



## **CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO**

*(Ban hành theo Quyết định số: 1177/QĐ-ĐHNT, ngày 30 tháng 12 năm 2016 của Hiệu trưởng Trường Đại học Nha Trang)*

### **I. THÔNG TIN CHUNG**

#### **I.1. Tên chương trình đào tạo**

Tiếng Việt: **Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành**

Tiếng Anh: **Tourism and Travel Services Administration**

#### **I.2. Tên ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành**

Mã số: 52340103

#### **I.3. Trình độ đào tạo: Đại học**

#### **I.4. Hình thức đào tạo: Chính quy.**

#### **I.5. Định hướng đào tạo: Ứng dụng.**

#### **I.6. Thời gian đào tạo: 4 năm**

#### **I.7. Khối lượng kiến thức toàn khóa: 140 tín chỉ (bao gồm cả kiến thức giáo dục thể chất và quốc phòng)**

#### **I.8. Khoa/viện quản lý: Kinh tế**

#### **I.9. Giới thiệu về chương trình:**

Chương trình giáo dục đại học Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành đào tạo các cử nhân có trình độ trong lĩnh vực kinh doanh du lịch. Sinh viên ra trường có thể làm việc trong các đơn vị kinh doanh du lịch (lữ hành, khách sạn, khu nghỉ dưỡng, nhà hàng, sự kiện hội nghị); hoặc các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch các cấp; hoặc các đơn vị sự nghiệp giáo dục (trường đại học, cao đẳng, trung cấp, viện nghiên cứu du lịch).

### **II. MỤC TIÊU ĐÀO TẠO**

#### **II.1 Mục tiêu chung**

Chương trình giáo dục đại học Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành cung cấp cho sinh viên môi trường và những hoạt động giáo dục để họ hình thành và phát triển nhân cách, đạo đức, tri thức, các kỹ năng cơ bản và cần thiết nhằm đạt được thành công về nghề nghiệp trong lĩnh vực chuyên môn, đáp ứng nhu cầu xã hội.

#### **II.2 Mục tiêu cụ thể:**

SV tốt nghiệp đại học ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành có các phẩm chất, kiến thức và kỹ năng sau:

1. Có lập trường chính trị tư tưởng vững vàng, ý thức tổ chức kỷ luật tốt, hiểu biết về các giá trị đạo đức, trách nhiệm công dân, văn hóa - xã hội, kinh tế và pháp luật; ý thức và năng lực học tập suốt đời để nâng cao năng lực và trình độ chuyên môn.

2. Có hiểu biết chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, vận dụng kiến thức toán, khoa học tự nhiên, khoa học xã hội - nhân văn, công nghệ thông tin và kiến thức cơ sở vào ngành đào tạo.

3. Các kiến thức chuyên sâu về kinh doanh du lịch như: địa lý du lịch; tâm lý và giao tiếp ứng xử trong du lịch; nghiệp vụ hướng dẫn; các tuyến điểm du lịch; thiết kế và điều hành tour du lịch; quản trị hãng vận chuyển; tổ chức sự kiện và hội nghị; quản trị kinh doanh lữ hành.

4. Có kỹ năng chuyên môn thực hiện các hoạt động kinh doanh trong lữ hành như: nghiệp vụ hướng dẫn; thiết kế và điều hành tour.

5. Có các kỹ năng mềm như: làm việc độc lập; làm việc theo nhóm và với cộng đồng; giao tiếp và truyền đạt thông tin; thu thập, xử lý thông tin để giải quyết vấn đề; quản lý và lãnh đạo nhóm; sử dụng công nghệ thông tin và ngoại ngữ (Ngôn ngữ Anh: TOEIC 450 điểm hoặc B1 hoặc IELTS 4.50; hoặc ngôn ngữ Pháp tối thiểu bằng DELF A2 hoặc tương đương; hoặc ngôn ngữ Trung: HSK 130 điểm hoặc tương đương) phục vụ công việc chuyên môn và quản lý.

### **III. CHUẨN ĐẦU RA**

#### **III.1. Nội dung chuẩn đầu ra**

##### **A. Phẩm chất đạo đức, nhân văn và sức khỏe**

A1. Có lập trường chính trị vững vàng, ý thức tổ chức kỷ luật tốt, hiểu biết về các giá trị đạo đức và ý thức trách nhiệm công dân;

A2. Có hiểu biết về văn hóa – xã hội, kinh tế và pháp luật;

A3. Có phẩm chất đạo đức nghề nghiệp;

A4. Có ý thức học tập để nâng cao năng lực và trình độ;

A5. Có đủ sức khỏe để làm việc.

##### **B. Kiến thức**

B1. Hiểu các nguyên lý cơ bản của chủ nghĩa Mác-Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh và đường lối cách mạng của Đảng Cộng sản Việt Nam;

B2. Hiểu và vận dụng kiến thức toán, khoa học tự nhiên, khoa học xã hội-nhân văn, và kiến thức cơ sở vào ngành đào tạo;

B3. Hiểu và vận dụng các kiến thức chuyên môn sau:

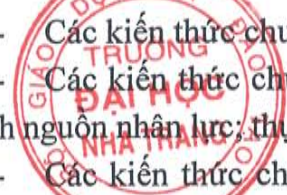
B3.1 Kiến thức về kinh tế học cơ bản, về nguyên lý quản trị; marketing; tài chính – kế toán.

B3.2 Kiến thức về pháp luật (luật du lịch Việt nam và luật du lịch quốc tế).

B3.3 Kiến thức về quản trị nhân lực, hoạch định chiến lược và lập kế hoạch kinh doanh trong một doanh nghiệp du lịch.

B3.4 Các kiến thức chuyên sâu để tổ chức thực hiện các nghiệp vụ du lịch và lữ hành ở các cơ sở quản lý hoặc kinh doanh du lịch, cụ thể là:

- Các kiến thức chuyên sâu về quản trị kinh doanh lữ hành: am hiểu địa lý du lịch; tâm lý và giao tiếp ứng xử trong du lịch; nghiệp vụ hướng dẫn; các tuyến điểm du lịch; thiết kế và điều hành tour du lịch; quản trị hãng vận chuyển.

- 
- Các kiến thức chuyên sâu về tổ chức sự kiện và hội nghị.
  - Các kiến thức chuyên sâu về quản trị khách sạn và khu nghỉ dưỡng: tổ chức điều hành nguồn nhân lực; thực hiện nghiệp vụ lễ tân; tổ chức phục vụ buồng.
  - Các kiến thức chuyên sâu về quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống: quản trị ẩm thực; nghiệp vụ nhà hàng và quầy bar.
  - Các kiến thức chuyên sâu về quản trị chất lượng dịch vụ du lịch, lập kế hoạch kinh doanh du lịch, nghệ thuật lãnh đạo.

B3.5 Vận dụng kiến thức lý thuyết vào thực hành nghiệp vụ quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

### C. Kỹ năng

#### C1. Kỹ năng mềm

- Làm việc độc lập
- Làm việc theo nhóm và với cộng đồng.
- Giao tiếp và truyền đạt thông tin trong lĩnh vực chuyên môn.
- Kỹ năng lắng nghe và thấu hiểu
- Thu thập, xử lý thông tin để giải quyết vấn đề trong lĩnh vực chuyên môn.
- Sử dụng công nghệ thông tin và ngoại ngữ phục vụ công việc chuyên môn và quản lý.
- Quản lý và lãnh đạo nhóm.
- Có khả năng học tập nâng cao kiến thức phục vụ công tác.
- Có kỹ năng cơ bản về công nghệ thông tin (theo chuẩn do Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành) và ngoại ngữ (bậc 3 theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc của Việt Nam) trong giao tiếp và tiếp cận giải quyết công việc chuyên môn;

#### C2. Kỹ năng cứng

C2.1 Tổ chức quản lý và điều hành các hoạt động trong kinh doanh lữ hành: vận dụng được kỹ năng thiết kế, hướng dẫn, và điều hành Tour; kỹ năng xử lý tình huống trong hướng dẫn; kỹ năng tổ chức sự kiện và hội nghị trong Tour.

C2.2 Tổ chức quản lý và điều hành hãng vận chuyên

C2.3 Tổ chức quản lý và điều hành các hoạt động kinh doanh trong khách sạn, khu nghỉ dưỡng.

C2.4 Tổ chức quản lý và điều hành các hoạt động kinh doanh trong nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

C2.5 Phân tích các thông tin để đánh giá chất lượng dịch vụ và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lữ hành

C2.6 Đánh giá sức hấp dẫn điểm đến

C2.7 Nhận diện được các cơ hội, nguy cơ, điểm mạnh, điểm yếu của doanh nghiệp cũng như tham mưu cho doanh nghiệp trong công tác hoạch định chiến lược và lập kế hoạch kinh doanh của doanh nghiệp du lịch.

## III.2. Định hướng nghề nghiệp sau khi tốt nghiệp

**A. Cơ sở kinh doanh du lịch:** Hãng lữ hành, khách sạn, nhà hàng, khu du lịch, công ty tổ chức sự kiện và hội nghị.



+ *Vị trí làm việc*: Có thể đảm nhận chức danh:

- Chuyên viên bộ phận nghiệp vụ du lịch (hướng dẫn, điều hành Tour, buồng, bàn, bar, lễ tân);
- Trợ lý các Giám đốc công ty lữ hành, trợ lý Giám đốc marketing, trợ lý Giám đốc nhân sự, trợ lý Giám đốc kinh doanh, trợ lý ... ;
- Chuyên viên tổ chức sự kiện hội nghị và dịch vụ bổ sung;
- Chuyên viên phụ trách quan hệ đối ngoại.

**B. Cơ quan quản lý Nhà nước về du lịch**

+ *Vị trí làm việc*: Có thể đảm nhận chức danh:

- Chuyên viên các phòng và trung tâm trực thuộc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (Quy hoạch tài nguyên du lịch, Nghiệp vụ du lịch, Trung tâm xúc tiến du lịch, Tổ chức cán bộ, Tổng hợp) ;
- Chuyên viên các phòng và trung tâm thuộc huyện (Phòng Văn hóa, Du lịch).
- Có khả năng tham gia giảng dạy ở các cơ sở đào tạo về quản trị kinh doanh du lịch.

**IV. NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH**

**IV.1. Cấu trúc chương trình đào tạo**

KHỐI KIẾN THỨC	Tổng		Kiến thức bắt buộc		Kiến thức tự chọn	
	Tín chỉ	Tỷ lệ %	Tín chỉ	Tỷ lệ %	Tín chỉ	Tỷ lệ %
<b>I. Kiến thức giáo dục đại cương</b>	<b>54</b>	<b>38.6</b>	<b>42</b>	<b>77.8</b>	<b>12</b>	<b>22.2</b>
1. Khoa học xã hội và nhân văn	22	15.7	14	63.6	8	36.4
2. Toán, khoa học tự nhiên và môi trường	13	9.3	11	84.6	2	15.4
3. Ngoại ngữ	8	5.7	8	100.0	0	0.0
4. Giáo dục thể chất và QP-AN	11	7.9	9	81.8	2	18.2
<b>II. Kiến thức giáo dục chuyên nghiệp</b>	<b>86</b>	<b>61.4</b>	<b>70</b>	<b>81.4</b>	<b>15</b>	<b>17.4</b>
1. Kiến thức cơ sở ngành	36	25.7	30	83.3	6	16.7
2. Kiến thức ngành	50	35.7	41	82.0	9	18.0
<b>Tổng cộng</b>	<b>140</b>	<b>1.00</b>	<b>114</b>	<b>81</b>	<b>26</b>	<b>19</b>

**IV.2. Đối tượng tuyển sinh**

Theo Quy chế tuyển sinh của Bộ Giáo dục và Đào tạo hiện hành và các quy định khác trong đề án tuyển sinh của Trường

**IV.3. Quy trình đào tạo, điều kiện tốt nghiệp**

Theo quy định đào tạo trình độ đại học, cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ của Trường Đại học Nha Trang.

IV.4. Nội dung chương trình đào tạo

TT	TÊN HỌC PHẦN	Số tín chỉ	Phân bổ theo giờ tín chỉ		Mã số học phần tiên quyết	Phục vụ chuẩn đầu ra
			Lý thuyết	Thực hành		
<b>A. KIẾN THỨC GIÁO DỤC ĐẠI CƯƠNG</b>		<b>54</b>				
<b>I.1</b>	<b>Kiến thức chung</b>					
<b>I.1</b>	<b>Khoa học xã hội và nhân văn</b>	<b>22</b>				
<b>I.1.1</b>	<b>Các học phần bắt buộc</b>	<b>14</b>				
1	Những NL cơ bản của CN Mác – Lênin 1 (Triết học)	2				A1,A4,B1
2	Những NL cơ bản của CN Mác – Lênin 2 (Kinh tế chính trị)	3			1	A1,A4,B1
3	Tư tưởng Hồ Chí Minh	2			2	A3,A4,B1
4	Đường lối cách mạng của ĐCS Việt Nam	3			3	A1,A4,B1
5	Pháp luật đại cương	2				A2,B2
6	Kỹ năng giao tiếp và làm việc nhóm	2				A2,B2,C2
<b>I.1.2</b>	<b>Các học phần tự chọn</b>	<b>8</b>				
7	Tâm lý học đại cương	2				A2,B2
8	Cơ sở văn hóa Việt Nam	2				A2,B2
9	Lịch sử văn minh thế giới	2				A2,B2
10	Logic học đại cương	2				A2,B2
11	Nhập môn hành chính nhà nước	2				A2,B2
12	Kỹ thuật soạn thảo văn bản	2				A2,B2
13	Kỹ năng giải quyết vấn đề	2				A2,B2,C2
<b>I.2</b>	<b>Toán, khoa học tự nhiên, công nghệ và môi trường</b>	<b>13</b>				
<b>I.2.1</b>	<b>Các học phần bắt buộc</b>	<b>11</b>				
14	Đại số tuyến tính	2				A2,B2
15	Giải tích	3			18	A2,B2
16	Lý thuyết xác suất và thống kê toán	3				A2,B2,B3.1
17	Tin học cơ sở	2				A2,B2,C4
18	Thực hành tin học cơ sở	1				A2,B2,C4
<b>II.2</b>	<b>Các học phần tự chọn</b>	<b>2</b>				
19	Con người và môi trường	2				A2,B2
20	Biến đổi khí hậu	2				A2,B2
<b>I.3</b>	<b>Ngoại ngữ</b>	<b>8</b>				

TT	TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRẦN HỌC PHẦN	Số tín chỉ	Phân bổ theo giờ tín chỉ		Mã số học phần tiên quyết	Phục vụ chuẩn đầu ra
			Lý thuyết	Thực hành		
21	Ngoại ngữ 1	4				A2,B2,C3
22	Ngoại ngữ 2	4				A2,B2,C3
<b>I.4</b>	<b>Giáo dục thể chất và QPAN</b>	<b>11</b>				
<b>I.4.1</b>	<b>Các học phần bắt buộc</b>	<b>9</b>				
23	Giáo dục thể chất 1 (Điền kinh)	1				A5
24	Đường lối quân sự của Đảng CSVN	3				A1,B1
25	Công tác quốc phòng - an ninh	2				A1,B1
26	Quân sự chung và chiến thuật, kỹ thuật bắn súng tiểu liên AK và CKC	3				A1,B1
<b>I.4.2</b>	<b>Các học phần tự chọn</b>	<b>2</b>				
27	Bóng đá	1			22	A5
28	Bóng chuyền	1			22	A5
29	Cầu lông	1			22	A5
30	Võ thuật	1			22	A5
31	Boi lội	1			22	A5
<b>B. KIẾN THỨC GIÁO DỤC CHUYÊN NGHIỆP</b>		<b>86</b>				
<b>II.1</b>	<b>Kiến thức cơ sở</b>	<b>36</b>				
<b>II.1.1</b>	<b>Các học phần bắt buộc</b>	<b>30</b>				
32	Kinh tế vi mô	3				B2,B3.1
33	Kinh tế vĩ mô	3			28	B2,B3.1
34	Nguyên lý thống kê kinh tế	3			21	B2,B3.1
35	Nguyên lý kế toán	3				B2,B3.1
36	Marketing căn bản	3				B2,B3.1
37	Phương pháp nghiên cứu khoa học	2			21	A2,B2,C2
38	Kinh tế du lịch	4			28,29	B2,B3.4
39	Quản trị học	3				B2,B3.1
40	Địa lý du lịch	3			34	B3.4
41	Quản trị nguồn nhân lực	3			35	B3, B3.3
<b>II.1.2</b>	<b>Các học phần tự chọn</b>	<b>6</b>				
42	Du lịch sinh thái	3			39	B3, B3.2
43	Luật du lịch Việt Nam và quốc tế	3			5	B3, B3.2
44	Marketing du lịch	3			32	B3,B3.1



TT	TÊN HỌC PHẦN	Số tín chỉ	Phân bổ theo giờ tín chỉ		Mã số học phần tiên quyết	Phục vụ chuẩn đầu ra
			Lý thuyết	Thực hành		
<b>II.2</b>	<b>Kiến thức ngành</b>	<b>50</b>				
<b>II.2.1</b>	<b>Các học phần bắt buộc</b>	<b>31</b>				
45	Tâm lý và giao tiếp ứng xử trong du lịch	3			6	B3.4,B3.5,C1,C2.1
46	Nghiệp vụ hướng dẫn	3			41	B3.4,B3.5,C1,C2.1
47	Quản trị sự kiện và hội nghị	3				B3.4,B3.5,C1,C2.1
48	Quản lý điểm đến	3			36	B3.4,B3.5,C1,C2.6
49	Quản trị chiến lược	3			37	B3.4,B3.5, C2.7
50	Các tuyến điểm du lịch	3			36	B3.4,B3.5,C1,C2.6
51	Thiết kế và điều hành Tour du lịch	3			46	B3.4,B3.5,C1,C2.1
52	Quản trị kinh doanh hãng lữ hành	3			47	B3.4,B3.5,C1,C2.1
53	Quản trị hãng vận chuyên	3			48	B3.4,B3.5,C1,C2.2
54	Tiếng Anh chuyên ngành lữ hành	4			26,27,49	B3.4,B3.5,C1,C1.1
<b>II.2.2</b>	<b>Các học phần tự chọn</b>	<b>9</b>				
	<b>Nhóm chuyên ngành khách sạn</b>					
55	Quản trị buồng	3				B3.4,C1
56	Quản trị kinh doanh khách sạn	3			51	B3.4,C1
57	Quản trị kinh doanh khu nghỉ dưỡng	3			52	B3.4,C1
	<b>Nhóm chuyên ngành quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống</b>					
58	Quản trị ẩm thực	3				B3.4,C1
59	Quản trị kinh doanh nhà hàng	3			54	B3.4,C1
60	Nghiệp vụ nhà hàng và quầy bar	3			55	B3.4,C1
	<b>Nhóm quản trị kinh doanh du lịch</b>					
61	Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch	3			48,49	B3.4,C1
62	Lập kế hoạch kinh doanh du lịch	3			45	B3.4,C1

TT	TÊN HỌC PHẦN	Số tín chỉ	Phân bổ theo giờ tín chỉ		Mã số học phần tiên quyết	Phục vụ chuẩn đầu ra
			Lý thuyết	Thực hành		
63	Nghệ thuật lãnh đạo	3			45	B3.4,C1
<b>II.2.3</b>	<b>Tốt nghiệp</b>	<b>10</b>				C1
64	Chuyên đề tốt nghiệp 1	5				C1
65	Chuyên đề tốt nghiệp 2	5				C1

TỔ CẬP NHẬP

  
Lê Chí Công

PHÒNG ĐÀO TẠO

  
Trần Doãn Hùng

TRƯỜNG KHOA

  
Tô Ngọc Sơn

HIỆU TRƯỞNG

   
Trương Thị Trung