CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 979/QĐ-CĐGTVTTW V ngày 29 tháng 7 năm 2024 của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Giao thông vận tải Trung ương V)

Ngành, nghề: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành
Mã ngành, nghề: 6810101
Trình độ đào tạo: Cao đẳng
Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp Trung học phổ thông hoặc tương đương trở lên
Thời gian khóa học: 2,5 năm

1. Giới thiệu chương trình/mô tả ngành, nghề đào tạo

Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành là một lĩnh vực trong quản trị kinh doanh tập trung vào các hoạt động liên quan đến quá trình quản lý và điều phối các hoạt động du lịch, lữ hành. Nhiệm vụ của nghề quản trị dịch vụ du lịch và 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 dịch vụ du lịch, 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.

2. Mục tiêu đào tạo

2.1. 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.

2.2. Mục tiêu cụ thể

2.2.1. Về kiến thức

- Hiểu được chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước từ đó góp phần tích cực vào công cuộc xây dựng và bảo vệ Tổ quốc;

- Hiểu và vận dụng được các kiến thức cơ bản về Nhà nước và hệ thống pháp luật của nước Cộng hòa XHCN Việt Nam để sống, học tập và làm việc theo Hiến pháp và pháp luật;

- Hiểu được chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về công tác quốc phòng an ninh để sẵn sàng tham gia xây dựng và bảo vệ Tổ quốc trong mọi tình huống;

- Nhận thức được tầm quan trọng của đạo đức nghề nghiệp trong cuộc sống, học tập và công tác; rèn luyện và thực hành đạo đức nghề nghiệp hằng ngày để góp phần xây dựng môi trường sống, làm việc và xã hội văn minh, hiện đại, nghĩa tình;

- Hiểu và sử dụng được các thiết bị máy tính, bộ phần mềm văn phòng Microsoft Office; Thích ứng và sử dụng được môi trường internet để tìm kiếm thông tin và khai thác tài nguyên học tập hiệu quả; đạt được Chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông;

- Hiểu được các ý chính của một đoạn văn hay bài phát biểu chuẩn mực, rõ ràng về các chủ đề quen thuộc trong công việc, trường học, giải trí,… Xử lý hầu hết các tình huống xảy ra ở những nơi ngôn ngữ đó được sử dụng. Viết được đoạn văn đơn giản liên quan đến các chủ đề quen thuộc hoặc cá nhân quan tâm. Mô tả được những kinh nghiệm, sự kiện, ước mơ, hy vọng, hoài bão và có thể trình bày ngắn gọn các lý do, giải thích ý kiến và kế hoạch của mình;

- Hiểu biết sâu rộng hơn về đất nước, con người, nền văn hoá của các nước nói tiếng Anh và của các quốc gia khác trên thế giới; hiểu và tôn trọng sự đa dạng của các nền văn hoá, đồng thời bước đầu phản ánh được giá trị nền văn hoá của Việt Nam bằng tiếng Anh; phát triển các phẩm chất yêu đất nước, con người, trung thực, nhân ái và có trách nhiệm với môi trường, cộng đồng;

- 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.

2.2.2. Về kỹ năng

- Vận dụng được kiến thức cơ bản về thể dục thể thao vào việc tập luyện thể dục thể thao hằng ngày góp phần nâng cao sức khoẻ, tăng năng suất lao động để góp phần tích cực vào công cuộc xây dựng và bảo vệ Tổ quốc;

- Vận dụng được các kỹ năng trong giao tiếp, thuyết trình, phỏng vấn, làm việc nhóm, tư duy sáng tạo, quản lý thời gian và lập kế hoạch,… nhằm giải quyết những vấn đề trong cuộc sống, học tập và công tác;

- Sử dụng được các thiết bị máy tính, bộ phần mềm văn phòng Microsoft Office, đạt được Chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông;

- Xây dựng kỷ luật bản thân, phát triển cá nhân, nuôi dưỡng khát vọng, kiên định tình yêu dành cho nghề nghiệp, gia đình, nơi làm việc; Hiểu biết, tương tác, hỗ trợ và xây dựng tích cực cho cộng đồng;

- Sử dụng thích ứng các nền tảng, ứng dụng, phần mềm và thiết bị số trong đời sống, học tập và nghề nghiệp;

- Giao tiếp linh hoạt, phát triển tư duy, sáng tạo thích ứng môi trường làm việc đa văn hóa, hội nhập Quốc tế;

- 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 lữ 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 lữ 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 lữ hành.

2.2.3. Về mức độ tự chủ và 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.

3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

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.

4. Khối lượng kiến thức và thời gian học tập

- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: 2085 giờ/79 tín chỉ
- Số lượng môn học, mô đun: 34
- Khối lượng học tập các môn học chung: 525 giờ/24 tín chỉ
- Khối lượng học tập các môn học, mô đun chuyên môn: 1560 giờ/ 55 tín chỉ
- Khối lượng lý thuyết: 630 (giờ); Thực hành, thực tập: 1371 (giờ); Kiểm tra: 84 (giờ). (Tổng khối lượng thực hành, thực tập, thí nghiệm, bài tập, thảo luận, kiểm tra thực hành, tích hợp: 1442 (giờ)
- Thời gian khóa học: 2,5 năm

5. Nội dung chương trình

Mã MH, MĐ	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ
I	**Các môn học chung**	**24**
MH 01	Giáo dục Chính trị	5
MH 02	Pháp luật	2
MH 03	Giáo dục thể chất	2
MH 04	Giáo dục Quốc phòng - An ninh	3
MH 05	Tin học	3
MH 06	Tiếng Anh	4
MH 07	Kỹ năng mềm	1
MH 08	Đạo đức nghề nghiệp	4
II	**Các môn học, mô đun chuyên môn**	**55**
II.1	**Môn học, mô đun cơ sở**	**18**
MH 09	Kinh tế học đại cương	2
MH 10	Nguyên lý thống kê	2
MH 11	Nguyên lý kế toán	2
MH 12	Địa lý du lịch	2

Mã MH, MĐ	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ
MH 13	Marketing căn bản	2
MH 14	Quản trị học	2
MH 15	Tâm lý khách du lịch	2
MH 16	Văn hóa di sản Việt Nam và thế giới	2
MH 17	Kinh tế du lịch	2
II.2	**Môn học, mô đun chuyên môn**	**33**
MĐ 18	Tiếng Anh chuyên ngành	2
MH 19	Luật du lịch và thủ tục xuất nhập cảnh	2
MH 20	Thống kê du lịch	2
MH 25	Điểm tuyến du lịch Việt Nam	2
MĐ 26	Thiết kế và điều hành tour	2
MĐ 27	Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	2
MĐ 28	Nghiệp vụ lữ hành	2
MH 29	Marketing dịch vụ	1
MĐ 30	Quản trị chất lượng dịch vụ	2
MĐ 31	Quản trị kinh doanh lữ hành	2
MH 32	Du lịch MICE	2
MĐ 33	Kỹ năng hoạt náo và tổ chức sự kiện	2
MH 34	Thanh toán quốc tế trong du lịch	2
MĐ 35	Thực tập nghề nghiệp	3
MĐ 36	Thực tập tốt nghiệp	5
II.3	**Môn học, mô đun tự chọn, nâng cao**	**4**
MH 21	Tiếng Nhật	3
MH 22	Tâm lý học đường	3

Mã MH, MĐ	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ
MĐ 23	Năng lực số	3
MĐ 24	Kỹ thuật lái xe	1
Tổng cộng		**79**

Lựa chọn môn học, môđun tự chọn, nâng cao tại mục II.3 trong Chương trình đào tạo đảm bảo 105 giờ (tương đương 4 tín chỉ).