

Số: 02/QĐ-ĐT-VLSC

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 14 tháng 8 năm 2020

## QUYẾT ĐỊNH

V/v ban hành chương trình đào tạo Cao đẳng hệ chính quy  
Ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

### HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG CAO ĐẲNG VĂN LANG SÀI GÒN

Căn cứ Quyết định số 689/QĐ-LĐTĐTBXH ngày 15/6/2020 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội về việc cho phép thành lập Trường Cao đẳng Văn Lang Sài Gòn;

Căn cứ Thông tư số 1308/VBHN-BLĐTBXH ngày 05/4/2019 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội Quy định về Điều lệ trường cao đẳng;

Căn cứ Thông tư số 03/2017/TT-BLĐTBXH ngày 01/3/2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội quy định về quy trình xây dựng, thẩm định và ban hành chương trình; tổ chức biên soạn, lựa chọn, thẩm định giáo trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng;

Căn cứ Thông tư số 09/2017/TT-BLĐTBXH ngày 13/3/2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội quy định 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, xét công nhận tốt nghiệp;

Căn cứ Thông tư số 55/2018/TT-BLĐTBXH ngày 28/12/2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội quy định về 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 các ngành, nghề thuộc lĩnh vực du lịch, khách sạn, thể thao và dịch vụ cá nhân;

Theo đề nghị của Hội đồng Khoa học và Đào tạo Trường, Phòng Đào tạo - Phát triển chương trình và Khoa Kinh tế - Dịch vụ,

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Nay ban hành kèm theo quyết định này chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành bậc cao đẳng hệ chính quy, mã ngành 6810101 (đính kèm chương trình đào tạo).

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, được áp dụng cho khóa tuyển sinh năm 2021 trở về sau.

**Điều 3.** Trường các đơn vị có liên quan và sinh viên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành trực thuộc Trường chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Nơi nhận:

- HĐQT;
- Ban Giám hiệu;
- Như điều 3;
- Lưu: VT, P.ĐT.



### CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Ban hành theo quyết định số ..../QĐ-ĐT-VLSC ngày .. tháng .. năm 202..) của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Văn Lang Sài Gòn)

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:	Chính quy
Đối tượng tuyển sinh:	Tốt nghiệp phổ thông trung học và tương đương
Thời gian đào tạo:	02 năm
Văn bằng:	Cử nhân thực hành

#### 1. Mục tiêu đào tạo

##### 1.1. Mục tiêu chung:

Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành trình độ cao đẳng là ngành, nghề trực tiếp thực hiện, quản lý và điều phối các hoạt động du lịch lữ hành. Nhiệm vụ của nghề quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành bao gồm: thiết kế chương trình du lịch; tổ chức xúc tiến và bán sản phẩm du lịch; điều hành tổ chức và giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch nhằm đảm bảo thực hiện tốt việc chăm sóc khách hàng để duy trì thị phần, thiết lập và duy trì tốt các mối quan hệ với 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 chặt chẽ nhằm đạt hiệu quả kinh doanh cao, đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Các công việc 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, 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.

Để hành nghề 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 nghiệp vụ và ngoại ngữ; có sức khỏe, ngoại hình phù hợp; có khả năng giao tiếp ứng xử và đạo đức nghề nghiệp. Ngoài ra, nghề quản trị 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.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1800 giờ (tương đương 65 tín chỉ)

##### 1.2. Mục tiêu cụ thể:

Sau khi học xong học phần, SV có khả năng:

Ký hiệu MTCT	Nội dung mục tiêu chương trình (MTCT)
<b>1.2.1. Kiến thức</b>	
101	Xác định được các kiến thức cơ bản về chính trị, pháp luật và văn hóa xã hội phù hợp với chuyên ngành như: Luật du lịch, Luật di sản văn hóa, Luật bảo vệ môi trường, Pháp luật trong kinh doanh...;

102	Trình bày được những kiến thức về lịch sử, văn hóa, địa lý, tuyến điểm du lịch trong hoạt động kinh doanh lữ hành;
103	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;
104	Mô tả được cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong công ty kinh doanh dịch vụ lữ hành; mối quan hệ giữa các bộ phận trong công ty kinh doanh dịch vụ lữ hành;
105	Xác định được quy trình và nội dung làm việc tại văn phòng của cơ sở kinh doanh dịch vụ lữ hành;
106	Trình bày được qui trình lập, lưu trữ, quản lý hồ sơ khách hàng và các nhà cung ứng dịch vụ;
107	Mô tả được quy trình xây dựng chương trình du lịch;
108	Xác định được quy trình và các phương thức tổ chức bán sản phẩm phù hợp với thị trường mục tiêu;
109	Trình bày được các bước trong quá trình điều hành, thực hiện chương trình du lịch;
110	Thông hiểu những quy định về thủ tục xuất nhập cảnh;
111	Xác định được vai trò và tầm quan trọng của việc đào tạo nhân viên đáp ứng tiêu chuẩn nghề nghiệp;
112	Mô tả được cách thức lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp;
113	Trình bày được quy trình và nguyên tắc quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp trong hoạt động kinh doanh lữ hành;
114	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;
115	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.
<b>1.2.1. Kỹ năng</b>	
201	Tổ chức khảo sát, điều hành và thiết kế được chương trình du lịch cơ bản, phức tạp;
202	Xây dựng được chương trình du lịch phù hợp với nhu cầu của khách;
203	Tổ chức quảng cáo và bán chương trình du lịch một cách hiệu quả;
204	Tổ chức quản lý và điều hành thực hiện chương trình du lịch theo đúng quy trình;
205	Lập, lưu trữ, quản lý hồ sơ của khách hàng và các nhà cung ứng dịch vụ;
206	Tuân thủ và thực hiện theo quy trình làm việc tại văn phòng lữ hành;
207	Điều hành tổ chức chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng hiệu quả;
208	Giám sát và thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ;
209	Cập nhật những kiến thức, thông tin mới về các tuyến, điểm du lịch;
210	Quản lý và sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị tại bộ phận lữ hành;
211	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;
212	Ứng dụng công nghệ thông tin vào việc sử dụng các phần mềm đặt giữ chỗ trong kinh doanh dịch vụ lữ hành;
213	Soạn thảo và hoàn thiện các loại hợp đồng du lịch theo yêu cầu của khách hàng;
214	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.
215	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.
<b>1.2.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm</b>	
301	Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp
302	Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;
303	Chấp nhận áp lực công việc, thích nghi với môi trường làm việc thường xuyên có sự thay đổi;
304	Tôn trọng khách hàng, quan tâm chăm sóc và thuyết phục được khách hàng;
305	Hợp tác với đồng nghiệp và đối tác;
306	Trung thực, chủ động khắc phục khó khăn trong công việc;
307	Linh hoạt trong xử lý tình huống;
308	Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ;
309	Tuân thủ các quy định về pháp luật trong kinh doanh du lịch, kinh doanh lữ hành;
310	Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm.

### 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:

- Thiết kế chương trình du lịch;
- Marketing và truyền thông;
- Kinh doanh và chăm sóc khách hàng;
- Điều hành tổ chức chương trình du lịch;
- Điều hành thiết kế chương trình du lịch;
- Điều hành tổ chức chương trình du lịch;
- Điều hành tổ chức kinh doanh lữ hành.

### 1.4 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 ngành, nghề Quản trị Dịch vụ du lịch và lữ hành 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.

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

- Số lượng môn học: 29 môn
- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: 81 Tín chỉ
- Khối lượng các môn học chung/đại cương: 435 giờ
- Khối lượng các môn học chuyên môn: 1185 giờ
- Khối lượng lý thuyết: 442 giờ; Thực hành, thực tập, thí nghiệm: 1657 giờ; kiểm tra: 61 giờ

**3. Nội dung chương trình:**

Mã MH	Tên môn học	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)				
			Trong đó				
			Tổng số	Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/ thí nghiệm/ thảo luận	Bài tập	Kiểm tra/thi
<b>I</b>	<b>Các môn học chung</b>	<b>20</b>	<b>435</b>	<b>157</b>	<b>161</b>	<b>94</b>	<b>23</b>
MH01	Giáo dục Chính trị	4	75	41	15	14	5
MH02	Pháp luật	2	30	18	8	2	2
MH03	Tin học	3	75	15	28	30	2
MH04	Tiếng Anh	6	120	42	52	20	6
MH05	Giáo dục thể chất	2	60	5	31	20	4
MH06	Giáo dục Quốc phòng và An ninh	3	75	36	27	8	4
<b>II</b>	<b>Các môn học, mô đun chuyên môn</b>	<b>49</b>	<b>1185</b>	<b>285</b>	<b>412</b>	<b>450</b>	<b>38</b>
MD07	Tổng quan du lịch	3	75	15	28	30	2
MD08	Hoạch định và xúc tiến Marketing	3	75	15	28	30	2
MD09	Cơ sở văn hóa Việt Nam	2	45	15	13	15	2
MD10	Quản trị nhân sự	3	75	15	28	30	2
MD11	Tiếng Anh Du lịch – Khách sạn – Nhà hàng 1	2	45	15	13	15	2
MD12	Tiếng Anh Du lịch – Khách sạn – Nhà hàng 2	2	45	15	13	15	2

MD13	Tuyển điểm du lịch Việt Nam 1	3	75	15	28	30	2
MD14	Kỹ năng học tập	2	45	15	13	15	2
MD15	Địa lý và tài nguyên du lịch Việt Nam	3	75	15	28	30	2
MD16	Kỹ năng hoạt náo và teambuilding	2	45	15	13	15	2
MD17	Nghiệp vụ hướng dẫn	3	75	15	28	30	2
MD18	Thiết kế và điều hành Tour	3	75	15	28	30	2
MD19	Lãnh đạo và quản lý các ngành dịch vụ	3	75	15	28	30	2
MD20	Nghiệp vụ thanh toán quốc tế	3	75	15	28	30	2
MD21	Tuyển điểm du lịch 2	2	45	15	13	15	2
MD22	Quản trị điểm đến	3	75	15	28	30	2
MD23	Tâm lý và hành vi khách du lịch	2	45	15	13	15	2
MD24	Hệ thống di tích và danh thắng Việt Nam	2	45	15	13	15	2
MD25	Lịch sử Việt Nam	3	75	15	28	30	2
III	Môn tốt nghiệp	12	540	0	540	0	0
MD26	Thực tập tốt nghiệp	6	270	0	270	0	0
MD27	Khóa luận tốt nghiệp	6	270	0	270	0	0
<i>Môn thay thế Khóa luận tốt nghiệp</i>							
MD28	Quản trị sự kiện	3	135	0	103	30	2
MD29	Quản trị Kinh doanh lữ hành	3	135	0	103	30	2
<b>Tổng cộng:</b>		<b>81</b>	<b>2160</b>	<b>442</b>	<b>1113</b>	<b>544</b>	<b>61</b>

#### 4. Hướng dẫn thực hiện chương trình:

4.1. Các môn học chung bắt buộc 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 theo các Thông tư số 10/2018/TT-BLĐTBXH, Thông tư số 11/2018/TT-BLĐTBXH, Thông tư số 12/2018/TT-BLĐTBXH, Thông tư số 13/2018/TT-BLĐTBXH, Thông tư số 24/2018/TT-BLĐTBXH, Thông tư số 03/2019/TT-BLĐTBXH.

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, Trường bố trí cho sinh viên tham quan, học tập tại một số doanh nghiệp có tổ chức hoạt động kinh doanh lý hành đầy đủ theo từng phân thực hành nghề quản trị dịch vụ du lịch và lý hành.
- Để giáo dục truyền thống, mở rộng nhận thức và văn hóa xã hội, 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 thích hợp

Số TT	Nội dung	Thời gian
1	Thể dục thể thao	5 giờ đến 6 giờ; 17 giờ đến 18 giờ hàng ngày
2	Văn hóa, 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, buổi sinh hoạt vào thứ bảy, chủ nhật
5	Tham gia dã ngoại	Mỗi học kỳ 1 lần

#### 4.3. Hướng dẫn kiểm tra hết môn học:

- Hình thức kiểm tra hết môn: Viết, Vấn đáp, trắc nghiệm, bài tập thực hành
- Thời gian kiểm tra:
  - + Lý thuyết: không quá 120 phút
  - + Thực hành: không quá 3 giờ
- Về kiến thức:
  - Được đánh giá bằng các bài kiểm tra viết, các buổi thuyết trình. Đánh giá cụ thể theo các môn theo trình tự các mức độ sau:
    - + Tổng hợp đầy đủ, chính xác các kiến thức đã học.
    - + Ứng dụng các kiến thức đã học vào thực tiễn một cách khoa học để giải quyết vấn đề có hiệu quả nhất
    - + Trình bày đầy đủ nội dung các kiến thức cơ sở liên quan.
- Về kỹ năng:
  - Kết quả thực hành sẽ được đánh giá theo trình tự từ đơn giản đến phức tạp, qua quan sát, chấm điểm theo công việc và sản phẩm.
  - Khả năng thực hiện công việc độc lập, đạt kết quả tốt.
  - Thực hiện được các công việc trong phạm vi sử dụng các trang bị, thiết bị sẵn có.
- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:
  - Được đánh giá qua bảng điểm và nhận xét:
    - + Chăm thận, nghiêm túc trong công việc
    - + Trung thực trong kiểm tra, có trách nhiệm và có ý thức giữ gìn bảo quản tài sản, máy móc, dụng cụ, phân đấu đạt năng suất và chất lượng cao nhất, đảm bảo an toàn trong quá trình làm việc.
    - + Có ý thức bảo vệ môi trường, bình đẳng trong giao tiếp.

**4.4. Hướng dẫn thi tốt nghiệp và xét tốt nghiệp (Căn cứ theo Điều 25 Thông tư số 09/2017/TT-BLĐTBXH ngày 13/3/2017 của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội)**

Sinh viên phải học hết chương trình đào tạo cao đẳng theo từng ngành, nghề và phải tích lũy đủ số tín chỉ theo quy định trong chương trình đào tạo, làm đồ án tốt nghiệp cuối khóa hoặc học các môn thay thế tốt nghiệp sẽ được cấp bằng Cao đẳng với các điều kiện sau:

+ Điểm trung bình chung tích lũy của toàn khóa học theo thang điểm 4 đạt từ 2,00 trở lên;

+ Không trong thời gian: bị kỷ luật từ mức đình chỉ học tập có thời hạn trở lên, bị truy cứu trách nhiệm hình sự;

+ Có đơn gửi nhà trường đề nghị được xét tốt nghiệp trong trường hợp đủ điều kiện tốt nghiệp sớm hoặc muộn so với thời gian thiết kế của khóa học;

+ Trường hợp người học có hành vi vi phạm kỷ luật hoặc vi phạm pháp luật chưa ở mức bị truy cứu trách nhiệm hình sự, hiệu trưởng tổ chức xét kỷ luật trước khi xét điều kiện công nhận tốt nghiệp cho người học đó.

- Hiệu trưởng căn cứ vào kết quả tích lũy của người học để quyết định công nhận việc tốt nghiệp ngay cho người học hoặc phải làm chuyên đề, khóa luận làm điều kiện xét tốt nghiệp.

- Hiệu trưởng căn cứ vào kết quả xét công nhận tốt nghiệp để cấp bằng tốt nghiệp và công nhận danh hiệu cử nhân thực hành theo quy định của trường.

Quy định về đào tạo theo phương thức tích lũy tín chỉ 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.

**4.5 Các chú ý khác:**

Hướng dẫn phân bổ thời gian và nội dung thực hành theo tín chỉ tại cơ sở:

- Thực hành tín chỉ được đào tạo ngay tại trường, trong quá trình đào tạo cơ sở có thể sử dụng mô hình doanh nghiệp – để đào tạo nhằm mục tiêu hoàn thiện kiến thức, áp dụng các hiểu biết và kỹ năng nghề nghiệp cho sinh viên;

- Nội dung thực hành tín chỉ đã được cụ thể theo đề cương đào tạo của từng môn học.

- Thực tập tốt nghiệp: thời gian và nội dung theo chương trình đào tạo.

**5. 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 ngành, nghề Quản trị Dịch vụ du lịch và lữ hành, 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./.

Ngày 11 tháng 8 năm 2020





