

# ĐIỀU KHOẢN THAM CHIẾU

## Tư vấn đào tạo kỹ năng đón khách và phục vụ khách cho người làm du lịch tại Bắc Hà

Trung tâm Phát triển kinh tế nông thôn (CRED) là đơn vị đăng ký trực thuộc Liên hiệp các Hội khoa học và kỹ thuật Việt Nam (VUSTA), được thành lập từ năm 2014. Các hoạt động chủ yếu của CRED bao gồm:

- Xây dựng và triển khai các dự án phát triển;
- Cung cấp các dịch vụ khoa học và kỹ thuật trong các lĩnh vực: Nước, Môi trường, Biến đổi Khí hậu, Phát triển Nông thôn, Phát triển Sinh kế và Nông nghiệp bền vững, Phát triển và Bảo vệ Rừng, Thương mại Sinh học, vv... tại Việt Nam và các nước tiểu vùng sông Mekong.
- Đào tạo và tuấn huấn cho nông dân, doanh nghiệp về các tiêu chuẩn sản xuất như Hữu cơ (Organic), GACP-WHO, Thương mại sinh học (BioTrade); xây dựng hệ thống quản lý nội bộ (ICS) và chuẩn bị cho công tác thanh tra chứng nhận.

CRED hiện đang triển khai dự án **“Tăng cường sinh kế và vị thế của phụ nữ DTTS thông qua phát triển Du lịch cộng đồng tại huyện Bắc Hà Dự án CBT Bắc Hà”** trong thời gian từ tháng 4, 2019 đến tháng 9, 2021. Đây là một tiểu dự án của Chương trình Nâng cao bình đẳng giới trong Nông nghiệp và Du lịch (GREAT) do chính phủ Úc tài trợ cho Việt Nam để thúc đẩy bình đẳng giới và tăng cường quyền năng kinh tế cho phụ nữ, đặc biệt là phụ nữ dân tộc thiểu số.

Trong dự án, những người làm du lịch cộng đồng tại Bắc Hà đã được đào tạo, tập huấn, hướng dẫn các kỹ năng cơ bản về đón tiếp và phục vụ khách du lịch. Trước bối cảnh dịch Covid toàn cầu, du lịch nước ngoài gần như về số 0, để đáp ứng được nhu cầu của các dòng khách nội địa, đặc biệt phân khúc khách hàng có yêu cầu cao về phục vụ khi đi du lịch, CRED cần tuyển 01 chuyên gia để tiến hành lớp **đào tạo nâng cao** các kỹ năng đón tiếp và phục vụ khách du lịch cho người làm du lịch cộng đồng tại Bắc Hà. Thông tin và nhiệm vụ cụ thể như sau.

### Nhiệm vụ cụ thể của tư vấn:

- Thiết kế chương trình đào tạo nâng cao phù hợp, tập trung các kỹ năng chính bao gồm:
  - o *Quy trình đón khách: chuẩn bị đón khách – tiếp đón khách – tương tác với khách – tiễn khách*
  - o *Các cách tạo ấn tượng tốt với khách*
  - o *Các kỹ năng cơ bản khi đón khách: chuyên nghiệp, kiên nhẫn, chú ý tới các chi tiết nhỏ nhặt, linh hoạt, luôn suy nghĩ tích cực,...*
- Các tiêu chuẩn nâng cao trong sắp xếp và bố trí các không gian ở, đón khách, ăn uống, trải nghiệm, khu vệ sinh..... để vừa đảm bảo nhu cầu của khách và phù hợp với văn hóa của các dân tộc (H'Mông, Tày/Nùng ...) tại Bắc Hà.
- Thực hiện lớp đào tạo tập trung
- Viết báo cáo sau khi thực hiện lớp đào tạo

### **Thời gian, địa điểm:**

Thời gian: Trong tháng 6 hoặc tháng 7 năm 2021: tổng số 8 ngày trong đó có 2 ngày chuẩn bị tài liệu, 2 ngày tập huấn tại Bắc Hà, 2 ngày theo học viên thực hành tại khách sạn hoặc cơ sở lưu trú, 1 ngày viết báo cáo.

Thời gian cụ thể sẽ được thống nhất khi tư vấn được chọn; Tùy thuộc các quy định về phòng chống dịch của các cơ quan chính phủ theo diễn biến của dịch Covid-19.

Địa điểm: Bắc Hà

### **Kết quả đầu ra dự kiến:**

- Kế hoạch đào tạo và giáo trình đào tạo được thống nhất với BQL dự án
- Báo cáo sau khi thực hiện lớp đào tạo có đưa ra khuyến nghị các tiêu chuẩn/chuẩn mực cần có để phục vụ dòng khách du lịch có yêu cầu cao về tiêu chuẩn dịch vụ, phù hợp và giữ gìn bản sắc văn hóa và môi trường tại Bắc Hà (Lào Cai)
- Đảm bảo rằng, các kết quả, thông tin của dự án, của hoạt động và của sản phẩm sẽ được giữ kín, là tài sản riêng của CRED.

### **Yêu cầu chuyên môn và kinh nghiệm:**

- Cử nhân hoặc Thạc sỹ các chuyên ngành liên quan: Du lịch, Du lịch cộng đồng.
- Có kinh nghiệm về mảng đón tiếp và phục vụ khách tại các khu du lịch sinh thái cao cấp, có khả năng đào tạo, tập huấn, truyền đạt cho học viên
- Có hiểu biết về văn hóa dân tộc thiểu số là một lợi thế

Các ứng viên quan tâm xin gửi hồ sơ (Lý lịch làm việc, đề xuất phương án thực hiện gói tư vấn, thư bày tỏ nguyện vọng; phí tư vấn đề xuất) tới văn phòng CRED theo địa chỉ email [cred@cred.org.vn](mailto:cred@cred.org.vn) hoặc qua đường bưu điện tới: CRED, tầng 6, nhà D, khách sạn La Thành, 226 Vạn Phúc, Ba Đình, Hà Nội.

Hạn chót gửi hồ sơ là ngày 31/05/2021. CRED sẽ liên hệ với ứng viên thoả mãn yêu cầu.