

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-ĐHQN ngày tháng năm 2020
của Hiệu trưởng Trường Đại học Quy Nhơn)*

Trình độ đào tạo: **Đại học**

Ngành đào tạo: **Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành**

Mã ngành: **7810103**

Tên tiếng Anh: **Tourism Services and Tour Management**

Tên các chuyên ngành:

Loại hình đào tạo: **Chính quy**

Hình thức đào tạo: **Tập trung**

1. GIỚI THIỆU VỀ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Chương trình đào tạo cử nhân ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành với trình độ Đại học có khối lượng kiến thức toàn khóa là 135 tín chỉ (chưa kể các môn điều kiện GDTC, GD QP-AN), thời gian đào tạo là 4 năm. Chương trình được thiết kế với khối kiến thức giáo dục đại cương 24 tín chỉ, khối kiến thức giáo dục chuyên nghiệp 111 tín chỉ (trong đó Kiến thức khối ngành và cơ sở ngành 27 tín chỉ; Kiến thức ngành, chuyên ngành 45 tín chỉ; Kiến thức bổ trợ 33 tín chỉ; Khóa luận tốt nghiệp, học phần thay thế 6 tín chỉ). Chương trình đào tạo được thiết kế theo định hướng ứng dụng giúp cho người học đạt được các chuẩn đầu ra về: Kiến thức, Kỹ năng, Mức tự chủ và trách nhiệm, có khả năng xin việc và thích nghi với công việc sau khi ra trường.

2. MỤC TIÊU ĐÀO TẠO

2.1. Mục tiêu chung

Đào tạo cử nhân Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành (QTDVDL&LH) phát triển toàn diện về đức, trí, thể, mỹ; có kiến thức chung về kinh tế - xã hội, có kiến thức rộng và chuyên sâu ngành QTDVDL&LH, có kỹ năng thực hành các nghiệp vụ ngành QTDVDL&LH và những kỹ năng mềm cần thiết cho hoạt động nghề nghiệp, có trách nhiệm nghề nghiệp; có khả năng nắm bắt tiến bộ khoa học và công nghệ, khả năng tự học,

sáng tạo, thích nghi với môi trường làm việc; có tinh thần lập nghiệp, có ý thức phục vụ nhân dân. Đồng thời những cử nhân QTDVDL&LH có thái độ tốt về nghề nghiệp, có đạo đức nghề nghiệp để phục vụ cho sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước.

2.2. Mục tiêu cụ thể

Cử nhân ngành QTDVDL&LH đạt được những kiến thức, kỹ năng và phẩm chất sau:

- Về kiến thức

+ PO1: Vận dụng kiến thức về khoa học cơ bản để học tập suốt đời. Có thể chất tốt và kiến thức về an ninh, quốc phòng.

+ PO2: Vận dụng kiến thức cơ sở ngành, khối ngành làm nền tảng để nghiên cứu các môn chuyên sâu ngành QTDVDL&LH.

+ PO3: Vận dụng kiến thức cơ sở ngành, khối ngành, ngành và bổ trợ một cách toàn diện và chuyên sâu trong hoạt động quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

- Về kỹ năng

+ PO4: Có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, lãnh đạo, phát hiện và giải quyết vấn đề, tư duy phản biện, sáng tạo và khởi nghiệp.

+ PO5: Sử dụng ngoại ngữ và công nghệ thông tin căn bản tốt.

+ PO6: Có kỹ năng thực hiện các nghiệp vụ chuyên môn phức tạp trong lĩnh vực quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

- Về mức tự chủ và trách nhiệm

+ PO7: Có phẩm chất đạo đức cá nhân tốt, có thái độ và đạo đức nghề nghiệp đúng đắn, chấp hành nghiêm túc pháp luật của Nhà nước và các quy định của tổ chức làm, sẵn sàng đáp ứng yêu cầu của xã hội trong môi trường hội nhập kinh tế quốc tế.

+ PO8: Chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với nhóm làm việc trong việc hướng dẫn, truyền bá, phổ biến kiến thức thuộc lĩnh vực quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, giám sát người khác thực hiện nghiệp vụ chuyên; có trách nhiệm với xã hội và môi trường.

3. VỊ TRÍ VIỆC LÀM VÀ HỌC TẬP NÂNG CAO TRÌNH ĐỘ

Sinh viên tốt nghiệp ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành có thể làm việc tại các vị trí sau:

- Hướng dẫn viên du lịch;

- Các bộ phận nghiệp vụ như thiết kế và điều hành tour, hướng dẫn viên du lịch, kinh doanh, tổ chức sự kiện, hội nghị,... tại các doanh nghiệp dịch vụ du lịch, khu du lịch

sinh thái, khu nghỉ dưỡng, vườn quốc gia, khu bảo tồn thiên nhiên, khu dự trữ sinh quyển, khu di tích lịch sử,...

- Quản trị - điều hành - thiết kế tour tại các công ty trong và ngoài nước hoặc các tổ chức phi chính phủ;

- Các bộ phận khác nhau trong các khách sạn, nhà hàng trong nước và quốc tế;

- Các bộ phận quản lý về du lịch ở các cơ quan quản lý Nhà nước trực thuộc Tổng cục du lịch, dịch vụ lữ hành, các Sở Văn hóa, thể thao và du lịch tại các địa phương;

- Tư vấn viên tại các tổ chức tư vấn trong nước và quốc tế về du lịch và khách sạn;

- Chuyên viên trong các tổ chức phi chính phủ về dự án trong mảng du lịch cộng đồng;

- Phát triển khả năng kinh doanh độc lập, kinh doanh lữ hành hoặc kinh doanh đại lý lữ hành;

- Khởi sự kinh doanh, thành lập và quản lý công ty kinh doanh dịch vụ du lịch - lữ hành của riêng mình;

- Nghiên cứu, giảng dạy về du lịch tại các cơ sở đào tạo, viện nghiên cứu,...

- Tham gia các khóa học, bồi dưỡng ngắn hạn liên quan đến dịch vụ du lịch và lữ hành trong và ngoài nước.

- Học bằng đại học thứ 2 của các chuyên ngành liên quan.

- Đăng ký học sau đại học (thạc sĩ, tiến sĩ) của các chuyên ngành du lịch hoặc các chuyên ngành khác thuộc lĩnh vực kinh tế du lịch tại các trường đại học trong và ngoài nước.

4. CHUẨN ĐẦU RA

Chương trình được thiết kế để đảm bảo sinh viên tốt nghiệp đạt được chuẩn đầu ra sau:

4.1. Về kiến thức

1) PLO1: Hiểu và vận dụng được các kiến thức cơ bản về kinh tế, chính trị, văn hóa và xã hội, pháp luật, tự nhiên - môi trường để diễn giải các vấn đề phát sinh trong hoạt động quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

2) PLO2: Có chứng chỉ Giáo dục quốc phòng – An ninh và Giáo dục thể chất.

3) PLO3: Vận dụng được kiến thức cơ sở ngành, khối ngành làm nền tảng để học tập và nghiên cứu các môn chuyên sâu ngành QTDV DL&LH.

4) PLO4: Vận dụng được kiến thức ngành và hỗ trợ để phân tích, đề xuất và thực hiện các kế hoạch ; điều hành và giám sát thực hiện , tổng kết đánh giá và đề ra các giải

pháp giải quyết các vấn đề chuyên sâu về quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành trong thực tế như: quản trị kinh doanh nhà hàng - khách sạn; quản trị kinh doanh lữ hành; quản trị du lịch MICE; quản trị điểm đến du lịch; tuyến điểm du lịch; điều hành chương trình du lịch; lễ tân ngoại giao; kinh doanh du lịch trực tuyến... nhằm nâng cao hiệu quả trong kinh doanh lữ hành trong môi trường toàn cầu.

4.2. Về kỹ năng

5) PLO5: Vận dụng được các kỹ năng: giao tiếp, thuyết trình trước đám đông; kỹ năng hoạt náo trong du lịch; thuyết minh trong du lịch; hướng dẫn du lịch; kỹ năng tư duy sáng tạo; kỹ năng làm việc nhóm; và kỹ năng lập kế hoạch mục tiêu vào giải quyết các vấn đề trong lĩnh vực quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành; đồng thời phân tích, đánh giá tình hình thị trường, lập kế hoạch và tiến hành khởi nghiệp tạo việc làm cho mình và cho người khác.

6) PLO6: Kỹ năng ngoại ngữ: đạt trình độ tiếng Anh tối thiểu bậc 3/6 theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam (trương đương trình độ B1 theo Khung tham chiếu chung Châu Âu – CEFR) và theo quy định của Trường đối với khối ngành kinh tế và quản lý.

Có kỹ năng ngoại ngữ thứ hai (tiếng Pháp hoặc tiếng Trung) khi giao tiếp với các đối tác có liên quan trong công việc ở trình độ cơ bản.

7) PLO7: Kỹ năng tin học: đạt trình độ chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo thông tư Số 03/2014/TT-BTTTT của Bộ Thông tin và Truyền thông. Đồng thời có khả năng tìm hiểu và sử dụng các phần mềm chuyên dụng phục vụ cho công tác quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

8) PLO8: Có kỹ năng hoàn thành các nghiệp vụ phức tạp trong lĩnh vực quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành đòi hỏi vận dụng kiến thức lý thuyết vào thực tiễn của ngành trong những bối cảnh khác nhau.

9) PLO9: Có kỹ năng phân tích, tổng hợp, đánh giá dữ liệu và thông tin, tổng hợp ý kiến tập thể và sử dụng những thành tựu mới về khoa học công nghệ để giải quyết những vấn đề thực tế hay trừu tượng trong lĩnh vực quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành; có năng lực dẫn dắt chuyên môn để xử lý những vấn đề trong các hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành; kỹ năng phản biện, phê phán và đề xuất các giải pháp trong quy hoạch, chính sách và quản trị để xử lý vấn đề vi mô và vĩ mô của vùng miền.

4.3. Về mức tự chủ và trách nhiệm

10) PLO10: Có phẩm chất chính trị đúng đắn, đạo đức tốt; yêu ngành nghề, nghiêm túc trong công việc, có ý thức trách nhiệm cao.

11) PLO11: có khả năng tự học, tự nghiên cứu và tích lũy kinh nghiệm, phát triển nghề nghiệp cá nhân và khả năng học tập suốt đời góp phần vào sự phát triển bền vững của xã hội. Chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với nhóm làm việc; việc hướng dẫn, giám sát người khác thực hiện nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn; tự định hướng, đưa ra kết luận chuyên môn và có thể bảo vệ quan điểm cá nhân; 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 trong lĩnh vực quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành ở quy mô vừa.

5. ĐỐI TƯỢNG TUYỂN SINH

Tốt nghiệp phổ thông trung học hoặc tương đương

6. QUY TRÌNH ĐÀO TẠO, ĐIỀU KIỆN TỐT NGHIỆP

6.1. Quy trình đào tạo: Đào tạo theo hệ thống tín chỉ

6.2. Điều kiện tốt nghiệp: (chuyên môn, môn điều kiện, chuẩn ngoại ngữ, tin học)

- Chuyên môn: Theo Quy chế đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ hiện hành của Bộ Giáo dục và Đào tạo; Quy định đào tạo đại học, cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ hiện hành của Trường Đại học Quy Nhơn.

- Môn điều kiện: đạt điều kiện và có Chứng chỉ Giáo dục quốc phòng – an ninh.

- Chuẩn ngoại ngữ: đạt và có Chứng chỉ trình độ ngoại ngữ bậc 3 (tương đương với trình độ B1 theo khung tham chiếu Châu Âu.

- Chuẩn tin học: đạt và có chứng chỉ ứng dụng công nghệ thông tin cơ bản.

7. NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

TT	Mã học phần	Tên học phần	Học kỳ	Số tín chỉ
I. Khối kiến thức giáo dục đại cương			34 TC	
I.1. Khoa học chính trị và pháp luật			13 TC	
1	1130299	Triết học Mác – Lênin	2	3
2	1130300	Kinh tế chính trị Mác – Lênin	3	2
3	1130301	Chủ nghĩa xã hội khoa học	4	2
4	1130302	Lịch sử Đảng cộng sản Việt Nam	5	2
5	1130091	Tư tưởng Hồ Chí Minh	6	2
6	1130049	Pháp luật đại cương	2	2
I.2. Giáo dục thể chất, Giáo dục quốc phòng-AN				ĐK
I.2.1. Giáo dục thể chất: sinh viên chọn 1 trong 7 nhóm GDTC sau				3
7	1120172	Giáo dục thể chất 1 (Bóng đá 1)(*)	1	1

8	1120173	Giáo dục thể chất 2 (Bóng đá 2)(*)	2	1
9	1120174	Giáo dục thể chất 3 (Bóng đá 3)(*)	3	1
10	1120175	Giáo dục thể chất 1 (Bóng chuyền 1)(*)	1	1
11	1120176	Giáo dục thể chất 2 (Bóng chuyền 2)(*)	2	1
12	1120177	Giáo dục thể chất 3 (Bóng chuyền 3)(*)	3	1
13	1120178	Giáo dục thể chất 1 (Bóng rổ 1)(*)	1	1
14	1120179	Giáo dục thể chất 2 (Bóng rổ 2)(*)	2	1
15	1120180	Giáo dục thể chất 3 (Bóng rổ 3)(*)	3	1
16	1120181	Giáo dục thể chất 1 (Cầu lông 1)(*)	1	1
17	1120182	Giáo dục thể chất 2 (Cầu lông 2)(*)	2	1
18	1120183	Giáo dục thể chất 3 (Cầu lông 3)(*)	3	1
19	1120184	Giáo dục thể chất 1 (Võ cổ truyền Việt Nam 1)(*)	1	1
20	1120185	Giáo dục thể chất 2 (Võ cổ truyền Việt Nam 2)(*)	2	1
21	1120186	Giáo dục thể chất 3 (Võ cổ truyền Việt Nam 3)(*)	3	1
22	1120187	Giáo dục thể chất 1 (Võ Taekwondo 1)(*)	1	1
23	1120188	Giáo dục thể chất 2 (Võ Taekwondo 2)(*)	2	1
24	1120189	Giáo dục thể chất 3 (Võ Taekwondo 3)(*)	3	1
25	1120190	Giáo dục thể chất 1 (Võ Karatedo 1)(*)	1	1
26	1120191	Giáo dục thể chất 2 (Võ Karatedo 2)(*)	2	1
27	1120192	Giáo dục thể chất 3 (Võ Karatedo 3)(*)	3	1
I.2.2. Giáo dục quốc phòng-An ninh				9
28	1120168	Giáo dục quốc phòng-An ninh 1 (*)	2	3
29	1120169	Giáo dục quốc phòng-An ninh 2 (*)	2	2
30	1120170	Giáo dục quốc phòng-An ninh 3 (*)	2	2
31	1120171	Giáo dục quốc phòng-An ninh 4 (*)	2	2
32	1090061	Tiếng Anh 1	1	3
33	1090166	Tiếng Anh 2	2	4
34	2030003	Kỹ năng giao tiếp	1	2
35	1150422	Khởi nghiệp	5	2
36	1050243	Tin học cơ sở	2	3
37	1140170	Kinh tế vi mô	1	3
38	1140171	Kinh tế vĩ mô	1	3
39	1150075	Quản trị học	3	3
40	1070330	Đại cương lịch sử Việt Nam	1	2

41	1070331	Cơ sở văn hóa Việt Nam	1	2
42	2020463	Địa lý du lịch	2	2
43	1150463	Nhập môn du lịch	3	3
44	1150132	Văn hóa du lịch	3	2
45	1010393	Thống kê du lịch	4	2
46	1150472	Đạo đức trong kinh doanh du lịch và khách sạn	6	2
47	1150322	Hành vi khách du lịch	6	2
48	1150084	Quản trị nhân lực	4	3
49	1150465	Quản trị chiến lược trong doanh nghiệp lữ hành và khách sạn	4	3
50	1150469	Quản trị tài chính trong doanh nghiệp lữ hành và khách sạn	5	3
51	1150268	Quản trị kinh doanh nhà hàng - khách sạn	7	3
52	1150351	Quản trị kinh doanh lữ hành	7	3
53	1150475	Quản trị du lịch MICE	6	3
54	1150478	Điều hành chương trình du lịch	7	2
55	1150471	Tuyển điểm du lịch Việt Nam	5	2
56	1150479	Kỹ năng hoạt náo trong du lịch	7	3
57	1150317	Phương pháp thuyết minh trong du lịch	4	2
58	1150324	Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	6	3
59	1150473	Du lịch sinh thái	6	2
60	1150474	Du lịch văn hóa	6	2
61	1150467	Thực tế chuyên môn 1: Tham quan và tìm hiểu văn hóa vùng miền	4	1
62	1150470	Thực tế chuyên môn 2: Tham quan và khảo sát tuyển điểm du lịch	5	2
63	1150477	Thực tế chuyên môn 3: Tham quan và Hướng dẫn du lịch 1	6	2
64	1150483	Thực tế chuyên môn 4: Tham quan và Hướng dẫn du lịch 2	7	2
65	1150331	Phát triển du lịch bền vững	7	2
66	1150482	Quy hoạch và chính sách du lịch	7	2
67	1150481	Quản trị dịch vụ vận chuyển du lịch	7	2
68	1150480	Quản trị đại lý lữ hành	7	2
69	1110235	Nghệ thuật truyền thống Việt Nam	3	2

70	1150462	Lễ tân ngoại giao	2	2
71	1150312	Marketing du lịch và khách sạn	5	3
72	1150468	Kinh doanh du lịch trực tuyến	5	2
73	1140048	Nguyên lý kế toán	4	3
74	1150466	Tài chính - tiền tệ	4	2
75	1150313	Tiếng Anh chuyên ngành du lịch và khách sạn 1	5	3
76	1150314	Tiếng Anh chuyên ngành du lịch và khách sạn 2	6	3
77	1140104	Toán kinh tế	3	3
78	1140033	Kinh tế lượng	3	3
79	1150464	Phương pháp nghiên cứu khoa học trong ngành dịch vụ	4	2
80	1150280	Thanh toán quốc tế trong du lịch	4	2
81	1090209	Tiếng Pháp	7	3
82	1090210	Tiếng Trung	7	3
83	1150476	Thực tập tổng hợp	6	2
84	1150332	Thực tập tốt nghiệp	8	3
85	1150484	Khóa luận tốt nghiệp	8	6
86	1150485	Nghiệp vụ lễ hành	8	3
87	1150335	Quản trị điểm đến du lịch	8	3
Tổng cộng				147

8. PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

* Thang điểm đánh giá:

Sử dụng thang điểm 10 cho tất cả các hình thức đánh giá trong học phần

* Hình thức, tiêu chí đánh giá và trọng số điểm

a. Học phần lý thuyết

STT	Hình thức đánh giá	Tiêu chí đánh giá	Chọn 1 trong các trọng số sau		
			Trọng số	Trọng số	Trọng số
1	Chuyên cần	<i>Tính chủ động, mức độ tích cực chuẩn bị bài và tham gia các hoạt động trong giờ học</i>	10%	10%	10%
		<i>Thời gian tham dự buổi học bắt buộc, vắng không quá 20% số tiết học. Tùy số tiết vắng, GV quyết định số điểm theo tỷ lệ vắng</i>			
2	Quá trình	<i>* Sinh viên làm 1 hoặc nhiều bài kiểm tra cá nhân (dưới hình thức viết hoặc thuyết trình) theo các</i>	20%	30%	40%

		<p>trọng số khác nhau tùy thuộc độ khó theo quy định của giảng viên phụ trách giảng dạy.</p> <p>- Tiêu chí đánh giá bài kiểm tra: đúng đáp án hoặc yêu cầu của giảng viên ra đề.</p> <p>* Các bài báo cáo nhóm hoặc seminar hoặc bài tập lớn theo quy định của giảng viên phụ trách giảng dạy.</p> <p>- Tiêu chí đánh giá bài báo cáo, seminar, bài tập lớn, bài tập nhóm: nội dung, hình thức, thể hiện bài báo cáo theo quy định của giảng viên phụ trách giảng dạy và đề cương chi tiết học phần.</p> <p>* Các bài thực hành theo quy định của giảng viên phụ trách giảng dạy.</p> <p>- Tiêu chí đánh giá bài thực hành: đúng đáp án hoặc yêu cầu của giảng viên ra đề.</p>			
3	Cuối kỳ	<p>Thi kết thúc học phần</p> <p>* Hình thức thi: Viết/vấn đáp.</p> <p>- Tiêu chí đánh giá bài thi: theo đáp án của giảng viên ra đề.</p> <p>* Hình thức thi: Thực hành.</p> <p>- Tiêu chí đánh giá bài thi: theo đáp án của giảng viên ra đề.</p> <p>* Hình thức thi: Bài báo cáo</p> <p>- Tiêu chí đánh giá bài thi: nội dung, hình thức, vấn đáp bài báo cáo.</p>	70%	60%	50%

b. Học phần thí nghiệm - thực hành

Sinh viên phải tham dự đầy đủ các bài thí nghiệm, thực hành. Điểm trung bình cộng các bài thực hành trong học kỳ được làm tròn đến một chữ số thập phân là điểm của học phần thực hành.

c. Học phần khóa luận tốt nghiệp

Thực hiện theo Quy định đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ ban hành kèm theo Quyết định số 1241/QĐ-ĐHQN ngày 15/5/2014 của Trường Đại học Quy Nhơn.

*** Phương pháp đánh giá**

Phương pháp đánh giá được sử dụng trong chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn được chia thành 2 loại chính: Đánh giá tiến trình (Formative Assessment) và Đánh giá tổng kết (Summative Assessment).