

## CHUẨN ĐẦU RA

(Kèm theo Quyết định số 122 /QĐ-ĐHCNDN ngày 28 tháng 7 năm 2018 của  
Hiệu trưởng Trường Đại học Công nghệ Đồng Nai)

**Ngành đào tạo:** Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành

**Mã số:** 7810103

**Trình độ đào tạo:** Đại học

### 1. Yêu cầu về kiến thức:

#### 1.1 . Về kiến thức:

- *Kiến thức chung:*

KT1. Có hiểu biết về các nguyên lý cơ bản của chủ nghĩa Mác- Lênin, đường lối cách mạng của Đảng cộng sản Việt Nam và tư tưởng Hồ Chí Minh;

KT2. Có kiến thức cơ bản trong lĩnh vực Khoa học xã hội, Khoa học tự nhiên và Ngoại ngữ để tiếp thu kiến thức giáo dục chuyên nghiệp và khả năng học tập nâng cao trình độ; Có sức khỏe để học tập, làm việc và bảo vệ an ninh quốc gia.

- *Kiến thức cơ sở ngành:*

KT3. Nắm vững các lý thuyết về kinh tế để phân tích sự vận động và phát triển trong nền kinh tế thị trường hiện nay;

KT4. Nắm vững các nguyên tắc về quản trị trên cơ sở đó đưa ra các quyết định trong công việc;

KT5 Có nền tảng kiến thức về nguyên lý kế toán, thuế và quản trị tài chính doanh nghiệp;

KT6. Hiểu biết hệ thống pháp luật nói chung và các chính sách, pháp luật về du lịch nói riêng;

KT7. Hiểu các quy luật hình thành và xu thế phát triển chung nền kinh tế thị trường, từ đó vận dụng vào hoạt động kinh doanh du lịch nhằm đem lại hiệu quả về mặt kinh tế;

KT8 Hiểu biết về các điều kiện và các nguồn lực phát triển kinh tế - xã hội của Việt Nam, sự phân vùng lãnh thổ cũng như các đặc điểm kinh tế xã hội của Việt Nam hiện nay trong xu thế hội nhập quốc tế;

KT9. Hiểu biết về đặc trưng văn hóa, các phong tục tập quán cũng như các nền văn hóa khác nhau của Việt Nam và thế giới và vận dụng linh hoạt trong thực tiễn nghề nghiệp du lịch;

KT10 Đánh giá các giá trị tài nguyên du lịch được khai thác và đầu tư trong quá trình thiết lập sản phẩm du lịch;

KT11. Có khả năng thích nghi với môi trường văn hóa của doanh nghiệp. Biết cách xây dựng văn hóa doanh nghiệp nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh trong điều kiện hội nhập;

KT12. Biết, hiểu được những kiến thức về ẩm thực và dinh dưỡng, vận dụng để tạo được sản phẩm thu hút khách du lịch;

KT13. Hiểu, phân tích, đánh giá và vận dụng được những phương pháp nghiên cứu khoa học nói chung và ứng dụng trong du lịch nói riêng, từ những phương pháp truyền thống định tính đến những phương pháp hiện đại có sử dụng các công cụ, thiết bị, phần mềm tin học.

- *Kiến thức chuyên ngành:*

KT11. Nắm vững các phương thức về hoạt động marketing và quy luật cung cầu, chính sách phân phối sản phẩm trong hoạt động du lịch;

KT12. Có năng lực điều hành và tổ chức các trò chơi và các sự kiện lớn;

KT13. Nắm bắt được các xu hướng đương đại trong ngành du lịch bao gồm cả phát triển du lịch bền vững, có trách nhiệm với môi trường và xã hội, các loại hình du lịch đặc thù;

KT14. Có kiến thức về hoạt động tuyển dụng và huấn luyện nhân sự trong lĩnh vực du lịch;

KT15. Nắm bắt được đặc điểm tâm lý của du khách đến từ các vùng miền cũng như các quốc gia khác trên thế giới, để có sự điều chỉnh về sản phẩm, cung cách và thái độ phục vụ;

KT16. Biết, hiểu, phân tích được những kiến thức trong hoạt động nghiên cứu, tổ chức, quản lý, điều hành, kinh doanh du lịch;

KT17. Nắm vững các nguyên tắc và quy trình bán hàng trong du lịch, qua đó phân tích đánh giá chất lượng sản phẩm của từng loại dịch vụ du lịch;

KT18. Nắm vững hệ thống tuyến điểm, quy trình tổ chức xây dựng thiết kế, điều hành và tổ chức thực hiện chương trình du lịch và thuyết minh các danh lam thắng cảnh, di tích lịch sử - văn hóa;

KT19. Nắm vững các quy trình nghiệp vụ hướng dẫn, nghiệp vụ buồng phòng, nghiệp vụ lễ tân trong quá trình đón tiếp và phục vụ du khách;

KT20. Thực hiện được các bước cơ bản trong quy trình nghiệp vụ thanh toán quốc tế và nghiệp vụ lữ hành;

KT21. Biết vận dụng các kiến thức về tin học trong hoạt động du lịch;

KT22. Nắm vững các kiến thức cơ bản và hoạt sơ cứu kịp thời cho du khách khi tham gia vào hoạt động du lịch;

KT23. Nắm vững các kiến thức về hoạch định chiến lược, quản lý nhân sự trong các cơ quan, tổ chức hoạt động lữ hành, quy hoạch đầu tư và tái đầu tư;

KT24. Biết vận dụng kiến thức vào hoạt động thực hành thực tập từ cơ bản đến nâng cao;

KT25. Có kiến thức về các chuẩn mực đạo đức kinh doanh, trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp và các phương pháp xây dựng đạo đức kinh doanh;

KT26. Có kiến thức về ngoại ngữ đặc biệt là tiếng Anh chuyên ngành để phục vụ cho công tác hướng dẫn và đầu tư kinh doanh lữ hành nội địa và quốc tế trong xu thế hội nhập.

- *Kiến thức bổ trợ*: Đạt trình độ tiếng Anh chuẩn B1 (khung tham chiếu Châu Âu) hoặc các chứng chỉ tương đương; Đạt trình độ B tin học ứng dụng; Đạt chứng chỉ Kỹ năng mềm.

## **1.2 . Về kỹ năng: (bao gồm kỹ năng mềm)**

### **1.2.1. Kỹ năng cứng:**

KN1. Vận dụng được kỹ năng, quản trị và điều hành công việc;

KN2. Có kỹ năng hướng dẫn, tổ chức sự kiện; biết sắp xếp, giám sát và điều hành công việc đảm bảo nguyên tắc, quy trình làm việc tốt nhất;

KN3. Có khả năng vận dụng linh hoạt kiến thức vào thực tiễn xây dựng, tổ chức chương trình du lịch, điều hành du lịch, hướng dẫn, các nghiệp vụ đón tiễn, lễ tân, phục vụ trong nhà hàng khách sạn, các nghiệp vụ tổ chức sự kiện;

KN4. Lập kế hoạch tổ chức thực hiện, kỹ năng thuyết minh và kỹ năng xử lý tình huống khi thực hiện một chương trình du lịch;

KN5. Phân tích và đánh giá chất lượng sản phẩm dịch vụ chủ yếu trong du lịch, thiết lập qui trình hoạch định chiến lược và đầu tư trong du lịch;

KN6. Nghiên cứu về cung - cầu thị trường kinh doanh dịch vụ du lịch lữ hành, hoạch định các chính sách và chiến lược kinh doanh phù hợp với xu thế hội nhập quốc tế;

KN7. Có kỹ năng soạn thảo văn bản, diễn thuyết và giao tiếp ứng xử;

KN8. Có kỹ năng cơ bản về hoạt động sơ cấp cứu cho du khách khi tham gia vào hoạt động du lịch;

KN9. 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;

KN10. Có khả năng tham gia các công trình nghiên cứu khoa học thuộc ngành đào tạo;

### **1.2.2. Kỹ năng mềm:**

KN11. Có kỹ năng phân tích và thiết kế các lĩnh vực liên quan đến Quản trị dịch vụ du lịch lữ hành;

KN12. Kỹ năng tư duy độc lập và hệ thống, tự tin khi tiếp cận tri thức mới và khả năng giải quyết vấn đề đặt ra trong lĩnh vực Quản trị dịch vụ du lịch lữ hành;

KN13. Kỹ năng giao tiếp với môi trường xung quanh và biết cách tập hợp mọi người cùng tham gia làm việc để giải quyết công việc;

KN14. Có khả năng giao tiếp, thuyết trình trước đám đông, lắng nghe và thuyết phục đối tác và khách hàng;

KN15. Kỹ năng làm việc theo nhóm bao gồm khả năng thích nghi và hoà nhập nhanh vào nhóm, phân công công việc, phối hợp hiệu quả giữa các thành viên, hỗ trợ các thành viên khác, trao đổi giữa các thành viên;

KN16. Có kỹ năng giao tiếp, ứng xử bằng tiếng Anh.

### **1.3 Yêu cầu về năng lực tự chủ và trách nhiệm:**

TC1. Có đạo đức nghề nghiệp, ý thức tổ chức kỷ luật lao động và tôn trọng nội qui của cơ quan, doanh nghiệp;

TC.2. Tôn trọng nhu cầu bảo mật thông tin trong quan hệ với đối tác;

TC.3. Có thái độ chân tình, sẵn sàng phục vụ khách hàng;

TC.4. Có ý thức cộng đồng, trách nhiệm công dân và có tác phong công nghiệp;

TC.5. Có tinh thần cầu tiến, hợp tác và giúp đỡ đồng nghiệp.

### **1.4 Vị trí công việc sau khi tốt nghiệp:**

CV1. Hướng dẫn viên du lịch hoặc chuyên viên phụ trách các bộ phận lưu trú, tiếp thị, chăm sóc khách hàng, tổ chức hội nghị - sự kiện; quản trị - điều hành - thiết kế tour tại các công ty kinh doanh dịch vụ du lịch lữ hành;

CV.2. Quản lý và điều hành ở các phòng ban: Phòng nghiệp vụ du lịch, phòng marketing, phòng điều hành... thuộc lĩnh vực dịch vụ du lịch – lữ hành;

CV3. Chuyên viên tại các Sở, Ban, Ngành về Du lịch hoặc nghiên cứu, giảng dạy về du lịch tại các cơ sở đào tạo, trung tâm và viện nghiên cứu,...