

CHUẨN ĐẦU RA
CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC

Hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành
*(Ban hành theo Quyết định số 75/QĐ-ĐHLĐXH ngày 10 tháng 01 năm 2022
của Hiệu trưởng Trường Đại học Lao động - Xã hội)*

NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH
MÃ NGÀNH: 7810103

I. THÔNG TIN CHUNG

Tên ngành đào tạo:

Tên tiếng Việt: **Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành**

Tên tiếng Anh: **Travel and Tourism Management**

Mã ngành: 7810103

Trình độ đào tạo: Đại học chính quy

Thời gian đào tạo: 4 năm

Tên văn bằng tốt nghiệp:

Tên tiếng Việt: Cử nhân Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Tên tiếng Anh: Travel and Tourism Management

II. MỤC TIÊU ĐÀO TẠO

2.1. Mục tiêu tổng quát

Chương trình nhằm đào tạo nguồn nhân lực du lịch có chất lượng, phát triển toàn diện theo định hướng ứng dụng, có phẩm chất chính trị, đạo đức và sức khỏe tốt, có trách nhiệm với xã hội, có ý thức bảo vệ quốc phòng an ninh; nắm vững các kiến thức cơ bản về kinh tế - xã hội, và quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành. Có kiến thức thực hành chuyên sâu về quản trị kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành đáp ứng yêu cầu trong nước và hội nhập quốc tế, có khả năng tư duy và tự đào tạo, trau dồi kiến thức nhằm thích nghi với môi trường và tiếp tục học tập nâng cao trình độ để đáp ứng yêu cầu của vị trí công việc tại các doanh nghiệp du lịch, có kỹ năng tin học, tiếng anh giao tiếp và chuyên môn thành thạo.

2.2. Mục tiêu cụ thể

PO1: Có kiến thức cơ bản về khoa học chính trị, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất; khoa học xã hội, khoa học tự nhiên phù hợp với khối ngành

đào tạo để phục vụ công việc chuyên môn, đồng thời đóng góp hữu hiệu vào sự phát triển bền vững của xã hội, cộng đồng và hội nhập quốc tế.

PO2: Được trang bị những kiến thức nền tảng về quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành. Đồng thời thích nghi với sự thay đổi nhanh chóng của môi trường kinh doanh và khả năng cần thiết cho mục tiêu học tập suốt đời.

PO3: Nắm vững và vận dụng được các kiến thức chuyên sâu về quản trị kinh doanh lễ hành, quản trị kinh doanh khách sạn và quản trị kinh doanh nhà hàng, kỹ năng nền tảng trong hoạt động quản trị để giải quyết hiệu quả các vấn đề quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành trong nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa

PO4: Nắm vững các kỹ năng quản trị trong lĩnh vực du lịch như: kỹ năng lãnh đạo, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống kinh doanh du lịch. Có đủ các kỹ năng và năng lực để khởi sự làm chủ doanh nghiệp du lịch độc lập

PO5: Người học có ngoại ngữ tiếng Anh TOEIC đạt 550 và có khả năng sử dụng ngoại ngữ hiệu quả trong công việc; có khả năng sử dụng thành thạo tin học cơ bản theo quy định. Có kỹ năng tìm kiếm thông tin, dữ liệu và khả năng xử lý số liệu thông qua các phần mềm chuyên dụng phục vụ cho công việc chuyên môn.

PO6: Có thái độ tích cực đối với phát triển du lịch bền vững, kinh doanh du lịch có đạo đức, có trách nhiệm công dân với quốc gia, dân tộc; Có năng lực học tập, nghiên cứu, phát triển bản thân, có tư duy hệ thống, sáng tạo và độc lập.

PO7: Có phẩm chất đạo đức, ý thức nghề nghiệp; tôn trọng và chấp hành pháp luật, bảo vệ môi trường; có ý thức tổ chức kỷ luật; có tinh thần hợp tác, có trách nhiệm và sự nỗ lực trong công việc.

PO8: Có định hướng nghề nghiệp tốt và có thái độ yêu thích nghề nghiệp mình lựa chọn, có ý tưởng và mong muốn khởi nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực du lịch. Có sức khỏe thể chất tốt để hoàn thành các công việc

III. CHUẨN ĐẦU RA CỦA CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

3.1. Chuẩn đầu ra

MÃ HÓA	CHUẨN ĐẦU RA
I. KIẾN THỨC	
CDR1 (PLO1)	Người học vận dụng được các kiến thức cơ bản về khoa học xã hội, khoa học chính trị và các kiến thức pháp luật Việt Nam vào giải quyết các vấn đề kinh tế - xã hội trong thực tiễn
CDR2 (PLO2)	Người học vận dụng được các kiến thức cơ bản về toán học, phương pháp nghiên cứu, khoa học tự nhiên để phân tích và giải quyết các vấn đề phát sinh trong thực tiễn công việc và cuộc sống
CDR3 (PLO3)	Người học vận dụng các kiến thức về kinh tế học, nguyên lý thống kê, quản trị học, marketing, luật du lịch, và các kiến thức về lịch sử, văn

MÃ HÓA	CHUẨN ĐẦU RA
	minh, văn hoá và địa lý vào trong phân tích các hoạt động thực tiễn kinh doanh du lịch và các tổ chức kinh doanh du lịch như: doanh nghiệp lữ hành, khách sạn, nhà hàng, điểm và khu du lịch
CDR4 (PLO4)	Người học áp dụng được các lý thuyết về du lịch, tài nguyên du lịch, các loại hình du lịch, marketing du lịch và các hoạt động quản trị kinh doanh trong các doanh nghiệp du lịch như: Quản trị kinh doanh lữ hành, khách sạn, nhà hàng trong phân tích, đánh giá thực tiễn trong việc xây dựng phát triển kinh doanh du lịch
CDR5 (PLO5)	Người học vận dụng được các kiến thức về kinh doanh lữ hành, khách sạn, nhà hàng trong việc nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ du lịch và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch
II. KỸ NĂNG	
CDR6 (PLO6)	Người học thực hiện thành thạo các kỹ năng phục vụ cho kinh doanh du lịch như kỹ năng giao tiếp và đàm phán; kỹ năng làm việc nhóm; kỹ năng ứng xử trong hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành, tự chủ trong công việc và tổ chức thực hiện khởi sự làm chủ doanh nghiệp.
CDR7 (PLO7)	Người học sử dụng thành thạo các kỹ năng quản trị trong lĩnh vực du lịch như: kỹ năng lãnh đạo, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống kinh doanh du lịch. Ứng dụng các kỹ năng và năng lực để khởi sự làm chủ doanh nghiệp du lịch độc lập.
CDR8 (PLO8)	Người học thực hiện thành thạo kỹ năng kỹ năng liên quan tới hoạt động thực tiễn như: Kỹ năng lễ tân khách sạn, kỹ năng hướng dẫn du lịch và tổ chức sự kiện
CDR9 (PLO9)	Người học ứng dụng thành thạo các kỹ năng tìm kiếm thông tin, dữ liệu và khả năng xử lý số liệu thông qua các phần mềm chuyên dụng phục vụ cho công việc chuyên môn
CDR10 (PLO10)	Người học thể hiện được năng lực tư duy, phân tích và đánh giá các thông tin để giải quyết tốt các vấn đề trong thực tiễn kinh doanh du lịch
III. NĂNG LỰC TỰ CHỦ, TỰ CHỊU TRÁCH NHIỆM	
CDR11 (PLO11)	Người học có thái độ tích cực đối với kinh doanh và phát triển du lịch bền vững; có ý thức xây dựng văn hóa và đạo đức kinh doanh, chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với các bên liên quan
CDR12 (PLO12)	Người học có năng lực học tập, nghiên cứu, phát triển bản thân, có tư duy hệ thống, độc lập và sáng tạo; tích lũy kiến thức và kinh nghiệm để tiếp tục học cao hơn nhằm nâng cao trình độ chuyên môn và thích

MÃ HÓA	CHUẨN ĐẦU RA
	nghi với các môi trường làm việc khác nhau trong hoạt động du lịch
CDR13 (PLO13)	Người học có ý thức tôn trọng và chấp hành pháp luật, xây dựng và bảo vệ tổ quốc; có ý thức và hành vi bảo vệ môi trường trong hoạt động kinh doanh du lịch
CDR14 (PLO14)	Người học có ý thức tổ chức kỷ luật; tinh thần nhân ái, chia sẻ khó khăn với cộng đồng; trung thực khách quan có trách nhiệm trong công việc, cầu thị, hợp tác; Có đủ sức khỏe đáp ứng yêu cầu công việc
IV. TRÌNH ĐỘ NGOẠI NGỮ, TIN HỌC	
TRÌNH ĐỘ NGOẠI NGỮ (PLO15)	Người học có năng lực ngoại ngữ (Tiếng Anh) TOEIC 550; Có khả năng đọc hiểu tài liệu tiếng Anh trong lĩnh vực của chuyên môn đào tạo
TRÌNH ĐỘ TIN HỌC (PLO16)	Người học có kiến thức về công nghệ thông tin đạt chuẩn đầu ra quy định tại thông tư số 03/2014/TT-BTTTT ngày 11/3/2014 của Bộ Thông tin và Truyền thông hoặc tương đương

3.2. Kết quả mong đợi của chương trình đào tạo

Mã hóa	Chuẩn đầu ra	Mục tiêu cụ thể							
		PO 1	PO 2	PO 3	PO 4	PO 5	PO 6	PO 7	PO 8
I. KIẾN THỨC									
CDR1 (PLO1)	Người học vận dụng được các kiến thức cơ bản về khoa học xã hội, khoa học chính trị và các kiến thức pháp luật Việt Nam vào giải quyết các vấn đề kinh tế - xã hội trong thực tiễn	x							
CDR2 (PLO2)	Người học vận dụng được các kiến thức cơ bản về toán học, phương pháp nghiên cứu, khoa học tự nhiên để phân tích và giải quyết các vấn đề phát sinh trong thực tiễn công việc	x							
CDR3	Người học vận dụng các	x	x						

Mã hóa	Chuẩn đầu ra	Mục tiêu cụ thể							
		PO 1	PO 2	PO 3	PO 4	PO 5	PO 6	PO 7	PO 8
(PLO3)	kiến thức về kinh tế học, nguyên lý thống kê, quản trị học, marketing, luật du lịch, và các kiến thức về lịch sử, văn minh, văn hoá và địa lý vào trong phân tích các hoạt động thực tiễn kinh doanh du lịch và các tổ chức kinh doanh du lịch như: doanh nghiệp lữ hành, khách sạn, nhà hàng, điểm và khu du lịch								
CDR4 (PLO4)	Người học áp dụng được các lý thuyết về du lịch, tài nguyên du lịch, các loại hình du lịch, marketing du lịch và các hoạt động quản trị kinh doanh trong các doanh nghiệp du lịch như: Quản trị kinh doanh lữ hành, khách sạn, nhà hàng trong phân tích, đánh giá thực tiễn trong việc xây dựng phát triển kinh doanh du lịch.		x	x					
CDR5 (PLO5)	Người học vận dụng được các kiến thức về kinh doanh lữ hành, khách sạn, nhà hàng trong việc nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ du lịch và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch.			x	x				
II. KỸ NĂNG									

Mã hóa	Chuẩn đầu ra	Mục tiêu cụ thể							
		PO 1	PO 2	PO 3	PO 4	PO 5	PO 6	PO 7	PO 8
CDR6 (PLO6)	Người học thực hiện thành thạo các kỹ năng phục vụ cho kinh doanh du lịch như kỹ năng giao tiếp và đàm phán; kỹ năng làm việc nhóm; kỹ năng ứng xử trong hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch và lễ tân, tự chủ trong công việc và tổ chức thực hiện khởi sự làm chủ doanh nghiệp.		X		X				
CDR7 (PLO7)	Người học sử dụng thành thạo các kỹ năng quản trị trong lĩnh vực du lịch như: kỹ năng lãnh đạo, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống kinh doanh du lịch. Ứng dụng các kỹ năng và năng lực để khởi sự làm chủ doanh nghiệp du lịch độc lập.				X				
CDR8 (PLO4)	Người học thực hiện thành thạo kỹ năng liên quan tới hoạt động thực tiễn như: Kỹ năng lễ tân khách sạn, kỹ năng hướng dẫn du lịch và tổ chức sự kiện			X	X				
CDR9 (PLO9)	Người học ứng dụng thành thạo các kỹ năng tìm kiếm thông tin, dữ liệu và khả năng xử lý số liệu thông qua các phần mềm chuyên					5			

Mã hóa	Chuẩn đầu ra	Mục tiêu cụ thể							
		PO 1	PO 2	PO 3	PO 4	PO 5	PO 6	PO 7	PO 8
	dụng phục vụ cho công việc chuyên môn								
CDR10 (PLO10)	Người học thể hiện được năng lực tư duy, phân tích và đánh giá các thông tin để giải quyết tốt các vấn đề trong thực tiễn kinh doanh du lịch			X	X				
III. NĂNG LỰC TỰ CHỦ, TỰ CHỊU TRÁCH NHIỆM									
CDR11 (PLO11)	Người học có thái độ tích cực đối với kinh doanh và phát triển du lịch bền vững; có ý thức xây dựng văn hóa và đạo đức kinh doanh, chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với các bên liên quan						X		
CDR12 (PLO12)	Người học có năng lực học tập, nghiên cứu, phát triển bản thân, có tư duy hệ thống, độc lập và sáng tạo; tích lũy kiến thức và kinh nghiệm để tiếp tục học cao hơn nhằm nâng cao trình độ chuyên môn và thích nghi với các môi trường làm việc khác nhau trong hoạt động du lịch						X		
CDR13 (PLO13)	Người học có ý thức tôn trọng và chấp hành pháp luật, xây dựng và bảo vệ tổ quốc; có ý thức và hành vi bảo vệ môi trường trong hoạt động kinh doanh du							X	

Mã hóa	Chuẩn đầu ra	Mục tiêu cụ thể							
		PO 1	PO 2	PO 3	PO 4	PO 5	PO 6	PO 7	PO 8
	lịch								
CDR14 (PLO14)	Người học có ý thức tổ chức kỷ luật; tinh thần nhân ái, chia sẻ khó khăn với cộng đồng; trung thực khách quan có trách nhiệm trong công việc, cầu thị, hợp tác; Có đủ sức khỏe đáp ứng yêu cầu công việc							X	X
IV. TRÌNH ĐỘ NGOẠI NGỮ, TIN HỌC									
TRÌNH ĐỘ NGOẠI NGỮ (PLO15)	Người học có năng lực ngoại ngữ (Tiếng Anh) TOEIC 550; Có khả năng đọc hiểu tài liệu tiếng Anh trong lĩnh vực của chuyên môn đào tạo.					X			
TRÌNH ĐỘ TIN HỌC (PLO16)	Người học có kiến thức về công nghệ thông tin đạt chuẩn đầu ra quy định tại thông tư số 03/2014/TT-BTTTT ngày 11/3/2014 của Bộ Thông tin và Truyền thông hoặc tương đương.					X			

IV. NHỮNG VỊ TRÍ VIỆC LÀM MÀ NGƯỜI HỌC SAU KHI TỐT NGHIỆP CÓ THỂ LÀM ĐƯỢC

Sinh viên tốt nghiệp và đạt chuẩn đầu ra ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành có thể làm việc và đảm nhiệm các vị trí công tác sau: Đảm nhiệm các công việc quản trị kinh doanh, tùy theo năng lực và mức độ trưởng thành trong công việc có thể nắm vững các chức vụ chủ chốt ở các cấp quản trị trong các doanh nghiệp lữ hành, các khách sạn, nhà hàng và các điểm và khu du lịch. Đảm nhiệm các công việc liên

quan đến quản lý nhà nước về du lịch tại các cơ quan quản lý nhà nước từ trung ương đến địa phương. Giảng dạy và nghiên cứu ở các cơ sở đào tạo nguồn nhân lực cho ngành du lịch và các tổ chức kinh tế - xã hội có liên quan đến du lịch. Tự thành lập doanh nghiệp và kinh doanh trong lĩnh vực du lịch.

V. KHẢ NĂNG HỌC TẬP, NÂNG CAO TRÌNH ĐỘ SAU KHI TỐT NGHIỆP

Sinh viên tốt nghiệp ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành của Trường Đại học Lao động - Xã hội có thể liên thông với các chương trình nâng cao ở bậc sau đại học của các trường Đại học ở trong nước và khu vực.

VI. CÁC CHUẨN ĐẦU RA ĐÃ THAM KHẢO

Trong quá trình xây dựng chuẩn đầu ra chương trình Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, Nhà trường đã tham khảo một số chương trình đào tạo trong và ngoài nước. Cụ thể như sau:

1. Các chương trình trong nước:

- Chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành - Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia Hà Nội.

<https://ussh.vnu.edu.vn/vi/dao-tao/qtdv-du-lich-va-lu-hanh/khung-chuong-trinh-16328.html>

- Chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành - Trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng. (<http://due.udn.vn/vi-vn/daotao/daotaogioithieu/cid/2675>)

- Chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành - Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội <https://tuyensinh.hau.edu.vn/dai-hoc/quan-tri-dich-vu-du-lich-va-lu-hanh/5e4bb139376c683184672de8>

2. Các chương trình nước ngoài

- Bachelor of Tourism, Hospitality and Event Management, The University of Queensland, Australia. (<https://future-students.uq.edu.au/study/programs/bachelor-tourism-hospitality-and-event-management-2473?year=2022>)

- Bachelor of Tourism Management, Vancouver Island University, Canada. (<https://www.viu.ca/programs/tourism-recreation-hospitality/bachelor-tourism-management>)

HIỆU TRƯỞNG

Hà Xuân Hùng