

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CÔNG NGHIỆP VÀ XÂY DỰNG



**KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU,
YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
MÀ NGƯỜI HỌC PHẢI ĐẠT ĐƯỢC
SAU KHI TỐT NGHIỆP**

TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

NGHỀ: ĐIỀU HÀNH TOUR DU LỊCH

MÃ NGHỀ: 6810107

(Ban hành kèm theo Quyết định 33/QĐ – TCĐCN&XD, ngày 20 tháng 01 năm 2022 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Công nghiệp và Xây dựng)

Quảng Ninh, tháng 01 năm 2022

QUY ĐỊNH
KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
MÀ NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG

NGHỀ: ĐIỀU HÀNH TOUR DU LỊCH

1. Giới thiệu chung về nghề

Điều hành tour du lịch trình độ cao đẳng là nghề điều hành, tổ chức, sắp xếp các dịch vụ cho tour du lịch, giải quyết tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện tour du lịch nhằm đảm bảo cung cấp dịch vụ đúng, đầy đủ và tốt nhất theo yêu cầu của khách hàng; bên cạnh đó, nghề điều hành tour du lịch còn có thể tiếp nhận, xử lý thông tin đặt giữ chỗ dịch vụ du lịch, phối hợp với bộ phận kinh doanh, bộ phận hướng dẫn viên cùng các bộ phận khác có liên quan để điều hành và thực hiện tour du lịch; thiết lập, duy trì tốt các mối quan hệ với các nhà cung cấp dịch vụ và các 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 khoa học và chặt chẽ, đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Công việc của nghề điều hành tour du lịch 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, thường xuyên có sự giao tiếp với khách hàng, với các nhà cung cấp dịch vụ, các đối tác và các bộ phận có liên quan. Tuy nhiên, cường độ làm việc của nghề cao, phải chịu áp lực lớn về thời gian phục vụ, xử lý nhanh và dứt khoát các vấn đề phát sinh trong quá trình điều hành và thực hiện tour du lịch.

Để hành nghề, người lao động cần được đảm bảo các điều kiện làm việc thiết yếu như: văn phòng làm việc hiện đại, thuận tiện, các thiết bị hỗ trợ công tác tìm kiếm thông tin, phương tiện di chuyển, phương tiện liên lạc, các phần mềm quản trị, tài liệu chuyên môn, các quy định nội bộ về cung cấp dịch vụ và quản lý,... Bên cạnh đó, người điều hành tour du lịch phải có đủ kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp vững vàng và trình độ ngoại ngữ tương ứng; có sức khỏe, ngoại hình phù hợp; có khả năng giao tiếp ứng xử tốt và phải có đạo đức nghề nghiệp. Ngoài ra, nghề điều hành tour du lịch đòi hỏi người lao động phải có năng lực điều hành, tổ chức, giám sát và quản lý các công việc có liên quan, có ý thức đầy đủ với cộng đồng và xã hội, có nhận thức đúng về đường lối xây dựng phát triển đất nước.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 2.055 giờ (tương đương 96 tín chỉ).

2. Kiến thức

- Xác định được vị trí, vai trò, nhiệm vụ của nghề Điều hành tour du lịch;
- Trình bày được cơ cấu tổ chức của ngành du lịch Việt Nam;
- Trình bày được những kiến thức cơ bản về văn hóa, lịch sử, địa lý, kinh tế, tâm lý và giao tiếp ứng xử với khách du lịch... trong điều hành và thực hiện tour du lịch;
- Xác định được quy trình và nội dung làm việc tại văn phòng của doanh nghiệp lữ hành;
- Mô tả được cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các vị trí việc làm trong bộ phận điều hành tour du lịch; mối quan hệ giữa các bộ phận trong doanh nghiệp lữ hành;
- Xác định được cách thiết lập và duy trì mối quan hệ với các đối tác và khách hàng;
- Mô tả được quy trình xây dựng tour du lịch;
- Trình bày được quy trình lập, lưu trữ, quản lý hồ sơ khách hàng và các nhà cung ứng dịch vụ;
- Trình bày được các bước trong quá trình điều hành và thực hiện tour du lịch;
- Trình bày được quy trình đặt giữ chỗ các dịch vụ du lịch;
- Thông hiểu những quy định về thủ tục xuất nhập cảnh, quy định về vận tải đường thủy, đường bộ, đường hàng không;
- Xác định được vai trò và tầm quan trọng của việc quản lý, sử dụng và 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 điều hành và thực hiện tour du lịch;
- 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 tour 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.

3. Kỹ năng

- Vận dụng kiến thức về ngành du lịch Việt Nam trong việc hỗ trợ, tham mưu định hướng phát triển cho doanh nghiệp lữ hành;

- Xây dựng các tour du lịch cho các tuyến điểm trong nước và quốc tế;
- Thực hiện các thủ tục xuất nhập cảnh, quy định về vận tải đường thủy, đường bộ, đường hàng không trong quá trình điều hành và thực hiện tour du lịch;
- Quản lý, sử dụng và đào tạo nhân sự để tổ chức thực hiện công việc của nhóm, của bộ phận và tiến hành huấn luyện, đào tạo nhân viên đáp ứng yêu cầu công việc;
- Thực hiện quy trình và nội dung làm việc tại văn phòng của doanh nghiệp lữ hành;
- Phối hợp với các bộ phận trong điều hành và thực hiện tour du lịch;
- Áp dụng quy trình lập, lưu trữ, quản lý hồ sơ khách hàng và các nhà cung ứng dịch vụ trong công việc;
- Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp;
- Quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp trong hoạt động điều hành và thực hiện tour du lịch;
- Quản lý và sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị tại doanh nghiệp lữ hành;
- Giám sát và thực hiện các thao tác nghiệp vụ thanh toán, các giao dịch với nhà cung ứng dịch vụ và 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 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam, ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề.

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;
- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;
- Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ và bảo đảm an toàn sức khỏe, tính mạng khách du lịch;
- Có tinh thần hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc;
- Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, thích ứng với sự phát triển của thực tiễn trong lĩnh vực

hoạt động dịch vụ du lịch;

- Rèn luyện khả năng chịu áp lực cao trong công việc, khả năng thích ứng, linh hoạt trong xử lý tình huống, khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm;
- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.

5. Vị trí làm việc 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 nghề bao gồm:

- Đặt giữ chỗ dịch vụ du lịch;
- Điều hành và thực hiện tour du lịch;
- Giám sát điều hành và thực hiện tour du lịch;
- Quản lý bộ phận điều hành tour du lịch.

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 Điều hành tour 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. *TM*

**HIỆU TRƯỞNG**
TRƯỞNG
CAO ĐẲNG
CÔNG NGHIỆP VÀ
XÂY DỰNG
TS. Đỗ Minh Chiến