

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

*(Ban hành theo Quyết định số: 166/QĐ-CDPĐĐN ngày 10 tháng 8 năm 2022
của Hiệu trưởng trường cao đẳng Phương Đông Đà Nẵng)*

Tên ngành/nghề:	Cao đẳng Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành
Mã ngành/nghề:	6810101
Trình độ đào tạo:	Cao đẳng
Hình thức đào tạo:	Chính quy
Đối tượng tuyển sinh:	Tốt nghiệp trung học phổ thông hoặc tương đương
Thời gian đào tạo:	2.5 năm

1. Mục tiêu đào tạo

1.1. Mục tiêu chung:

- Chương trình đào tạo trình độ Cao đẳng ngành “Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành” nhằm trang bị cho người học có kiến thức chuyên môn, kỹ năng thực hành về các nghiệp vụ cơ bản của Khách sạn, Nhà hàng (lễ tân, nhà hàng, buồng, ăn uống, phục vụ tiệc, hội nghị hội thảo,..), của Lữ hành (Thiết kế điều hành tour, hướng dẫn du lịch,...).

- Bên cạnh kiến thức, kỹ năng chung và chuyên sâu, chương trình đào tạo còn trang bị cho người học đạo đức, lương tâm nghề nghiệp, ý thức kỷ luật, phong cách chuyên nghiệp và sức khỏe tốt;

- Hoàn thành chương trình đào tạo, người học có khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm tại bộ phận lưu trú, ăn uống hoặc hội nghị hội thảo; Lữ hành và hướng dẫn du lịch; có thể đảm nhận các vị trí giám sát tại khách sạn vừa và lớn hoặc quản lý khách nhỏ khi có cơ hội thăng tiến.

1.2. Mục tiêu cụ thể:

Đào tạo trình độ cao đẳng yêu cầu người học có năng lực thực hiện được công việc của trình độ Cao đẳng và giải quyết được các công việc có tính phức tạp của ngành hoặc nghề; có khả năng sáng tạo, ứng dụng kỹ thuật, công nghệ hiện đại vào công việc, hướng dẫn và giám sát được người khác trong nhóm thực hiện công việc, cụ thể:

1.2.1. Kiến thức:

- Có hiểu biết một số kiến thức phổ thông về chủ nghĩa Mác - Lê nin, tư tưởng Hồ Chí Minh và Hiến pháp, Pháp luật và Luật Lao động;

- Nắm vững quyền và nghĩa vụ của người công dân nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam;

- Có hiểu biết về đường lối phát triển kinh tế của Đảng, truyền thống của giai cấp công nhân Việt Nam, phát huy truyền thống của giai cấp công nhân Việt Nam;

- Mô tả được vị trí, vai trò của Khách sạn – Nhà hàng trong ngành Du lịch và đặc trưng của hoạt động khách sạn, tác động của nó về mặt kinh tế, văn hóa, xã hội và môi trường;

- Trình bày được cơ cấu tổ chức, vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong doanh nghiệp du lịch (Khách sạn, Nhà hàng, Công ty Lữ hành); mối quan hệ giữa các bộ phận trong doanh nghiệp Du lịch và đề xuất được các biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch;

- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của khách sạn (nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ buồng, nghiệp vụ nhà hàng và chế biến món ăn); các quy trình nghiệp vụ cơ bản trong Lữ hành và Hướng dẫn du lịch

- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu tại khách sạn và công dụng của chúng;

- Trình bày được nguyên lý, quá trình quản trị nói chung, quản trị hoạt động kinh doanh Khách sạn và kinh doanh Lữ hành nói riêng;

- Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ du lịch và cách thức đánh giá chất lượng;

- Mô tả được quy trình lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra và đánh giá kết quả công việc tại các bộ phận của khách sạn;

- Trình bày được các nguyên tắc bảo đảm an ninh, an toàn, giải thích được lý do phải tuân thủ các quy định về an ninh, an toàn trong khách sạn để nhận diện được các nguy cơ và biện pháp phòng ngừa;

- Xây dựng được tính tự tin trong xử lý công việc.

1.2.2. Kỹ năng:

a. Kỹ năng cứng:

- Giao tiếp tốt với khách hàng bằng tiếng Việt và Anh, phù hợp với yêu cầu phục vụ khách tại bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng hoặc khu vực hội nghị; chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng có hiệu quả;

- Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị khách sạn;

- Thực hiện đúng quy trình phục vụ khách hàng tại các vị trí công việc của bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng hoặc khu vực hội nghị, hội thảo theo tiêu chuẩn của khách sạn;

- Chủ trì hoặc tham gia xây dựng được một số kế hoạch của các bộ phận như: kế hoạch marketing, kế hoạch nhân sự, kế hoạch mua sắm trang thiết bị, dụng cụ, kế hoạch tổ chức hội nghị, hội thảo hoặc sự kiện;
- Ứng dụng được phần mềm quản trị khách sạn trong công việc hàng ngày;
- Quản lý thời gian làm việc hiệu quả;
- Phân tích, đánh giá được kết quả hoạt động kinh doanh của các bộ phận lưu trú, ăn uống, hội nghị, hội thảo và phát hiện ra được các nguyên nhân và đề xuất được các giải pháp nhằm nâng cao kết quả hiệu quả kinh doanh;
- Hình thành được các nhóm làm việc và điều hành được hoạt động của nhóm.

b. Kỹ năng mềm

- Kỹ năng trong việc báo cáo, trình bày ý tưởng hoặc báo cáo bằng tiếng Việt và bằng ngoại ngữ;
- Kỹ năng giao tiếp, làm việc theo nhóm, làm việc độc lập;
- 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.

1.3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp:

Sau khi tốt nghiệp, người học đủ khả năng lựa chọn công việc theo sở thích, sở trường và sự lựa chọn chuyên ngành nâng cao trong chương trình đào tạo thuộc các lĩnh vực:

- Đảm nhận được một trong các vị trí của nhân viên trong khách sạn: Nhân viên lễ tân, nhân viên buồng, nhân viên tiền sảnh, nhân viên phục vụ khu vực dịch vụ bổ sung, nhân viên chăm sóc khách hàng,...
- Đảm nhận được một trong các vị trí của nhân viên trong nhà hàng: Nhân viên phục vụ bàn, nhân viên pha chế, nhân viên phục vụ hội nghị, nhân viên đón tiếp và chăm sóc khách hàng, nhân viên seles,...
- Đảm nhận được một trong các vị trí của nhân viên trong công ty lữ hành: nhân viên thiết kế tour, nhân viên điều hành tour, nhân viên seles, hướng dẫn viên du lịch,...
- Tùy theo khả năng cá nhân, kinh nghiệm thực tiễn, môi trường công tác và loại hình khách sạn, người học có khả năng đảm đương các vị trí công tác cao hơn

như giám sát bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng hoặc quản lý doanh nghiệp du lịch có quy mô nhỏ.

2. Khối lượng kiến thức và thời gian khóa học:

- Số lượng môn học: 34
- Khối lượng kiến thức, kỹ năng toàn khóa học: 90 TC
- Khối lượng các môn học chung (đại cương): 435 giờ
- Khối lượng các môn học chuyên môn: 2025 giờ
- Khối lượng lý thuyết: 641 giờ; Thực hành, thực tập, bài tập: 1.821 giờ, Kiểm tra: 88 giờ.

3. Nội dung chương trình:

Mã MH	Tên môn học, mô đun	Số TC	Thời gian học tập (giờ)				MHHT
			Tổng số	Trong đó			
				LT	TH/ BT/TL	Thi/ KT	
I	Các môn học chung	21	435	172	240	23	
MH 01	Giáo dục chính trị	4	75	41	29	5	
MH 02	Pháp luật	2	30	18	10	2	MH01
MH 03	Giáo dục thể chất	2	60	5	51	4	
MH 04	Giáo dục quốc phòng và an ninh	4	75	36	35	4	
MH 05	Tin học	3	75	15	58	2	
MH 06	Anh văn 1	3	60	29	28	3	
MH 07	Anh văn 2	3	60	28	29	3	
II	Các môn học/mô đun chuyên môn ngành/ngành	64	2025	419	1544	62	
II.1	Môn học, mô đun cơ sở	18	375	204	147	24	
DLC01	Tổng quan Du lịch	2	45	30	12	3	
DLC02	Tâm lý và Kỹ năng giao tiếp trong DL	2	45	30	12	3	
DLC03	Địa lý du lịch và tuyến điểm du lịch	3	60	30	27	3	
DLC04	Văn hóa Việt Nam	3	45	42	0	3	
DLC05	Marketing du lịch	2	45	30	12	3	DLC01

Mã MH	Tên môn học, mô đun	Số TC	Thời gian học tập (giờ)				MHHT
			Tổng số	Trong đó			
				LT	TH/	Thi/	
			BT/TL		KT		
DLC06	Quản trị học	2	45	15	26	4	
DLC07	Tin học ứng dụng trong Du lịch	2	45	12	31	2	
DLC08	Tổ chức sự kiện	2	45	15	27	3	
II.2	Môn học, mô đun chuyên môn ngành, nghề	31	720	195	495	30	
DLNV01	AV chuyên ngành 1	3	75	15	57	3	DLC01
DLNV02	AV chuyên ngành 2	3	75	15	57	3	DLC01
DLNV03	Nghiệp vụ bàn	4	90	30	57	3	DLC01
DLNV05	Nghiệp vụ bar	3	75	15	57	3	DLC01
DLNV07	Nghiệp vụ lễ tân	4	90	30	57	3	DLC01
DLNV09	Nghiệp vụ buồng	3	60	15	42	3	DLC01
DLNV011	Nghiệp vụ Hướng dẫn du lịch	4	90	30	57	3	DLC01=> DLC04
DLNV013	Nghiệp vụ Lễ hành	3	75	15	57	3	DLC01=> 04
DLNV15	Quản trị kinh doanh khách sạn	2	45	15	27	3	DLNV01=> DLNV10
DLNV16	Quản trị kinh doanh Lễ hành	2	45	15	27	3	DLNV11=> DLNV13
II.3	Các học phần bổ trợ	4	120	20	92	8	
DLHT01	Kỹ thuật trang điểm, cắm hoa	1	30	5	22	3	
DLHT02	Quốc tế vũ	1	30	5	22	3	
DLHT03	Kỹ năng bán hàng trong DL	1	30	5	22	3	
DLHT04	Teambuilding	1	30	5	22	3	
II.4	Thực tập tại doanh nghiệp	11	810	0	810	0	
DLTT01	Thực tập Nghiệp Vụ 1	3	180	0	180	0	DLNV01- 04
DLTT02	Thực tập Nghiệp Vụ 2	3	180	0	180	0	DLNV01- 16

Mã MH	Tên môn học, mô đun	Số TC	Thời gian học tập (giờ)				MHHT
			Tổng số	Trong đó			
				LT	TH/	Thi/	
			BT/TL		KT		
DLTT03	Thực tập tốt nghiệp	5	450	0	450	0	DLTT02
II.5	Kỹ năng mềm	5	90	50	37	3	
MH 32	Kỹ năng mềm	2	30	28	0	2	
MH 50	Anh văn tăng cường	3	60	22	37	1	
	CỘNG	90	2550	641	1821	88	