

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC THƯƠNG MẠI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

**CHUẨN ĐẦU RA CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1566/QĐ-ĐHTM ngày 15... tháng 12... năm 2019.
của Hiệu trưởng Trường Đại học Thương mại)

1. Giới thiệu về chương trình đào tạo

- Tên ngành (chuyên ngành) đào tạo (tiếng Việt): **Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành**

- Tên ngành (chuyên ngành) đào tạo (tiếng Anh): **Tourism Services & Tour Management**

- Trình độ đào tạo: Đại học

2. Mục tiêu của chương trình

2.1. Mục tiêu chung

Đào tạo cử nhân Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành có phẩm chất chính trị, đạo đức và sức khỏe tốt; nắm vững những kiến thức cơ bản về khoa học xã hội, chính trị và pháp luật, du lịch và khách sạn; có kiến thức thực tế vững chắc, kiến thức lý thuyết toàn diện, những kỹ năng chuyên sâu về quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, kinh doanh chương trình du lịch, kinh doanh dịch vụ đại lý du lịch; có khả năng hoạch định chiến lược, chính sách, kế hoạch kinh doanh du lịch phù hợp với thực tiễn trong điều kiện môi trường biến động; thành thạo các hoạt động tác nghiệp tại các bộ phận điều hành, hướng dẫn du lịch, thị trường và các bộ phận khác trong doanh nghiệp lữ hành.

2.2. Mục tiêu cụ thể

Trang bị cho người học các kiến thức nền tảng về quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Kiến thức cơ bản về khoa học xã hội, chính trị và pháp luật, du lịch và khách sạn.

Kiến thức chuyên sâu và thực tiễn về quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

Kiến thức bổ trợ và phát triển sang các ngành đào tạo khác thuộc khối ngành kinh tế, kinh doanh và quản lý, và để tiếp tục nghiên cứu và học tập chuyên sâu ở trình độ sau đại học.

Rèn luyện cho người học các kỹ năng cơ bản về quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành: lập luận và giải quyết vấn đề kinh tế, kinh doanh và quản lý; Hình thành ý tưởng, thiết kế, triển khai, vận hành và đánh giá dự án/phương án kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành; Có khả năng hoạch định chiến lược, chính sách, kế hoạch kinh



doanh dịch vụ du lịch và lữ hành phù hợp với thực tiễn. Sử dụng tin học văn phòng, các phần mềm hỗ trợ quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành; Sử dụng ngoại ngữ trong giao tiếp và thực hiện các yêu cầu của khách hàng,...

3. Yêu cầu về kiến thức

Sinh viên tốt nghiệp chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành đạt chuẩn kiến thức cơ bản về khoa học xã hội, chính trị và pháp luật, du lịch và khách sạn, đảm bảo kiến thức của ngành và chuyên ngành đào tạo, cụ thể như sau:

- Kiến thức cơ bản về khoa học xã hội, chính trị và pháp luật, du lịch và khách sạn.
- Kiến thức thực tế vững chắc, kiến thức lý thuyết sâu, rộng về Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.
- Kiến thức về công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu công việc.
- Kiến thức về lập kế hoạch, tổ chức và giám sát các quá trình trong lĩnh vực quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.
- Kiến thức cơ bản về quản lý, điều hành hoạt động trong công ty lữ hành, đại lý du lịch và các loại hình kinh doanh dịch vụ du lịch.

4. Yêu cầu về kỹ năng

Sinh viên tốt nghiệp đạt chuẩn các kỹ năng chung căn bản của ngành và kỹ năng chuyên sâu của chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, bao gồm:

Kỹ năng nghề nghiệp:

- Thiết kế, triển khai, vận hành và đánh giá dự án/phương án kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành;
- Thu thập, xử lý thông tin để giải quyết vấn đề trong kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành;
- Thực hành nhận thức về dịch vụ du lịch và lữ hành;
- Thực hành tác nghiệp tại các bộ phận điều hành, hướng dẫn du lịch, thị trường, các bộ phận khác trong doanh nghiệp lữ hành;

Kỹ năng tư duy, nghiên cứu:

- Lập luận và giải quyết vấn đề kinh tế, kinh doanh và quản lý;
- Nghiên cứu và khám phá tri thức về quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành;
- Tư duy theo hệ thống;
- Có khả năng làm việc độc lập và khả năng làm việc theo nhóm, hình thành, phát triển và lãnh đạo nhóm;
- Hình thành ý tưởng quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

Kỹ năng ngoại ngữ, tin học:

- Sử dụng tiếng Anh: Sinh viên sau khi tốt nghiệp đạt chuẩn đầu ra Tiếng Anh theo quy định của Trường Đại học Thương mại tại Quyết định số 979/QĐ-

ĐHTM ngày 15/11/2016 (tương đương Bậc 3 theo Thông tư 01/2014/TT-BGD&ĐT quy định về Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam.

- Sử dụng tin học: Đạt chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo Quyết định 634/QĐ-ĐHTM ngày 26/9/2017.

Kỹ năng giao tiếp: Sử dụng tổng hợp các kỹ năng trong giao tiếp, biết lắng nghe, thảo luận, thuyết phục, chia sẻ.

5. Yêu cầu về thái độ

Sinh viên tốt nghiệp phải đạt chuẩn về thái độ, hành vi sau:

- Có ý thức công dân, chấp hành nghiêm chỉnh mọi chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách và pháp luật của nhà nước;
- Có phẩm chất đạo đức tốt, ý thức phấn đấu vươn lên trở thành nhà quản trị du lịch giỏi, hoàn thành tốt các trách nhiệm công dân;
- Có trách nhiệm đối với công việc, đáp ứng các chuẩn mực đạo đức của nhà quản trị du lịch, có tác phong làm việc khoa học, thái độ làm việc đúng mực;
- Có khả năng cập nhật, phát triển và vận dụng các kiến thức quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành hiện đại, sáng tạo, linh hoạt trong công việc.

6. Yêu cầu về năng lực tự chủ và trách nhiệm

Có năng lực dẫn dắt về chuyên môn, nghiệp vụ đã được đào tạo; có sáng kiến trong quá trình thực hiện nhiệm vụ được giao; có khả năng tự định hướng, thích nghi với các môi trường làm việc khác nhau; tự học tập, tích lũy kiến thức, kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ; 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; có năng lực đánh giá và cải tiến các hoạt động chuyên môn ở quy mô trung bình.

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

Sinh viên tốt nghiệp và đạt chuẩn đầu ra ngành, chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành có thể làm việc tại các bộ phận, doanh nghiệp như sau:

7.1. Làm việc phù hợp và tốt ở các bộ phận sau của doanh nghiệp

- Bộ phận hoạch định chiến lược, chính sách và kế hoạch kinh doanh
- Bộ phận quản trị dự án kinh doanh dịch vụ du lịch và lễ hành
- Bộ phận quản trị nhân lực doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch và lễ hành
- Bộ phận quản trị tác nghiệp doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch và lễ hành
- Bộ phận quản trị khách hàng và marketing dịch vụ du lịch và lễ hành
- Bộ phận quản trị chất lượng dịch vụ du lịch và lễ hành

7.2. Các loại hình và tổ chức doanh nghiệp có khả năng và cơ hội làm việc phù hợp

Có khả năng và cơ hội làm việc phù hợp ở các loại hình và tổ chức doanh nghiệp khác: Các loại hình doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch và lễ hành, thương mại hàng hóa, dịch vụ, đầu tư và sở hữu trí tuệ; các bộ phận quản trị và hoạt động thương

mại ở các loại hình doanh nghiệp sản xuất - kinh doanh; các bộ phận R & D ở các tổ chức kinh tế, tổ chức phi lợi nhuận, các viện nghiên cứu, các trường trung học, cao đẳng, đại học; các bộ phận có liên quan đến quản lý thị trường và thương mại ở các cơ quan quản lý nhà nước các cấp.

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

Trên nền tảng các kiến thức và kỹ năng đã được trang bị, sinh viên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành sau khi tốt nghiệp có khả năng:

- Tự nghiên cứu, học tập, bổ sung các tri thức và kỹ năng còn thiếu nhằm đáp ứng với yêu cầu của vị trí công tác và quy hoạch phát triển nhân sự ở đơn vị công tác cụ thể.

- Sinh viên có khả năng tiếp tục học tập ở bậc cao hơn (Thạc sĩ, Tiến sĩ) ngành Quản trị kinh doanh và Thương mại.

9. Các chương trình, chuẩn đầu ra quốc tế đã tham khảo

9.1. Trong nước

- Trường Đại học Kinh tế Quốc Dân (2017), *Chương trình đào tạo ngành Quản trị lữ hành.*

<https://daotao.neu.edu.vn/vi/ctdt-he-chinh-quy/chuong-trinh-dao-tao-he-chinh-quy>

- Trường Đại học Kinh tế Quốc Dân (2017), *Chương trình đào tạo ngành Quản trị du lịch.*

<https://daotao.neu.edu.vn/vi/ctdt-he-chinh-quy/chuong-trinh-dao-tao-he-chinh-quy>

- Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc Gia Hà Nội (2017), *Chương trình đào tạo ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành.*

<http://ussh.vnu.edu.vn/c3/vi-VN/gioi-thieu-c/OTDV-Du-lich-va-Lu-hanh-5-872>

- Trường Đại học Kinh tế - Tài chính thành phố Hồ Chí Minh (2019), *Chương trình đào tạo ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch.*

<https://static-cdn.uef.edu.vn/newsimg/daotao/CTDT/2019/CTDT-%20QUAN%20TRI%20DU%20LICH%20-%20LU%20HANH-781103.pdf>

- Trường Đại học Nha Trang (2016), *Chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.*

http://ntu.edu.vn/Portals/65/Chuong%20trinh%20dao%20tao/K58/K58-16_%20OTDVDL%20lu%20hanh_CTDT.pdf

- Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc Gia Hà Nội (2017), *Chuẩn đầu ra ngành Quản trị Dịch vụ du lịch và lữ hành.*

<http://ussh.vnu.edu.vn/c3/vi-VN/gioi-thieu-c/OTDV-Du-lich-va-Lu-hanh-5-872>

9.2. 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



GS.TS. *Dinh Văn Sơn*

TRƯỞNG KHOA

PGS. TS. Nguyễn Thị Nguyên Hồng



Hà Nội, ngày 30 tháng 10 năm 2019

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Ban hành kèm theo Quyết định số 4116/QĐ-ĐHTM ngày 25... tháng 12... năm 2019...
của Hiệu trưởng Trường Đại học Thương mại)

Tên chương trình đào tạo: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH
Trình độ đào tạo: Đại học
Loại hình đào tạo: Chính quy
Ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành (Tourism and
Travel Services Management)
Mã số: 7810103
Chuyên ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

1. Mục tiêu đào tạo

1.1. Mục tiêu chung

Đào tạo cử nhân Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành có phẩm chất chính trị, đạo đức và sức khỏe tốt; nắm vững những kiến thức cơ bản về khoa học xã hội, chính trị và pháp luật, du lịch và khách sạn; có kiến thức thực tế vững chắc, kiến thức lý thuyết toàn diện, những kỹ năng chuyên sâu về quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, kinh doanh chương trình du lịch, kinh doanh dịch vụ đại lý du lịch; có khả năng hoạch định chiến lược, chính sách, kế hoạch kinh doanh du lịch phù hợp với thực tiễn trong điều kiện môi trường biến động; thành thạo các hoạt động tác nghiệp tại các bộ phận điều hành, hướng dẫn du lịch, thị trường và các bộ phận khác trong doanh nghiệp lữ hành.

1.2. Mục tiêu cụ thể

Trang bị cho người học các kiến thức nền tảng về quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Kiến thức cơ bản về khoa học xã hội, chính trị và pháp luật, du lịch và khách sạn.

Kiến thức chuyên sâu và thực tiễn về quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

Kiến thức bổ trợ và phát triển sang các ngành đào tạo khác thuộc khối ngành kinh tế, kinh doanh và quản lý, và để tiếp tục nghiên cứu và học tập chuyên sâu ở trình độ sau đại học.

Rèn luyện cho người học các kỹ năng cơ bản về quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành: lập luận và giải quyết vấn đề kinh tế, kinh doanh và quản lý; Hình thành ý tưởng, thiết kế, triển khai, vận hành và đánh giá dự án/phương án kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành; Có khả năng hoạch định chiến lược, chính sách, kế hoạch kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành phù hợp với thực tiễn. Sử dụng tin học văn phòng, các phần mềm hỗ trợ quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành; Sử dụng ngoại ngữ trong giao tiếp và thực hiện các yêu cầu của khách hàng,...

2. Chuẩn đầu ra

2.1. Kiến thức

Sinh viên tốt nghiệp chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành đạt chuẩn kiến thức cơ bản về khoa học xã hội, chính trị và pháp luật, du lịch và khách sạn, đảm bảo kiến thức của ngành và chuyên ngành đào tạo, cụ thể như sau:

- Kiến thức cơ bản về khoa học xã hội, chính trị và pháp luật, du lịch và khách sạn.
- Kiến thức thực tế vững chắc, kiến thức lý thuyết sâu, rộng về Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.
- Kiến thức về công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu công việc.
- Kiến thức về lập kế hoạch, tổ chức và giám sát các quá trình trong lĩnh vực quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.
- Kiến thức cơ bản về quản lý, điều hành hoạt động trong công ty lữ hành, đại lý du lịch và các loại hình kinh doanh dịch vụ du lịch.

2.2. Kỹ năng

Sinh viên tốt nghiệp đạt chuẩn các kỹ năng chung căn bản của ngành và kỹ năng chuyên sâu của chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, bao gồm:

Kỹ năng nghề nghiệp:

- Thiết kế, triển khai, vận hành và đánh giá dự án/phương án kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành;
- Thu thập, xử lý thông tin để giải quyết vấn đề trong kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành;
- Thực hành nhận thức về dịch vụ du lịch và lữ hành;
- Thực hành tác nghiệp tại các bộ phận điều hành, hướng dẫn du lịch, thị trường, các bộ phận khác trong doanh nghiệp lữ hành;

Kỹ năng tư duy, nghiên cứu:

- Lập luận và giải quyết vấn đề kinh tế, kinh doanh và quản lý;
- Nghiên cứu và khám phá tri thức về quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành;
- Tư duy theo hệ thống;
- Có khả năng làm việc độc lập và khả năng làm việc theo nhóm, hình thành, phát triển và lãnh đạo nhóm;
- Hình thành ý tưởng quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

Kỹ năng ngoại ngữ, tin học:

- Sử dụng tiếng Anh: Sinh viên sau khi tốt nghiệp đạt chuẩn đầu ra Tiếng Anh theo quy định của Trường Đại học Thương mại tại Quyết định số 979/QĐ-ĐHTM ngày 15/11/2016 (tương đương Bậc 3 theo Thông tư 01/2014/TT-BGD&ĐT quy định về Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam).
- Sử dụng tin học: Đạt chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo Quyết định 634/QĐ-ĐHTM ngày 26/9/2017.

Kỹ năng giao tiếp: Sử dụng tổng hợp các kỹ năng trong giao tiếp, biết lắng nghe, thảo luận, thuyết phục, chia sẻ.

2.3. Thái độ

- Có ý thức công dân, chấp hành nghiêm chỉnh mọi chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách và pháp luật của nhà nước;
- Có phẩm chất đạo đức tốt, ý thức phấn đấu vươn lên trở thành nhà quản trị du lịch giỏi, hoàn thành tốt các trách nhiệm công dân;
- Có trách nhiệm đối với công việc, đáp ứng các chuẩn mực đạo đức của nhà quản trị du lịch, có tác phong làm việc khoa học, thái độ làm việc đúng mực;
- Có khả năng cập nhật, phát triển và vận dụng các kiến thức quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành hiện đại, sáng tạo, linh hoạt trong công việc.

3. Khối lượng kiến thức toàn khoá:

Tổng khối lượng chương trình đào tạo là 131 tín chỉ, trong đó 120 tín chỉ học tập và tốt nghiệp và 11 TC giáo dục thể chất và quốc phòng.

4. Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp THPT

5. Quy trình đào tạo, điều kiện tốt nghiệp

- Đào tạo theo học chế tín chỉ và tuân thủ đúng quy trình đào tạo chuyên ngành thuộc ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành của Trường.

- Điều kiện tốt nghiệp: Theo đúng Quy chế đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ ban hành kèm theo Quyết định số 43/2007/QĐ-BGD&ĐT ngày 15/8/2007 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo.

6. Phương thức đánh giá: Thang điểm số (10/10) và thang điểm chữ (A, B⁺, B, C⁺, C, D⁺, D, F)

7. Nội dung chương trình:

7.1. Khung chương trình đào tạo

		Số TC	Cấu trúc
1.	KIẾN THỨC GIÁO DỤC ĐẠI CƯƠNG	40 TC	
<i>1.1.</i>	<i>Các học phần bắt buộc</i>	24	
1	Triết học Mác – Lênin	3	36,9
2	Chủ nghĩa xã hội khoa học	2	24,6
3	Tư tưởng Hồ Chí Minh	2	24,6
4	Kinh tế chính trị Mác – Lênin	2	24,6
5	Lịch sử Đảng Cộng sản Việt Nam	2	24,6
6	Pháp luật đại cương	2	24,6
7	Tiếng Anh 1	2	24,6
8	Tiếng Anh 2	2	24,6
9	Tiếng Anh 3	3	36,9
10	Tin học quản lý	2	24,6
11	Phương pháp nghiên cứu khoa học	2	24,6

1.2	Các học phần tự chọn: Chọn 5 TC trong các HP sau:	5	
1	Thực tập nhận thức về khách sạn*	5	
2	Thực tập nhận thức về dịch vụ du lịch và lữ hành*	5	
1.3	Giáo dục thể chất	3	
1	HP bắt buộc	1	
2	HP tự chọn	2	
1.4	Giáo dục quốc phòng	8	
2	KIẾN THỨC GIÁO DỤC CHUYÊN NGHIỆP	91 TC	
2.1.	Kiến thức cơ sở ngành	28	
2.1.1.	Các học phần bắt buộc	18	
1	Quản trị học	3	36,9
2	Tổng quan du lịch	2	24,6
3	Tiếng Anh chuyên ngành 1	2	24,6
4	Tiếng Anh chuyên ngành 2	2	24,6
5	Quản trị dịch vụ	3	36,9
6	Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch	3	36,9
7	Quản lý điểm đến du lịch	3	36,9
2.1.2.	Các học phần tự chọn: Chọn 10 TC trong các HP sau:	10	
1	Kinh tế vi mô 1	3	36,9
2	Thương mại điện tử căn bản	3	36,9
3	Marketing căn bản	3	36,9
4	Quản trị nhân lực căn bản	3	36,9
5	Nhập môn tài chính tiền tệ	3	36,9
6	Cơ sở văn hóa Việt Nam	2	24,6
7	Khởi sự kinh doanh	2	24,6
8	An toàn và vệ sinh lao động	2	24,6
9	Quản trị hành chính văn phòng	2	24,6
2.2.	Kiến thức ngành và chuyên ngành	41	
2.2.1.	Các học phần bắt buộc	31	
1	Thực tập nghiệp vụ dịch vụ du lịch và lữ hành 1*	10	
2	Tổ chức sự kiện du lịch	2	24,6
3	Kinh tế du lịch	3	36,9
4	Marketing du lịch	3	36,9
5	Tài nguyên du lịch	2	24,6
6	Văn hóa du lịch	2	24,6
7	Quản trị tác nghiệp doanh nghiệp lữ hành	3	36,9
8	Hướng dẫn du lịch	2	24,6
9	Du lịch bền vững	2	24,6
10	Tâm lý quản trị kinh doanh	2	24,6
2.2.2.	Các học phần tự chọn: Chọn 10 TC trong các	10	

<i>HP sau:</i>			
1	Hành vi khách hàng	3	36,9
2	Quản trị dự án	3	36,9
3	Kinh doanh quốc tế	3	36,9
4	Quản trị tài chính 1	3	36,9
5	Quản trị khu nghỉ dưỡng	2	24,6
6	Quản trị buồng khách sạn	2	24,6
7	Tuyển dụng nhân lực	2	24,6
8	Đào tạo và phát triển nhân lực	2	24,6
2.3.	Kiến thức bổ trợ	12	
2.3.1.	Các học phần bắt buộc	6	
1	Quản trị lễ tân khách sạn	3	36,9
2	Quản trị chiến lược	3	36,9
2.3.2.	Các học phần tự chọn: Chọn 6 TC trong các HP sau:	6	
1	Quản trị nhà hàng	3	36,9
2	Marketing B2B	3	36,9
3	Nguyên lý kế toán	3	36,9
4	Quản trị đa văn hóa	3	36,9
2.4.	Thực tập nghề nghiệp và làm tốt nghiệp khóa học	10	

*Tổng số TC tích lũy tối thiểu toàn khóa học: 131 TC, trong đó: 120 TC học tập và tốt nghiệp. Các học phần có dấu * được tổ chức giảng dạy bởi các chuyên gia thực tế tại doanh nghiệp.*

7.2. Mô tả các học phần

1. Thực tập nhận thức về khách sạn

Học phần Thực tập nhận thức về khách sạn là học phần tự chọn thuộc khối kiến thức giáo dục đại cương của chuyên ngành Quản trị khách sạn. Nội dung thực tập tập trung vào các chuyến tham quan thực tế tại khách sạn để quan sát, trải nghiệm, tìm hiểu những thông tin chung về khách sạn, về sản phẩm dịch vụ, về các bộ phận nghiệp vụ và bộ phận chức năng, về một số chức danh nghề nghiệp của khách sạn.

2. Thực tập nhận thức về dịch vụ du lịch và lữ hành

Học phần Thực tập nhận thức dịch vụ du lịch và lữ hành là học phần tự chọn thuộc khối kiến thức giáo dục đại cương trong chương trình đào tạo chuyên ngành Quản trị khách sạn và chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành. Nội dung thực tập tập trung vào các chuyến tham quan thực tế để quan sát, trải nghiệm, tìm hiểu những thông tin và nhận thức về doanh nghiệp lữ hành/ doanh nghiệp du lịch khác.

3. Tổng quan du lịch

Học phần Tổng quan du lịch là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành và chuyên ngành của chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành. Học phần Tổng quan du lịch bao gồm những kiến thức ngành nền tảng cơ bản về du lịch, là cơ sở

dẫn dắt sinh viên tiếp cận quản trị chuyên sâu và thực tiễn đối với vấn đề quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành. Sau khi học xong học phần, sinh viên có kiến thức khái quát về sự phát triển của du lịch; động cơ và loại hình du lịch; điểm đến du lịch; tác động của du lịch; quy hoạch và phát triển du lịch.

4. Thực tập nghiệp vụ dịch vụ du lịch và lữ hành 1

Học phần Thực tập nghiệp vụ dịch vụ du lịch và lữ hành là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức cơ sở ngành của chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành. Nội dung thực tập tập trung vào: những hiểu biết chung về doanh nghiệp, về các bộ phận tác nghiệp cụ thể trong doanh nghiệp; về các chức danh nghề nghiệp trong bộ phận tác nghiệp; chức năng và nhiệm vụ của các chức danh nghề nghiệp; thực hành các nghiệp vụ cơ bản trong doanh nghiệp lữ hành.

5. Cơ sở văn hóa Việt Nam

Học phần Cơ sở văn hoá Việt Nam là học phần tự chọn thuộc khối kiến thức ngành và chuyên ngành của các chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, Quản trị khách sạn. Nội dung học phần bao gồm: khái quát về cơ sở văn hoá Việt Nam; các thành tố của văn hóa Việt Nam; tiến trình lịch sử của văn hóa Việt Nam; văn hóa các vùng Tây Bắc, Việt Bắc, Châu thổ Bắc Bộ, Trung Bộ, Tây Nguyên và Nam Bộ.

6. Quản trị dịch vụ

Học phần Quản trị dịch vụ là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành và chuyên ngành của các chuyên ngành Quản trị khách sạn, Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành,... Học phần Quản trị dịch vụ góp phần giúp sinh viên có kiến thức quản trị đối với dịch vụ nói chung và là cơ sở dẫn dắt sinh viên tiếp cận và vận dụng quản trị chuyên sâu đối với lĩnh vực dịch vụ cụ thể - đó là quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, quản trị khách sạn. Sau khi học xong học phần, sinh viên có kiến thức khái quát về quản trị dịch; quản trị các nguồn lực lao động, vốn và cơ sở vật chất kinh doanh dịch vụ; quản trị cầu dịch vụ; quản trị quá trình cung ứng dịch vụ; quản trị quan hệ khách hàng trong dịch vụ; chiến lược phát triển dịch vụ và chiến lược dịch vụ toàn cầu.

7. Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch

Học phần Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành và chuyên ngành của các chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành và Quản trị khách sạn. Học phần cung cấp những kiến thức cơ bản cho người học về: chất lượng dịch vụ du lịch; nội dung quản trị chất lượng dịch vụ du lịch; nhân tố con người và văn hóa chất lượng trong doanh nghiệp du lịch; hệ thống quản lý chất lượng trong doanh nghiệp du lịch.

8. Tổ chức sự kiện du lịch

Học phần Tổ chức sự kiện du lịch là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành và chuyên ngành của các chuyên ngành đào tạo Quản trị khách sạn, Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành. Học phần cung cấp những kiến thức cơ bản cho người học về: Tổng quan về tổ chức sự kiện du lịch, kế hoạch tổ chức sự kiện du lịch, chuẩn bị tổ chức sự kiện du lịch, tổ chức điều hành và kết thúc sự kiện du lịch, quản trị rủi ro trong tổ chức sự kiện du lịch.

9. Kinh tế du lịch

Học phần Kinh tế du lịch là học phần bắt buộc thuộc kiến thức ngành và chuyên ngành của các chuyên ngành đào tạo Quản trị khách sạn, Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành. Học phần Kinh tế du lịch góp phần giúp sinh viên có kiến thức chuyên sâu và thực tiễn về quản trị khách sạn và quản trị du lịch. Sau khi học xong học phần, sinh viên có kiến thức khái quát về kinh tế du lịch; thị trường du lịch; cân cân thanh toán trong du lịch; công ty đa quốc gia trong du lịch; đầu tư trong du lịch; chi phí và lợi nhuận kinh doanh du lịch; lao động và vốn kinh doanh du lịch và hiệu quả kinh tế - xã hội của du lịch.

10. Marketing du lịch

Học phần Marketing du lịch là học phần bắt buộc thuộc kiến thức ngành và chuyên ngành của các chuyên ngành đào tạo Quản trị khách sạn, Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành. Học phần cung cấp những kiến thức cơ bản cho sinh viên về: Tổng quan về marketing du lịch; phân tích cơ hội và nghiên cứu marketing; phân tích hành vi của khách hàng; phân đoạn và lựa chọn thị trường mục tiêu; kế hoạch marketing; chính sách sản phẩm và quan hệ đối tác; chính sách giá; chính sách phân phối; chính sách xúc tiến trong kinh doanh du lịch; các chính sách khác trong kinh doanh du lịch.

11. Tài nguyên du lịch

Học phần Tài nguyên du lịch là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành và chuyên ngành của chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, và là học phần tự chọn thuộc kiến thức ngành và chuyên ngành của chuyên ngành Quản trị khách sạn. Nội dung học phần bao gồm: khái quát về tài nguyên du lịch, tài nguyên du lịch tự nhiên, tài nguyên du lịch nhân văn, khai thác tài nguyên du lịch của các vùng du lịch Việt Nam, bảo vệ tài nguyên du lịch.

12. Văn hóa du lịch

Học phần Văn hóa du lịch là học phần bắt buộc thuộc kiến thức ngành và chuyên ngành của các chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành và Quản trị khách sạn. Nội dung học phần bao gồm: tổng quan văn hóa du lịch; văn hóa của chủ thể du lịch; nội dung và giá trị văn hóa của khách thể du lịch; văn hóa của doanh nghiệp kinh doanh du lịch; khai thác những giá trị đặc sắc của văn hóa Việt Nam phục vụ kinh doanh du lịch.

13. Quản trị tác nghiệp doanh nghiệp lữ hành

Học phần Quản trị tác nghiệp doanh nghiệp lữ hành là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành và chuyên ngành của chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành và kiến thức bổ trợ của chuyên ngành Quản trị khách sạn. Sau khi học xong học phần Quản trị tác nghiệp doanh nghiệp lữ hành, sinh viên nắm được các kiến thức về tổng quan về quản trị tác nghiệp doanh nghiệp lữ hành; hoạch định kế hoạch hoạt động của doanh nghiệp lữ hành; quan hệ giữa doanh nghiệp lữ hành với nhà cung cấp; quản trị quá trình kinh doanh chương trình du lịch; quản trị quá trình kinh doanh dịch vụ đại lý du lịch; quản trị nguồn lực kinh doanh trong doanh nghiệp lữ hành; quản trị rủi ro trong kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành.

14. Hướng dẫn du lịch

Học phần Hướng dẫn du lịch là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành và chuyên ngành của chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành và là học phần tự chọn thuộc khối kiến thức ngành và chuyên ngành của chuyên ngành Quản trị khách

sạn. Nội dung học phần bao gồm: tổng quan về hướng dẫn du lịch, các nghiệp vụ cơ bản của hoạt động tổ chức hướng dẫn du lịch, nghiệp vụ hướng dẫn tham quan du lịch, kỹ năng quản lý đoàn khách và kỹ năng giao tiếp của hướng dẫn viên du lịch, xử lý tình huống trong quá trình hướng dẫn du lịch, các bộ phận thực hiện quá trình hướng dẫn du lịch.

15. Du lịch bền vững

Học phần du lịch bền vững là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành và chuyên ngành của chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, và là học phần tự chọn thuộc khối kiến thức ngành và chuyên ngành của chuyên ngành Quản trị khách sạn. Nội dung học phần bao gồm: khái quát về DLBV, các bên tham gia phát triển du lịch bền vững; nguyên tắc và chính sách phát triển du lịch bền vững; đánh giá tính bền vững của du lịch; phát triển bền vững một số loại hình du lịch.

16. Quản lý điểm đến du lịch

Học phần Quản lý điểm đến du lịch là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành và chuyên ngành của chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, và là học phần tự chọn thuộc khối kiến thức bổ trợ của chuyên ngành Quản trị khách sạn. Nội dung học phần bao gồm: khái quát về điểm đến du lịch; tổ chức quản lý điểm đến du lịch và các nội dung quản lý điểm đến du lịch; chiến lược và quy hoạch phát triển điểm đến du lịch; marketing điểm đến du lịch, cạnh tranh điểm đến du lịch, phát triển sản phẩm điểm đến du lịch, định vị điểm đến du lịch, thương hiệu điểm đến du lịch, xúc tiến điểm đến du lịch; chất lượng điểm đến du lịch.

17. Quản trị khu nghỉ dưỡng

Học phần Quản trị khu nghỉ dưỡng là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành và chuyên ngành của chuyên ngành Quản trị khách sạn, và là học phần tự chọn thuộc khối kiến thức ngành và chuyên ngành của chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành. Học phần Quản trị khu nghỉ dưỡng góp phần giúp sinh viên vận dụng để nắm vững kiến thức chuyên sâu và thực tiễn về quản trị khách sạn. Sau khi học xong học phần, sinh viên có kiến thức khái quát về quản trị khu nghỉ dưỡng, cơ cấu tổ chức quản lý của khu nghỉ dưỡng, quản trị quá trình kinh doanh khu nghỉ dưỡng, quản trị các nguồn lực kinh doanh chủ yếu của khu nghỉ dưỡng, quản lý môi trường tự nhiên, chất lượng và giá cả dịch vụ của khu nghỉ dưỡng.

18. Quản trị buồng khách sạn

Học phần Quản trị buồng khách sạn là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành và chuyên ngành của chuyên ngành Quản trị khách sạn, và là học phần tự chọn thuộc khối kiến thức ngành và chuyên ngành của chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành. Nội dung học phần bao gồm: khái quát về quản trị buồng khách sạn; quản lý lao động và cơ sở vật chất kỹ thuật tại bộ phận buồng; quản trị và vận hành khu vực buồng, khu vực công cộng, khu vực quản lý đồng phục và đồ vải, khu vực giặt là, khu vực hoa.

19. Quản trị lễ tân khách sạn

Học phần Quản trị lễ tân khách sạn là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành và chuyên ngành của chuyên ngành Quản trị khách sạn, và là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức bổ trợ của chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành. Nội dung học phần bao gồm: tổng quan về quản trị lễ tân khách sạn; quản lý lao

động và trang thiết bị dụng cụ tại bộ phận lễ tân khách sạn; quản trị và vận hành khu vực đặt buồng, khu vực quầy tiếp tân, khu vực tổng đài, khu vực quan hệ khách hàng, khu vực hỗ trợ đón tiếp, khu vực hành chính văn phòng, khu vực quản lý hành lý và gác cửa; kiểm toán đêm và đánh giá hiệu quả hoạt động của bộ phận lễ tân.

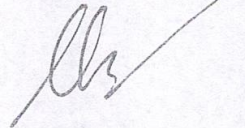
20. Quản trị nhà hàng

Học phần Quản trị nhà hàng là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành và chuyên ngành của chuyên ngành Quản trị khách sạn, và là học phần tự chọn thuộc khối kiến thức bổ trợ của chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành. Nội dung học phần bao gồm: khái quát về tổ chức hoạt động của nhà hàng; nghiệp vụ nhà hàng; nghiệp vụ bar; tổ chức tiệc; quản lý vận hành hoạt động phục vụ; quản lý lao động và cơ sở vật chất kỹ thuật; quản lý doanh thu và chi phí của nhà hàng.

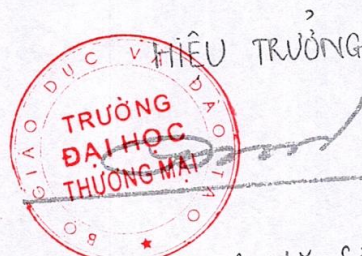
8. Hướng dẫn thực hiện chương trình:

Năm học	Học kỳ	Khối kiến thức/học phần	Số TC
1	I, II	Kiến thức giáo dục đại cương	29
2	III, IV	Kiến thức cơ sở ngành, 1 HP chuyên ngành	32
		- Kiến thức cơ sở ngành	29
		- HP Quản trị dịch vụ	3
3	V, VI	Kiến thức ngành và chuyên ngành	30
4	VII	Kiến thức ngành, chuyên ngành và bổ trợ	19
	VIII	Thực tập nghề nghiệp và làm tốt nghiệp khóa học	10
		<i>Tổng số</i>	120

TRƯỜNG KHOA



PGS.TS. Nguyễn Thị Nguyên Hồng



GS. TS. Đinh Văn Sơn