

## CHUẨN ĐẦU RA

### NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH – K22

#### 1. Tên ngành đào tạo

- Tiếng Việt: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành
- Tiếng Anh: Tourism & Travel Services Management

#### 2. Trình độ đào tạo

- Đại học (4 năm)

#### 3. Yêu cầu về kiến thức

Sinh viên tốt nghiệp ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành đạt chuẩn về kiến thức giáo dục đại cương theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo, nắm vững kiến thức về lý luận chính trị, kinh tế xã hội và kiến thức của ngành, cụ thể như sau:

- Đảm bảo khối kiến thức giáo dục đại cương theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo đối với ngành Quản trị Dịch vụ du lịch và Lữ hành.
- Có kiến thức về kinh tế-xã hội, quản trị kinh doanh.
- Ngoài các yêu cầu về các kiến thức giáo dục đại cương, sinh viên còn có những kiến thức về khoa học và công nghệ; về toàn cầu hóa và quan điểm đa văn hóa; phục vụ cộng đồng, và các mục tiêu cụ thể của ngành như:
  - o Thiết kế và tính chi phí hành trình cho các chuyến đi trong nước và quốc tế.
  - o Sử dụng các thủ tục thích hợp trong các hoạt động du lịch, lữ hành.
  - o Sử dụng các kỹ năng công nghệ thông tin trong hoạt động du lịch và lữ hành.
  - o Giải thích sự phức tạp của các loại hình dịch vụ, tính đa dạng văn hóa, xã hội và môi trường của ngành công nghiệp du lịch và du lịch hiện đại.
  - o Áp dụng phương pháp nghiên cứu cơ bản trong quản lý du lịch.

#### 4. Yêu cầu về kỹ năng

Sinh viên tốt nghiệp đạt chuẩn các kỹ năng căn bản của khối ngành kinh tế-xã hội và kỹ năng chuyên sâu của ngành Quản trị dịch vụ du lịch & lữ hành, bao gồm:

##### a. Kỹ năng cứng

- Thực hiện các thao tác nghiệp vụ hướng dẫn du lịch.

- Kỹ năng hoạt náo và sơ cấp cứu.
- Lập kế hoạch kinh doanh và quản lý doanh nghiệp du lịch và lữ hành.
- Tính toán chi phí tour và quản lý doanh thu.
- Thiết lập quy trình quản lý và đảm bảo chất lượng dịch vụ.
- Xử lý các tình huống trong kinh doanh dịch vụ.
- Thiết kế và điều hành tour
- Tư duy phát triển bền vững

#### **b. Kỹ năng mềm**

- Kỹ năng làm việc theo nhóm.
- Kỹ năng giao tiếp và ứng xử.
- Kỹ năng thuyết phục khách hàng.
- Kỹ năng thuyết trình, trình bày trước đám đông.
- Kỹ năng tìm kiếm, tổng hợp, phân tích và đánh giá thông tin.
- Kỹ năng ngoại ngữ: Sinh viên sau khi tốt nghiệp đạt chuẩn đầu ra Tiếng Anh tương đương TOEIC 550, hoặc IELTS 6.0 (đối với lớp tăng cường Anh văn)
- Kỹ năng sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng
- Kỹ năng tự học

#### **c. Kỹ năng nhận thức**

- Khả năng lý luận, viết báo cáo khoa học
- Kỹ năng phân tích, tổng hợp

### **5. Yêu cầu về năng lực tự chủ và trách nhiệm**

Sinh viên sau khi tốt nghiệp phải đạt được các chuẩn về năng lực tự chủ và trách nhiệm như sau:

- Có ý thức công dân, chấp hành nghiêm chỉnh mọi chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách và pháp luật của nhà nước;
- Có phẩm chất đạo đức tốt, ý thức phấn đấu vươn lên trở thành nhà quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành giỏi, hoàn thành tốt các trách nhiệm công dân;
- Có trách nhiệm đối với công việc, đáp ứng các chuẩn mực đạo đức của nhà quản lý, có tác phong làm việc khoa học, thái độ làm việc nghiêm túc;
- Có khả năng cập nhật, phát triển và vận dụng các kiến thức quản trị hiện đại, sáng tạo, linh hoạt trong công việc.

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

Sinh viên tốt nghiệp và đạt chuẩn đầu ra ngành, chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành có thể làm việc tại các bộ phận, doanh nghiệp như sau:

### **a. Làm việc phù hợp và tốt ở các bộ phận sau tại các doanh nghiệp du lịch lữ hành:**

- Bộ phận thiết kế và điều hành tour.
- Bộ phận hoạch định chiến lược, chính sách và kế hoạch kinh doanh.
- Bộ phận quản trị dự án kinh doanh.
- Bộ phận quản trị nhân lực.
- Bộ phận quản trị khách hàng và marketing.
- Bộ phận quản trị chất lượng dịch vụ du lịch.
- Hướng dẫn viên du lịch

### **b. Các tổ chức doanh nghiệp khác:**

- Các tổ chức phi lợi nhuận, các viện nghiên cứu, các trường cao đẳng, đại học.
- Các cơ quan quản lý nhà nước các cấp về du lịch.

## **7. Khả năng học tập, nâng cao trình độ sau khi tốt nghiệp**

Trên nền tảng các kiến thức và kỹ năng đã được trang bị, sinh viên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành sau khi tốt nghiệp có khả năng:

- Tự nghiên cứu, học tập, bổ sung các tri thức và kỹ năng còn thiếu nhằm đáp ứng yêu cầu của vị trí công tác và quy hoạch phát triển nhân sự ở đơn vị công tác cụ thể.
- Sinh viên có khả năng tiếp tục học tập ở bậc cao hơn (Thạc sĩ, Tiến sĩ) của ngành Quản trị du lịch, Quản trị kinh doanh, Thương mại, Kinh tế, Quy hoạch du lịch.

## **8. Chương trình, tài liệu, chuẩn đầu ra đã tham khảo**

### **a. Trong nước**

- Trường Đại học Kinh tế Quốc dân (2012), Chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, Quản trị khách sạn.
- Viện Đại học Mở Hà Nội (2012), Chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh (Du lịch).
- Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, ĐHQG Hà Nội (2011), Chuẩn

đầu ra ngành quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

**b. Ngoài nước**

- Đại học Perpignan Via Domitia (Pháp)
- Đại học Toulouse II-Le Mirail (Pháp)
- Đại học Pau et les pays de l'Adour (Pháp)
- Đại học La Reunion (Pháp)
- Đại học Angers (Pháp)
- Đại học Corte (Pháp)
- Đại học NanYang (Singapore)
- Đại học Griffith (Úc)
- Đại học UQUAM (Canada)

TP. Hồ Chí Minh, ngày      tháng      năm 2016

**Q.HIỆU TRƯỞNG**

**TS. NGUYỄN ĐẮC TÂM**