**MÔ TẢ CÔNG VIỆC NHÀ QUẢN LÝ DU LỊCH**

*.1 Chuẩn bị xe:*

- Liên hệ với đơn vị cung cấp xe để book xe. Người book xe xem lịch trình tour tương ứng và so sánh với lịch xuất bến của các nhà xe.

- Lựa chọn thời gian phù hợp với tour (chọn thêm chuyến xe dự phòng để phòng khi chuyến xe đã book bị huỷ).

- Liên hệ nhà xe để book chủng loại xe, số lượng xe, thời gian nhận khách, số lượng khách, các thong tin khác..và tên tài xế, số điện thoại của tài xế, cập nhật các thông tin liên hệ vào danh mục nhà xe.

- Liên hệ lại tài xế để xác định thời gian tour, địa điểm, số luợng khách, tên đại diện hướng dẫn của xe đó.

*1.2 Liên hệ HDV toàn tuyến*

- Liên hệ HDV dựa trên bảng HDV, bảng phân công công việc của HDV trong tháng.

- Thông báo Tour, thời gian, điểm đón, chủng loại khách

- Yêu cầu HDV chuẩn bị các công việc cần thiết phục vụ cho tour.

*1.3 Liên hệ HDV điểm*

- Liên hệ HDV dựa trên bảng HDV, bảng phân công công việc của HDV trong tháng.

- Thông báo Tour, thời gian, điểm đón, chủng loại khách.

- Thông báo giờ khách tới và các yêu cầu về bài thuyết minh

- Yêu cầu HDV chuẩn bị các công việc cần thiết phục vụ cho tour.

*1.4 Liên hệ lưu trú*

- Dựa trên danh mục khách sạn và theo yêu cầu tour, liên hệ với bộ phận đặt phòng của khách sạn.

- Book số phòng, số giường, tiện nghi tương ứng, ngày nhận phòng, số ngày lưu trú, tên HDV đại diện.

*1.5 Ăn uống*

- Dựa trên danh mục nhà hang sẵn có, trường hợp không có nhà hang trong danh mục theo yêu cầu của khách thì phải tìm kiếm và đánh giá theo thủ tục đánh giá nhà cung ứng.

- Liên hệ nhà hang để nhận manu, giá.

- Nhận/ xác nhân/ gửi hợp đồng

- Xác nhận ngày/giờ phục vụ.

- Xác định thủ tuc thanh toán trước/ sau

*1.6 Bảo hiểm:*

- Liên hệ với các đơn vị bảo hiểm để lập các hợp đồng bảo hiểm cho khách. Các đơn vị cung cấp dịch vụ bảo hiểm có trong danh sách theo thủ tục đánh giá nhà cung ứng.

- Trên cơ sơ yêu cầu bảo hiểm, liên hệ với nhà cung cấp bảo hiểm theo đúng loại yêu cầu, đăng ký loại bảo hiểm theo nhu cầu của khách và tiến hành lập thủ tục ký hợp đổng bảo hiểm.

*1.7 Lập phiếu tạm ứng với phòng kế toán:*

- Trên cơ sở các công việc chuẩn bị, yêu cầu của đối tác, điều hành tour tiến hành lập phiếu tạm ứng cho HDV.

- Lập thủ tục chi cho bên bảo hiểm.

- Lập bảng xác nhận dịch vụ xe cho phòng kế toán để kết toán vào cuối tháng.

- Lập chứng từ dịch vụ lưu trú và ăn uống cho kế toán để thanh toán sau khi kết thúc tour.

***2. Thực hiện Tour***

*2.1 Kiểm tra công tác chuẩn bị.*

- Toàn bộ các công việc trên phải được kiểm tra trước giờ bắt đầu khởi hành tour là 4h. Trường hợp phát sinh các sự cố thì phải có các biện pháp thay thế để đảm bảo tour được thực hiện tốt. Trường hợp không thể thực hiện được, phải bảo Trưởng phòng tour quyết định.

*2.2 Giao công việc cho HDV.*

- Hỗ trợ HDV làm thủ tục tạm ứng tiền cho tour nếu cần thiết.

- Giao phiếu đánh giá tour cho HDV.

- Kiểm tra các công việc mà HDV phải chuẩn bị.

- Nhắc nhở các thông tin cần thiết cho HDV đối với các đặc điểm của tour.

*2.3 Theo dõi quá trình Tour diễn ra*

- HDV có trách nhiệm có mặt trứơc 30 phút tại địa điểm xuất phát, liên hệ lái xe để đón xe, hướng dẫn khách lên xe.

- Trường hợp khách không đủ phải tìm biện pháp để khách lên xe như chậm khởi hành 5-10 phút, liên hệ với khách sạn nơi khách cư trú…Trường hơp không giải quyết được, báo ngay về điều hành tour xử lý.

- Trong quá trình thực hiện tour, bất cứ sự cố nào mà HDV không xử lý được phải bảo ngay cho điều hành tour xử lý.

- Các biện pháp hỗ trợ là cử HDV điểm, HDV gần khu vực hỗ trợ, báo nhà xe, nhà hang, khách sạn cơ quan chính quyền địa phương hỗ trợ…

- Trong toàn bộ quá trình tour, HDV thực hiện công việc theo hướng dẫn công việc điều hành tour.

- Toàn bộ các vấn đề phát sinh, HDV phải ghi vào nhật ký hành trình tour.

*2.4 Đón khách:*

- Liên hệ xe đưa khách trở lại vị trí theo yêu cầu của khách.

- Cảm ơn khách đã đi tour này.

- HDV gởi khách bản đánh giá tour, hướng dẫn khách ghi và thu lại bản đánh giá đó.

***3. Tập hợp và báo cáo***

- Hướng dẫn viên nộp lại bảng chi phí quyết toàn tour cho điều hành xác nhận để làm thủ tục quyết toán với kế toán (kèm theo các hoá đơn).

- Nộp bảng đánh giá tour cho Trưởng phòng điều hành tour.

- Chuyển nhật ký tour cho điều hành xem.

- Báo cáo những sự cố xảy ra trong tour cho điều hành tour.