

<b>SECTION 1</b>
<b>Name of the professional figure</b>
Nhân viên điều hành tour du lịch
<b>Where it works</b>
Nhân viên điều hành tour làm việc tại phòng Điều hành Tour, chuẩn bị mọi công tác hậu cần đảm bảo cho Tour diễn ra theo đúng lịch trình. Người điều hành tour là người phụ trách tất cả các công việc cần thiết cho một chuyến đi như lịch trình, phương tiện di chuyển, đặt phòng khách sạn, nhà nghỉ, ăn uống, vui chơi, v.v. Nhân viên điều hành tour làm việc dưới sự chỉ đạo và giám sát của Chủ sở hữu.
<b>The activities</b>
Tuy không theo sát du khách như hướng dẫn viên nhưng nhân viên điều hành tour đóng vai trò cực kỳ quan trọng trong việc mang lại thành công cho chuyến du lịch. Họ chịu trách nhiệm lên kế hoạch và thiết kế các chuyến đi mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách du lịch, tư vấn và thuyết phục khách hàng ký kết hợp đồng du lịch, làm việc với các nhà cung cấp dịch vụ như vận chuyển, ăn uống, vui chơi giải trí... để đàm phán về phương thức, chất lượng và giá cả. Họ cũng điều chỉnh và phân công trách nhiệm cho hướng dẫn viên phụ trách chuyến đi, phối hợp với hướng dẫn viên kiểm soát lịch trình, giải quyết các vấn đề phát sinh trong chuyến đi. Bên cạnh đó, các nhân viên điều hành tour cần khảo sát các công ty đối thủ để đưa ra các chương trình phù hợp nhằm thu hút khách hàng, lập báo cáo nêu rõ những thuận lợi, khó khăn của công ty khi thực hiện hoạt động du lịch, từ đó đề xuất giải pháp tháo gỡ những tồn tại, hạn chế nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và làm hài lòng khách hàng.
<b>Qualifications</b>
Dựa vào quy mô của công ty du lịch, người chủ sẽ đưa ra những yêu cầu tuyển dụng nhân viên điều hành tour phù hợp. Thông thường các nhà tuyển dụng sẽ yêu cầu ứng viên phải tốt nghiệp cao đẳng hoặc đại học chuyên ngành du lịch, khách sạn, marketing, kinh tế hoặc các ngành nghề liên quan.
<b>Technical skills</b>
Nhân viên điều hành tour phải có kỹ năng giao tiếp và thuyết phục tốt, bao gồm kỹ năng giao tiếp nội bộ với đồng nghiệp trong việc phân chia công việc và lập kế hoạch thực hiện, kỹ năng giao tiếp bên ngoài với khách hàng để tư vấn thông tin chuyến đi, lịch trình du lịch và ký kết hợp đồng, và kỹ năng giao tiếp với các nhà cung cấp, đối tác để đảm bảo các vấn đề về vận chuyển, ăn uống, vui chơi giải trí được thực hiện theo đúng quy trình điều hành tour đã đề ra.  Ngoài ra, nhân viên điều hành tour phải chịu được áp lực công việc vì họ có rất nhiều việc phải làm. Điều này đòi hỏi nhân viên điều hành tour phải bình tĩnh để xử lý và giải quyết các vấn đề phát sinh. Bên cạnh đó, kỹ năng quản lý thời gian rất quan trọng vì điều hành tour đòi hỏi người có khả năng sắp xếp, phân công công việc giúp mang lại hiệu quả cao trong quá trình làm việc.
<b>Computer and linguistic knowledge</b>
Ngoại ngữ: biết và sử dụng thành thạo (4 kỹ năng nghe – nói – đọc – viết) ít nhất 1 ngoại ngữ (thường là tiếng Anh), có thể hiểu được những nét văn hóa đặc sắc của mỗi quốc gia.  Kỹ năng vi tính: biết sử dụng và sử dụng thành thạo vi tính văn phòng (word, excel, powerpoint); sử dụng thành thạo Internet để tra cứu thông tin khi cần thiết; thành thạo các công cụ thuyết trình trực tuyến như Canva, Prezi,...; làm chủ các phần mềm và ứng dụng du lịch để thực hiện lập kế hoạch tour cho khách hàng
<b>Personality and availability</b>
Một nhân viên điều hành tour chuyên nghiệp cần đảm bảo trang bị một số phẩm chất cốt lõi như sau: - Yêu thích du lịch hoặc tìm hiểu về địa lý, lịch sử, văn hóa thế giới, có kiến thức thực tế để thuyết phục khách hàng lựa chọn nơi đó. - Có hiểu biết về dịch vụ tour du lịch, am hiểu thị trường du lịch trong và ngoài nước. - Năng động, sáng tạo và chuyên nghiệp trong công việc vì họ là người đại diện cho công ty tiếp xúc trực tiếp với khách hàng. - Làm việc độc lập hoặc theo nhóm linh hoạt

- Trung thực, nhiệt tình, thân thiện, quyết đoán, có trách nhiệm với công việc
<b>Notes</b>
Nhân viên điều hành du lịch phải nhanh nhẹn, chăm chỉ, chịu được áp lực công việc. Bên cạnh đó, họ phải am hiểu xu hướng du lịch, am hiểu về văn hóa, lịch sử, địa lý của điểm đến. Ứng viên có kinh nghiệm trong lĩnh vực du lịch, kinh doanh hoặc các vị trí tương tự sẽ có lợi thế.
<b>SECTION 2</b>
<b>Economic sector</b>
Tourism
<b>Seniority level</b>
Can be filled by a recent graduate (Basic level).
<b>Academic qualification - I level</b>
School of tourism/ school of marketing/ school of business administration
<b>Academic qualification - II level</b>
School of tourism: tourism management School of marketing: marketing management School of business administration: business administration / human resource management / marketing/ economics
<b>Academic qualification - III level</b>
None