|  |  |
| --- | --- |
| UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI**TRƯỜNG ĐH THỦ ĐÔ HÀ NỘI** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |

**CHUẨN ĐẦU RA CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO ĐẠI HỌC**

**Ngành: Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành**

*(Ban hành theo Quyết định số /QĐ-ĐHTĐHN, ngày / / 2018
của Hiệu trưởng Trường Đại học Thủ đô Hà Nội)*

**1. Thông tin chung**

- Ngành đào tạo: **Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành**

- Trình độ đào tạo: **Đại học**

- Tên văn bằng tốt nghiệp: **Cử nhân**

+ Tiếng Việt: **Cử nhân Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành**

+ Tiếng Anh: **Travel and Tourism Services Menagement**

- Thời gian đào tạo chuẩn: **4 năm**

- Hình thức đào tạo: **Chính quy tập trung**

*-* Đối tượng người học: Là học sinh THPT đáp ứng yêu cầu tuyển sinh đại học được tuyển vào ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành.

**2. Chuẩn đầu ra:** Sinh viên ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành được đào tạo theo định hướng nghề nghiệp ứng dụng trình độ đại học, sau khi tốt nghiệp phải đạt những tiêu chuẩn sau:

***2.1. Chuẩn phẩm chất***

|  |  |
| --- | --- |
| **Phẩm chất** | **Giá trị đặc trưng** |
| *2.1.1. Phẩm chất công dân toàn cầu* | - Tôn trọng sự khác biệt về chủng tộc, tôn giáo, văn hóa, quốc gia, dân tộc giữa các cộng đồng khác nhau.- Biết cách thể hiện các giá trị cá nhân, độc lập, tự chủ và tôn trọng giá trị cá nhân, quyền con người của người khác.- Có hiểu biết về cơ chế kết nối, quản trị thế giới giữa các quốc gia, giữa các cộng đồng, hiểu biết và tôn trọng những giá trị tinh hoa của thế giới.- Có tinh thần làm việc chủ động, khả năng tự lập trong cuộc sống, khả năng tư duy độc lập, sống có trách nhiệm với cộng đồng, với môi trường.- Tự tin giao tiếp bằng ngoại ngữ trong môi trường đa văn hóa; có năng lực sử công nghệ thông tin để làm việc và kết nối thông tin Quốc tế.- Có tinh thần hợp tác, khả năng làm việc đội nhóm; thích ứng với các môi trường làm việc khác nhau, môi trường làm việc có nhiều nền văn hóa. |
| *2.1.2. Phẩm chất công dân Việt Nam* | - Yêu nước, trung thành với Tổ quốc Việt Nam Xã hội chủ nghĩa.- Tin tưởng vào sự lãnh đạo của Đảng và lí tưởng cách mạng của Đảng.- Sống, làm việc theo Hiến pháp và Pháp luật nước Cộng hòa Xã hội chủ nghĩa Việt Nam.- Có tinh thần tự hào, tự tôn dân tộc, có ý thức gìn giữ bản sắc văn hóa dân tộc; sống trung thực, nhân ái, có trách nhiệm và hành động vì cộng đồng.- Có ý thức xây dựng và quảng bá hình ảnh tốt đẹp về đất nước, con người Việt Nam với thế giới. |
| *2.1.3. Phẩm chất công dân Thủ đô* | - Có tinh thần thực hiện nếp sống văn minh, thanh lịch của người Hà Nội; thực hiện tốt các quy tắc ứng xử nơi công cộng, công sở của Hà Nội. - Có ý thức tự hào, kế thừa và phát huy những giá trị đạo đức, văn hóa, nhân văn của Thăng Long - Hà Nội; có ý thức quảng bá hình ảnh tốt đẹp về Thủ đô Hà Nội với nhân dân trong nước và khách Quốc tế.- Chủ động thích ứng với những biến đổi, phát triển về kinh tế - văn hóa - xã hội của Thủ đô Hà Nội.  |
| *2.1.4. Phẩm chất của người phục vụ* | - Chấp hành quy chế của doanh nghiệp. Thực hiện đúng nhiệm vụ được phân công; chịu trách nhiệm về chất lượng và hiệu quả công việc được giao. Trung thành với doanh nghiệp và lao động vì lợi ích của doanh nghiệp.- Chăm chỉ, kiên trì, sáng tạo, khéo léo, nhanh nhẹn trong quá trình làm việc, nâng cao tính phục vụ. Thẳng thắn, trung thực trong công việc. Cởi mở, thân thiện với đồng nghiệp và khách hàng. - Tôn trọng sự đa dạng, tính khác biệt của khách hàng. Hòa nhập được với môi trường đa văn hóa trong cuộc sống và trong công việc. Thường xuyên cải tiến trong lao động. Có khả năng thích ứng nhanh với sự thay đổi của nghề nghiệp.  |
| *2.1.5. Phẩm chất của người quản lý* | - Chấp hành các quy chế, quy định ngành và của địa phương. - Tôn trọng người lao động. Tôn trọng đối tác. Kiên nhẫn, nhẫn nại, tự tin, quyết đoán...- Yêu nghề, tự hào về nghề. Kinh doanh có chất lượng, vì sức khỏe cộng đồng. Giữ gìn chữ tín và thương hiệu. |

***2.2. Chuẩn Năng lực***

*2.2.1. Năng lực chung*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Năng lực cụ thể** | **Năng lực/ Kỹ năng đặc trưng** | **TĐNL** |
| *2.2.1.1. Ngoại ngữ* | - Có thể hiểu được những thông tin hiện thực đơn giản được diễn đạt rõ ràng bằng giọng chuẩn về các chủ đề liên quan tới cuộc sống và công việc thường ngày.- Có thể xác định được ý chính trong các bài nói được trình bày rõ ràng về những chủ đề thường gặp trong cuộc sống, công việc hay trường học, kể cả các câu chuyện khi được diễn đạt rõ ràng bằng phương ngữ chuẩn phổ biến.- Có thể sử dụng ngôn ngữ đơn giản để giải quyết hầu hết các tình huống có thể phát sinh trong khi đi du lịch. - Có thể giao tiếp tương đối tự tin về những vấn đề quen thuộc và không quen thuộc liên quan tới lĩnh vực chuyên môn hoặc quan tâm của mình. Có thể trao đổi, kiểm tra và xác nhận thông tin, xử lí các tình huống ít gặp và giải quyết vấn đề. - Có thể bày tỏ suy nghĩ về những chủ đề văn hóa, có tính trừu tượng như phim ảnh, âm nhạc.Có thể đọc hiểu các văn bản chứa đựng thông tin rõ ràng về các chủ đề liên quan đến chuyên ngành và lĩnh vực yêu thích, quan tâm của mình.Có thể viết bài đơn giản, có tính liên kết về các chủ đề quen thuộc hoặc mối quan tâm cá nhân bằng cách kết nối các thành tố đơn lập thành bài viết có cấu trúc. | Năng lực ngoại ngữ bậc 3 theo khung năng lực ngoại ngữ dành cho Việt Nam được ban hành kèm theo Thông tư 01/2014/TT- BGDĐT |
| *2.2.1.2. Công nghệ thông tin* | Sử dụng thành thạo máy tính với các hệ điều hành và phần mềm ứng dụng phổ biến.Sử dụng thành thạo một số dịch vụ Internet; tiếp cận được với môi trường làm việc trực tuyến sử dụng công nghệ hiện đại.Biết cách đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin khi sử dụng máy tính và các dịch vụ mạng.Tôn trọng quyền riêng tư, bản quyền và quyền sở hữu trí tuệ đối với các sản phẩm Công nghệ thông tin.Tự học, tự nghiên cứu nhằm thích ứng với sự thay đổi rất nhanh trong lĩnh vực công nghệ thông tin. | Đạt năng lực chuẩn kĩ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định của Thông tư số 03/2014/TT-BTTTT |
| *2.2.1.3. Làm việc cá nhân* | Biết lập kế hoạch tự học và kế hoạch làm việc cá nhân. | 1 |
| Cập nhật thông tin về xu thế phát triển du lịch thế giới và khu vực, chính sách phát triển du lịch của Việt Nam. Tiếp cận thực tế ngay trong quá trình học từng học phần chuyên ngành. | 2 |
| Rèn luyện phương pháp làm việc khoa học. Biết phân tích và giải quyết các vấn đề nảy sinh trong thực tiễn của ngành nghề, đúc kết kinh nghiệm để hình thành kĩ năng tư duy sáng tạo. Có khả năng đánh giá và cải tiến các hoạt động chuyên môn.  | 3 |
|  *2.2.1.4. Làm việc tập thể* | Tìm hiểu đặc điểm của tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước về các hoạt động liên quan đến nghề nghiệp chuyên môn. | 1 |
| Phối hợp các lực lượng, phát huy trí tuệ tập thể trong thực hiện công việc để đạt được kết quả cao. | 2 |
| Thiết lập mối quan hệ với đồng nghiệp, khách hàng và đối tác. | 3 |

**2.2.2. Năng lực chuyên biệt**

**2.2.2.1. Năng lực phục vụ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tên****năng lực** | **Mô tả năng lực** | **Mức độ** |
| *2.2.2.1.1. Năng lực của hướng dẫn viên du lịch* | Am hiểu các đặc điểm dân tộc, địa lý, lịch sử và kinh tế xã hội của từng điểm đến trong chương trình du lịch.Có kiến thức cập nhật về các thủ tục liên quan tới hộ chiếu, thị thực, ngân hàng, bệnh viện, các quyền của khách, bảo hiểm, thủ tục xuất nhập cảnh và các quy định, tập tục của địa phương. | 1 |
| Thực hiện đúng lịch trình đã định nhằm đảm bảo khách du lịch được hưởng các dịch vụ đã nêu trong hợp đồng. Quản lý đoàn khách và chăm sóc khách hàng, đáp ứng nhu cầu của khách, đảm bảo các yêu cầu về chất lượng, vệ sinh, an toàn, an ninh, chu đáo và lịch sự | 2 |
| Cung cấp thông tin, thuyết minh và hướng dẫn tham quan lưu loát, hấp dẫn, có tính giáo dục.Thiết lập, duy trì mối quan hệ với các đối tác. Giải quyết linh hoạt các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch.  | 3 |
| *2.2.2.1.2. Năng lực của nhân viên điều hành chương trình du lịch* | Nghiên cứu thông tin về lữ hành và điểm đến. Mở rộng và cập nhật kiến thức về địa phương. Hiểu biết về sản phẩm của công ty và theo dõi sản phẩm của đối thủ cạnh tranh.  | 1 |
| Khảo sát nhu cầu khách du lịch. Khảo sát tuyến điểm và tài nguyên du lịch. Khảo sát khả năng cung ứng của các nhà cung cấp và doanh nghiệp. Xây dựng tuyến hành trình cơ bản và phương án tham quan. Xây dựng phương án vui chơi, giải trí, mua sắm. Xây dựng phương án vận chuyển, lưu trú, ăn uống. Tính giá chương trình du lịch. Xây dựng quy định của chương trình du lịch. Vận hành hệ thống thông tin và đặt giữ chỗ trực tuyến. Điều động dịch vụ vận chuyển, lưu trú và các dịch vụ khác cho từng đoàn hoặc từng khách. Điều động hướng dẫn viên và lái xe.  | 2 |
| Lập kế hoạch, chuẩn bị triển khai toàn bộ các công việc có liên quan đế việc thực hiện các chương trình du lịch. Lập các phương án khải thi khác nhau để xử lý các tình huống bất thương xảy ra trong quá trình thực hiện các chương trình du lịch. Kiểm tra giám sát quá trình thực hiện các chương trình du lịch.Thiết lập và duy trì mối quan hệ mật thiết với cơ các cơ quan hữu quan (ngoại giao,công an, hải quan, y tế...), với các nhà cung cấp trong và ngoài lĩnh vực du lịch. Duy trì cơ sở dữ liệu sản phẩm du lịch và lữ hành. | 3 |
| *2.2.2.1.3. Nhân viên đại lý lữ hành, nhân viên marketing và truyền thông, nhân viên kinh doanh và chăm sóc khách hàng, tư vấn lữ hành* | Hiểu biết chung về du lịch, lữ hành, đại lý lữ hành. Thu thập và phát triển các kiến thức về điểm đến du lịch Việt Nam và quốc tế. Hiểu biết quy định và giá vé của các hãng vận chuyển, thủ tục làm hộ chiếu, thị thực, quy định về hải quan, y tế… | 1 |
| Hiểu rõ tính hấp dẫn của các điểm đến du lịch. Hiểu biết chi tiết về các sản phẩm và ưu đãi đặc biệt của công ty. Cung cấp thông tin, tư vấn, giới thiệu, bán các dịch vụ lữ hành theo yêu cầu của khách. | 2 |
| Quảng cáo chương trình du lịch. Tổ chức khuyến mại. Tổ chức hội nghị khách hàng. Tham gia vào các sự kiện du lịch: hội chợ du lịch, liên hoan du lịch... Tổ chức chương trình du lịch mẫu. Tổ chức Fam trip. Lựa chọn kênh phân phối. Xây dựng chính sách bán. Xây dựng kế hoạch kinh doanh theo chỉ tiêu được giao. Tìm kiếm, tiếp cận, thu thập và xử lý thông tin khách hàng. Đàm phán, kí kết hợp đồng với khách hàng. Hỗ trợ khách hàng giải quyết khiếu nại... | 3 |

**2.2.2.2. Năng lực quản lý**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *2.2.2.2.1 Năng lực quản lý cấp trung* | Am hiểu nhiệm vụ, phương án thực hiện, quy trình thực hiện và nhân sự thực hiện công việc của bộ phận. Hiểu biết về trình độ, năng lực thực hiện công việc của từng nhân sự trong bộ phận.  | 1 |
| Xây dựng được quy trình làm việc của bộ phận. Lựa chọn nhân sự của phộ phận phù hợp với tính chất công việc. Quan sát, phỏng vấn, đánh giá trực tiếp người lao động. | 2 |
| Lựa chọn nhà cung cấp theo nguyên tắc du lịch có trách nhiệm. Quản lý chương trình du lịch. Quản lý các hoạt động lữ hành. Quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp. Giám sát phương tiện du lịch đảm bảo điều kiện vận chuyển an toàn, sạch sẽ. Chuẩn bị và phân tích báo cáo tài chính. Phân tích thông tin và ý kiến phản hồi của khách hàng. Xây dựng và duy trì mối quan hệ với các đối tác.Báo cáo cấp trên về phương án thực hiện, phân công trong bộ phận và phổ biến tới các bộ phận có liên quan. | 3 |
| *2.2.2.2.2 Năng lực* *quản lý chung* | Hình thành và phát triển năng lực thu thập thông tin, ra quyết định. | 1 |
| Điều phối và giám sát được các hoạt động của các bộ phận trong doanh nghiệp. Phối hợp các lực lượng, phát huy trí tuệ tập thể trong thực hiện công việc để đạt được kết quả cao. | 2 |
| Hoạch định chiến lược, kế hoạch kinh doanh, chính sách trong doanh nghiệp. Kĩ năng phân tích, đánh giá các hiện tượng, vấn đề trong kinh doanh lữ hành. Kĩ năng xử lí các tình huống trong kinh doanh lữ hành. | 3 |

**2.2.2.3 Năng lực kinh doanh**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Năng lực* *kinh doanh* | Hiểu biết về các ngành nghề kinh doanh trong lĩnh vực du lịch và các văn bản quy định của Nhà nước, của ngành, của doanh nghiệp có liên quan đến công việc. | 1 |
| Nghiên cứu, khảo sát, phân tích thị trường, lựa chọn thị trường mục tiêu. Xây dựng kế hoạch và ngân sách marketing. Thực hiện và đánh giá hiệu quả marketing. Xây dựng chiến lược sản phẩm. Định giá sản phẩm. Xây dựng chiến lược đẩy mạnh doanh thu.Định vị và xây dựng thương hiệu; quảng bá và xúc tiến bán sản phẩm. | 2 |
| Sử dụng và quản lí nguồn vốn đầu tư, quản lí tài chính (doanh thu, lợi nhuận, khấu hao tài sản ...). Quản lí chứng từ thanh toán. Phân tích được hiệu quả kinh doanh, báo cáo kết quả tài chính. Lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, kiểm tra, đánh giá, tổng kết các phương án kinh doanh. Biết lập và thẩm định các dự án đầu tư hay quyết định tài trợ dự án.Có khả năng tạo lập doanh nghiệp cung ứng dịch vụ hoặc tìm kiếm cơ hội kinh doanh riêng cho bản thân. | 3 |

**2.2.1.4. Sử dụng ngoại ngữ và tin học chuyên ngành**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *2.2.1.4.1 Ngoại ngữ chuyên ngành* | Có khả năng hiểu những ý chính trong ngôn ngữ thông qua các chủ đề quen thuộc thường gặp trong giao tiếp. | 1 |
| Có khả năng sử dụng từ vựng chuyên ngành và các câu liên kết đơn giản để giao tiếp và duy trì giao tiếp trong các tình huống thực tế liên quan đến chuyên ngành. Biết giải quyết các tình huống phát sinh không mong muốn với du khách nước ngoài một cách khéo léo. | 2 |
| Sử dụng các kĩ năng viết để xin việc, viết thư điện tử, viết báo cáo có nội dung liên quan đến công việc chuyên môn. | 3 |
| *2.2.1.4.2. Ứng dụng công nghệ thông tin* | Kĩ năng tin học văn phòng thành thạo đáp ứng yêu cầu công việc cá nhân ở từng vị trí công tác | 1 |
| Vận dụng tin học vào tính toán và kinh doanh. Kĩ năng sử dụng internet để tìm kiếm thông tin, điều tra thị trường, khuếch trương sản phẩm, kinh doanh trên mạng... Sử dụng tin học trong liên hệ công việc và trao đổi thông tin. | 2 |
| Sử dụng tốt phần mềm tính giá chương trình du lịch; phần mềm điều hành hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành. | 3 |

**2.2.1.5. Kĩ năng giao tiếp**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Giao tiếp* | Tự nhận thức được về bản thân, làm chủ cảm xúc của bản thân và hiểu đối tượng giao tiếp. Biết phối hợp các phương tiện giao tiếp bằng lời nói và hành động, cử chỉ một cách hợp lý. | 1 |
| Trình bày và bảo vệ ý kiến bản thân trước tập thể, biết lắng nghe ý kiến của người khác. Sử dụng tốt các kỹ năng thuyết trình, điều phối, lắng nghe và phản hồi thông tin, kĩ năng đàm phán, soạn thảo văn bản.. | 2 |
| Ứng dụng các đặc điểm tâm lý khách trong xây dựng chương trình du lịch và trong tổ chức phục vụ khách. Biết tạo nên không khí giao tiếp thuận lợi thể hiện sự cởi mở, ân cần, sẵn sàng phục vụ. Áp dụng được các nguyên tắc tâm lí trong giao tiếp với đa dạng khác hàng tại các môi trường làm việc khác nhau. | 3 |

*Chú giải:* Mức độ năng lực cần đạt được (Sử dụng thang đo năng lực của GS. Boleslaw Niemierko)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TĐNL** | **Yêu cầu về** **năng lực** | **Mô tả** |
| **1** | Hiểu | Thông hiểu, chuyển đổi kiến thức, diễn đạt |
| **2** | Vận dụng bậc thấp | Có khả năng vận dụng bước đầu trong các trường hợp/ tình huống tương tự |
| **3** | Vận dụng bậc cao | Có khả năng vận dụng ở mức kết hợp phân tích, tổng hợp, sáng tạo, đánh giá |

**3. Vị trí làm việc của người học sau khi tốt nghiệp**

|  |  |
| --- | --- |
| **Môi trường làm việc** | **Nghề nghiệp đặc trưng** |
| Hướng dẫn viên du lịch | Điều hành chương trình du lịch | Nhân viên đại lý lữ hành, nhân viên marketing và truyền thông, nhân viên kinh doanh và chăm sóc khách hàng, tư vấn lữ hành | Trưởng nhóm nghiệp vụ, giám sát, quản lí bộ phận, quản lý chung | Chuyên viên, cán bộ quản lí tại các cơ quan quản lí nhà nước, đơn vị sự nghiệp có liên quan đến du lịch và lữ hành. | Nghiên cứu viên, giảng viên  |
| Doanh nghiệp kinh doanh lữ hành, đại lý lữ hành  | **x** | **x** | **x** | **x** |  |  |
| Các doanh nghiệp du lịch (công ty du lịch, khách sạn, nhà hàng, hãng hàng không, hãng vận chuyển, khu du lịch, khu vui chơi giải trí liên hợp, công ty tổ chức sự kiện…) | **x** |  | **x** | **x** |  |  |
| Các cơ quan quản lý du lịch và lữ hành: Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch, Tổng cục Du lịch, Vụ Lữ hành, Sở Du lịch... |  |  |  |  | **x** |  |
| Các trường đại học, cao đẳng đào tạo về du lịch; các viện nghiên cứu về du lịch |  |  |  |  |  | **x** |

**4. Khả năng học tập, nâng cao trình độ sau khi ra trường**

- Tiếp tục học sau đại học các chuyên ngành trong lĩnh vực du lịch, kinh doanh du lịch, quản trị kinh doanh...

- Tiếp tục học các chứng chỉ nghiệp vụ chuyên ngành phù hợp với ngành nghề đào tạo.

- Học liên kết với các trường đại học quốc tế có các môn học tương ứng theo hình thức 2+2 hoặc 3+1.

- Học đại học văn bằng 2 ở các ngành phù hợp.

**5. Các chương trình, tài liệu, chuẩn quốc tế mà nhà trường tham khảo**

- Chương trình khung giáo dục Đại học, khối ngành Cao đẳng sư phạm Ban hành kèm theo Quyết định số 15/2004/QĐ-BGD&ĐT ngày 10/6/2004 của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

- Công văn số 2196/BGDĐT-GDĐH ngày 22 tháng 4 năm 2010 của Bộ GD & ĐT về hướng dẫn xây dựng và công bố chuẩn đầu ra ngành đào tạo.

- Qui chế đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính qui theo hệ thống tín chỉ ban hành kèm theo quyết định số 43/2007/QĐ-BGDĐT ngày 13 tháng 7 năm 2007; sửa đổi, bổ sung theo Thông tư 57/2012/TT-BGDĐT ngày 27/12/2012 của Bộ GD & ĐT.

- Quyết định số 52/2008/QĐ-BGDĐT này 18 tháng 9 năm 2008 của Bộ GD&ĐT về việc ban hành chương trình các môn lí luận chính trị trình độ đại học, cao đẳng dùng cho sinh viên khối không chuyên ngành Mác-Lênin, Tư tưởng Hồ Chí Minh.

- Thông tư 01/2014/TT-BGDĐT ngày 24 tháng 01 năm 2014 của Bộ GD & ĐT về việc ban hành khung năng lực ngoại ngữ gồm 6 bậc dùng cho Việt Nam.

- Thông tư số 03/2014/TT\_BTTTT ngày 11 tháng 3 năm 2014 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc qui định chuẩn kĩ năng sử dụng công nghệ thông tin.

- Bộ tiêu chuẩn về các kĩ năng nghề du lịch Việt Nam VTOS (Vietnam Tourism Occupational Skills Standards).

**6. Tài liệu tham khảo**

1. Luật Thủ đô.

2. Thông tư số 20/2018/TT-BGDĐT ngày 22/8/2018 của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT về việc ban hành quy định chuẩn nghề nghiệp giáo viên cơ sở giáo dục phổ thông.

3. Quyết định số 1665/QĐ-UBND ngày 10/3/2017 của UBND thành phố Hà Nội về việc ban hành Quy tắc ứng xử nơi công cộng trên địa bàn Thành phố.

4. Quyết định số 522/QĐ-UBND ngày 25/01/2017 của UBND Thành phố về việc ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức người lao động trong các cơ quan thuộc thành phố Hà Nội.

5. Quyết định số 03/2018/QĐ-UBND ngày 16/01/2018 của UBND Thành phố Hà Nội về việc ban hành quy chế xét tặng danh hiệu “Công dân Thủ đô ưu tú”.

6. Unesco.org/Global citizenship education.

 *Hà Nội, ngày tháng năm 2019*

 **HIỆU TRƯỞNG**

 **Bùi Văn Quân**