

# CHUẨN ĐẦU RA CỦA CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO CỬ NHÂN NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

(Ban hành kèm theo Quyết định số 613a/QĐ-ĐHKTKTCN, ngày 26 tháng 8 năm 2022  
của Hiệu trưởng trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp)

## I. Thông tin chung

### 1. Ngành đào tạo:

Tên ngành tiếng Việt: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

Tên ngành tiếng Anh: TRAVEL AND TOURISM SERVICE MANAGEMENT

Mã ngành: 7810103

### 2. Trình độ đào tạo: Đại học

## II. Chuẩn đầu ra

Sinh viên tốt nghiệp ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành có khả năng:

Mã số CDR	Nội dung chuẩn đầu ra
<b>1. Chuẩn về kiến thức</b>	
CDR 1	Nhận thức được thế giới quan, nhân sinh quan đúng đắn, đánh giá được các hiện tượng một cách logic và tích cực. Vận dụng được các nguyên lý cơ bản của Chủ nghĩa Mác Lênin, Đường lối cách mạng của Đảng Cộng sản Việt Nam, Tư tưởng Hồ Chí Minh và chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước vào nghề nghiệp, vào cuộc sống.
CDR 2	Nắm vững những kiến thức cơ bản về Khoa học tự nhiên, Khoa học xã hội và Nhân văn để ứng dụng nghiên cứu, giải quyết các vấn đề của tổ chức.
CDR 3	Sử dụng ngoại ngữ đạt trình độ tối thiểu tương đương bậc 3/6 theo khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam (theo thông tư Số: 01/2014/TT-BGDĐT). Ngoài ra sinh viên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành còn được chọn học Tiếng Anh chuyên ngành du lịch hoặc Trung văn sơ cấp 1/6 bậc tiếng Trung hoặc Hàn Ngữ sơ cấp 1/6 bậc tiếng Hàn.
CDR 4	Nắm vững những nội dung cơ bản về công tác quốc phòng – an ninh và vận dụng được một số kiến thức cơ bản về thể dục thể thao để rèn luyện sức khỏe.
CDR 5	Hiểu và vận dụng các kiến thức cơ bản về kinh tế và quản trị, tài chính làm nền tảng nghiên cứu chuyên sâu, giải quyết các vấn đề kinh doanh du lịch và khách sạn.
CDR 6	Hiểu và vận dụng kiến thức về văn hóa, địa lý, lịch sử, các tuyến điểm du lịch, tâm lý và giao tiếp ứng xử trong du lịch.
CDR 7	Hiểu và vận dụng các kiến thức chuyên ngành quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành như: quản trị tài nguyên, nguồn lực du lịch; quản trị rủi ro,

Mã số CDR	Nội dung chuẩn đầu ra
	khủng hoảng trong du lịch; quản trị nguồn nhân lực trong du lịch, quản trị tài chính trong du lịch,... để phân tích, đánh giá tình hình kinh doanh du lịch, khách sạn.
CDR 8	Vận dụng được các kiến thức đã học liên quan đến quản trị kinh doanh lễ hành, nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, tổ chức và điều hành tour, quản trị kinh doanh khách sạn, quản trị lễ tân,... để vận dụng vào thực hành, thực tập chuyên sâu của ngành đào tạo.
CDR 9	Nắm được kiến thức thực tiễn về các hoạt động kinh doanh du lịch lễ hành, khách sạn và có định hướng rõ ràng hơn về nghề nghiệp theo hai chuyên ngành du lịch khách sạn và du lịch lễ hành.
CDR10	Vận dụng các kiến thức đã được trang bị để phân tích, đánh giá và tổng hợp một vấn đề nghiên cứu cụ thể trong lĩnh vực quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành, hoàn thành được một đề tài nghiên cứu mang tính thực tiễn.
<b>2. Chuẩn về kỹ năng (bao gồm kỹ năng cứng và kỹ năng mềm)</b>	
CDR11	Lập kế hoạch kinh doanh dịch vụ du lịch và lễ hành, xây dựng được các chương trình du lịch phù hợp với từng tuyến du lịch, thực hiện các nghiệp vụ thiết kế và điều hành tour du lịch.
CDR12	Thực hiện công tác tổ chức xúc tiến và bán tour du lịch, thuyết minh hướng dẫn du lịch và tổ chức thực hiện chương trình du lịch, phục vụ tốt du khách.
CDR13	Thành thạo quản lý các hoạt động tại điểm đến du lịch, quản trị khách sạn, sắp xếp, giám sát và điều hành công việc đảm bảo nguyên tắc, quy trình làm việc tốt nhất. Xử lý các tình huống thường gặp trong hoạt động du lịch, khách sạn.
CDR14	Phân tích chương trình xúc tiến hỗn hợp, chương trình du lịch trọn gói của một doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch và lễ hành cụ thể.
CDR15	Thu thập, xử lý, phân tích, tổng hợp, đánh giá dữ liệu và thông tin, tổng hợp ý kiến tập thể và sử dụng những thành tựu mới về khoa học công nghệ để giải quyết những vấn đề thực tế hay trừu tượng trong lĩnh vực quản trị dịch vụ du lịch lễ hành.
CDR16	Khả năng giao tiếp và thiết lập mối quan hệ với khách hàng, đối tác
CDR17	Phối hợp làm việc theo nhóm hiệu quả trong học tập, nghiên cứu và công việc.
CDR18	Khả năng tự học, tìm tòi và sáng tạo, làm việc có kế hoạch và khoa học.

Mã số CDR	Nội dung chuẩn đầu ra
CDR19	Sử dụng tốt một số phần mềm trong ngành du lịch như: phần mềm quản lý công ty du lịch, khách sạn, phần mềm quản lý tour, hệ thống đặt chỗ toàn cầu (CRS), hệ thống phân phối toàn cầu (GDS);
<b>3. Chuẩn về năng lực tự chủ và trách nhiệm</b>	
CDR20	Hình thành ý thức công dân, chấp hành nghiêm chỉnh mọi chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách và pháp luật của Nhà nước.
CDR21	Khả năng dẫn dắt về chuyên môn và nghiệp vụ đã được đào tạo, tự định hướng và thích nghi với môi trường làm việc và tự nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ
CDR22	Trách nhiệm đối với công việc, đáp ứng các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp, tác phong làm việc chuyên nghiệp, thái độ làm việc đúng mực

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

**Cơ sở kinh doanh du lịch:** Hãng lữ hành, hãng vận chuyên, công ty tổ chức sự kiện và hội nghị, khách sạn, nhà hàng, khu du lịch. Vị trí làm việc có thể đảm nhận:

- Hướng dẫn viên du lịch, nhân viên, chuyên gia thiết kế và phát triển sản phẩm lữ hành, tiếp thị và bán sản phẩm, điều hành thực hiện chương trình du lịch hoặc chuyên viên phụ trách các bộ phận lễ tân, buồng phòng, ăn uống trong các cơ sở lưu trú.

- Nhân viên, chuyên gia, cán bộ quản lý các cấp tại các bộ phận nghiệp vụ, các bộ phận hỗ trợ và phát triển và các bộ phận tổng hợp tại các cơ sở kinh doanh du lịch trong và ngoài nước.

- Chuyên viên phụ trách quan hệ đối ngoại, marketing, chăm sóc khách hàng, tổ chức sự kiện hội nghị và dịch vụ bổ sung tại các cơ sở kinh doanh du lịch trong và ngoài nước.

- Trợ lý giám đốc công ty, giám đốc các dự án, các khu vực thị trường hoặc giám đốc các bộ phận chức năng như marketing, kỹ thuật, sản xuất, nhân sự, đối ngoại.

**Cơ quan quản lý nhà nước về du lịch:** Vị trí làm việc có thể đảm nhận:

- Chuyên viên các phòng và trung tâm trực thuộc các Sở, ban ngành phụ trách về du lịch như: Phòng lữ hành, Quy hoạch tài nguyên du lịch, Nghiệp vụ du lịch, Trung tâm xúc tiến du lịch, Tổ chức cán bộ, Tổng hợp, Thanh tra du lịch.

- Nghiên cứu viên nghiên cứu thị trường, quảng bá và xúc tiến du lịch; nghiên cứu phát triển và quản lý du lịch trong các viện nghiên cứu và quản lý du lịch.

- Chuyên gia, cán bộ quản lý, điều phối tại các dự án du lịch cộng đồng, dự án phi chính phủ về du lịch.

- Giảng viên giảng dạy về du lịch tại các trường đại học, cao đẳng, trung học chuyên nghiệp có đào tạo về du lịch.

### IV. Khả năng học tập nâng cao trình độ của người học 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:

- Tiếp tục học tập ở bậc cao hơn (Thạc sĩ, Tiến sĩ) và có điều kiện liên thông sang các ngành đào tạo khác trong khối ngành Kinh tế.

- Tự nghiên cứu, học tập, bổ sung các tri thức và kỹ năng còn thiếu nhằm đáp ứng với yêu cầu của vị trí công tác và quy hoạch phát triển nhân sự ở đơn vị công tác.

#### **V. Các chương trình, tài liệu, chuẩn đã tham khảo**

- Khung trình độ Quốc gia Việt Nam ban hành kèm theo Quyết định số 1982/QĐ-TTg ngày 18 tháng 10 năm 2016 do Chính phủ ban hành;

- Chương trình đào tạo cử nhân Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành trường Đại học Kinh tế quốc dân ban hành theo Quyết định số 612/QĐ-ĐHKTQD ngày 12 tháng 03 năm 2020;

- Chương trình đào tạo cử nhân Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành trường Đại học Hà Nội năm 2015 theo link [Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành \(hanu.vn\)](http://hanu.vn).

- Chương trình đào tạo cử nhân Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành trường Đại học Khoa học Xã hội và nhân văn – ĐH Quốc gia TP HCM năm 2021.

