

Hà Nội, ngày 15 tháng 8 năm 2011

CHUẨN ĐẦU RA NGÀNH ĐÀO TẠO

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 381/QĐ - ĐHM - ĐT ngày 15 tháng 8 năm 2011
của Viện trưởng Viện Đại học Mở Hà Nội)*

1. Tên ngành đào tạo: Quản trị Kinh doanh

Tên tiếng Anh: Business Management

Chuyên ngành: Hướng dẫn Du lịch

Tên tiếng Anh: Tour Guiding

2. Trình độ đào tạo

2.1 Bậc đào tạo: Đại học

2.2 Bằng tốt nghiệp: Cử nhân

3. Yêu cầu về kiến thức, năng lực

3.1 Tri thức chuyên môn

a) Nắm được kiến thức pháp luật về du lịch, cơ chế chính sách, chiến lược du lịch của Đảng và Nhà nước; các điều kiện phát triển du lịch và tài nguyên môi trường phát triển du lịch của đất nước.

b) Nắm được kiến thức chung về quản trị kinh doanh, đi sâu vào quản trị kinh doanh lữ hành và hướng dẫn du lịch; những kiến thức về thị trường du lịch, quản trị học, kinh tế học, marketing, kế toán, tài chính, quản trị dự án, tin học ứng dụng, du lịch điện tử, tổ chức quản lý của một bộ phận cũng như của một doanh nghiệp du lịch, lữ hành và các dịch vụ liên quan đến hoạt động kinh doanh lữ hành và hướng dẫn du lịch như dịch vụ tham quan, giải trí, mua sắm, đặt giữ chỗ tại đại lý lữ hành, vé máy bay, đổi tiền, dịch vụ chăm sóc sắc đẹp, đại lý ...

c) Ứng dụng các kiến thức về quản lý đại lý lữ hành, nghiệp vụ điều hành tour, quản lý chương trình du lịch trọn gói, tiếng Anh chuyên ngành hướng dẫn (công cụ hành nghề), hướng dẫn du lịch và quản lý đoàn, marketing điểm đến, tổ chức và quản lý các sự kiện du lịch (*event*), quản trị quan hệ công chúng (*PR*) trong thực tế hoạt động kinh doanh du lịch, lữ hành và hướng dẫn du lịch.

3.2. Năng lực nghề nghiệp

a) Ứng dụng được những kiến thức thu nhận được trong quá trình đào tạo cùng với những tri thức thông tin cá nhân tự trang bị khi thực hiện các công việc ở các bộ phận chức năng trong các công ty du lịch, lữ hành, khu du lịch và các nhà cung cấp dịch vụ có liên quan từ cấp độ cơ bản (*entry level*) tới cấp độ quản lý, điều hành.

b) Có khả năng tham gia tích cực vào việc hoạch định chiến lược, xây dựng chính sách, kế hoạch kinh doanh về quản trị doanh nghiệp, xây dựng và tính toán giá bán chương trình du lịch (*tours*) và tổ chức triển khai điều hành hoạt động kinh doanh cho các công ty kinh doanh dịch vụ du lịch, lữ hành, khu du lịch (*resort*), nghỉ dưỡng và các đơn vị trong ngành.

c) Có đủ năng lực chuyên môn về quản trị Lữ hành, Hướng dẫn du lịch và ngoại ngữ chuyên ngành hướng dẫn (tiếng Anh), và được Luật Du lịch Việt Nam (năm 2005) cho phép hành nghề theo chuyên ngành tốt nghiệp “Quản trị kinh doanh (Hướng dẫn du lịch)” tại các đại lý du lịch và công ty kinh doanh du lịch, lữ hành của Việt Nam và quốc tế.

d) Có khả năng tra cứu và chọn lọc các thông tin về luật pháp và quy định liên quan đến kinh doanh (bằng tiếng Việt và tiếng Anh) để tìm được cách vận dụng hợp lý hoặc tư vấn cho các hoạt động kinh doanh du lịch, lữ hành.

đ) Có khả năng tiếp cận về kiến thức, thông tin chuyên ngành để cập nhật và nâng cao hiểu biết và năng lực chuyên môn trong lĩnh vực du lịch, lữ hành theo chuẩn chức danh nghề nghiệp do cơ quan quản lý nhà nước chuyên ngành hoặc hiệp hội nghề nghiệp quy định.

4. Yêu cầu về kỹ năng

4.1. Kỹ năng cứng

a) Kỹ năng thực hiện công việc theo bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc tế về Du lịch do các tổ chức quốc tế phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước về du lịch thực hiện và ban hành như: Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Nghiệp vụ điều hành du lịch, Nghiệp vụ Đại lý lữ hành, Nghiệp vụ đặt giữ chỗ lữ hành, Kỹ năng quản lý, giám sát.

b) Có các kỹ năng quản lý cần thiết đối với cơ quan, người người quản lý tại các đơn vị kinh doanh du lịch, lữ hành hoặc các cơ quan nhà nước hoạt động về du lịch hoặc liên quan đến du lịch.

4.2. Kỹ năng mềm

Làm chủ các kỹ năng mềm cần thiết trong quản lý: như giao tiếp, thuyết trình, lãnh đạo, làm việc theo nhóm, xây dựng nhóm, giải quyết vấn đề, giám sát, đánh giá

nhân viên, truyền đạt, thông tin, giải quyết xung đột, giải quyết khiếu nại, kiến nghị của đối tượng liên quan đến chuyên môn nghiệp vụ của mình.

4.3 Kỹ năng ngoại ngữ, tin học

a) Có khả năng sử dụng thành thạo tiếng Anh chuyên ngành hướng dẫn trong giao tiếp làm việc, hướng dẫn du lịch, đàm phán thương thảo hợp đồng, quản trị lữ hành, tổ chức và điều hành hoạt động kinh doanh du lịch, lữ hành và tham khảo tài liệu chuyên môn trong lĩnh vực du lịch, lữ hành và hướng dẫn du lịch. Đạt trình độ tiếng Anh tương đương với trình độ TOEIC ở mức 550 điểm trở lên. Khuyến khích đạt ngoại ngữ thứ hai ở trình độ giao tiếp.

b) Sử dụng thành thạo các công cụ công nghệ (máy tính cá nhân, máy chiếu, các phần mềm văn phòng, phần mềm quản lý lữ hành...), làm phương tiện trợ giúp công việc hàng ngày tại các công ty du lịch, đại lý lữ hành, khu du lịch, nghỉ dưỡng, hoặc tại các văn phòng đại diện nước ngoài và các cơ quan khác.

5. Yêu cầu về thái độ

a) Có lập trường tư tưởng chính trị vững vàng, có năng lực giao tiếp, ứng xử hợp văn hóa với đồng nghiệp, khách hàng và cộng đồng. Có tinh thần trách nhiệm và tính kỷ luật cao trong học tập và công việc, có tinh thần thượng tôn pháp luật trong làm việc tập thể, nhóm làm việc và hoạt động cá nhân.

b) Có ý thức bảo vệ môi trường, môi sinh và cộng đồng, tiết kiệm và đấu tranh chống lãng phí.

c) Có tinh thần phục vụ tốt, có ý thức cầu thị tiến bộ, nâng cao chất lượng phục vụ và sự đảm bảo hài lòng của khách hàng trong thực hiện mọi công việc.

d) Có phẩm chất đạo đức tốt, có sức khỏe, biết thường xuyên rèn luyện sức khỏe phục vụ nghề nghiệp và lối sống lành mạnh.

đ) Có ý thức cầu thị, lắng nghe góp ý, luôn tìm tòi sáng tạo và thường xuyên phấn đấu học hỏi vươn lên nhằm nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, giao tiếp và kỹ năng quản lý.

6. Vị trí làm việc dự kiến của sinh viên sau khi tốt nghiệp

Cử nhân khoa học chuyên ngành Quản trị Kinh doanh (Hướng dẫn Du lịch) có thể làm:

a) Hướng dẫn viên du lịch tự do, hoặc chính thức cho các công ty du lịch (Theo Luật du lịch (2005)); hoặc tham gia làm việc trong doanh nghiệp dịch vụ du lịch, tại các công ty du lịch, đại lý lữ hành, khu du lịch, nghỉ dưỡng ...với chức danh nhân viên, chuyên viên, trưởng nhóm, giám sát hoặc quản lý các bộ phận điều hành tour; nhân viên, chuyên viên, trưởng nhóm hoặc trưởng bộ phận Marketing, Quan hệ khách hàng, tổ chức sự kiện, Nhân sự, Quản lý hướng dẫn, Quản trị lữ hành,....

b) Nhân viên, chuyên viên, trưởng nhóm hoặc trưởng bộ phận Marketing, Quan hệ khách hàng (CRM), Quan hệ công chúng (PR), Phát triển sản phẩm, Quản lý tài nguyên và môi trường, Văn phòng đại diện Tổ chức quốc tế, Tổ chức sự kiện,... tại các đơn vị kinh doanh dịch vụ, các tổ chức quốc tế, bảo hiểm, hãng hàng không, tổ chức phi chính phủ và các đơn vị khác không trong ngành du lịch.

c) Làm việc ở các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch như Tổng cục Du lịch, các cơ quan quản lý về Du lịch ở trung ương và ở các địa phương.

d) Làm việc tại các dự án trong và ngoài nước có liên quan tới du lịch, dịch vụ.

7. Khả năng học tập, nâng cao trình độ sau khi ra trường

Sinh viên chuyên ngành Quản trị Kinh doanh (Hướng dẫn du lịch) của Viện Đại học Mở Hà Nội sau khi tốt nghiệp có đủ năng lực học tập, trình độ và tiếng Anh chuyên ngành để:

a) Tự nâng cao trình độ chuyên môn nghề nghiệp

b) Tham gia các khóa học, bồi dưỡng nâng cao ngắn hạn các ngành về dịch vụ du lịch khách sạn, kinh tế, quản trị kinh doanh tại các Trường, Viện trong và ngoài nước.

c) Để học bằng đại học thứ 2 của các chuyên ngành liên quan.

d) Học bậc sau đại học (Thạc sỹ, Tiến sỹ) chuyên ngành Kinh tế, Quản trị kinh doanh; tại các Trường trong và ngoài nước.

8. Các chương trình, tài liệu tham khảo

1. Chiến lược phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam (dự thảo lần 5, 2011), Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

2. Bộ tài liệu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam, 2009, Tổng cục Du lịch Việt Nam.

3. Công văn số 2196/BGDĐT-GDĐH ngày 22/04/2010 về việc hướng dẫn xây dựng và công bố chuẩn đầu ra ngành đào tạo của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo.

4. Chuẩn đầu ra ngành Quản trị kinh doanh (Du lịch, Khách sạn) của một số Trường đại học ở Việt Nam và quốc tế.

VIỆN TRƯỞNG
VIỆN ĐẠI HỌC MỞ HÀ NỘI



TS. Lê Văn Thanh