**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 DU LỊCH MICE**

**A - TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG**

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

Quản trị du lịch MICE trình độ cao đẳng 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 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Nhiệm vụ chính của nghề bao gồm: Khảo sát và xây dựng sản phẩm du lịch MICE, xúc tiến bán sản phẩm; xây dựng kế hoạch và tổ chức thực hiện các sản phẩm du lịch MICE, giám sát dịch vụ tổ chức 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.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1800 giờ (tương đương 65 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, 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;

- 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 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 du lịch MICE  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;

- Thông hiểu về quy trình tổ chức du lịch khuyến thưởng, tổ chức Hội chợ triển lãm;

- 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 được về quy trình, cách thức tổ chức kinh doanh du lịch MICE;

- 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 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 sản phẩm du lịch MICE;

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

- Xây dựng được tiêu chí đánh giá, thực hiện quản lý và kiểm soát chất lượng dịch vụ du lịch MICE;

- Điều hành, tổ chức thực hiện chương trình du lịch hội họp, hội nghị, khen thưởng, hội chợ triển lãm 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 du lịch MICE;

- 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;

- 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 đánh giá năng lực và đào tạo nhân viên đảm bảo đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp;

- 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 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 du lịch, kinh doanh lữ hành;

- 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:

- Thiết kế chương trình du lịch MICE;

- Marketing và truyền thông du lịch MICE;

- Kinh doanh và chăm sóc khách du lịch MICE;

- Điều hành tổ chức thực hiện cung cấp dịch vụ hội họp, hội nghị, hội thảo;

- Điều hành và tổ chức chương trình du lịch khuyến thưởng;

- Điều hành và tổ chức hội chợ triển lãm;

- Điều hành thiết kế chương trình du lịch MICE;

- Điều hành tổ chức kinh doanh du lịch MICE.

**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 du lịch MICE 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.

**A - TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP**

**1. Giới thiệu chung về ngành, 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.

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, 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.

**3. Kỹ năng**

- Khảo sát thị trường; tổng họp 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;

**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;

- 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.

**5. Vị trí làm việc 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 MICE;

- Marketing và truyền thông du lịch MICE;

- Kinh doanh và chăm sóc khách du lịch MICE;

- Điều hành tổ chức thực hiện cung cấp dịch vụ hội họp, hội nghị, hội thảo;

- Điều hành và tổ chức chương trình du lịch khuyến thưởng.

**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 du lịch MICE 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.