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

(Kèm theo Quyết định số 11 /QĐ-CĐGTVTTW V ngày 03 tháng 01 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
TRÌNH ĐỘ : CAO ĐẲNG
MÃ NGÀNH/ NGHỀ: 6810101

1. Giới thiệu chung về ngành/nghề

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

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. Yêu cầu chung của ngành/nghề

a) Yêu cầu 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; Thích ứng được môi trường internet để tìm kiếm thông tin và khai thác tài nguyên học tập hiệu quả; 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; Mô tả được những kinh nghiệm, sự kiện, ước mơ, hy vọng, hoài bão; 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 các kiến thức cơ bản trong lĩnh vực 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;...

b) Yêu cầu về kỹ năng: Vận dụng được kiến thức cơ bản về thể dục thể thao vào việc tập luyện thể dục thể thao hàng 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; Xây dựng và tổ chức quản lý, điều hành được chương trình du lịch phù hợp với nhu cầu của khách, các tuyến điểm trong nước và quốc tế;…

c) Mức độ tự chủ, chịu trách nhiệm: Làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm, chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với nhóm; Hướng dẫn, giám sát những người khác thực hiện nhiệm vụ; Đánh giá chất lượng công việc sau khi hoàn thành và kết quả thực hiện của các thành viên trong nhóm; Có đạo đức

nghề nghiệp, có tác phong công nghiệp, có ý thức cộng đồng, tinh thần trách nhiệm tốt, thái độ ứng xử, giải quyết vấn đề nghiệp vụ hợp lý, cẩn thận, tỉ mỉ trong công việc; Có ý thức học tập, rèn luyện để nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp,...

3. Các năng lực của ngành/nghề

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
I	**Năng lực cơ bản (chung)**	
1	NLCB-01	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.
2	NLCB-02	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.
3	NLCB-03	Vận dụng được kiến thức cơ bản về thể dục thể thao vào việc tập luyện thể dục thể thao hàng 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.
4	NLCB-04	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.
5	NLCB-05	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.
6	NLCB-06	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.
7	NLCB-07	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

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
		Thông tin và Truyền thông.
8	NLCB-08	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.
9	NLCB-09	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.
10	NLCB-10	Trình bày được các kiến thức cơ bản về lái xe an toàn và thao tác được các bước kỹ thuật cơ bản khi lái xe.
II	**Năng lực cốt lõi (chuyên môn)**	
11	NLCL-01	Tìm hiểu các quy định của pháp luật liên quan đến hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành.
12	NLCL-02	Khảo sát nhu cầu khách du lịch, nhu cầu thị trường du lịch.
13	NLCL-03	Khảo sát tuyến, điểm du lịch.
14	NLCL-04	Khảo sát năng lực cung ứng của các nhà cung cấp và doanh nghiệp.
15	NLCL-05	Xây dựng tuyến hành trình cơ bản và phương án tham quan.
16	NLCL-06	Xây dựng phương án vui chơi giải trí, mua sắm,...
17	NLCL-07	Xây dựng phương án vận chuyển, lưu trú, ăn uống.
18	NLCL-08	Xây dựng lịch trình chi tiết.
19	NLCL-09	Xây dựng quy định của chương trình du lịch.
20	NLCL-10	Tính giá chương trình du lịch.
21	NLCL-11	Thực hiện các hoạt động quảng cáo, tư vấn và bán chương trình du lịch.

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
22	NLCL-12	Tổ chức chương trình du lịch, các hoạt động hoạt náo cho khách du lịch.
23	NLCL-13	Giải quyết các tình huống, vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện, điều hành chương trình du lịch.
24	NLCL-14	Sử dụng thành thạo và quản lý một số trang thiết bị liên quan hoạt động du lịch và lữ hành.
25	NLCL-15	Tuân thủ và thực hiện theo quy trình làm việc tại văn phòng.
26	NLCL-16	Thực hiện chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng.
27	NLCL-17	Soạn thảo được các văn bản, hợp đồng trong kinh doanh du lịch.
28	NLCL-18	Cập nhật các tuyến, điểm du lịch mới, các xu hướng phát triển của văn hóa, du lịch, lữ hành.
29	NLCL-19	Ứng dụng công nghệ thông tin vào việc sử dụng các phần mềm đặt giữ chỗ trong kinh doanh dịch vụ lữ hành.
30	NLCL-20	Đàm phán và ký kết hợp đồng với các nhà cung cấp dịch vụ theo chương trình du lịch.
31	NLCL-21	Thiết kế các tour du lịch cho các tuyến điểm trong nước và quốc tế phù hợp với nhu cầu khách hàng.
32	NLCL-22	Thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các đối tác, chăm sóc khách hàng.
33	NLCL-23	Tham mưu, đề xuất các chiến lược kinh doanh du lịch và lữ hành.
34	NLCL-24	Duy trì cơ sở dữ liệu sản phẩm du lịch và lữ hành.
35	NLCL-25	Xây dựng và phát triển sản phẩm và dịch vụ có trách nhiệm.
III	**Năng lực nâng cao**	
36	NLNC-01	Giao tiếp linh hoạt, phát triển tư duy, sáng tạo thích ứng môi trường làm việc đa văn hóa, hội nhập Quốc tế.
37	NLNC-02	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.
38	NLNC-03	Sử dụng thích ứng các nền tảng, ứng dụng, phần mềm và thiết bị số trong đời sống, học tập và nghề nghiệp.

4. Khối lượng kiến thức tối thiểu của ngành/nghề

Khối lượng kiến thức tối thiểu của ngành/nghề Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành: 2085 giờ (tương đương 79 tín chỉ)