

**CHUẨN ĐẦU RA**  
**NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**  
(ban hành kèm theo Quyết định số 01/QĐ-ĐHKTQĐ ngày 03/01/2017)

**1. Tên Ngành đào tạo**

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

*b. Tên tiếng Anh:* Tourism and Travel Services Management

**2. Trình độ đào tạo:** Đại học

**3. Yêu cầu về kiến thức**

*a. Kiến thức cơ bản:*

Cử nhân ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành nắm vững:

- Khối kiến thức cơ bản về kinh tế và quản trị kinh doanh;
- Văn bản pháp luật của nhà nước điều chỉnh hoạt động kinh doanh du lịch tại Việt Nam;
- Tiêu chuẩn đạo đức trong kinh doanh; quy tắc ứng xử trong kinh doanh du lịch và lữ hành;
- Quy luật, nguyên lý căn bản trong lĩnh vực tự nhiên, xã hội và nhân văn;
- Nguyên lý căn bản của phát triển bền vững và có trách nhiệm.

*b. Kiến thức chuyên sâu:*

Cử nhân ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành hiểu, nắm vững, phân tích đánh giá được:

- Nguyên lý và quy trình tổ chức, xây dựng và cung ứng dịch vụ du lịch và lữ hành;
- Nguyên lý căn bản về quản trị nguồn nhân lực du lịch, quản trị tài chính; Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch và lữ hành; Nguyên lý hoạch định chiến lược và chính sách kinh doanh trong lĩnh vực du lịch và lữ hành;
- Hệ thống thông tin quản lý, nguyên lý marketing, hành vi tiêu dùng của khách du lịch; chiến lược cơ bản của marketing du lịch, tâm lý khách du lịch nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách du lịch;
- Hệ thống kiến thức chuyên sâu về địa lý du lịch; các giá trị tài nguyên tự nhiên; tài nguyên du lịch nhân văn để phát triển du lịch; các tuyến điểm du lịch;
- Nguyên lý lập quy hoạch và chiến lược phát triển du lịch; quản trị điểm đến, quản lý du lịch;
- Kiến thức về ngoại ngữ (Tiếng Anh) chuyên ngành du lịch và lữ hành.

## 4. Yêu cầu về kỹ năng

### a. Kỹ năng chuyên môn

Thực hiện được những công việc sau đây:

- Thiết kế, xây dựng và phát triển các dịch vụ du lịch và lữ hành (các chủng loại chương trình du lịch khác nhau, các dịch vụ khác có liên quan...) tại các doanh nghiệp lữ hành hoặc các điểm đến du lịch;

- Phân tích, lựa chọn các nhà cung ứng dịch vụ đầu vào; Tổ chức quản lý các nhà cung ứng; Đánh giá và quản lý chất lượng dịch vụ; Kiểm soát chi phí các sản phẩm và dịch vụ;

- Có khả năng tổ chức cung ứng và thực hiện hiệu quả các sản phẩm và dịch vụ đáp ứng nhu cầu của khách du lịch;

- Đánh giá, phân tích thị trường khách du lịch; Tổ chức quảng cáo, phân phối và bán các sản phẩm, dịch vụ du lịch và lữ hành;

- Vận dụng các mô hình, phân tích và đánh giá các yếu tố thuộc môi trường bên trong và môi trường bên ngoài tác động đến các hoạt động kinh doanh của các tổ chức, doanh nghiệp kinh doanh du lịch và lữ hành

- Có khả năng phân tích, lập kế hoạch, hoạch định chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp du lịch-lữ hành và biết tổ chức thực hiện thành công;

- Tổ chức quản lý và điều hành và giám sát hiệu quả các hoạt động kinh doanh của một doanh nghiệp lữ hành, đại lý lữ hành cũng như các doanh nghiệp kinh doanh các dịch vụ liên quan, các điểm đến du lịch;

- Phân tích các chỉ tiêu kinh tế, tài chính, hiệu quả kinh doanh, chỉ tiêu bền vững của các doanh nghiệp du lịch, điểm đến du lịch;

- Phát triển các ý tưởng kinh doanh và lập nghiệp trong ngành du lịch và lữ hành;

- Kỹ năng thực hành nghề nghiệp: Thực hiện các hoạt động của hướng dẫn viên du lịch; thực hiện những công việc tác nghiệp của người điều hành trong các công ty lữ hành.

- Kỹ năng xử lý tình huống và giải quyết vấn đề: Có khả năng tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại của khách du lịch liên quan đến các sản phẩm và dịch vụ; Có khả năng phân tích các tình huống trong thực tế và đưa ra giải pháp khả thi; Có kỹ năng giải quyết các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ khách du lịch (sơ cứu, cứu hộ, thoát hiểm...); Kỹ năng quản trị sự thay đổi, giải quyết vấn đề, giải quyết các tình huống phát sinh, quản trị rủi ro.

### b. Kỹ năng mềm:

- *Kỹ năng giao tiếp:*

- Có khả năng giao tiếp hiệu quả trong môi trường làm việc đa văn hóa;
- Có khả năng giao tiếp hiệu quả bằng văn bản bằng tiếng Việt Nam và 01 ngoại ngữ (Viết thư giới thiệu sản phẩm; thư bán hàng; thư xin lỗi khách hàng; thư cảm ơn khách hàng...);
- Có khả năng truyền đạt thông tin đến khách hàng trong lĩnh vực kinh doanh du lịch và lữ hành;
- Có khả năng trình bày và thuyết trình những chủ đề liên quan đến dịch vụ du lịch và lữ hành trước đám đông.

- *Kỹ năng làm việc theo nhóm:*

- Điều hành và phối hợp giữa các nhân viên khác nhau, các bộ phận chức năng khác nhau;
- Lắng nghe, chia sẻ ý kiến và thuyết phục người khác nhằm thực hiện thành công mục tiêu chung của nhóm hoặc của tổ chức.

- *Kỹ năng tin học, ngoại ngữ:*

- Kỹ năng tin học: Đạt trình độ về tin học theo chuẩn đầu ra của Trường Đại học Kinh tế Quốc dân ban hành và công bố theo Quyết định số 77/QĐ-ĐHKTQD ngày 10/01/2014 của Hiệu trưởng trường ĐH KTQD. Ngoài ra sử dụng thành thạo tin học văn phòng (Soạn thảo văn bản trên MS Word; Lập bảng tính khác nhau MS Excel; Thiết kế trình bày các chủ đề trên MS Powerpoint....); Biết thiết kế và lập bảng hỏi điều tra liên quan đến các hoạt động kinh doanh du lịch trên các công cụ truyền thông như Google docs (điều tra thị trường, điều tra mức độ hài lòng của du khách....);
- Sử dụng tiếng Anh trong công việc (TOEIC 500 hoặc các chứng chỉ ngoại ngữ IELTS; TOEFL quốc tế với trình độ tương đương).

- *Các kỹ năng mềm khác:* Có khả năng viết báo cáo trình bày dự án, truyền thông trong lĩnh vực kinh doanh du lịch và lữ hành;

## **5. Yêu cầu về thái độ**

- *Phẩm chất đạo đức, ý thức nghề nghiệp, trách nhiệm công dân:* Tuân thủ luật pháp và có phẩm chất đạo đức (Theo quy định Bộ GDĐT);

- *Trách nhiệm, đạo đức, tác phong nghề nghiệp:* (i) Có tinh thần làm việc trách nhiệm, trung thực, nghiêm túc, tính kỷ luật cao; (ii) Có tác phong lịch sự, nhã nhặn, đúng mực;

- *Say mê, yêu nghề và có tinh thần phục vụ:* (i) Có niềm đam mê, yêu nghề phục vụ khách du lịch và cầu thị; (ii) Sẵn sàng làm việc trong điều kiện khắc nghiệt và hy sinh vì sự hài lòng của du khách;

- *Khả năng cập nhật kiến thức, sáng tạo trong công việc:* (i) Có tinh thần tự học, tự tích lũy và cập nhật kiến thức kỹ năng; (ii) Có tinh thần làm việc độc lập, sáng tạo.

- Ngoài ra, chủ động, tích cực, cầu thị trong công việc; bảo vệ môi trường, bảo vệ giá trị văn hóa, truyền thống của dân tộc

## **6. Vị trí làm việc sau khi tốt nghiệp**

Cử nhân ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành có thể làm việc trong những tổ chức về du lịch, lữ hành và các lĩnh vực kinh doanh dịch vụ khác có liên quan sau:

- Doanh nghiệp
- Cơ quan quản lý Nhà nước: Bộ, tổng cục, sở ban ngành
- Đơn vị sự nghiệp: cơ sở đào tạo, báo chí, bảo tàng, viện nghiên cứu
- Tổ chức phi chính phủ: các hội và hiệp hội du lịch

## **7. Khả năng học tập, nâng cao trình độ sau khi ra trường**

- Có khả năng theo học các chương trình cao học các ngành quản trị kinh doanh và các chương trình khác;

- Có khả năng học các chương trình cao học quản trị du lịch (Master of Tourism Management); cao học quản trị điểm đến du lịch (Master of Tourism Destination Management).

## **8. Các chương trình, tài liệu, chuẩn quốc tế tham khảo**

- Chương trình đào tạo ngành quản trị du lịch và lữ hành các trường đại học: New York University – USA, Lincoln University - New Zealand, Humber Business School – Canada, Pennsylvania State University (Penn State) – USA, University of Southern Mississippi – USA.

- Chương trình hợp tác với Chính phủ Hà Lan thuộc dự án POHE trong lĩnh vực đào tạo ngành Quản trị lữ hành;

- Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề chung ASEAN, thuộc thỏa thuận MRA.