

Khánh Hòa, ngày 02 tháng 12 năm 2011

## **CHUẨN ĐẦU RA**

### **NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**

#### **1. Giới thiệu**

##### **1.1. Tên ngành đào tạo : Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành**

**(Tourism Services & Tour Management)**

##### **1.2. Trình độ đào tạo : Đại học**

##### **1.3. Mục tiêu chung :**

Chương trình giáo dục đại học Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành cung cấp cho sinh viên môi trường và những hoạt động giáo dục để họ hình thành và phát triển nhân cách, đạo đức, tri thức, các kỹ năng cơ bản và cần thiết nhằm đạt được thành công về nghề nghiệp trong lĩnh vực chuyên môn, đáp ứng nhu cầu xã hội.

#### **2. Nội dung chuẩn đầu ra**

##### **A. Phẩm chất đạo đức, nhân văn và sức khỏe**

- A1. Có lập trường chính trị vững vàng, ý thức tổ chức kỷ luật tốt, hiểu biết về các giá trị đạo đức và ý thức trách nhiệm công dân;
- A2. Có hiểu biết về văn hóa – xã hội, kinh tế và pháp luật;
- A3. Có phẩm chất đạo đức nghề nghiệp;
- A4. Có ý thức học tập để nâng cao năng lực và trình độ;
- A5. Có đủ sức khỏe để làm việc.

##### **B. Kiến thức**

- B1. Hiểu các nguyên lý cơ bản của chủ nghĩa Mác-Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh và đường lối cách mạng của Đảng Cộng sản Việt Nam;
- B2. Hiểu và vận dụng kiến thức toán, khoa học tự nhiên, khoa học xã hội-nhân văn, công nghệ thông tin và kiến thức cơ sở vào ngành đào tạo;
- B3. Trình độ ngoại ngữ tối thiểu đạt một trong các ngôn ngữ sau:
  - Ngôn ngữ Anh: TOEIC 450 điểm hoặc tương đương;
  - Ngôn ngữ Pháp tối thiểu bằng DELF (A2) hoặc tương đương ;
  - Ngôn ngữ Trung: HSK 130 điểm hoặc tương đương.
- B4. Hiểu biết các vấn đề đương đại liên quan đến lĩnh vực chuyên môn;
- B5. Hiểu và vận dụng các kiến thức chuyên môn sau:
  - B5.1 Kiến thức về kinh tế học cơ bản, nguyên lý quản trị, marketing, tài chính – kế toán.

B5.2 Kiến thức về pháp luật ( luật du lịch Việt Nam và luật du lịch quốc tế).

B5.3 Kiến thức về hoạch định chiến lược và lập kế hoạch kinh doanh trong một doanh nghiệp du lịch.

B5.4 Các kiến thức chuyên sâu để tổ chức thực hiện các nghiệp vụ du lịch và lữ hành ở các cơ sở quản lý hoặc kinh doanh du lịch, cụ thể là:

- Các nghiệp vụ quản trị khách sạn : tổ chức điều hành nguồn nhân lực, thực hiện nghiệp vụ lễ tân, tổ chức phục vụ buồng, đo lường và quản trị rủi ro trong kinh doanh khách sạn.
- Các nghiệp vụ quản trị nhà hàng : vận hành công nghệ phục vụ bàn và bar, công nghệ chế biến món ăn, nâng cao chất lượng dịch vụ và phục vụ nhà hàng.
- Các nghiệp vụ quản trị kinh doanh lữ hành : am hiểu địa lý du lịch và các tuyến điểm du lịch, tổ chức và điều hành tour du lịch.
- Các nghiệp vụ tổ chức sự kiện và hội nghị.

### C. Kỹ năng

C1. Kỹ năng nghề nghiệp:

C1.1 Điều hành các hoạt động Marketing trong các doanh nghiệp du lịch.

C1.2 Điều hành các hoạt động kinh doanh trong khách sạn - nhà hàng.

C1.3 Phân tích các thông tin để đánh giá chất lượng dịch vụ và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ.

C1.4 Thực hiện thiết kế, tổ chức và điều hành một tour du lịch trọn gói.

C1.5 Tổ chức các sự kiện và hội nghị.

C1.6 Phân tích các cơ hội, nguy cơ, điểm mạnh, điểm yếu của doanh nghiệp để tham mưu cho doanh nghiệp trong công tác hoạch định chiến lược và lập kế hoạch kinh doanh của doanh nghiệp du lịch.

C2. Kỹ năng mềm:

C2.1. Làm việc độc lập

C2.2. Làm việc theo nhóm và với cộng đồng.

C2.3. Giao tiếp và truyền đạt thông tin trong lĩnh vực chuyên môn.

C2.4. Thu thập, xử lý thông tin để giải quyết vấn đề trong lĩnh vực chuyên môn.

C2.5. Sử dụng công nghệ thông tin và ngoại ngữ phục vụ công việc chuyên môn và quản lý.

C2.6. Quản lý và lãnh đạo nhóm.

### 3. Nơi làm việc

**3.1. Cơ sở kinh doanh du lịch:** Khách sạn, nhà hàng, hãng lữ hành, khu du lịch, công ty tổ chức sự kiện và hội nghị.

Có thể đảm nhận chức danh:

- Chuyên viên các bộ phận nghiệp vụ du lịch (buồng, bàn, bar, lễ tân, ...).
- Trợ lý các Giám đốc marketing, trợ lý Giám đốc nhân sự, trợ lý Giám đốc kinh doanh, trợ lý Giám đốc công ty lễ hành.
- Chuyên viên tổ chức sự kiện hội nghị và dịch vụ bổ sung.
- Chuyên viên phụ trách quan hệ đối ngoại.

### **3.2. Cơ quan quản lý Nhà nước về du lịch:**

Có thể đảm nhận chức danh:

- Chuyên viên các phòng và trung tâm trực thuộc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (Quy hoạch tài nguyên du lịch, Nghiệp vụ du lịch, Trung tâm xúc tiến du lịch, Tổ chức cán bộ, Tổng hợp) ;
- Chuyên viên các phòng và trung tâm thuộc huyện (Phòng Văn hóa -Du lịch).
- Có khả năng tham gia giảng dạy ở các cơ sở đào tạo về quản trị kinh doanh du lịch.

## **4. Các bộ tiêu chuẩn kiểm định và chương trình tham khảo**

### **4.1. Các bộ tiêu chuẩn kiểm định :**

- Chuẩn: AUN - QA
  - Tên tổ chức xây dựng : Mạng lưới các trường đại học Đông Nam Á (AUN)
  - Địa chỉ/tài liệu tham khảo: [www.aunsec.org](http://www.aunsec.org)

### **4.2. Các chương trình giáo dục được tham khảo:**

- Chương trình ngành Quản trị kinh doanh du lịch
  - Tên tổ chức xây dựng : Trường Swiss School of Tourism and Hospitality
  - Địa chỉ/tài liệu tham khảo: [ino@ssth.ch](mailto:ino@ssth.ch), <http://www.ssth.ch>

- Chương trình ngành Du lịch :

Chuyên ngành Quản trị lễ hành, Quản trị Nhà hàng - Khách sạn

- Tên tổ chức xây dựng : Trường Đại học Văn Lang
  - Địa chỉ/tài liệu tham khảo: <http://www.vanlanguni.edu.vn>
- 
-