

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: TRUNG CẤP**

**NGHỀ: ĐIỀU HÀNH TOUR DU LỊCH**

**MÃ NGHỀ: 5810107**

*(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 TRUNG CẤP**

**NGHỀ: ĐIỀU HÀNH TOUR DU LỊCH**

**1. Giới thiệu chung về nghề**

Điều hành tour du lịch trình độ trung cấp 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 và đánh giá kết quả công việc một cách khoa học và chặt chẽ, đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Công việc của ngành, 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 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: 1.530 giờ (tương đương 71 tín chỉ).

## **2. Kiến thức**

- Xác định được vị trí, vai trò, nhiệm vụ của nghề Điều hành tour du lịch;
- 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;
- 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;
- Trình bày được nguyên tắc, quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin về yêu cầu đặt giữ chỗ dịch vụ du lịch;
- Trình bày được quy trình quản lý, cập nhật hồ sơ khách hàng và các nhà cung cấp dịch vụ du lịch;
- Trình bày được các bước trong quy trình xử lý tình huống phát sinh trong đặt giữ chỗ;
- Trình bày được quy trình tiếp nhận, nghiên cứu hồ sơ đoàn và xác nhận khả năng phục vụ;
- Trình bày được nguyên tắc xây dựng tuyến hành trình cơ bản và phương án tham quan;
- Liệt kê được các bước trong quy trình xác nhận các dịch vụ du lịch trước khi thực hiện tour du lịch;
- Mô tả và trình bày được quy trình thực hiện bàn giao hồ sơ đoàn cho bộ phận hướng dẫn;
- Trình bày được quy trình tổ chức thực hiện các sự kiện trong tour du lịch;
- Trình bày được các bước cần thực hiện theo dõi cập nhật và xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện 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**

- Áp dụng quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin về yêu cầu đặt giữ chỗ dịch vụ du lịch;
- Lựa chọn và thực hiện đặt giữ chỗ dịch vụ vận chuyên;

- Lựa chọn và thực hiện đặt giữ chỗ dịch vụ lưu trú;
- Lựa chọn và thực hiện đặt giữ chỗ dịch vụ ăn uống;
- Lựa chọn và thực hiện đặt giữ chỗ dịch vụ du lịch khác;
- Vận hành hệ thống thông tin và đặt giữ chỗ trực tuyến;
- Quản lý, cập nhật hồ sơ khách hàng và các nhà cung cấp dịch vụ du lịch;
- Xử lý tình huống phát sinh trong đặt giữ chỗ;
- Tiếp nhận, nghiên cứu hồ sơ đoàn và xác nhận khả năng phục vụ;
- Xây dựng tuyến hành trình cơ bản và phương án tham quan;
- Xây dựng phương án đặt và thực hiện các dịch vụ du lịch;
- Sắp xếp hướng dẫn viên và lái xe;
- Thực hiện điều phối, phối hợp với các bộ phận liên quan;
- Theo dõi và cập nhật thông tin;
- Xác nhận các dịch vụ du lịch trước khi thực hiện tour du lịch;
- Kiểm tra sự sẵn sàng của các dịch vụ ngày đầu tiên;
- Bàn giao hồ sơ đoàn cho bộ phận hướng dẫn;
- Tổ chức thực hiện các sự kiện trong tour du lịch;
- Theo dõi cập nhật và xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện tour du lịch;
- Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.
- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam, ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

#### **4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm**

- Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công 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;

- 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.

### **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 trung cấp 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. *T.M*



**T.S. Đỗ Minh Chiến**