

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

1. **Tên ngành đào tạo:** Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành (Tourism & Travel Services Management)
2. **Trình độ đào tạo:** Đại học
3. **Kiến thức:**
 - Có hiểu biết về các nguyên lý cơ bản của chủ nghĩa Mác-Lênin, đường lối cách mạng của Đảng Cộng sản Việt Nam, Tư tưởng Hồ Chí Minh; có các kiến thức cơ bản trong lĩnh vực khoa học xã hội và nhân văn phù hợp với chuyên ngành đào tạo.
 - Có các kiến thức cơ bản về kinh tế và quản trị, đáp ứng việc tiếp thu các kiến thức giáo dục chuyên nghiệp và khả năng học tập ở trình độ cao hơn.
 - Có kiến thức về quản trị một tập thể, đơn vị trong doanh nghiệp Lữ hành.
 - Có kiến thức về những nhóm dịch vụ chính của ngành du lịch lữ hành như các nghiệp vụ Hướng dẫn Du lịch, Hoạt náo và những kiến thức quan trọng của ngành theo khái niệm của Tổ chức Du lịch thế giới WTO như các khái niệm cơ bản về Du lịch, các loại hình Du lịch, thị trường Du lịch, Xã hội học về Du lịch, Địa lý Du lịch.
 - Có kiến thức về xây dựng chiến lược hoạt động của doanh nghiệp Lữ hành, thiết kế sản phẩm Tour, điều hành Tour, quy hoạch Du lịch trên cơ sở bảo vệ môi trường tự nhiên và xã hội.
4. **Kỹ năng:**
 - 4.1 **Kỹ năng cứng**
 - Nắm vững các nghiệp vụ hướng dẫn, điều hành tour theo chuẩn VTOS của Tổng cục Du lịch VN và EU;

- Thiết kế và thực hiện các tour theo yêu cầu của doanh nghiệp hoặc của khách hàng;
- Tổ chức và điều hành các hoạt động vui chơi giải trí, các sự kiện như hội chợ, triển lãm, festival...
- Tiếp cận và nắm bắt những thay đổi trong hoạt động du lịch theo nhu cầu của thị trường trên cơ sở những kiến thức đã học tại trường;
- Có khả năng tham gia các công trình nghiên cứu khoa học thuộc ngành đào tạo.

4.2 Kỹ năng mềm

- Có khả năng giao tiếp, thuyết trình trước đám đông, lắng nghe và thuyết phục đối tác và khách hàng.
- Có khả năng hoạt náo, tổ chức các trò chơi tập thể.
- Biết tập hợp đội ngũ, làm việc tập thể.
- Có khả năng giải quyết phàn nàn của khách hàng.
- Có trình độ tiếng Anh theo tiêu chuẩn VTOS do Tổng cục Du lịch và EU qui định, 450 điểm TOEIC trở lên.
- Thành thạo các công cụ tin học văn phòng, tìm kiếm thông tin và sử dụng những tiện ích của internet trong dịch vụ Du lịch.

5. **Thái độ:**

- Có ý thức trách nhiệm công dân; có thái độ và đạo đức nghề nghiệp đúng đắn thể hiện là người đại diện cho địa phương, cho đất nước trong mắt du khách trong nước và quốc tế;
- Có ý thức kỷ luật và tác phong công nghiệp; hòa đồng trong tập thể;
- Có phương pháp làm việc khoa học, phát hiện và giải quyết vấn đề, khả năng tự học và làm việc độc lập;
- Biết đúc kết kinh nghiệm để hình thành kỹ năng lập luận và tư duy sáng tạo.

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

- Chuyên viên, giảng viên tại các cơ sở đào tạo, nghiên cứu thuộc lĩnh vực du lịch

- Các doanh nghiệp lữ hành: hướng dẫn viên DL nội địa và nước ngoài (inbound và outbound); điều hành và thiết kế tour (thương lượng với các nhà cung cấp, thiết kế sản phẩm thường xuyên của doanh nghiệp và theo yêu cầu của khách hàng); nhân viên đón tiếp và tư vấn bán hàng (tour, vé máy bay); tổ trưởng thị trường
- Các doanh nghiệp về giải trí: bảo tàng, các điểm tham quan (hướng dẫn tại điểm); trung tâm giải trí, trung tâm hội chợ triển lãm (điều hành, theo dõi khách hàng, tổ chức sắp xếp các dịch vụ vui chơi giải trí, sự kiện...)
- Các đơn vị dịch vụ khác: đại lý vé máy bay (tư vấn, thu ngân, xuất hóa đơn, đặt và hủy vé), văn phòng DL tại các tỉnh thành (tiếp đón khách, hướng dẫn và giới thiệu các điểm tham quan, vui chơi giải trí); tư vấn du lịch (tư vấn khách hàng, thiết kế các dự án đầu tư DL, chiến lược marketing DL, chuẩn bị cho việc tung sản phẩm mới ra thị trường, dự báo, kiểm tra...); Sở Văn hóa-Thể thao và Du lịch các tỉnh thành (nghiên cứu và phát triển sản phẩm, qui hoạch DL, trợ lý về chuyên môn cho lãnh đạo ngành DL...)
- Nhân viên trong các doanh nghiệp dịch vụ khác có bộ phận khách hàng (ngân hàng, công ty bất động sản, siêu thị, đại lý kinh doanh...), thương mại và marketing.

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

Có khả năng tiếp tục theo học Cao học chuyên ngành (Du lịch, Quản trị Khách sạn, Marketing Du lịch, Multimedia, E-tourism, Quản trị sự kiện, Quy hoạch và môi trường Du lịch, Giải trí và Du lịch, Quản trị và tổ chức sự kiện Thể thao...) và nghiên cứu sinh Tiến sĩ tại các trường trong và ngoài nước.

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

STT	Trường	Quốc gia	Năm
1	Đại học Perpignan Via Domitia - STHI	Pháp	2006 - 2009
2	Đại học Toulouse Le Mirail - CETIA	Pháp	2000, 2004
3	Đại học Angers – ESTHUA	Pháp	2004 - 2008
4	Đại học La Réunion	Pháp	2007 - 2010

5	Đại học Corte Pasqua La Corsita	Pháp	2008
6	Đại học Avignon	Pháp	2008
7	Đại học Nice Sophia Antipolis	Pháp	2000
8	Đại học UQÀM – ESG	Canada	2004, 2009
9	Đại học Concordia – Québec	Canada	2004
10	Đại học Cornell	Mỹ	2004
11	Đại học Maryland	Mỹ	2001
12	Học viện STHM	Thụy Sĩ	2000, 2003
13	Trung tâm Đại học Cesar Ritz	Thụy Sĩ	2002
14	Học viện Arthur Haulot	Bỉ	2007 - 2009
15	Đại học Saxon	Hà Lan	2004, 2008
16	Đại học Wageningen	Hà Lan	2005 - 2009
17	Đại học Griffiths – Queensland	Úc	2008 - 2010
18	Đại học Taylors	Malaysia	2003, 2006
19	Viện Quản trị Du lịch TIMS	Singapore	2005, 2008
20	Đại học Kasetsart	Thailand	2008