

Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

1. Giới thiệu chung về dự án/dự toán mua sắm, gói thầu:

- Tên gói thầu: Tổ chức đào tạo kiến thức nghiệp vụ du lịch (chuyên đổi số, ngoại ngữ, lưu trú, ăn uống, phương tiện di chuyển) cho người dân.
- Dự toán mua sắm: Tổ chức đào tạo kiến thức nghiệp vụ du lịch (chuyên đổi số, ngoại ngữ, lưu trú, ăn uống, phương tiện di chuyển) cho người dân.
- Chủ đầu tư: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Cao Bằng
- Địa điểm thực hiện dự kiến: Phường Thục Phán, tỉnh Cao Bằng
- Nguồn vốn (hoặc phương thức thu xếp vốn): Nguồn ngân sách Nhà nước năm 2025 thực hiện các Chương trình mục tiêu quốc gia.
- Thời gian thực hiện dịch vụ: 07 ngày.

2. Mục tiêu công việc:

- Trang bị kiến thức và kỹ năng thực tế về nghiệp vụ du lịch trọng tâm (chuyên đổi số, ngoại ngữ, lưu trú, ăn uống, phương tiện di chuyển) cho người dân, chủ doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh du lịch và nhân viên cơ sở dịch vụ.
- Thúc đẩy tư duy đổi mới, sáng tạo nhằm khai thác hiệu quả tiềm năng du lịch, đồng thời đảm bảo bảo tồn bền vững các giá trị di sản văn hóa.
- Góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh, tối ưu hóa hoạt động và mang lại trải nghiệm vượt trội cho du khách.

3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

TT	Yêu cầu kỹ thuật	ĐVT	Số lượng
I	LỚP NGHIỆP VỤ BUÔNG PHÒNG: - Số lượng: 02 lớp - Chủ đề: Phục vụ Bằng Thấu Cảm- tạo trải nghiệm nghỉ dưỡng mang bản sắc Cao Bằng - Thời gian 4 ngày (Mỗi lớp 04 ngày)		
1	Chi thuê hội trường tổ chức lớp học (3 ngày/lớp x 2 lớp) HT chứa từ 50-70 người, có đầy đủ thiết bị bàn, ghế, máy chiếu, âm thanh, ánh sáng.....	Ngày	6,0
2	Chi trực tiếp cho giảng viên		
-	Chi thù lao giảng dạy (Tiến sỹ hoặc tương đương) (2 buổi/ngày x 4 ngày) x 2 lớp (đã bao gồm biên soạn)	Buổi	16
-	Tiền ngủ báo cáo viên (3 người/6 chuyên đề) (3 người x 5 đêm) x 2 lớp	Đêm	30

-	Phụ cấp lưu trú cho báo cáo viên (3 người x 5 ngày) x 2 lớp	Ngày	30
-	Chi tiền xe cho giảng viên đi lại Hà Nội ↔ Cao Bằng (3 người)	Vé/lượt	6
3	Cán bộ tổ chức quản lý		
-	Tiền ngủ cho cán bộ tổ chức (2 người x 5 đêm) x 2 lớp	Đêm	20
-	Phụ cấp lưu trú cho cán bộ tổ chức (2 người x 5 ngày) x 2 lớp	Ngày	20
4	Hỗ trợ tiền ăn cho 40 học viên không hưởng lương từ NSNN:	người	320
	Thuê Phòng nghỉ cho các học viên không hưởng lương (40 HV x 5 đêm x 2 lớp)	Phòng	240
5	Chi giải khát giữa giờ (50 người x 4 ngày/lớp x 2 lớp)	Người- ngày	400
6	Photo tài liệu cho học viên: Số lượng: 50 quyển/lớp x 2 lớp, Số trang: 140 trang x 500/trang photo đen trắng. Đóng bìa xanh và bìa mica, đóng gáy, băng dính xanh. in giấy Double A (hoặc tương đương) in 1 mặt, định lượng 700 gms	Quyển	100
7	Văn phòng phẩm cho học viên (50 bộ/lớp x 2 lớp), Bút bi TL023 (hoặc tương đương), Túi lưu hồ sơ khổ A4, Sổ tay ghi chép A5 gáy xoắn, 60trang	Bộ	100
8	Văn phòng phẩm phục vụ giảng dạy: Giấy A0, Bút dạ, Giấy bìa màu, Nam châm, Băng dính 2 mặt, Kéo cắt giấy, Dao dọc giấy, Giấy Note, Bút nhớ dòng, Thước kẻ	Lớp	2
9	In giấy chứng nhận (50 cái/lớp x 2 lớp). Chất liệu: Giấy Couche (hoặc tương đương), định lượng 200 gms. In màu 1 mặt, thiết kế đẹp mắt, màu sắc chữ, họa tiết, logo hài hoà trang nhã, font chữ Time Thương hiệu giấy: Couche (hoặc tương đương), có khung treo, bản khung 2,5cm, mặt kính , chất liệu Composte chống ẩm mốc.	cái	100
10	Chi tiền in Maket khai giảng và bế giảng lớp tập huấn (2 lớp)	lớp	2
11	Thuê xe đi thực tế cho học viên (2 xe/lớp x 29 chỗ x 1 buổi/lớp, xe khứ hồi, tối đa 15km, xe đi trong thành phố) (2 lớp)	xe	4

	LỚP NGHIỆP VỤ LỄ TÂN: - Số lượng: 03 lớp - Chủ đề: Đón khách bằng nụ cười - Giao tiếp bằng cảm xúc - Phục vụ bằng ngôn ngữ chuyên nghiệp - Tổng thời lượng: 04 ngày (Mỗi lớp 04 ngày)		
1	Chi thuê hội trường tổ chức lớp học (3 ngày/lớp x 3 lớp) HT chứa từ 50-70 người, có đầy đủ thiết bị bàn, ghế, máy chiếu, âm thanh, ánh sáng.....	Ngày	9,0
2	Chi trực tiếp cho giảng viên		
-	Chi thù lao giảng dạy (Tiền sỹ hoặc tương đương) (2 buổi/ngày x 4 ngày) x 3 lớp (đã bao gồm biên soạn)	Buổi	24
-	Tiền ngủ báo cáo viên (3 người/6 chuyên đề) (3 người x 5 đêm) x 3 lớp	Đêm	45
-	Phụ cấp lưu trú cho báo cáo viên (3 người x 5 ngày) x 3 lớp	Ngày	45
-	Chi tiền xe cho giảng viên đi lại Hà Nội ↔ Cao Bằng (4 người)	Vé/lượt	8
3	Cán bộ tổ chức quản lý		
-	Tiền ngủ cho cán bộ tổ chức (2 người x 5 đêm) x 3 lớp	Đêm	30
-	Phụ cấp lưu trú cho cán bộ tổ chức (2 người x 5 ngày) x 3 lớp	Ngày	30
4	Hỗ trợ tiền ăn cho 40 học viên không lương từ NSNN:	người	480
	Thuê Phòng nghỉ cho các học viên Không hưởng lương (40 HV x 5 đêm x 3 lớp)	Phòng	480
5	Chi giải khát giữa giờ (50 người x 4 ngày x 3 lớp)	Người- ngày	600
6	Photo tài liệu cho học viên: Số lượng: 50 quyển/lớp x 3 lớp, Số trang: 140 trang x 500/trang photo đen trắng. Đóng bìa xanh và bìa mica, đóng gáy, băng dính xanh. in giấy Double A in 1 mặt, định lượng 700 gms	Quyển	150
7	Văn phòng phẩm cho học viên (50 bộ/lớp x 3 lớp), Bút bi TL023, Túi lưu hồ sơ khổ A4, Sổ tay ghi chép A5 gáy xoắn, 60trang	Bộ	150
8	Văn phòng phẩm phục vụ giảng dạy: Giấy A0, Bút dạ, Giấy bìa màu, Nam châm, Băng dính 2 mặt, Kéo cắt giấy, Dao dọc giấy, Giấy Note, Bút nhớ dòng, Thước kẻ	Lớp	3

9	In giấy chứng nhận (50 cái/lớp x 3 lớp). Chất liệu: Giấy Couche, định lượng 200 gms. In màu 1 mặt, thiết kế đẹp mắt, màu sắc chữ, hoạ tiết, logo hài hoà trang nhã, font chữ Time Thương hiệu giấy: Couche, có khung treo, bản khung 2,5cm, mặt kính, chất liệu Composte chống ẩm mốc.	cái	150
10	Chi tiền in Maket khai giảng và bế giảng lớp tập huấn (3 lớp)	lớp	3
11	Thuê xe đi thực tế cho học viên (2 xe/lớp x 29 chỗ x 1 buổi/lớp, xe khứ hồi, tối đa 15km, xe đi trong thành phố) (3 lớp)	xe	6

1. Lớp nghiệp vụ buồng phòng 02 lớp)

Chủ đề: Phục vụ bằng thái độ cảm – Tạo trải nghiệm nghỉ dưỡng mang bản sắc Cao Bằng

Tổng thời lượng: 04 ngày (32 giờ – 6 chuyên đề)

Ngày	Chuyên đề	Thời gian
Ngày 1	Chuyên đề 1: Quy trình nghiệp vụ buồng phòng trong cơ sở lưu trú nhỏ và homestay	(04 giờ)
	Chuyên đề 2: Kỹ năng giao tiếp, chăm sóc khách và xử lý tình huống trong lưu trú	(04 giờ)
Ngày 2	Chuyên đề 3: Tiêu chuẩn vệ sinh, an toàn và chăm sóc không gian nghỉ dưỡng	(04 giờ)
	Chuyên đề 4: Tâm lý học du khách và nghệ thuật tạo trải nghiệm tích cực trong lưu trú	(04 giờ)
Ngày 3	Chuyên đề 5: Ứng dụng Chuyển đổi số và Marketing trong kinh doanh lưu trú	(04 giờ)
	Chuyên đề 6: Tiếng Anh giao tiếp và kể chuyện ẩm thực – văn hóa địa phương trong phục vụ lưu trú	(04 giờ)
Ngày 4	Tham quan thực tế & Tổng kết khóa học	(08 giờ)

2. Lớp nghiệp vụ lễ tân (03 lớp)

Chủ đề: Đón khách bằng nụ cười – Giao tiếp bằng cảm xúc – Phục vụ bằng ngôn ngữ chuyên nghiệp

Tổng thời lượng: 04 ngày (32 giờ – 6 chuyên đề)

Ngày	Chuyên đề	Thời gian
Ngày 1	Chuyên đề 1: Quy trình lễ tân thân thiện và chuyên nghiệp	(04 giờ)

	Chuyên đề 2: Giới thiệu điểm đến Cao Bằng qua góc nhìn lễ tân	(04 giờ)
Ngày 2	Chuyên đề 3: Kỹ năng giao tiếp tạo sự đồng cảm trong dịch vụ du lịch	(04 giờ)
	Chuyên đề 4: Sức khỏe tinh thần trong dịch vụ du lịch	(04 giờ)
Ngày 3	Chuyên đề 5: Ứng dụng Chuyển đổi số và Marketing trong khu vực lễ tân	(04 giờ)
	Chuyên đề 6: Tiếng Anh nghiệp vụ và kể chuyện văn hóa – bản sắc địa phương tại quầy lễ tân	(04 giờ)
Ngày 4	Tham quan thực tế & Tổng kết khóa học	(08 giờ)

4. Yêu cầu khác: Không

Nhà thầu nộp cùng E-HSDT bản trình bày về giải pháp và phương pháp luận để thực hiện dịch vụ phi tư vấn theo mẫu dưới đây:

5. Giải pháp và phương pháp luận:

Nhà thầu chuẩn bị đề xuất giải pháp, phương pháp luận tổng quát thực hiện dịch vụ theo các nội dung quy định tại Chương V, gồm các phần như sau:

- 1. Giải pháp và phương pháp luận;*
- 2. Kế hoạch công tác.*

6. Quy định về kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm:

Mục này quy định về quy trình kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm, trình tự giao nộp sản phẩm (nếu có)... để phục vụ công tác thanh, quyết toán hợp đồng.