

CHUẨN ĐẦU RA

(Ban hành kèm theo Quyết định số 675/QĐ-CDQN ngày 09 tháng 8 năm 2022
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Quảng Nam)

1. NGÀNH/NGHỀ ĐÀO TẠO: QUẢN LÝ VÀ KINH DOANH DU LỊCH

2. TRÌNH ĐỘ ĐÀO TẠO: Trung cấp

3. ĐỐI TƯỢNG TUYỂN SINH: Tốt nghiệp THCS trở lên

4. THỜI GIAN ĐÀO TẠO: 2 năm

5. NỘI DUNG CHUẨN ĐẦU RA:

5.1. Kiến thức:

- Trình bày được những hiểu biết khái quát về ngành du lịch, các điều kiện phát triển du lịch và các cơ sở cung ứng dịch vụ du lịch;
- Xác định được nội dung cơ bản của hoạt động giao tiếp, về tâm lý học và về đặc điểm tâm lý khách du lịch để xây dựng mối quan hệ với khách hàng và nghệ thuật đàm phán trong kinh doanh;
- Xác định quy trình xây dựng sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành.
- Trình bày được quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch, quy trình thực hiện sản xuất dịch vụ du lịch và lữ hành;
- Xác định được quy trình tiếp thị, tổ chức bán sản phẩm phù hợp với thị trường mục tiêu.
- Trình bày được kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

5.2. Kỹ năng:

- Khảo sát thị trường theo kế hoạch được phân công và hỗ trợ xây dựng kế hoạch tổ chức bán sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành;
 - Thiết kế được sản phẩm dịch vụ du lịch và sản phẩm dịch vụ lữ hành phù hợp với yêu cầu của khách hàng.
 - Thực hiện quảng cáo, tư vấn khách hàng, tham gia bán sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành.
 - Thực hiện chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng một cách hiệu quả.
 - Thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ.
 - Thực hiện được thao tác nghiệp vụ thanh toán, các giao dịch với các nhà cung ứng dịch vụ và khách hàng.
 - Giao tiếp hiệu quả với đồng nghiệp, đối tác và khách du lịch.
 - 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 ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam; ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề
- 5.3. Năng lực tự chủ và chịu trách nhiệm:**
- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp.

- Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc.

- 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

- Hợp tác hiệu quả với đồng nghiệp và đối tác

- Trung thực, chủ động khắc phục khó khăn trong công việc

- Linh hoạt trong xử lý tình huống

- Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ

- Tuân thủ các quy định về pháp luật trong kinh doanh du lịch, lữ hành.

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm.

5.4. Vị trí việc làm của người học sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp chương trình đào tạo trình độ trung cấp, sinh viên có thể đảm nhận các vị trí việc làm sau:

- Thiết kế sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành

- Marketing và truyền thông sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành

- Kinh doanh và chăm sóc khách hàng

- Tổ chức thực hiện chương trình du lịch

- Nhân viên lễ tân trong khách sạn

- Nhân viên quản lý Du lịch tại các cơ quan quản lý Nhà nước về du lịch như Sở Văn hóa - Thể thao - Du lịch, các phòng văn hóa thông tin quận, huyện...

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

- Có khả năng tự học tập, nghiên cứu khoa học theo đúng chuyên ngành đào tạo

- Có thể học liên thông lên cao đẳng ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành,

Hướng dẫn du lịch.

5.6. Các chương trình, tài liệu, chuẩn quốc tế đã tham khảo

HIỆU TRƯỞNG

**KHOA KINH TẾ – DU LỊCH – PHÁP LUẬT
TRƯỞNG KHOA**



PGS.TS. Vũ Thị Phương Anh

Phạm Thị Mai Phương