

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

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

Ngành: Quản trị lữ hành

Mã ngành: 5810103

Trình độ đào tạo: Trung cấp

Hình thức đào tạo: Chính quy

Đối tượng tuyển sinh: Học sinh tốt nghiệp THCS, THPT, tốt nghiệp trung cấp trở lên, có đủ sức khỏe để học tập. Học sinh tốt nghiệp THCS phải học các môn văn hóa theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Tốt nghiệp trung cấp trở lên được miễn các môn học chung.

Thời gian đào tạo: 2 năm

1. Mục tiêu đào tạo:

1.1. Mục tiêu chung:

- Đào tạo nhân lực ngành Quản trị lữ hành trình độ Trung cấp có phẩm chất chính trị, đạo đức và sức khỏe tốt; thái độ làm việc trách nhiệm, độc lập và hòa đồng với tập thể; yêu nước và tự hào dân tộc, có ý thức giữ gìn bảo vệ và phát huy nguồn tài nguyên du lịch;

- Trang bị cho người học kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp ở trình độ trung cấp, sau khi ra trường có thể trực tiếp thực hiện, quản lý và điều phối các hoạt động du lịch lữ hành. Nhiệm vụ của nghề quản trị 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.

1.2. Mục tiêu cụ thể:

a. Về kiến thức:

- Xác định được các kiến thức cơ bản về chính trị, pháp luật và văn hóa xã hội phù hợp với chuyên ngành như: Luật du lịch, Luật di sản văn hóa, Luật bảo vệ môi trường, Pháp luật trong kinh doanh...;

- Trình bày được những kiến thức về lịch sử, văn hóa, địa lý, tuyến điểm du lịch trong hoạt động kinh doanh lữ hành;

- 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 cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong công ty kinh doanh dịch vụ lữ hành; mối quan hệ giữa các bộ phận trong công ty kinh doanh dịch vụ lữ hành;

- Xác định được quy trình và nội dung làm việc tại văn phòng của cơ sở kinh doanh dịch vụ lữ hành;

- Trình bày được qui trình lập, lưu trữ, quản lý hồ sơ khách hàng và các nhà cung ứng dịch vụ;

- Mô tả được quy trình xây dựng chương trình du lịch;

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

- Trình bày được các bước trong quá trình điều hành, thực hiện chương trình du lịch;

- Thông hiểu những quy định về thủ tục xuất nhập cảnh;

- 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;

- Trình bày được quy trình và nguyên tắc quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp trong hoạt động kinh doanh lữ hành;

- 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 được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

b. Về kỹ năng:

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

- Tổ chức khảo sát, điều hành và thiết kế được chương trình du lịch cơ bản, phức tạp;

- Xây dựng được chương trình du lịch phù hợp với nhu cầu của khách;

- Tổ chức quảng cáo và bán chương trình du lịch một cách hiệu quả;

- Tổ chức quản lý và điều hành thực hiện chương trình du lịch theo đúng quy trình;

- Lập, lưu trữ, quản lý hồ sơ của khách hàng và các nhà cung ứng dịch vụ;

- Tuân thủ và thực hiện theo quy trình làm việc tại văn phòng lữ hành;

- Điều hành tổ chức chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng hiệu quả;

- Giám sát và thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ;

- Cập nhật những kiến thức, thông tin mới về các tuyến, điểm du lịch;

- Quản lý và sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị tại bộ phận lữ hành;

- 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;

- Ứng dụng công nghệ thông tin vào việc sử dụng các phần mềm đặt giữ chỗ trong kinh doanh dịch vụ lữ hành;

- Soạn thảo và hoàn thiện các loại hợp đồng du lịch theo yêu cầu của 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;

- 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.

c. Về năng lực tự chủ và 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 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, kinh doanh lữ hành;
- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm.

1.3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp:

- Sau khi ra trường sinh viên có thể làm việc tại:
 - + Thiết kế chương trình du lịch;
 - + Marketing và truyền thông;
 - + Kinh doanh và chăm sóc khách hàng;
 - + Điều hành tổ chức chương trình du lịch;
 - + Điều hành thiết kế chương trình du lịch;
 - + Điều hành tổ chức chương trình du lịch;
 - + Điều hành tổ chức kinh doanh lữ hành.
- + 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, ...).

2. Khối lượng kiến thức và thời gian khóa học:

- Số lượng môn học, mô đun: 24
- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: 61 Tín chỉ
- Khối lượng các môn học chung/đại cương: 255 giờ
- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 1170 giờ
- Khối lượng lý thuyết: 460 giờ; Thực hành, thực tập, thí nghiệm: 915 giờ
- Thi/Kiểm tra: 50 giờ

3. Nội dung chương trình:

Tên môn học/mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)		
		Tổng số	Trong đó	
			Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/thí nghiệm/bài tập/thảo

					luận	
I	Các môn học chung	12	255	94	148	13
MH 01	Giáo dục chính trị	2	30	15	13	2
MH 02	Pháp luật	1	15	9	5	1
MH 03	Tiếng Anh	4	90	30	56	4
MH 04	Giáo dục Thể chất	1	30	4	24	2
MH 05	Giáo dục QP – AN	2	45	21	21	3
MH 06	Tin học	2	45	15	29	1
II	Các môn học, mô đun chuyên môn	49	1170	366	767	37
II.1	Môn học, mô đun cơ sở	9	165	98	60	7
MH 07	Lịch sử Việt Nam và Địa lý Việt Nam	3	60	28	30	2
MH 08	Hệ thống di tích lịch sử, văn hóa và danh lam thắng cảnh ở Việt Nam	3	60	28	30	2
MH 09	Cơ sở văn hóa Việt Nam	3	45	42	0	3
II.2	Môn học, mô đun chuyên môn	38	960	253	679	28
MĐ 10	Tổng quan văn hóa du lịch	3	45	40	3	2
MĐ 11	Marketing du lịch	1	30	12	17	1
MĐ 12	Giao tiếp ứng xử trong du lịch	2	45	22	21	2
MĐ 13	Môi trường và An ninh - An toàn trong Du lịch	3	45	42	0	3
MĐ 14	Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	3	60	12	46	2
MĐ 15	Nghiệp vụ du lịch lữ hành	3	60	28	30	2
MĐ 16	Tiếng anh chuyên ngành	3	60	28	30	2
MĐ 17	Quản trị nhân lực trong du lịch	3	60	12	46	2

MĐ 18	Quản trị kinh doanh lễ hành	4	75	15	57	3
MĐ 19	Nghiệp vụ thanh toán	1	30	12	17	1
MĐ 20	Tuyến điểm du lịch	2	45	15	28	2
MĐ 21	Tổ chức sự kiện - Du lịch MICE	2	45	15	28	2
MĐ 22	Thực hành nghề nghiệp 1	4	180	0	178	2
MĐ 23	Thực hành nghề nghiệp 2	4	180	0	178	2
II.3	Môn học, mô đun tự chọn	2	45	15	28	2
MĐ 24	Du lịch bền vững	2	45	15	28	2
MĐ 25	Khởi tạo doanh nghiệp	2	45	15	28	2
	Tổng cộng	61	1425	460	915	50

4. Hướng dẫn sử dụng chương trình

4.1. Các môn học chung bắt buộc do Bộ Lao động – Thương Binh và Xã hội phối hợp với các Bộ/ngành tổ chức xây dựng và ban hành để áp dụng thực hiện. 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 trở lên được miễn học, miễn thi môn Tiếng Anh.

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: 1 buổi/4 tuần vào ngày nghỉ cuối tuần

+ Hoạt động TĐTT: 2 buổi/tuần từ 17h00 đến 19h00

+ Tổ chức giao lưu VHVN, TĐTT 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 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.

Nơi nhận:

- Sở LĐT&XH (để báo cáo);
- Lưu VT, ĐT.

Hà Nội, ngày tháng năm 2020

HIỆU TRƯỞNG

(Đã ký)

Bùi Kiến Thiết