

BỘ CHUẨN ĐẦU RA ĐÀO TẠO
BẠC CỬ NHÂN NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH
(Ban hành theo Quyết định số 6.47/QĐ-HVPNVN ngày 28 tháng 11 năm 2019
của Giám Đốc Học viện Phụ nữ Việt Nam)

1. Tên ngành, mã ngành đào tạo

- Tên tiếng Việt: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành
- Tên tiếng Anh: Tourism and Travel Services Management
- Mã ngành đào tạo: 7810103

2. Trình độ đào tạo: Đại học

3. Yêu cầu về kiến thức (KT)

3.1. Kiến thức chung

Sinh viên tốt nghiệp chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành đạt chuẩn về kiến thức giáo dục đại cương theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo, nắm vững nguyên lý, quy luật tự nhiên - xã hội; có đủ kiến thức về lý luận chính trị, kinh tế xã hội và kiến thức của ngành và chuyên ngành đào tạo, cụ thể như sau:

- KT1: Khái quát hóa kiến thức giáo dục đại cương theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo bao gồm: Chủ nghĩa Mác – Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh và đường lối cách mạng của Đảng Cộng sản Việt Nam, Pháp luật kinh doanh du lịch, Ngoại ngữ, Cơ sở văn hóa Việt Nam và các kiến thức chung về nghề nghiệp;
- KT2: Diễn giải được những kiến thức cơ bản của khoa học quản lý, lĩnh vực quản trị kinh doanh, lý thuyết, các vấn đề cơ bản của quản trị học, khoa học du lịch để vận dụng vào thực tiễn nghiên cứu, kinh doanh và quản lý du lịch;
- KT3: Trình bày được những kiến thức liên ngành về kinh tế, chính trị, xã hội, văn hóa, địa lí, khoa học công nghệ, pháp luật, bảo vệ môi trường trong kinh doanh du lịch và các khoa học liên quan ứng dụng trong khoa học du lịch, góp phần tích cực vào nghiên cứu, phát triển du lịch bền vững;

- KT4: Diễn giải được những phương pháp nghiên cứu khoa học nói chung và ứng dụng trong khoa học du lịch nói riêng.

3.2. Kiến thức chuyên ngành

Chuyên ngành Quản trị lữ hành

- KT5: Đánh giá, vận dụng được những quan điểm, lý thuyết, các vấn đề cơ bản của khoa học du lịch vào thực tiễn hoạt động nghiên cứu, quản lý và kinh doanh du lịch, lữ hành;

- KT6: Hiểu biết về các nền văn hóa khác nhau của Việt Nam và thế giới, vận dụng linh hoạt trong thực tiễn nghề nghiệp du lịch;

- KT7: Phân tích được những kiến thức trong hoạt động nghiên cứu, tổ chức, quản lý, điều hành, kinh doanh du lịch, lữ hành. Đánh giá và vận dụng được chiến lược phát triển kinh doanh bền vững để giảm thiểu các tác động tiêu cực cũng như tối đa hóa các tác động tích cực trong kinh doanh du lịch, lữ hành.

Chuyên ngành Quản trị khách sạn

- KT5: Mô tả, thao tác những nguyên tắc, kỹ năng cơ bản vào việc cung cấp các dịch vụ du lịch có chất lượng, thoả mãn nhu cầu khách hàng, đảm bảo sự phát triển của doanh nghiệp khách sạn;

- KT6: Nhận biết về ẩm thực và dinh dưỡng, vận dụng để tạo được sản phẩm thu hút khách du lịch trong hoạt động kinh doanh khách sạn. Diễn giải được những kiến thức trong hoạt động nghiên cứu, tổ chức, quản lý, điều hành, kinh doanh khách sạn;

- KT7: Phân tích và lập kế hoạch chiến lược phát triển kinh doanh bền vững để giảm thiểu các tác động tiêu cực cũng như tối đa hóa các tác động tích cực trong kinh doanh khách sạn.

4. Yêu cầu về kỹ năng (KN)

4.1. Kỹ năng cứng (kỹ năng chuyên môn)

Kỹ năng chuyên môn chung

- KN1: Hình thành ý tưởng, xây dựng, triển khai, đánh giá kế hoạch và phương án kinh doanh dịch vụ du lịch lữ hành và khách sạn;

- KN2: Tìm tòi, phát hiện, điều chỉnh, phát triển, sáng tạo các sản phẩm, dịch vụ mới trong kinh doanh dịch vụ du lịch;

- KN3: Sắp xếp, điều hành và giám sát công việc đảm bảo nguyên tắc, quy trình làm việc hiệu quả; kỹ năng chăm sóc khách hàng và đối tác trong kinh doanh du lịch;
- KN4: Hình thành ý tưởng, xây dựng, triển khai và đánh giá kế hoạch/dự án phát triển các hoạt động du lịch, lữ hành và khách sạn tại các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch;
- KN5: Xây dựng được kế hoạch nghề nghiệp tương lai của cá nhân trong lĩnh vực kinh doanh du lịch.

Chuyên ngành Quản trị Lữ hành

- KN6: Thao tác thành thạo các kỹ năng nghiệp vụ trong kinh doanh dịch vụ du lịch, lữ hành (kỹ năng hướng dẫn; kỹ năng điều hành tour, visa,...);

Chuyên ngành Quản trị khách sạn

- KN6: Thao tác thành thạo các kỹ năng nghiệp vụ trong kinh doanh dịch vụ khách sạn (kỹ năng buồng, bàn, bar, bếp,...);

4.2. Kỹ năng mềm

Làm chủ các kỹ năng mềm cần thiết trong quản lý như: giao tiếp, thuyết trình, làm việc theo nhóm, xây dựng nhóm, giải quyết vấn đề, giám sát, đánh giá nhân viên, truyền đạt, thông tin, giải quyết xung đột, giải quyết phàn nàn,... Cụ thể các kỹ năng sau:

- KN7: Kỹ năng làm việc (độc lập, làm việc nhóm, tra cứu thông tin, báo cáo,...);
- KN8: Kỹ năng giao tiếp (thuyết phục, trình bày,...);
- KN9: Kỹ năng thích ứng môi trường làm việc (trong nước, quốc tế, nghiên cứu, kinh doanh,...);
- KN10: Kỹ năng đặt mục tiêu (công việc, tạo động lực làm việc cho bản thân và đồng nghiệp; kỹ năng quản lý thời gian và bản thân trong các hoạt động đa dạng của ngành du lịch, dịch vụ,...);
- KN11: Kỹ năng ngoại ngữ: sinh viên đạt chuẩn đầu ra tương đương bậc 3 quy định về khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam (Quy định tương đương sang chứng chỉ ngoại ngữ khác theo thông tư 05/2012/TT-BGDĐT);
- KN12: Sử dụng thành thạo các công cụ công nghệ (máy tính cá nhân, máy chiếu, phần mềm văn phòng Microsoft Office, phần mềm quản lý lữ hành, làm phương tiện trợ giúp công việc hàng ngày tại các công ty du lịch, đại lý lữ hành, khách sạn).

5. Yêu cầu về năng lực ngoại ngữ (NN)

5.1. Yêu cầu chung

- NN1: Có thể hiểu được ý chính khi tiếp thu (nghe, đọc) các ngôn bản chuẩn về những vấn đề quen thuộc thường gặp trong công việc, học tập, vui chơi giải trí,...
- NN2: Có thể xử lý hầu hết các tình huống có khả năng xảy ra khi đến những nơi có sử dụng tiếng Anh;
- NN3: Có thể tạo ra các ngôn bản có tính liên kết về các chủ đề quen thuộc hoặc các đề tài phù hợp với mối quan tâm của cá nhân;
- NN4: Có thể mô tả những trải nghiệm và các sự kiện, ước mơ, hy vọng và hoài bão, đồng thời có thể lý giải cho các ý kiến và kế hoạch của mình.

5.2. Yêu cầu chi tiết

Yêu cầu về khả năng tiếp nhận ngôn ngữ

- NN5 (Nghe): Có thể hiểu được ý chính của các diễn ngôn tiêu chuẩn, rõ ràng về các chủ đề thường gặp trong công việc, học tập, vui chơi giải trí, v.v. Có thể hiểu ý chính của các chương trình truyền thanh, truyền hình về những vấn đề thời sự hoặc các chủ đề thuộc mối quan tâm hoặc lĩnh vực chuyên môn của cá nhân khi các chủ đề đó được trình bày chậm rãi và rõ ràng;
- NN6 (Đọc): Có thể hiểu các văn bản trong đó chủ yếu sử dụng ngôn ngữ thường ngày hoặc liên quan đến công việc. Có thể mô tả các sự kiện, cảm giác và mong muốn trong thư từ cá nhân.

Yêu cầu về khả năng tương tác:

- NN7 (Tương tác Nói): Có thể xử lý hầu hết các tình huống có khả năng xảy ra khi đến những nơi có sử dụng tiếng Anh. Có thể tham gia vào các cuộc hội thoại về các chủ đề quen thuộc, mà cá nhân quan tâm hoặc thường gặp hàng ngày (ví dụ: gia đình, sở thích, công việc, du lịch, thời sự) mà không cần chuẩn bị trước;
- NN8 (Tương tác Viết): Có thể viết thư trao đổi riêng tư, trong đó có thể mô tả các trải nghiệm và ấn tượng của mình.

Yêu cầu về sản sinh ngôn ngữ

- NN9 (Nói): Có thể liên kết các cụm từ một cách đơn giản để mô tả các trải nghiệm và sự kiện, ước mơ, hy vọng và hoài bão. Có thể lý giải ngắn gọn về các ý kiến và kế hoạch của

mình. Có thể kể chuyện hoặc liên kết các mục của một cuốn sách hoặc các cảnh của một bộ phim và mô tả cảm nhận về những vấn đề đó;

- NN10 (Viết): Có thể tạo ra một văn bản có liên quan trực tiếp đến các chủ đề quen thuộc hoặc về những vấn đề quan tâm.

Bảng tham chiếu quy đổi một số chứng chỉ tiếng Anh tương đương cấp độ B1 theo khung tham chiếu chung Châu Âu:

Chứng chỉ B1	IELTS	TOEFL	TOEIC	Cambridge exam	Kiểm tra đầu ra của Học viện
50	4.5	450 hoặc 133 CBT hoặc 45 iBT	450	Preliminary PET	50

Các điểm số trên là điểm tối thiểu cần đạt được. Sinh viên có một trong các chứng chỉ trên là đạt chuẩn đầu ra tiếng Anh.

6. Yêu cầu về năng lực tin học (IT)

- IT1: Có chứng chỉ tin học văn phòng đạt chuẩn theo quy định của nhà nước hoặc đạt yêu cầu của kỳ kiểm tra chất lượng đầu ra về tin học văn phòng do Học viện Tổ chức và được cấp giấy chứng nhận;

- IT2: Sử dụng thành thạo hệ điều hành Windows, Microsoft office (Word, Excel, Power Point), khai thác tài nguyên trên mạng internet và sử dụng một số hệ thống thư điện tử;

7. Yêu cầu về năng lực tự chủ và trách nhiệm (TCTN)

- TCTN1: Có năng lực dẫn dắt về chuyên môn, nghiệp vụ đã được đào tạo;

- TCTN2: Có sáng kiến trong quá trình thực hiện nhiệm vụ được giao;

- TCTN3: Có khả năng tự định hướng, thích nghi với các môi trường làm việc khác nhau;

- TCTN4: Tự học tập, tích lũy kiến thức, kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ;

- TCTN5: Có khả năng đưa ra được kết luận về các vấn đề chuyên môn, nghiệp vụ thông thường và một số vấn đề phức tạp về mặt kỹ thuật; có năng lực lập kế hoạch, điều phối, phát huy trí tuệ tập thể;

- TCTN6: Có năng lực đánh giá và cải tiến các hoạt động chuyên môn ở quy mô trung bình.

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

Với những kiến thức chuyên sâu của ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, sinh viên sau khi ra trường có thể đảm nhiệm nhiều vai trò, vị trí khác nhau để làm những công việc có liên quan đến dịch vụ du lịch, cụ thể:

✓ Tham gia làm việc tại doanh nghiệp dịch vụ du lịch, khách sạn, các tổ chức phi Chính phủ,... ở các bộ phận điều hành tour, marketing, quan hệ khách hàng, tổ chức sự kiện, nhân sự, hướng dẫn du lịch,...;

✓ Cán bộ, chuyên viên các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch từ địa phương đến Trung ương; các ban phụ trách về phát triển du lịch và khách sạn của các tổ chức chính trị xã hội;

✓ Nghiên cứu viên, giảng viên tại các trường Đại học/Học viện/Cao đẳng, các tổ chức nghiên cứu trong các lĩnh vực du lịch và khách sạn;

✓ Tham gia sáng lập, tự khởi nghiệp và điều hành doanh nghiệp du lịch và lữ hành.

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

Sinh viên ngành Quản trị Dịch vụ du lịch và Lữ hành sau khi tốt nghiệp có khả năng:

✓ Tham gia các khóa học, bồi dưỡng nâng cao ngắn hạn về dịch vụ du lịch khách sạn các Trường, Viện trong và ngoài nước.

✓ Học bằng đại học thứ 2 của các chuyên ngành gần.

✓ Học sau đại học (Thạc sĩ, Tiến sĩ) Quản trị Dịch vụ du lịch và Lữ hành và các chương trình thạc sĩ, tiến sĩ ngành gần tại các trường trong và ngoài nước.

10. Các chương trình, tài liệu, chuẩn quốc tế mà Học viện tham khảo.

10.1. Các tài liệu, chương trình đào tạo trong nước

✓ Công văn số 4929/BGDĐT-GDĐH ngày 20/10/2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục & Đào tạo về việc áp dụng cơ chế đặc thù đào tạo các ngành về du lịch trình độ đại học.

✓ Công văn số 2196/BGDĐT-GDĐH ngày 22/04/2010 về việc hướng dẫn xây dựng và công bố chuẩn đầu ra ngành đào tạo của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo.

✓ Bộ tài liệu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (VTOS):

✓ <http://vietnamtourism.gov.vn/index.php/items/16886>

✓ Bộ tài liệu thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau trong ASEAN về nghề du lịch:

✓ <http://vietnamtourism.gov.vn/esrt/SachHDMRA.pdf>

✓ Thông báo về việc triển khai đề án áp dụng cơ chế đặc thù đào tạo các ngành quản trị khách sạn và quản trị dịch vụ du lịch & lữ hành:

✓ <https://tmu.edu.vn/vi/news/Chuong-trinh-dao-tao-cu-nhan/thong-bao-ve-viec-trien-khai-de-an-ap-dung-co-che-dac-thu-dao-tao-cac-nganh-quan-tri-khach-san-va-quan-tri-dich-vu-du-lich-lu-hanh-1470.html>

✓ Dự thảo chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2050 và Kế hoạch phát triển du lịch khu vực tam giác Campuchia – Lào – Việt Nam của Tổng cục Du lịch

✓ <http://vietnamtourism.gov.vn/index.php/items/9133>

✓ Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn (2012, 2015), *Chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành*.

✓ <https://www.vnu.edu.vn/upload/2013/10/15061/52340103%20Quan%20tri%20dich%20vu%20Du%20lich%20va%20Lu%20hanh%20-%20USSH%20-%20Chuan%20Dai%20hoc.pdf>

✓ Trường Đại học Kinh tế Quốc dân (2012), *Chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, Quản trị khách sạn*.

✓ <https://daotao.neu.edu.vn/vi/ctdt-he-chinh-quy>

✓ Trường Đại học Hùng Vương (2017), *Chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành*.

✓ <http://hvuh.edu.vn/quan-tri-du-lich-nha-hang-khach-san/chuong-trinh-dao-tao>

10.2. Các chương trình ngoài nước

✓ Business & Hotel Management School Lucerne - Switzerland (B.H.M.S - 2012) - BA Degree Hospitality Management Program.

<https://www.bhms.ch/programs/undergraduate-hospitality-global-management-programs/ba-degree-hospitality-management/>

https://www.bhms.ch/fileadmin/user_upload/pdf/academic/bachelor-in-hotel-and-hospitality-management.pdf

✓ Prepared by Dr. Natasha Kenny and Dr. Serge Desmarais - (2011), A Guide to Developing and Assessing Learning Outcomes at the University of Guelph.

<https://www.uoguelph.ca/vpacademic/avpa/pdf/LearningOutcomes.pdf>



✓ Vancouver Island University (2013), Teacher Education Program Outcomes /TRB Standards.

https://education.viu.ca/sites/default/files/bed_pb_student_handbook_2017-2018_final.pdf

11. Ma trận chuẩn đầu ra (xem bảng ở cuối tài liệu)

12. Kế hoạch và cam kết thực hiện Chuẩn đầu ra

12.1 Kế hoạch thực hiện chuẩn đầu ra:

Để đạt được chuẩn đầu ra trên đây, Học viện xây dựng một số giải pháp chủ yếu thực hiện như sau:

- Tổ chức xây dựng chương trình đào tạo đáp ứng chuẩn đầu ra; thường xuyên cập nhật, điều chỉnh chuẩn đầu ra, chương trình đào tạo đáp ứng yêu cầu của bối cảnh hội nhập quốc tế, của thị trường và nhà tuyển dụng lao động.
- Tổ chức đào tạo, đánh giá kết quả người học và các hoạt động đảm bảo chất lượng một cách nghiêm túc, đúng quy định;
- Đào tạo, tuyển dụng đội ngũ giảng viên cơ hữu và thỉnh giảng đảm bảo đáp ứng yêu cầu về số lượng và chất lượng.
- Đảm bảo có đầy đủ thiết bị, phương tiện phục vụ đổi mới phương pháp giảng dạy và nâng cao chất lượng; đủ giáo trình, tài liệu, phòng thực hành, thí nghiệm phục vụ học tập cho sinh viên. Phối hợp, kết nối chặt chẽ với các cơ quan và nhà tuyển dụng để xây dựng cơ sở thực hành, thực tập, nghiên cứu và tuyển dụng người học.

12.2. Cam kết thực hiện chuẩn đầu ra

Học viện Phụ nữ Việt Nam cam kết tổ chức đào tạo và đánh giá khách quan kết quả học tập, rèn luyện của học viên theo Quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo và Quy chế đào tạo của Học viện Phụ nữ Việt Nam./.



GIÁM ĐỐC HỌC VIỆN

Trần Quang Tiên

Trần Quang Tiên

MA TRẬN CHUẨN ĐẦU RA CỦA NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

Chuyên ngành: Quản trị lữ hành

STT	Tên học phần	Yêu cầu về Kiến thức (KT)												Yêu cầu về Kỹ năng (KN)												Yêu cầu về Năng lực tự chủ và trách nhiệm (TCTN)								
		KT			KT			KT			KT			KN			KN			KN			TC		TN		TC		TN					
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6		
1	Triết học Mác - Lênin	X	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
2	Kinh tế chính trị Mác - Lênin	X	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
3	Chủ nghĩa xã hội - khoa học	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	X		
4	Tư tưởng Hồ Chí Minh	X	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X		
5	Lịch sử Đảng Cộng Sản Việt Nam	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	
6	Pháp luật kinh doanh du lịch	X	X	X	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
7	Tâm lý học du lịch	X	X	X	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
8	Phương pháp nghiên cứu khoa học	X	X	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
9	Cơ sở văn hóa Việt Nam	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	Tiếng Anh cơ bản (Course 1)	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	Tiếng Anh cơ bản (Course 2)	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	Tiếng Anh cơ bản (Course 3)	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13	Tiếng Anh cơ bản (Course 4)	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14	Tiếng Anh cơ bản (Course 4 plus)	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-



