

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 31 tháng 5 năm 2024

**Chuẩn đầu ra**  
**TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG**  
**NGÀNH/NGHỀ: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**  
**MÃ NGÀNH/NGHỀ: 6810101**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 34/QĐ-CDKTKT ngày 31 tháng 5 năm 2024 của  
Hiệu trưởng trường Cao đẳng Kinh tế-Kỹ thuật Thành phố Hồ Chí Minh)

**1. Giới thiệu chung về ngành, nghề:**

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.

Ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành (tiếng Anh là Tourism and Hospitality Management) là ngành học bao gồm các hoạt động liên quan đến quá trình quản lý và điều hành du lịch. Bên cạnh phụ trách phân công công việc và quản lý công việc nhóm hướng dẫn viên du lịch, sinh viên tốt nghiệp ngành học này còn chịu trách nhiệm thiết kế, quản lý và điều hành công việc của nhiều bộ phận, phòng ban khác để phát triển các sản phẩm du lịch.

Sinh viên ngành quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành được trang bị kiến thức sâu rộng về du lịch, văn hoá, kỹ năng nghiệp vụ vững chắc về hướng dẫn du lịch, thiết kế tour, quản lý và điều hành tour, thiết kế và quản trị sự kiện du lịch. Bên cạnh đó, sinh



viên còn được đào tạo kỹ năng giao tiếp, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng ra quyết định, có khả năng thuyết phục khách hàng và năng lực ngoại ngữ vượt trội. Chương trình học vừa lý thuyết vừa thực hành giúp sinh viên chủ động sắp xếp thời gian học và tham gia các tour trải nghiệm thực tế nhằm tích lũy kinh nghiệm hướng dẫn, điều hành và quản lý đoàn.

## 2. Kiến thức

- Kiến thức đại cương:
  - Biết được các kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất trong học tập, rèn luyện, lao động và các hoạt động khác;
  - Biết được các kiến thức về công nghệ thông tin cơ bản;
  - Biết được các kiến thức về ngoại ngữ cơ bản.
- Kiến thức cơ sở ngành:
  - 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;
  - Thực hiện chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn 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.
- Kiến thức chuyên ngành:
  - 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;
- 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;
- 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.

### 3. Kỹ năng

- Kỹ năng cứng:



- 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 phàn nàn 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.
- Kỹ năng mềm:
  - Ứng dụng được tiếng Anh vào công việc chuyên môn của ngành, nghề.
  - Sử dụng được công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc chuyên môn của ngành, nghề.
  - Giao tiếp hiệu quả; giải quyết vấn đề một cách sáng tạo, làm việc nhóm và quản lý thời gian hiệu quả; thích nghi với môi trường làm việc trong tương lai.

#### 4. Mức độ 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 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.

**5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp:**

Sau khi tốt nghiệp chương trình đào tạo trình độ Cao đẳng, sinh viên có thể đảm nhận các vị trí việc làm sau:

- Chuyên viên thiết kế sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành
- Chuyên viên Marketing và truyền thông tại công ty du lịch
- Chuyên viên kinh doanh và chăm sóc khách hàng tại công ty du lịch
- Chuyên viên tổ chức sự kiện
- Chuyên viên 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

**6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ:**

- Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp nghề Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành 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. *ll*

