

TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂN TRÀO

CHUẨN ĐẦU RA TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC

**Ngành đào tạo: Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành
(Tourism and travel services management)**

Mã ngành: 52340103

1. Mục tiêu đào tạo

- Đào tạo Cử nhân Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành trình độ đại học có phẩm chất đạo đức tốt, thấm nhuần thể giới quan Mác - Lênin và tư tưởng Hồ Chí Minh, có lòng yêu nước và tự hào dân tộc, có phong cách làm việc khoa học, có kiến thức cơ bản về khoa học xã hội và nhân văn, khoa học quản lí, khoa học quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, có kiến thức, kĩ năng chuyên sâu trong một số lĩnh vực của hoạt động kinh doanh du lịch, có khả năng lập nghiệp và tổ chức hoạt động kinh doanh, hoạch định chính sách, chiến lược, kế hoạch kinh doanh của doanh nghiệp, có trách nhiệm, ý thức giữ gìn, bảo vệ, phát huy nguồn tài nguyên sinh thái và những giá trị nhân văn cao đẹp trong hoạt động du lịch.

- Người học có khả năng tự nghiên cứu các vấn đề về quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành và tiếp tục học nâng cao trình độ, thích ứng với yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội của đất nước.

2. Chuẩn đầu ra ngành đào tạo

Sau khi tốt nghiệp ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành, người học phải đạt được các yêu cầu sau:

2.1. Yêu cầu về kiến thức

2.1.1. Kiến thức chung

- Người học hiểu kiến thức cơ bản thuộc lĩnh vực giáo dục đại cương, khoa học xã hội và nhân văn, chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về lĩnh vực quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành;

- Hiểu những kiến thức cơ bản về văn hóa Việt Nam và thế giới, kiến thức liên ngành về văn hóa - xã hội, chính trị, luật pháp, địa lí, lịch sử, kinh tế, khoa học công nghệ... và biết ứng dụng trong nghiên cứu, kinh doanh du lịch, để góp phần tích cực vào phát triển du lịch một cách bền vững;

- Có chứng chỉ Giáo dục Thể chất và Giáo dục Quốc phòng – An ninh.

2.1.2. Kiến thức chuyên ngành

- Hiểu những kiến thức cơ bản về khoa học quản lí, khoa học quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành; đặc biệt là kiến thức cơ bản phục vụ cho việc tổng hợp, phân tích, luận giải các vấn đề liên quan tới kinh tế, tổ chức, quản lí, quản trị kinh doanh du lịch và lữ hành;

- Hiểu về chiến lược du lịch bền vững để giảm thiểu các tác động tiêu cực cũng như tối đa hóa các tác động tích cực trong du lịch, hiểu những nguyên tắc cơ

bản trong việc cung cấp các dịch vụ du lịch có chất lượng, thoả mãn nhu cầu khách hàng, đảm bảo phát triển du lịch bền vững;

- Hiểu các vấn đề, giá trị, xu hướng của du lịch trong thời kì mới và bối cảnh kinh tế toàn cầu và hội nhập quốc tế;

- Hiểu mối quan hệ giữa doanh nghiệp du lịch với các cơ quan quản lí, đặc biệt là với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;

- Hiểu những kiến thức cơ bản của một trong ba chuyên ngành: Quản trị Lữ hành, Quản trị Khách sạn, Quản trị Sự kiện;

- Hiểu những kiến thức cơ sở để phát triển sang các ngành đào tạo khác thuộc khối ngành kinh tế, kinh doanh và quản lí.

2.1.3. Kiến thức bổ trợ

- Tin học:

- + Có trình độ Tin học đạt Chuẩn kĩ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản (theo Thông tư số 03/2014/TT-BTTTT ngày 11/3/2014 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định Chuẩn kĩ năng sử dụng công nghệ thông tin);

- + Có khả năng ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

- Ngoại ngữ:

- + Có trình độ ngoại ngữ Tiếng Anh chứng chỉ B trở lên.

- + Có khả năng sử dụng tiếng Anh chuyên ngành Quản trị Du lịch và Lữ hành, Quản trị Khách sạn và Quản trị Sự kiện.

2.2. Yêu cầu về kĩ năng

2.2.1. Kĩ năng cứng

- Biết lập kế hoạch cho nghề nghiệp tương lai trong ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành, biết sắp xếp, giám sát và điều hành công việc đảm bảo nguyên tắc, quy trình làm việc tốt nhất;

- Có kĩ năng vận dụng linh hoạt kiến thức vào thực tiễn xây dựng, tổ chức chương trình du lịch, điều hành du lịch, hướng dẫn, đón, tiễn, lễ tân, phục vụ trong nhà hàng khách sạn, tổ chức sự kiện...;

- Có kĩ năng ứng xử chuyên nghiệp, kĩ năng tạo dựng mối quan hệ với đồng nghiệp, đối tác trong và ngoài cơ quan thuộc ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành, kĩ năng phân loại, tiếp cận, thuyết phục và chia sẻ với khách hàng, kĩ năng chăm sóc khách hàng và các đối tác trong dịch vụ du lịch;

- Có kĩ năng tìm tòi, phát hiện, điều chỉnh, phát triển, sáng tạo cái mới như: xây dựng sản phẩm mới trong quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, xây dựng ý tưởng, thiết kế sự kiện...;

- Biết áp dụng linh hoạt kĩ năng đặt mục tiêu, định hướng hành động, thực hiện mục tiêu trong nghề nghiệp, kĩ năng tạo động lực làm việc cho bản thân và đồng nghiệp trong quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành;

- Có kỹ năng giao tiếp tốt bằng ngôn ngữ, giao tiếp phi ngôn ngữ, giao tiếp qua thư điện tử và các phương tiện truyền thông với khách hàng, đồng nghiệp, đối tác... trong thực tiễn quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành;

- Có kỹ năng cơ bản về quản trị một trong ba chuyên ngành: Quản trị Lữ hành, Quản trị Khách sạn, Quản trị Sự kiện.

2.2.2. Kỹ năng mềm

- Có kỹ năng thuyết trình, giao tiếp, kỹ năng làm việc độc lập, làm việc nhóm;

- Có kỹ năng sử dụng máy móc, trang thiết bị nghe, nhìn... phục vụ công việc chuyên môn trong quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành;

- Có kỹ năng phát hiện, phân tích, xử lý tình huống và giải quyết vấn đề nảy sinh trong thực tiễn hoạt động nghề nghiệp, đáp ứng những yêu cầu của xã hội;

- Có kỹ năng tự học, tự nghiên cứu, kỹ năng thích ứng với yêu cầu nghề nghiệp.

2.3. Yêu cầu về thái độ

- Có lập trường tư tưởng vững vàng, tư cách đạo đức tốt, lối sống lành mạnh, yêu quê hương, đất nước, chấp hành nghiêm chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, có ý thức trách nhiệm công dân;

- Biết trân trọng các di sản văn hóa dân tộc, có ý thức giữ gìn, bảo vệ và phát huy nguồn tài nguyên nhân văn và sinh thái trong hoạt động du lịch, biết tuân thủ luật pháp Việt Nam và các nước trong việc xây dựng hợp đồng và tổ chức du lịch.

- Có những phẩm chất nghề nghiệp cần thiết như: tính trung thực, tự tin, thái độ tận tụy phục vụ, tinh thần tương trợ đồng nghiệp khi thực hiện công việc, có trách nhiệm với công việc, cộng đồng, xã hội, có ý thức bảo vệ môi trường, ý thức tổ chức kỉ luật tốt, có tinh thần vượt khó để hoàn thành nhiệm vụ;

- Có phong cách làm việc khoa học, tự giác, chủ động, năng động, sáng tạo, khiêm tốn, cầu tiến trong học tập và trong công việc.

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

- Làm hướng dẫn viên du lịch, nhân viên điều hành du lịch hoặc phụ trách các bộ phận lưu trú, tiếp thị, chăm sóc khách hàng, quản trị - điều hành - thiết kế tour, tổ chức hội nghị - sự kiện... tại các doanh nghiệp du lịch, lữ hành, các doanh nghiệp tổ chức sự kiện, truyền thông trong cả nước;

- Làm việc tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành (điều hành, bán vé, phục vụ...), các dự án du lịch cộng đồng, bộ phận lễ tân của các doanh nghiệp du lịch, làm thuyết minh viên tại các khu du lịch, bảo tàng, di tích..., làm tại bộ phận lễ tân, phục vụ, quản lý tại các khách sạn, các cơ sở kinh doanh ăn uống, vui chơi, giải trí trên cả nước;

- Công tác tại các sở, ban, ngành về Du lịch như: Bộ Văn hoá Thể thao và Du lịch; các Sở Văn hoá Thể thao và Du lịch; các Ban quản lý di tích...;

- Làm giảng viên giảng dạy tại những cơ sở đào tạo, làm nghiên cứu viên tại viện nghiên cứu về quản trị dịch vụ du lịch lữ hành;

- Có thể phát triển khả năng kinh doanh độc lập thông qua việc thành lập công ty kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành của cá nhân.

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

- Có khả năng tự học, tự nghiên cứu để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, tiếp tục học liên thông ở các ngành gần hoặc ở bậc học cao hơn;

- Có khả năng sáng tạo, phát triển, dẫn dắt sự thay đổi trong quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.