

Số: /QĐ-CĐCĐ

Sóc Trăng, ngày tháng 3 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành chuẩn đầu ra
ngành, nghề Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, trình độ cao đẳng

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG CAO ĐẲNG CỘNG ĐỒNG SÓC TRĂNG

Căn cứ Quyết định số 1251/QĐ-LĐTBXH ngày 06/9/2019 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội về việc sáp nhập Trường Trung cấp Văn hóa - Nghệ thuật Sóc Trăng, Trường Trung cấp Y tế Sóc Trăng, Trường Cao đẳng Sư phạm Sóc Trăng vào Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng;

Căn cứ Thông tư số 15/2021/TT-BLĐTBXH ngày 21/10/2021 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội về việc ban hành Điều lệ trường cao đẳng;

Căn cứ Thông tư số 04/2022/TT-BLĐTBXH ngày 30/3/2022 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội Quy định việc tổ chức đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo niên chế hoặc theo phương thức tích lũy mô-đun hoặc tín chỉ;

Căn cứ Thông tư số 04/2023/TT-BLĐTBXH ngày 15/6/2023 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 12/2017/TT-BLĐTBXH ngày 20/4/2017 của Bộ trưởng Bộ lao động - Thương binh và Xã hội 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, trình độ cao đẳng;

Căn cứ Thông tư số 25/2020/TT-BLĐTBXH ngày 30/12/2020 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành 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 ngành, nghề Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành;

Căn cứ Quyết định số 168/QĐ-CĐCĐ ngày 23/5/2024 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng;

Căn cứ Biên bản số 65a/BB-HĐKHĐT ngày 20/01/2025 của Hội đồng Khoa học và Đào tạo;

Xét đề nghị của Trưởng Phòng Đào tạo.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là chuẩn đầu ra ngành, nghề Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, trình độ cao đẳng.

(Chuẩn đầu ra đính kèm)

Điều 2. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Trưởng Phòng Đào tạo, Trưởng Khoa Văn hóa – Du lịch, Trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, ĐT.

**KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

Nguyễn Văn Tâm

CHUẨN ĐẦU RA

Ngành, nghề Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành trình độ cao đẳng
(Ban hành theo Quyết định số /QĐ-CDGD ngày tháng 3 năm 2025
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng)

Tên ngành, nghề:	Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành
Mã ngành, nghề:	6810101
Trình độ đào tạo:	Cao đẳng
Phương thức đào tạo:	Tích lũy tín chỉ
Đối tượng tuyển sinh:	Tốt nghiệp THPT hoặc tương đương
Thời gian đào tạo:	2,0 - 3,0 năm

1. Giới thiệu chung về ngành/ngề

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.

Khối lượng kiến thức, kỹ năng toàn khóa học: 2.235 giờ tương đương 87 tín chỉ. Trong đó: Khối lượng các môn học chung: 435 giờ; khối lượng các môn học chuyên môn: 1.575 giờ (trong đó: 1.440 giờ bắt buộc, 135 giờ tự chọn); khối lượng lý thuyết: 597 giờ. khối lượng thực hành, thực tập, kiểm tra: 1.545 giờ.

2. Yêu cầu chung của ngành/ngề

a) Yêu cầu về kiến thức

- 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;

- 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.

b) Yêu cầu về kỹ năng

- 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;

- Sử dụng được 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.

c) 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.

3. Các năng lực của ngành/ngề

TT	Mã năng lực	Tên năng lực	Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ)
I	Năng lực cơ bản (chung)		375 giờ/15 tín chỉ
01	NLCB-01	Khai thác, sử dụng công nghệ thông tin ở mức cơ bản; sử dụng thành thạo các phần mềm tin học văn phòng.	75 giờ/03 tín chỉ
02	NLCB-02	Sử dụng được ngoại ngữ trong giao tiếp thông thường.	210 giờ/08 tín chỉ
03	NLCB-03	Thực hiện các nghiệp vụ văn phòng cơ bản	90 giờ/04 tín chỉ
II	Năng lực cốt lõi (chuyên môn)		1.575 giờ/59 tín chỉ
04	NLCL-01	Khảo sát, tuyển, điểm du lịch, đánh giá nhu cầu khách hàng, đánh giá năng lực cung ứng của các nhà cung cấp dịch vụ	90 giờ/04 tín chỉ
05	NLCL-02	Khai thác dịch vụ vận chuyển, dịch vụ lưu trú, ăn uống, dịch vụ tham quan, vui chơi giải	360 giờ/12 tín chỉ

TT	Mã năng lực	Tên năng lực	Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ)
		trí và các dịch vụ bổ sung khác	
06	NLCL-03	Xây dựng chương trình du lịch	135 giờ/06 tín chỉ
07	NLCL-04	Tổ chức, đánh giá và điều chỉnh sản phẩm dịch vụ du lịch mẫu	90 giờ/04 tín chỉ
08	NLCL-05	Xúc tiến và bán sản phẩm	90 giờ/04 tín chỉ
09	NLCL-06	Điều hành tour	90 giờ/04 tín chỉ
10	NLCL-07	Thực hiện chương trình du lịch	180 giờ/06 tín chỉ
11	NLCL-08	Quản trị nghiệp vụ du lịch và lữ hành	360 giờ/11 tín chỉ
12	NLCL-09	Quản trị nhân sự du lịch và lữ hành	90 giờ/04 tín chỉ
13	NLCL-10	Nghiệp vụ thanh toán trong dịch vụ du lịch và lữ hành	90 giờ/04 tín chỉ
III	Năng lực nâng cao		285 giờ/13 tín chỉ
14	NLNC-01	Tiếp nhận và xử lý những phản ánh của khách hàng	90 giờ/04 tín chỉ
15	NLNC-02	Hướng dẫn thực hiện các qui định và phối hợp xử lý tình huống có liên quan đến an ninh, an toàn	105 giờ/05 tín chỉ
16	NLNC-03	Xây dựng, trình bày các báo cáo quản trị	45 giờ/02 tín chỉ
17	NLNC-04	Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ trong quá trình quản trị, điều hành chương trình du lịch	45 giờ/02 tín chỉ

4. Khối lượng kiến thức tối thiểu của ngành/nghề (giờ, tín chỉ)

KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU ĐỐI VỚI TỪNG NĂNG LỰC NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

1. Tên năng lực: Khai thác, sử dụng công nghệ thông tin ở mức cơ bản; sử dụng thành thạo các phần mềm tin học văn phòng. **Mã: NLCP-01**

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 75 giờ/03 tín chỉ

1.1. Yêu cầu kiến thức

- Trình bày và giải thích được kiến thức cơ bản về công nghệ thông tin; sử dụng máy tính, xử lý văn bản; sử dụng bảng tính, trình chiếu, Internet;
- Trình bày được kiến thức về các thiết bị cơ bản của máy tính, mạng máy tính; phân loại phần mềm; lập trình; phần mềm thương mại và phần mềm nguồn mở.

1.2. Yêu cầu kỹ năng

- Sử dụng được hệ điều hành Windows để tổ chức, quản lý thư mục, tập tin trên máy tính và sử dụng máy in;
- Sử dụng được phần mềm soạn thảo để soạn thảo được văn bản hành chính theo đúng quy định về kỹ thuật soạn thảo văn bản hành chính;
- Sử dụng được phần mềm xử lý bảng tính để tạo trang tính và các hàm cơ bản để tính các bài toán thực tế;
- Sử dụng được phần mềm trình chiếu để xây dựng và trình chiếu được các nội dung cần thiết;
- Sử dụng được các phần mềm kế toán; quản trị khách sạn; quản lý và điều hành tour;
- Sử dụng được một số dịch vụ Internet cơ bản như: Trình duyệt Web, thư điện tử, tìm kiếm thông tin và một số dạng truyền thông số thông dụng;
- Áp dụng biện pháp phòng tránh các loại nguy cơ đối với an toàn dữ liệu, mối nguy hiểm tiềm năng khi sử dụng các trang mạng xã hội, an toàn và bảo mật, bảo vệ thông tin;
- Thực hiện đúng các quy định về an toàn bảo mật thông tin; an toàn lao động và bảo vệ môi trường trong việc sử dụng máy tính và ứng dụng công nghệ thông tin.

1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Ý thức được tầm quan trọng và thực hiện đúng quy định của pháp luật, có trách nhiệm trong việc sử dụng máy tính và công nghệ thông tin trong đời sống, học tập và nghề nghiệp;
- Chấp nhận làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong việc áp dụng chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản vào học tập, lao động và các hoạt động khác.

2. Tên năng lực: Sử dụng được ngoại ngữ trong giao tiếp thông thường

Mã: NLCB-02

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 210 giờ/08 tín chỉ

2.1. Yêu cầu kiến thức

- Trình bày và giải thích được các cấu trúc ngữ pháp cơ bản về thành phần của câu, cách sử dụng thì hiện tại đơn, tiếp diễn và hoàn thành, thì quá khứ đơn, tiếp diễn, thì tương lai, phân loại danh từ, đại từ và tính từ; phân biệt và giải thích được các từ vựng về những chủ đề quen thuộc như giới thiệu bản thân và người khác, các hoạt động hàng ngày, sở thích, địa điểm, thực phẩm và đồ uống, các sự kiện đặc biệt, kỳ nghỉ, các kế hoạch trong tương lai, ngoại hình và tính cách, sự phát triển của công nghệ và thói quen mua sắm;
- Nhận diện và sử dụng được các từ vựng cũng như các thành ngữ chuyên ngành du

lịch và các điểm ngữ pháp một cách hiệu quả trong hoạt động giao tiếp;

- Đánh giá được động cơ du lịch của khách từ đó điều chỉnh thái độ, hành vi phù hợp với từng đối tượng cụ thể;

- Liệt kê được các loại hình du lịch khác nhau;

- Mô tả được các công việc của người điều hành tour.

2.2. Yêu cầu kỹ năng

- Sử dụng được tiếng Anh để giao tiếp trong các tình huống du lịch trong quá trình hướng dẫn du lịch ở mức độ cơ bản;

- Thực hiện được các kỹ năng mềm cần thiết cho công việc như khả năng làm việc nhóm, lập kế hoạch, quản lý thời gian, giải quyết vấn đề;

- Thực hiện các hoạt động thuyết minh trong các tour du lịch bằng tiếng Anh;

- Giải quyết các tình huống phát sinh trong quá trình làm hướng dẫn viên;

- Phát triển kỹ năng giao tiếp tốt bằng tiếng Anh trong môi trường kinh doanh du lịch.

2.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Nhận biết được tầm quan trọng của ngoại ngữ nói chung và tiếng Anh nói riêng, có trách nhiệm trong việc sử dụng tiếng Anh trong đời sống, học tập và nghề nghiệp;

- Chấp nhận làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong việc áp dụng tiếng Anh vào học tập, lao động và các hoạt động khác;

- Ý thức được tầm quan trọng của việc nâng cao năng lực tiếng Anh chuyên ngành trong lĩnh vực chuyên môn;

- Điều chỉnh hành vi và thái độ trong giao tiếp với mọi người, có tinh thần trách nhiệm với các thành viên khi làm việc theo nhóm;

- Hình thành sự tự tin cũng như linh hoạt khi tham gia vào các cuộc thảo luận và làm việc nhóm trong môi trường hoạt động kinh doanh du lịch;

- Phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu;

- Ý thức được đạo đức nghề nghiệp;

- Phát triển năng lực làm việc độc lập.

3. Tên năng lực: Thực hiện các nghiệp vụ văn phòng cơ bản Mã: NLCL-03

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 90 giờ/04 tín chỉ

3.1. Yêu cầu kiến thức

- Trình bày đầy đủ các quy định về trang phục/đồng phục, giao tiếp của doanh nghiệp du lịch và lữ hành, các chỉ dẫn về đảm bảo sức khỏe khi đến làm việc của doanh nghiệp du lịch và lữ hành;

- Trình bày những quy định của doanh nghiệp về giờ giấc làm việc, nhiệm vụ, nguyên tắc giao tiếp với khách hàng;

- Mô tả thông tin về các khách hàng dự kiến tiếp đón trong ngày đã có lịch hẹn, thời

gian làm việc với khách, thông tin về danh mục các công việc phải làm trong ngày và mốc thời gian hoàn thành;

- Mô tả các thông tin về các công việc cần giải quyết theo kế hoạch và các công việc đột xuất khác cần giải quyết trong ngày, tính chất, nội dung, thời hạn cần hoàn thành của các công việc trong ngày;

- Trình bày các chức năng thực hiện nhiệm vụ của từng nhân sự trong bộ phận và các bộ phận khác trong doanh nghiệp, quy trình thực hiện và nhân sự thực hiện công việc.

3.2. Yêu cầu kỹ năng

- Chăm sóc ngoại hình và sức khỏe để tạo ấn tượng tốt với khách hàng, lựa chọn trang phục lịch sự, phù hợp trong môi trường làm việc tại văn phòng;

- Thực hiện giao tiếp đúng chuẩn mực, thể hiện tính văn hoá trong giao tiếp, tác phong nhanh nhẹn, linh hoạt và ân cần trong giao tiếp với khách hàng;

- Sắp xếp bàn làm việc, các file tài liệu trong máy tính và các hồ sơ tài liệu có thể cần sử dụng trong ngày làm việc. Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu sẵn sàng đáp ứng nhu cầu của các khách hàng đã có lịch hẹn. Đáp ứng nhu cầu của khách vắng lai, các yêu cầu qua điện thoại và các yêu cầu đột xuất khác;

- Quản lý nhân sự: Đảm bảo quán triệt cho người lao động đi làm việc đúng giờ, có báo cáo khi vắng mặt hoặc đi làm muộn, Báo cáo với người quản lý trực tiếp về trường hợp đến muộn hoặc vắng mặt càng sớm càng tốt (thời gian báo theo quy định của doanh nghiệp). Thông báo cho người quản lý trực tiếp hoặc đồng nghiệp về những vấn đề cần giải quyết cấp bách trong phạm vi công việc của mình;

- Xác định, phân tích thông tin các công việc cần giải quyết trong ngày đã ghi trong thời gian biểu, công việc phát sinh khác cần giải quyết trong ngày, sắp xếp trật tự giải quyết phù hợp;

- Phối kết hợp để làm việc nhóm;
- Thu thập, chọn lọc và tổng kết thông tin;
- Báo cáo và cung cấp thông tin;
- Đánh giá, lựa chọn nhân sự;
- Truyền đạt thông tin và giải thích;
- Kiểm tra, giám sát.

3.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Phát triển năng lực làm việc độc lập;
- Phát triển năng lực làm việc tại văn phòng, năng lực tự học, tự nghiên cứu;
- Chấp nhận làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong phối hợp giữa các bộ phận liên quan đến công tác tổ chức thực hiện chương trình du lịch;

- Điều chỉnh hành vi và thái độ, làm chủ cảm xúc trong giao tiếp với mọi người, nắm vững kiến thức về tâm lý và hành vi của khách du lịch, có tinh thần trách nhiệm với các thành viên khi làm việc theo nhóm;

- Ý thức được đạo đức nghề nghiệp;

4. Tên năng lực: Khảo sát, tuyển, điểm du lịch, đánh giá nhu cầu khách hàng, đánh giá năng lực cung ứng của các nhà cung cấp dịch vụ Mã: NLCL-01

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 90 giờ/04 tín chỉ

4.1. Yêu cầu kiến thức

- Xác định được các nguồn tài nguyên du lịch tự nhiên và nhân văn cũng như các điểm tham quan du lịch cụ thể trên tuyến;
- Xác định được các loại hình du lịch, các hoạt động tham quan du có thể tổ chức trên tuyến điểm;
- Thông hiểu được các loại hình giao thông theo tuyến, điểm du lịch;
- Trình bày được những hiểu biết về các cơ quan chức năng quản lý tài nguyên du lịch;
- Nhận diện được các nhu cầu, nhóm động cơ, mục đích mua và sử dụng dịch vụ du lịch, xu hướng đi du lịch của khách;
- Trình bày được các đặc điểm tâm lý của khách du lịch theo vùng miền, quốc gia, nghề nghiệp, tôn giáo, giới tính, độ tuổi và những yếu tố ảnh hưởng đến khả năng chi tiêu của khách du lịch;
- Trình bày kiến thức cơ bản về tập quán đi du lịch của khách theo nghề nghiệp, theo tôn giáo, theo giới tính, theo độ tuổi;
- Xác định được các thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ du lịch tại nơi đến khảo sát;
- Trình bày được các tiêu chuẩn dịch vụ du lịch (vận chuyển, lưu trú, ăn uống, vui chơi giải trí...) của ngành;
- Xác định rõ được các chính sách, chương trình ưu đãi của các nhà cung cấp dịch vụ;
- Nhận định được đặc điểm thói quen tiêu dùng của khách hàng tiềm năng;
- Khái quát được các tiêu chí đánh giá năng lực của các nhà cung cấp dịch vụ;
- Mô tả được quy trình, cách thức thiết kế phiếu khảo sát và viết báo cáo tổng kết đợt khảo sát tuyến, điểm du lịch; Trình bày cách thức lập kế hoạch nghiên cứu, đánh giá mục đích, động cơ đi du lịch của khách, viết báo cáo tổng kết quá trình nghiên cứu nhu cầu thị trường khách du lịch. cách thức viết báo cáo tổng kết đợt khảo sát năng lực của các nhà cung cấp dịch vụ.

4.2. Yêu cầu kỹ năng

- Lập được kế hoạch khảo sát tuyến, điểm du lịch;
- Nghiên cứu, đánh giá được các đặc điểm về đường giao thông, các tài nguyên du lịch tự nhiên và nhân văn trên tuyến;
- Xây dựng được kế hoạch khảo sát, đánh giá đảm bảo đúng tiêu chuẩn của doanh nghiệp;
- Nghiên cứu, đánh giá được nhu cầu thị trường khách đã, đang và sẽ đi du lịch;
- Lựa chọn được thông tin phù hợp;

- Thu thập, tổng hợp và xử lý được thông tin đã nghiên cứu, đánh giá;
- Thu thập, đánh giá, phân tích, lựa chọn và tổng hợp được thông tin phù hợp với kế hoạch thực hiện;
- Lập được kế hoạch khảo sát khả năng cung ứng của các nhà cung cấp dịch vụ;
- Phân tích, đánh giá năng lực của các nhà cung cấp dịch vụ;
- Tổng hợp, đánh giá, phân loại được sản phẩm và các nhà cung cấp dịch vụ du lịch là lữ hành;
- Giao tiếp được hiệu quả với các nhà cung cấp dịch vụ và các bên liên quan;
- Viết được báo cáo chi tiết, đầy đủ kết quả khảo sát tuyến, điểm du lịch, kết quả quá trình khảo sát và đánh giá nhu cầu của khách, kết quả khảo sát và đánh giá năng lực của các nhà cung cấp dịch.

4.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Ý thức được trách nhiệm, tính tích cực và khoa học trong quá trình thực hiện nghiên cứu, đánh giá khách quan trong thực hiện khảo sát tuyến điểm du lịch; nhu cầu khách du lịch; khả năng cung ứng của các nhà cung cấp dịch vụ;
- Ý thức được yêu cầu tôn trọng khách hàng; Tôn trọng các nhà cung cấp dịch vụ;
- Phát triển năng lực làm việc độc lập và hợp tác trong làm việc nhóm.

5. Tên năng lực: Khai thác dịch vụ vận chuyển, dịch vụ lưu trú, ăn uống, dịch vụ tham quan, vui chơi giải trí và các dịch vụ bổ sung khác **Mã: NLCL-02**

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 360 giờ/12 tín chỉ

5.1. Yêu cầu kiến thức

- Xác định được các loại hình vận chuyển cũng như đặc điểm của mỗi loại hình vận chuyển;
- Trình bày được đặc điểm của các tuyến đường;
- Mô tả được dịch vụ của các nhà cung ứng vận chuyển khách du lịch, giá cả, các chính sách, ưu đãi, các quy định;
- Xác định được nhu cầu vận chuyển của khách du lịch;
- Trình bày được các phương án vận chuyển;
- Giải thích được các yêu cầu khi xây dựng dịch vụ vận chuyển;
- Xác định được chính xác các loại chi phí phải trả trong quá trình xây dựng dịch vụ vận chuyển;
- Xác định được các loại hình lưu trú du lịch, ăn uống;
- Trình bày được các loại dịch vụ của các cơ sở lưu trú, ăn uống;
- Xác định được các loại buồng và các mức giá khác nhau theo các thời điểm khác nhau;
- Xác định được đặc điểm nhu cầu ăn uống của các nhóm đối tượng khách khác nhau;

- Giải thích được yêu cầu về an toàn thực phẩm để lựa chọn nhà cung ứng dịch vụ ăn uống phù hợp;
- Xác định được các điều kiện, điều khoản, các chính sách, ưu đãi... của các cơ sở lưu trú, ăn uống để từ đó xây dựng thành các gói sản phẩm dịch vụ của các công ty du lịch;
- Vận dụng được các phương án dự phòng, thay thế trong các tình huống khách cần thay đổi gói dịch vụ;
- Trình bày được các kiến thức về tuyến, điểm du lịch;
- Trình bày được các quy định tại điểm đến;
- Khai thác được các dịch vụ tham quan, vui chơi giải trí và các dịch vụ bổ sung khác để từ đó xây dựng thành các gói sản phẩm dịch vụ và lữ hành;
- Xác định được các mức giá, các chính sách, ưu đãi của các nhà cung cấp dịch vụ;
- Mô tả được các yêu cầu, quy định tại điểm tham quan, vui chơi giải trí;
- Vận dụng được các phương án dự phòng, thay thế trong các tình huống khách cần thay đổi về dịch vụ.

5.2. Yêu cầu kỹ năng

- Tra cứu và cập nhật được thông tin của các nhà cung cấp dịch vụ;
- Phân tích, đánh giá, lựa chọn được các nhà cung ứng dịch vụ vận chuyển, dịch vụ lưu trú, ăn uống, dịch vụ tham quan, vui chơi giải trí và các dịch vụ bổ sung khác để xây dựng các gói dịch vụ du lịch phù hợp các thị hiếu và nhu cầu của khách;
- Lựa chọn được loại hình vận chuyển và kết hợp các loại hình vận chuyển để xây dựng dịch vụ phù hợp với nhu cầu của khách;
- Đàm phán, giao tiếp được với các nhà cung cấp;
- Vận dụng được các quy định về luật pháp trong kinh doanh để xây dựng các dịch vụ phù hợp;
- Đề xuất được các phương án dự phòng trong các trường hợp khách có sự thay đổi nhu cầu;
- Xây dựng được các quy định cho gói sản phẩm, tính được các mức giá phù hợp với mỗi gói dịch vụ khác nhau.

5.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chủ động, linh hoạt trong quá trình tìm kiếm thông tin các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển;
- Ý thức được việc cần giao tiếp hiệu quả với các nhà cung cấp dịch vụ;
- Tôn trọng các nhà cung cấp dịch vụ; nhu cầu, sở thích của khách du lịch;
- Nghiêm túc; cẩn thận, tỉ mỉ; khách quan trong thực hiện công việc;
- Trách nhiệm và cẩn thận trong tính toán giá của các gói dịch vụ;
- Chủ động trong đề xuất các phương án về giá;
- Chủ động và tự tin trong khi đàm phán với các nhà cung cấp dịch vụ;

- Hợp tác trong công việc và làm việc nhóm.

6. Tên năng lực: Xây dựng chương trình du lịch Mã: NLCL-03

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 135 giờ/06 tín chỉ

6.1. Yêu cầu kiến thức

- Xác định được các tuyến, điểm du lịch tiêu biểu và cung đường trên tuyến;
- Xác định được các dịch vụ của các nhà cung ứng trên các tuyến;
- Xác định được mục đích đi du lịch, nhu cầu vui chơi giải trí, mua sắm... của nhóm đối tượng khách hàng mà chương trình muốn hướng tới;
- Xác định được các loại phương tiện vận chuyển, các hãng vận chuyển cũng như ưu điểm và nhược điểm của mỗi loại hình vận chuyển, hãng vận chuyển trên tuyến hành trình;
- Xác định được các phương án vận chuyển, tham quan, lưu trú, ăn uống và các hoạt động khác của chương trình du lịch;
- Trình bày được các yêu cầu khi xây dựng chương trình du lịch trọn gói;
- Trình bày được chính xác các loại chi phí phải trả trong quá trình xây dựng các chương trình du lịch du lịch trọn gói và công thức tính giá thành, giá bán.

6.2. Yêu cầu kỹ năng

- Đọc được bản đồ để xác định cung đường;
- Lựa chọn được tuyến hành trình, điểm tham quan, phù hợp với nhu cầu khách du lịch;
- Đánh giá, lựa chọn được các dịch vụ, các nhà cung cấp dịch vụ để xây dựng các chương trình du lịch trọn gói;
- Lựa chọn được loại hình vận chuyển và kết hợp các loại hình vận chuyển;
- Tra cứu và cập nhật được thông tin của các nhà cung cấp dịch vụ;
- Đàm phán, giao tiếp được với các nhà cung cấp;
- Soạn thảo được các văn bản theo đúng quy định thể thức;
- Tính được giá của chương trình du lịch trọn gói;
- Xây dựng được các quy định cho chương trình du lịch trọn gói.

6.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Cẩn thận, tỉ mỉ khi xây dựng chương trình du lịch trọn gói;
- Cẩn nhắc, tính toán cẩn thận các phương án tham quan;
- Hợp tác trong công việc và làm việc nhóm;
- Chủ động, linh hoạt trong quá trình tìm kiếm thông tin các nhà cung cấp dịch vụ;
- Trách nhiệm và cẩn thận trong tính toán giá của chương trình du lịch;
- Chủ động trong đề xuất các phương án về giá.

7. Tên năng lực: Tổ chức, đánh giá và điều chỉnh sản phẩm mẫu Mã: NLCL-

04

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 90 giờ/04 tín chỉ**7.1. Yêu cầu kiến thức**

- Xác định được tuyến hành trình, điểm đến và sản phẩm mẫu;
- Mô tả được quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch mẫu và gói sản phẩm;
- Đánh giá được các nhà cung cấp dịch vụ trên tuyến và các dịch vụ của các nhà cung cấp đó;
- Xác định được nhu cầu và thị hiếu của khách du lịch;
- Xác định được các sản phẩm dịch vụ của các đối thủ cạnh tranh;
- Trình bày được các yêu cầu về các quy định, các điều khoản, điều kiện liên quan đến sản phẩm mẫu;
- Trình bày được các tiêu chí nhận xét, đánh giá sản phẩm du lịch mẫu;

7.2. Yêu cầu kỹ năng

- Lập kế hoạch tổ chức chương trình du lịch mẫu;
- Tổ chức được tour du lịch và các sản phẩm dịch vụ du lịch mẫu;
- Ghi chép được đầy đủ, chính xác những ưu điểm, hạn chế của sản phẩm mẫu;
- Xử lý được các tình huống xảy ra trong quá trình tổ chức;
- Tổng hợp, phân tích, nhận xét, đánh giá được tuyến hành trình, các điểm tham quan, vui chơi giải trí, các dịch vụ của sản phẩm để hoàn thiện sản phẩm phù hợp với nhu cầu thị trường khách du lịch;
- Thu thập được các ý kiến góp ý, nhận xét, đánh giá của khách du lịch và các chuyên gia, các đơn vị có liên quan;
- Phân tích được các ưu điểm và hạn chế của sản phẩm trước khi điều chỉnh sản phẩm;
- Hoàn thiện được sản phẩm;

7.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Cẩn thận trong quá trình tổ chức;
- Hợp tác trong công việc và làm việc nhóm;
- Cầu thị tiếp nhận các thông tin góp ý;
- Khéo léo, tôn trọng khách và các nhà cung cấp dịch vụ;
- Linh hoạt, chủ động trong quá trình tổ chức sản phẩm mẫu;
- Chủ động trong quá trình đánh giá, chỉnh sửa và hoàn thiện sản phẩm.

8. Tên năng lực: Xúc tiến và bán sản phẩm Mã: NLCL - 05**Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 90 giờ/04 tín chỉ****8.1. Yêu cầu kiến thức**

- Trình bày kiến thức cơ bản về mỹ thuật quảng cáo; Các điều kiện tổ chức hoạt động quảng cáo, các nguyên tắc trong quảng cáo; Các hình thức, đặc điểm của quảng cáo; Luật Quảng cáo;

- Phân tích ưu điểm và nhược điểm của mỗi loại hình thức quảng cáo;

- Trình bày kiến thức về sản phẩm của doanh nghiệp, các điểm hấp dẫn của từng sản phẩm sẽ quảng cáo, thị trường khách hàng mục tiêu muốn hướng tới, thông tin quỹ tài chính dành cho hoạt động quảng cáo của doanh nghiệp. Thông tin về các đợt khuyến mại trong năm của các đơn vị lữ hành khác cùng địa bàn và các hình thức khuyến mại trong ngành du lịch, đặc điểm thị trường khách hàng của doanh nghiệp;

- Trình bày được phương pháp xây dựng kế hoạch quảng cáo, kế hoạch dự phòng, cách thức, quy trình lập kế hoạch khuyến mãi, kế hoạch tổ chức khuyến mại;

- Mô tả vai trò của các cấp kênh phân phối và về đối tượng khách hàng mục tiêu.

8.2. Yêu cầu kỹ năng

- Giao tiếp, đàm phán với các khách hàng;

- Lập kế hoạch, tính toán, lựa chọn phương án xúc tiến quảng bá sản phẩm;

- Cập nhật và tổng hợp thông tin phục vụ cho xúc tiến quảng bá sản phẩm;

- Kỹ năng truyền đạt, phân tích, đánh giá, lựa chọn nhân sự xúc tiến quảng bá sản phẩm.

8.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chấp hành tốt các quy định về quảng bá sản phẩm;

- Có khả năng làm việc độc lập cao;

- Hợp tác trong công việc và làm việc nhóm;

- Cầu thị tiếp nhận các thông tin góp ý, khéo léo, tôn trọng khách hàng;

- Linh hoạt, chủ động trong quá trình tổ chức xúc tiến và bán sản phẩm.

9. Tên năng lực: Điều hành tour Mã: NLCL - 06

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 90 giờ/04 tín chỉ

9.1. Yêu cầu kiến thức

- Trình bày quy trình tiếp nhận các thông tin yêu cầu từ phòng thị trường và làm việc với các nhà cung cấp để xác nhận khả năng phục vụ đối với đoàn khách sau đó mở hồ sơ theo dõi khách hàng và phân công nhân sự theo dõi hồ sơ;

- Trình bày các yêu cầu về hợp đồng và chương trình đã ký kết;

- Mô tả những quy định về việc mở hồ sơ khách hàng;

- Trình bày các kiến thức cơ bản về tâm lý khách du lịch, về văn hóa, kinh tế, xã hội của địa phương, vùng, miền, quốc gia khách đến; chương trình du lịch, các cơ sở lưu trú và quy định của nó, phương tiện vận chuyển, các yêu cầu vận chuyển, yêu cầu về tham quan của khách theo hợp đồng, các cơ sở lưu trú và quy định về lưu trú, các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển, phương tiện, hệ thống giao thông, hợp đồng vận chuyển, luật pháp trong lĩnh vực vận chuyển, các yêu cầu ăn uống, lựa chọn nhà cung cấp và đặt các yêu cầu

ăn uống, tham quan trong chương trình.

9.2. Yêu cầu kỹ năng

- Thu thập và xử lý thông tin tiếp nhận từ phòng thị trường và thông tin từ khách hàng theo đúng quy trình;
- Đánh giá, lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ lưu trú, dịch vụ ăn uống, vận chuyển, tham quan trong chương trình và các dịch vụ khác đáp ứng được yêu cầu của khách, đồng thời đáp ứng được mức giá thành quy định cho các dịch vụ;
- Thực hiện nghiệp vụ văn phòng đảm bảo hồ sơ theo dõi khách hàng phải được mở theo đúng quy định của doanh nghiệp (thời gian, danh mục các văn bản cần thiết...);
- Tiếp nhận được đầy đủ những thông tin cần thiết (chương trình, số lượng, thời gian...) và những thông tin đặc biệt khác (về hướng dẫn, lái xe, ăn, nghỉ....);
- Xây dựng và đàm phán, thương thuyết tiến hành ký kết hợp đồng theo quy định, cam kết yêu cầu các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển thực hiện đúng pháp luật, hợp đồng. Xây dựng và chuẩn bị tốt các phương án dự phòng;
- Lựa chọn, bố trí hướng dẫn và lái xe phù hợp với chương trình và yêu cầu của khách. Đảm bảo bàn giao đầy đủ các giấy tờ có liên quan cho hướng dẫn (lịch trình chi tiết, hợp đồng, danh sách đoàn, kinh phí... và các vật dụng cần thiết). Cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết có liên quan: ngày giờ đón khách, địa điểm đón, số điện thoại lái xe, hướng dẫn, trưởng đoàn.... các yêu cầu đặc biệt mà khách đã thỏa thuận với doanh nghiệp. Chuẩn bị tốt phương án dự phòng. Cập nhật thông tin thường xuyên, chính xác để điều chỉnh theo thực tế đáp ứng nhu cầu của khách;
- Tổ chức các cuộc họp với các bộ phận có liên quan trong doanh nghiệp và họp đoàn để thống nhất các công việc của toàn bộ chương trình tránh nhầm lẫn hay thiếu sót. Kiểm tra sự sẵn sàng phục vụ của các nhà cung cấp dịch vụ và điều chỉnh theo thực tế (nếu có) để tránh thiếu sót.

9.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Ý thức được vai trò, trách nhiệm trong công việc, trung thực, khách quan trong việc thu thập, xử lý các thông tin liên quan đến hoạt động điều hành tour;
- Chấp hành tốt các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước hợp đồng thương mại;
- Chấp nhận làm việc độc lập và có khả năng phối hợp làm việc nhóm.

10. Tên năng lực: Thực hiện chương trình du lịch

Mã: NLCL -07

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 180 giờ/06 tín chỉ

10.1. Yêu cầu kiến thức

- Trình bày kiến thức về chương trình du lịch, tuyến điểm, điểm đến, nội quy tại các điểm tham quan, các thuyết minh viên tại điểm tham quan, lịch sử, văn hóa của điểm tham quan, thông tin về các dịch vụ bổ sung khác khách đã lựa chọn: địa điểm, đặc điểm của dịch vụ, chi phí, cách thức thực hiện;
- Phân tích tâm lý khách hàng, văn hóa ẩm thực, phương pháp xây dựng thực đơn theo yêu cầu;

- Xây dựng hợp đồng lưu trú, ăn uống của doanh nghiệp với nhà cung cấp dịch vụ;
- Mô tả được quy trình đón khách, thủ tục xuất nhập cảnh;
- Trình bày được phương pháp lập báo cáo và quy trình thanh quyết toán đoàn theo quy định của công ty;
- Trình bày kiến thức về cách sử dụng các trang thiết bị trong khách sạn, tiêu chuẩn khách sạn; quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm.

10.2. Yêu cầu kỹ năng

- Thực hiện liên hệ qua điện thoại với khách và các dịch vụ có liên quan. Giao tiếp với khách du lịch và thuyết minh viên điểm đến, phối hợp làm việc với thuyết minh viên tại điểm đến;
- Thu thập thông tin về mục đích, ý nghĩa của chuyến đi; lịch trình chi tiết, thông tin, dữ liệu về tuyến điểm du lịch trong chương trình; các phương tiện vận chuyển; đặc điểm, thị hiếu của khách hàng: số lượng, quốc tịch, nghề nghiệp, tuổi tác, giới tính, sở thích và những yêu cầu đặc biệt...; mức kinh phí cho các dịch vụ; các yêu cầu đặc biệt của khách;
- Lập kế hoạch thực hiện chương trình du lịch, chuẩn bị đầy đủ các giấy tờ và tư trang cá nhân cần thiết cho việc thực hiện chương trình, xác định rõ địa điểm, giờ giấc, phương tiện để đón khách, ổn định trên phương tiện;
- Thu thập các thông tin phục vụ tư vấn, giải đáp thắc mắc như: thời tiết, đổi tiền, an ninh, phong tục tập quán... của địa phương nơi đến;
- Phân tích, tổng hợp, lựa chọn thông tin cho việc viết và trình bày nội dung bài thuyết minh, vận dụng các hiểu biết về lịch sử, văn hóa trong quá trình thuyết minh và trả lời các câu hỏi của khách. Tư vấn về các dịch vụ bổ sung, thỏa thuận về chương trình, chi phí và trách nhiệm dịch vụ. Tổ chức thực hiện theo yêu cầu khách hàng;
- Phối hợp với trưởng đoàn bố trí phòng cho khách theo danh sách hợp lý, giới thiệu tóm tắt các trang thiết bị của nơi lưu trú và ăn uống, làm thủ tục nhận phòng và phân phòng cho khách, phục vụ ăn uống cho khách theo chương trình, làm thủ tục trả phòng cho khách;
- Quản lý từ khi đón tiếp, quá trình tham quan, quá trình ăn uống và trong hoạt động khác;
- Xác định tình huống và báo cáo về phòng điều hành, đơn phương xử lý, hoặc phối hợp xử lý tình huống (nếu cần) và báo cáo kết quả xử lý về công ty;
- Tiễn khách theo đúng quy trình nghiệp vụ của người hướng dẫn và quy định của doanh nghiệp. Nộp phiếu trưng cầu ý kiến của khách cho doanh nghiệp, làm quyết toán đoàn, báo cáo tổng kết chuyến đi. Tổng hợp các vấn đề còn tồn đọng, phối hợp giải quyết các vấn đề còn tồn đọng sau khi kết thúc chương trình du lịch;

10.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Trung thực, khách quan trong việc cung cấp các thông tin, dịch vụ cho khách hàng và nhà cung ứng dịch vụ;
- Phát triển năng lực học tập trau dồi kinh nghiệm thực tế trong việc thực hiện các chương trình du lịch;
- Nhận thức được vai trò, trách nhiệm với công việc, có khả năng làm việc độc lập

và phối hợp làm việc nhóm.

11. Tên năng lực: Quản trị nghiệp vụ du lịch và lữ hành Mã: NLCL - 08

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 360 giờ/11 tín chỉ

11.1. Yêu cầu kiến thức

- Trình bày các điểm đặc trưng về khách hàng của doanh nghiệp, tâm lý khách du lịch. Xác định được những đặc điểm tâm lý khách du lịch theo châu lục và dân tộc, tôn giáo,, theo nghề nghiệp, theo giới tính và theo từng độ tuổi;
- Trình bày kiến thức cơ bản về các doanh nghiệp lữ hành bán buôn, các đại lý lữ hành bán lẻ là khách hàng của doanh nghiệp, các khách hàng trực tiếp của doanh nghiệp, các sản phẩm du lịch của doanh nghiệp, của địa phương vùng miền và của quốc gia, địa phương;
- Mô tả quy trình lưu giữ hồ sơ khách hàng của doanh nghiệp;
- Trình bày kiến thức ngoại ngữ chuyên ngành theo đặc điểm thị trường;
- Mô tả các quy định, cơ chế chăm sóc các đối tượng khách hàng của doanh nghiệp; đặc điểm giao tiếp, tính cách của từng nhân viên đầu mối của các doanh nghiệp lữ hành bán sỉ. Thông tin về các yêu cầu trợ giúp của nhân viên đầu mối, thông tin về những ngày lễ tết, ngày kỷ niệm ... của doanh nghiệp lữ hành bán sỉ, bán lẻ và của nhân viên đầu mối.
- Trình bày các quy định về an toàn lao động, các quy định về đảm bảo an ninh tại nơi làm việc của doanh nghiệp.

11.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Tập hợp, phân loại và lưu trữ các thông tin về khách hàng phục vụ cho hoạt động quảng cáo, chào bán chương trình du lịch;
- Tổng hợp thông tin về đặc điểm tâm lý khách theo Châu lục, dân tộc, tôn giáo, đặc điểm tâm lý và thói quen tiêu dùng của các đối tượng khách theo nghề nghiệp, giới tính, độ tuổi khi đi du lịch;
- Vận dụng đặc điểm tâm lý khách theo châu lục, dân tộc, tôn giáo, đặc điểm tâm lý và thói quen tiêu dùng trong xây dựng chương trình du lịch, trong tổ chức phục vụ khách phù hợp;
- Giao tiếp và khách hàng trực tiếp đến văn phòng của doanh nghiệp, trả lời điện thoại, soạn thảo và trả lời bằng văn bản, bằng thư điện tử tiếp nhận đầy đủ và đáp ứng chính xác các yêu cầu của khách hàng trong khả năng có thể;
- củng cố mối quan hệ với các doanh nghiệp lữ hành bán sỉ, bán lẻ thông qua việc thường xuyên hỗ trợ, cung cấp thông tin đầy đủ và duy trì tốt mối quan hệ. Cung cấp thông tin và đáp ứng các yêu cầu cho các nhà cung cấp dịch vụ một cách kịp thời, đồng thời duy trì tốt mối quan hệ và trợ giúp khi cần thiết với các nhân viên đầu mối của nhà cung cấp dịch vụ;
- Đáp ứng các nhu cầu của khách hàng trong chuyến đi và sau chuyến đi đầy đủ, nhanh chóng. Xác định nội dung và giải quyết các loại khiếu nại của khách hàng theo đúng qui trình của doanh nghiệp;
- Thực hiện đầy đủ các qui định về an toàn, an ninh trong lao động của doanh nghiệp

như: an toàn không gian làm việc và văn phòng làm việc, bảo mật các hồ sơ, tài liệu quan trọng của doanh nghiệp, của khách hàng, sử dụng chuông báo an ninh

11.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Nhận biết đầy đủ về tâm lý của những đối tượng khách khi đi du lịch; ứng dụng các đặc điểm tâm lý khách theo châu lục, dân tộc trong xây dựng chương trình du lịch, trong tổ chức phục vụ khách;
- Làm chủ cảm xúc, giao tiếp thân thiện;
- Ý thức được nhiệm vụ với công việc, có khả năng làm việc độc lập và phối hợp làm việc nhóm;

12. Tên năng lực: Quản trị nhân sự du lịch và lữ hành Mã: NLCL -09

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 90 giờ/04 tín chỉ

12.1. Yêu cầu kiến thức

- Trình bày Kiến thức cơ bản về quản trị kinh doanh lữ hành, quản trị nhân sự, chính sách của Nhà nước về phát triển nguồn nhân lực;
- Mô tả các tiêu chí xét tuyển, quy trình tuyển dụng nhân sự của doanh nghiệp, nghiệp vụ lữ hành, hướng dẫn, marketing du lịch;
- Trình bày kiến thức cơ bản Luật lao động và Luật cán bộ, công chức, Luật du lịch, chính sách chế độ khen thưởng của Nhà nước;
- Phân tích được thực trạng về thị trường lao động;

12.2. Yêu cầu kỹ năng

- Xây dựng bộ máy quản lý, cơ cấu tổ chức, bố trí nhân sự và xây dựng mối quan hệ nhân sự trong bộ máy., phân công, điều hành, đánh giá và đào tạo nhân sự; phân tích, đánh giá chất lượng lao động, quy trình khen thưởng và xử lý vi phạm trong lao động;
- Xây dựng kế hoạch, tổ chức tuyển dụng nhân sự;
- Tổ chức điều hành cuộc họp, vận dụng nguyên tắc tập trung dân chủ và vận động các tổ chức quần chúng tham gia các phong trào thi đua;

12.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chấp hành tốt các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về lao động;
- Ý thức trách nhiệm trong công việc, trung thực, khách quan trong đánh giá, báo cáo về nhân sự;
- Làm việc độc lập và có khả năng phối hợp làm việc nhóm.

13. Tên năng lực: Nghiệp vụ thanh toán trong dịch vụ du lịch và lữ hành

Mã: NLCL-10

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 90 giờ/04 tín chỉ

13.1. Yêu cầu kiến thức

- Trình bày kiến thức cơ bản về nguyên lý kế toán, kế toán doanh nghiệp kinh doanh

dịch vụ du lịch và lữ hành, các quy định về tính hợp lệ, hợp pháp của chứng từ thanh toán;

- Trình bày các quy định, chế độ liên quan đến các phương thức thanh toán, nghiệp vụ thanh toán trong kinh doanh lữ hành.

13.2. Yêu cầu kỹ năng

- Phân biệt được các loại chứng từ kế toán;
- Phân biệt được tính hợp pháp và không hợp pháp của các loại chứng từ thanh toán;
- Phân loại chứng từ thanh toán đáp ứng yêu cầu ghi chép trên tài khoản kế toán;
- Vận dụng tốt các quy định, chế độ liên quan đến phương thức thanh toán trong kinh doanh du lịch và lữ hành.

13.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Ý thức được tầm quan trọng của việc nắm vững các quy định về phân loại chứng từ thanh toán phục vụ công tác kế toán;
- Nhận thức rõ nội dung thanh toán, trình tự xử lý và tính hợp pháp, hợp lệ của các loại chứng từ thanh toán để hoàn thiện chứng từ và ghi sổ kế toán;

14. Tên năng lực: Tiếp nhận và xử lý những phản ánh của khách hàng

Mã: NLNC-01

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 90 giờ/04 tín chỉ

14.1. Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các kiểu phản nàn thông thường;
- Xác định được các bước xử lý một phản nàn của khách;
- Mô tả được các yếu tố cần xem xét khi xử lý phản nàn của khách hàng đến từ các nền văn hóa khác nhau;
- Giải thích được cách ghi lại lời phản nàn bằng kỹ năng lắng nghe chủ động và thông cảm với khách;
- Giải thích được cách ghi sổ hay cách lưu lời phản nàn theo đúng quy trình;
- Giải thích được quá trình giải quyết vấn đề cho khách và thông báo với khách về kết quả điều tra phản nàn;
- Trình bày được các quy trình chuyên tiếp để giải quyết những phản nàn nghiêm trọng.

14.2. Yêu cầu kỹ năng

- Nhận biết được các phản nàn của khách và xử lý hiệu quả các phản nàn;
- Ghi lại được các phản nàn của khách để rút kinh nghiệm.

14.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Cầu thị, lắng nghe trong tiếp nhận phản nàn;
- Chủ động, trách nhiệm trong xử lý phản nàn.

15. Tên năng lực: Hướng dẫn thực hiện các quy định và phối hợp xử lý tình

huống có liên quan đến an ninh, an toàn Mã: NLNC-02

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 105 giờ/05 tín chỉ

15.1. Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được các quy định an toàn lao động của doanh nghiệp;
- Xác định được các đơn vị chức năng có liên quan đến xử lý an toàn lao động;
- Xác định được rõ trách nhiệm và chức năng giải quyết của chính quyền và các bên có liên quan (công ty, y tế, công an...);
- Xác định được quyền hạn, trách nhiệm của các bên liên quan.

15.2. Yêu cầu kỹ năng

- Sử dụng được các chuông báo an ninh khi văn phòng không có người trực;
- Lập được sổ đăng ký tên người giữ chìa khoá các cửa, các kết sắt và tủ hồ sơ quan trọng;
- Tìm và tra cứu được các số điện thoại của giám đốc bộ phận, bộ phận an ninh, bảo vệ, cảnh sát, ngân hàng...
- Xử lý được kịp thời những tình huống khẩn cấp theo quy trình, quy định của doanh nghiệp;
- Sử dụng được các trang thiết bị y tế, bảo hộ;
- Giao tiếp, phối hợp được với các đơn vị có liên quan.

15.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tuân thủ đầy đủ các quy định về an toàn lao động của doanh nghiệp;
- Tham gia đầy đủ các khóa học tập huấn về chuyên môn khi có yêu cầu;
- Học tập đồng nghiệp và chủ động giúp đỡ đồng nghiệp khác về chuyên môn khi cần thiết;
- Bình tĩnh, trách nhiệm cao;
- Khéo léo linh hoạt trong xử lý; Rèn luyện kỹ năng giao tiếp linh hoạt, chuyên nghiệp trong giải quyết công việc.

16. Tên năng lực: Xây dựng, trình bày các báo cáo quản trị Mã: NLNC-03

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 45 giờ/02 tín chỉ

16.1. Yêu cầu kiến thức

- Mô tả được các loại báo cáo khác nhau được sử dụng trong đơn vị và mục đích của từng loại báo cáo;
- Mô tả được cách định dạng báo cáo và các tài liệu khác sử dụng trong đơn vị;
- Mô tả được các quy tắc an ninh và bảo mật liên quan đến các báo cáo và tài liệu nội bộ;
- Giải thích được cách thức đảm bảo các báo cáo và tài liệu được rõ ràng và dễ đọc;
- Mô tả được các cách vẽ sơ đồ, bảng biểu và đồ họa để báo cáo dễ đọc và dễ hiểu;

- Giải thích được các bước cần làm để chuẩn bị và trình bày thuyết trình.

16.2. Yêu cầu kỹ năng

- Xây dựng được các báo cáo chi tiết theo yêu cầu;
- Xử lý được dữ liệu để đưa vào báo cáo.

16.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm; tăng cường khả năng phối hợp với đồng nghiệp trong công việc;
- Cẩn thận khi xây dựng và xử lý các dữ liệu báo cáo.

17. Tên năng lực: Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ trong quá trình quản trị, điều hành chương trình du lịch Mã: NLNC-04

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 45 giờ/02 tín chỉ

17.1. Yêu cầu kiến thức

- Trình bày vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ và các mối quan hệ cần có của các chức danh trong doanh nghiệp;
- Trình bày các kiến thức cơ bản về nghiệp vụ hướng dẫn du lịch như: sản phẩm du lịch, mối quan hệ trong việc tổ chức thực hiện chương trình du lịch; đối tác, nhà cung cấp và các dịch vụ du lịch, nội dung hợp đồng, thông lệ trong phục vụ khách, thị trường du lịch, quy trình cung cấp các dịch vụ du lịch, các tiêu chuẩn phục vụ, các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ, cách thức tổ chức đánh giá chất lượng, tâm lý và quy trình giải quyết bất đồng;
- Đánh giá được nhu cầu, sở thích và thói quen tiêu dùng của khách hàng;
- Giải thích được cách sử dụng đúng các dạng câu hỏi mở và câu hỏi đóng, bao gồm cả việc sử dụng các trợ động từ, các câu hỏi để lôi cuốn khách vào câu chuyện;
- Mô tả các phương pháp tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ hiệu quả với các nhà cung cấp dịch vụ du lịch;
- Trình bày kiến thức cơ bản về tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử; mô tả các phương pháp tạo lập các mối quan hệ trong công việc, thích nghi với tập thể, giải quyết thỏa đáng các mâu thuẫn, phối hợp, hỗ trợ đồng nghiệp theo yêu cầu của công việc và quy định của doanh nghiệp, duy trì phát triển các mối quan hệ trong doanh nghiệp, phát triển các mối quan hệ trong cuộc sống (ngoài công việc).

17.2. Yêu cầu kỹ năng

- Phối hợp làm việc nhóm, giao tiếp ứng xử hiệu quả giữa các bộ phận chuyên môn trong doanh nghiệp;
- Tìm hiểu thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ du lịch, tạo lập các mối quan hệ ban đầu, trao đổi thống nhất với các nhà cung cấp dịch vụ du lịch về quá trình phục vụ đoàn khách;
- Gặp và chào được khách một cách lịch sự, chuyên nghiệp; Xử lý được các câu hỏi hoặc yêu cầu của khách hàng; Tham gia được cuộc nói chuyện ngắn và cởi mở với khách;
- Phối hợp, hỗ trợ trong việc phục vụ đoàn khách, kiểm tra đánh giá chất lượng sản

phẩm du lịch theo hợp đồng cung cấp đã thống nhất, phối hợp với nhà cung ứng giải quyết các vấn đề về chất lượng sản phẩm;

- Xây dựng và phát triển mối quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ du lịch;
- Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ tốt đẹp với dân cư tại điểm du lịch

17.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm;
- Tích cực, chủ động, nhiệt tình, thân thiện trong phát triển mối quan hệ với khách hàng; nâng cao tính tự chủ trong việc xây dựng và phát triển các mối quan hệ với đối tác, nhà cung ứng dịch vụ;
- Rèn luyện kỹ năng giao tiếp linh hoạt, chuyên nghiệp trong giải quyết công việc./.