



# CÔNG BỐ CHUẨN ĐẦU RA

*Yêu cầu: Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành*

*Trình độ đào tạo: Đại học (Khóa 2018)*

## Mục tiêu đào tạo

Chương trình Cử nhân Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành đào tạo người học có phẩm chất chính trị, đạo đức, có ý thức phục vụ nhân dân, có kiến thức và năng lực thực hành nghề nghiệp tương xứng với trình độ đào tạo, có sức khỏe, đáp ứng yêu cầu xây dựng và bảo vệ Tổ quốc. Cụ thể chương trình Cử nhân Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành thể hiện các mục tiêu giáo dục sau:

1. Sinh viên tốt nghiệp có thể vận dụng các kiến thức, kỹ năng quản trị và điều hành chuyên ngành cũng như năng lực, thương lượng, lãnh đạo trong môi trường hội nhập để tham gia công việc quản lý trung cấp, cao cấp trong môi trường du lịch, lữ hành và các khu vui chơi giải trí;
2. Sinh viên tích cực tìm tòi những ý tưởng để thiết kế những sản phẩm mới trong lĩnh vực du lịch, lữ hành;
3. Sinh viên giao tiếp hiệu quả, lời cuốn, và thuyết phục nhiều đối tượng khách hàng đa văn hóa trong môi trường hội nhập quốc tế;
4. Sinh viên có khả năng làm việc độc lập và làm việc nhóm, thích ứng dễ dàng với sự thay đổi nhanh chóng của môi trường làm việc;
5. Sinh viên có tinh thần phục vụ cộng đồng;
6. Sinh viên sử dụng được tin học văn phòng (Word, Excel, Power Point). Ngoài việc sử dụng tiếng Anh sinh viên được trang bị một ngoại ngữ khác như tiếng Trung, tiếng Nhật hoặc tiếng Pháp.

## Chuẩn đầu ra

Tốt nghiệp chương trình Cử nhân Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành sinh viên đạt được các chuẩn đầu ra sau:

### ❖ *Thái độ và đạo đức nghề nghiệp*

1. Tinh thần phục vụ chuyên nghiệp: vui vẻ, tôn trọng, hòa nhã, và thỏa mãn nhu cầu đa dạng của du khách.
2. Tuân thủ quy định đạo đức trong lĩnh vực lưu trú và lữ hành: trung thực, bảo vệ môi trường, bảo mật thông tin khách hàng và doanh nghiệp.

### ❖ *Năng lực chuyên môn*

1. Vận dụng kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp theo tiêu chuẩn VTOS (Vietnam Tourism Occupational Skills Standard);
2. Nắm bắt luật cơ bản trong việc phục vụ du khách theo đúng quy định, quy trình của nhà nước.
3. Hiểu biết và có khả năng ứng dụng các kiến thức tổng hợp về kinh tế, văn hóa, lịch sử, địa lý của các vùng du lịch.
4. Phân tích và đánh giá được tiềm năng, tài nguyên du lịch của các tuyến điểm.
5. Có khả năng xây dựng và hướng dẫn các chương trình du lịch theo hướng bền vững về kinh tế, xã hội và môi trường.
6. Ứng dụng các kỹ năng và phương tiện truyền thông trong kinh doanh và tiếp thị các sản phẩm du lịch.
7. Hiểu rõ tâm lý khách hàng và các nguyên tắc giao tiếp trong du lịch.
8. Nắm được các kiến thức về sự kiện và hội họp, đồng thời có khả năng kết hợp với các chương trình du lịch.
9. Có khả năng tổ chức sự kiện kết hợp với hoạt động du lịch.

10. Điều phối công việc và giám sát hoạt động của ca làm việc, tổ, nhóm trong công ty du lịch.

❖ **Khả năng hội nhập và học tập suốt đời**

1. Giao tiếp hiệu quả trong môi trường chuyên nghiệp và hội nhập quốc tế.
2. Tổ chức và điều phối công việc giữa các thành viên trong nhóm.
3. Phát triển và duy trì hiệu quả các mối quan hệ với đồng nghiệp và đối tác.
4. Sử dụng công nghệ thành thạo và thường xuyên cập nhật công nghệ mới.
5. Xác định và đưa ra hướng giải quyết vấn đề của tổ chức hoặc cộng đồng.
6. Tìm kiếm, thu thập, đánh giá và xử lý thông tin từ nhiều nguồn khác nhau.
7. Lập kế hoạch tự học để nâng cao các kỹ năng và năng lực chuyên môn.
8. Tìm hiểu và vận dụng những ý tưởng mới phục vụ công việc.
9. Tôn trọng sự đa dạng, khác biệt giữa các nền văn hoá.

❖ **Cơ hội nghề nghiệp**

Sau khi tốt nghiệp, sinh viên có thể ngay lập tức làm việc trong các lĩnh vực Dịch vụ Du lịch và Lữ hành với các vị trí và bộ phận như sau:

- Nhân viên bộ phận kinh doanh trong công ty Du lịch và Lữ hành
- Nhân viên bộ phận điều phối tour
- Chuyên viên tiếp thị và chăm sóc khách hàng mảng du lịch lữ hành
- Hướng dẫn viên nội địa, inbound và outbound.
- Chuyên viên bộ phận tổ chức hội nghị, hội thảo, tiệc và sự kiện.

Ngày 17 tháng 9 năm 2018

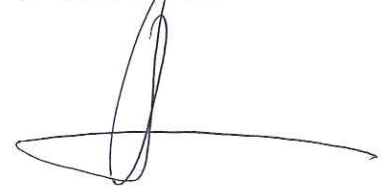
Điều phối Chương trình



Lê Minh Phượng

Ngày 14 tháng 9 năm 2018

TRƯỜNG KHOA



TS. Lê Minh Thành