

**ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI**



**CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
NGÀNH/ NGHỀ: QUẢN TRỊ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH
MÃ NGÀNH/NGHỀ: 6810101
TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG**

*Ban hành kèm theo Quyết định số 585/QĐ-CDNCN ngày 08 tháng 7 năm 2024
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng nghề công nghiệp Hà Nội.*

Hà Nội, năm 2024

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: Đào tạo chính quy

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

Thời gian đào tạo: 03 năm

1. Mục tiêu đào tạo

1.1. Mục tiêu chung

Đào tạo trình độ cao đẳng ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành có những kiến thức, kỹ năng và thái độ nghề nghiệp thuộc lĩnh vực du lịch nhằm đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động:

- Kiến thức tổng quát về kinh tế, văn hóa, xã hội liên quan đến dịch vụ du lịch, lữ hành và kiến thức chuyên sâu trong lĩnh vực Quản trị lữ hành và Hướng dẫn du lịch.
- Thành thạo kỹ năng thực hành nghề nghiệp, ứng xử và giải quyết tốt các vấn đề thuộc lĩnh vực Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành nội địa và quốc tế, cụ thể trong các lĩnh vực du lịch lữ hành, lưu trú, ăn uống, vui chơi, giải trí, sự kiện; Hoạch định chiến lược, chính sách, kế hoạch kinh doanh dịch vụ Du lịch phù hợp với thực tiễn trong môi trường kinh doanh; Có kỹ năng chuyên sâu về nghiệp vụ và vận hành các hoạt động kinh doanh các dịch vụ Du lịch; Có năng lực tự học, tự nghiên cứu và làm việc trong ngành du lịch lữ hành, lưu trú du lịch, vui chơi giải trí, truyền thông, sự kiện... sau khi hoàn thành chương trình đào tạo.
- Phẩm chất chính trị, đạo đức và sức khỏe tốt; tinh thần trách nhiệm cao, tuân thủ các quy định của pháp luật, hòa đồng với tập thể.

1.2 Mục tiêu cụ thể

- Về kiến thức

+ Trang bị các kiến thức cơ bản về khoa học xã hội, khoa học chính trị và pháp luật; kiến thức nền tảng về các nguyên lý cơ bản, các quy luật tự nhiên và xã hội trong lĩnh vực Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành để phát triển kiến thức mới và có thể tiếp tục học tập ở trình độ cao hơn;

+ Trang bị kiến thức chuyên môn, những kiến thức về lịch sử, văn hóa, địa lý, tuyến điểm du lịch, các kỹ năng nghiệp vụ về hướng dẫn du lịch, thiết kế tour, quản lý và điều hành tour, thiết kế và quản trị sự kiện du lịch.

+ Xác định được kiến thức lý thuyết chuyên sâu trong lĩnh vực Quản trị lữ hành và Hướng dẫn du lịch để có thể giải quyết các công việc phức tạp; kiến thức thực tế vững chắc; kiến thức về công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu công việc; kiến thức về lập kế hoạch, tổ chức quản lý, điều hành và giám sát các quá trình trong một lĩnh vực hoạt động cụ thể; có khả năng học tập, nghiên cứu chuyên môn ở trình độ cao hơn.

- Về kỹ năng

+ Tổ chức khảo sát, điều hành và thiết kế được chương trình du lịch từ cơ bản đến phức tạp, từ ngắn ngày đến dài ngày;

+ 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;

+ Tổ chức quản lý, điều hành và giám sát các hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ trong doanh nghiệp kinh doanh du lịch lữ hành, đại lý lữ hành, trong cơ sở lưu trú du lịch, khu vui chơi nghỉ dưỡng hiệu quả;

+ Hướng dẫn du lịch, xử lý các tình huống, giải quyết các vấn đề nảy sinh trong quá trình thực hiện nhiệm vụ chuyên môn.

+ Điều phối các hoạt động trong tổ chức sự kiện du lịch.

+ Ứng xử, giao tiếp, đàm phán, thuyết phục, truyền thông và làm việc nhóm tốt trong lĩnh vực du lịch.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

+ Có năng lực làm việc độc lập, làm việc nhóm, xây dựng chiến lược, lập kế hoạch kinh doanh dịch vụ du lịch.

+ Chấp hành những quy định của pháp luật về hoạt động kinh doanh các dịch vụ du lịch.

+ Trách nhiệm đối với xã hội, đối với môi trường, đối với nguồn tài nguyên du lịch trong quá trình khai thác kinh doanh dịch vụ du lịch.

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

+ Tôn trọng khách trong giao tiếp và ứng xử văn hóa khi thực hiện nhiệm vụ chuyên môn và trong quá trình phục vụ khách.

1.3 Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Nhân viên thiết kế chương trình du lịch;
- Nhân viên Marketing và truyền thông;
- Chuyên viên kinh doanh, phát triển các dịch vụ du lịch;
- Quản lý hoặc nhân viên điều hành tổ chức chương trình du lịch;
- Nhân viên điều hành thiết kế chương trình du lịch;
- Nhân viên điều hành tổ chức kinh doanh lữ hành.
- Hướng dẫn viên du lịch
- Chuyên viên phụ trách tổ chức hội nghị – sự kiện
- Chuyên viên tại các Sở, Ban, Ngành về Du lịch
- Nghiên cứu và giảng dạy về du lịch tại các cơ sở đào tạo, viện nghiên cứu.

2. Khối lượng kiến thức và thời gian khóa học

- Số lượng môn học, mô đun: 32
- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: 100 Tín chỉ
- Khối lượng các môn chung/đại cương: 435 giờ
- Khối lượng các mô học, mô đun chuyên môn: 2.115giờ, trong đó:
 - + Khối lượng các môn học, mô đun cơ sở: 285 giờ.
 - + Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 1.830 giờ.
- Khối lượng lý thuyết: 636 giờ; Thực hành, thực tập, thí nghiệm: 1.785 giờ. Kiểm tra 129 giờ

3. Nội dung chương trình

Mã MH/MĐ	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)				Số đầu điểm thi/kiểm tra
			Tổng số	Trong đó			
				Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/thí nghiệm/ bài tập/ thảo luận	Thi/ kiểm tra	
<i>I</i>	<i>Các môn học chung</i>	19	435	157	255	23	23
MH01	Giáo dục Chính trị	5	75	41	29	5	
MH02	Pháp luật	2	30	18	10	2	3
MH03	Giáo dục thể chất	2	60	5	51	4	5
MH04	Giáo dục quốc phòng và an ninh	3	75	36	35	4	5
MH05	Tin học	3	75	15	58	2	3
MH06	Tiếng Anh	4	120	42	72	6	7
II	<i>Các môn học, mô đun đào tạo</i>	84	2115	479	1530	106	112
II.1	Các môn học, mô đun kỹ thuật cơ sở	15	285	135	131	19	24
MĐ 07	Kỹ năng mềm	1	30	10	18	2	2
MĐ08	An toàn, An ninh trong du lịch	1	30	10	18	2	3
MH09	Kinh tế học	2	60	40	16	4	5
MH10	Quản trị học	3	45	15	27	3	4
MH11	Tổng quan du lịch	4	60	30	26	4	5
MH12	Kinh tế du lịch	4	60	30	26	4	5
II.2	Các môn học, mô đun chuyên môn	67	1830	344	1399	87	88
MH13	Cơ sở văn hóa Việt Nam	3	45	30	12	3	4
MH14	Văn hóa du lịch	2	45	24	18	3	4
MH15	Địa lý du lịch	2	45	25	18	2	3
MĐ16	Sản phẩm du lịch	2	45	11	30	4	5
MH17	Marketing du lịch	2	75	30	41	4	5
MĐ18	Kỹ năng thuyết trình du lịch	2	45	15	27	3	4

Mã MH/MĐ	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)				Số đầu điểm thi/kiểm tra
			Tổng số	Trong đó			
				Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/thí nghiệm/ bài tập/ thảo luận	Thi/ kiểm tra	
MĐ19	Kỹ năng đàm phán trong kinh doanh	2	60	15	41	4	5
MĐ20	Tổ chức sự kiện	3	75	15	55	5	5
MĐ21	Quản trị kinh doanh lễ hành	2	60	24	32	4	5
MĐ22	Quản trị kinh doanh lưu trú	2	60	15	41	4	5
MH23	Quan hệ công chúng	2	60	22	34	4	5
MĐ24	Quản trị dịch vụ	2	45	13	29	3	4
MĐ25	Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch	2	45	15	27	3	4
MH26	Tiếng anh chuyên ngành du lịch	4	60	30	26	4	5
MH27	Tâm lý và kỹ năng giao tiếp ứng xử với khách du lịch	2	60	15	41	4	5
MĐ28	Xúc tiến quảng bá điểm đến du lịch	2	60	15	41	4	5
MĐ29	Quản trị quan hệ khách hàng	2	60	15	41	4	5
MĐ30	Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	4	120	15	100	5	6
MĐ31	Trải nghiệm và thực tập doanh nghiệp	7	360		350	10	2
MĐ32	Thực tập tốt nghiệp	7	405		395	10	2
	Tổng cộng	90	2550	636	1785	129	135
II.3	Môn học/ modun tự chọn	18	345	138	186	21	27
1.	Kỹ năng mềm 2	2	60	18	39	3	4
2.	Phân tích hoạt động kinh doanh	4	60	30	27	3	4

Mã MH/MĐ	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)				Số đầu điểm thi/kiểm tra
			Tổng số	Trong đó			
				Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/thí nghiệm/ bài tập/ thảo luận	Thi/ kiểm tra	
3.	Văn hóa doanh nghiệp	4	60	30	26	4	5
4.	Khởi sự doanh nghiệp	4	60	30	26	4	5
5.	Quản trị thương hiệu	2	45	15	27	3	4
6.	Quản trị dự án đầu tư	2	60	15	41	4	5

4. Hướng dẫn sử dụng chương trình

4.1. Các môn học chung bắt buộc thực hiện theo quy định 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.

4.2. Hướng dẫn xác định nội dung và thời gian cho các hoạt động ngoại khóa:

- Để sinh viên có nhận thức đầy đủ về nghề nghiệp đang theo học, Nhà trường có thể bố trí cho sinh viên tham quan, học tập, trải nghiệm, tham gia sản xuất trực tiếp tại doanh nghiệp, cơ sở sản xuất, kinh doanh;

- Để giáo dục truyền thống, mở rộng nhận thức và văn hóa xã hội có thể bố trí cho sinh viên tham quan một số di tích lịch sử, văn hóa, cách mạng, tham gia các hoạt động xã hội tại địa phương;

- Thời gian cho hoạt động ngoại khóa được bố trí ngoài thời gian đào tạo chính khóa vào thời điểm phù hợp:

Số TT	Nội dung	Thời gian
1	Thể dục, thể thao	Từ 05 giờ đến 06 giờ và từ 17 giờ đến 18 giờ hàng ngày
2	Văn hoá, văn nghệ: Qua các phương tiện thông tin đại chúng, sinh hoạt tập thể	Ngoài giờ học hàng ngày, từ 19 giờ đến 21 giờ (một buổi/tuần).

3	Hoạt động thư viện; Ngoài giờ học, sinh viên có thể đến thư viện đọc sách và tham khảo tài liệu	Tất cả các ngày làm việc trong tuần
4	Vui chơi, giải trí và các hoạt động đoàn thể	Đoàn thanh niên tổ chức các buổi giao lưu, các buổi sinh hoạt định kỳ theo kế hoạch hoặc chuyên đề.
5	Đi thực tế	Theo thời gian bố trí của giáo viên và theo yêu cầu của môn học, mô đun.

4.3. Hướng dẫn tổ chức kiểm tra thường xuyên, kiểm tra định kỳ và thi kết thúc môn học, mô đun:

Việc tổ chức thi, kiểm tra hết môn học, mô đun có hướng dẫn cụ thể trong chương trình chi tiết của từng môn học, mô đun và được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 04/2022/TT-BLĐTĐBXH, ngày 30 tháng 3 năm 2022 của Bộ trưởng Bộ LĐTĐBXH quy định về việc tổ chức thực hiện chương trình đào tạo trình độ trung cấp trình độ cao đẳng theo niên chế hoặc theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tín chỉ; Quy chế kiểm tra, thi và xét công nhận tốt nghiệp (gọi tắt là Thông tư 04) và Quyết định số 477/QĐ-CĐNCN, ngày 28/11/2017 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng nghề công nghiệp Hà Nội về việc tổ chức thực hiện chương trình đào tạo trình độ sơ cấp, trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng, trình độ liên thông theo niên chế hoặc theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tín chỉ; quy chế kiểm tra, thi và xét công nhận tốt nghiệp.

4.3.1. Tổ chức kiểm tra thường xuyên, kiểm tra định kỳ

a) Kiểm tra thường xuyên do giáo viên giảng dạy môn học, mô-đun thực hiện tại thời điểm bất kỳ trong quá trình học theo từng môn học, mô-đun thông qua việc kiểm tra vấn đáp trong giờ học, kiểm tra viết với thời gian làm bài bằng hoặc dưới 30 phút, kiểm tra một số nội dung thực hành, thực tập, chấm điểm bài tập và các hình thức kiểm tra, đánh giá khác;

b) Kiểm tra định kỳ được quy định trong chương trình môn học, mô-đun; kiểm tra định kỳ có thể bằng hình thức kiểm tra viết từ 45 đến 60 phút, chấm điểm bài tập lớn, tiểu luận, làm bài thực hành, thực tập và các hình thức kiểm tra, đánh giá khác;

c) Quy trình kiểm tra, số bài kiểm tra cho từng môn học, mô-đun cụ thể được thực hiện theo quy định của Hiệu trưởng, bảo đảm trong một môn học, mô-đun có ít nhất một điểm kiểm tra thường xuyên, một điểm kiểm tra định kỳ.

4.3.2. Tổ chức thi kết thúc môn học, mô-đun

a) Hình thức thi kết thúc môn học, mô-đun có thể là thi viết, vấn đáp, trắc nghiệm, thực hành, bài tập lớn, tiểu luận, bảo vệ kết quả thực tập theo chuyên đề hoặc kết hợp giữa các hình thức trên;

b) 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;

c) Lịch thi của kỳ thi chính phải được thông báo trước trên thời khóa biểu trước 01 tuần; trong kỳ thi, từng môn học, mô-đun được tổ chức thi riêng biệt, không bố trí thi ghép một số môn học, mô-đun trong cùng một buổi thi của một người học;

d) Hiệu trưởng quy định cụ thể thời gian dành cho ôn thi mỗi môn học, mô-đun.

đ) Danh sách người học đủ điều kiện dự thi, không đủ điều kiện dự thi có nêu rõ lý do phải được công bố công khai trước ngày thi môn học, mô-đun ít nhất 05 ngày làm việc; danh sách phòng thi, địa điểm thi phải được công khai trước ngày thi kết thúc môn học, mô-đun từ 1 - 2 ngày làm việc;

e) Đối với hình thức thi viết, mỗi phòng thi phải bố trí ít nhất hai giáo viên coi thi và không bố trí quá 50 người học dự thi; người học dự thi phải được bố trí theo số báo danh; đối với hình thức thi khác, hiệu trưởng quyết định việc bố trí phòng thi hoặc địa điểm thi và các nội dung liên quan khác;

f) Bảo đảm tất cả những người tham gia kỳ thi phải được phổ biến về quyền hạn, nhiệm vụ, nghĩa vụ của mình trong kỳ thi; tất cả các phiên họp liên quan đến kỳ thi, việc bốc thăm đề thi, bàn giao đề thi, bài thi, điểm thi phải được ghi lại bằng biên bản;

g) Hình thức thi, thời gian làm bài, điều kiện thi kết thúc môn học, mô-đun được quy định trong chương trình môn học, mô-đun.

4.3.3. Hiệu trưởng quy định cụ thể về tổ chức kiểm tra, kỳ thi kết thúc môn học, mô-đun.

4.4. Hướng dẫn thi tốt nghiệp và xét công nhận tốt nghiệp:

Chương trình đào tạo theo niên chế:

- Người học phải học hết chương trình đào tạo theo từng ngành, nghề và có đủ điều kiện thì sẽ được dự thi tốt nghiệp.

- Nội dung thi tốt nghiệp bao gồm: Lý thuyết chuyên môn và môn thi Thực hành. Hoặc tùy thuộc qui định về bảo vệ khóa luận tốt nghiệp để xác định sinh viên có đủ điều kiện thi tốt nghiệp hay báo cáo kết quả thực tập tốt nghiệp được lấy làm điểm tốt nghiệp.

- Hiệu trưởng căn cứ vào kết quả thi tốt nghiệp, kết quả bảo vệ chuyên đề, khóa luận tốt nghiệp của người học và các quy định liên quan để xét công nhận tốt nghiệp, cấp bằng và công nhận danh hiệu kỹ sư thực hành hoặc cử nhân thực hành (đối với trình độ cao đẳng) theo quy định của trường.

4.5. Các chú ý khác

4.5.1. Điều kiện dự thi kết thúc môn học, mô-đun

a) Người học được dự thi kết thúc môn học, mô-đun khi bảo đảm các điều kiện sau:

- Tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các bài học tích hợp, bài học thực hành, thực tập và các yêu cầu của môn học, mô-đun được quy định trong chương trình môn học, mô-đun;

- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10;

b) Người học có giấy xác nhận khuyết tật theo quy định thì được Hiệu trưởng xem xét, quyết định ưu tiên điều kiện dự thi trên cơ sở người học đó phải bảo đảm điều kiện về điểm trung bình các điểm kiểm tra.

4.5.2. Số lần dự thi kết thúc môn học, mô-đun

a) Người học được dự thi kết thúc môn học, mô-đun lần thứ nhất, nếu điểm môn học, mô-đun chưa đạt yêu cầu thì được dự thi thêm một lần nữa ở kỳ thi khác do trường tổ chức;

b) Người học vắng mặt ở lần thi nào mà không có lý do chính đáng thì vẫn tính số lần dự thi đó và phải nhận điểm 0 cho lần thi đó, trường hợp có lý do chính đáng thì không tính số lần dự thi và được hiệu trưởng bố trí dự thi ở kỳ thi khác.

4.5.3. Học và thi lại

a) Người học phải học và thi lại môn học, mô-đun chưa đạt yêu cầu nếu thuộc một trong các trường hợp sau:

- Không đủ điều kiện dự thi;
- Đã hết số lần dự thi kết thúc môn học, mô-đun nhưng điểm môn học, mô-đun chưa đạt yêu cầu;

b) Người học thuộc diện phải học và thi lại không được bảo lưu điểm, thời gian học tập của môn học, mô-đun lần học trước đó và phải bảo đảm các điều kiện dự thi mới được dự thi kết thúc môn học, mô-đun;

c) Trường hợp không còn môn học, mô-đun do điều chỉnh chương trình thì Hiệu trưởng quyết định chọn môn học, mô-đun khác thay thế trên cơ sở phù hợp với mục tiêu của ngành, nghề đào tạo.

HIỆU TRƯỞNG

(Đã ký)

Phạm Thị Hương