

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THANH HOÁ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HỒNG ĐỨC

BẢN MÔ TẢ
CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Ngành đào tạo : **Du lịch**
Mã ngành : **7.810.101**
Trình độ đào tạo : **Đại học**

THANH HÓA, NĂM 2018

BẢN MÔ TẢ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Ngành: Du lịch

Trình độ: Đại học, mã số 7.810.101

1. Thông tin chung về CTĐT:

- Trường cấp bằng tốt nghiệp: Trường Đại học Hồng Đức.
- Trường Đại học Hồng Đức được Trung tâm Kiểm định chất lượng ĐH Quốc gia Hà Nội công nhận đạt chuẩn chất lượng giáo dục đại học cấp quốc gia (2017); Tổ chức NQA và tổ chức BVQA đánh giá và công nhận QMS ISO 9001 (2007, 2013, 2017).
- Tên gọi của văn bằng: *Cử nhân Du lịch*
- Tên CTĐT: *Du lịch*

2. Tóm tắt mục tiêu đào tạo và chuẩn đầu ra

2.1. Mục tiêu đào tạo

2.1.1. Mục tiêu chung

Đào tạo cử nhân Du lịch chất lượng cao, bồi dưỡng nhân tài góp phần đưa du lịch trở thành nền kinh tế mũi nhọn, đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế xã hội, đảm bảo quốc phòng, an ninh và hội nhập quốc tế.

Đào tạo người học có phẩm chất chính trị, đạo đức; có kiến thức cơ sở và chuyên môn vững vàng, có kỹ năng thực hành nghề nghiệp, năng lực nghiên cứu, có kỹ năng tư duy sáng tạo để giải quyết những vấn đề liên quan đến hoạt động lữ hành và hướng dẫn du lịch; có trách nhiệm với nghề nghiệp, môi trường và xã hội; thích nghi với môi trường làm việc đa văn hóa, có khả năng tự học để thích ứng với sự phát triển kinh tế xã hội trong quá trình hội nhập quốc tế.

2.1.2. Mục tiêu cụ thể

Chương trình đào tạo đại học ngành Du lịch có mục tiêu chung là đào tạo nguồn nhân lực đảm bảo:

2.1.2.1. Kiến thức

Có hệ thống kiến thức cơ bản đạt bậc 6 *Khung trình độ quốc gia Việt Nam* về lí luận chính trị, quốc phòng an ninh; có kiến thức cơ bản về pháp luật du lịch; cơ chế chính sách, chiến lược phát triển du lịch của Đảng và Nhà nước; điều kiện phát triển du lịch và tài nguyên, môi trường phát triển du lịch của đất nước.

Có kiến thức cơ bản và kiến thức cơ sở ngành đáp ứng cho việc tiếp thu các kiến thức giáo dục chuyên nghiệp và khả năng học tập ở trình độ cao hơn.

Có kiến thức chuyên sâu chuyên ngành du lịch như: phương pháp nghiên cứu trong du lịch, kiến thức về thiết kế và điều hành tour, tư vấn và bán sản phẩm du lịch, hướng dẫn và thuyết minh du lịch, quản lý và giám sát đoàn khách,....

2.1.2.1. Kỹ năng

Có kỹ năng, phẩm chất cá nhân và nghề nghiệp đáp ứng yêu cầu của hoạt động thiết kế, tư vấn, bán và thực hiện chương trình du lịch.

Có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, giao tiếp bằng ngoại ngữ, thành thạo tin học để

làm việc trong môi trường làm việc liên ngành, đa văn hóa, đa quốc gia.

Có năng lực thực hành hoạt động thiết kế, tư vấn, bán và thực hiện chương trình du lịch.

2.1.2.3. Thái độ

- Các phẩm chất đạo đức cá nhân cần có như: Có lối sống lành mạnh; tự tin trong giao tiếp và thực hành nghề; kiên trì trong giao dịch, đàm phán với khách hàng; linh hoạt, khéo léo, tinh tế trong thực hành và xử lý tình huống; chăm chỉ, có tinh thần cầu thị, nhiệt tình và say mê công việc.

- Các phẩm chất đạo đức nghề nghiệp, đạo đức xã hội: Trung thực, đáng tin cậy khi thực hiện công việc; chủ động, chia sẻ trong công việc; luôn có ý thức xây dựng doanh nghiệp, xây dựng thái độ làm việc chuyên nghiệp, có trách nhiệm với công việc, khách hàng, cộng đồng, xã hội và môi trường; tuân thủ pháp luật Việt Nam cũng như của các nước trong việc hợp đồng và tổ chức du lịch.

2.1.2.4. Trình độ ngoại ngữ: Đạt bậc 3/6 theo Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam.

2.1.2.5. Tin học: đạt trình độ tin học cơ bản theo quy định của Bộ Thông tin – Truyền thông và biết sử dụng thành thạo các phương tiện, ứng dụng công nghệ thông tin, các phần mềm liên quan đến ngành du lịch – khách sạn.

2.2. Chuẩn đầu ra

Ngoài các yêu cầu chung về đạo đức nghề nghiệp, thái độ tuân thủ các nguyên tắc an toàn nghề nghiệp, trình độ lí luận chính trị, kiến thức quốc phòng an ninh theo quy định hiện hành, người học phải đạt được các yêu cầu tối thiểu sau đây:

2.2.1. Kiến thức

Sinh viên tốt nghiệp chương trình đào tạo có kiến thức lý thuyết chuyên sâu trong lĩnh vực đào tạo; nắm vững kỹ thuật và có kiến thức thực tế để giải quyết các công việc phức tạp; tích lũy được kiến thức nền tảng về các nguyên lý cơ bản, các quy luật tự nhiên và xã hội trong lĩnh vực được đào tạo để phát triển kiến thức mới và có thể tiếp tục học tập ở trình độ cao hơn; có kiến thức quản lý, điều hành, kiến thức pháp luật và bảo vệ môi trường liên quan đến lĩnh vực được đào tạo; và có kiến thức cụ thể và năng lực chuyên môn như sau:

- Hiểu biết những kiến thức liên ngành về các vấn đề kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội và các khoa học liên quan ứng dụng trong du lịch:

+ Hiểu và phân tích được những nguyên lý, kiến thức cơ bản của chủ nghĩa Mác – Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh và đường lối cách mạng của dân tộc Việt Nam vận dụng trong ngành du lịch;

+ Hiểu và phân tích được những kiến thức cơ bản của các lĩnh vực xã hội và nhân văn vận dụng trong ngành du lịch;

+ Phân tích, đánh giá, vận dụng được những kiến thức cơ bản của khoa học quản lý trong kinh doanh du lịch, đặc biệt trong lĩnh vực lữ hành;

+ Vận dụng được kiến thức liên ngành trong kinh doanh du lịch, góp phần tích cực vào nghiên cứu, phát triển du lịch một cách bền vững.

- Hiểu biết những kiến thức cơ bản và chuyên sâu của khoa học du lịch, cụ thể:

+ Hiểu, phân tích, đánh giá, vận dụng được những quan điểm, lý thuyết, các vấn đề cơ bản của khoa học du lịch vào thực tiễn hoạt động nghiên cứu và kinh doanh, quản lý du lịch;

+ Hiểu, phân tích, đánh giá, vận dụng được những nguyên tắc, kỹ năng cơ bản trong việc cung cấp các dịch vụ du lịch có chất lượng, thỏa mãn nhu cầu khách hàng, đảm bảo phát triển bền vững;

+ Áp dụng những kiến thức về ẩm thực và dinh dưỡng, kiến thức về các nền văn hóa khác nhau...vào trong thực tiễn nghề du lịch nhằm thu hút khách du lịch;

- + Thực hiện, phân tích được các nghiên cứu nhằm tổ chức, quản lý, điều hành kinh doanh du lịch và áp dụng các biện pháp giảm thiểu tác động tiêu cực trong hoạt động du lịch.
- Có khả năng sử dụng ngoại ngữ cơ bản với các kỹ năng nghe, nói, đọc, viết tương đương bậc 3 theo khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam.

2.2.2. Kỹ năng

2.2.2.1. Kỹ năng chuyên môn nghề nghiệp

- Có khả năng hoàn thành công việc phức tạp đòi hỏi vận dụng kiến thức lý thuyết và thực tiễn của ngành được đào tạo trong những bối cảnh khác nhau; 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 được đào tạo; có năng lực dẫn dắt chuyên môn để xử lý những vấn đề quy mô địa phương, vùng, miền;
- Có khả năng lập luận tư duy và giải quyết vấn đề trong du lịch;
- Có khả năng nghiên cứu và khám phá kiến thức du lịch;
- Có năng lực vận dụng kiến thức lý luận vào thực tiễn nghề nghiệp;
- Có năng lực sáng tạo, phát triển và dẫn dắt sự thay đổi trong nghề nghiệp du lịch.

2.2.2.2. Kỹ năng bổ trợ

- Hoàn thiện các kỹ năng cá nhân như: sắp xếp kế hoạch công việc khoa học và hợp lý; thích ứng nhanh với sự thay đổi môi trường sống và làm việc; học và tự học, tự nghiên cứu; phân tích được phẩm chất của đồng nghiệp để trao đổi, học hỏi;
- Hình thành năng lực làm việc nhóm, năng lực quản lý và lãnh đạo;
- Thành thạo kỹ năng giao tiếp, thuyết trình;
- Có khả năng xử lý các tình huống cơ bản trong hoạt động du lịch;
- Có khả năng sử dụng ngoại ngữ chuyên ngành ở mức có thể hiểu được các ý chính của một bài báo cáo hay bài phát biểu về các chủ đề quen thuộc trong lĩnh vực du lịch; có thể sử dụng ngoại ngữ để diễn đạt, xử lý một số tình huống chuyên môn thông thường; viết được báo cáo có nội dung đơn giản; thuyết minh – hướng dẫn cho khách nước ngoài những thông tin cơ bản về tuyến, điểm và dịch vụ du lịch;
- Sử dụng thành thạo các phần mềm tin học, các ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ nghề nghiệp;

2.2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm trong những điều kiện làm việc thay đổi, chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với nhóm.
- Hướng dẫn, giám sát những người khác thực hiện nghiệp vụ trong các hoạt động du lịch – khách sạn.
- Tự định hướng, đưa ra kết luận chuyên môn và có thể bảo vệ được quan điểm cá nhân.
- Tự lập kế hoạch, điều phối, quản lý các nguồn lực, đánh giá và cải thiện hiệu quả các hoạt động chuyên môn.

3. Cấu trúc chương trình đào tạo, khóa học

- Chương trình đào tạo ngành Đại học Du lịch gồm 46 học phần (không kể GDTC và GDQP), nếu tính cả 2 HP thay thế KLTN là 48 học phần, tương đương 120 tín chỉ, trong đó có 33 học phần bắt buộc bằng 88 tín chỉ, 23 học phần tự chọn bằng 26 tín chỉ, 2 học phần thay thế bằng 6 tín chỉ, được phân bổ trong 08 học kỳ:

- + Kỳ 1: gồm 06 học phần (15 tín chỉ)
- + Kỳ 2: gồm 07 học phần (16 tín chỉ)
- + Kỳ 3: gồm 07 học phần (16 tín chỉ)
- + Kỳ 4: gồm 07 học phần (16 tín chỉ)

- + Kỳ 5: gồm 06 học phần (16 tín chỉ)
- + Kỳ 6: gồm 06 học phần (15 tín chỉ)
- + Kỳ 7: gồm 06 học phần (15 tín chỉ)
- + Kỳ 8: gồm 03 học phần (11 tín chỉ)
- Khối kiến thức lý luận chính trị gồm 05 học phần (12 tín chỉ)
- Khối kiến thức khoa học TN, XH, CN, MT gồm 05 học phần (10 tín chỉ)
- Khối kiến thức ngoại ngữ gồm 03 học phần (10 tín chỉ);
- Khối kiến thức cơ sở ngành gồm 08 học phần (17 tín chỉ)
- Khối kiến thức chung của ngành gồm 12 học phần (28 tín chỉ)
- Khối kiến thức chuyên sâu của ngành gồm 12 học phần (32 tín chỉ)
- Thực tập tốt nghiệp (05 tín chỉ)
- Khóa luận tốt nghiệp/học phần thay thế 02 học phần (6 tín chỉ)

4. Ma trận hồ sơ năng lực

4.1. Vị trí, vai trò của các học phần trong việc hình thành, phát triển năng lực của người học

a) Các học phần với việc đạt chuẩn đầu ra của chương trình.

STT	Năng lực	Mô tả	Học phần đáp ứng
A. Nhóm năng lực chung			
1	Phẩm chất chính trị	Yêu nước, yêu chủ nghĩa xã hội, chấp hành nghiêm chỉnh đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, tuân thủ các nguyên tắc an toàn nghề nghiệp, trình độ lý luận chính trị, kiến thức quốc phòng - an ninh theo quy định hiện hành; thực hiện nghĩa vụ công dân;	[1], [2] Những nguyên lý cơ bản của CN Mác – Lênin P1, P2 [5] Pháp luật đại cương [4] Đường lối cách mạng của Đảng Cộng sản Việt Nam [V] Giáo dục thể chất [VI] Giáo dục quốc phòng
2	Đạo đức nghề nghiệp	Yêu nghề, gắn bó với nghề; chấp hành luật công chức, điều lệ, quy chế, quy định của nhà nước hoặc các tổ chức phi chính phủ; có ý thức tổ chức kỉ luật và tinh thần trách nhiệm; giữ gìn phẩm chất, danh dự, uy tín của người công chức; người Việt Nam khi làm việc với các tổ chức nước ngoài sống trung thực lành mạnh, là tấm gương tốt cho các công dân khác	[3] Tư tưởng Hồ Chí Minh [5] Pháp luật ĐC [(31-33)c] Pháp luật về du lịch [(31-33)d] Quản lý nhà nước về du lịch
3	Giao tiếp trong các mối quan hệ xã hội	- Biết gây thiện cảm với đối tượng giao tiếp thể hiện ở sự cởi mở, tôn trọng chân thành, thiện chí trong giao tiếp ứng xử; - Biết lắng nghe và phản hồi tích cực; - Biết hợp tác cùng chịu trách nhiệm và chia sẻ kinh nghiệm trong tư vấn và quản lí nhà nước.	[6] Cơ sở văn hóa Việt Nam [7] Các vấn đề XH đương đại [9] Tâm lí học đại cương
4	Ứng xử với đồng nghiệp	Đoàn kết, hợp tác, cộng tác với đồng nghiệp; có ý thức xây dựng tập thể tốt để cùng thực hiện mục tiêu dân giàu - nước mạnh – xã hội	[3] Tư tưởng Hồ Chí Minh [6] Cơ sở văn hóa Việt Nam

		công bằng - dân chủ - văn minh.	[(19-21)f] Kỹ năng đàm phán
5	Năng lực tìm hiểu môi trường làm việc	Có phương pháp thu thập và xử lý thông tin về tình hình chính trị, kinh tế, văn hóa, xã hội của địa phương, sử dụng các thông tin thu được vào giải quyết các công việc liên quan đến công dân.	[19] Các vấn đề XH đương đại [18] Tín ngưỡng, tôn giáo và lễ hội Việt Nam 14] Tổng quan du lịch; [(19-21)d] Lịch sử văn minh thế giới; [(31-33)a] Văn hóa du lịch [(31-33)b] Văn hóa doanh nghiệp [15] Lịch sử Việt Nam; [18] Các dân tộc Việt Nam; [(19-21)a,b,c,e] Văn hóa ẩm thực Việt Nam; Tín ngưỡng, tôn giáo và lễ hội truyền thống ở Việt Nam; Phong tục tập quán Việt Nam; Văn hóa Đông Nam Á
6	Chuẩn bị và trình bày báo cáo	- Biết thiết kế một cuộc đánh giá trong lĩnh vực nghề nghiệp: Xác định mục đích và mục tiêu; xác định nội dung đánh giá; xây dựng các tiêu chí đánh giá; lựa chọn phương pháp và hình thức đánh giá; Biết xây dựng các loại văn bản đúng quy định.	[10] Phương pháp nghiên cứu khoa học [(19-21)f] Kỹ năng đàm phán
7	Năng lực sử dụng Ngoại ngữ	Đạt được trình độ ngoại ngữ Tiếng Anh bậc 3.2, theo khung năng lực ngoại ngữ dùng cho Việt Nam theo Thông tư 01/2014/TT-BGDĐT.	[12], [13], [14] Tiếng Anh 1,2,3
8	Năng lực sử dụng tin học	Sử dụng thành thạo các phần mềm Microsoft Office Word, Excel trong việc soạn thảo văn bản, khai thác, cập nhật, lưu trữ thông tin, xử lý số liệu và trình bày kết quả nghiên cứu; Có chứng chỉ tin học trình độ B theo qui định của Bộ CNTT&TT.	[15] Tin học [(40-45)f] Kinh doanh du lịch trực tuyến
B. Nhóm năng lực ngành Du lịch			
9	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc	sử dụng điện thoại tại nơi làm việc, bao gồm việc chuẩn bị, trả lời và xử lý thông tin một cách hiệu quả trong tất cả các tình huống có sử dụng điện thoại.	[36] Nghiệp vụ khách sạn cơ bản; [29] Nghệ thuật giao tiếp trong du lịch
10	Làm việc hiệu quả trong nhóm	làm việc trong môi trường du lịch hoặc cơ sở lưu trú du lịch nhằm thúc đẩy sự hợp tác và	[29] Nghệ thuật giao tiếp trong du lịch

		cam kết trong nhóm/bộ phận, hỗ trợ các thành viên trong nhóm cũng như xử lý hiệu quả các vấn đề và mâu thuẫn	
11	Sử dụng tiếng anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản	Đàm thoại bằng tiếng anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản tại nơi làm việc.	[24] Tiếng Anh du lịch 1 [25] Tiếng Anh du lịch 2
12		Sinh viên khai thác, sử dụng được văn tự Hán Nôm ở mức độ đơn giản	[16] Hán Nôm
13	Duy trì kiến thức ngành nghề	Tìm kiếm, cập nhật, duy trì và sử dụng kiến thức liên quan đến ngành du lịch nói chung và các cơ sở lưu trú du lịch nói riêng trong các bối cảnh khác nhau tại nơi làm việc.	
14	Thực hiện sơ cứu cơ bản	Thực hiện các thao tác sơ cứu cơ bản trong các bối cảnh khác nhau của môi trường du lịch và cơ sở lưu trú du lịch	[35] Tổ chức hướng dẫn du lịch [(40-45)c] Thuyết minh du lịch
15	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp	Ứng phó với các trường hợp hỏa hoạn, các mối đe dọa an ninh và các trường hợp y tế khẩn cấp.	[36] Nghiệp vụ khách sạn cơ bản;
16	Áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông	Có thể áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông trong hoạt động kinh doanh du lịch và cơ sở lưu trú du lịch	[36] Nghiệp vụ khách sạn cơ bản;
17	Chuẩn bị làm việc, kết thúc ca làm việc	Các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết trong việc sắp xếp thời gian, chuẩn bị diện mạo, vệ sinh cá nhân, đồng phục, các hành vi chuyên nghiệp và chuẩn bị khu vực làm việc khi bắt đầu ca làm việc; chuẩn bị cho ca sau và đảm bảo an ninh, an toàn cho các trang thiết bị vào cuối ca làm việc.	[36] Nghiệp vụ khách sạn cơ bản; Lữ hành
18	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn	Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách hàng ở các bối cảnh khác nhau tại nơi làm việc trong ngành du lịch.	[36] Nghiệp vụ khách sạn cơ bản;
19	Xử lý các giao dịch tài chính	Xử lý các giao dịch tài chính trong một đơn vị kinh doanh lữ hành hay lưu trú du lịch.	[36] Nghiệp vụ khách sạn cơ bản;
20	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm và dịch vụ	xúc tiến quảng bá và bán sản phẩm và dịch vụ trong các doanh nghiệp du lịch và cơ sở lưu trú du lịch.	[(31-33)e] Marketing du lịch [(31-33)f] Xúc tiến và bán sản phẩm du lịch [(40-45)f] Kinh doanh du lịch trực tuyến
21	Phát triển mối quan hệ khách hàng	Thiết lập và phát triển mối quan hệ tốt với khách hàng.	[(31-33)e] Marketing du lịch [(31-33)f] Xúc tiến và bán sản phẩm du lịch

22	Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm	áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong cơ sở lưu trú du lịch hoặc doanh nghiệp du lịch.	[30] Phát triển du lịch bền vững
23	Giám sát các phương tiện và hoạt động để đảm bảo an toàn cho trẻ em	Nắm vững “nguyên tắc ứng xử bảo vệ trẻ em khỏi lạm dụng tình dục trong hoạt động du lịch và lữ hành”	[36] Nghiệp vụ khách sạn cơ bản;
24	Đối phó với người say rượu và người không có thẩm quyền	đối phó với các cá nhân không có thẩm quyền hoặc người say rượu trong nhà hàng, trong cơ sở lưu trú du lịch và các cơ sở khác về du lịch.	[36] Nghiệp vụ khách sạn cơ bản;
25	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp	quản lý toàn bộ quá trình an toàn và sức khỏe trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân.	[36] Nghiệp vụ khách sạn cơ bản;
26	Tổ chức sự kiện và dự toán ngân sách	lập kế hoạch, tổ chức thực hiện các sự kiện, chuẩn bị ngân sách cho các hoạt động	[34] Tổ chức sự kiện và DL MICE
27	Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng	Quản lý việc cung cấp dịch vụ khách hàng có chất lượng trong khách sạn, công ty du lịch hoặc lữ hành.	[49] Thiết kế và phát triển SP du lịch [(40-45)h] Kinh doanh dịch vụ bổ sung trong du lịch
28	Nhận và xử lý các yêu cầu đặt giữ buồng	Đặt giữ buồng một cách chính xác, cập nhật tình trạng buồng cho cơ sở lưu trú du lịch, chỉnh sửa, hủy bỏ đặt buồng và bố trí buồng thích hợp với thông tin chính xác về mức giá buồng, chính sách đảm bảo, hướng dẫn quy trình và thông tin khách hàng.	[36] Nghiệp vụ khách sạn cơ bản;
29	Cung cấp dịch vụ đăng ký và nhận buồng	làm thủ tục đăng ký những khách đến khách sạn (có thể đã có đặt buồng trước hoặc chưa) vào hệ thống quản lý của khách sạn và giúp họ nhận buồng nghỉ theo yêu cầu. Đơn vị năng lực này xử lý các công việc như đăng ký khách vào cơ sở lưu trú du lịch và đăng ký với chính quyền địa phương, bố trí buồng và bảo đảm thanh toán cho khách lẻ, khách quan trọng (vip) hay khách đoàn một cách lịch sự và chuyên nghiệp.	[36] Nghiệp vụ khách sạn cơ bản;
30	Cung cấp dịch vụ khách hàng, dịch vụ hành lý và trợ giúp cá	Tương tác với khách hàng trong nhiều tình huống khác nhau với tác phong chuyên nghiệp và sự nhạy cảm văn hóa nhằm thỏa	[36] Nghiệp vụ khách sạn cơ bản;

	nhân	mãn được các nhu cầu và mong đợi của khách hàng trong thời gian lưu trú tại cơ sở và giải quyết được các vấn đề.	
31	Cung cấp dịch vụ trả buồng	Làm thủ tục cho khách trả buồng, đảm bảo thanh toán tất cả các khoản chi phí và giải quyết một cách thỏa đáng tất cả các khoản phí tranh chấp.	[36] Nghiệp vụ khách sạn cơ bản;
32	Vận hành hệ thống đặt buồng trực tuyến	Sử dụng hệ thống đặt buồng trực tuyến để thiết lập việc đặt buồng, sử dụng dữ liệu trên hệ thống, thay đổi đặt buồng, hủy, tìm lại thông tin đặt buồng và trao đổi về thông tin đặt buồng với các bên khác nhau trong hệ thống.	[36] Nghiệp vụ khách sạn cơ bản; [(40-45)f] Kinh doanh du lịch trực tuyến
33	Tiến hành kiểm toán đêm	Thực hiện các quy trình cuối ngày làm việc, đóng và cân đối tài khoản của tất cả các bộ phận, đảm bảo toàn bộ các giao dịch đã được lưu trữ một cách chuẩn xác và đều được quyết toán, khởi động lại các thiết bị và máy tính trước khi tắt toán tài chính của ngày trong báo cáo.	[36] Nghiệp vụ khách sạn cơ bản;
34	Sắp xếp xe đẩy để chuẩn bị dọn buồng khách	sắp xếp xe đẩy sẵn sàng cho ca làm việc với số lượng chính xác các đồ vải, các vật dụng cung cấp trong buồng khách, các loại hóa chất và dụng cụ dọn vệ sinh, đảm bảo an toàn và chuyên nghiệp.	[36] Nghiệp vụ khách sạn cơ bản;
35	Dọn buồng cho khách	Thực hiện dọn buồng cho khách tại một cơ sở lưu trú du lịch.	[36] Nghiệp vụ khách sạn cơ bản;
36	Dọn vệ sinh khu vực chung, các thiết bị và tiện nghi	thực hiện dọn vệ sinh khu vực công cộng, các thiết bị và tiện nghi, bao gồm cả các khu vực bên ngoài đã được chỉ định.	[36] Nghiệp vụ khách sạn cơ bản;
37	Xử lý việc giặt là cho khách	xử lý việc giặt là đồ vải và quần áo của khách trong một cơ sở lưu trú du lịch.	[36] Nghiệp vụ khách sạn cơ bản;
38	Cung cấp dịch vụ về đồ vải tại khách sạn	Cung cấp dịch vụ về đồ vải trong khách sạn hoặc cơ sở lưu trú, bao gồm việc nhận đồ vải, kiểm tra khi tiếp nhận, nhập kho trong điều kiện phù hợp và áp dụng quy trình luân chuyển đồ vải.	[36] Nghiệp vụ khách sạn cơ bản;
39	Cung cấp các dịch vụ buồng	cung cấp các dịch vụ phục vụ buồng theo các nhu cầu phát sinh của khách trong thời gian họ nghỉ tại cơ sở lưu trú du lịch.	[36] Nghiệp vụ khách sạn cơ bản;

40	Chuẩn bị nhà hàng để phục vụ	Chuẩn bị nhà hàng trước giờ phục vụ. Đơn vị năng lực này bao gồm việc lau dọn nhà hàng cũng như cọ rửa tất cả các thiết bị, dụng cụ trước khi sắp đặt nhà hàng, bàn ăn, các khu vực phục vụ sao cho nhà hàng hoàn toàn sẵn sàng đón thực khách. Tất cả những điều này đều phải thực hiện một cách chuyên nghiệp, đúng chuẩn và đảm bảo an toàn, vệ sinh.	[37] Nghiệp vụ phục vụ nhà hàng
41	Tiếp nhận đặt bàn ăn	Tiếp nhận đặt bàn ăn từ khách theo đúng các hướng dẫn của nhà hàng. Nhân viên phải duy trì thái độ tích cực và hiếu khách với khách hàng, ghi chép chính xác các thông tin chi tiết, tận dụng cơ hội giới thiệu bán sản phẩm và dịch vụ; sau đó chuyển đơn đặt hàng của khách hàng đến đúng bộ phận cần thiết.	[37] Nghiệp vụ phục vụ nhà hàng
42	Tiếp nhận và chuyển yêu cầu gọi món của khách	Tiếp nhận yêu cầu gọi món của khách theo quy định của cơ sở, duy trì một mối quan hệ tích cực và lịch sự với khách, ghi lại một cách chính xác các chi tiết, tranh thủ cơ hội để bán sản phẩm và dịch vụ và chuyển lại yêu cầu gọi món của khách cho các bộ phận cần thiết trong đơn vị.	[37] Nghiệp vụ phục vụ nhà hàng
43	Phục vụ đồ ăn, đồ uống và các đồ kèm theo tại bàn	Thực hiện nhiệm vụ phục vụ bàn ăn hàng ngày cho khách hàng, đặc biệt là phục vụ các bữa ăn với phong cách chuyên nghiệp và hiệu quả; Dọn dẹp bàn ăn trong nhà hàng tại một khu vực ăn uống	[37] Nghiệp vụ phục vụ nhà hàng
44	Phục vụ đồ ăn, đồ uống tại buồng	Phục vụ ăn uống tại buồng trong khách sạn hoặc trong các cơ sở lưu trú khác.	[37] Nghiệp vụ phục vụ nhà hàng
45	Phục vụ tiệc và hội nghị hội thảo	Phục vụ tiệc và hội nghị, hội thảo của khách hàng. Nội dung này bao gồm sắp đặt bày bàn tiệc hoặc hội nghị, hội thảo và phục vụ trong suốt thời gian diễn ra sự kiện.	[37] Nghiệp vụ phục vụ nhà hàng
46	Chuẩn bị, pha chế và phục vụ các loại đồ uống	Chuẩn bị, pha chế và phục vụ đồ uống cho khách trong các cơ sở nhà hàng tại bàn ăn hoặc tại bar của nhà hàng, khách sạn (rượu, cocktail, mocktail, cà phê...)	[39] Nghiệp vụ chế biến sản phẩm ăn, uống
47	Chuẩn bị và chế biến các loại nước dùng, súp, các món salad cơ bản	Chuẩn bị và chế biến các loại nước dùng cơ Bản, các món súp, món salad	[39] Nghiệp vụ chế biến sản phẩm ăn, uống

48	Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các món ăn á, âu	Thực hiện quy trình chuẩn bị, sơ chế và chế biến và trang trí các món ăn á, âu (hải sản, các loại thịt, các món nội tạng, ngũ cốc, mỳ, rau củ quả, các món sandwich, bánh ngọt....), đặc biệt là món ăn truyền thống của vn	[39] Nghiệp vụ chế biến sản phẩm ăn, uống
49	Xây dựng một lịch trình cơ bản	Xử lý các yêu cầu của khách trong việc xây dựng một lịch trình du lịch không bao gồm vé máy bay	[35] Tổ chức hướng dẫn du lịch [38] Thiết kế và điều hành tour
50	Chuẩn bị thông tin chương trình du lịch để giới thiệu cho khách	Chuẩn bị thông tin chương trình du lịch, xây dựng bài giới thiệu về chương trình du lịch	[35] Tổ chức hướng dẫn du lịch [(40-45)c] Thuyết minh du lịch
51	Thông tin và tham vấn khách hàng liên quan đến việc mua và sử dụng CTDL	Cung cấp thông tin và tham vấn khách hàng liên quan đến việc mua và sử dụng các sản phẩm và/ hoặc dịch vụ du lịch.	[38] Thiết kế và điều hành tour [47] Kinh doanh lữ hành
52	Tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt chỗ	Hực hiện chức năng là người trung gian nhận và xử lý các hoạt động đặt, giữ chỗ cho sản phẩm, dịch vụ, khách sạn hoặc sự kiện du lịch được chào bán cho các đại lý lữ hành hoặc trực tiếp cho người mua.	[47] Kinh doanh lữ hành
53	Tư vấn cho khách hàng trước và sau chuyến đi	Thông báo cho khách về mọi thông tin liên quan đến chuyến đi sắp tới, giải quyết thắc mắc của khách về việc đặt, giữ chỗ, xác định và tiến hành thay đổi yêu cầu đặt, giữ chỗ, tư vấn cho khách hàng cách thức tiến hành khiếu nại và phàn nàn liên quan đến chuyến đi	[38] Thiết kế và điều hành tour [47] Kinh doanh lữ hành [(19-21)f] Kỹ năng đàm phán
54	Xác định và đánh giá nhu cầu và kỳ vọng của các loại khách hàng khác nhau	Lựa chọn nguồn và thu thập thông tin, hệ thống hóa thông tin và nguồn dữ liệu đã thu thập, đánh giá việc thực hiện và rút ra kết luận.	[49] Thiết kế và phát triển SP du lịch [(40-45)h] Kinh doanh dịch vụ bổ sung trong du lịch
55	Nghiên cứu thông tin về lữ hành và điểm đến	Thực hiện việc nghiên cứu thiết yếu nhằm duy trì hình ảnh chính xác của các điểm đến du lịch hiện có và tiềm năng	[17] Hệ thống di tích – danh thắng Việt Nam; [22] Tuyên điểm du lịch Việt Nam; [23] TN và môi trường DLVN; [26] Địa lý du lịch Việt Nam;
56	Tìm kiếm	Tìm kiếm nguồn và thiết kế các sản phẩm và	[38] Thiết kế và điều hành

	nguồn và thiết kế sản phẩm, dịch vụ du lịch trọn gói	dịch vụ du lịch trọn gói nhằm đáp ứng nhu cầu của những thị trường và khách hàng cụ thể. Đơn vị năng lực này đòi hỏi khả năng sáng tạo, thiết kế và tính toán chi phí các sản phẩm trọn gói, bao gồm các chương trình phức tạp hoặc các sản phẩm, dịch vụ phạm vi rộng.	tour [47] Kinh doanh lữ hành [49] Thiết kế và phát triển SP du lịch
57	Đồng hành và hướng dẫn du khách theo chương trình du lịch	Đồng hành và hướng dẫn du khách, thực hiện công việc một cách an toàn và giải quyết trường các hợp khẩn cấp tại địa phương theo hợp đồng được ký với một công ty điều hành du lịch hoặc tổ chức địa phương	[35] Tổ chức hướng dẫn du lịch [(40-45)c] Thuyết minh du lịch; [27,28] Thực hành tuyến, điểm du lịch 1,2
58	Trình bày bài thuyết minh du lịch theo các chủ đề chuyên biệt	Trình bày các bài thuyết minh theo các chủ đề chuyên sâu cho khách du lịch: thuyết minh chuyên sâu, tiếp nhận và trả lời các ý kiến phản hồi của khách hàng	[(40-45) a,b,c,d,e,g] Du lịch sinh thái; Du lịch cộng đồng & Homestay Du lịch tôn giáo và tâm linh; Du lịch làng nghề; Du lịch văn hóa
59	Lập kế hoạch và cung cấp các dịch vụ giải trí và hướng dẫn tại điể	Cung cấp dịch vụ giải trí tại chỗ trong quá trình hướng dẫn: kế hoạch vui chơi giải trí, thực hiện hoạt động vui chơi, giải trí	[35] Tổ chức hướng dẫn du lịch [(40-45)c] Thuyết minh du lịch; [27,28] Thực hành tuyến, điểm du lịch 1,2
60	Cung cấp sự hỗ trợ thiết thực cho khách du lịch	Xây dựng danh sách các yêu cầu đặc biệt và hành động sẽ thực hiện, đáp ứng yêu cầu của khách hàng để được hỗ trợ kịp thời, tế nhị và kín đáo	[35] Tổ chức hướng dẫn du lịch [(40-45)c] Thuyết minh du lịch [27,28] Thực hành tuyến, điểm du lịch 1,2

b) Năng lực đạt được của người học sau khi học học phần

TT	Tên học phần	Năng lực đạt được
	Những NLCB của chủ nghĩa Mác-Lênin 1	Sinh viên nhận thức được thế giới quan duy vật biện chứng, phương pháp luận khoa học; nhận thức và cải tạo thế giới một cách đúng đắn; áp dụng nguyên lý, quy luật để giải quyết những vấn đề thực tiễn của bản thân một cách hiệu quả.
	Những NLCB của chủ nghĩa Mác-Lênin 2	Sinh viên hiểu được bản chất của các hiện tượng, quá trình kinh tế, các quy luật kinh tế chi phối nền kinh tế hàng hóa; hiểu được bản chất quan hệ sản xuất tư bản chủ nghĩa là bóc lột giá trị thặng dư, các quy luật kinh tế của nền kinh tế tư bản chủ nghĩa; có được phương pháp luận khoa học để giải quyết được các vấn đề kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội đặt ra trong đời sống xã hội
	Tư tưởng HCM	Sinh viên nâng cao tư duy lý luận, phẩm chất chính trị, đạo đức cách mạng, năng lực tổ chức hoạt động thực tiễn; biết vận dụng kiến thức đã học để lý giải, đánh giá được đúng đắn các hiện tượng xã hội và các vấn đề đặt ra trong cuộc sống; biết vận dụng lý luận vào thực tiễn để rèn luyện và hoàn thiện bản thân theo phong cách Hồ Chí Minh

Đường lối CM của ĐCSVN	Sinh viên nhận thức được đầy đủ, sâu sắc quan điểm, chủ trương, chính sách của Đảng trên tất cả các lĩnh vực: kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội; vận dụng được kiến thức chuyên ngành giải quyết một cách chủ động, tích cực những vấn đề do thực tiễn đặt ra; Sinh viên cải thiện được niềm tin vào sự lãnh đạo của Đảng; xác định được định hướng phấn đấu theo mục tiêu lý tưởng của Đảng, góp phần vào quá trình xây dựng, phát triển nhân cách bản thân đáp ứng yêu cầu của sự nghiệp CNH, HĐH đất nước
Pháp luật đại cương	Sinh viên sử dụng được kiến thức đã học vào việc xử lý các vấn đề liên quan đến pháp luật tại nơi làm việc và trong cộng đồng dân cư; phân biệt được tính hợp pháp, không hợp pháp của các hành vi biểu hiện trong đời sống hàng ngày; tổ chức được các hoạt động góp phần thực hiện kỷ luật học đường, kỷ cương xã hội
Phương pháp nghiên cứu khoa học	Sinh viên nghiên cứu được độc lập một vấn đề khoa học thuộc lĩnh vực khoa học xã hội; xây dựng, chứng minh và trình bày được các quan điểm khoa học; trình bày được một báo cáo khoa học hoặc viết được một đề tài khoa học; vận dụng được kỹ năng nghiên cứu khoa học vào việc học tập ở bậc đại học
Cơ sở văn hóa Việt Nam	Sinh viên trình bày, giảng giải được những thành tố cơ bản của văn hóa Việt Nam; nhận diện, phân tích, đánh giá được những hiện tượng văn hóa Việt Nam từ đó rút ra được những đặc trưng truyền thống văn hóa dân tộc và các hiện tượng văn hóa trong đời sống hiện nay
Tâm lý học đại cương	Xác định được tiêu chí đánh giá Tâm lý học là một khoa học; Phân tích được vai trò của hoạt động và giao tiếp đối với sự hình thành phát triển tâm lý; Phân tích được bản chất của nhân cách và các con đường hình thành nhân cách; Đề xuất được các biện pháp cụ thể để phát triển tâm lý, nhân cách cho chính mình sao cho phù hợp với hoạt động nghề nghiệp, cuộc sống.
Các vấn đề XH đương đại	Phân tích nguồn gốc vấn đề, phạm vi, mức độ tác động đến xã hội và đưa ra được chương trình can thiệp đến các vấn đề xã hội đó. Ngoài ra, sinh viên biết vận dụng linh hoạt các vai trò của nhân viên công tác xã hội trong giải quyết các vấn đề xã hội khác nhau.
Kiến thức địa phương (tỉnh Thanh Hóa)	Sinh viên phân tích, đánh giá được những kiến thức chung nhất của Thanh Hóa về lịch sử, địa lý, văn hóa...; giảng giải, thuyết trình được những kiến thức đại cương về Thanh Hóa
Tiếng Anh 1	Sinh viên đạt năng lực bậc 2.2 theo KNLNNVN. Sinh viên hiểu và thực hành được các câu và cấu trúc được sử dụng thường xuyên liên quan đến nhu cầu giao tiếp với những chủ đề đơn giản, quen thuộc hằng ngày (như thông tin về gia đình, bản thân, hỏi đường, việc làm ...); mô tả được đơn giản về bản thân, môi trường xung quanh và những vấn đề thuộc nhu cầu thiết yếu; tự học, xây dựng kế hoạch và làm việc nhóm; khai thác được thông tin bằng tiếng Anh trên Internet để phục vụ công việc học tập
Tiếng Anh 2	Sinh viên đạt năng lực bậc 3.1 theo KNLNNVN. Theo đó, Sinh viên hiểu được các ý chính của một đoạn văn hay bài phát biểu chuẩn mực, rõ ràng về các chủ đề quen thuộc; xử lý được một số tình huống xảy ra khi đến khu vực có sử dụng ngôn ngữ đó; viết được đoạn văn đơn giản với các chủ đề quen thuộc hoặc cá nhân quan tâm; khả năng tổ chức và tham

		gia các hoạt động nhóm; thực hiện được các bài thuyết trình đơn giản; xây dựng được kế hoạch, khai thác và sử dụng được hiệu quả thông tin trên Internet bằng tiếng Anh cho học tập
	Tiếng Anh 3	Sinh viên đạt được năng lực tiếng Anh bậc 3.2 theo KNLNNVN. Theo đó, sinh viên hiểu được các ý chính của một đoạn văn hoặc bài phát biểu chuẩn mực, rõ ràng về các chủ đề quen thuộc; xử lý được hầu hết các tình huống xảy ra khi đến khu vực có sử dụng ngôn ngữ đó; viết đoạn được văn mô tả được những kinh nghiệm, sự kiện ...; xây dựng được kế hoạch tự học và làm việc nhóm tốt hơn; thực hiện được các bài thuyết trình đơn giản rõ ràng và chuẩn mực hơn; độc lập và sáng tạo trong tư duy
	Tin học	Sinh viên sử dụng được máy tính một cách khoa học, có hệ thống; khai thác được các tài nguyên trong mạng Internet; sử dụng được thành thạo các phần mềm, ứng dụng văn phòng một cách hiệu quả để phục vụ việc học tập, nghiên cứu và làm việc
	Môi trường và con người	Sinh viên tính toán, phân tích được các chỉ tiêu về dân số, tài nguyên và môi trường, từ đó đánh giá được một cách định tính và định lượng các yếu tố này trong việc sử dụng tài nguyên và bảo vệ môi trường địa phương; Áp dụng được luật và chính sách môi trường của Việt Nam vào bảo vệ môi trường địa phương
	Tổng quan du lịch	Sinh viên trình bày được tổng quan về lý luận, lịch sử và thực tiễn du lịch thế giới và Việt Nam; xác định được xu hướng phát triển du lịch trong nước và trên thế giới; báo cáo, thuyết trình được tổng quan về tình hình du lịch Việt Nam và thế giới đương đại.
	Lịch sử Việt Nam	Sinh viên trình bày khái quát được tiến trình lịch sử Việt Nam; sử dụng được kiến thức lịch sử Việt Nam trong hoạt động thuyết minh hướng dẫn tại di tích lịch sử, bảo tàng
	Hán Nôm	Sinh viên khai thác, sử dụng được văn tự Hán Nôm ở mức độ đơn giản
	Hệ thống di tích – danh thắng Việt Nam	Sinh viên phân biệt được hệ thống các di tích danh thắng ở Việt Nam; sử dụng và khai thác được giá trị của hệ thống di tích – danh thắng Việt Nam để phục vụ phát triển du lịch và kinh tế - xã hội địa phương và trong hoạt động thuyết minh, hướng dẫn du lịch
	Các dân tộc Việt Nam	Sinh viên xác định được nguồn gốc phát triển của dân tộc học; phân loại được các chủng tộc và ngữ hệ cơ bản; trình bày được tiêu chí phân loại các tộc người; phân tích được các quan điểm về dân tộc học trong tiếp cận liên ngành, đa ngành trong bức tranh đa tộc người, đa văn hóa; hình thành kỹ năng nghiên cứu điền dã – phương pháp nghiên cứu đặc thù của dân tộc học; nâng cao được nhận thức về chính sách của Đảng và Nhà nước để vận dụng các nguyên tắc cơ bản của chính sách dân tộc trong học tập, nghiên cứu.
	Văn hóa ẩm thực Việt Nam	Sinh viên phân tích được những yếu tố ảnh hưởng tới ẩm thực và văn hoá ẩm thực của Việt Nam; phân biệt được khẩu vị ẩm thực của các vùng miền Việt Nam; xây dựng được thực đơn cũng như trong tổ chức phục vụ ăn uống trong quá trình hướng dẫn du lịch; chế biến được các món ăn cơ bản theo văn hóa truyền thống của các dân tộc Việt Nam
	Tín ngưỡng, tôn giáo và lễ hội truyền thống ở Việt Nam	Sinh viên hướng dẫn, giải thích được về các hiện tượng tôn giáo, tín ngưỡng và lễ hội dân gian ở Việt Nam truyền thống và hiện tại

	Phong tục tập quán Việt Nam	Sinh viên hiểu được các phong tục tập quán tiêu biểu của người Việt và các dân tộc thiểu số ở Việt Nam. Từ đó có sự áp dụng vào cuộc sống, phân biệt được đâu là những thuần phong mỹ tục cần được bảo lưu, và đâu là những hủ tục cần phải loại bỏ trong cuộc sống.
	Lịch sử văn minh thế giới	Sinh viên phân biệt được văn minh với các khái niệm khác; giải thích được về khoa học; thuyết trình được về sự phát triển và thành tựu cơ bản của các nền văn minh trong lịch sử xã hội loài người
	Văn hóa Đông Nam Á	Sinh viên đánh giá, trình bày được tổng quan về đặc điểm văn hóa của các nước Đông Nam Á; phân biệt được đặc điểm đặc trưng trong văn hóa từng quốc gia trong khu vực; sử dụng được kiến thức về văn hóa các nước Đông Nam Á phục vụ cho hoạt động thuyết minh, hướng dẫn du lịch
	Kỹ năng đàm phán	Sinh viên thực hiện thành thạo qui trình đàm phán và thương lượng với khách du lịch, đối tác trong du lịch
	Tuyến điểm du lịch Việt Nam	Sinh viên xây dựng được các chương trình du lịch dựa vào hệ thống các tuyến, điểm, khu du lịch và hạ tầng cơ sở du lịch ở các địa phương và trong cả nước; dự báo được điểm, tuyến du lịch trọng điểm thu hút khách phù hợp với các yếu tố như vùng du lịch, đối tượng khách, khí hậu, thời tiết. . . ; xác định được các dịch vụ và đặc điểm các tuyến, điểm phục vụ cho hoạt động hướng dẫn du lịch.
	Tài nguyên và môi trường du lịch Việt Nam	Sinh viên giới thiệu được các tài nguyên du lịch và môi trường phát triển của ngành du lịch Việt Nam, vận dụng sáng tạo được các điều kiện đó vào nghề du lịch.
	Tiếng Anh du lịch 1	Sinh viên thành thạo trong giao tiếp thông thường bằng tiếng Anh với du khách và đối tác trong hoạt động lễ hành
	Tiếng Anh du lịch 2	Sinh viên giao tiếp được cơ bản với khách khi phục vụ tại các bộ phận trong nhà hàng, khách sạn như bộ phận lễ tân, bộ phận buồng phòng, bàn, bar
	Địa lý du lịch Việt Nam	Sinh viên giải quyết được các vấn đề kinh tế - xã hội ở Việt Nam; phân tích, đánh giá các nguồn lực phát triển kinh tế xã hội của Việt Nam; áp dụng được kiến thức đã học vào hoạt động hướng dẫn, thuyết minh du lịch
	Thực hành tuyến, điểm du lịch 1	Sinh viên xây dựng được các tour, tuyến du lịch cơ bản của các tỉnh miền Bắc (từ Ninh Bình trở ra), thuyết minh và hướng dẫn được cho khách du lịch trên các tuyến du lịch cơ bản.
	Thực hành tuyến, điểm du lịch 2	Sinh viên xây dựng được các tour, tuyến du lịch cơ bản của các tỉnh miền Trung – Tây Nguyên và miền Nam, thuyết minh và hướng dẫn được cho khách du lịch trên các tuyến du lịch cơ bản.
	Nghệ thuật giao tiếp trong du lịch	Sinh viên phân tích được tâm lý và hành vi của các đối tượng khách du lịch và những chỉ dẫn về giao tiếp văn minh trong hoạt động hướng dẫn du lịch; nhận biết, thông hiểu và vận dụng được những kiến thức cơ bản của Tâm lý học và tâm lý khách du lịch trong nghiên cứu tâm lý khách du lịch; thực hiện được các kỹ năng giao tiếp cơ bản đối với khách du lịch
	Phát triển du lịch bền vững	Sinh viên phân tích, đề xuất và vận dụng được các giải pháp hạn chế những tác động tiêu cực do du lịch gây ra. Thực hiện được các qui tắc ứng xử văn minh trong du lịch

Văn hóa du lịch	SV biết ứng xử phù hợp theo chuẩn mực trong ngành dịch vụ du lịch như; chủ động điều khiển, kiểm soát được các hành vi ứng xử của các đối tượng tham gia hoạt động du lịch theo chuẩn mực chung.
Văn hóa doanh nghiệp du lịch	Sau khi học xong Học phần , học viên có thể phân tích và xây dựng được chuẩn mực văn hoá doanh nghiệp du lịch, xây dựng được tiêu chuẩn đạo đức cho nhân viên, doanh nghiệp và ứng dụng được trong thực tiễn kinh doanh.
Pháp luật về du lịch	Sinh viên biết vận dụng những quy định của pháp luật trong việc phân loại tài nguyên du lịch hiện nay; công nhận các điểm du lịch, khu du lịch, tuyến du lịch và đô thị du lịch; quyền và nghĩa vụ của khách du lịch; quy định về hoạt động kinh doanh du lịch; Điều kiện để được cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch. Những điều mà hướng dẫn viên được làm và không được làm; Những hành vi vi phạm trong lĩnh vực du lịch và cách thức xử lý
Quản lý nhà nước về du lịch	Sinh viên biết vận dụng những kiến thức đã học để giải quyết vấn đề quản lý nhà nước về du lịch. Phân tích tổng hợp áp dụng các quy định của nhà nước về du lịch; Kỹ năng thuyết trình; kỹ năng tìm kiếm, tổng hợp, phân tích và đánh giá thông tin; kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông;
Marketing du lịch	Sinh viên xác định được đặc điểm thị trường khách du lịch; đánh giá được vai trò của các kênh phân phối; phân tích và đề xuất được chiến lược marketing cho một đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch cụ thể trên thị trường; sử dụng được linh hoạt lí thuyết về Marketing trong du lịch.
Xúc tiến và bán sản phẩm du lịch	Sinh viên xác định được đặc điểm thị trường khách du lịch; Thiết lập các mục tiêu & ngân sách chi tiêu; Xây dựng và thực hiện được chiến lược và biện pháp quảng cáo, PR, bán hàng, kích thích tiêu thụ.
Tổ chức sự kiện và du lịch MICE	Sinh viên phân biệt được các loại hình sự kiện; thành thạo quy trình tổ chức 1 số sự kiện phổ biến như: Hội thảo; họp báo; đại hội khách hàng; giới thiệu, triển lãm sản phẩm, teambuilding...; hình thành được tư duy sáng tạo, chủ động trong hoạt động tổ chức sự kiện.
Tổ chức hướng dẫn du lịch	Sinh viên phân tích được cấu trúc một chương trình du lịch; thành thạo các kĩ năng của một người hướng dẫn viên du lịch như lập kế hoạch dẫn đoàn, thuyết minh, hoạt náo, chủ động xây dựng mối quan hệ với khách du lịch và các cơ sở dịch vụ, điểm đến.
Nghiệp vụ khách sạn cơ bản	Sinh viên chăm sóc và phục vụ khách hàng, có khả năng nắm bắt tâm lý khách hàng trong quá trình phục vụ. Thiết lập được các quy trình thực hiện công việc trong các lĩnh vực: tiếp tân, phục vụ buồng hợp lí khoa học và đúng tiêu chuẩn qui định
Nghiệp vụ phục vụ nhà hàng	Sinh viên thiết lập được các quy trình thực hiện công việc trong lĩnh vực phục vụ nhà hàng một cách hợp lí khoa học và đúng tiêu chuẩn qui định; thành thạo các thao tác nghiệp vụ phục vụ khách hàng; và đảm bảo được quy định về an toàn, vệ sinh trong dịch vụ ăn uống.
Thiết kế và điều hành tour	Sinh viên nắm bắt được tâm lý khách hàng trong quá trình phục vụ để tư vấn, thiết kế được các chương trình du lịch hấp dẫn. Thiết lập được các quy trình thực hiện công việc điều hành du lịch và đại lý lữ hành từ bậc 1 đến bậc 5.

	Nghiệp vụ chế biến sản phẩm ăn, uống	Sinh viên tổ chức được đội ngũ nhân sự cơ bản trong bộ phận bếp; phân biệt được các món ăn Á, Âu; chế biến được các món ăn cơ bản trong cơ sở dịch vụ ăn uống; xây dựng thành thạo các thực đơn ẩm thực; kiểm soát được vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm.
	Du lịch sinh thái	Sinh viên phân biệt được du lịch sinh thái với các loại hình du lịch khác; phân tích được đặc điểm tài nguyên du lịch sinh thái ở Việt Nam; xây dựng, tổ chức và thực hiện được các chương trình du lịch sinh thái; thành thạo nguyên tắc quy hoạch, phát triển du lịch sinh thái một cách bền vững.
	Du lịch cộng đồng và Homestay	Nhận dạng được DLCĐ, du lịch Homestay, từ đó phân tích so sánh loại hình du lịch này với những mô hình du lịch khác; phân tích các hình thức khác nhau của DLCĐ, Homestay. Xác định được thị trường mục tiêu cũng như chủ thể kinh doanh DLCĐ, Homestay; Có khả năng phân tích, đánh giá những điều kiện phát triển DLCĐ, Homestay, những tác động tiêu cực của loại hình du lịch này đến kinh tế xã hội. ..
	Thuyết minh du lịch	Sinh viên xây dựng được nội dung thuyết minh hấp dẫn cho các đối tượng khách du lịch, thực hiện thành thạo hoạt động thuyết minh tại điểm.
	Du lịch tôn giáo và tâm linh	Sinh viên xây dựng và thực hiện được các chương trình du lịch tại các điểm du lịch tôn giáo tâm linh.
	Du lịch làng nghề	Sinh viên xây dựng và thực hiện được các chương trình du lịch tại các làng nghề.
	Kinh doanh du lịch trực tuyến	Sinh viên phân tích được xu hướng và các vấn đề chính trong kinh doanh du lịch điện tử, vai trò của các công cụ trực tuyến khác nhau trong chiến lược tiếp thị và quản lý công nghệ thông tin và truyền thông. Qua đó, sinh viên có thể phân tích và đánh giá các giải pháp và quyết định kinh doanh điện tử hiện tại, đề xuất và lên kế hoạch các bước phát triển kinh doanh điện tử cho một công ty trong lĩnh vực du lịch và khách sạn.
	Du lịch văn hóa	Sinh viên đánh giá được vai trò của du lịch văn hóa trong hệ thống sản phẩm du lịch; phân loại và nắm được những kiến thức cơ bản về các sản phẩm đặc trưng của du lịch văn hóa; thành thạo các kỹ năng phục vụ khách du lịch văn hóa
	Kinh doanh dịch vụ bổ sung trong du lịch	Sinh viên xác định được các loại loại hình dịch vụ bổ sung; thành thạo các thao tác nghiệp vụ trong phục vụ khách du lịch sử dụng các dịch vụ bổ sung.
	Thực tập nghề cuối khóa	Hoàn thiện năng lực làm việc cho sinh viên chuẩn bị tốt nghiệp đối với các nghề: quản lý nhà nước về văn hóa, du lịch, lễ hành, khách sạn, nhà hàng...
	Kinh doanh lễ hành	Sinh viên điều hành và kiểm tra, giám sát được các bộ phận cũng như các hoạt động cơ bản của doanh nghiệp lễ hành; xây dựng được chiến lược điển hình vào thực tiễn kinh doanh của doanh nghiệp; giải quyết được các vấn đề then chốt trong lĩnh vực kinh doanh lễ hành, đặc biệt là nguồn nhân lực và dịch vụ.
	Thiết kế và phát triển SP du lịch	Sinh viên nắm được những kiến thức và kỹ năng cơ bản nhất về phân tích thị trường du lịch, đối thủ cạnh tranh, các trung gian, đối tác,...; từ đó có khả năng thiết kế những sản phẩm du lịch mới, lạ, độc đáo, phù hợp với các nhóm khách hàng và có khả năng ứng dụng trong thực tiễn

4.2. Các luận giải:

a) Sự hình thành và sự cần thiết phải đưa các học phần đã xây dựng

- Quyết định số 977/QĐ-BGD&ĐT ngày 15/ 3/2018 của Bộ Giáo dục trưởng ĐH Hồng Đức mở ngành đào tạo ĐH Du lịch;

- Quyết định số 92/QĐ-ĐHHĐ, ngày 19 / 01/ 2018 của Hiệu trưởng Trường Đại học Hồng Đức về việc phê duyệt, ban hành CTĐT trình độ ĐH ngành Du lịch theo định hướng ứng dụng và phát huy năng lực người học .

- Căn cứ vào Quyết định số 1982/QĐ-TTG ngày 18 tháng 10 năm 2016 về Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

- Căn cứ vào Khung chương trình theo khối ngành, nhóm ngành đào tạo đại học định hướng hướng ứng dụng và phát huy năng lực người học tại Trường Đại học Hồng Đức, Ban hành theo Quyết định số 1270 /QĐ-ĐHHĐ ngày 09/8/2017 của Hiệu trưởng trường ĐH Hồng Đức

- Căn cứ vào Công văn 4929/BGDĐT-GDDH Ngày 20 tháng 10 năm 2017 về áp dụng cơ chế đặc thù đào tạo các ngành về du lịch.

- Căn cứ vào CTĐT ngành Du lịch trình độ đại học đã được nhà trường phê duyệt năm ngày 19/01/2018.

- Tham khảo CTĐT của các trường trong nước và nước ngoài:

+ Chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành ĐH KINV TPHCM (<http://hcmussh.edu.vn/>) + Chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành Đại học Cần Thơ (<https://www.ctu.edu.vn/program.php?mn=5&pr=dh>)

+ Chương trình Cử nhân Quản lý du lịch quốc tế (Bachelor of International Tourism Management), Trường Đại học Công nghệ Auckland (Newzealand), (<http://www.aut.ac.nz/>) + Chương trình cử nhân quản lý du lịch và khách sạn quốc tế của Học viện Quản lý Châu Á (EASB, Singapore) (<http://www.eash.edu.sg/en/>)

Chuẩn đầu ra được chuyển tải vào CTĐT và các môn học một cách hệ thống, cụ thể và đầy đủ

b) Cấu trúc chương trình: Đảm bảo tính hệ thống, logic, liên thông theo nhóm ngành, khởi ngành nhưng cũng đảm bảo kiến thức chuyên sâu theo ngành đào tạo. Gồm khối kiến thức giáo dục đại cương; khối kiến thức cơ sở ngành và khối kiến thức chuyên ngành và chuyên ngành. Việc sắp xếp các học phần theo các khối kiến thức vừa đảm bảo tính tiên quyết vừa đảm bảo tính logic trong toàn bộ hệ thống các HP của CTĐT.

c) CTĐT xây dựng đã đáp ứng các tiêu chuẩn về kiểm định chất lượng đại học vì

- Đảm bảo khung năng lực chuẩn đầu ra;

- Đảm bảo về mục tiêu;

- Đảm bảo về nội dung CTĐT theo nhóm ngành, khối ngành và ngành đào tạo;

- Đảm bảo đầy đủ tài liệu tham khảo.

5. Các phụ lục

5.1. Bản CTĐT được phê duyệt

5.2. Bộ Đề cương chi tiết các học phần

5.3. Hồ sơ xây dựng chuẩn đầu ra (Tổng hợp góp ý về chuẩn đầu ra, Phiếu góp ý chuẩn đầu ra của các bên liên quan: nhà tuyển dụng, nhà khoa học, người tốt nghiệp, giảng viên, sinh viên)


5.4. **Hồ sơ xây dựng CTĐT** (Bản tổng hợp góp ý về CTĐT, Phiếu góp ý về CTĐT của các bên liên quan: Nhà tuyển dụng, nhà khoa học, người tốt nghiệp, giảng viên, sinh viên);

5.5. **Hồ sơ tham khảo các CTĐT tiên tiến** (Báo cáo tổng hợp về việc tham khảo các CTĐT tiên tiến vào xây dựng CTĐT, minh chứng CTĐT tiên tiến đã tham khảo (đường dẫn, bản copy,...))./.

Thanh Hóa, ngày 19 tháng 1 năm 2018



ĐƠN VỊ MÔ TẢ CTĐT


Đào Thanh Thủy