



## NĂNG LỰC NGƯỜI TỐT NGHIỆP

### CHƯƠNG TRÌNH: 1. QUẢN TRỊ LŨ HÀNH - TRAVEL MANAGEMENT

#### 2. HƯỚNG DẪN DU LỊCH - TOURIST GUIDE

#### MỤC TIÊU ĐÀO TẠO

Sinh viên sau khi tốt nghiệp là những người có đầy đủ kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu của ngành du lịch nói chung và ngành lữ hành nói riêng trong xu hướng hội nhập và phát triển; có đạo đức, nhân cách và kỹ năng sống, học tập theo phương châm “Thành nhân trước khi thành danh” của Đại học Văn Hiến.

Sinh viên tốt nghiệp có đủ năng lực thiết kế và điều hành các tour du lịch trong và ngoài nước; thuyết minh các tuyến điểm du lịch; tổ chức các hoạt động quảng bá du lịch; ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp thị và bán các sản phẩm du lịch.

Cử nhân quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành có thể làm việc trong các tổ chức, doanh nghiệp quản lý kinh doanh lữ hành; thực hiện nghiên cứu khoa học và giảng dạy tại các cơ sở đào tạo du lịch; làm việc trong các cơ quan quản lý hành chính về du lịch.

Cử nhân quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành có khả năng tiếp tục học tập, nghiên cứu các chuyên ngành như quản trị khách sạn – khu du lịch, quản trị nhà hàng – dịch vụ ẩm thực và các chuyên ngành khác thuộc lĩnh vực du lịch. Cử nhân quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành có thể học tiếp bậc sau đại học các ngành có liên quan đến lĩnh vực du lịch, văn hóa, kinh tế du lịch và quản trị kinh doanh.

#### NĂNG LỰC CHUNG (GENERAL COMPETENCE - GC)

- GC1: Năng lực hiểu biết về hệ thống chính trị, pháp luật và quốc phòng – an ninh của nhà nước Việt Nam.
- GC2: Năng lực sử dụng công nghệ thông tin trình độ B và khả năng sử dụng tiếng Anh tương đương B1 theo khung tham chiếu chung châu Âu - CEFR.
- GC3: Năng lực hiểu biết cơ bản về khoa học tự nhiên như thống kê ứng dụng, các vấn đề về môi trường và phát triển bền vững.
- GC4: Năng lực hiểu biết về các quy luật kinh tế, các kiến thức về quản trị và kỹ thuật marketing cơ bản, đồng thời khơi dậy tinh thần khởi nghiệp.
- GC5: Năng lực hiểu biết về các giá trị văn hóa truyền thống của Việt Nam trong bối cảnh hội nhập kinh tế - văn hóa - xã hội với các quốc gia ASEAN, nhận biết các vấn đề xã hội đương đại, đa văn hóa và tôn giáo.
- GC6: Các năng lực và tố chất cá nhân chung để học tập tốt ở bậc đại học và hỗ trợ cho quá trình phát triển cá nhân cũng như hội nhập nhanh với thế giới việc làm sau khi tốt nghiệp.

#### NĂNG LỰC VỀ KỸ THUẬT (COMPETENCE FOR TECHNOWARE - CT)

Là kiến thức và năng lực chuyên môn nghề nghiệp, kiến thức học thuật cốt lõi; năng lực liên quan đến ngành quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành. Chương trình đào tạo ngành quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành tạo cho sinh viên các năng lực cốt lõi như sau:

- CT1. Thực hiện và cung cấp các dịch vụ du lịch và lữ hành: Cung cấp kiến thức về các dịch vụ du lịch và lữ hành nhằm thỏa mãn nhu cầu và mong muốn của khách du lịch và khách địa phương.
- CT2. Quản lý và cải tiến quy trình kinh doanh du lịch: Được trang bị những quy trình về tài chính, luật pháp, kỹ thuật trong kinh doanh du lịch và dịch vụ lữ hành và có khả năng cải tiến những quy trình đó nhằm tạo ra và duy trì lợi thế cạnh tranh.

- CT3. Phát triển và tiêu thụ dịch vụ du lịch và lữ hành: Phát triển và tiêu thụ dịch vụ du lịch và dịch vụ lữ hành nhằm tạo ra giá trị cho khách du lịch và các bên liên quan.

### **NĂNG LỰC VỀ CON NGƯỜI (COMPETENCE FOR HUMANWARE - CH):**

Là năng lực về kinh nghiệm, tính sáng tạo, đạo đức và đạo đức nghề nghiệp; sự hiểu biết về khác biệt văn hóa và cá nhân, mối quan hệ giữa các cá nhân, đời sống văn hóa và niềm tin vào hiệu quả của cá nhân. Chương trình đào tạo ngành quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành tạo cho sinh viên các năng lực về mặt con người như sau:

- CH1. Quản lý con người trong hoạt động dịch vụ du lịch và lữ hành : Sử dụng phương pháp quản trị hiện đại về con người và nguồn nhân lực nhằm tuyển dụng đúng người vào đúng việc, khuyến khích nhân viên nhằm giữ được họ và khuyến khích họ tự phát triển. Giám sát và khuyến khích nhân viên trong môi trường kinh doanh du lịch và dịch vụ lữ hành với nhiều nhiệm vụ đặc trưng nhằm tạo ra những giá trị tốt nhất cho khách hàng.
- CH2. Trách nhiệm xã hội và đạo đức kinh doanh du lịch: Chú trọng đến hành vi quản trị và hành vi kinh doanh - từ nhin nhận cá nhân về cuộc sống đến những giá trị cốt lõi để đóng góp vào sự phát triển của nhân loại và thế giới.
- CH3. Nhận biết và thích nghi với sự khác biệt của các nền văn hóa: Hiểu và nhận biết các nền văn hóa khác nhau bao gồm những nguyên tắc và những giá trị nhằm ứng xử theo cách phù hợp. Tạo ra sự giao tiếp thoải mái với những người khác làm tăng giá trị đối với khách du lịch và các bên liên quan trong lĩnh vực kinh doanh du lịch và dịch vụ lữ hành.
- CH4. Xây dựng và quản lý kế hoạch phát triển cá nhân: Quản lý sự phát triển cá nhân với mong muốn học tập có định hướng, sáng tạo; hành động độc lập và linh hoạt. Sự nỗ lực liên tục để phát triển thái độ chuyên nghiệp. Tư duy và phản ánh về trách nhiệm của hành động của cá nhân theo cách phê bình và tự phê bình. Đóng góp cho sự phát triển của lĩnh vực du lịch và dịch vụ lữ hành theo cách là thành viên tích cực của các hiệp hội nghề, các sản phẩm; đóng góp vào các hội nghị về giáo dục, đào tạo của ngành.

### **NĂNG LỰC VỀ THÔNG TIN (COMPETENCE FOR INFORWARE - CI):**

Là năng lực giao tiếp và sử dụng thông tin; khả năng tiếp tục học hỏi, nhận thức và vận dụng các kiến thức có tổ chức, được tư liệu hóa như các lý thuyết, khái niệm, các phương pháp, các quy trình của ngành quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành. Chương trình đào tạo ngành quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành tạo cho sinh viên các năng lực về mặt thông tin như sau:

- CI1. Giao tiếp trong hoạt động dịch vụ du lịch và lữ hành: Giao tiếp với nhân viên, với khách hàng, với các bên liên quan trong lĩnh vực du lịch và lữ hành theo cách phù hợp và sử dụng ít nhất một ngoại ngữ.
- CI2. Thông tin trong hoạt động du lịch và lữ hành: Ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông để trao đổi với khách du lịch, với các bên liên quan trong lĩnh vực du lịch và dịch vụ lữ hành nhằm mang lại hiệu quả cao trong hoạt động nghề nghiệp.

### **NĂNG LỰC VỀ TỔ CHỨC (COMPETENCE FOR ORGAWARE - CO):**

Là khả năng hiểu biết cơ cấu tổ chức, mối liên hệ, sự phối hợp, liên kết trong quản lý và điều hành với các tổ chức bên trong, bên ngoài ngành nghề; khả năng tư duy lập luận, tầm nhìn và thiết lập kế hoạch mục tiêu; kỹ năng quản lý và giải quyết vấn đề, thức đẩy và kiểm soát các hoạt động. Chương trình đào tạo ngành quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành tạo cho sinh viên các năng lực về mặt tổ chức, thể chế như sau:

- CO1. Bước đầu xây dựng tầm nhìn, chiến lược và chính sách đối với sự phát triển của doanh nghiệp lữ hành: Hiểu được môi trường kinh doanh nói chung và môi trường kinh doanh đặc trưng của lĩnh vực du lịch và dịch vụ lữ hành, những tác động qua lại trong môi trường đó nhằm tạo ra những lợi thế cạnh tranh cho Việt Nam nói chung và cho ngành du lịch và dịch vụ lữ hành nói riêng.
- CO2. Lập kế hoạch và phát triển ý tưởng kinh doanh du lịch: Có khả năng lập kế hoạch và phát triển ý tưởng kinh doanh tạo thuận lợi trong việc nhìn nhận trước được những cơ hội và thách thức khi khởi sự và thực hiện hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực du lịch và dịch vụ lữ hành.