**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**

**NGÀNH, NGHỀ: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO**

**A - TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG**

**1. Giới thiệu chung về ngành, nghề**

Quản trị dịch vụ giải trí, thể thao trình độ cao đẳng là ngành, nghề kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao phục vụ khách hàng trong và ngoài ngành du lịch, đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Các hoạt động giải trí bao gồm: hoạt động liên quan đến thể thao, hoạt động liên quan đến nghệ thuật biểu diễn, hoạt động liên quan đến sự kiện và hoạt động giải trí liên quan khác được tổ chức và khai thác phục vụ nhu cầu giải trí của khách hàng.

Điều kiện và môi trường làm việc của nghề rất đa dạng phong phú trải rộng cả về mặt không gian và thời gian; thường xuyên có sự giao tiếp với khách hàng, các nhà cung cấp dịch vụ và các đối tác khác. Cường độ công việc của nghề thường không cao nhưng phải chịu những sức ép tâm lý nhất định.

Để hành nghề, người lao động phải có sức khỏe tốt, có ngoại hình phù hợp, đạo đức nghề nghiệp tốt, có đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề đáp ứng với vị trí công việc. Ngoài ra, cần phải thường xuyên học tập để nâng cao khả năng giao tiếp, trình độ ngoại ngữ, mở rộng kiến thức xã hội; rèn luyện tính cẩn thận, chi tiết, rõ ràng; xây dựng ý thức nghề và sự say mê nghề.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 2500 giờ (tương đương 90 tín chỉ).

**2. Kiến thức**

- Trình bày 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...;

- Mô tả được những kiến thức về lịch sử, văn hóa, địa lý, tuyến điểm du lịch trong hoạt động kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao;

- Trình bày được nguyên lý, quy trình quản trị nói chung; quản trị quá trình điều hành và tổ chức thực hiện dịch vụ giải trí, thể thao; quản trị tài chính; quản trị nguồn nhân lực; quản trị cơ sở vật chất;

- Xác định được quy trình và nội dung làm việc tại văn phòng của cơ sở kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao;

- Phân tích được cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao; mối quan hệ giữa các bộ phận trong doanh nghiệp.

- Mô tả được cách thức khảo sát nhu cầu khách hàng và khả năng cung ứng về sản phẩm dịch vụ giải trí, thể thao;

- Trình bày được quy trình thiết kế, xây dựng sản phẩm, dịch vụ và các cách tính giá sản phẩm dịch vụ giải trí, thể thao; các phương pháp, quy trình lựa chọn, đàm phán, ký kết hợp tác

- Liệt kê được các tình huống và trình bày các biện pháp xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao; các nguyên tắc bảo đảm an ninh, an toàn.

- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu trong quá trình tổ chức thực hiện dịch vụ giải trí, thể thao và các dịch vụ bổ trợ khác đồng thời giải thích công dụng của chúng;

- Trình bày 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 trong doanh nghiệp;

- Xác định được các công việc cơ bản trong quản lý nhân sự, quản lý cơ sở vật chất, quản lý tài chính, quản lý tiếp thị và kinh doanh, quản lý chất lượng sản phẩm… trong kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao.

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

**3. Kỹ năng**

- Khảo sát được nhu cầu của khách hàng về sản phẩm dịch vụ giải trí, thể thao và khả năng cung ứng dịch vụ giải trí, thể thao;

- Thiết kế và xây dựng được sản phẩm dịch vụ, thể thao cơ bản theo yêu cầu của khách hàng;

- Xây dựng được chính sách giá cho sản phẩm dịch vụ giải trí, thể thao và triển khai hiệu quả việc quảng bá sản phẩm;

- Tư vấn, bán và ký kết được hợp đồng với khách hàng;

- Lựa chọn, đàm phán, ký kết hợp tác với các nhà cung ứng dịch vụ giải trí, thể thao và dịch vụ bổ trợ khác và thiết lập được hệ thống cơ sở dữ liệu về các nhà cung ứng dịch vụ giải trí, thể thao;

- Vận hành được quy trình tổ chức thực hiện các dịch vụ giải trí, thể thao.

- Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị liên quan tới quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao;

- Xây dựng được các kế hoạch nghiệp vụ như: kế hoạch tiếp thị, kế hoạch nhân sự, kế hoạch phân công công việc, kế hoạch đào tạo và bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ, kế hoạch mua sắm trang thiết bị - dụng cụ;

- Điều hành được các công việc hàng ngày và quản lý thời gian làm việc hiệu quả;

- Giám sát, kiểm tra, đánh giá kết quả công việc đảm bảo đúng quy trình và tiêu chuẩn tại các bộ phận của doanh nghiệp;

- Phân tích, đánh giá được kết quả hoạt động kinh doanh của các bộ phận và phát hiện ra các nguyên nhân, đề xuất được các giải pháp nhằm nâng cao kết quả hiệu quả kinh doanh;

- Xây dựng được các loại mẫu biểu, báo cáo, văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của doanh nghiệp;

- Đào tạo, bồi dưỡng, hướng dẫn kèm cặp kỹ năng nghề cho nhân viên;

- 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.

- 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;

**4. 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, thân thiện, chuyên nghiệp với đồng nghiệp và đối tác;

- Trung thực, chủ động khắc phục khó khăn trong công việc;

- Linh hoạt, bình tĩnh, hiệu quả 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 giải trí, thể thao;

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm.

**5**. **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:

- Kinh doanh và tiếp thị;

- Thiết kế và xây dựng sản phẩm;

- Tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao;

- Tổ chức dịch vụ bổ trợ;

- Giám sát tổ chức dịch vụ;

- Giám sát kinh doanh và tiếp thị.

**6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ**

- Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Quản trị dịch vụ giải trí, thể thao 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.

**B - TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP**

**1. Giới thiệu chung về ngành, nghề**

Quản trị dịch vụ giải trí, thể thao trình độ trung cấp là ngành, nghề kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao phục vụ khách hàng trong và ngoài ngành du lịch, đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Các hoạt động giải trí bao gồm: hoạt động liên quan đến thể thao, hoạt động liên quan đến nghệ thuật biểu diễn, hoạt động liên quan đến sự kiện và hoạt động giải trí liên quan khác được tổ chức và khai thác phục vụ nhu cầu giải trí của khách hàng.

Các nhiệm vụ chính cần phải thực hiện bao gồm: Nghiên cứu, khảo sát nhu cầu giải trí, thể thao của khách hàng; thiết kế và xây dựng chính sách giá cho dịch vụ giải trí, thể thao; quảng bá và xúc tiến bán dịch vụ; tổ chức các dịch vụ giải trí, thể thao và dịch vụ bổ trợ; kết thúc và hoàn tất quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

Điều kiện và môi trường làm việc của nghề rất đa dạng phong phú trải rộng cả về mặt không gian và thời gian; thường xuyên có sự giao tiếp với khách hàng, các nhà cung cấp dịch vụ và các đối tác khác.

Để hành nghề, người lao động phải có sức khỏe tốt, có ngoại hình phù hợp, đạo đức nghề nghiệp tốt, có đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề đáp ứng với vị trí công việc. Ngoài ra, cần phải thường xuyên học tập để nâng cao khả năng giao tiếp, trình độ ngoại ngữ, mở rộng kiến thức xã hội; rèn luyện tính cẩn thận, chi tiết, rõ ràng; Xây dựng ý thức nghề và sự say mê nghề.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1400 giờ (tương đương 50 tín chỉ).

**2. 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, Pháp luật trong kinh doanh...;

- Trình bày được những kiến thức về lịch sử, văn hóa, địa lý, tuyến điểm du lịch, dịch vụ du lịch và lữ hành trong hoạt động kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao;

- Xác định được quy trình và nội dung làm việc tại văn phòng của cơ sở kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao và thiết lập và duy trì mối quan hệ với các đối tác, chăm sóc khách hàng;

- Mô tả được cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao; mối quan hệ giữa các bộ phận trong doanh nghiệp;

- Giải thích được về thị trường sản phẩm dịch vụ giải trí, thể thao ở Việt Nam và trên thế giới. Liệt kê và phân biệt được các loại sản phẩm dịch vụ giải trí, thể thao;

- Mô tả được cách thức khảo sát nhu cầu khách hàng và khả năng cung ứng về sản phẩm dịch vụ giải trí, thể thao;

- Diễn giải được quy trình thiết kế, xây dựng sản phẩm, dịch vụ và các cách tính giá sản phẩm dịch vụ giải trí, thể thao;

- Trình bày được phương pháp, quy trình lựa chọn, đàm phán, ký kết hợp tác với các nhà cung ứng dịch vụ giải trí, thể thao và dịch vụ bổ trợ khác;

- Trình bày được quy trình tổ chức thực hiện dịch vụ giải trí, thể thao và các dịch vụ bổ trợ;

- Liệt kê được các tình huống và trình bày các biện pháp xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao;

- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu trong quá trình tổ chức thực hiện dịch vụ giải trí, thể thao và các dịch vụ bổ trợ khác đồng thời giải thích công dụng của chúng;

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

**3. Kỹ năng**

- Khảo sát được nhu cầu của khách hàng về sản phẩm dịch vụ giải trí, thể thao và khả năng cung ứng dịch vụ giải trí, thể thao;

- Thiết kế và xây dựng được sản phẩm dịch vụ, thể thao cơ bản theo yêu cầu của khách hàng;

- Xây dựng được chính sách giá cho sản phẩm dịch vụ giải trí, thể thao và triển khai hiệu quả việc quảng bá sản phẩm;

- Tư vấn, bán và ký kết được hợp đồng với khách hàng;

- Lựa chọn, đàm phán, ký kết hợp tác với các nhà cung ứng dịch vụ giải trí, thể thao và dịch vụ bổ trợ khác và thiết lập được hệ thống cơ sở dữ liệu về các nhà cung ứng dịch vụ giải trí, thể thao;

- Áp dụng được quy trình tổ chức thực hiện các dịch vụ giải trí, thể thao;

- Vận hành đúng, an toàn các loại trang thiết bị liên quan tới quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao;

- Điều hành được các công việc hàng ngày và quản lý thời gian làm việc hiệu quả;

- Xây dựng được các loại mẫu biểu, báo cáo, văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của doanh nghiệp;

- Xử lý hiệu quả các yêu cầu và tình huống cơ bản trong quá trình phục vụ khách;

- Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam, ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

**4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm**

- Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;

- Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ và bảo đảm an toàn sức khỏe, tính mạng khách du lịch;

- Có tinh thần hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc;

- Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, thích ứng với sự phát triển của thực tiễn trong lĩnh vực hoạt động dịch vụ du lịch;

- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.

**5. Vị trí 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:

- Kinh doanh và tiếp thị;

- Thiết kế và xây dựng sản phẩm;

- Tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao;

- Tổ chức dịch vụ bổ trợ.

**6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ**

- Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Quản trị dịch vụ giải trí, thể thao trình độ trung cấp có thể tiếp tục phát triển ở các trình độ cao hơn;

- Người học sau tốt nghiệp có năng lực tự học, tự cập nhật những tiến bộ khoa học công nghệ trong phạm vi ngành, nghề để nâng cao trình độ hoặc học liên thông lên trình độ cao hơn trong cùng ngành nghề hoặc trong nhóm ngành nghề hoặc trong cùng lĩnh vực đào tạo.