

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Ban hành kèm theo Quyết định số 675/QĐ-CDQN ngày 19 tháng 8 năm 2022
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Quảng Nam)

Tên ngành/nghề:

QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LŨ HÀNH

Mã ngành/nghề:

6810101

Trình độ đào tạo:

Cao đẳng

Hình thức đào tạo:

Chính quy

Đối tượng tuyển sinh:

Tốt nghiệp THPT hoặc tương đương

Thời gian đào tạo:

2,5 năm

1. Mục tiêu đào tạo

1.1. Mục tiêu chung

Đào tạo cử nhân thực hành nghề Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành trình độ cao đẳng có phẩm chất chính trị, đạo đức kinh doanh và sức khỏe tốt; nắm vững các kiến thức về quá trình kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành ở các doanh nghiệp du lịch.

Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành trình độ cao đẳng là nghề thực hiện quá trình quản lý và điều hành các hoạt động du lịch, chịu trách nhiệm: tổ chức và thực hiện thiết kế sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành, xây dựng kế hoạch marketing và truyền thông sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành; tổ chức kinh doanh và chăm sóc khách hàng; tổ chức các sự kiện du lịch; tổ chức thực hiện các dịch vụ du lịch và lữ hành; điều hành, giám sát cung cấp các dịch vụ lưu trú, ẩm thực và các dịch vụ bổ sung khác, đáp ứng được yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam. Để thực hiện nhiệm vụ, người lao động cần được trang bị các công cụ, máy móc thiết bị như: thiết bị văn phòng, phương tiện liên lạc, tài liệu chuyên môn... Có kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ, ngoại ngữ, tin học; có sức khỏe, ngoại hình phù hợp; có khả năng giao tiếp ứng xử và đạo đức nghề nghiệp. Ngoài ra, nghề quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành đòi hỏi người lao động phải có năng lực chỉ đạo, điều hành, giám sát các công việc nêu trên và có trình độ ngoại ngữ thích ứng với từng cấp quản trị. Các nhiệm vụ trên chủ yếu được thực hiện tại các doanh nghiệp kinh doanh du lịch và dịch vụ 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.

1.2. Mục tiêu cụ thể

1.2.1. Về 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.

1.2.2. *Về 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.

1.2.3. *Về 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.

1.3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học 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.

2. Khối lượng kiến thức và thời gian khóa học

- Số lượng môn học, mô-đun: 30
- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: 86 tín chỉ
- Khối lượng các môn học chung/đại cương: 435 giờ
- Khối lượng các môn học, mô-đun chuyên môn: 1665 giờ
- Khối lượng lý thuyết: 687 giờ; Thực hành, thực tập: 1329 giờ; Kiểm tra: 84 giờ

3. Nội dung chương trình

Mã môn học, mô-đun	Tên môn học, mô-đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Lý thuyết	Trong đó Thực hành/ thực tập/ bài tập/ thảo luận	Kiểm tra
I	Các môn học chung/đại cương	19	435	157	255	23
MHC 01	Giáo dục chính trị	4	75	41	29	5
MHC 02	Pháp luật	2	30	18	10	2
MHC 03	Giáo dục thể chất	2	60	5	51	4
MHC 04	Giáo dục Quốc phòng và An ninh	3	75	36	35	4
MHC 05	Tin học	3	75	15	58	2
MHC 06.1	Tiếng Anh 1	2	45	15	28	2
MHC 06.2	Tiếng Anh 2	3	75	27	44	4
II	Các môn học, mô-đun chuyên môn ngành, nghề	63	1605	494	1053	58
II.1	Các môn học, mô-đun cơ sở	8	165	59	99	7
MHDL 01	Tổng quan du lịch	2	45	14	30	1
MHDL 02	Tâm lý và kỹ năng giao tiếp trong du lịch	2	45	15	28	2
MHTDL 03	Marketing du lịch	2	45	15	28	2
MHCDL 16	Luật du lịch	2	30	15	13	2
II.2	Các môn học, mô-đun chuyên môn ngành, nghề	55	1440	435	954	51
MHCDL 04	Quản trị doanh nghiệp dịch vụ du lịch và lữ hành	4	75	45	27	3
MĐTDL 05	Nghiệp vụ lễ tân 1	4	90	30	57	3

Mã môn học, mô-đun	Tên môn học, mô-đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/ bài tập/ thảo luận	Kiểm tra
MĐTDL 06	Nghiệp vụ lữ hành 2	3	75	30	42	3
MĐTDL 07	Thiết kế chương trình du lịch	5	135	45	85	5
MĐTDL 08	Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	5	135	45	85	5
MHTDL 09	Văn hóa du lịch	2	30	15	13	2
MHTDL 10	Quan hệ và chăm sóc khách hàng	2	30	15	13	2
MHCLH 11	Tuyên - điểm du lịch Việt Nam và Thế giới	3	60	30	27	3
MĐTDL 12	Nghiệp vụ nhà hàng	4	90	30	55	5
MHCDL 13	Xúc tiến du lịch	2	60	30	28	2
MĐCLH 17	Quản trị lữ hành	5	135	45	85	5
MĐCLH 18	Quản trị chuỗi cung ứng dịch vụ du lịch	3	75	30	42	3
MĐCLH 19	Tiếng anh chuyên ngành du lịch DV và LH	3	90	15	70	5
MĐCLH 20	Thực tập tốt nghiệp	6	270	0	270	0
II.3	Môn học tự chọn (chọn 1 trong 3 môn)	4	90	30	55	5
MĐCLH 21	Quản trị khách sạn	4	90	30	55	5
MĐCDL 14	Quản trị sự kiện	4	90	30	55	5
MĐCDL 15	Quản trị du lịch MICE	4	90	30	55	5
III	Môn học, mô đun bổ trợ	4	60	36	21	3
MHB 01	Kỹ năng mềm	2	30	20	9	1
MHB 02	Bảo vệ môi trường	2	30	16	12	2
Tổng cộng		86	2100	687	1329	84

4. Hướng dẫn sử dụng chương trình

4.1. Các môn học chung bắt buộc thực hiện theo quy định hiện hành của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

4.2. Hướng dẫn xác định nội dung và thời gian cho các hoạt động ngoại khóa:

a) Để học sinh có nhận thức đầy đủ về nghề nghiệp đang theo học, Nhà trường bố trí cho người học tự học và tham quan, học tập, thực tập tại một số doanh nghiệp, công ty, khu công nghiệp, khu chế xuất;

b) Để giáo dục đạo đức, truyền thống, mở rộng nhận thức về văn hóa xã hội, Nhà trường bố trí cho người học tham quan một số di tích lịch sử, văn hóa, cách mạng, mời Hội cựu chiến binh địa phương giáo dục, tham gia các hoạt động xã hội do Đoàn trường chủ trì;

c) Bố trí người học tham gia học các chương trình đào tạo về SKSS/SKTD/HIV,

d) Thời gian cho hoạt động ngoại khóa được bố trí ngoài thời gian đào tạo chính khóa vào thời điểm thích hợp.

TT	Hoạt động ngoại khóa	Hình thức	Thời gian	Mục tiêu
1	Chính trị đầu khóa	Tập trung	Sau khi nhập học	Phổ biến các quy chế đào tạo theo luật giáo dục nghề nghiệp. Nội quy, quy chế của

TT	Hoạt động ngoại khóa	Hình thức	Thời gian	Mục tiêu
				trường, phân lớp và làm quen với giáo viên chủ nhiệm/ cố vấn học tập
2	Hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể thao, dã ngoại	Cá nhân, nhóm thực hiện hoặc tập thể	Vào các ngày lễ lớn trong năm và các sự kiện của Nhà trường	Rèn luyện cho người học các kỹ năng mềm, Nâng cao năng lực giao tiếp, làm việc nhóm. Rèn luyện ý thức tổ chức kỷ luật, lòng yêu nghề.
3	Tham quan các cơ sở sản xuất	Tập trung nhóm	Cuối năm học	Nhận thức đầy đủ về nghề, tìm kiếm cơ hội việc làm
4	Đọc và tra cứu sách, tài liệu thư viện	Cá nhân	Ngoài thời gian học tập	Nghiên cứu bổ sung các kiến thức chuyên môn Tìm kiếm thông tin nghề nghiệp trên internet
5	Tham gia các khóa tập huấn về kỹ năng mềm	Tập trung	Ngoài thời gian học tập	Rèn luyện cho người học các kỹ năng mềm, Nâng cao năng lực giao tiếp, làm việc nhóm. Kỹ năng trả lời phỏng vấn khi xin việc làm.
6	Học chương trình đào tạo SKSS/SKTD/HIV	Tập trung	Tuần đầu tiên sau khi nhập học	Trang bị, bổ sung kiến thức và kỹ năng về sức khỏe sinh sản, sức khỏe tình dục và phòng HIV cho người học qua đó người học có thể chủ động phòng tránh hậu quả không mong muốn, góp phần bảo vệ sức khỏe về thể chất và tinh thần cho người học.

4.3. Hướng dẫn tổ chức thi kết thúc môn học, mô-đun:

- a) Thi kết thúc môn học, mô-đun được thực hiện tại trường, phân hiệu, địa điểm đào tạo của trường; đơn vị liên kết đào tạo hoặc tại doanh nghiệp; được thực hiện trực tiếp hoặc trực tuyến khi đáp ứng được các điều kiện cho việc tổ chức thi;
- b) Thi kết thúc môn học, mô-đun được thực hiện một hoặc nhiều lần sau khi học xong môn học, mô-đun hoặc cuối mỗi học kỳ;
- c) Lịch thi kết thúc môn học, mô-đun phải được thông báo trước kỳ thi ít nhất 02 tuần. Từng môn học, mô-đun được tổ chức thi riêng biệt, không bố trí thi ghép một số môn học, mô-đun trong cùng một buổi thi của một người học;
- d) Danh sách người học đủ hoặc không đủ điều kiện dự thi có nêu rõ lý do; danh sách địa điểm thi phải được công bố công khai trước ngày thi ít nhất 03 ngày làm việc;
- e) Người học tham gia kỳ thi phải được phổ biến về quyền hạn, nhiệm vụ, nghĩa vụ của mình trong kỳ thi;
- f) Hình thức thi kết thúc môn học, mô-đun có thể là thi viết, vấn đáp, trắc nghiệm, thực hành, bài tập lớn, tiểu luận, bảo vệ kết quả thực tập theo chuyên đề hoặc kết hợp giữa các hình thức trên;

g) Thời gian làm bài thi đối với mỗi bài thi viết từ 60 đến 120 phút, thời gian thi đối với các hình thức thi khác hoặc thời gian thi với các môn học, mô-đun có tính đặc thù của ngành, nghề đào tạo hoặc thời gian thi trực tuyến do Hiệu trưởng quyết định;

h) Đối với hình thức thi viết, mỗi phòng thi bố trí ít nhất hai cán bộ coi thi và không bố trí quá 50 người dự thi; người dự thi phải được bố trí theo số báo danh. Đối với hình thức thi khác, hiệu trưởng quyết định việc bố trí phòng thi và các nội dung liên quan khác;

i) Thi kết thúc môn học, mô-đun bằng hình thức trực tuyến được thực hiện khi đáp ứng được các điều kiện về cơ sở vật chất, thiết bị đào tạo; hệ thống hạ tầng, thiết bị công nghệ thông tin. Hiệu trưởng quy định cụ thể về hình thức và quy trình tổ chức thi nhằm bảo đảm đánh giá chính xác, khách quan kết quả học tập của người học và chống được gian lận trong quá trình thi. Diễn biến của buổi thi trực tuyến phải được ghi hình, ghi âm và xuất in kết quả bài thi để lưu trữ theo quy định.

4.4. Hướng dẫn xét công nhận tốt nghiệp:

a) Kết thúc khóa học, hoặc khi người học tích lũy đủ số mô-đun, tín chỉ theo quy định trong chương trình, Hiệu trưởng thành lập Hội đồng xét tốt nghiệp cho người học.

b) Người học được công nhận tốt nghiệp khi đủ các điều kiện sau:

- Tích lũy đủ số mô-đun, tín chỉ quy định của chương trình;

- Điểm trung bình chung tích lũy của toàn khóa học theo thang điểm 4 đạt từ 2,0 trở lên;

- Hoàn thành các yêu cầu bắt buộc khác theo quy định của chương trình;

- Không trong thời gian bị kỷ luật từ mức đình chỉ học tập có thời hạn trở lên hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự;

- Có đơn đề nghị được xét tốt nghiệp trong trường hợp đủ điều kiện tốt nghiệp sớm hoặc muộn so với thời gian của chương trình.

4.5. Các chú ý khác:

Về địa điểm đào tạo: Được thực hiện tại trường đối với các nội dung lý thuyết, thực hành theo kế hoạch đào tạo. Đối với một số mô-đun chuyên môn nghề nhà trường xây dựng kế hoạch thực hành tại các cơ sở sản xuất, doanh nghiệp trên địa bàn trong và ngoài tỉnh, qua đó giúp người học từng bước tiếp cận với thực tế sản xuất, nâng cao kỹ năng nghề nghiệp./. *Phan*



PGS. TS. Vũ Thị Phương Anh