

KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC NGƯỜI HỌC PHẢI ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP

*(Kèm theo Quyết định số ~~473~~/QĐ-CDGTVT TW V ngày 06 tháng 8 năm 2021
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Giao thông vận tải Trung ương V)*

Tên nghề đào tạo:

- Tên Tiếng Việt: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

- Tên Tiếng Anh: TOURISM AND HOSPITALITY MANAGEMENT

Trình độ đào tạo: Cao đẳng

Mã ngành nghề: 6810101

1. Giới thiệu chung về ngành nghề

Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành là ngành nghề trực tiếp thực hiện, quản lý và điều phối các dịch vụ cho tour du lịch, các hoạt động du lịch lữ hành. Nhiệm vụ của nghề quản trị lữ hành bao gồm: thiết kế chương trình du lịch; tổ chức xúc tiến và bán sản phẩm du lịch; điều hành tổ chức và giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch nhằm đảm bảo thực hiện tốt việc chăm sóc khách hàng để duy trì thị phần, thiết lập và duy trì tốt các mối quan hệ với đối tác; đảm bảo an toàn, an ninh cho khách hàng theo quy định; quản lý, giám sát nhân sự và đánh giá kết quả công việc một cách chặt chẽ nhằm đạt hiệu quả kinh doanh cao, đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Các công việc chủ yếu được thực hiện tại các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành, văn phòng đại lý lữ hành và các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác trong điều kiện môi trường làm việc rất đa dạng, phong phú, thường xuyên có sự giao tiếp với khách hàng, với các nhà cung cấp dịch vụ và các đối tác trong và ngoài nước.

Khối lượng kiến thức tối thiểu của ngành/ngành: 2145 giờ (tương đương 79 tín chỉ).

2. Kiến thức

- Có các kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định, đồng thời có kiến thức cơ bản, hiểu biết trong lĩnh vực khoa học xã hội, nhân văn phù hợp với chuyên ngành được đào tạo, có sức khỏe, đáp ứng yêu cầu xây dựng và bảo vệ Tổ quốc;

- Có nhận thức về nội dung cơ bản của quyền con người, quyền công dân, quyền của người lao động nói chung, đặc biệt là quyền con người đặc thù trong

lĩnh vực nghề nghiệp, các cơ chế bảo vệ quyền con người;

- Có trình độ tiếng Anh cơ bản, có kiến thức về tiếng Anh chuyên ngành;
- Có trình độ tin học cơ bản. Biết khai thác Internet một cách có hiệu quả trong việc học và tìm kiếm thông tin. Sử dụng được các phần mềm tin học ứng dụng của MS Office,...;
- Trình bày được những kiến thức về văn hóa, địa lý, tuyến điểm du lịch, tâm lý và giao tiếp ứng xử với khách du lịch,... trong hoạt động kinh doanh lữ hành và trong điều hành, thực hiện tour du lịch;
- Mô tả được cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong công ty kinh doanh dịch vụ lữ hành; mối quan hệ giữa các bộ phận trong công ty kinh doanh dịch vụ lữ hành;
- Mô tả được quy trình xây dựng chương trình du lịch, tour du lịch;
- Trình bày được các bước trong quá trình điều hành, thực hiện chương trình du lịch, tour du lịch;
- Trình bày được quy trình và nguyên tắc quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp trong hoạt động kinh doanh lữ hành, hoạt động điều hành và thực hiện tour du lịch;
- Xác định được cách thiết lập và duy trì mối quan hệ với các đối tác và khách hàng;
- Trình bày được quy trình lập, lưu trữ, quản lý hồ sơ khách hàng và các nhà cung ứng dịch vụ.

3. Kỹ năng

- Sử dụng được công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc chuyên môn của ngành, nghề;
- Sử dụng được Tiếng Anh cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực 6 bậc của Việt Nam; ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề.
- Tổ chức khảo sát, điều hành và thiết kế được chương trình du lịch cơ bản, phức tạp;
- Xây dựng được chương trình du lịch phù hợp với nhu cầu của khách;
- Tổ chức quảng cáo và bán chương trình du lịch một cách hiệu quả;
- Tổ chức quản lý và điều hành thực hiện chương trình du lịch theo đúng quy trình;
- Lập, lưu trữ, quản lý hồ sơ của khách hàng và các nhà cung ứng dịch vụ;
- Giám sát, thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ;
- Giám sát và thực hiện được thao tác nghiệp vụ thanh toán, các giao dịch với các nhà cung ứng dịch vụ và khách hàng;

- Quản lý và sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị tại bộ phận lễ hành;
- Soạn thảo và hoàn thiện các loại hợp đồng du lịch theo yêu cầu của khách hàng;
- Xây dựng các tour du lịch cho các tuyến điểm trong nước và quốc tế;
- Phối hợp với các bộ phận trong điều hành và thực hiện tour du lịch;
- Tuân thủ và thực hiện theo quy trình làm việc tại văn phòng lễ hành;
- Cập nhật những kiến thức, thông tin mới về các tuyến, điểm du lịch;
- Ứng dụng công nghệ thông tin vào việc sử dụng các phần mềm đặt giữ chỗ trong kinh doanh dịch vụ lễ hành;

- Có kỹ năng ứng dụng quyền con người trong hoạt động nghề nghiệp, thực hiện quyền của người lao động theo Bộ Luật Lao động hiện hành, bao gồm cả các kỹ năng tự mình thực hiện quyền hoặc thông qua tổ chức đại diện người lao động.

4. Mức độ tự chủ, chịu trách nhiệm

- Làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm, giải quyết công việc, vấn đề phức tạp trong điều kiện làm việc thay đổi;
- Hướng dẫn, giám sát những người khác thực hiện nhiệm vụ; chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với nhóm;
- Đánh giá chất lượng công việc sau khi hoàn thành và kết quả thực hiện của các thành viên trong nhóm;
- Có tính kỷ luật; trung thực với cấp trên, đồng nghiệp; Có đạo đức nghề nghiệp, tác phong công nghiệp, tinh thần trách nhiệm cao; Có thái độ ứng xử, giải quyết vấn đề nghiệp vụ hợp lý, cẩn thận, tỉ mỉ trong công việc;
- Sẵn sàng đảm nhiệm các công việc được giao, thể hiện tính sáng tạo trong công việc và hoài bão với nghề được đào tạo;
- Chấp nhận áp lực công việc, thích nghi với môi trường làm việc thường xuyên có sự thay đổi;
- Tôn trọng khách hàng, quan tâm chăm sóc và thuyết phục được khách hàng;
- Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ và bảo đảm an toàn sức khỏe, tính mạng khách du lịch;
- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp;
- Tuân thủ các quy định về pháp luật trong kinh doanh du lịch, kinh doanh lễ hành;
- Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, thích ứng với sự phát triển của thực tiễn trong lĩnh vực hoạt động dịch vụ du lịch.

5. Khả năng làm việc và vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

→ **Người học có khả năng**

Tham gia làm việc tại các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch, văn phòng đại lý lữ hành và các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác.

→ **Vị trí việc làm**

Sau khi tốt nghiệp, người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề cụ thể như:

- Thiết kế chương trình du lịch;
- Tổ chức thực hiện tour du lịch;
- Tổ chức kinh doanh lữ hành;
- Điều hành tổ chức chương trình du lịch;
- Giám sát điều hành và thực hiện tour du lịch;
- Quản lý bộ phận điều hành tour du lịch;
- Marketing và truyền thông;
- Kinh doanh và chăm sóc khách hàng.

→ **Ngoài ra người học có thể**

- Tham gia chuyển giao công nghệ, đào tạo nhân lực trong lĩnh vực chuyên môn;
- Tham gia đào tạo, bồi dưỡng được về kiến thức, kỹ năng nghề cho thợ bậc thấp hơn;
- Tham gia thị trường xuất khẩu lao động nước ngoài.

6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ sau khi tốt nghiệp

Sinh viên theo học ngành nghề Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành cũng có nhiều cơ hội nâng cao trình độ trong tương lai:

- Có thể tiếp tục phát triển ở các trình độ cao hơn;
- Có năng lực tự học, tự cập nhật những tiến bộ khoa học công nghệ trong phạm vi ngành, nghề để nâng cao trình độ hoặc học liên thông lên trình độ cao hơn trong cùng ngành, nghề hoặc trong nhóm ngành, nghề hoặc trong cùng lĩnh vực đào tạo./.