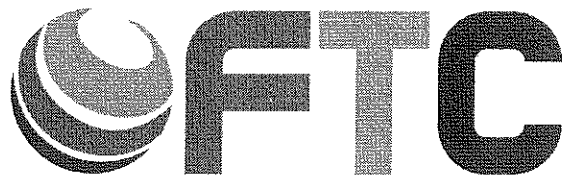


BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGOẠI NGỮ VÀ CÔNG NGHỆ HÀ NỘI



CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Tên ngành, nghề: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Mã ngành, nghề: 6810101

Trình độ đào tạo: Cao đẳng

Hình thức đào tạo: Chính quy

Hà Nội, 2021

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Ban hành kèm theo quyết định số: 78/QĐ-NNCN ngày 27 tháng 9 năm 2021
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Ngoại ngữ và Công nghệ Hà Nội).

Tên ngành, nghề: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ 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: 3 năm

1. Mục tiêu đào tạo

1.1. Mục tiêu chung

Chương trình đào tạo cử nhân Cao đẳng ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành được xây dựng dựa trên đánh giá nhu cầu thực tế của xã hội về nguồn nhân lực trong ngành du lịch và bối cảnh tăng cường toàn cầu hóa và liên kết kinh tế khu vực. Sinh viên tốt nghiệp sẽ có phẩm chất chính trị tư tưởng tốt, hiểu biết pháp luật và các qui luật hoạt động kinh tế; có kiến thức cơ bản về kinh tế - xã hội, có khả năng quản lý và tổ chức thực hiện các hoạt động kinh doanh tại các doanh nghiệp du lịch cũng như tại các cơ quan quản lý Nhà nước trong lĩnh vực này.

Cử nhân Cao đẳng ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành có kiến thức và nghiệp vụ tổ chức, sắp xếp các dịch vụ cho chương trình du lịch, giải quyết tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch nhằm đảm bảo cung cấp dịch vụ đúng, đầy đủ và tốt nhất theo yêu cầu của khách hàng; bên cạnh đó, còn có thể tiếp nhận, xử lý thông tin đặt giữ chỗ dịch vụ du lịch, phối hợp với bộ phận kinh doanh, bộ phận hướng dẫn viên cùng các bộ phận khác có liên quan để điều hành và thực hiện chương trình du lịch; thiết lập, duy trì tốt các mối quan hệ với các nhà cung cấp dịch vụ và các 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 khoa học và chặt chẽ, đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

-1.2. Mục tiêu cụ thể

a) Về kiến thức

Có thể đánh giá được các yếu tố tác động đến sự phát triển du lịch và trên cơ sở đó có thể tham mưu cho các cấp chính quyền trong việc đề ra đường lối và chính sách phát triển du lịch của địa phương (chính sách phát triển sản phẩm, chính sách xúc tiến quảng bá, chính sách hợp tác, phát triển nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch).

Nắm bắt, vận dụng các kiến thức lý thuyết vào công việc nghiệp vụ du lịch, biết xử lý các tình huống phát sinh, đề xuất các giải pháp thực hiện công việc hiệu quả và tốt hơn.

Quản lý, điều phối và giám sát các hoạt động kinh doanh trong một doanh nghiệp du lịch, tổ chức hạch toán kinh doanh, thống kê và tổng hợp hoạt động kinh doanh, các phương án kinh doanh.

Nắm bắt được quy trình lập, lưu trữ, quản lý hồ sơ khách hàng và các nhà cung ứng dịch vụ;

Nắm bắt được các bước trong quá trình điều hành và thực hiện chương trình du lịch, quy trình đặt giữ chỗ các dịch vụ du lịch;

Nắm bắt được quy trình và nguyên tắc quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp trong hoạt động điều hành và thực hiện tour du lịch;

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 tour du lịch.

Hiểu biết tâm lý, phong tục tập quán, đặc trưng văn hóa của các nhóm du khách từ các vùng miền và dân tộc khác nhau để nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử với du khách.

Có kiến thức chuyên môn về nghề hướng dẫn: Đặc điểm, giá trị của các tài nguyên và tuyến điểm du lịch Việt Nam; hệ thống các nhà cung cấp dịch vụ du lịch có liên quan; quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch, kiến thức về thuyết minh, hướng dẫn đối tượng tham quan, quy trình xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch.

b) Về kỹ năng

- Sau khi học xong, người học có được các kỹ năng nghề nghiệp trong các công việc:

+ Có kỹ năng lãnh đạo, khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm. Có phẩm chất năng động, cầu tiến, tự tin trong công việc và tuân thủ các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp trong lĩnh vực kinh doanh và quản lý du lịch.

- + Vận dụng kiến thức về ngành du lịch Việt Nam trong việc hỗ trợ, tham mưu định hướng phát triển cho doanh nghiệp lữ hành;
- + Xây dựng các chương trình du lịch cho các tuyến điểm trong nước và quốc tế;
- + Quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp trong hoạt động điều hành và thực hiện chương trình du lịch;
- + Giám sát và thực hiện các thao tác nghiệp vụ thanh toán, các giao dịch với nhà cung ứng dịch vụ và khách hàng;
- + Sử dụng 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.
- + Có kỹ năng tổ chức thực hiện chương trình, thuyết minh, hướng dẫn tham quan, quản lý đoàn khách, hỗ trợ quảng cáo tiếp thị và bán chương trình, thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các đối tác, giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch, chăm sóc khách hàng... đáp ứng nhu cầu của khách du lịch.
- + 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.

c) Về mức độ tự chủ và trách nhiệm

Đội ngũ cử nhân ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành có thái độ tôn trọng và tâm huyết với nghề nghiệp; làm việc có tinh thần trách nhiệm, có đạo đức nghề nghiệp. Đặc biệt người học hiểu và biết cách vận dụng phù hợp kiến thức về văn hóa Việt Nam nói chung và văn hóa của từng vùng miền, tộc người trong quá trình thực hiện vai trò, nhiệm vụ của người làm trong lĩnh vực dịch vụ du lịch.

Đào tạo đội ngũ cử nhân ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành trình độ cao đẳng có phẩm chất chính trị, có lòng yêu nước, say mê với công việc, mẫu mực trong cuộc sống, có trách nhiệm cao và nhận thức sâu sắc về vai trò, vị trí nghề nghiệp trong đời sống xã hội.

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;

Rèn luyện khả năng chịu áp lực cao trong công việc, khả năng thích ứng, linh hoạt trong xử lý tình huống, khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm;

Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình thực hiện công việc.

1.3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

- Sau khi ra trường sinh viên có thể làm việc tại:

+ Hệ thống các điểm du lịch, trung tâm văn hóa, doanh nghiệp lữ hành và các tổ chức liên quan.

+ Các cơ sở đào tạo về du lịch và trong các viện, các trung tâm nghiên cứu về du lịch.

+ Các doanh nghiệp kinh doanh du lịch (cơ sở lưu trú du lịch, nhà hàng, khu điểm du lịch, các đại lý du lịch,...) với vai trò là nhà quản lý (quản lý chung, quản lý các bộ phận kinh doanh,...) hoặc làm nhân viên ở các bộ phận khác nhau (nhân sự, kinh doanh, marketing, hướng dẫn viên, điều hành tour,...).

+ Thành lập và điều hành các doanh nghiệp tư nhân kinh doanh các hoạt động du lịch (kinh doanh lưu trú, ăn uống, lữ hành và vận chuyển, vui chơi giải trí, sự kiện, ...).

1.4. Khả năng học tập và nâng cao trình độ sau khi tốt nghiệp

- Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Hướng dẫn du lịch trình độ cao đẳng có thể tiếp tục phát triển ở các trình độ cao hơn;

- Người học sau tốt nghiệp có năng lực tự học, tự cập nhật những tiến bộ khoa học công nghệ trong phạm vi ngành, nghề để nâng cao trình độ hoặc học liên thông lên trình độ cao hơn trong cùng ngành, nghề hoặc trong nhóm ngành nghề hoặc trong cùng lĩnh vực đào tạo.

2. Khối lượng kiến thức và thời gian khóa học

- Thời gian khóa học:	03 năm	
- Số lượng môn học, mô-đun:	30	
- Khối lượng kiến thức, kỹ năng toàn khóa học:	1.895 giờ	(83 tín chỉ)
- Khối lượng các môn học chung/đại cương:	435 giờ	(19 tín chỉ)
- Khối lượng các môn học, mô-đun chuyên môn:	1.460 giờ	(64 tín chỉ)
- Khối lượng lý thuyết:	696 giờ	
- Khối lượng thực hành, thực tập, thí nghiệm:	1.144 giờ	
- Thi/Kiểm tra:	65 giờ	

3. Nội dung chương trình

Mã MH/MĐ	Tên môn học, mô-đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				LT	TH/TT/TN/ BT/TL	KT
I.	Các môn học chung	19	435	157	255	435
MH01	Giáo dục chính trị	4	75	41	29	5
MH02	Pháp luật	2	30	18	10	2
MH03	Giáo dục thể chất	2	60	5	51	4
MH04	Giáo dục Quốc phòng và An ninh	3	75	36	35	4
MH05	Tiếng Anh	5	120	42	72	6
MH06	Tin học	3	75	15	58	2
II.	Các môn học, mô-đun chuyên môn					
II.1	Môn học, mô-đun cơ sở	14	270	153	115	12
MH07	Tổng quan du lịch	2	30	28	0	2
MH08	Cơ sở văn hóa Việt Nam	2	30	28	0	2
MH09	Quản trị nguồn nhân lực	3	60	30	28	2
MH10	Tin học ứng dụng trong du lịch	2	45	15	28	2
MH11	Lịch sử Việt Nam	3	45	40	3	2
MĐ12	Tiếng Anh chuyên ngành 1	2	45	15	28	2
MĐ13	Tiếng Anh chuyên ngành 2	2	45	25	28	2
II.2	Các môn học, mô-đun chuyên môn ngành, nghề	31	530	326	178	26
MH14	Tâm lý du khách	2	30	28	0	2
MH15	Nghiệp vụ thanh toán	2	30	28	0	2
MH16	Các loại hình du lịch Việt Nam	2	30	28	0	2
MĐ17	Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	3	50	40	8	2
MĐ18	Nghiệp vụ kinh doanh khách sạn	3	45	15	28	2
MĐ19	Nghiệp vụ lễ hành	6	105	43	58	4
MĐ20	Nghiệp vụ kinh doanh nhà hàng	2	45	15	28	2
MH21	Marketing du lịch	2	30	28	0	2
MĐ22	Tổ chức sự kiện	2	45	15	28	2
MH23	Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch	3	45	43	0	2
MH24	Pháp luật du lịch	2	30	28	0	2
MĐ25	Tuyển điểm du lịch Việt Nam	2	45	15	28	2
II.3	Thực tập	10	450	0	450	0
MĐ26	Thực tập nghề nghiệp	4	180		180	
MĐ27	Thực tập tốt nghiệp	6	270		270	
II.4	Tốt nghiệp (Sinh viên làm Khóa luận tốt nghiệp hoặc học 2 chuyên đề thay thế)	5	120	30	90	0
MĐ28	Khóa luận tốt nghiệp	5	120	30	90	

	<i>Hoặc 02 chuyên đề thay thế KLTN</i>					
MH29	Chuyên đề 01	3	75	15	60	
MH30	Chuyên đề 02	2	45	15	30	
II.5	Các học phần tự chọn (Chọn 2 trong nhóm sau)	4	90	30	56	4
MH31	Quản trị doanh nghiệp lữ hành	2	45	15	28	2
MH32	Quản trị xuất nhập cảnh và lưu trú	2	45	15	28	2
MĐ33	Kĩ năng sơ, cấp cứu trong du lịch	2	45	15	28	2
MH34	Nghiệp vụ lễ tân ngoại giao	2	45	15	28	2
MĐ35	Kĩ năng xử lí tình huống trong du lịch	2	45	15	28	2
MH36	Kĩ năng thuyết trình	2	45	15	28	2
III	Tổng cộng	83	1895	696	1144	65

4. Hướng dẫn sử dụng chương trình

4.1. Theo chương trình, tài liệu do Bộ Lao động - Thương Binh và Xã hội ban hành. Người học có chứng chỉ ứng dụng công nghệ thông tin được miễn học, miễn thi môn Tin học; người học có chứng chỉ Tiếng Anh bậc 3/6 (theo khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dành cho Việt Nam) trở lên được miễn học, miễn thi môn Tiếng Anh; người học đã tốt nghiệp chương trình từ trình độ tương đương hoặc có văn bằng, chứng chỉ tốt nghiệp chương trình trung cấp, cao cấp lý luận chính trị hoặc tương đương được miễn học, miễn thi môn Chính trị; người học là thương bệnh binh, có thương tật hoặc bệnh mãn tính làm hạn chế chức năng vận động; người học trong thời gian học tại trường đạt giải nhất, nhì, ba hoặc đạt huy chương trong các đợt thi đấu thể thao cấp ngành hoặc từ cấp tỉnh trở lên được miễn học, miễn thi kết thúc môn học Giáo dục thể chất.

- Môn Tiếng Anh: thực hiện theo Thông tư số 03/2019/TT-BLĐTBXH ngày 17/01/2019 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội;

- Môn Giáo dục chính trị: thực hiện theo Thông tư số 24/2018/TT-BLĐTBXH ngày 06/12/2018 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội;

- Môn Pháp luật: thực hiện theo Thông tư số 13/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26/9/2018 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội;

- Môn Tin học: thực hiện theo Thông tư số 11/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26/9/2018 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội;

- Môn Giáo dục thể chất: thực hiện theo Thông tư số 12/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26/9/2018 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội;

- Môn Giáo dục Quốc phòng và An ninh: thực hiện theo Thông tư số 10/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26/9/2018 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:

- Căn cứ vào điều kiện thực tế Nhà trường bố trí cho học sinh đi tham quan một số địa danh cách mạng, các di tích lịch sử... nhằm giáo dục truyền thống cách mạng,

lòng yêu nước, yêu tổ quốc và tham gia các hoạt động của địa phương.

- Tổ chức các hoạt động ngoại khóa cho học sinh cụ thể như sau:

+ Hoạt động thư viện: Tất cả các ngày làm việc trong tuần, ngoài giờ học học sinh có thể đến thư viện đọc sách, tham khảo tài liệu phục vụ cho học tập và nghiên cứu.

+ Hoạt động Văn hóa văn nghệ: 01 buổi/4 tuần vào ngày nghỉ cuối tuần

+ Hoạt động TDTT: 02 buổi/tuần từ 17h00 đến 19h00

+ Tổ chức giao lưu VHVN, TDTT với địa phương và các đơn vị bạn giao cho Đoàn Trường tổ chức nhân các ngày Lễ và các sự kiện.

+ Đi thực tế: Giáo viên bố trí theo yêu cầu môn học, mô đun.

4.3. Hướng dẫn tổ chức kiểm tra hết môn học, mô đun:

- Các môn học, mô đun khi kết thúc đều được kiểm tra đánh giá kết quả

+ Hình thức: Viết, vấn đáp, trắc nghiệm, bài tập thực hành

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

4.4. Hướng dẫn xét công nhận tốt nghiệp:

+ Người học phải học hết chương trình đào tạo và phải tích lũy đủ số mô đun, tín chỉ theo quy định trong chương trình đào tạo đối với từng đối tượng.

+ Hiệu trưởng căn cứ vào kết quả tích lũy của người học để quyết định việc công nhận tốt nghiệp ngay cho người học hoặc phải làm chuyên đề, khóa luận, làm điều kiện xét tốt nghiệp.

HIỆU TRƯỞNG



PGS.TS Bùi Văn Quân