoạt động theo cách thức dự định và minh bạch.

5.5.2 Điều khoản tham chiếu ATPMC

ATPMC sẽ được tài trợ bởi các quốc gia thành viên và nhận sự hỗ trợ của Ban Thư ký ASEAN. Ủy ban này sẽ bao gồm các thành viên của NTOs và các ứng cử viên khác (đồng chọn tham gia) của các quốc gia thành viên. Điều khoản tham chiếu như sau:

- Nâng cao hiểu biết và phổ biến thông tin về MRA cho lao động du lịch trong nội khối ASEAN
- Đẩy mạnh, cập nhật, duy trì và giám sát ACCSTP
- Sau khi nhận được thông tin phản hồi từ NTPBs, thông báo kịp thời TPCB có liên quan trong trường hợp các lao động du lịch người nước ngoài không còn đủ điều kiện để cung cấp một dịch vụ cụ thể hoặc đã vi phạm kỹ thuật, tiêu chuẩn chuyên môn, nghiệp vụ, đạo đức.
- Tạo điều kiện thuận lợi để trao đổi thông tin liên quan đến các thủ tục thẩm định, tiêu chuẩn, hệ thống, các hướng dẫn liên quan.
- Báo cáo tiến độ công việc cho các NTOs của ASEAN thông qua các nhóm công tác về phát triển nguồn nhân lực trong ngành du lịch.
- Xây dựng và cập nhật các cơ chế cần thiết để triển khai thực hiện MRA.
- Các chức năng và trách nhiệm khác có thể được giao bởi Nhóm công tác về phát triển nguồn nhân lực Du lịch trong tương lai.

5.6 Trung tâm đăng ký lao động ASEAN (ATPRS)

Trong số bốn bộ phận cấu thành của cơ chế hỗ trợ cho MRA - TP, ATPRS là thiết bị cần thiết để bảo đảm hoạt động hiệu quả của MRA. ATPRS sẽ thực hiện hai chức năng song song và sẽ củng cố MRA trong ngành du lịch về thực hành tốt nhất và sử dụng có hiệu quả các nguồn lực trong khu vực. ATPRS cũng phải tuân thủ hướng dẫn MRA trong ASEAN được quy định trong Hiệp định khung ASEAN về MRA (1999).

5.6.1 Mục đích ATPRS

Hai mục tiêu của ATPRS:

1. Để biên dịch hồ sơ của ứng viên (lao động trong ngành du lịch) trong một định dạng phù hợp với một mô hình và thủ tục thống nhất. Theo thủ tục này, lao động du lịch sẽ được đăng ký và do chính thức được công nhận trong ngành công nghiệp này như là một lao động đã đăng ký, và
2. Hơn nữa để quá trình đăng ký thỏa đáng, ATPRS sẽ cung cấp một hệ thống cơ sở dữ liệu mà trên đó các dữ liệu người nộp đơn có thể được đánh giá bởi người sử dụng lao động đã được cấp phép. Quá trình này sẽ cho biết những biểu hiện của sự quan tâm từ các lao động đăng ký trong tìm kiếm việc làm trên một hợp đồng đã được phê duyệt trong ngành của một quốc gia thành viên ASEAN.

5.6.2 Đặc trưng của ATPRS

ATPRS sẽ được thành lập để cung cấp truy cập giá cả phải chăng, (công bằng) để đáp ứng nhu cầu của những người tìm việc có trình độ phù hợp không phân biệt nơi họ sinh sống trong khu vực ASEAN. Nó sẽ là một cơ chế tham khảo được xác định, liên kết với các tiêu chuẩn của Khung ACCSTP. Quan trọng nhất, ATPRS sẽ được quản lý trong một môi trường thuận lợi cho các mục tiêu của MRA.

5.6.3 Thiết kế ATPRS

Cơ chế MRA phải là công nghệ hiện tại và bền vững, với một hệ thống đăng ký trên trang web thích hợp để cho phép các ứng viên đủ điều kiện và thực sự quan tâm trong việc tìm

kiểm công việc trong một ngành công nghiệp có liên quan và trong một quốc gia thành viên của ASEAN. ATPRS sẽ báo gồm những chức năng như sau:

- Nó sẽ cho phép cho các hồ sơ được đăng ký thông qua các cổng nhiều ở mỗi nước thành viên và do đó sẽ không bị giới hạn truy cập trong mỗi nước;

-Người tìm việc làm muốn đăng ký sẽ không phải trả chi phí cao trên những hệ thống được thiết kế để phục vụ họ và với chi phí phải trả ở mức tối thiểu;

-Các cơ sở của hoạt động sẽ vẫn là " điều khiển ngành công nghiệp ", (vì người sử dụng lao động vẫn sẽ là những người có trách nhiệm và thẩm quyền tiến hành thủ tục), nhưng đặc biệt phụ thuộc vào trình độ của người tìm kiếm công việc, tạo ra một hệ thống công bằng hơn;

-Với khả năng tiếp cận thích hợp, ATPRS sẽ có tiềm năng bổ sung để hỗ trợ người tìm việc có trình độ trong nhiều khu vực ngoại thành để tìm kiếm lao động có tay nghề cao.

-Thông qua khả năng tiếp cận rộng hơn, ATPRS sẽ có tiềm năng bổ sung để hỗ trợ những lao động phụ nữ có trình độ trong việc tìm kiếm việc làm thích hợp.

5.6.4 Các đặc trưng của ATPRS

ATPRS vẫn còn đang được phát triển và sẽ sẵn sàng cho MRA vào năm 2015 với các đặc trưng sau:

-Một cơ chế khu vực và một tính năng trung tâm của hệ thống hỗ trợ MRA.

-Một cơ sở dữ liệu trực tuyến thông qua trang web.

-Một hệ thống hoạt động trong thời gian thực tế.

-Chỉ được truy cập bởi những người sử dụng đã được cấp giấy phép. Điều này sẽ áp dụng chung cho đầu vào của dữ liệu từ các ứng viên đủ điều kiện cũng như để truy cập vị trí công việc của các cơ quan, các công ty và các tổ chức sử dụng lao động trong ngành công nghiệp.

-Được trang bị để duy trì một hồ sơ cá nhân của những người sử dụng thích hợp, để được cấp giấy phép để bảo vệ hệ thống từ những rủi ro của các sơ suất trong giai đoạn đầu hoạt động.

-Thuộc sở hữu của Ban Thư ký ASEAN quản lý hoạt động hành ngày, duy trì và hoạt động ra khỏi nguồn cho một nhà cung cấp dịch vụ IT thích hợp.

5.7. Giám sát và báo cáo

Việc giám sát của MRA sẽ được thông qua báo cáo hàng tháng từ ATPRS. Cơ sở dữ liệu ATPRS nên tạo điều kiện thuận lợi để thu thập các báo cáo hàng tháng tự động theo yêu cầu của ATPMC và ATFTMD. Các dữ liệu nên hỗ trợ việc đánh giá các hoạt động MRA thông qua các báo cáo sau:

-Số lượng đăng ký trên ATPRS;

-Thời gian/ thời điểm của đăng ký trên ATPRS;

- Các tiêu chuẩn chuyên môn đăng ký trên ATPRS;
- Quốc tịch, giới tính và các đặc điểm khác của các đăng ký, và
- Các mục khác theo yêu cầu của MC các ATPMC.

Thông qua các báo cáo, ATPMC và các nước thành viên (thông qua các NTPBs) sẽ có thể xem xét tính hiệu quả của MRA theo mục tiêu xác định.

5.7.1 Báo cáo trách nhiệm

Thủ tục báo cáo hàng tháng tự động từ ATPRS sẽ được thỏa thuận với các biến số xác định trong tham vấn với các nước thành viên và ATPMC.

1. ATPMC nên theo dõi các báo cáo 6 tháng một lần.
2. NTPB ở mỗi nước thành viên nên theo dõi các dữ liệu cho MC của từng nước trên hàng quý và báo cáo liên quan đến ATPMC, và
3. ATPMC nên báo cáo về kết quả giám sát hàng năm đến ATFTMD.

Trong khi theo dõi và đánh giá MRA ban đầu sẽ được dựa trên các dữ liệu từ ATPRS, sẽ có các dữ liệu khác có sẵn ở cả cấp độ quốc gia và quốc tế có liên quan đến thị trường lao động du lịch trong ASEAN. Điều này có thể được sử dụng để bổ sung các tài liệu từ ATPRS và cũng sẽ cho phép theo dõi các chuyển động vào và ra khỏi khu vực ASEAN, đồng thời cung cấp một ngữ cảnh rộng cho dữ liệu của ATPRS.

5.8 Những thách thức để trong việc tiến đến MRA bền vững

Đề cương của MRA dành cho các lao động du lịch là phụ thuộc vào ba cơ quan - ATPMC (một ủy ban khu vực) và các cơ quan NTPB và TPCB (cả hai cơ quan quốc gia). Tại một số quốc gia thành viên, TRGs đã được hỗ trợ tốt và tích cực trong các hoạt động phát triển, có một mức độ phát triển năng lực tốt, trong các quốc gia thành viên khác vẫn cần hỗ trợ từ chính phủ.

6.Công nhận trình độ chuyên môn của lao động Du lịch

Các chủ đề:

- 6.1 Giới thiệu
- 6.2 Hiệp định ASEAN
- 6.3 Đánh giá mức độ phù hợp
- 6.4 Cơ sở của phương pháp tiếp cận.
- 6.5 Đăng ký lao động Du lịch vào ATPRS
- 6.6 Ma trận trình độ chuyên môn tương đương của lao động du lịch (ATQEM)
- 6.7 Cơ sở lý luận cho ATQEM
- 6.8 Cách thức hoạt động
- 6.9 Các tính năng chính của ATQEM trực tuyến
- 6.10 Tầm quan trọng của ATQEM
- 6.11 Các kỹ năng cần có
- 6.12 Kết luận

Các tài liệu tham khảo

Thuật ngữ được tìm thấy trong chương này

- Hiệp định khung ASEAN về các Hiệp định công nhận lẫn nhau
- Đánh giá mức độ phù hợp
- Ma trận trình độ chuyên môn tương đương của lao động du lịch (ATQEM)
- Trung tâm đăng ký lao động (ATPRS)
- Kỹ năng cần thiết

6.1 Giới thiệu

Để MRA cho lao động Du lịch hoạt động hiệu quả trên khắp các nước thành viên ASEAN cần có một hệ thống công nhận trình độ chuyên môn của ngành du lịch. Các nước nhập khẩu lao động du lịch phải chấp nhận và tuân thủ các yêu cầu quy định của nước xuất khẩu. Tương tự như vậy, các nước xuất khẩu du lịch lao động phải đảm bảo phù hợp với các yêu cầu của nước nhập khẩu bằng cách xác nhận trình độ chuyên môn của lao động du lịch địa phương muốn làm việc trong một nước thành viên ASEAN khác.

6.2 Hiệp định ASEAN

Hiệp định khung ASEAN về Thỏa thuận công nhận lẫn nhau nói rõ:

"Lao động du lịch nước ngoài có thể được công nhận là đủ điều kiện cho một chức danh công việc nhất định ở các đơn vị lao động theo quy định tại Phụ lục III trong nước chủ nhà cung cấp rằng ông/ bà sở hữu bằng cấp / chứng chỉ chứng nhận năng lực du lịch trong một chức danh công việc cụ thể quy định trong ACCSTP, do TPCB cấp trong một nước thành viên ASEAN, cung cấp thêm rằng ông/bà sẽ thực hiện theo pháp luật và các quy định hiện hành của nước sở tại".

Điều IV cũng tuyên bố, " MRA sẽ không giảm thiểu, loại bỏ hoặc sửa đổi các quyền hạn của mỗi nước thành viên ASEAN. Tuy nhiên, các nước thành viên ASEAN cam kết trách nhiệm, quyền hạn quản lý có trách nhiệm và trong đức tin tốt mà không tạo ra bất kỳ rào cản không cần thiết đối với nhau. ĐIỀU V khẳng định, "Các nước thành viên ASEAN hưởng nhận ra rằng năng lực dựa trên trình độ, đào tạo, giáo dục và / hoặc kinh nghiệm sẽ là yếu tố chủ yếu được xem xét cấp giấy công nhận lẫn nhau đối với một nước thành viên khác."

6.3 Đánh giá sự phù hợp

Theo Hiệp định khung ASEAN về Hiệp định công nhận lẫn nhau: "đánh giá sự phù hợp là việc kiểm tra hệ thống để xác định mức độ mà một sản phẩm, một quá trình hoặc một dịch vụ đáp ứng yêu cầu quy định". Đối với các thỏa thuận quốc tế, có hai cách:

1. Các nước có thể chấp nhận kết quả đánh giá sự phù hợp của nước khác làm cơ sở cho các quyết định đánh giá phù hợp. Điều này rất hữu ích vì nó không cần các chiến dịch quảng cáo dài, giảm thủ tục rườm rà trong việc đánh giá; hoặc
2. Các nước có thể thúc đẩy việc chấp nhận trực tiếp của các kết quả đánh giá sự phù hợp của các quốc gia khác của khách hàng trong nước. Việc này đòi hỏi hoạt động xúc tiến đáng kể, nhưng loại trừ phần lớn rườm rà trong hệ thống. Đây là sự sắp xếp phổ biến nhất và là một trong những đề nghị cho MRA trong ngành du lịch ASEAN.

Các nước cùng chấp nhận đánh giá sự phù hợp của nhau về trình độ chuyên môn trong ngành du lịch. Việc chấp thuận này liên quan đến quá trình đánh giá sự phù hợp. Quan trọng là cần lưu ý rằng điều này không bao hàm sự hòa hợp khi các nước xuất khẩu kiểm tra các quy định của nước nhập khẩu trước khi xuất khẩu. Mục đích của MRA ASEAN – TP là đảm bảo rằng tất cả mười nước ASEAN chấp nhận đánh giá sự phù hợp liên quan đến trình độ năng lực du lịch tại bất kỳ quốc gia nào trong khu vực ASEAN.

6.4 Cơ sở của phương pháp tiếp cận

Để đạt được sự phù hợp, mỗi trong mười nước ASEAN sẽ cần phải có hệ thống đánh giá trình độ chuyên môn trong ngành du lịch đối với các yêu cầu trong MRA - TP để chứng minh năng lực của họ là một phần của MRA. Việc sắp xếp này sẽ liên quan đến việc so sánh trình độ chuyên môn trong ngành du lịch trên mười nước ASEAN.

6.4.1 Đánh giá tương đương

Ở đây, quá trình quan trọng là đánh giá tương đương - quá trình đánh giá các thủ tục thẩm định phù hợp và / hoặc các quy định của một quốc gia khác được tương đương với các quy trình thẩm định phù hợp và/hoặc các quy định trong nước. MRA – TP là một thỏa thuận đòi hỏi cần có đánh giá tương đương này.

Lý do mà quá trình đánh giá tương đương là rất quan trọng bởi MRA liên quan đến một thực thể là ngành du lịch bao gồm các ngành nghề không có quy định:

1. Một nghề nghiệp được quy định là một nghề được kiểm soát và quản lý bởi một tổ chức chuyên nghiệp hoặc cơ quan quản lý. Các cơ quan quản lý quản lý nghề nghiệp hoặc thương mại có thẩm quyền để thiết lập các yêu cầu đầu vào và các tiêu chuẩn thực hành, để đánh giá trình độ và các thông tin của người nộp đơn, chứng nhận, đăng ký, hoặc cấp giấy phép người đủ điều kiện, và cho các thành viên của nghề / thương mại.
2. Các yêu cầu đầu vào có thể thay đổi tùy thuộc vào quy định của mỗi quốc gia, thường bao gồm các thủ tục như thi cử, giám sát kinh nghiệm làm việc trong một khoảng thời gian quy định, và khả năng ngôn ngữ.
3. Tuy nhiên, có được tiêu chuẩn đồng thuận trong nghề có thể được xây dựng thành MRA. Các ví dụ về các lĩnh vực bao gồm các ngành nghề quy định gồm có y học, kỹ thuật hoặc pháp luật.

4. Một nghề nghiệp không có quy định là một nghề hoặc thương mại mà không có yêu cầu pháp lý hoặc hạn chế thực hành liên quan đến giấy phép, giấy chứng nhận, hoặc đăng ký. Du lịch thuộc nghề nghiệp không có quy định này và kết quả là việc xây dựng MRA cho các lao động du lịch là khó khăn hơn.

6.4.2 Ma trận tương đương trình độ chuyên môn trong ngành Du lịch

MRA - TP là một thách thức bởi vì không có các tiêu chuẩn đồng thuận du lịch quốc tế để làm cơ sở cho việc đánh giá sự phù hợp cho MRA - TP. Cho nên việc xây dựng một ma trận tương đương trình độ chuyên môn trong ngành Du lịch cho các nước thành viên ASEAN sẽ được sử dụng như là cơ sở cho việc đánh giá sự phù hợp. Đây là một cơ chế hỗ trợ cần thiết cho một công nhận lẫn nhau đáng tin cậy và minh bạch dành cho các lao động du lịch.

6.5 Đăng ký lao động Du lịch vào ATPRS

TPRB sẽ chịu trách nhiệm cho việc đăng ký của người nộp đơn vào Trung tâm đăng ký lao động ASEAN (ATPRS). ATPRS là trang web được thiết kế để phổ biến thông tin chi tiết về các lao động du lịch đủ điều kiện ở các nước thành viên ASEAN.

6.5.1 Quản lý ATPRS

TPRB ở mỗi quốc gia ASEAN sẽ giám sát việc quản lý của ATPRS trong nước. Nó sẽ là trách nhiệm của TPRB để đảm bảo mức độ tin cậy của việc ghi chép, bảo mật và lưu trữ thông tin liên quan về người nộp đơn. Các thủ tục sau đây được áp dụng:

1. TPRB sẽ cần phải thiết kế một mẫu đơn đăng ký vào ATPRS.
2. Để nộp đơn xin đăng ký theo thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau, mỗi ứng viên đưa ra chi tiết cá nhân cho hội đồng đăng ký nhà trong nước để cho đăng trên ATPRS.
3. Người nộp đơn cũng ký một giấy chấp thuận đồng ý với thông tin được yêu cầu trong hệ thống, cho phép hội đồng quản trị đăng ký tại nước nhập khẩu để kiểm tra chi tiết của người nộp đơn và sau khi quá trình kiểm tra, cho phép các cơ quan ngành công nghiệp trong nước nhập khẩu truy cập vào các chi tiết của người nộp đơn trên cơ sở dữ liệu.
4. Hệ thống trên trang web này sẽ cho phép các thông tin có liên quan của người nộp đơn dễ dàng truy cập bởi Hội đồng đăng ký trong tất cả các nước ASEAN.
5. Trong trường hợp dữ liệu bị mất, hoặc yêu cầu thêm, nhiệm vụ của TPRB trong mỗi quốc gia ASEAN là cung cấp bất kỳ thông tin bổ sung theo yêu cầu của cơ quan đăng ký khác liên quan đến người tìm kiếm cơ sở dữ liệu.
6. Để có đủ điều kiện để được nhập vào các ATPRS người nộp đơn phải đáp ứng những yêu cầu sau:
 - Trình độ chuyên môn vững và được công nhận bởi một tổ chức đã được công nhận trong bất kỳ quốc gia thành viên ASEAN; hoặc
 - Có bằng cấp được công nhận bởi một cơ quan độc lập của ngành giáo dục trong các nước ASEAN (như một trường đại học ở nước ngoài hoặc cơ quan điều hành ngành công nghiệp trong nước đó) đã được xác nhận bởi TPRB và bao gồm trong danh sách đã được phê duyệt.
7. Ngoài ra, TPRB có thể muốn bao gồm và theo dõi các thông tin khác như:
 - Số năm làm việc trong ngành công nghiệp.
 - Chứng cứ cho thấy người nộp đơn tiếp tục nâng cao chuyên môn.
 - Người nộp đơn đã đồng ý các quy tắc đạo đức nghề nghiệp
 - Rèn luyện tự chủ.

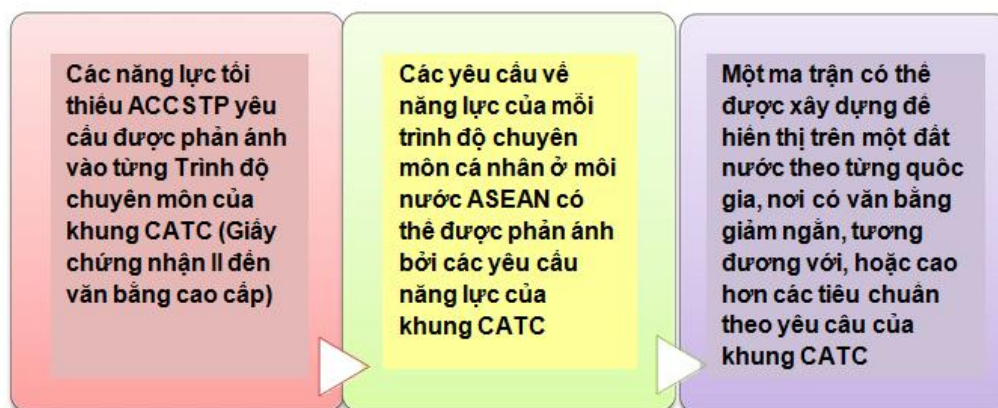
6.5.2 Các cân nhắc khác

Ba lĩnh vực liên quan đến trách nhiệm cũng cần xem xét:

1. Thông thường, việc kiểm tra trình độ của người nộp đơn sẽ được thực hiện tự động bằng cách sử dụng ma trận trình độ chuyên môn tương đương.
2. Tuy nhiên, trong trường hợp có khúc mắc hoặc hồ sơ phi tiêu chuẩn, TPRB sẽ chịu trách nhiệm cho việc thực hiện một quyết định để hội đủ điều kiện của ứng viên và điều này cần khoảng một tháng để ra quyết định chính thức.
3. Một quá trình xử lý hồ sơ gấp cần phải được thành lập, vì nếu không điều này có thể là một thủ tục tốn kém và cần nhiều thời gian.
4. Các hồ sơ thông báo ngăn thường có thể được xử lý bằng các ngoại lệ cụ thể. Ví dụ, thông báo gấp cần cho một đầu bếp chuyên để đi cùn g với một khách VIP trong một chuyến công du nước ngoài có thể được giải quyết bằng cách miễn các thủ tục đăng ký là đầu bếp chỉ nấu cho khách đó.
5. Sẽ có một nhu cầu để đảm bảo thẩm quyền “mua sắm và tham quan” đó không cần thiết đối với các ứng viên tìm kiếm các nước có yêu cầu đơn giản hơn. Điều này có thể đạt được bằng cách chia sẻ thông tin qua TPRBs và hợp tác chặt chẽ.

6.6 Ma trận trình độ chuyên môn tương đương của lao động du lịch (ATQEM)

Để đáp ứng yêu cầu đánh giá sự phù hợp của ASEAN, Ma trận trình độ chuyên môn tương đương của lao động du lịch (ATQEM) sẽ được phát triển bằng cách sử dụng khung trình độ CATC. Các bước sau đây cho thấy quá trình đánh giá ATQEM:



Hình 6.1. Trình độ chuyên môn theo ATQEM

Sự cần thiết để cung cấp chỉ số đáng tin cậy của sự phù hợp của trình độ chuyên môn trong khu vực nằm ở trọng tâm của các câu hỏi xác nhận đủ điều kiện và chuyển nhượng các kỹ năng. Nếu người sử dụng tiềm năng có thể không được đảm bảo về nguyên lý cơ bản của QC / QA, sự liên quan và độ tin cậy của ATPRS sẽ giảm nhanh chóng. Do đó, việc kiểm tra sự phù hợp có thể được lậpmối liên hệ tương phản với khung CATC về trình độ khu vực trong ngành du lịch như là tiêu chuẩn chung của khu vực.

Từ sự giới thiệu của MRA - TP vào năm 2015, các ứng viên sẽ được yêu cầu trình độ chuyên môn cho phù hợp bởi TPCB trong nước thông qua ATPRS. Điều kiện tiên quyết cho việc này là hoàn thành Ma trận trình độ chuyên môn tương đương.

6.7 Cơ sở lý luận cho ATQEM

Khái niệm của một cơ chế trình độ tương đương tập trung vào việc giải quyết nhu cầu cho một thiết bị có thể cung cấp một sự so sánh hiểu biết về các nội dung, phạm vi và giá trị tương đương (hoặc tình trạng) của một trình độ chuyên môn trong ngành du lịch trao tặng trong bất kỳ một trong các quốc gia thành viên ASEAN.

Sự cần thiết phải xem xét giá trị tương đương với một giải thưởng sẽ phát sinh mỗi lần một lao động du lịch có trình độ trong một quốc gia ASEAN có mong muốn đăng ký là một lao động du lịch trong khu vực.

6.8 Cách thức hoạt động

AQEM được thiết kế để cung cấp giải thích "trong nháy mắt" về thông tin của một người nộp đơn đăng ký trong một lĩnh vực chuyên môn trong ngành du lịch, nhưng bắt nguồn từ hệ thống các giải thưởng được công nhận học của nước khác. Về mặt kỹ thuật, nó hoạt động như một ma trận nhanh chóng và đáng tin cậy qua tham chiếu điện tử trong đó trình độ tương tự và giải thưởng tương tự như được công nhận trong một nước ASEAN khác có thể được thẩm định đối với cơ cấu giải thưởng được thành lập ASEAN và có giá trị tương đương.

Mã đánh giá ATQEM đặt một giá trị về sự phù hợp đủ điều kiện cho một mục đích cụ thể về việc làm trong những trường hợp mà người nộp đơn và trình độ thuộc hệ thống nước ngoài. Các thiết bị ATQEM sẽ hoạt động điện tử để cung cấp cho một người sử dụng được cấp giấy phép với so sánh thể hiện hoặc như một chỉ số (ví dụ, 7.8 trên quy mô 10 điểm) hoặc là một nhóm trên một quy mô mà thông báo người sử dụng về khả năng của một của người nộp đơn một cách đơn giản.

Điều này có thể được mô tả như một hệ thống phù hợp trình độ chuyên môn cung cấp một so sánh với một chuẩn mực của ASEAN được chấp nhận dựa trên Khung ACCSTP và CATC.

6.9 Các tính năng chính của ATQEM trực tuyến

Mặc dù ATQEM vẫn còn đang được phát triển, các tính năng cần thiết theo kế hoạch như sau:

- Hồ sơ cho MCs có thể được xây dựng theo thời gian. Đầu vào hoặc các thay đổi chỉ có thể được thực hiện bởi các cơ quan quốc gia TPCB.
- Một cơ sở dữ liệu phụ được phân bổ cho mỗi nước thành viên sẽ cung cấp lưu trữ tùy chọn. TPCB chịu trách nhiệm về quản lý bất cứ dữ liệu về giải thưởng được lưu trữ.
- Một chức năng điện tử tự động sẽ cho biết tình trạng của một giải thưởng trên cơ sở của chương trình khung CATC.
- Phạm vi của giải thưởng / bằng cấp được liệt kê sẽ phải thực hiện theo quy định của ASEAN (khung CATC)
- Có khả năng đáp ứng đầu vào và chức năng đọc đồng thời. Tích hợp với ATPRS
- Quyền sở hữu của ATQEM sẽ được gắn với quyền sở hữu và vị trí của ATPRS
- Các hiệp hội trong ngành công nghiệp và người sử dụng lao động hoặc cơ quan được cấp phép có thể truy cập.
- Đối với tính hiệu lực và độ tin cậy, hệ thống ATQEM phải hoạt động trong thời gian thực và được thiết kế để hoạt động trên cơ sở chia sẻ chi phí liên quan với chức năng của cơ chế chủ ATPRS.
- Dữ liệu đầu vào phải là tiếng Anh
- Hạn chế truy cập cho người dùng được cấp phép hoặc được phê duyệt vì các lý do an ninh.

6.10 Tầm quan trọng của ATQEM

Từ năm 2015 các lao động du lịch từ mười quốc gia và có hệ thống giáo dục khác nhau và các tiêu chuẩn công nhận sẽ có thể áp dụng cho công việc trong ngành du lịch và khách sạn trong các nước ASEAN khác thông qua MRA - TP.

Các ATQEM sẽ hỗ trợ các ứng viên và người sử dụng lao động (và người sử dụng) để giải thích (điện tử và tự động) tình trạng trình độ chuyên môn trong ngành du lịch. Người sử dụng lao động có thể tự tin trong việc xác định sự phù hợp của giấy chứng nhận của ứng viên hoặc bằng tốt nghiệp, tổ chức giám định có thẩm quyền và ngày, tình trạng, và chất lượng của văn bằng cho các mục đích (a) đăng ký của người nộp đơn, và (b) đánh giá của người sử dụng lao động hoặc cơ quan được chỉ định về sự phù hợp của người nộp đơn cho vị trí tuyển dụng của một công việc cụ thể.



Hình 6.1. Sự hài hòa giữa khung trình độ chuyên môn cấp quốc gia và khung trình độ chuyên môn khu vực

6.10.1 Các nét đặc trưng của ATQEM

Sự phát triển của ATQEM là một phần của ATPRS. Các tính năng chính của hệ thống là:

- Hệ thống cơ sở dữ liệu điện tử - ATPRS - để tạo điều kiện thuận lợi cho việc đăng ký của các lao động du lịch đủ điều kiện thông qua các cổng được phê duyệt, bao gồm cả TCPB quốc gia và các hiệp hội trong ngành công nghiệp này đã được phê duyệt tại các nước thành viên.

- Hướng dẫn việc đăng ký của các lao động du lịch phù hợp với các quy định liên quan đến chấp thuận MRA ASEAN về du lịch (2008).

- Một cơ chế điện tử, được kết hợp với ATPRS - ATQEM để tạo điều kiện tự động qua tham khảo và làm cho phù hợp với trình độ đăng ký bởi người nộp hồ sơ chống lại tiêu chuẩn được chấp nhận hiện có của ASEAN, đặc biệt là CATC.

6.11 Kỹ năng cần thiết

Trong ngành công nghiệp khách sạn và du lịch, và đặc biệt trong khu vực ASEAN, tình trạng phổ biến cho thấy nhu cầu về lao động vượt xa khả năng cung cấp lao động có chuyên môn cho các vị trí đang tuyển dụng. Một thách thức đặc biệt mà người sử dụng lao động phải đối mặt là làm thế nào để theo dõi việc đào tạo và phát triển kỹ năng của những ứng viên đủ điều kiện. Một trong những giải pháp đã được ủng hộ rộng rãi ở Vương quốc Anh, Canada

và Liên minh châu Âu, là khái niệm của một hộ chiếu kỹ năng. Một ví dụ của một hộ chiếu kỹ năng ASEAN là Sổ Kỹ năng phát triển bởi EU cho Hội đồng cấp chứng chỉ nghề Du lịch Việt Nam.

Hộ chiếu kỹ năng có thể được thiết kế như một cuốn sách nhỏ, trong đó xác nhận mục được thực hiện, hoặc nó có thể dưới dạng một portfolio trực tuyến. Hộ chiếu kỹ năng có thể cung cấp cho cá nhân với một hồ sơ xác minh của kỹ năng, trình độ và thành tích, lưu trữ trực tuyến.

Một hộ chiếu kỹ năng có thể được phát hành bởi người sử dụng lao động, nhà cung cấp dịch vụ đào tạo, cao đẳng dạy nghề hoặc tổ chức khác đăng ký cho mục đích này. Phương pháp này có nhiều lợi ích cho các chuyên gia du lịch, đặc biệt là những người tìm kiếm việc làm ở nước ngoài như nó là phù hợp cho lưu trữ hồ sơ và có một số tính năng của ATPRS quy hoạch.

6.12 Kết luận

Việc công nhận lẫn nhau về trình độ chuyên môn du lịch ở trung tâm của quá trình MRA. Các cơ chế quan trọng để đảm bảo này được quản lý một cách hiệu quả và chuyên nghiệp thông qua các hệ thống ATPRS và ATQEM. Du lịch ASEAN và Nhóm công tác Nguồn nhân lực sẽ tiếp tục hỗ trợ các thành viên NTOs bằng cách phát triển các cơ chế khác nhau, phổ biến thông tin và cung cấp các cơ hội đào tạo và phát triển.

Các tài liệu tham khảo

-Báo cáo kỹ thuật về chương trình giảng dạy chung Du lịch ASEAN & công nhận hệ thống trình độ khu vực kỹ năng trong khu vực.

-Hiệp định khung ASEAN về các Hiệp định công nhận lẫn nhau.

7. KẾT LUẬN VÀ LỘ TRÌNH TRIỂN KHAI

Những nội dung chính:

7.1. Giới thiệu

7.2. Các công cụ đào tạo và đánh giá

7.3. Quá trình triển khai kế hoạch hành động thực hiện MRA

7.4. Kế hoạch chiến lược về MRA-TP

7.5. Kết luận

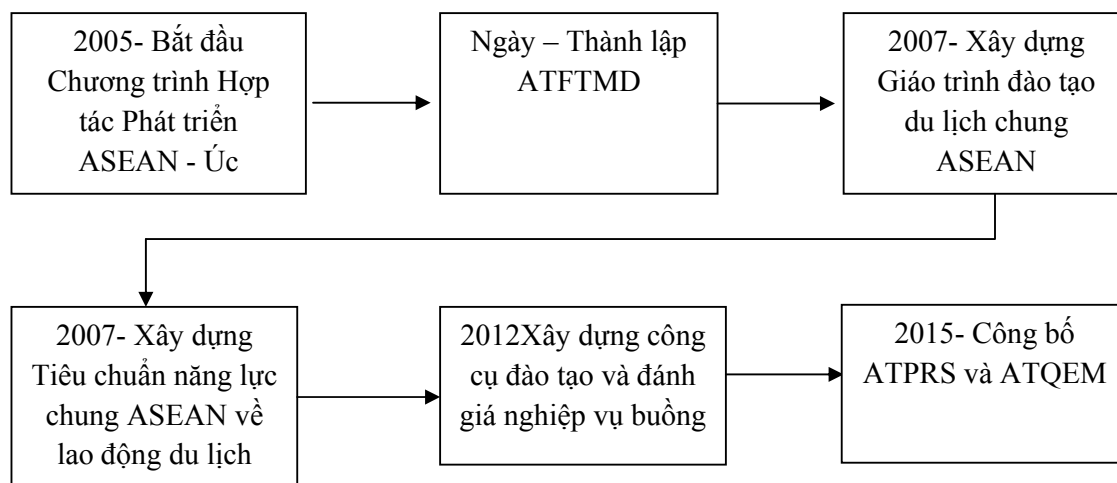
Tài liệu tham khảo

Thuật ngữ trong phần này:

- Nhóm công tác về phát triển nhân lực du lịch ASEAN (ATFTMD)
- Các công cụ đào tạo và đánh giá

7.1. Giới thiệu

MRA-TP là quá trình quản lý và điều phối từ năm 2005 khi ATFTMD được thành lập và có cách tiếp cận lô gíc để xây dựng và triển khai.



Sơ đồ 7.1: Quá trình xây dựng và triển khai MRA –TP giai đoạn 2005-2015 (cần sự giúp đỡ để cập nhật sơ đồ này)

Hội nghị Bộ trưởng du lịch ASEAN tháng 1/2010 đã thông qua “Những yêu cầu cần thiết để triển khai MRA trong thời gian tới” trong đó có yêu cầu về xây dựng năng lực cho các thành viên của các tổ chức liên quan tới triển khai MRA ở cấp quốc gia và khu vực.

7.2. Các công cụ đào tạo và đánh giá

Các nước thành viên ASEAN đã thống nhất sẽ xây dựng các công cụ đào tạo năng lực chung của 6 phân ngành lao động đã được xác định là nghiệp vụ buồng, chế biến món ăn,

dịch vụ ăn uống, lễ tân, điều hành tour và đại lý lữ hành và các công cụ bổ sung cho các năng lực cụ thể của nghiệp vụ buồng.

7.2.1. Phân ngành nghiệp vụ buồng

Phân ngành nghiệp vụ buồng được xác định là phân ngành ưu tiên do cơ hội việc làm nghiệp vụ này tạo ra cho khu vực. Các công cụ sẽ được các cơ sở giáo dục và đào tạo du lịch sử dụng tại các nước thành viên ASEAN (từ chứng chỉ trình độ nghề cấp II đến trình độ diploma) như nguồn tài liệu tham khảo để phát triển hệ thống đào tạo theo năng lực chuẩn hóa cho phân ngành nghiệp vụ buồng. Các công cụ này cũng sẽ được sử dụng để triển khai các chương trình chứng nhận trình độ nghề cho phân ngành nghiệp vụ buồng.

7.2.2. Triển khai công cụ

Hội đồng chứng nhận nghề du lịch (TPCB) và Hội đồng lao động du lịch quốc gia (NTPB) của các nước thành viên ASEAN tham gia vào quá trình xây dựng và triển khai công cụ. NTPBs sẽ được sở hữu các công cụ đã xây dựng và có trách nhiệm đảm bảo triển khai các công cụ ở nước mình một cách hệ thống.

Dự án sẽ đóng góp những nỗ lực để củng cố ngành du lịch – lĩnh vực ưu tiên hội nhập trong kế hoạch xây dựng cộng đồng kinh tế ASEAN thông qua việc ủng hộ những nỗ lực về xây dựng các kỹ năng cho lao động làm việc trong ngành du lịch cũng như xây dựng các tài liệu đào tạo cho các năng lực đã được lựa chọn trong ngành du lịch.

7.2.3. Các giai đoạn của dự án

Dự án có hai giai đoạn. Giai đoạn 1 tập trung xây dựng các công cụ đào tạo năng lực chung và phổ biến thuộc 6 phân ngành lao động du lịch và các công cụ đào tạo năng lực cho phân ngành nghiệp vụ buồng.

Giai đoạn 2, bắt đầu từ năm 2012, sẽ xây dựng đội ngũ đào tạo đào tạo viên chính và đánh giá viên chính, đào tạo ra các đào tạo viên và ủng hộ kiểm tra thí điểm các công cụ.

7.2.4. Kết quả

Kết quả của dự án này là một mẫu chuẩn công cụ đào tạo áp dụng cho 6 phân ngành du lịch và các công cụ đào tạo gồm 39 công cụ đào tạo và đánh giá năng lực chung và phổ biến của 6 phân ngành du lịch và 7 công cụ đào tạo năng lực cụ thể của phân ngành nghiệp vụ buồng. Mỗi công cụ sẽ gồm các cấu phần như sau:

- Năng lực đã được thông qua (xây dựng trước đó)
- Sách hướng dẫn dành cho học viên (tài liệu học tập)
- Sách hướng dẫn dành cho đào tạo viên
- Sách hướng dẫn dành cho đánh giá viên
- Tài liệu đánh giá. Những nhiệm vụ/ hoạt động

7.3. Quá trình triển khai kế hoạch hành động MRA

	Kế hoạch hành động MRA	Tình trạng	Thời hạn
1.	Thành lập ATPMC	Đã hoàn thành	2010
2.	Rà soát ACCSTP và CATC	Đang thực hiện	Triển khai liên tục
3.	Xây dựng công cụ đào tạo nghiệp vụ buồng	Đã hoàn thành	2011-2012
4.	Thành lập ATPRS trong đó có ma trận tương ứng trình độ của ASEAN	- Dự án “Phân tích khoảng cách triển khai MRA-TP” đang thực hiện với sự tài trợ của AADCP II - Xây dựng ATPRS có thể được triển khai thông qua một dự án riêng trong năm 2013	2012
5.	Nghiên cứu khả thi về thành lập Ban thư ký khu vực về triển khai MRA-TP	Đang thực hiện với sự tài trợ của AADCP II.	2012
6.	Xây dựng các công cụ đào tạo (cho các năng lực nghiệp vụ lễ tân, phục vụ ăn uống, chế biến món ăn)	Đang thực hiện với sự tài trợ của AADCP II.	2012-2013
7.	Chương trình đào tạo đào tạo viên chính và đánh giá viên chính của ASEAN về nghiệp vụ buồng	Đã tìm được ngân sách từ AADCP II để triển khai hoạt động này sau khi các công cụ nghiệp vụ buồng được xây dựng.	2012-2013
8.	Xây dựng công cụ đào tạo năng lực nghiệp vụ đại lý lữ hành và điều hành tour	Đã tìm được ngân sách từ AADCP II	2012-2013
9.	Chương trình đào tạo đào tạo viên và đánh giá viên chính của ASEAN về nghiệp vụ lễ tân, dịch vụ ăn uống, chế biến món ăn, đại lý lữ hành và điều hành tour	Sẽ được triển khai sau khi các công cụ được xây dựng	2013
10.	Triển khai CATC đối với 6 phân ngành lao động du lịch	Sẽ được triển khai sau khi các công cụ được xây dựng	2013
11.	Thành lập Ban thư ký khu vực về	Một số nước thành viên đã	2013

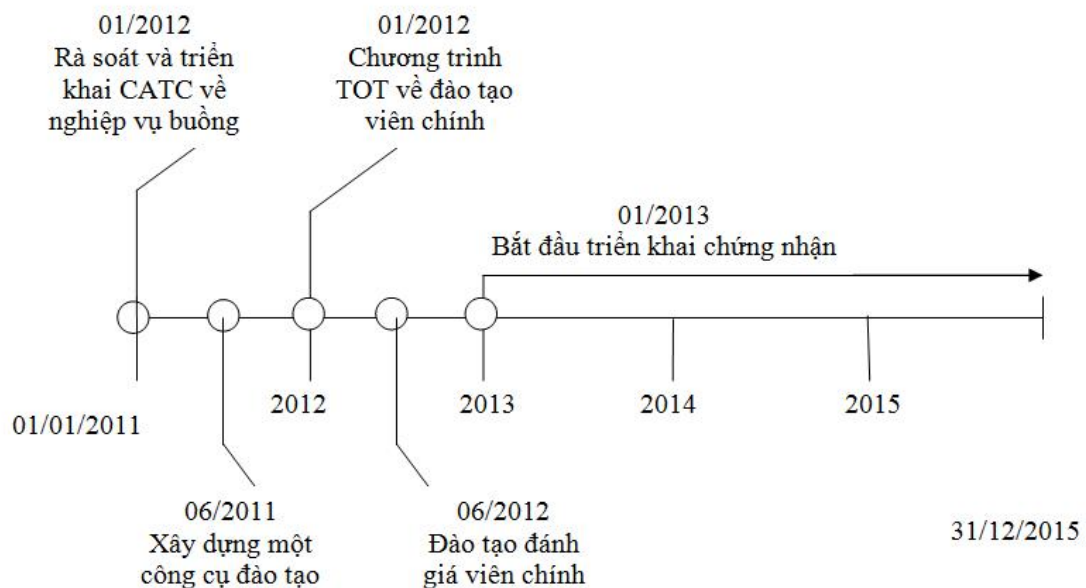
	ATPMC	bày tỏ sự sẵn sàng cung cấp văn phòng cho Ban Thư ký	
12.	Công bố hạn chế việc triển khai MRA-TP		2014
13.	Hỗ trợ các nước kém phát triển triển khai MRA		2014
14.	Công bố rộng rãi việc triển khai MRA-TP		2015

7.4. Kế hoạch chiến lược triển khai MRA-TP

Triển khai MRA-TP và các yêu cầu

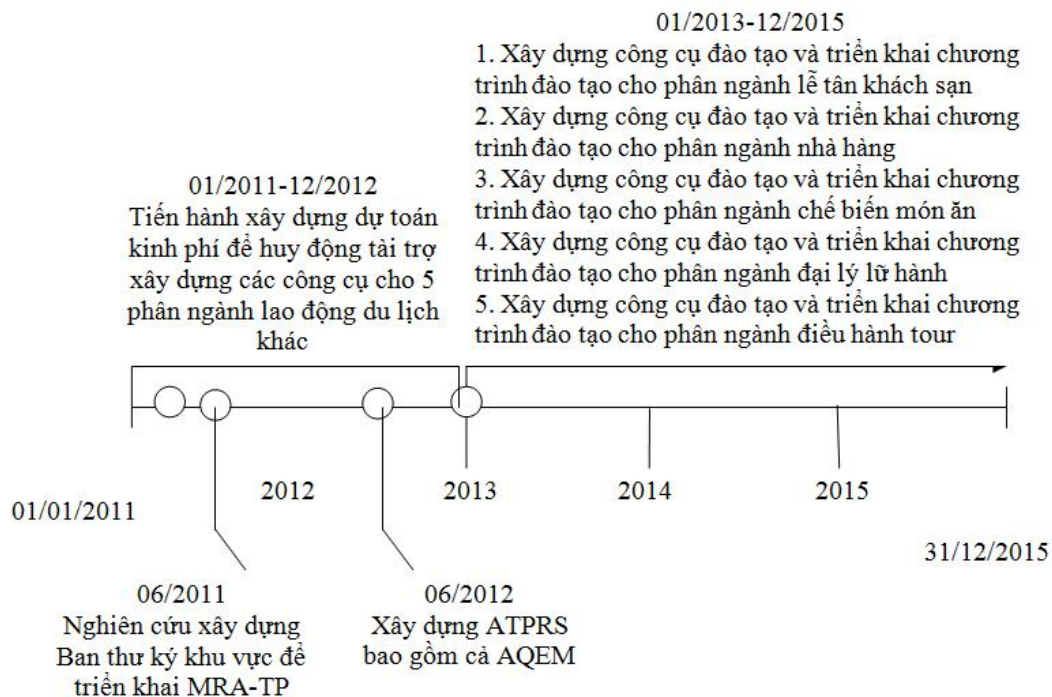
Theo kế hoạch chiến lược du lịch ASEAN đến năm 2015, kế hoạch chiến lược triển khai MRA-TP sẽ như sau:

1) Xây dựng các công cụ và triển khai các chương trình phát triển nguồn nhân lực đối với tiêu chuẩn năng lực nghiệp vụ buồng ASEAN (đã hoàn thành).



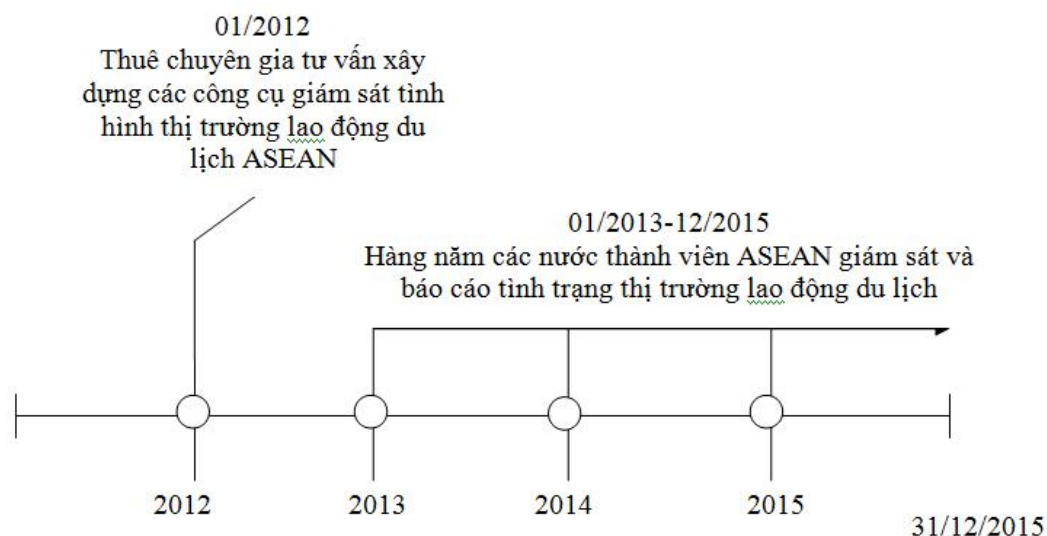
Cơ quan chịu trách nhiệm:	ATPMC
Tính khả thi:	Cao
Bình luận:	Xem xét nhu cầu tài chính và chuyên gia để xây dựng công cụ đào tạo, chương trình Đào tạo Đào tạo viên đối với Đào tạo viên chính và Đánh giá viên chính, Ban Thư ký ASEAN đã tìm được tài trợ từ AUSAid (650.000 đô la Mỹ) để triển khai các hoạt động này

2) Xây dựng các công cụ và triển khai các chương trình phát triển nguồn nhân lực đối với tiêu chuẩn năng lực ASEAN về nghiệp vụ lễ tân, dịch vụ ăn uống, chế biến món ăn, đại lý lữ hành và điều hành tour.



Cơ quan chịu trách nhiệm:	ATPMC
Tính khả thi:	Phụ thuộc vào mức độ tài trợ kinh phí đã có
Bình luận:	Có nhu cầu về tài chính và chuyên gia để xây dựng công cụ đào tạo, chương trình Đào tạo Đào tạo viên đối với Đào tạo viên chính và Đánh giá viên chính. Hành động quan trọng nhất là tìm nguồn tài trợ để triển khai các hoạt động này. Không có sự hỗ trợ tài chính, hoạt động này sẽ không thể thực hiện. Nếu không có tài trợ, một chương trình điều chỉnh sẽ được chấp nhận có thể hoàn toàn khác với dự án do AUSAid tài trợ.

3) Xây dựng các công cụ để giám sát tình hình thị trường lao động du lịch tại mỗi nước thành viên ASEAN nhằm hỗ trợ triển khai MRA-TP



Cơ quan chịu trách nhiệm:	ATPMC
Tính khả thi:	Mức độ khả thi của hoạt động này phụ thuộc vào mức ngân sách có sẵn
Bình luận:	

7.5. Kết luận

MRA-TP là công cụ quan trọng để nâng cao tiêu chuẩn du lịch và nâng cao trình độ lao động du lịch tại khu vực ASEAN. Các nước thành viên cần kiểm điểm thấu đáo tình trạng triển khai MRA-TP của nước mình, kế hoạch triển khai và sự sẵn sàng cho thành lập Cộng đồng kinh tế ASEAN vào năm 2015.

ATFTMD sẵn sàng ủng hộ và tư vấn về tiến trình, hỗ trợ cơ quan du lịch quốc gia gặp thách thức hay có nhu cầu. Các hội thảo khu vực và quốc gia sẽ tiếp tục được tổ chức trong thời gian tới nhằm thông tin, hỗ trợ và đào tạo viên chính, đánh giá viên chính và các nhân viên chủ chốt khác tham gia vào triển khai MRA-TP.

Cần thêm hỗ trợ và giúp đỡ, xin liên hệ ATFTMD theo (email):

Tài liệu tham khảo:

- Kế hoạch marketing du lịch ASEAN 2012-2015
- Kế hoạch chiến lược của du lịch ASEAN 2011-2015
- Chương trình hợp tác phát triển ASEAN – Úc – Kế hoạch đối tác khu vực. Xây dựng năng lực cho MRA-TP - Kế hoạch chiến lược sửa đổi 2008.

Phụ lục 1: Thỏa thuận thừa nhận nghề lẫn nhau về nghề du lịch trong ASEAN

(Hợp ATFTMD, Hà nội, 7/2007)

THỎA THUẬN THỪA NHẬN LÃN NHAU VỀ NGHỀ DU LỊCH TRONG ASEAN

LỜI NÓI ĐẦU

Các Chính phủ Bru-nây Đa-rút-sa-lam, Vương quốc Campuchia, Cộng hòa In-đô-nê-xi-a, Cộng hòa Dân chủ nhân dân Lào, Ma-lay-si-a, Liên bang Mi-an-ma, Cộng hòa Phi-líp-pin, Cộng hòa Sing-ga-po, Vương quốc Thái Lan và Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, các nước thành viên của Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á (dưới đây gọi chung là “ASEAN” hoặc “Các nước thành viên ASEAN” hoặc gọi riêng là “Nước thành viên ASEAN”);

THỪA NHẬN mục tiêu của Hiệp định khung về Dịch vụ ASEAN (dưới đây gọi là “AFAS”) nhằm tăng cường hợp tác trong lĩnh vực dịch vụ giữa các nước thành viên ASEAN để nâng cao tính hiệu quả và cạnh tranh, đa dạng hóa năng lực sản xuất, cung cấp và phân phối các dịch vụ của các nhà cung cấp dịch vụ trong và ngoài khối ASEAN; giảm cơ bản những hạn chế đối với thương mại dịch vụ giữa các nước thành viên ASEAN; và để tự do hóa thương mại dịch vụ bằng cách mở rộng tự do hóa cả chiều sâu và quy mô vượt ra ngoài những gì được thực hiện tại các nước thành viên ASEAN trong khuôn khổ Hiệp định chung về Thương mại Dịch vụ (dưới đây gọi là “GATS”) nhằm hướng tới tự do hóa thương mại dịch vụ;

THỪA NHẬN Tầm nhìn ASEAN 2020 về Đối tác Phát triển Năng động, được thông qua ngày 14/6/1997, đã đưa ra hướng phát triển đến năm 2020 cho ASEAN là tạo ra Khu vực kinh tế ASEAN ổn định, thịnh vượng và có tính cạnh tranh cao sẽ dẫn tới:

- Các luồng hàng hóa, dịch vụ và đầu tư tự do;
- Phát triển kinh tế cân bằng, giảm nghèo và những cách biệt về kinh tế - xã hội; và
- Tăng cường sự ổn định về chính trị, kinh tế và xã hội;

THỪA NHẬN các mục tiêu của Hiệp định Du lịch ASEAN (dưới đây được gọi là “ATA”) là hợp tác tạo điều kiện thuận lợi đi lại tới và trong ASEAN, tăng cường hợp tác trong ngành du lịch giữa các nước thành viên ASEAN để nâng cao tính hiệu quả và sức cạnh tranh; giảm cơ

bản các hạn chế đối với thương mại dịch vụ du lịch và lữ hành giữa các nước thành viên ASEAN; tăng cường phát triển và xúc tiến quảng bá ASEAN như một điểm du lịch chung với những tiêu chuẩn, cơ sở vật chất và các điểm tham quan đạt tiêu chuẩn thế giới; tăng cường hỗ trợ lẫn nhau trong phát triển nguồn nhân lực và củng cố hợp tác để phát triển, nâng cao và mở rộng cơ sở vật chất và dịch vụ du lịch trong ASEAN; và tạo điều kiện thuận lợi cho khu vực nhà nước và tư nhân tham gia nhiều hơn vào phát triển du lịch, đi lại trong ASEAN và đầu tư vào cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ du lịch.

GHI NHẬN Tuyên bố Cebu về Thành lập Cộng đồng ASEAN vào năm 2015 đã được phê chuẩn tại Hội nghị Cấp cao ASEAN lần thứ 12, nhất trí thúc đẩy thành lập Cộng đồng ASEAN vào năm 2015 theo tinh thần Tầm nhìn ASEAN 2020 và Tuyên bố của Hiệp ước ASEAN II về hình thành 3 trụ cột là Cộng đồng An ninh ASEAN, Cộng đồng kinh tế ASEAN và Cộng đồng Văn hoá – Xã hội ASEAN;

GHI NHẬN quyết định của Hiệp ước Bali II được phê chuẩn tại Hội nghị thượng đỉnh ASEAN lần thứ 9 tổ chức năm 2003 tại Ba-li, In-đô-nê-xi-a kêu gọi hoàn tất các Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về tiêu chuẩn dịch vụ nghề chủ yếu vào năm 2008;

GHI NHẬN rằng Khuôn khổ ASEAN về Hội nhập đối với các lĩnh vực ưu tiên (2004) thừa nhận việc ưu tiên hình thành một khu vực kinh tế chung ASEAN và tầm quan trọng của việc xây dựng quan hệ đối tác chặt chẽ với khu vực tư nhân; và

NHẤT TRÍ rằng Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau trong ASEAN về lao động du lịch (dưới đây gọi là “Thỏa thuận này”) như sau:

ĐIỀU 1

MỤC TIÊU

Mục tiêu của Thỏa thuận này là:

- 1.1 Tạo điều kiện huy động lao động du lịch lành nghề; và
- 1.2 Trao đổi thông tin về những điển hình tốt nhất trong giáo dục và đào tạo theo tiêu chuẩn nghề du lịch và tạo cơ hội hợp tác và nâng cao năng lực ở các nước thành viên ASEAN.

ĐIỀU 2

CÁC ĐỊNH NGHĨA VÀ PHẠM VI

Trong Thỏa thuận này, các cụm từ sau có nghĩa là:

- 2.1 **Tiêu chuẩn nghề chung ASEAN đối với nghề du lịch (ACCSTP)** là những yêu cầu tối thiểu của bộ tiêu chuẩn nghề trong khách sạn và dịch vụ lưu hành được đề cập tại PHỤ LỤC I nhằm mục đích cải thiện dịch vụ du lịch và tạo điều kiện để phát triển Thỏa thuận này giữa các nước thành viên ASEAN;
- 2.2 **Cơ quan du lịch quốc gia ASEAN (ASEAN NTOs)** là các cơ quan chính phủ của các nước thành viên ASEAN phụ trách về du lịch;
- 2.3 **Ủy ban giám sát nghề du lịch ASEAN (ATPMC)** gồm các Cơ quan du lịch quốc gia ASEAN NTOs và được bổ nhiệm đại diện từ Hội đồng nghề du lịch quốc gia (NTPBs);
- 2.4 **Hệ thống đăng ký nghề du lịch ASEAN (ATPRS)** là công cụ tạo điều kiện thuận lợi trên trang web để phổ biến các chi tiết liên quan đến danh sách người lao động du lịch nước được cấp bằng tuân thủ Điều 2.10 và 2.14;
- 2.5 **Đánh giá** là quá trình đánh giá chất lượng và/hoặc tiêu chí nghề du lịch;
- 2.6 **Chứng nhận** là việc ban hành một giấy chứng nhận về nghề du lịch cho những người mà trình độ và/hoặc bằng cấp đáp ứng được các tiêu chuẩn được quy định trong ACCSTP;
- 2.7 **Giáo trình du lịch chung ASEAN (CATC)** là bộ giáo trình chung cho các nghề du lịch ASEAN đã được các Bộ trưởng Du lịch ASEAN thống nhất trên cơ sở kiến nghị của ASEAN NTOs;
- 2.8 **Người lao động du lịch nước ngoài** là người lao động du lịch của bất kỳ nước ASEAN nào ngoài nước tiếp nhận được cấp chứng nhận hành nghề tại các nước thành viên ASEAN;
- 2.9 **Nước tiếp nhận** là nước ASEAN nơi người lao động du lịch nước ngoài được cấp giấy chứng nhận hành nghề theo ĐIỀU III;
- 2.10 **Hội đồng nghề du lịch quốc gia (NTPB)** là một Hội đồng nghề du lịch có sự tham gia của đại diện khu vực nhà nước và tư nhân gồm cơ quan nghiên cứu và các chủ thể tham gia vào ngành du lịch khác do ASEAN NTOs quyết định;
- 2.11 **Thừa nhận** là sự chấp thuận của Ban chứng nhận nghề du lịch (TPCB) đối với đối tượng đáp ứng những yêu cầu đặt ra;

2.12 **Chức danh nghề du lịch** là vị trí công việc cụ thể trong ngành du lịch được quy định cụ thể trong ACCSTP;

2.13 **Người lao động du lịch** là một thể nhân mang quốc tịch của một nước thành viên ASEAN được Ban Chứng nhận nghề du lịch cấp;

2.14 **Ban chứng nhận nghề du lịch (TPCB)** là cơ quan của nhà nước và/hoặc cơ quan được nhà nước ủy quyền của các nước thành viên ASEAN chịu trách nhiệm đánh giá và chứng nhận các nghề du lịch. Danh sách TPCB hoặc các cơ quan tương đương của các nước thành viên ASEAN thể hiện tại PHỤ LỤC II.

ĐIỀU 3

THỪA NHẬN VÀ TÍNH HỢP PHÁP CỦA LAO ĐỘNG DU LỊCH NƯỚC NGOÀI

Bằng cấp của Người lao động du lịch nước ngoài có thể được công nhận, và nếu được công nhận, người lao động có quyền làm việc tại nước tiếp nhận miễn là người lao động có bằng cấp hợp lệ trong lĩnh vực du lịch đối với một chức danh du lịch đặc biệt được quy định trong ACCSTP, do TPCB cấp tại nước thành viên ASEAN. Quyền làm việc tại nước tiếp nhận sẽ phải tuân thủ luật và các quy định của nước tiếp nhận.

ĐIỀU 4

CƠ SỞ CỦA CÔNG NHẬN VÀ BẰNG CẤP

4.1 Các nước thành viên ASEAN ghi nhận rằng năng lực dựa trên bằng cấp, giáo dục, đào tạo và/hoặc kinh nghiệm là yếu tố cơ bản trong việc áp dụng sự công nhận lẫn nhau đối với người lao động du lịch nước ngoài;

4.2 Các nước thành viên ASEAN được khuyến khích áp dụng ACCSTP và CATC;

ĐIỀU 5

NGHĨA VỤ

5.1 Hội đồng nghề du lịch Quốc gia (NTPB)

NTPB của nước thành viên ASEAN phải có những nghĩa vụ sau:

- 5.1.1 Nâng cao nhận thức và phổ biến thông tin về Thoả thuận này;
- 5.1.2 Xúc tiến, cập nhật, duy trì và giám sát ACCSTP và CATC;
- 5.1.3 Tạo điều kiện để trao đổi thông tin liên quan đến thủ tục đánh giá, tiêu chí, hệ thống, sách hướng dẫn và ấn phẩm quảng bá liên quan đến Thoả thuận này;
- 5.1.4 Báo cáo tiến độ công việc cho Cơ quan Du lịch quốc gia ASEAN, gồm các hoạt động đã triển khai có liên quan bởi TPCB và/hoặc ATPMC;
- 5.1.5 Xây dựng và cập nhật cơ chế cần thiết để có thể triển khai Thoả thuận này;
- 5.1.6 Tạo điều kiện để trao đổi những kinh nghiệm tốt nhất và thông tin về sự phát triển của ngành du lịch để hài hoà hoá và cập nhật nghề du lịch khu vực và/hoặc quốc tế và chương trình giảng dạy; và
- 5.1.7 Những chức năng và nghĩa vụ khác do Cơ quan Du lịch quốc gia ASEAN phân công.

5.2 Ban Chứng nhận nghề du lịch (TPCB)

TPCB của nước thành viên ASEAN phải có những nghĩa vụ sau:

- 5.2.1 Đánh giá trình độ và/hoặc năng lực của người lao động du lịch được quy định trong ACCSTP;
- 5.2.2 Cấp giấy chứng nhận cho người lao động du lịch, những người đáp ứng những tiêu chuẩn về trình độ và/hoặc năng lực theo quy định trong ACCSTP;
- 5.2.3 Phát triển, tiến trình và duy trì đăng ký đối với người lao động du lịch đã được cấp bằng và cơ hội nghề nghiệp vào ATPRS;
- 5.2.4 Thông báo nhanh chóng cho NTPB trong trường hợp người lao động du lịch nước ngoài không đủ tiêu chuẩn cung cấp dịch vụ đặc biệt hoặc vi phạm kỹ thuật, nghề nghiệp hoặc tiêu chuẩn đạo đức;

5.3 Ủy ban Giám sát Nghề du lịch ASEAN (ATPMC)

ATPMC có những nghĩa vụ sau:

- 5.3.1 Nâng cao nhận thức và tuyên truyền thông tin về Thoả thuận nghề du lịch trong ASEAN;
- 5.3.2 Quảng bá, cập nhật, duy trì và giám sát ACCSTP và CATC;

- 5.3.3 Sau khi nhận được phản hồi từ NTPBs phải nhanh chóng thông báo tới TPCB liên quan trong trường hợp người lao động du lịch nước ngoài không được công nhận tại nước tiếp nhận;
- 5.3.4 Tạo điều kiện trao đổi thông tin liên quan đến thủ tục đánh giá, tiêu chí, hệ thống, sách hướng dẫn và các ấn phẩm liên quan đến Thỏa thuận này;
- 5.3.5 Báo cáo tiến độ công việc tới Cơ quan Du lịch quốc gia ASEAN;
- 5.3.6 Xây dựng và cập nhật cơ chế cần thiết để có thể triển khai Thỏa thuận này; và
- 5.3.7 Những nhiệm vụ và nghĩa vụ khác do Cơ quan Du lịch quốc gia ASEAN phân công trong tương lai.

ĐIỀU 6

QUY ĐỊNH CỦA MỖI NƯỚC

Thỏa thuận này không được làm giảm, xoá bỏ hoặc điều chỉnh quyền, sức mạnh và thẩm quyền của nước thành viên ASEAN. Tuy nhiên, các nước thành viên ASEAN sẽ phải tuân thủ bài học sức mạnh có trách nhiệm và theo thiện ý mà không tạo ra những rào cản không cần thiết cho các nước khác.

ĐIỀU 7

GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

- 7.1 Các nước thành viên ASEAN vào mọi thời điểm được khuyến khích nhất trí với cách giải thích và áp dụng Thỏa thuận này và nỗ lực thông qua liên lạc, đối thoại, tư vấn và hợp tác để đạt được giải pháp làm hài lòng các bên về bất cứ vấn đề nào có thể ảnh hưởng đến việc triển khai Thỏa thuận này.
- 7.2 Điều khoản của Nghị định thư ASEAN về Cơ chế giải quyết các tranh chấp được thông qua tại Viên chăn, Lào vào ngày 29/11/2004 được áp dụng để giải quyết các tranh chấp liên quan đến việc diễn giải, thực hiện và/hoặc áp dụng bất kỳ điều khoản nào thuộc Thỏa thuận này.

ĐIỀU 8

VIỆC SỬA ĐỔI

- 8.1 Các điều khoản của Thỏa thuận này có thể được sửa đổi chỉ khi tất cả các nước thành viên ASEAN nhất trí thông qua bằng văn bản.
- 8.2 Bất cứ sự sửa đổi, điều chỉnh hoặc bổ sung được các nước thành viên ASEAN nhất trí phải được trao đổi bằng văn bản và là một phần của Thỏa thuận này.
- 8.3 Phụ lục I có thể được sửa đổi theo thủ tục hành chính bởi Tổng thư ký ASEAN sau khi nhận được thông báo của ATPMC.
- 8.4 Phụ lục II có thể được sửa đổi theo thủ tục hành chính bởi Tổng Thư ký ASEAN sau khi nhận được thông báo của nước thành viên ASEAN về sự thay đổi. Tổng thư ký ASEAN vì thế phải thông báo tới toàn bộ các nước thành viên ASEAN khác về sự thay đổi này.
- 8.5 Những sửa đổi, điều chỉnh hoặc bổ sung này sẽ có hiệu lực vào ngày các nước thành viên ASEAN quyết định.
- 8.6 Bất cứ sự sửa đổi, điều chỉnh hoặc bổ sung sẽ không ảnh hưởng đến quyền và nghĩa vụ phát sinh từ hoặc trên cơ sở Thỏa thuận này trước hoặc ngay sau ngày phát sinh sửa đổi, điều chỉnh hoặc bổ sung.

ĐIỀU 9

CÁC ĐIỀU KHOẢN CUỐI CÙNG

- 9.1 Theo khoản 2, Thỏa thuận này sẽ có hiệu lực sau khi tất cả các nước thành viên ASEAN hoàn tất và thành lập TPCB và NTPB hoặc các cơ quan tương đương và thông báo cho Tổng Thư ký ASEAN trong vòng một trăm tám mươi ngày (180) kể từ ngày ký.
- 9.2 Trong trường hợp mà nước thành viên ASEAN chưa hoàn tất và thành lập được TPCB và NTPB hoặc các cơ quan tương đương và thông báo cho Tổng Thư ký ASEAN trong vòng một trăm tám mươi ngày (180) kể từ ngày ký, Thỏa thuận này sẽ có hiệu lực đối với nước thành viên ASEAN kể từ ngày thông báo bằng văn bản cho Tổng thư ký ASEAN về việc hoàn tất và thành lập TPCB và NTPB hoặc các cơ quan tương đương.
- 9.3 Thỏa thuận này sẽ được gửi cho Tổng thư ký ASEAN. Tổng thư ký ASEAN sẽ nhanh chóng sao và gửi Thỏa thuận tới từng nước thành viên ASEAN.
- 9.4 Thỏa thuận này hoặc bất cứ phần nào của Thỏa thuận này chỉ được chấm dứt trên cơ sở nhất trí của các Bộ trưởng Du lịch ASEAN trên cơ sở kiến nghị của Cơ quan Du lịch quốc gia ASEAN.

VỚI SỰ CHỨNG KIẾN CỦA, những người tham gia ký dưới đây, được sự ủy quyền của mỗi chính phủ, đã ký vào Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về nghề du lịch trong ASEAN.

LÀM TẠI Hà Nội, tháng 01 năm 2009 bằng tiếng Anh./.

Bru-nây Đa-rút-sa-lam:

Pehin Dato Dr. Awg Haji Ahmad Haji Jumat

Bộ trưởng Bộ Công nghiệp và Tài nguyên tự nhiên

Vương quốc Cam-pu-chia:

TS. Thong Khon

Bộ trưởng Bộ Du lịch

Cộng hòa In-đô-nê-xi-a:

Jero Wacik

Bộ trưởng Bộ Văn hoá và Du lịch

Cộng hoà Dân chủ nhân dân Lào:

Somphong Mongkhonvilay

Bộ trưởng, Chủ tịch Cơ quan Du lịch quốc gia Lào

Ma-lay-si-a:

Dato' Sri Azalina Dato' Othman Said

Bộ trưởng Bộ Du lịch

Liên bang Mi-an-ma:

ĐẠI TƯỚNG SOE NAING

Bộ trưởng Bộ Khách sạn và Du lịch

Cộng hòa Phi-líp-pin:

Joseph H. Durano

Bộ trưởng Bộ Du lịch

Cộng hòa Sing-ga-po:

S. Iswaran

Bộ trưởng Bộ Thương mại và Công nghiệp

Vương quốc Thái Lan:

WEERASAK KOWSURAT

Bộ trưởng Bộ Du lịch và Thể thao

Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam:

HOÀNG TUẤN ANH

Bộ trưởng Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch

Phụ lục II: Người lao động du lịch – trình độ, bằng cấp, chức năng và vị trí công việc

Năng lực – Trình độ chuyên môn của phân ngành dịch vụ nhà hàng		
Trình độ chuyên môn và văn bằng	Chức năng nhiệm vụ	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 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 về dịch vụ nhà hàng (đồ uống)	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 quầy rượu, nhân 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	Để thể hiện vai trò của nhân viên có trình độ cơ bản thuộc phân	Trưởng nhóm nhà hàng, quản lý quầy ăn

dịch vụ nhà hàng (giám sát)	ngành lao động nghiệp vụ nhà hàng, người sẽ hỗ trợ những người khác và làm việc dưới sự giám sát trực tiếp	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

Năng lực – Trình độ chuyên môn của phân ngành chế biến món ăn		
Trình độ chuyên môn và văn bằng	Chức năng nhiệm vụ	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 (món ăn) 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 sẽ hỗ trợ những người khác và làm việc dưới sự giám sát trực tiếp	Học việc bếp, người pha chế thịt, người làm bánh mỳ
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 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 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	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	Trợ lý quản lý thực phẩm

hành)	việc dưới sự giám sát trực tiếp	
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 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 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 (điều hành)	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	Quản lý thực phẩm
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

Năng lực – Trình độ chuyên môn của phân ngành lễ tân		
Trình độ chuyên môn và văn bằng	Chức năng nhiệm vụ	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	Để thể hiện vai trò của các cá nhân, những người thường xuyên đảm	Trợ lý nhân viên khuôn vác, nhân viên

nghịệp vụ lễ tân - kết hợp Chứng chỉ nghề bậc 1	nhận nhiệm vụ quan hệ khách hàng theo thói quen của phân ngành lễ tân và làm việc dưới sự giám sát trực tiếp	khuôn vác
Chứng chỉ nghề bậc 3 về nghiệp vụ lễ tân	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 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.	Thực tập viên lễ tân, trực điện 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

Năng lực – Trình độ chuyên môn của phân ngành nghiệp vụ buồng		
Trình độ chuyên môn và văn bằng	Chức năng nhiệm vụ	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- 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 với khách hàng theo thói quen của phân ngành nghiệp vụ buồng và làm việc dưới sự giám sát trực tiếp	Nhân viên lau dọn phòng phụ, nhân viên lau dọn phụ ở khu vực 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 trồng 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 trồng 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

Năng lực – Trình độ chuyên môn của phân ngành nghiệp vụ điều hành tour		
Trình độ chuyên môn và văn bằng	Chức năng nhiệm vụ	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 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 về điều hành tour (hướng dẫn)	Để thể hiện vai trò của các cá nhân, những người đảm 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, người dẫn đoàn, 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

Năng lực – Trình độ chuyên môn của phân ngành nghiệp vụ đại lý lữ hành		
Trình độ chuyên môn và văn bằng	Chức năng nhiệm vụ	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 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 đại lý lữ hành và làm việc dưới sự giám sát trực tiếp	Trợ lý văn phòng cấp dưới, nhân viên xuất vé thực tập, nhân viên 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	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

	với trách nhiệm nhất định để đạt kết quả của nhóm	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