

CHUẨN ĐẦU RA TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG

Tên ngành, nghề: Quản trị lữ hành

Mã ngành, nghề: 6810104

Trình độ đào tạo: Cao đẳng

Hình thức đào tạo: Chính quy – Niên chế

Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp Trung học phổ thông và tương đương;

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Quản trị lữ hành trình độ cao đẳng là ngành, nghề 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; quản lý, giám sát nhân sự và đánh giá kết quả công việc một cách chặt chẽ nhằm đạt hiệu quả kinh doanh cao, đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Các công việc chủ yếu được thực hiện tại các doanh nghiệp kinh doanh 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.

Để hành nghề 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 nghiệp vụ và ngoại ngữ; có sức khỏe, ngoại hình phù hợp; có khả năng giao tiếp ứng xử và đạo đức nghề nghiệp. Ngoài ra, nghề quản trị 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.

Khối lượng kiến thức, kỹ năng toàn khóa học: 2.265 giờ (tương đương 90 tín chỉ)

2. Kiến thức:

- 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 những kiến thức chung về quản trị kinh doanh lữ hành.
- 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 chương trình du lịch.

- Xác định được quy trình và nội dung làm việc tại văn phòng của cơ sở kinh doanh du lịch.
- Thông hiểu những quy định về thủ tục xuất nhập cảnh.
- Xác định được cách thiết lập và duy trì mối quan hệ với các đối tác, chăm sóc khách hàng.
- Có năng lực ngoại ngữ bậc 2/6 khung năng lực ngoại ngữ của VN.
- 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.

3. Kỹ năng:

- Vận dụng kiến thức về lịch sử, văn hóa, địa lý, tuyến điểm du lịch trong xây dựng chương trình du lịch.
- Vận dụng kiến thức về quản trị kinh doanh lễ hành và các quy định về thủ tục xuất nhập cảnh trong quá trình điều hành thực hiện chương trình du lịch.
- 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 quy trình.
- Tuân thủ và thực hiện theo quy trình làm việc tại văn phòng lễ hành.
- Thiết lập và duy trì mối quan hệ với các đối tác, chăm sóc khách hàng.
- Giao tiếp hiệu quả với đồng nghiệp, đối tác và khách du lịch.
- Ứng dụng công nghệ thông tin vào việc sử dụng các phần mềm đặt giữ chỗ trong kinh doanh dịch vụ lễ 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;

4. Mức tự chủ và trách nhiệm:

- 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
- Trau dồi kiến thức, học hỏi tích lũy kinh nghiệm
- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp:

Sau khi tốt nghiệp người học có thể đảm nhiệm các vị trí công việc sau:

- 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.

tại các các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch như các phòng vé, đại lý du lịch, công ty du lịch, các cơ quan tổ chức liên quan hoạt động du lịch theo yêu cầu của công việc.

6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ

- Khối lượng kiến thức, 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.

7. Văn bằng cấp sau tốt nghiệp: Bằng tốt nghiệp cao đẳng