ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH
TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ TÂY NINH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 649 /QĐ-CĐN

Tây Ninh, ngày 23 tháng 8 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH
Về việc Ban hành Khối lượng kiến thức tối thiểu và Chương trình đào tạo Ngành, nghề Quản trị du lịch MICE Trình độ Trung cấp, hệ chính quy

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ TÂY NINH

Căn cứ Quyết định số 798/QĐ-LĐTBXH ngày 07 tháng 7 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và xã hội về việc thành lập Trường Cao đẳng nghề Tây Ninh trên cơ sở nâng cấp Trường Trung cấp nghề Tây Ninh;

Căn cứ Quyết định số 153/QĐ-CĐN ngày 06 tháng 3 năm 2024 của Hiệu trưởng Trường cao đẳng nghề Tây Ninh về việc Ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Cao đẳng nghề Tây Ninh;

Căn cứ Thông tư số 04/2023/TT-BLĐTBXH ngày 15 tháng 6 năm 2023 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 12/2017/TT-BLĐTBXH ngày 20 tháng 4 năm 2017 của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội quy định khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu vầu 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 01/2024/TT-BLĐTBXH ngày 19 tháng 02 năm 2024 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội về việc quy định quy trình xây dựng, thẩm định và ban hành chương trình đào tạo; tổ chức biên soạn, lựa chọn, thẩm định, duyệt và sử dụng giáo trình trình độ trung cấp và trình độ cao đẳng;

Căn cứ kết quả thẩm định và theo đề nghị ban hành Khối lượng kiến thức tối thiểu và Chương trình đào tạo của Hội đồng thẩm định chương trình;

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Nay ban hành kèm theo Quyết định Khối lượng kiến thức tối thiểu và Chương trình đào tạo ngành, nghề **Quản trị du lịch MICE**, trình độ trung cấp, hệ chính quy.

(Kèm theo Khối lượng kiến thức tối thiểu và Chương trình đào tạo chi tiết)

Điều 2. Khối lượng kiến thức tối thiểu và Chương trình đào tạo nghề **Quản trị du lịch MICE**, trình độ trung cấp, hệ chính quy được thực hiện thống nhất trong trường Cao đẳng nghề Tây Ninh kể từ năm học 2024 – 2025 trở về sau.

Điều 3. Các ông (bà) Trưởng phòng, Trưởng Khoa, Trưởng Bộ môn, các Bộ phận liên quan căn cứ quyết định thi hành kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Lưu TC, ĐT, VT.

HIỆU TRƯỞNG

TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ TÂY NINH

ThS. Châu Thành Trọng

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH
TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ TÂY NINH

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

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

NGÀNH / NGHỀ: QUẢN TRỊ DU LỊCH MICE

MÃ NGÀNH / NGHỀ: 5810105

Ban hành kèm theo Quyết định số: 649/QĐ-CĐN, ngày 23 tháng 8 năm 2024 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng nghề Tây Ninh

Tây Ninh, Năm 2024

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

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

NGÀNH/NGHỀ: QUẢN TRỊ DU LỊCH MICE

MÃ NGÀNH/NGHỀ: 5810105

1. Giới thiệu chung về ngành/nghề (mô tả nghề)

Quản trị du lịch MICE trình độ trung cấp là ngành, nghề tổ chức quản lý và thực hiện các dịch vụ hội họp, hội nghị hội thảo, hội chợ triển lãm, du lịch khuyến thưởng của ngành du lịch - dịch vụ, đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Nhiệm vụ chính của nghề bao gồm: Khảo sát và xây dựng kế hoạch tổ chức; xúc tiến bán sản phẩm; tổ chức thực hiện, giám sát hoạt động hội họp, hội nghị hội thảo, hội chợ triển lãm và du lịch khuyến thưởng nhằm đạt chất lượng dịch vụ thoả mãn nhu cầu khách hàng và hiệu quả kinh tế cao.

Các hoạt động du lịch MICE được thực hiện chủ yếu tại các khách sạn cao cấp, trung tâm hội nghị, hội chợ, triển lãm và các khu du lịch trong điều kiện môi trường làm việc năng động; quan hệ công chúng rộng rãi; có cường độ lao động, áp lực công việc và tính chuyên nghiệp cao.

Để thực hiện nhiệm vụ của nghề người lao động phải có kiến thức chuyên môn, ngoại ngữ, tin học, có ý tưởng và năng lực xây dựng phương án tổ chức thực hiện các hoạt động mang tính sự kiện của du lịch MICE. Để hoàn thành tốt nhiệm vụ, người lao động đặc biệt phải năng động và sáng tạo trong công việc của nghề.

2. Yêu cầu chung của ngành/nghề

a) Yêu cầu về kiến thức

- 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, Luật doanh nghiệp và các luật liên quan khác;

- Trình bày được những hiểu biết khái quát về ngành du lịch, các điều kiện phát triển du lịch và các cơ sở cung ứng dịch vụ du lịch;

- 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 du lịch MICE;

- Xác định quy trình xây dựng chương trình du lịch hội họp, hội nghị, khen thưởng, hội chợ triển lãm;

- Trình bày được quy trình tổ chức chương trình du lịch kết hợp với họp, hội nghị hội thảo; khuyến thưởng, hội trợ triển lãm;

- 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 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 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) Yêu cầu về kỹ năng

- Khảo sát thị trường; tổng hợp thông tin, bước đầu đánh giá nhu cầu, khả năng đáp ứng dịch vụ để xây dựng kế hoạch tổ chức sản phẩm du lịch MICE;

- Thiết kế được chương trình du lịch hội họp, hội nghị, khen thưởng, hội chợ, triển lãm cơ bản;

- Tham gia hỗ trợ hoạt động quảng cáo, trực tiếp tư vấn khách hàng, thực hiện bán sản phẩm dịch vụ du lịch MICE theo kế hoạch và phân công;

- Thu thập, xử lý và lưu trữ thông tin khách hàng, các nhà cung cấp dịch vụ và các đối tác;

- Xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch hội họp, hội nghị, khen thưởng, hội chợ, triển lãm hiệu quả;

- Thực hiện được thao tác nghiệp vụ thanh toán, các giao dịch với các 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 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;

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;

- Tôn trọng khách hàng, quan tâm chăm sóc và khách hàng;

- Hợp tác 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 du lịch, kinh doanh lữ hành;

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm.

3. Các năng lực của ngành/nghề

TT	Mã năng lực	Tên năng lực	Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ)
I	**Năng lực cơ bản (chung)**		
1	NLCB-01	Giáo dục chính trị	75 giờ - 5 tín chỉ
2	NLCB-02	Pháp luật	30 giờ - 2 tín chỉ
3	NLCB-03	Giáo dục thể chất	60 giờ - 2 tín chỉ
4	NLCB-04	Giáo dục Quốc phòng và An ninh	75 giờ - 3 tín chỉ
5	NLCB-05	Tin học	75 giờ - 3 tín chỉ
6	NLCB-06	Tiếng Anh	120 giờ - 4 tín chỉ
7	NLCB-07	Toán	120 giờ - 5 tín chỉ
8	NLCB-08	Ngữ văn	90 giờ - 4 tín chỉ
II	**Năng lực cốt lõi (chuyên môn) (Các MH/MĐ Cơ sở và chuyên môn)**		
9	NLCL-01	Tổng quan du lịch	30 giờ - 1 tín chỉ
10	NLCL-02	Kỹ năng giao tiếp	60 giờ - 3 tín chỉ
11	NLCL-03	Tâm lý khách du lịch	45 giờ - 2 tín chỉ

12	NLCL-04	Quản lý chất lượng dịch vụ	30 giờ - 1 tín chỉ
13	NLCL-05	Tổ chức sự kiện	30 giờ - 1 tín chỉ
14	NLCL-06	Tiếng Anh chuyên ngành	90 giờ - 4 tín chỉ
15	NLCL-07	Quan hệ và chăm sóc khách hàng	45 giờ - 2 tín chỉ
16	NLCL-08	Marketing du lịch MICE	30 giờ - 1 tín chỉ
17	NLCL-09	Đàm phán trong kinh doanh	45 giờ - 2 tín chỉ
18	NLCL-10	Nghiệp vụ tổ chức hội họp hội nghị hội thảo	120 giờ - 5 tín chỉ
19	NLCL-11	Nghiệp vụ tổ chức hội chợ triển lãm	105 giờ - 4 tín chỉ
20	NLCL-12	Nghiệp vụ tổ chức du lịch khuyến thưởng	105 giờ - 4 tín chỉ
21	NLCL-13	Quản trị du lịch MICE	105 giờ - 4 tín chỉ
22	NLCL-14	Thực tập nghề nghiệp	90 giờ - 2 tín chỉ
III	**Năng lực nâng cao (Các MH/MĐ tự chọn)**		
23	NLNC-01	Nghiệp vụ văn phòng	30 giờ - 1 tín chỉ
24	NLNC-02	Nghiệp vụ lưu trú	45 giờ - 2 tín chỉ
25	NLNC-03	Nghiệp vụ hướng dẫn	75 giờ - 3 tín chỉ
26	NLNC-04	Nghiệp vụ nhà hàng	45 giờ - 2 tín chỉ
27	NLNC-05	Nghiệp vụ lữ hành	75 giờ - 3 tín chỉ
28	NLNC-06	An ninh an toàn trong du lịch	30 giờ - 1 tín chỉ
29	NLNC-07	Bảo vệ môi trường du lịch	30 giờ - 1 tín chỉ
30	NLNC-08	Nghiệp vụ thanh toán	30 giờ - 1 tín chỉ

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

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1400 giờ (tương đương 50 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: TRUNG CẤP

NGÀNH/NGHỀ: QUẢN TRỊ DU LỊCH MICE

1. Tên năng lực: Giáo dục chính trị **Mã: NLCB-01**
Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 30 giờ - 2 tín chỉ

1.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được một số nội dung khái quát về chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh; quan điểm, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; yêu cầu và nội dung học tập, rèn luyện để trở thành người công dân tốt, người lao động tốt.

1.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Vận dụng được các kiến thức chung được học về quan điểm, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước vào việc học tập, rèn luyện, xây dựng đạo đức, lối sống để trở thành người công dân tốt, người lao động tốt và tham gia xây dựng, bảo vệ Tổ quốc.

1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có năng lực vận dụng các nội dung đã học để rèn luyện phẩm chất chính trị, đạo đức, lối sống; thực hiện tốt quan điểm, đường lối của Đảng; chính sách, pháp luật của Nhà nước.

2. Tên năng lực: Pháp luật **Mã: NLCB-02**
Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 15 giờ - 1 tín chỉ

2.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được một số nội dung cơ bản về Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam và hệ thống pháp luật của Việt Nam;

- Trình bày được một số nội dung cơ bản về Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam; pháp luật lao động; phòng, chống tham nhũng và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Nhận biết được cấu trúc, chức năng của các cơ quan trong bộ máy nhà nước và các tổ chức chính trị, chính trị - xã hội ở Việt Nam; các thành tố của hệ thống pháp luật và các loại văn bản quy phạm pháp luật của Việt Nam;

- Phân biệt được khái niệm, đối tượng, phương pháp điều chỉnh và vận dụng được các kiến thức được học về pháp luật lao động; phòng, chống tham nhũng; bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào việc xử lý các vấn đề liên quan trong các hoạt động hàng ngày.

2.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tôn trọng, sống và làm việc theo Hiến pháp và pháp luật; tự chủ được các hành vi của mình trong các mối quan hệ liên quan các nội dung đã được học, phù hợp với quy định của pháp luật và các quy tắc ứng xử chung của cộng đồng và của xã hội.

3. Tên năng lực: Giáo dục thể chất **Mã: NLCB-03**
Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 30 giờ - 1 tín chỉ

3.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được tác dụng, các kỹ thuật chính và một số quy định của luật môn thể dục thể thao được học để rèn luyện sức khỏe, phát triển thể lực chung.

3.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Tự tập luyện, rèn luyện đúng các yêu cầu về kỹ thuật, quy định của môn thể dục thể thao được học.

3.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý thức tự giác và hình thành thói quen tập luyện thể dục thể thao hàng ngày để góp phần bảo đảm sức khỏe trong học tập, lao động và trong các hoạt động khác.

4. Tên năng lực: Giáo dục Quốc phòng và An ninh Mã: NLCB-04
Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 45 giờ - 2 tín chỉ

4.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được những nội dung cơ bản về chiến lược "Diễn biến hoà bình", bạo loạn lật đổ của các thế lực thù địch đối với Việt Nam;

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về xây dựng lực lượng dân quân tự vệ, dự bị động viên; xây dựng và bảo vệ chủ quyền lãnh thổ, biên giới quốc gia;

- Trình bày được một số nội dung cơ bản về dân tộc và tôn giáo; phòng chống tội phạm và tệ nạn xã hội;

- Trình bày được một số nội dung cơ bản về đội ngũ đơn vị cấp tiểu đội, trung đội; tác dụng, tính năng, cấu tạo và cách thức sử dụng của một số loại vũ khí bộ binh thông thường; kỹ thuật cấp cứu chuyển thương.

4.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Nhận biết được một số biểu hiện, hoạt động về "Diễn biến hoà bình", bạo loạn lật đổ của các thế lực thù địch đối với Việt Nam hiện nay;

- Nhận biết được trách nhiệm của tổ chức và cá nhân trong xây dựng lực lượng dân quân tự vệ, dự bị động viên; xây dựng và bảo vệ chủ quyền lãnh thổ, biên giới quốc gia;

- Xác định được một số vấn đề cơ bản về dân tộc và tôn giáo; phòng chống tội phạm và tệ nạn xã hội;

- Thực hiện đúng các động tác trong đội ngũ đơn vị; kỹ thuật sử dụng một số loại vũ khí bộ binh; cấp cứu chuyển thương.

4.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Luôn có tinh thần cảnh giác cao trước những âm mưu thủ đoạn của các thế lực thù địch; chấp hành tốt mọi đường lối chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về công tác quốc phòng và an ninh;

- Rèn luyện bản lĩnh chính trị, đạo đức, hình thành lối sống có kỷ luật, có ý thức tự giác và tác phong nhanh nhẹn trong các hoạt động;

- Sẵn sàng tham gia xây dựng và bảo vệ Tổ quốc, các hoạt động xã hội góp phần xây dựng khối đại đoàn kết toàn dân tộc.

5. Tên năng lực: Tin học Mã: NLCB-05
Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 45 giờ - 2 tín chỉ

5.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được được một số kiến thức về công nghệ thông tin cơ bản, sử dụng máy tính, xử lý văn bản; sử dụng bảng tính, trình chiếu, Internet.

5.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Nhận biết được các thiết bị cơ bản của máy tính, phân loại phần mềm;
- 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 đơn giản theo mẫu;
- Sử dụng được phần mềm xử lý bảng tính để tạo trang tính và các hàm cơ bản để tính toán các bài toán đơn giản;
- Sử dụng được phần mềm trình chiếu để xây dựng và trình chiếu các nội dung đơn giản;
- Sử dụng được một số dịch vụ Internet cơ bản như: Trình duyệt Web, thư điện tử, tìm kiếm thông tin;
- Nhận biết và 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.

5.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Nhận thức được tầm quan trọng, có trách nhiệm trong việc sử dụng máy tính và công nghệ thông tin trong đời sống, học tập và nghề nghiệp;
- Có thể làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong việc áp dụng một số nội dung trong chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản vào học tập, lao động và các hoạt động khác.

6. Tên năng lực: Tiếng Anh **Mã: NLCB-06**

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 90 giờ - 3 tín chỉ

6.1. Yêu cầu kiến thức:

- Nhận biết và giải thích được các cấu trúc ngữ pháp cơ bản về thành phần của câu, cách sử dụng thì hiện tại và quá khứ, phân loại danh từ, đại từ và tính từ; nhận biết được các từ vựng về 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 và kỳ nghỉ.

6.2. Yêu cầu kỹ năng:

- a) Kỹ năng nghe: Theo dõi và hiểu được lời nói khi được diễn đạt chậm, rõ ràng, có khoảng ngừng để kịp thu nhận các thông tin về các chủ đề liên quan đến thành viên gia đình, các hoạt động giải trí trong thời gian rảnh rỗi, vị trí đồ vật trong nhà, các loại thức ăn và đồ uống phổ biến, các hoạt động trong các dịp lễ hoặc sự kiện đặc biệt, du lịch, các hoạt động hàng ngày và các sở thích.
- b) Kỹ năng nói: Đưa ra và hồi đáp các nhận định đơn giản liên quan đến các chủ đề rất quen thuộc như tự giới thiệu bản thân, gia đình, nghề nghiệp, trình bày sở thích, đặt câu hỏi về số lượng, trình bày về những ngày lễ hoặc sự kiện đặc biệt, du lịch, các hoạt động hàng ngày và các sở thích.
- c) Kỹ năng đọc: Đọc hiểu các đoạn văn bản ngắn và đơn giản về các chủ đề thông qua các bài đọc có liên quan đến giới thiệu bạn bè, các hoạt động trong thời gian rảnh rỗi, nơi chốn, các món ăn và thức uống phổ biến, các ngày lễ đặc biệt và kỳ nghỉ, các hoạt động hàng ngày và các sở thích.

- d) Kỹ năng viết: Viết được những cụm từ, câu ngắn về bản thân, gia đình, trường lớp, nơi làm việc, sở thích và các hoạt động trong thời gian rảnh rỗi, mô tả nhà ở, thức ăn và đồ uống, các lễ hội và dịp đặc biệt, các kỳ nghỉ và các sở thích.

6.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Nhận thức 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;

- Có thể làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong việc áp dụng tiếng Anh vào học tập, lao động và các hoạt động khác.

7. Tên năng lực: Toán **Mã: NLCB-07**

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 120 giờ - 5 tín chỉ

7.1. Yêu cầu kiến thức:

- Mệnh đề và Tập hợp.
- Bất phương trình và hệ bất phương trình bậc nhất hai ẩn.
- Hàm số bậc hai và đồ thị.
- Hệ thức lượng trong tam giác
- Bất phương trình bậc hai một ẩn
- Hàm số lượng giác và phương trình lượng giác
- Hàm số mũ và hàm số logarut
- Đạo hàm.
- Ứng dụng của hàm số.
- Nguyên hàm, tích phân ứng dụng.

7.2. Yêu cầu kỹ năng:

1. Thực hiện được các phép toán lấy giao của hai tập hợp, hợp của hai tập hợp, phần bù của một tập con.Biết dùng biểu đồ Ven để biểu diễn giao của hai tập hợp, hợp của hai tập hợp. Biết biểu diễn các khoảng, đoạn trên trục số.

2. Biểu diễn được miền nghiệm của bất phương trình và hệ bất phương trình bậc nhất hai ẩn trên mặt phẳng tọa độ.

3.Nhận biết được những mô hình thực tế dẫn đến khái niệm hàm số. Mô tả được các khái niệm cơ bản về hàm số và các đặc trưng hình học của đồ thị hàm số đồng biến, hàm số nghịch biến.

4.Nhận biết và tính được giá trị lượng giác của một góc từ 0 đến 180 độ.

Biết sử dụng máy tính cầm tay để tính giá trị lượng giác của một góc

5. Áp dụng được định lí về dấu của tam thức bậc hai để giải bất phương trình bậc hai.

Giải được bất phương trình bậc hai và vận dụng để giải một số bài toán thực tiễn.

6. Biểu diễn được các góc lượng giác trên đường tròn lượng giác và tính được các giá trị lượng giác gủa chúng.

Giải quyết được một số vấn đề thực tuễn gắn với giá trị lượng giác của góc lượng giác và phép biến đổi lượng giác.

7. Nhận biết phép tính lũy thừa với số mũ thực, phép tính logarit, sử dụng các tính chất của phép tính lũy thừa, phép tính logarit trong tính toán, rút gọn biểu thức, tính giá trị của biểu thức chứa lũy thừa, logarit bằng máy tính cầm tay.

Giải được các phương trình lượng giác dạng sinf(x) = sina, cosf(x) = cosx. Biết sử dụng máy tính bỏ tuí hỗ trợ tìm nghiệm các phương trình lượng giác cơ bản. Cách giải phương trình bậc nhất đối với 1 hàm số lượng giác. Một số dạng đưa về phương trình đưa về dạng bậc nhất. Cách giải 1 vài dạng phương trình khác.Biết phân biệt rõ các khái niệm cơ bản và vận dụng trong điều kiện cụ thể.Tư duy các vấn đề của toán học một cách lôgic và hệ thống.

8. Học sinh ghi nhớ ; nhớ các công thức tìm đạo hàm của các hàm số lượng giác cơ bản. Chứng minh được công thức tính đạo hàm các hàm số y = sinx, y = cosx, y = tanx, y = cotx. Áp dụng thành thạo các quy tắc để tính đạo hàm các hàm số dạng y = sinu, y= cosu, y = tanu, y = cotu.

Giúp học sinh có kỹ năng thành thạo trong việc vận dụng các công thức đã học để tìm đạo hàm của các hàm số lượng giác thường gặp.

9. Biết cách nhận biết giá trị lớn nhất, giá trị nhỏ nhất của hàm số, biết vận dụng quy tắc tìm giá trị nhỏ nhất, giá trị lớn nhất của hàm số trên một đoạn để giải một số bài toán đơn giản.

Biết khảo sát và vẽ đồ thị của một số hàm số cơ bản.

10.Nhận biết được khái niệm và tính chất cơ bản của nguyên hàm, tích phân.

Rèn luyện được kĩ năng tính một số tích phân đơn giản. Vận dụng vào thực tiễn để tính diện tích hình thang cong, giải các bài toán tìm quãng đường đi được của một vật. Ghi nhớ vận dụng được các cộng thức trong bài vào việc giải các bài toán cụ thể.

7.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Ý thức được tầm quan trọng và ý nghĩa thực tiễn của môn học Toán trong hệ trung cấp nghề.

- Vận dụng một cách linh hoạt những kiến thức, kĩ năng đã học từ trung học cơ sở để giải quyết vấn đề cũng như tầm ảnh hưởng của toán học đối với mỗi nghề của học sinh.

- Tuân thủ nội quy, quy định nơi làm việc, tinh thần trách nhiệm, chăm chỉ, tự giác.

8. Tên năng lực: Ngữ văn **Mã: NLCB-08**

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 90 giờ - 4 tín chỉ

8.1. Yêu cầu kiến thức:

- Hình thành và phát triển cho người học những phẩm chất chủ yếu: yêu nước, nhân ái, chăm chỉ, trung thực và trách nhiệm; bồi dưỡng tâm hồn, hình thành nhân cách và phát triển cá tính. Môn Ngữ văn giúp người học khám phá bản thân và thế giới quanh; thấu hiểu con người, có đời sống tâm hồn phong phú, có quan niệm sống và ứng xử nhân văn; có tình yêu đối với tiếng Việt và văn học; có ý thức về cội nguồn và bản sắc của dân tộc, góp phần giữ gìn, phát triển các giá trị văn hóa Việt Nam; có tinh thần tiếp thu tinh hoa văn hóa nhân loại và khả năng hội nhập quốc tế.

8.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Góp phần giúp người học phát triển các năng lực chung: năng lực tự chủ và năng lực tự học; năng lực giao tiếp và hợp tác; năng lực giải quyết vấn đề và sáng tạo. Đặc

biệt, môn Ngữ văn giúp người học phát triển năng lực ngôn ngữ; rèn luyện các kỹ năng đọc, viết, nói và nghe; có hệ thống kiến thức phổ thông nền tảng về tiếng Việt và văn học; phát triển tư duy hình tượng và tư duy logic, góp phần hình thành học vấn căn bản của một người có văn hóa; biết tạo lập các văn bản thông dụng; biết tiếp nhận, đánh giá các văn bản văn học nói riêng, các sản phẩm giao tiếp và các giá trị thẩm mĩ nói chung trong cuộc sống.

8.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Thông qua bài học, người giáo viên định hướng bồi dưỡng cho người học hình thành một con người vừa có đức vừa có tài để đáp ứng yêu cầu của thời đại hội nhập. Vì Văn học là Nhân học, dạy văn là dạy đối nhân xử thế, dạy làm người.

9. Tên năng lực: Tổng quan du lịch **Mã: NLCL-01**
Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 30 giờ - 1 tín chỉ

9.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được những kiến thức khái quát về ngành du lịch.

9.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Xác đinh được các điều kiện phát triển du lịch.
- Phân loại được sản phẩm của các cơ sở cung ứng dịch vụ du lịch.
- Vận dụng các kiến thức và kỹ năng trong quá trình nghiên cứu thị trường, thiết kế và tổ chức thực hiện chương trình du lịch MICE.

9.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có thái độ và nhận thức đúng về nghề, say mê với nghề du lịch, chăm chỉ, cầu thị và nghiêm túc trong học tập.

10. Tên năng lực: Kỹ năng giao tiếp **Mã: NLCL-02**
Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 60 giờ - 3 tín chỉ

10.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được kiến thức cơ bản của hoạt động giao tiếp.

10.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Hình thành được các kỹ năng về các nghi thức giao tiếp cơ bản.
- Hiểu và phân biệt được tập quán giao tiếp của các tôn giáo và tập quán giao tiếp của các quốc gia và vùng lãnh thổ.

10.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Hình thành thái độ tự tin chủ động, hợp tác khi giao tiếp.

11. Tên năng lực: Tâm lý khách du lịch **Mã: NLCL-03**
Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 45 giờ - 2 tín chỉ

11.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày đầy đủ các kiến thức cơ bản về tâm lý học, đặc điểm tâm lý khách du lịch.

11.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Xác định được nhu cầu, tâm trạng và cảm xúc của khách du lịch.
- Liệt kê được những đặc điểm tâm lý riêng của khách du lịch theo vùng lãnh thổ, nghề nghiệp, giới tính, độ tuổi và một số đặc điểm tâm lý của một số đối tượng khác.
- Vận dụng các kỹ năng trên trong quá trình nghiên cứu tìm hiểu tâm lý khách du lịch.
- Linh hoạt, nhạy bén trong giao tiếp và giải quyết các yêu cầu của khách du lịch.

11.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tự tin, chủ động và hợp tác trong quá trình phục vụ khách.

12. Tên năng lực: Quản lý chất lượng dịch vụ **Mã: NLCL-04**
Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 30 giờ - 1 tín chỉ

12.1. Yêu cầu kiến thức:

- Nắm vững khái niệm và vai trò của quản lý chất lượng, các nguyên tắc, chức năng cơ bản và phương pháp quản lý chất lượng.
- Nắm vững khái niệm và đặc điểm của dịch vụ.

12.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Chỉ ra được các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ, yêu cầu và tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ.
- Tổ chức được hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ cho một chương trình du lịch và các dịch vụ đi kèm.
- Thực hiện được việc đánh giá chất lượng các dịch vụ đã thực hiện trong chương trình du lịch MICE.

12.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tôn trọng ý kiến khách hàng, có trách nhiệm, linh hoạt, sáng tạo và tinh thần làm việc theo nhóm.

13. Tên năng lực: Tổ chức sự kiện **Mã: NLCL-05**
Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 30 giờ - 1 tín chỉ

13.1. Yêu cầu kiến thức:

- Xác định được quy trình tổ chức một sự kiện: Lập kế hoạch tổ chức, triển khai thực hiện, kiểm tra giám sát, tổng kết đánh giá.
- Nhận biết và đáp ứng được nhu cầu, thị hiếu của khách hàng.

13.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Tổ chức thành công một sự kiện với chi phí hợp lý.
- Giải quyết được các tình huống phức tạp phát sinh trong quá trình tổ chức sự kiện.

13.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tôn trọng ý kiến khách hàng, có trách nhiệm, linh hoạt, sáng tạo và tinh thần làm việc theo nhóm.

14. Tên năng lực: Tiếng Anh chuyên ngành **Mã: NLCL-06**
Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 90 giờ - 4 tín chỉ

14.1. Yêu cầu kiến thức:

- Nắm được từ vựng, cấu trúc ngữ pháp, mẫu câu liên quan đến chuyên ngành Quản trị du lịch MICE.

14.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Sử dụng Tiếng Anh dưới hình thức giao tiếp hoặc/và văn bản như: cung cấp thông tin cho khách hàng, đặt phòng hội nghị hội thảo, mời các doanh nghiệp tham gia hội chợ triển lãm, đón tiếp khách, hướng dẫn khách đến chỗ ngồi và xử lý các tình huống liên quan đến du lịch MICE.

14.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Hình thành thái độ cởi mở trong giao tiếp, sẵn sàng trả lời các câu hỏi của khách du lịch về đất nước và con người Việt Nam.

15. Tên năng lực: Quan hệ và chăm sóc khách hàng **Mã: NLCL-07**
Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 45 giờ - 2 tín chỉ

15.1. Yêu cầu kiến thức:

- Xác định được tầm quan trọng của khách hàng.
- Nhận biết và trình bày được những mong muốn của khách hàng, phương thức chăm sóc khách hàng và các biện pháp xây dựng mối quan hệ với khách hàng.

15.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Vận dụng kiến thức chăm sóc khách hàng hiệu quả trong thực tế.
- Giải quyết hiệu quả những phàn nàn của khách hàng.

15.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Hình thành thái độ tôn trọng khách hàng.

16. Tên năng lực: Marketing du lịch MICE **Mã: NLCL-08**
Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 30 giờ - 1 tín chỉ

16.1. Yêu cầu kiến thức:

- Xác định được các đoạn thị trường mục tiêu và đặc điểm nhu cầu của từng đoạn thị trường.
- Xác định được các nguồn thông tin thứ cấp và sơ cấp về thị trường du lịch MICE và phương pháp thu thập xử lý thông tin.
- Nhận biết được các cơ quan môi giới trong kênh phân phối dịch vụ du lịch MICE và vai trò của chúng.

16.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Áp dụng được kỹ thuật và nghệ thuật đàm phán về đấu thầu các hội nghị, sự kiện quốc tế, quốc gia và soạn thảo được hợp đồng cung cấp dịch vụ du lịch MICE.

16.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tự chủ, sáng tạo, năng động tư duy trong học tập và công tác.

17. Tên năng lực: Đàm phán trong kinh doanh **Mã: NLCL-09**
Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 45 giờ - 2 tín chỉ

17.1. Yêu cầu kiến thức:

- Thông hiểu và trình bày được những nguyên lý cơ bản về đàm phán trong kinh doanh; Nội dung, phương thức và các chiến lược trong đàm phán kinh doanh; Cơ sở pháp lý của đàm phán kinh doanh du lịch MICE.

17.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Vận dụng kiến thức vào các hoạt động chuẩn bị đàm phán kinh doanh; Tổ chức đàm phán kinh doanh; Ra quyết định trong đàm phán kinh doanh.

17.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Hình thành ý thức chủ động khi tổ chức đàm phán kinh doanh với các đối tác.

18. Tên năng lực: Nghiệp vụ tổ chức hội họp hội nghị hội thảo **Mã: NLCL-10**
Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 120 giờ - 5 tín chỉ

18.1. Yêu cầu kiến thức:

- Giải thích được thuật ngữ du lịch MICE và vai trò của dịch vụ tổ chức họp, hội nghị hội thảo trong kinh doanh du lịch.
- Khảo sát được nhu cầu và khả năng của các nhà cung cấp để xây dựng kế hoạch kinh doanh hàng năm của đơn vị.
- Trình bày được các vị trí công việc và nhiệm vụ của công việc tổ chức họp; hội nghị hội thảo.
- Trình bày được quy trình tổ chức họp, hội nghị hội thảo.

18.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện được các công việc chuẩn bị và phục vụ họp, hội nghị hội thảo.

18.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có thái độ và nhận thức đúng về nghề, nhiệt tình, say mê với nghề nghiệp.

19. Tên năng lực: Nghiệp vụ tổ chức hội chợ triển lãm **Mã: NLCL-11**
Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 105 giờ - 4 tín chỉ

19.1. Yêu cầu kiến thức:

- Nhận thức và trình bày được quy trình tổ chức hội chợ triển lãm.

19.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Lập được quy trình khảo sát, các tiêu chí khảo sát, thực hiện việc khảo sát tại thị trường khách tham gia và thị trường cung ứng dịch vụ hội chợ triển lãm.
- Trình bày và xây dựng được kế hoạch tổ chức hội chợ triển lãm và tổ chức điều hành hội chợ triển lãm một cách thành thạo.
- Xác định được công tác chuẩn bị và tham gia hiệu quả vào việc chuẩn bị tổ chức hội chợ triển lãm.
- Rèn luyện kỹ năng tổ chức và điều hành chương trình hội chợ triển lãm.
- Xác định được các công việc cần thiết phục vụ quy trình tổng kết, đánh giá sau khi hội chợ triển lãm kết thúc.

19.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Hình thành nhận thức đúng đắn về công việc và trách nhiệm để hoàn thành tốt nhiệm vụ tổ chức hội chợ triển lãm.

20. Tên năng lực: Nghiệp vụ tổ chức du lịch khuyến thưởng **Mã: NLCL-12**
Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 105 giờ - 4 tín chỉ

20.1. Yêu cầu kiến thức:

- Nhận biết, thông hiểu và vận dụng được những kiến thức về hoạt động du lịch nói chung và du lịch khuyến thưởng nói riêng; có khả năng vận dụng những kiến thức đó vào hoạt động du lịch khuyến thưởng trong thực tế.

20.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Tư vấn tổ chức du lịch khuyến thưởng và xây dựng chương trình du lịch khuyến thưởng theo yêu cầu đơn vị khách hàng.
- Người học có được những kỹ năng cơ bản trong tổ chức, điều hành và giám sát việc thực hiện lễ tổng kết, tour du lịch khuyến thưởng; xử lý tình huống và tổng kết trao đổi rút kinh nghiệm với đối tác.

20.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Hình thành nhận thức đúng đắn về công việc, trách nhiệm và sáng tạo trong tổ chức chương trình du lịch khuyến thưởng.

21. Tên năng lực: Quản trị du lịch MICE **Mã: NLCL-13**
Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 45 giờ - 2 tín chỉ

21.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được các khái niệm, bản chất, vị trí, vai trò, tầm quan trọng của hoạt động du lịch MICE.

21.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Xác định được mục tiêu kinh doanh và lựa chọn phương án kinh doanh du lịch MICE.
- Thực hành được công việc chuẩn bị và triển khai du lịch MICE theo hợp đồng đã ký kết.
- Lựa chọn được phương pháp tổ chức quản lý, điều hành về nhân sự, tài chính và các giải pháp nâng cao hiệu quả kinh tế của hoạt động du lịch MICE.
- Áp dụng được quy trình kiểm tra giám sát và đánh giá tổng kết hoạt động du lịch MICE.

21.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Hình thành nhận thức đúng về nghề, say mê nghiên cứu nghề quản trị du lịch MICE.

22. Tên năng lực: Thực tập nghề nghiệp **Mã: NLCL-14**

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 90 giờ - 2 tín chỉ

22.1. Yêu cầu kiến thức:

- Cần liệt kê cụ thể các kiến thức mà sinh viên cần nắm vững để thực hiện tốt công việc như kiến thức về MICE, tâm lý khách hàng, marketing, quản lý sự kiện.

22.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Xác định rõ các kỹ năng mềm và kỹ năng cứng cần thiết như giao tiếp, tổ chức, làm việc nhóm, sử dụng công nghệ.

22.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Mô tả chi tiết mức độ tự chủ và trách nhiệm mà sinh viên cần thể hiện trong quá trình thực tập.

23. Tên năng lực: Nghiệp vụ văn phòng **Mã: NLNC-01**

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 30 giờ - 1 tín chỉ

23.1. Yêu cầu kiến thức:

- Vận dụng được các kiến thức cơ bản về văn phòng và các nghiệp vụ văn phòng.

23.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện được các kỹ năng cơ bản về soạn thảo văn bản, văn thư, lưu trữ và nghiệp vụ thư ký.

23.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tuân thủ đúng các quy định liên quan đến nghiệp vụ soạn thảo văn bản, công tác văn thư, công tác lưu trữ và nghiệp vụ thư ký.

24. Tên năng lực: Nghiệp vụ lưu trú **Mã: NLNC-02**

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 45 giờ - 2 tín chỉ

24.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về công tác tổ chức phục vụ lưu trú cho khách trong quá trình thực hiện chương trình du lịch.

24.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Vận dụng được kỹ thuật phục vụ khách lưu trú như phục vụ buồng khách trả, phục vụ buồng khách VIP, phục vụ buồng khách đang lưu trú, buồng trống khách, chuẩn bị buồng ngủ buổi tối.
- Sử dụng đúng các loại hoá chất.
- Vận dụng được các kỹ thuật phục vụ tại khu vực công cộng và các dịch vụ khác.
- Thực hiện tốt công tác chuẩn bị làm việc và kết thúc ca làm việc một cách hiệu quả.

24.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có thái độ tôn trọng và say mê với nghề nghiệp vụ lưu trú.

25. Tên năng lực: Nghiệp vụ hướng dẫn **Mã: NLNC-03**

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 75 giờ - 3 tín chỉ

25.1. Yêu cầu kiến thức:

- Nhận thức đúng về nghề hướng dẫn du lịch.
- Liệt kê được quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch và tổ chức thực hiện hiệu quả một chương trình du lịch.

25.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Trình bày được phương pháp viết các loại bài thuyết minh và xây dựng được bài bài thuyết minh theo chương trình và theo đặc điểm tâm lý của các đoàn khách du lịch khác nhau.

- Xác định được các phương pháp hướng dẫn tham quan và thực hiện được công việc hướng dẫn tham quan theo các phương pháp đó một cách nhuần nhuyễn.

- Chỉ ra được cách xử lý tình huống trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch và xử lý tình huống một cách có hiệu quả.

25.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Hình thành thái độ cho người học nhận thức đúng về công việc và trách nhiệm của người hướng dẫn viên để hoàn thành tốt nhiệm vụ.

26. Tên năng lực: Nghiệp vụ nhà hàng **Mã: NLNC-04**

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 45 giờ - 2 tín chỉ

26.1. Yêu cầu kiến thức:

- Phân tích được các mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận khác có liên quan.

- Trình bày được trình tự và nguyên tắc chung khi đặt bàn, quy trình phục vụ ăn uống theo các kiểu phục vụ.

- Kể tên được các trang thiết bị và dụng cụ phục vụ trong nhà hàng.

- Liệt kê được các công việc cần thiết trong nhà hàng phải được chuẩn bị trước khi phục vụ.

26.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Đặt được bàn ăn sáng trưa, tối Âu, Á một cách thành thạo và đúng tiêu chuẩn.

- Phục vụ đúng yêu cầu và đúng tiêu chuẩn đồ ăn, uống cho khách hàng.

- Sử dụng thành thạo các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng.

- Vệ sinh sạch sẽ các trang thiết bị và dụng cụ trong nhà hàng theo đúng quy trình và tiêu chuẩn.

- Chuẩn bị và bố trí phục vụ tiệc trong nhà hàng và tiệc bên ngoài khách sạn đúng yêu cầu, đạt tiêu chuẩn.

26.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Hình thành thái độ cho người học có nhận thức đúng đắn về công việc và trách nhiệm của nhân viên phục vụ ăn uống để hoàn thành tốt nhiệm vụ.

27. Tên năng lực: Nghiệp vụ lữ hành **Mã: NLNC-05**

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 75 giờ - 3 tín chỉ

27.1. Yêu cầu kiến thức:

- Nhận thức đúng, đầy đủ và trình bày được quy trình xây dựng chương trình du lịch.

- Thông hiểu được công việc tổ chức quảng cáo, bán sản phẩm và tổ chức điều hành thực hiện các chương trình du lịch.

- Trình bày được quy trình kết thúc ngày làm vệc và kết thúc tour du lịch.

- Khảo sát được nhu cầu thị trường khách du lịch, khảo sát khả năng cung ứng và biết đánh giá, lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ.

27.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Xây dựng một cách hoàn thiện chương trình du lịch trọn gói.

- Tham gia tổ chức quảng cáo và bán chương trình du lịch.

- Tham gia điều hành tổ chức thực hiện chương trình du lịch.

27.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Hình thành nhận thức đúng đắn về công việc và trách nhiệm để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

28. Tên năng lực: An ninh an toàn trong du lịch **Mã: NLNC-06**
Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 30 giờ - 1 tín chỉ

28.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được các khái niệm và tầm quan trọng về an ninh - an toàn trong du lịch.
- Liệt kê được các hoạt động an ninh - an toàn trong hoạt động du lịch.

28.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Áp dụng được quy trình để xử lý những tình huống về cứu trợ khẩn cấp trong du lịch.
- Áp dụng được các biện pháp đảm bảo an ninh - an toàn trong du lịch.

28.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Hình thành thái độ cho người học ý thức tôn trọng các quy định về an ninh – an toàn trong du lịch.

29. Tên năng lực: Bảo vệ môi trường du lịch **Mã: NLNC-07**
Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 30 giờ - 1 tín chỉ

29.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày các nội dung cơ bản về môi trường du lịch và bảo vệ môi trường du lịch.
- Lựa chọn được các giải pháp nhằm phát triển du lịch bền vững trong hoạt động du lịch MICE.

29.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Vận dụng được các kiến thức về bảo vệ môi trường du lịch và phát triển du lịch bền vững vào hoạt động nghiệp vụ du lịch MICE.

29.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tích cực tham gia các hoạt động, phong trào và thực hiện tốt các quy định về bảo vệ môi trường và môi trường du lịch góp phần phát triển du lịch bền vững.

30. Tên năng lực: Nghiệp vụ thanh toán **Mã: NLNC-08**
Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 30 giờ - 1 tín chỉ

30.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày và giải thích được những kiến thức cơ bản về tiền tệ, tỷ giá hối đoái, các phương thức thanh toán, các phương tiện thanh toán trong kinh doanh du lịch MICE, các điều kiện tài chính tiền tệ trong hợp đồng du lịch quốc tế và các chứng từ sử dụng trong nghiệp vụ thanh toán.

30.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Vận dụng được các kiến thức đã học vào thực tiễn và các môn học, mô đun có liên quan.
- Có khả năng làm việc độc lập, có sự chỉ dẫn.

30.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tuân thủ đúng các quy định, chế độ liên quan đến nghiệp vụ thanh toán.

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH
TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ TÂY NINH

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

NGÀNH/NGHỀ: QUẢN TRỊ DU LỊCH MICE

MÃ NGÀNH/NGHỀ: 5810105

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

Ban hành kèm theo Quyết định số: 649/QĐ-CĐN, ngày 23 tháng 8 năm 2024
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng nghề Tây Ninh

Tây Ninh, Năm 2024

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH
TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ TÂY NINH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP
NGHỀ QUẢN TRỊ DU LỊCH MICE

(Ban hành kèm theo Quyết định số 649/QĐ – CĐN
Ngày 23 tháng 12 năm 22 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng nghề Tây Ninh)

Ngành, nghề: Quản trị du lịch MICE
Mã ngành, nghề: 5810105
Trình độ đào tạo: Trung cấp
Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp Trung học cơ sở hoặc tương đương
Thời gian khóa học: 2 năm

1. Giới thiệu chương trình/mô tả ngành, nghề đào tạo

Quản trị du lịch MICE trình độ trung cấp là ngành, nghề tổ chức quản lý và thực hiện các dịch vụ hội họp, hội nghị hội thảo, hội chợ triển lãm, du lịch khuyến thưởng của ngành du lịch - dịch vụ, đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Nhiệm vụ chính của nghề bao gồm: Khảo sát và xây dựng kế hoạch tổ chức; xúc tiến bán sản phẩm; tổ chức thực hiện, giám sát hoạt động hội họp, hội nghị hội thảo, hội chợ triển lãm và du lịch khuyến thưởng nhằm đạt chất lượng dịch vụ thoả mãn nhu cầu khách hàng và hiệu quả kinh tế cao.

Các hoạt động du lịch MICE được thực hiện chủ yếu tại các khách sạn cao cấp, trung tâm hội nghị, hội chợ, triển lãm và các khu du lịch trong điều kiện môi trường làm việc năng động; quan hệ công chúng rộng rãi; có cường độ lao động, áp lực công việc và tính chuyên nghiệp cao.

Để thực hiện nhiệm vụ của nghề người lao động phải có kiến thức chuyên môn, ngoại ngữ, tin học, có ý tưởng và năng lực xây dựng phương án tổ chức thực hiện các hoạt động mang tính sự kiện của du lịch MICE. Để hoàn thành tốt nhiệm vụ, người lao động đặc biệt phải năng động và sáng tạo trong công việc của nghề.

2. Mục tiêu đào tạo

2.1. Mục tiêu chung

- Chính trị, đạo đức:

+ Có hiểu biết một số kiến thức phổ thông về Chủ nghĩa Mác – Lê nin, tư tưởng Hồ Chí Minh; Hiến pháp, Pháp luật của Nhà nước;

+ 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, thành tựu và định hướng phát triển của ngành du lịch Việt Nam.

+ Có hiểu biết về truyền thống tốt đẹp của con người làm nghề du lịch Việt Nam;

+ Trung thành với sự nghiệp xây dựng và bảo vệ Tổ quốc Việt Nam Xã hội Chủ nghĩa, thực hiện đầy đủ trách nhiệm, nghĩa vụ của người công dân; sống và làm việc theo Hiến pháp và Pháp luật;

+ Yêu nghề, có kiến thức cộng đồng và tác phong làm việc của một công dân sống trong xã hội công nghiệp, có lối sống lành mạnh phù hợp với phong tục tập quán và truyền thống văn hóa dân tộc;

+ Luôn có ý thức học tập rèn luyện để nâng cao trình độ, đáp ứng yêu cầu công việc.

- Thể chất và quốc phòng:

+ Đủ sức khỏe theo tiêu chuẩn của Bộ Y tế;

+ Có hiểu biết về các phương pháp rèn luyện thể chất;

+ Hiểu biết những kiến thức, kỹ năng cơ bản cần thiết trong chương trình Giáo dục quốc phòng - An ninh;

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật và tinh thần cảnh giác cách mạng, sẵn sàng thực hiện nghĩa vụ bảo vệ Tổ quốc.

2.2. Mục tiêu cụ thể

- Kiến thức:

+ Trình bày được những hiểu biết khái quát về ngành du lịch, các điều kiện phát triển du lịch và các cơ sở cung ứng dịch vụ du lịch;

+ Nêu được các cấu trúc ngữ pháp đơn giản trong tiếng Anh và có đủ vốn tư để đọc được tài liệu chuyên ngành đơn giản bằng tiếng Anh;

+ 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 một số nội dung cơ bản về quản lý, điều hành doanh nghiệp hoạt động du lịch MICE;

+ Trình bày được quy trình tổ chức du lịch MICE như lập kế hoạch, tổ chức triển khai thực hiện, kiểm tra giám sát và tổng kết đánh giá;

+ Ứng dụng được các kiến thức cơ bản về công tác văn phòng, kế toán, thống kê, luật kinh tế, quản lý Nhà nước về du lịch vào công việc thực tiễn của nghề.

- Kỹ năng:

+ Thực hiện được việc 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 du lịch MICE;

+ Thực hiện được việc quảng cáo, tư vấn khách hàng, tổ chức bán sản phẩm dịch vụ du lịch MICE;

+ Thực hiện được việc quản lý và kiểm soát chất lượng dịch vụ du lịch MICE;

+ Thực hiện được một số phương pháp phân tích đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh để vận dụng vào phân tích hiệu quả du lịch MICE;

+ Quan sát, kiểm tra, tập hợp, xử lý và lưu trữ thông tin về khách hàng, về các nhà cung cấp; chủ động tiếp nhận ý kiến, giải thích thông tin, giải quyết hiệu quả các khiếu nại và đáp ứng các yêu cầu của khách hàng;

+ Có thể sử dụng được ngoại ngữ trong giao tiếp với người nước ngoài và đọc được các chú thích đơn giản bằng tiếng Anh; ứng dụng khoa học kỹ thuật, công nghệ thông tin trong công việc; có khả năng soạn thảo các hợp đồng dịch vụ, thanh quyết toán hợp đồng với khách hàng và nhà cung cấp;

+ Giác ngộ, tuân thủ pháp luật về an toàn, an ninh trong bảo vệ tài sản, tính mạng, vệ sinh an toàn thực phẩm trong hoạt động du lịch MICE.

3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi học xong, học sinh đảm đương được các vị trí như: nhân viên tổ chức sự kiện, nhân viên phòng Sale và Marketing trong khách sạn hoặc công ty du lịch, nhân viên đại lý lữ hành, nhân viên bán chương trình du lịch, trợ lý điều hành tour, kiểm soát viên lữ hành, cán bộ quản lý các phòng ban trong các khách sạn cao cấp, các công ty lữ hành tùy theo khả năng cá nhân và yêu cầu của công việc.

4. Khối lượng kiến thức và thời gian học tập

- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: *(1755 giờ /70 tín chỉ)*
- Số lượng môn học, mô đun: 30
- Khối lượng học tập các môn học chung: *(465 giờ / 20 tín chỉ)*

MH02	Pháp luật	1	15	9	5	1
MH03	Giáo dục thể chất	1	30	4	24	2
MH04	Giáo dục Quốc phòng và An ninh	2	45	21	21	3
MH05	Tin học	2	45	15	29	1
MH06	Tiếng Anh	3	90	30	56	4
MH07	Toán	5	120	45	70	5
MH08	Văn	4	90	45	40	5
II	**Các môn học, mô đun chuyên môn**	**50**	**1290**	**374**	**857**	**59**
II.1	**Môn học, mô đun cơ sở**	**8**	**195**	**92**	**91**	**12**
MH09	Tổng quan du lịch	1	30	14	14	2
MH10	Kỹ năng giao tiếp	3	60	25	32	3
MH11	Tâm lý khách du lịch	2	45	25	17	3
MH12	Quản lý chất lượng dịch vụ	1	30	14	14	2
MĐ13	Tổ chức sự kiện	1	30	14	14	2
II.2	**Môn học, mô đun chuyên môn**	**28**	**735**	**161**	**547**	**27**
MĐ14	Tiếng Anh chuyên ngành	4	90	25	62	3
MĐ15	Quan hệ và chăm sóc khách hàng	2	45	12	30	3
MĐ16	Marketing du lịch MICE	1	30	14	14	2
MĐ17	Đàm phán trong kinh doanh	2	45	10	32	3
MĐ18	Nghiệp vụ tổ chức hội họp hội nghị hội thảo	5	120	25	91	4
MĐ19	Nghiệp vụ tổ chức hội chợ triển lãm	4	105	25	76	4
MĐ20	Nghiệp vụ tổ chức du lịch khuyến thưởng	4	105	25	76	4
MĐ21	Quản trị du lịch MICE	4	105	25	76	4
MĐ22	Thực tập nghề nghiệp	2	90	0	90	0
II.3	**Môn học, mô đun tự chọn, nâng cao**	**14**	**360**	**121**	**219**	**20**
MĐ23	Nghiệp vụ văn phòng	1	30	14	14	2
MĐ24	Nghiệp vụ lưu trú	2	45	10	32	3
MĐ25	Nghiệp vụ hướng dẫn	3	75	25	47	3
MĐ26	Nghiệp vụ nhà hàng	2	45	15	28	2
MĐ27	Nghiệp vụ lữ hành	3	75	15	56	4
MH28	An ninh an toàn trong du lịch	1	30	14	14	2
MH29	Bảo vệ môi trường du lịch	1	30	14	14	2
MH30	Nghiệp vụ thanh toán	1	30	14	14	2
Tổng cộng		**70**	**1755**	**558**	**1115**	**82**

7. Hướng dẫn sử dụng chương trình

- Hướng dẫn việc giảng dạy các môn học chung bắt buộc;
- Hướng dẫn tổ chức thực hiện chương trình đào tạo đối với đào tạo theo niên chế
- Hướng dẫn tổ chức thực hiện chương trình đào tạo đối với đào tạo theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tích lũy tín chỉ;
- Hướng dẫn tổ chức thực hiện chương trình đào tạo đối với những nội dung có thể thực hiện bằng hình thức trực tuyến;
- Hướng dẫn xác định nội dung và thời gian cho các hoạt động ngoại khóa;
- Để học sinh có nhận thức đầy đủ về nghề nghiệp đang theo học, Nhà trường có thể bố trí cho học sinh tham quan, học tập, thực tập tại một số doanh nghiệp, công ty, khu công nghiệp, khu chế xuất;
- Để giáo dục đạo đức, truyền thống, mở rộng nhận thức về văn hóa xã hội có thể bố trí cho học sinh tham quan một số di tích lịch sử, văn hóa, cách mạng.

- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: *(1290 Giờ / 50 tín chỉ)*
- Khối lượng lý thuyết: 558 giờ; Thực hành, thực tập: *(1197 giờ/40 tín chỉ)*

5. Tổng hợp các năng lực của ngành, nghề

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
I	**Năng lực cơ bản (năng lực chung)**	
1	NLCB-01	Giáo dục chính trị
2	NLCB-02	Pháp luật
3	NLCB-03	Giáo dục thể chất
4	NLCB-04	Giáo dục Quốc phòng và An ninh
5	NLCB-05	Tin học
6	NLCB-06	Tiếng Anh
7	NLCB-07	Toán
8	NLCB-08	Ngữ văn
II	**Năng lực cốt lõi (năng lực chuyên môn)**	
9	NLCL-01	Tổng quan du lịch
10	NLCL-02	Kỹ năng giao tiếp
11	NLCL-03	Tâm lý khách du lịch
12	NLCL-04	Quản lý chất lượng dịch vụ
13	NLCL-05	Tổ chức sự kiện
14	NLCL-06	Tiếng Anh chuyên ngành
15	NLCL-07	Quan hệ và chăm sóc khách hàng
16	NLCL-08	Marketing du lịch MICE
17	NLCL-09	Đàm phán trong kinh doanh
18	NLCL-10	Nghiệp vụ tổ chức hội họp hội nghị hội thảo
19	NLCL-11	Nghiệp vụ tổ chức hội chợ triển lãm
20	NLCL-12	Nghiệp vụ tổ chức du lịch khuyến thưởng
21	NLCL-13	Quản trị du lịch MICE
22	NLCL-14	Thực tập nghề nghiệp
III	**Năng lực nâng cao**	
23	NLNC-01	Nghiệp vụ văn phòng
24	NLNC-02	Nghiệp vụ lưu trú
25	NLNC-03	Nghiệp vụ hướng dẫn
26	NLNC-04	Nghiệp vụ nhà hàng
27	NLNC-05	Nghiệp vụ lữ hành
28	NLNC-06	An ninh an toàn trong du lịch
29	NLNC-07	Bảo vệ môi trường du lịch
30	NLNC-08	Nghiệp vụ thanh toán

6. Nội dung chương trình

Mã MH, MĐ	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/thực tập/thí nghiệm/thảo luận	Thi/ Kiểm tra
I	**Các môn học chung**	**20**	**465**	**184**	**258**	**23**
MH01	Giáo dục chính trị	2	30	15	13	2

- Kết hợp các cơ quan ban ngành khác sinh hoạt các chuyên đề về tình hình xã hội để học sinh hiểu.

- Thời gian cho hoạt động ngoại khóa được bố trí ngoài thời gian đào tạo chính khóa vào thời điểm phù hợp.

- Hướng dẫn tổ chức kiểm tra, đánh giá thường xuyên, định kỳ và thi kết thúc môn học, mô đun;

+ Người học phải học hết chương trình đào tạo và có đủ điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ theo qui định sẽ được kiểm tra hết môn học, mô đun.

- Người học phải học hết chương trình đào tạo và có đủ điểm kiểm tra định kỳ theo qui định sẽ được kiểm tra hết môn học, mô đun.

- Hướng dẫn thi tốt nghiệp và xét công nhận tốt nghiệp:

+ Người học phải học hết chương trình đào tạo và có đủ điều kiện sẽ được dự thi tốt nghiệp.

+ Nội dung thi tốt nghiệp bao gồm: Lý thuyết tổng hợp nghề nghiệp, thực hành nghề nghiệp.

- Người học phải học hết chương trình đào tạo và có đủ điều kiện sẽ được dự thi tốt nghiệp.

- Hiệu trưởng căn cứ vào kết quả thi tốt nghiệp của người học và các quy định liên quan để xét công nhận tốt nghiệp và cấp bằng Trung cấp.