

**CHUẨN ĐẦU RA TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG**  
(Kèm theo chương trình đào tạo trình độ Cao đẳng của Trường  
Cao đẳng Du lịch Hải Phòng)

**CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO**

**Tên ngành, nghề:** Quản trị lữ hành

**Mã ngành, nghề:** 6810104

**Trình độ đào tạo:** Cao đẳng

**Hình thức đào tạo:** Chính quy

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

**Thời gian đào tạo:** 2.5 năm

**1. Mục tiêu chung:**

Đào tạo cử nhân Quản trị lữ hành có khả năng phát triển sản phẩm du lịch; tư vấn bán sản phẩm du lịch và chăm sóc khách hàng; quản lý và điều hành các hoạt động du lịch lữ hành; có khả năng giao tiếp tốt và xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện công việc; có phẩm chất chính trị, có đạo đức, tư cách tốt, yêu nghề; có sức khỏe tốt, có khả năng sáng tạo thích ứng với môi trường làm việc trong bối cảnh hội nhập quốc tế; có khả năng tự làm việc, tự tạo việc làm hoặc học liên thông lên các bậc học cao hơn để phát triển kiến thức và kỹ năng chuyên môn.

**2. Mục tiêu cụ thể:**

**- Kiến thức:**

+ Trình bày được đặc điểm về lịch sử, văn hóa, di tích kiến trúc nghệ thuật, tuyến điểm du lịch cơ bản của Việt Nam và thành phố Hải Phòng.

+ Giải thích được quy trình và tiêu chuẩn thực hiện xây dựng chương trình du lịch.

+ Trình bày được quy trình và các phương thức tư vấn bán sản phẩm dịch vụ du lịch phù hợp với nhu cầu của khách hàng thị trường mục tiêu.

+ Xác định được cách thức ứng dụng công nghệ thông tin trong thiết lập, duy trì mối quan hệ với khách hàng và các đối tác.

+ Mô tả được quy trình và tiêu chuẩn thực hiện điều hành tổ chức chương trình du lịch.

+ Trình bày được cách thức quản trị nhân sự trong các cơ sở kinh doanh dịch vụ lữ hành.

+ Xác định đúng nguyên tắc, cách thức sử dụng hiệu quả, an toàn trang thiết bị tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ lữ hành.

**- Kỹ năng:**



+ Vận dụng được đặc điểm về lịch sử, văn hóa, di tích kiến trúc nghệ thuật, tuyến điểm du lịch cơ bản của Việt Nam và thành phố Hải Phòng trong quá trình phát triển sản phẩm, tư vấn bán sản phẩm dịch vụ du lịch và điều hành tổ chức thực hiện chương trình du lịch.

+ Phát triển được sản phẩm du lịch phù hợp với nhu cầu của khách.

+ Thiết lập, chăm sóc và duy trì mối quan hệ với các đối tác.

+ Tư vấn bán sản phẩm dịch vụ du lịch phù hợp với khách hàng.

+ Đàm phán và ký kết hợp đồng dịch vụ du lịch với đối tác hiệu quả.

+ Điều hành tổ chức thực hiện chương trình du lịch theo quy trình.

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

+ Xử lý hiệu quả các tình huống trong quá trình phát triển sản phẩm, tư vấn bán sản phẩm dịch vụ du lịch và điều hành tổ chức thực hiện chương trình du lịch.

+ Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị tại trong các cơ sở kinh doanh dịch vụ lữ hành.

+ Giao tiếp hiệu quả với đồng nghiệp, đối tác và khách du lịch.

+ Ứng dụng công nghệ thông tin và ngoại ngữ phục vụ công việc.

+ Có năng lực ngoại ngữ bậc 2/6 theo khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam.

#### **- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:**

+ Linh hoạt, trách nhiệm trong xây dựng sản phẩm du lịch.

+ Tự tin tư vấn giới thiệu bán sản phẩm dịch vụ du lịch.

+ Chủ động thực hiện điều hành tổ chức thực hiện chương trình du lịch.

+ Linh hoạt trong xử lý tình huống.

+ Chấp nhận áp lực công việc, thích nghi với môi trường làm việc thường xuyên có sự thay đổi.

+ Tôn trọng khách hàng, sẵn sàng phục vụ và bảo đảm an toàn cho khách du lịch;

+ Làm việc độc lập, có tinh thần hợp tác với đồng nghiệp và đối tác.

+ Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.

#### **- Kiến thức pháp luật, phẩm chất chính trị theo quy định chung:**

+ Có lập trường chính trị tư tưởng vững vàng, ý thức tổ chức kỷ luật tốt, hiểu biết về các giá trị đạo đức, trách nhiệm công dân, văn hóa - xã hội, kinh tế và pháp luật.

+ Thực hiện đường lối chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước trong hoạt động kinh doanh du lịch.

TH  
TỔNG  
GD  
PHÒNG

- + Tuân thủ và thực hiện theo Luật du lịch.
- + Thực hiện nội quy, quy định của doanh nghiệp.
- + Có đạo đức tốt, yêu nghề và lương tâm nghề nghiệp; sống lành mạnh, phù hợp với phong tục tập quán, truyền thống văn hoá dân tộc.
- + Có ý thức học tập và rèn luyện để nâng cao trình độ đáp ứng tốt yêu cầu công việc.

### **3. Vị trí việc làm:**

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

- + Nhân viên phát triển sản phẩm du lịch,
- + Nhân viên kinh doanh và chăm sóc khách hàng,
- + Điều hành du lịch nội địa,
- + Điều hành du lịch quốc tế,
- + Trưởng bộ phận điều hành,
- + Trưởng bộ phận Kinh doanh và chăm sóc khách hàng,
- + Trưởng bộ phận phát triển sản phẩm du lịch,

Tại các các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch, các điểm tham quan như các điểm di tích lịch sử văn hóa, các bảo tàng, nhà trưng bày, triển lãm..., các cơ quan tổ chức liên quan hoạt động du lịch.

### **4. Khối lượng kiến thức và thời gian khóa học**

- Số lượng môn học, mô đun bắt buộc và tự chọn: 29
- Số tín chỉ: 105
- Khối lượng kiến thức, kỹ năng toàn khóa học: 2.745 giờ
- Khối lượng các môn học chung/đại cương: 435 giờ
- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn 2.295 giờ
- Khối lượng lý thuyết 772 giờ; Thực hành, thực tập, thí nghiệm 1.973 giờ
- Thời gian khóa học: 2,5 năm

### **5. Văn bằng cấp sau tốt nghiệp: Bằng tốt nghiệp cao đẳng**