

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

1. Tên ngành, nghề:

- Tiếng Việt: **Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành**
- Tiếng Anh: **Tourism and Hospitality management**
- Mã ngành, nghề: **6810101**

2. Trình độ đào tạo: Cao đẳng

3. Hình thức đào tạo: Chính quy

4. Đối tượng tuyển sinh: Học sinh Tốt nghiệp THPT hoặc tương đương trở lên

5. Thời gian đào tạo: 2,5 năm

6. Khối lượng kiến thức:

Số lượng môn học, mô đun:	34
Số lượng tín chỉ:	79
Tỷ lệ lý thuyết:	30 %
Tỷ lệ thực hành:	70 %

7. Mục tiêu đào tạo

7.1. Mục tiêu chung:

Có kiến thức thực tế, kiến thức lý thuyết sâu rộng về quản trị kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành; có kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật và công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu công việc; đáp ứng năng lực ngoại ngữ theo quy định hiện hành; định hướng được công việc sau khi tốt nghiệp, thành thạo các kỹ năng về công tác quản trị kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành; kỹ năng giao tiếp ứng xử cần thiết để thực hiện các công việc có tính thường xuyên hoặc phức tạp, có thể làm việc độc lập hay theo nhóm trong điều kiện làm việc thay đổi, chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm hướng dẫn, giám sát, đánh giá kết quả thực hiện những nhiệm vụ xác định của các thành viên trong nhóm thực hiện những nhiệm vụ xác định.

7.2. Mục tiêu cụ thể:

7.2.1. Kiến thức, kỹ năng

- *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.

- *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.

7.2.2. Thái độ, Mức độ tự chủ và chịu trách nhiệm

- Thái độ

- + Có nhận thức đúng, tin tưởng vào chủ trương, đường lối lãnh đạo của Đảng Cộng sản Việt Nam. Chấp hành tốt chính sách, pháp luật của Nhà nước;
- + Có phẩm chất đạo đức tốt, có tinh thần trách nhiệm, có thái độ và đạo đức nghề nghiệp đúng đắn, tôn trọng quyền và tự do của người khác, có trách nhiệm đối với chính bản thân và với hành vi của mình; có ý thức tổ chức kỷ luật và tác phong công nghiệp hiện đại;
- + Có phương pháp làm việc khoa học, yêu nghề, tâm huyết với mọi công việc được giao; có tinh thần đoàn kết cùng xây dựng xã hội ngày càng phát triển;
- + Tự tin, năng động; nhanh nhẹn, hoạt bát trong giao tiếp, sáng tạo trong nghề nghiệp làm tăng hiệu quả công việc.

- 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 lữ 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.

7.2.3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp, Khả năng học tập, nâng cao trình độ

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.

Sau khi tốt nghiệp người học có 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.