

CHUẨN ĐẦU RA

(Ban hành kèm theo Quyết định số 675/QĐ-CDQN ngày 9 tháng 8 năm 2022
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Quảng Nam)

1. NGÀNH/NGHỀ ĐÀO TẠO: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LŨ HÀNH

2. TRÌNH ĐỘ ĐÀO TẠO: Cao đẳng

3. ĐỐI TƯỢNG TUYỂN SINH: Tốt nghiệp THPT hoặc tương đương

4. THỜI GIAN ĐÀO TẠO: 2,5 năm

5. NỘI DUNG CHUẨN ĐẦU RA:

5.1. Kiến thức:

- Phân tích được những kiến thức cần có của ngành du lịch, các điều kiện phát triển du lịch và các cơ sở cung ứng dịch vụ du lịch;

- Trình bày được nguyên lý, quy trình quản trị nói chung, quản trị quá trình điều hành và tổ chức thực hiện chương trình du lịch, quản trị tài chính, quản trị nguồn nhân lực, quản trị cơ sở vật chất.

- Mô tả 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;

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về quản lý, điều hành doanh nghiệp hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành

- Mô tả được 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 để vận dụng vào công tác lập kế hoạch, tổ chức triển khai thực hiện, kiểm tra giám sát và tổng kết đánh giá;

- Xác định được quy trình và các phương thức tiếp thị, tổ chức bán sản phẩm phù hợp với thị trường mục tiêu.

- Xác định được vai trò và tầm quan trọng của việc đào tạo nhân viên đáp ứng tiêu chuẩn nghề nghiệp.

- Mô tả được cách thức lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp.

- Giải thích được vai trò của việc xây dựng và duy trì mối quan hệ với đối tác tại điểm đến, với các nhà cung cấp dịch vụ cho chương trình du lịch.

- Trình bày quy trình, cách thức tổ chức kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành.

- 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; phân tích, đánh giá nhu cầu, khả năng đáp ứng dịch vụ, xác định nguồn tài chính... để 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, tổ chức bán sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành.



- Xây dựng được tiêu chí đánh giá, thực hiện quản lý và kiểm soát chất lượng dịch vụ du lịch và lữ hành.
- Điều hành, tổ chức thực hiện chương trình du lịch đảm bảo theo kế hoạch
- Phân tích, đánh giá và đề xuất được các giải pháp nâng cao hiệu quả của hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành.
- Thực hiện chăm sóc khách hàng và giải quyết phản nản của khách hàng một cách hiệu quả.
- 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.
- Thực hiện đánh giá năng lực và đào tạo nhân viên đảm bảo đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp.
- 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 2/6 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 dịch vụ du lịch và 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 Cao đẳng, 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 sự kiện
- Tổ chức thực hiện chương trình du lịch
- Quản lý kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành
- Quản lý tổ chức thực hiện dịch vụ du lịch và lữ hành
- Nhân viên quản lý dịch vụ du lịch và lữ hành tại các cơ quan quản lý Nhà nước về du lịch như Sở Văn hóa - Thể thao - Du lịch, phòng văn hóa thông tin huyện, thành phố.

- Thành lập doanh nghiệp mới kinh doanh trong ngành du lịch.

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 Đại học 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



PGS.TS. Vũ Thị Phương Anh

KHOA KINH TẾ – DU LỊCH – PHÁP LUẬT
TRƯỞNG KHOA

Phạm Thị Mai Phương

