

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THƯƠNG MẠI
KHOA KHÁCH SẠN - DU LỊCH

BẢN MÔ TẢ
CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH
TRÌNH ĐỘ: ĐẠI HỌC CHÍNH QUY
MÃ NGÀNH: 7810103

NĂM 2021

MỤC LỤC

1. THÔNG TIN CHUNG VỀ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO.....	4
1.1. Giới thiệu chương trình đào tạo.....	4
1.2. Thông tin chung	5
1.3. Sứ mạng, tầm nhìn của Trường Đại học Thương mại	5
1.4. Mục tiêu giáo dục của Trường Đại học Thương mại.....	Error! Bookmark not defined.
1.5. Mục tiêu của chương trình đào tạo.....	6
1.6. Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo.....	8
1.7. Cơ hội việc làm và khả năng học tập, nâng cao trình độ sau khi tốt nghiệp	9
1.8. Tiêu chí tuyển sinh, quy trình đào tạo và điều kiện tốt nghiệp.....	9
1.8.1. Tiêu chí tuyển sinh	10
1.8.2. Quy trình đào tạo.....	10
1.8.3. Điều kiện tốt nghiệp.....	11
1.9. Phương pháp giảng dạy và học tập.....	12
1.9.1. Phương pháp dạy học trực tiếp	12
1.9.2. Phương pháp dạy học gián tiếp.....	12
1.9.3. Phương pháp dạy học trải nghiệm	13
1.9.4. Phương pháp dạy học tương tác	14
1.9.5. Phương pháp tự học	14
1.10. Phương pháp đánh giá	15
1.10.1. Đánh giá tiến trình.....	15
1.10.2. Đánh giá tổng kết.....	20
1.11. Ma trận giữa chuẩn đầu ra và các học phần trong chương trình đào tạo.....	21
1.12. Hệ thống tính điểm	Error! Bookmark not defined.
2. MÔ TẢ CHƯƠNG TRÌNH GIẢNG DẠY	24
2.1. Cấu trúc chương trình giảng dạy	24
2.2. Ma trận đáp ứng giữa các học phần và chuẩn đầu ra chương trình đào tạo	25
2.3. Tiến trình chương trình đào tạo.....	26
2.4. Mô tả các học phần	27
2.4.1. Khối kiến thức giáo dục đại cương	27

2.4.2. <i>Khối kiến thức cơ sở ngành</i>	31
2.4.3. <i>Khối kiến thức ngành (bao gồm chuyên ngành)</i>	32
2.4.4. <i>Khối kiến thức bổ trợ</i>	35
2.4.5. <i>Thực tập và làm tốt nghiệp khóa học</i>	38
2.5. Chương trình thực tập tốt nghiệp	40
2.6. Hoạt động ngoại khóa	41
2.7. Hoạt động nghiên cứu khoa học	43
2.8. Hướng dẫn thực hiện chương trình	43

1. THÔNG TIN CHUNG VỀ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

1.1. Giới thiệu chương trình đào tạo

Du lịch là một trong những ngành kinh tế có tốc độ tăng trưởng nhanh trên thế giới, mặc dù gặp nhiều khó khăn do đại dịch Covid-19 và các nguyên nhân khác, song du lịch được dự báo là ngành có khả năng phục hồi nhanh và có tốc độ tăng trưởng cao trong những năm tới. Do vậy, nhu cầu nguồn nhân lực ngành du lịch có trình độ cao, chất lượng cao sẽ rất lớn trong những năm tới để đáp ứng nhu cầu phát triển của ngành và của các quốc gia.

Khoa Khách sạn - Du lịch (Khoa KSDL) là đơn vị thuộc Trường Đại học Thương mại, tiền thân là Khoa Ăn uống công cộng được thành lập từ năm 1966. Trong lịch sử phát triển gần 60 năm, Khoa KSDL đã trải qua nhiều giai đoạn khác nhau với các ngành nghề và mục tiêu đào tạo khác nhau phù hợp với mỗi giai đoạn phát triển của ngành thương mại, du lịch và của đất nước; đã đào tạo được hàng chục ngàn cử nhân kinh tế - kỹ thuật, cử nhân kinh tế; nghiên cứu và triển khai thực hiện hàng chục đề tài nghiên cứu khoa học các cấp và theo đặt hàng của các tổ chức và doanh nghiệp để khẳng định và đáp ứng nhu cầu đào tạo của xã hội qua mỗi thời kỳ phát triển của đất nước và chiến lược phát triển của Trường Đại học Thương mại.

Từ năm 2013, Khoa đã chuyển đổi các chuyên ngành đào tạo về du lịch của Khoa từ ngành Quản trị kinh doanh sang các ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành thuộc nhóm ngành đào tạo Du lịch (mã số 78101) và Quản trị khách sạn thuộc nhóm ngành đào tạo Khách sạn, nhà hàng (mã số 78102) theo Danh mục giáo dục, đào tạo cấp IV trình độ đại học (*Ban hành kèm theo Thông tư số 24/2017/TT-BGDĐT ngày 10 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo*).

Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành (QTDVDL&LH) là một ngành đào tạo của Khoa KSDL, Trường Đại học Thương mại. Nhiều năm trở lại đây, ngành QTDVDL&LH thu hút một lượng lớn hồ sơ của các thí sinh đăng ký vào ngành. Ngành học này đặc biệt phù hợp với những bạn sinh viên năng động, nhạy bén trong công việc, có khả năng quan sát nắm bắt tâm lý khách hàng, xử lý tình huống tốt trong những trường hợp khẩn cấp và đặc biệt phải có đam mê, nhiệt huyết trong công việc.

Chương trình đào tạo ngành QTDVDL&LH được thiết kế dựa trên hệ thống tín chỉ với tổng khối lượng chương trình đào tạo là 131 tín chỉ, trong đó 120 tín chỉ học tập và tốt nghiệp và 11 tín chỉ Giáo dục thể chất và Giáo dục quốc phòng và an ninh, bao

gồm: khối kiến thức giáo dục đại cương, khối kiến thức cơ sở ngành, khối kiến thức chuyên ngành, khối kiến thức bổ trợ, thực tập và làm tốt nghiệp khóa học; trong đó chương trình được thiết kế bao gồm các học phần bắt buộc và học phần tự chọn theo một lộ trình hợp lý và khoa học, cho phép sinh viên có thể linh động trong kế hoạch học tập để đạt được bằng cử nhân từ 3,5 năm đến 7 năm.

Với 100% đội ngũ giảng viên của ngành QTDVDL&LH, Khoa KSDL có học vị từ ThS trở lên, cụ thể là: 3 PGS.TS; 5 TS; 16 ThS (trong đó có 12 nghiên cứu sinh). Các giảng viên được đào tạo bài bản ngành Quản lý kinh tế, Quản trị kinh doanh, Kinh doanh thương mại,...từ các cơ sở đào tạo uy tín trong và ngoài nước. Chương trình giảng dạy ngành Khách sạn – Du lịch của Khoa KSDL được phát triển theo tiêu chuẩn quốc tế với mức độ thích ứng cao theo nhu cầu của xã hội và doanh nghiệp. Hệ thống tín chỉ bao gồm nhiều kiến thức khác nhau, tương thích cao với chương trình giảng dạy của các trường đại học hàng đầu thế giới, tăng cường sự linh hoạt cho sinh viên. Hệ thống tài liệu giảng dạy được cập nhật hàng năm và các phương pháp giảng dạy tích cực thúc đẩy sinh viên phát triển năng lực học tập suốt đời.

1.2. Thông tin chung

1.	Ngành:	Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành
2.	Bậc:	Đại học
3.	Loại bằng:	Cử nhân
4.	Loại hình đào tạo:	Toàn thời gian
5.	Thời gian:	4 năm (<i>Sinh viên có thể rút ngắn thời gian học lên tới 3,5 năm hoặc kéo dài tối đa đến 7 năm dựa trên khả năng và điều kiện học tập của họ</i>)
6.	Số tín chỉ:	120 tín chỉ (không kể các môn học Giáo dục thể chất và Giáo dục quốc phòng)
7.	Khoa quản lí:	Khoa Khách sạn – Du lịch, Trường Đại học Thương mại
8.	Ngôn ngữ:	Tiếng Việt
9.	Website:	http://ksdl.tmu.edu.vn/
10.	Facebook:	https://www.facebook.com/Khoakhachsandulich.tmu

1.3. Sứ mạng, tầm nhìn của Trường Đại học Thương mại

Trường Đại học Thương mại là trường đại học công lập, tự chủ, đa ngành; có thế mạnh và uy tín cao trong đào tạo đại học, sau đại học; nghiên cứu và chuyển giao khoa học công nghệ, tri thức trong các lĩnh vực kinh tế và thương mại hiện đại đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế. Các giá trị cốt lõi của Trường Đại học Thương mại là Truyền thống, Trách nhiệm và Sáng tạo:

- Truyền thống: Dân chủ, đoàn kết, nhân văn, hợp tác, chia sẻ, tự lực tự cường, duy trì và không ngừng nâng cao chất lượng toàn diện các hoạt động của Nhà trường;

- Trách nhiệm: Tuân thủ pháp luật và các quy định của Nhà nước; Cung cấp các chương trình đào tạo và tổ chức đào tạo ở các trình độ đào tạo đảm bảo chất lượng, đáp ứng nhu cầu của người học và người sử dụng lao động; Minh bạch thông tin và công bằng trong ứng xử với người học, viên chức và người lao động; Quan tâm cải thiện đời sống vật chất và tinh thần cho viên chức, người lao động; Tham gia tích cực các hoạt động xã hội với các hành động cụ thể, thiết thực; Giải trình các hoạt động của Nhà trường với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

- Sáng tạo: Liên tục đổi mới với tư duy sáng tạo trong hoạt động quản lý, giảng dạy - học tập, nghiên cứu khoa học, phát triển các mối quan hệ và các hoạt động khác thích ứng với mọi sự thay đổi; kết hợp sáng tạo cá nhân với trí tuệ tập thể; đảm bảo tính linh hoạt và hiệu quả trong các hoạt động của Nhà trường.

1.4. Mục tiêu giáo dục của Trường Đại học Thương mại

Trường Đại học Thương mại xác định mục tiêu chung như sau:

- Tiếp tục hoàn thiện tổ chức bộ máy và cơ chế hoạt động theo định hướng đổi mới quản trị đại học và thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm.

- Đào tạo nguồn nhân lực trình độ cao, chất lượng cao, có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt; nắm vững kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp; có tinh thần chuyên nghiệp, thái độ tận tâm và sự sáng tạo trong công việc, làm chủ tri thức khoa học và công nghệ hiện đại, có tư duy sáng tạo, khả năng tự học, thích nghi với môi trường làm việc và hội nhập quốc tế; có trách nhiệm với cộng đồng, xã hội, từng bước đáp ứng theo chuẩn khu vực và quốc tế, đáp ứng tốt nhất nhu cầu ngày càng cao của xã hội;

- Tiếp tục phát triển các ngành/chương trình đào tạo mới gắn với sự phát triển của nền kinh tế số; đẩy mạnh đổi mới nội dung, chương trình và phương thức đào tạo phù hợp với cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4.

- Tiếp tục duy trì và mở rộng quy mô đào tạo hợp lý trong điều kiện các chương trình đào tạo được phát triển theo sự thay đổi của nhu cầu thị trường lao động; đảm bảo tương thích giữa quy mô, nhu cầu xã hội về các ngành nghề, năng lực đào tạo và yêu cầu không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo của Trường.

- Hoàn thiện hệ thống đảm bảo chất lượng giáo dục đại học của Trường và công bố công khai kết quả kiểm định.

- Nâng cao năng lực nghiên cứu của đội ngũ giảng viên; tập trung phát triển một số lĩnh vực nghiên cứu chiến lược, được công nhận ở tầm quốc gia; gắn kết hoạt động NCKH với nâng cao chất lượng đào tạo.

- Duy trì và tăng cường mối quan hệ bền vững với các đối tác quốc tế truyền thống, phát triển các dự án hợp tác đào tạo với các trường đại học quốc tế có uy tín, được xếp thứ hạng cao trên thế giới.

- Phát triển quan hệ hợp tác với các cơ sở đào tạo trong và ngoài nước, mở rộng hợp tác quốc tế trong lĩnh vực NCKH, đẩy mạnh hoạt động trao đổi sinh viên, giảng viên, nhà nghiên cứu và thu hút sinh viên quốc tế theo học tại Trường.

- Phát triển đội ngũ giảng viên, cán bộ quản lý giáo dục, nhân viên phục vụ đạt chuẩn theo qui định.

- Phát triển hệ thống cơ sở vật chất, thiết bị, thư viện, hạ tầng công nghệ thông tin theo hướng hiện đại, đồng bộ, đáp ứng nhu cầu đào tạo, NCKH và hoạt động khác của Nhà trường.

- Phát triển và đa dạng hoá các nguồn lực tài chính, tăng cường sử dụng hiệu quả các nguồn tài chính để nâng cao chất lượng đào tạo và NCKH; đảm bảo thực hiện cơ chế tự chủ tài chính bền vững.

1.5. Mục tiêu của chương trình đào tạo

*** Mục tiêu chung**

Đào tạo cử nhân Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành có phẩm chất chính trị, đạo đức và sức khỏe tốt; có kiến thức chuyên môn toàn diện, nắm vững nguyên lý, quy luật tự nhiên - xã hội; có kiến thức cơ bản về quản lý và có kiến thức, kỹ năng chuyên sâu về quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành; có khả năng làm việc độc lập, sáng tạo và giải quyết những vấn đề thuộc ngành được đào tạo như: Khả năng hoạch định, quản lý các nguồn lực và đánh giá hiệu quả kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành phù hợp với thực tiễn trong điều kiện môi trường biến động; thành thạo và phát triển năng lực thực hiện

các nghiệp vụ và quản trị tác nghiệp tại các bộ phận điều hành, hướng dẫn du lịch, thị trường và các bộ phận khác trong doanh nghiệp lữ hành.

*** Mục tiêu cụ thể**

- *Trang bị cho người học các kiến thức nền tảng về quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành gồm:* Kiến thức giáo dục đại cương theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo đối với ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành; Kiến thức về nền kinh tế, kinh doanh và quản lý để vận dụng trong quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành; Kiến thức chuyên sâu và thực tiễn về quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, như: Quản trị tác nghiệp doanh nghiệp lữ hành, Hướng dẫn du lịch, Du lịch bền vững,...; Kiến thức bổ trợ và phát triển sang các ngành đào tạo khác thuộc khối ngành kinh tế, kinh doanh và quản lý, và để tiếp tục nghiên cứu và học tập chuyên sâu ở trình độ sau đại học.

- *Rèn luyện cho người học các kỹ năng thực hành chuyên sâu về quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành:* Lập luận và giải quyết vấn đề kinh tế, kinh doanh và quản lý; Thực hiện được kỹ năng tác nghiệp các nghiệp vụ và kỹ năng quản trị trong doanh nghiệp dịch vụ du lịch và lữ hành; Lập kế hoạch, quản lý các nguồn lực và đánh giá hiệu quả kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành; Sử dụng tin học văn phòng trong doanh nghiệp dịch vụ du lịch và lữ hành; Sử dụng ngoại ngữ trong giao tiếp và thực hiện các yêu cầu của khách hàng,...

1.6. Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo (PLOs)

Chương trình được thiết kế theo hướng thúc đẩy sinh viên phát triển toàn diện kiến thức, kỹ năng và thái độ trong toàn cầu hóa. Sau khi tốt nghiệp, sinh viên có khả năng:

PLO	Ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành
Chuẩn đầu ra về kiến thức	
PLO1	Vận dụng được các kiến thức cơ bản về khoa học xã hội và nhân văn, khoa học chính trị và pháp luật
PLO2	Phân tích được các nguyên lý về lập kế hoạch, tổ chức, lãnh đạo và kiểm soát các hoạt động kinh doanh
PLO3	Vận dụng được một số kiến thức nghiệp vụ và quản trị các tác nghiệp cơ bản của doanh nghiệp khách sạn vào thực tiễn hoạt động kinh doanh
PLO4	Tổng hợp được những kiến thức lý thuyết và thực tiễn chung về doanh nghiệp dịch vụ du lịch và lữ hành và kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành

Chuẩn đầu ra về kỹ năng	
PLO5	Thực hiện được kỹ năng tác nghiệp các nghiệp vụ trong doanh nghiệp dịch vụ du lịch và lữ hành.
PLO6	Có khả năng lập kế hoạch, quản lý các nguồn lực và đánh giá hiệu quả kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành
PLO7	Có khả năng giao tiếp, phản biện và sử dụng giải pháp để giải quyết các vấn đề phát sinh trong kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành
Chuẩn đầu ra về ngoại ngữ và tin học	
PLO8	Đạt chuẩn tiếng Anh trình độ bậc 3 theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam theo Quy định chuẩn đầu ra Tiếng Anh đối với sinh viên trình độ đại học của Trường Đại học Thương mại ban hành kèm theo Quyết định 1551/QĐ-ĐHTM ngày 13/10/2021 của Trường Đại học Thương mại.
PLO9	Đạt chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo Quy định về yêu cầu chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin đối với sinh viên trình độ đại học hệ chính quy không thuộc ngành Hệ thống thông tin quản lý ban hành kèm theo Quyết định số 634/QĐ-ĐHTM ngày 26/9/2017 và được bổ sung, sửa đổi theo Quyết định số 1436/QĐ-ĐHTM ngày 4/12/2020 của Trường Đại học Thương mại.
Chuẩn đầu ra về mức độ tự chủ và trách nhiệm	
PLO10	Có ý thức kỷ luật cao, đáp ứng các chuẩn mực đạo đức của nhà quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành
PLO11	Có khả năng làm việc theo nhóm
PLO12	Có trách nhiệm với cộng đồng và xã hội

1.7. Cơ hội việc làm và khả năng học tập, nâng cao trình độ sau khi tốt nghiệp

Được đánh giá là khoa có chương trình đào tạo gắn liền với thực tiễn, đáp ứng nhu cầu xã hội, sinh viên năng động, ý thức kỷ luật cao, 95% sinh viên của ngành QTDVDL&LH, Khoa KSDL có việc làm tại các khách sạn, các doanh nghiệp lữ hành, các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch và các doanh nghiệp dịch vụ du lịch khác chỉ sau 01 năm tốt nghiệp. Nhiều sinh viên của Khoa đã có việc làm ngay đúng ngành nghề (part-time, full-time) trong khi đang học tập tại trường....

1.8. Tiêu chí tuyển sinh, quy trình đào tạo và điều kiện tốt nghiệp

1.8.1. Tiêu chí tuyển sinh

Khoa KSDL chấp nhận các thí sinh đáp ứng một trong các điều kiện sau:

1. Thí sinh được xét tuyển thẳng những thí sinh đạt giải nhất, nhì, ba trong kỳ thi học sinh giỏi quốc gia và các đối tượng xét tuyển thẳng khác theo quy định hiện hành của Bộ Giáo dục và Đào tạo;

2. Thí sinh được xét tuyển kết hợp chứng chỉ ngoại ngữ quốc tế/chứng chỉ khảo thí quốc tế (ACT, SAT) còn hiệu lực đến ngày xét tuyển hoặc giải Nhất, Nhì, Ba trong kỳ thi chọn học sinh giỏi (bậc Trung học phổ thông) cấp tỉnh/ thành phố trực thuộc Trung ương hoặc giải Khuyến khích trong kỳ thi chọn học sinh giỏi cấp quốc gia với kết quả thi tốt nghiệp Trung học phổ thông theo tổ hợp xét tuyển A00 (Toán, Vật lý, Hóa học), A01 (Toán, Vật lý, Tiếng Anh), D01 (Toán, Văn, Tiếng Anh), D07 (Toán, Hóa học, Tiếng Anh) theo quy định của Trường Đại học Thương mại (*đạt tổng điểm xét tuyển theo tổ hợp đăng ký xét tuyển vào Trường, năm 2021 từ 18 điểm trở lên (bao gồm tổng điểm 3 bài thi/môn thi TNTHPT năm 2021 và điểm ưu tiên đối tượng, khu vực tuyển sinh theo Quy định hiện hành của Bộ Giáo dục và Đào tạo)*). Mức điểm xét tuyển phải cao hơn hoặc bằng điểm chuẩn ngành QTDVDL&LH và có nguyện vọng vào ngành QTDVDL&LH – Trường Đại học Thương mại.

3. Thí sinh được xét tuyển kết hợp chứng chỉ ngoại ngữ quốc tế/chứng chỉ khảo thí quốc tế (ACT, SAT) còn hiệu lực đến ngày xét tuyển hoặc giải Nhất, Nhì, Ba trong kỳ thi chọn học sinh giỏi (bậc Trung học phổ thông) cấp tỉnh/ thành phố trực thuộc Trung ương hoặc giải Khuyến khích trong kỳ thi chọn học sinh giỏi cấp quốc gia với kết quả học tập bậc Trung học phổ thông theo quy định của Trường Đại học Thương mại (*Điểm trung bình chung học tập từng năm lớp 10,11,12 đạt từ 7,0 trở lên, trong đó điểm trung bình học tập từng môn trong tổ hợp xét tuyển phải đạt từ 7.0 trở lên; và Điểm trung bình cộng học tập 3 môn trong tổ hợp xét tuyển của từng năm 10, 11, 12 phải đạt từ 7.5 trở lên*) và có nguyện vọng vào ngành QTDVDL&LH – Trường Đại học Thương mại.

4. Tốt nghiệp THPT, có kết quả bài thi tốt nghiệp THPT Quốc gia nhóm A00 hoặc nhóm A01 hoặc nhóm D01 hoặc nhóm D07 cao hơn hoặc bằng điểm chuẩn ngành QTDVDL&LH và có nguyện vọng vào ngành QTDVDL&LH – Trường Đại học Thương mại.

1.8.2. Quá trình đào tạo

Chương trình đào tạo được xây dựng theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo, Trường Đại học Thương mại. Chương trình giảng dạy được xây dựng trên hệ thống tín chỉ cho phép sinh viên linh hoạt trong kế hoạch học tập cá nhân để có thể tốt nghiệp trong vòng 3,5 năm đến 7 năm.

Chương trình đào tạo được thực hiện trong 4 năm gồm 8 học kỳ, trong đó có 7 học kỳ tích lũy kiến thức tại trường và 1 học kỳ thực tập tốt nghiệp. Cuối khóa, sinh viên làm tốt nghiệp bao gồm: Thực tập và viết báo cáo thực tập tổng hợp, viết khóa luận tốt nghiệp.

1.8.3. Điều kiện tốt nghiệp

Kết thúc khóa học, sinh viên được công nhận tốt nghiệp khi hội đủ các tiêu chuẩn theo quy định của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành Quy chế đào tạo đại học, cao đẳng hệ Chính quy theo hệ thống tín chỉ và điều kiện cụ thể của Nhà trường như sau:

- Trong thời gian học tập tối đa của khóa học (7 năm)
- Cho đến thời điểm xét tốt nghiệp, sinh viên không đang trong thời gian truy cứu trách nhiệm hình sự.
- Tích lũy đủ số tín chỉ quy định trong chương trình đào tạo
- Điểm trung bình chung tích lũy của toàn khóa học đạt từ 2.00 trở lên.
- Đạt trình độ tiếng Anh theo chuẩn đầu ra Tiếng Anh trình độ Bậc 3 theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam ban hành kèm theo Thông tư số 01/2014/TT-BGD-ĐT ngày 24/1/2014 của Bộ Giáo dục và Đào tạo và Quyết định số 1311/QĐ-ĐHTM ngày 8/9/2021 của Hiệu trưởng Trường Đại học Thương mại (áp dụng từ Khóa 55 ngành QTDV&LH), và Quyết định số 1551/QĐ-ĐHTM ngày 13 tháng 10 năm 2021 của Hiệu trưởng Trường Đại học Thương mại về việc “Ban hành Quy định chuẩn đầu ra Tiếng Anh đối với sinh viên trình độ đại học của Trường Đại học Thương mại” (áp dụng đối với các Khóa tuyển sinh từ năm 2021).
- Đạt chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin theo Quyết định số 634/QĐ-ĐHTM ngày 26/10/2017 của Hiệu trưởng Trường Đại học Thương mại về việc ban hành “Quy định về yêu cầu chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin đối với sinh viên trình độ đại học hệ chính quy không thuộc ngành Hệ thống thông tin quản lý” và Quyết định số 1436/QĐ-ĐHTM ngày 04/12/2020 của Hiệu trưởng Trường Đại học Thương mại về việc ban hành “Quy định sửa đổi, bổ sung nội dung của Quy định về yêu cầu chuẩn kỹ

năng sử dụng công nghệ thông tin đối với sinh viên trình độ đại học hệ chính quy không thuộc ngành Hệ thống thông tin quản lý” (áp dụng từ Khóa 54 ngành QTDVĐL&LH).

- Có chứng chỉ Giáo dục Quốc phòng - An ninh và hoàn thành chương trình Giáo dục thể chất.

- Có đơn gửi phòng Quản lý đào tạo đề nghị được xét tốt nghiệp trong trường hợp đủ điều kiện tốt nghiệp sớm hoặc muộn hơn so với thời gian thiết kế của khoá học.

1.9. Phương pháp giảng dạy và học tập

Chương trình đào tạo ngành QTDVĐL&LH được triển khai giảng dạy theo phương pháp dạy học tích cực thúc đẩy sinh viên phát triển ý tưởng sáng tạo, hỗ trợ ra quyết định, cụ thể như sau:

1.9.1. Phương pháp dạy học trực tiếp

Dạy học trực tiếp là phương pháp dạy học trong đó thông tin được chuyển tải đến với người học theo cách trực tiếp, giảng viên trình bày và sinh viên lắng nghe. Phương pháp dạy học này thường được áp dụng khi muốn truyền đạt cho người học những thông tin cơ bản, giải thích một kỹ năng mới. Phương pháp dạy học trực tiếp bao gồm phương pháp giải thích cụ thể, thuyết giảng và phương pháp báo cáo chuyên gia.

1. **Giải thích cụ thể:** giảng viên hướng dẫn và giải thích chi tiết cụ thể các nội dung liên quan đến bài học, giúp cho sinh viên đạt được mục tiêu dạy học về kiến thức và kỹ năng.

2. **Thuyết giảng:** giảng viên trình bày nội dung bài học, giải thích các nội dung trong bài giảng. Giảng viên là người thuyết trình, diễn giải. Sinh viên nghe giảng, ghi chú để tiếp nhận các kiến thức.

3. **Phương pháp báo cáo chuyên gia:** sinh viên được tham gia vào các buổi học mà người diễn giảng là những chuyên gia đến từ các doanh nghiệp bên ngoài. Chương trình đào tạo ngành QTDVĐL&LH sử dụng hình thức báo cáo chuyên gia, với diễn giả là các doanh nhân, nhà quản trị, là cựu sinh viên. Thông qua hình thức này, sinh viên có thể có những bài học kinh nghiệm.

1.9.2. Phương pháp dạy học gián tiếp

Dạy học gián tiếp là phương pháp lấy người học làm trung tâm, trong đó giảng viên không trực tiếp truyền đạt nội dung bài học mà thay vào đó, sinh viên được khuyến khích tham gia tích cực trong quá trình học, sử dụng kỹ năng tư duy phản biện để giải

quyết vấn đề. Phương pháp giảng dạy gián tiếp gồm: câu hỏi gợi mở, giải quyết vấn đề, học theo tình huống.

4. **Câu hỏi gợi mở:** trong quá trình dạy học, giảng viên sử dụng các câu hỏi gợi mở hay các vấn đề và hướng dẫn sinh viên từng bước trả lời câu hỏi. Sinh viên tham gia giải quyết những vấn đề đặt ra.

5. **Giải quyết vấn đề:** sinh viên học được những kiến thức mới nhờ đối mặt với các vấn đề. Thông qua việc tìm giải pháp cho vấn đề đặt ra, sinh viên đạt được kiến thức và kỹ năng theo yêu cầu của học phần.

6. **Học theo tình huống:** là phương pháp lấy người học làm trung tâm, giúp người học hình thành kỹ năng tư duy phản biện, giao tiếp. Theo phương pháp này, giảng viên liên hệ các tình huống, vấn đề hay thách thức trong thực tế và yêu cầu sinh viên giải quyết, giúp sinh viên hình thành kỹ năng ra quyết định cũng như kỹ năng nghiên cứu. Phương pháp học theo tình huống được sử dụng mạnh mẽ, với đa dạng các tình huống của các doanh nghiệp trong và ngoài nước. Tình huống được cập nhật hàng kỳ, hàng năm, thích nghi với sự phát triển nhanh chóng của lĩnh vực khách sạn – du lịch.

1.9.3. Phương pháp dạy học trải nghiệm

Học trải nghiệm là phương pháp dạy học trong đó người học tiếp nhận kiến thức và kỹ năng thông qua thực hành, thực tế quan sát, trải nghiệm và cảm nhận. Các phương pháp học trải nghiệm bao gồm: phương pháp mô hình và thực tập, thực tế

7. **Mô hình:** là phương pháp dạy học trong đó, sinh viên đạt được nội dung kiến thức và kỹ năng thông qua việc quan sát và quá trình xây dựng, thiết kế mô hình mà giảng viên yêu cầu.

8. **Thực tập, thực tế:** sinh viên ngành QTDVDL&LH được tham gia hoạt động đi thực tế tại các doanh nghiệp trong lĩnh vực khách sạn – du lịch để tìm hiểu nhiều nội dung liên quan đến học phần. Hiện nay, Khoa KSDL đang có quan hệ phối hợp đào tạo với gần 50 doanh nghiệp là các khách sạn 4, 5 sao, các doanh nghiệp lữ hành và các doanh nghiệp dịch vụ du lịch khác. Trong đó, số Biên bản Thỏa thuận hợp tác (MOU - Memorandum of Understanding) đã ký kết giữa Khoa và các đơn vị đối tác là 25. Thông qua hoạt động tham quan, thực tập, đi thực tế tại doanh nghiệp, sinh viên hiểu được môi trường làm việc thực tế của ngành đào tạo sau khi tốt nghiệp, hình thành kỹ năng nghề nghiệp và văn hóa làm việc. Phương pháp này không những giúp sinh viên hình thành kiến thức kỹ năng mà còn tạo cơ hội nghề nghiệp sau khi tốt nghiệp.

1.9.4. Phương pháp dạy học tương tác

Đây là phương pháp dạy và học trong đó, giảng viên sử dụng kết hợp nhiều hoạt động trong lớp học như đặt vấn đề hay câu hỏi gợi mở, yêu cầu sinh viên thảo luận, tranh luận. Giảng viên hướng dẫn sinh viên từng bước giải quyết vấn đề. Sinh viên có thể học từ bạn hay từ giảng viên để phát triển các kỹ năng xã hội, kỹ năng tư duy phản biện, giao tiếp, đàm phán để ra quyết định. Để hỗ trợ người học phát huy khả năng linh hoạt, sáng tạo, đạt được các năng lực về giao tiếp, làm việc nhóm, chương trình đào tạo ngành KSDL sử dụng thường xuyên phương pháp thuyết trình và thảo luận nhóm. Các phương pháp thuyết trình, thảo luận nhóm được sử dụng xuyên suốt trong nhiều môn học từ năm nhất tới năm cuối, nhằm thúc đẩy sinh viên tương tác với nhau. Các phương pháp dạy học tương tác gồm có: phương pháp tranh luận, thảo luận, học nhóm.

9. **Tranh luận:** là quá trình dạy học trong đó giảng viên đưa ra vấn đề liên quan đến nội dung bài học, sinh viên phân tích, lý giải, thuyết phục người nghe ủng hộ quan điểm của mình. Thông qua hoạt động này, sinh viên hình thành các kỹ năng như tư duy phản biện, thương lượng và đưa ra quyết định hay kỹ năng nói trước đám đông.

10. **Thảo luận:** là phương pháp dạy học trong đó sinh viên được chia thành các nhóm và tham gia thảo luận về những quan điểm cho một vấn đề nào đó được giảng viên đặt ra. Khác với phương pháp tranh luận, trong phương pháp thảo luận, sinh viên với cùng quan điểm mục tiêu chung, tìm cách bổ sung để hoàn thiện quan điểm, giải pháp của mình.

11. **Học nhóm:** sinh viên được tổ chức thành các nhóm nhỏ để cùng nhau giải quyết các vấn đề được đặt ra và trình bày kết quả của nhóm thông qua báo cáo hay thuyết trình trước các nhóm khác và giảng viên.

1.9.5. Phương pháp tự học

Phương pháp tự học được hiểu là tất cả các hoạt động học của sinh viên được thực hiện bởi các cá nhân người học với rất ít hoặc không có sự hướng dẫn của giảng viên. Đây là một quá trình giúp sinh viên tự định hướng việc học của mình theo kinh nghiệm học tập của bản thân, có quyền tự chủ và điều khiển hoạt động học thông qua các bài tập hay vấn đề mà giảng viên gợi ý, hướng dẫn trên lớp. Phương pháp được áp dụng chủ yếu là phương pháp bài tập ở nhà.

Thông qua việc hoàn thiện và nộp bài tập ở nhà cho giảng viên, không chỉ thúc đẩy sinh viên phát triển năng lực tự học mà còn giúp người học tích cực sử dụng các

công cụ, phần mềm trực tuyến hỗ trợ cho quá trình học (Trans, Microsoft Teams, Google Drive, Google Classroom, Google Forms, Group Facebook, Dropbox...). Hướng dẫn sinh viên ứng dụng công nghệ thông tin là một phần không thể thiếu trong bối cảnh Cách mạng Công nghiệp 4.0 mạnh mẽ hiện nay, đây cũng được coi là phương pháp giảng dạy linh hoạt trong bối cảnh diễn biến phức tạp của dịch bệnh Covid-19.

1.10. Phương pháp đánh giá

Ngành QTDVĐL&LH đánh giá kết quả học tập của sinh viên đảm bảo nguyên tắc rõ ràng, chính xác, khách quan và phân hóa, thường xuyên liên tục và định kỳ. Kết quả học tập của sinh viên được đánh giá thông qua điểm trung bình tích lũy của mỗi học phần.

- Đối với các học phần lý thuyết: Điểm trung bình tích lũy của mỗi học phần = 10% điểm chuyên cần + 30% điểm thực hành + 60% điểm thi hết học phần.

- Đối với các học phần thực hành: Điểm trung bình tích lũy của mỗi học phần = 40% điểm chuyên cần + 60% điểm kiểm tra. Học phần thực hành không thi hết môn.

Công thức đánh giá Điểm học phần: $D_{hp} = \sum_1^3 k_i D_i$ Trong đó:

D_{hp} : Điểm học phần, lấy chính xác đến 1 chữ số thập phân

D_i : Điểm thành phần i ($i = 1, 2, 3$) k_i : Trọng số điểm thành phần i ($i = 1, 2, 3$)

D_{kt} : Điểm kiểm tra trung bình các bài kiểm tra

$$D_{kt} = \frac{\sum_1^n D_{kt_i}}{n}$$

(D_{kt_i} : Điểm kiểm tra i ; n : Số bài kiểm tra)

$D_{đm}$: Điểm đổi mới phương pháp học tập, lấy chính xác đến 1 chữ số thập phân.

Điểm đổi mới có thể có nhiều điểm thành phần sẽ được tính như sau: $D_{đm} = \sum k_i D_{đm(i)}$

($D_{đm(i)}$: Điểm đổi mới phương pháp học tập thành phần thứ i)

k_i : Trọng số điểm đổi mới phương pháp học tập thành phần thứ i)

Xếp loại của từng học phần được đánh giá theo thang điểm 10 kết hợp với thang điểm chữ A, B, B+, C, C+, D, D+, F chi tiết tại mục 1.12. Có 2 quy trình đánh giá được sử dụng là đánh giá theo tiến trình và đánh giá tổng kết.

1.10.1. Đánh giá tiến trình

Mục đích của đánh giá tiến trình là cung cấp kịp thời các thông tin phản hồi của người dạy và người học về những tiến bộ cũng như những điểm cần khắc phục trong

quá trình dạy học. Các công cụ đánh giá được áp dụng gồm: đánh giá chuyên cần, đánh giá điểm thực hành (bao gồm điểm kiểm tra và điểm đổi mới phương pháp học tập).

- **Đánh giá chuyên cần:** ngoài thời gian tự học, sự tham gia thường xuyên cũng như những đóng góp của sinh viên trong học phần cũng phản ánh thái độ học tập. Điểm chuyên cần có trọng số 10% với học phần lý thuyết, 40% với học phần thực hành. Điểm chuyên cần bao gồm 2 tiêu chí là chuyên cần đi học và đóng góp tại lớp. Trọng số của từng tiêu chí được chi tiết trong từng học phần. Việc đánh giá điểm chuyên được thực hiện theo Quy định 1669/QĐ-ĐHTM về hoạt động khảo thí của Trường Đại học Thương mại ban hành ngày 4/11/2021. Cụ thể như sau:

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định							
	Mức F (0-3,9 điểm)	Mức D (4,0-4,9 điểm)	Mức D+ (5,0-5,4 điểm)	Mức C (5,5-6,4 điểm)	Mức C+ (6,5-6,9 điểm)	Mức B (7,0-7,9 điểm)	Mức B+ (8,0-8,4 điểm)	Mức A (8,5-10 điểm)
Chuyên cần	Không đi học (vắng mặt > 40%)	Đi học không chuyên cần (vắng mặt từ 30-40%)	Đi học không chuyên cần (vắng mặt từ 30-40%)	Đi học khá chuyên cần (vắng mặt từ 20-30%)	Đi học khá chuyên cần (vắng mặt từ 20-30%)	Đi học chuyên cần (vắng mặt từ 10-20%)	Đi học chuyên cần (vắng mặt từ 10-20%)	Đi học chuyên cần (vắng mặt từ 0-10%).
Đóng góp tại lớp	Không tham gia hoạt động gì tại lớp	Hiếm khi tham gia phát biểu, đóng góp cho bài học tại lớp.	Thỉnh thoảng tham gia phát biểu, đóng góp cho bài học tại lớp. Đóng góp không hiệu quả	Tham gia phát biểu, trao đổi ý kiến tại lớp. Phát biểu ít khi có hiệu quả.	Thường xuyên tham gia phát biểu, trao đổi ý kiến tại lớp. Phát biểu ít khi có hiệu quả.	Thường xuyên tham gia phát biểu và trao đổi ý kiến liên quan đến bài học. Các đóng góp cho bài	Tham gia tích cực các hoạt động tại lớp: phát biểu, trao đổi ý kiến liên quan đến bài học. Các đóng góp	Tham gia tích cực các hoạt động tại lớp: phát biểu, trao đổi ý kiến liên quan đến bài học. Các đóng góp

						học là hiệu quả.	cho bài học là hiệu quả	rất hiệu quả.
--	--	--	--	--	--	---------------------	-------------------------------	------------------

- Đánh giá điểm kiểm tra: giảng viên kiểm tra kiến thức của sinh viên thông qua các bài kiểm tra giữa và cuối học phần. Số lượng bài kiểm tra từ 1 đến 2 bài theo Quy định 1669/QĐ-ĐHTM về hoạt động khảo thí của Trường Đại học Thương mại ban hành ngày 4/11/2021. Học phần ≤ 2 tín chỉ có từ 01 bài kiểm tra, học phần > 2 tín chỉ có 02 bài kiểm tra. Các bài kiểm tra có thời gian từ 15 - 20 phút đối với bài trắc nghiệm và 50 phút đối với bài tự luận và chấm theo thang điểm 10 như chấm bài thi kết thúc học phần. Việc ra đề và chấm điểm bài kiểm tra do giảng viên giảng dạy lớp học phần phụ trách. Điểm trung bình các bài kiểm tra có trọng số 15% với học phần lý thuyết, 60% với học phần thực hành. Điểm kiểm tra giữa học phần được xác định là trung bình cộng của điểm các bài kiểm tra trong học phần.

- Đánh giá điểm đổi mới phương pháp học tập:

Sinh viên được yêu cầu yêu làm việc theo nhóm để giải quyết một vấn đề, tình huống hay nội dung liên quan đến bài học và trình bày kết quả của nhóm mình trước các nhóm khác. Hoạt động này không những giúp sinh viên đạt được những kiến thức chuyên ngành mà còn giúp sinh viên phát triển kỹ năng thuyết trình, giao tiếp, thương lượng. Điểm đổi mới phương pháp học tập có trọng số 15% với học phần lý thuyết bao gồm Bài thảo luận nhóm, Thuyết trình, bảo vệ của nhóm hoặc Nhận xét, nêu câu hỏi phản biện, Điểm thưởng. Trọng số của từng tiêu chí đánh giá được chi tiết trong từng học phần. Việc đánh giá điểm đổi mới phương pháp học tập được thực hiện như sau:

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định							
	Mức F (0-3,9 điểm)	Mức D (4,0-4,9 điểm)	Mức D+ (5,0-5,4 điểm)	Mức C (5,5-6,4 điểm)	Mức C+ (6,5-6,9 điểm)	Mức B (7,0-7,9 điểm)	Mức B+ (8,0-8,4 điểm)	Mức A (8,5-10 điểm)
Hình thức bài thảo luận nhóm	Sơ sài, không đủ dung lượng	Đủ dung lượng, trình bày rõ ràng	Đủ dung lượng, trình bày rõ ràng	Rõ ràng, logic	Rõ ràng, logic	Rõ ràng, logic, phong phú	Rõ ràng, logic, phong phú	Rõ ràng, logic, phong phú, đẹp

Nội dung bài thảo luận nhóm	Không có nội dung hoặc nội dung không phù hợp yêu cầu	Đa số các nội dung không phù hợp yêu cầu, luận giải không rõ ràng	Hầu như các nội dung không phù hợp yêu cầu, luận giải không rõ ràng	Một số nội dung chưa phù hợp yêu cầu, chưa luận giải rõ ràng	Ít nội dung chưa phù hợp yêu cầu, chưa luận giải rõ ràng	Nội dung phù hợp yêu cầu, luận giải rõ ràng	Nội dung phù hợp yêu cầu, luận giải rõ ràng và dễ hiểu	Nội dung rất phù hợp yêu cầu, luận giải rất rõ ràng và rất dễ hiểu
Trình bày slide hoặc Bài nhận xét phản biện	Slide trình bày quá sơ sài, nhiều lỗi, không có hình ảnh minh họa <i>Hoặc</i> Bài nhận xét phản biện quá sơ sài, không đúng yêu cầu	Slide trình bày với số lượng phù hợp, lỗi còn rất nhiều và ít hình ảnh minh họa <i>Hoặc</i> Bài nhận xét phản biện sơ sài, rất nhiều nội dung luận giải chưa chặt chẽ	Slide trình bày với số lượng phù hợp, lỗi còn nhiều và ít hình ảnh minh họa <i>Hoặc</i> Bài nhận xét phản biện sơ sài, nhiều nội dung luận giải chưa chặt chẽ	Slide trình bày với bố cục logic, thỉnh thoảng còn lỗi, hình ảnh minh họa chưa rõ ràng <i>Hoặc</i> Bài nhận xét khá đầy đủ, một số nội dung luận giải chưa chặt chẽ	Slide trình bày với bố cục logic, ít lỗi, hình ảnh minh họa chưa rõ ràng <i>Hoặc</i> Bài nhận xét đầy đủ, một số nội dung luận giải chưa chặt chẽ	Slide trình bày với bố cục logic, rõ ràng, hầu như không có lỗi, hình ảnh minh họa tương đối đẹp, thể hiện tương đối thành thạo trong trình bày <i>Hoặc</i> Bài nhận xét đầy đủ, luận giải tương đối chặt chẽ	Slide trình bày với bố cục logic, rõ ràng, không có lỗi, hình ảnh minh họa tương đối đẹp, thể hiện thành thạo trong trình bày <i>Hoặc</i> Bài nhận xét đầy đủ, luận giải khá chặt chẽ	Slide trình bày với bố cục logic, rõ ràng, không có lỗi, hình ảnh minh họa đẹp, thể hiện thành thạo trong trình bày <i>Hoặc</i> Bài nhận xét rất đầy đủ, sắc sảo, luận giải chặt chẽ

Thuyết Trình, bảo vệ hoặc Nêu câu hỏi phản biện	Trình bày không logic, vượt quá thời gian quy định; Phát âm không rõ, giọng nói nhỏ; Người nghe không hiểu; Trả lời câu hỏi yếu <i>Hoặc</i> Tư duy phản biện yếu, hầu hết câu hỏi không đúng trọng tâm	Bài trình bày đầy đủ; Giọng nói nhỏ, phát âm không rõ, sử dụng thuật ngữ phức tạp, tương tác với người nghe khi trình bày; Trả lời câu hỏi kém <i>Hoặc</i> Tư duy phản biện kém, nhiều câu hỏi đặt ra không đúng trọng tâm	Bài trình bày đầy đủ; Giọng nói nhỏ, phát âm còn một số từ không rõ, sử dụng thuật ngữ phức tạp, chưa có tương tác với người nghe khi trình bày; Trả lời câu hỏi kém <i>Hoặc</i> Tư duy phản biện kém, nhiều câu hỏi đặt ra không đúng trọng tâm	Phần trình bày có bố cục rõ ràng; Giọng nói vừa phải, rõ ràng, dễ nghe, thời gian trình bày đúng quy định, thỉnh thoảng có tương tác với người nghe; Trả lời câu hỏi trung bình <i>Hoặc</i> Tư duy phản biện trung bình; Một số câu hỏi đặt ra chưa đúng trọng tâm	Phần trình bày có bố cục rõ ràng; Giọng nói vừa phải, rõ ràng, dễ nghe, thời gian trình bày đúng quy định, có tương tác với người nghe; Người nghe có thể hiểu và kịp theo dõi nội dung trình bày; Trả lời câu hỏi trung bình <i>Hoặc</i> Tư duy phản biện trung bình; Một số câu hỏi đặt ra đúng trọng tâm	Phần trình bày ngắn gọn, dễ hiểu. Sử dụng các thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu. Bố cục rõ ràng. Giọng nói rõ ràng, lưu loát. Thời gian trình bày đúng quy định. Tương tác tốt với người nghe. Người nghe có thể hiểu và theo kịp tất cả nội dung trình bày. Thời gian trình bày đúng quy định; Trả lời câu hỏi sắc sảo, rất chặt chẽ <i>Hoặc</i> Tư duy phản biện	Phần trình bày ngắn gọn, dễ hiểu. Sử dụng các thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu. Bố cục rõ ràng. Giọng nói rõ ràng, lưu loát. Thời gian trình bày đúng quy định. Tương tác tốt với người nghe. Người nghe có thể hiểu và theo kịp tất cả nội dung trình bày. Thời gian trình bày đúng quy định; Trả lời câu hỏi sắc sảo, rất chặt chẽ <i>Hoặc</i> Tư duy	Phần trình bày ngắn gọn. Bố cục rõ ràng. Giọng nói rõ ràng, lưu loát. Thu hút sự chú ý của người nghe, tương tác tốt với người nghe. Người nghe có thể hiểu và theo kịp tất cả nội dung trình bày. Thời gian trình bày đúng quy định; Trả lời câu hỏi sắc sảo, rất chặt chẽ <i>Hoặc</i> Tư duy
					Phần trình bày có bố cục rõ ràng; Giọng nói vừa phải, rõ ràng, dễ nghe, thời gian trình bày đúng quy định, có tương tác với người nghe; Người nghe có thể hiểu và kịp theo dõi nội dung trình bày; Trả lời câu hỏi trung bình <i>Hoặc</i> Tư duy phản biện trung bình; Một số câu hỏi đặt ra đúng trọng tâm	Phần trình bày ngắn gọn, dễ hiểu. Sử dụng các thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu. Bố cục rõ ràng. Giọng nói rõ ràng, lưu loát. Thời gian trình bày đúng quy định. Tương tác tốt với người nghe. Người nghe có thể hiểu và theo kịp tất cả nội dung trình bày. Thời gian trình bày đúng quy định; Trả lời câu hỏi sắc sảo, rất chặt chẽ <i>Hoặc</i> Tư duy phản biện	Phần trình bày ngắn gọn, dễ hiểu. Sử dụng các thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu. Bố cục rõ ràng. Giọng nói rõ ràng, lưu loát. Thời gian trình bày đúng quy định. Tương tác tốt với người nghe. Người nghe có thể hiểu và theo kịp tất cả nội dung trình bày. Thời gian trình bày đúng quy định; Trả lời câu hỏi sắc sảo, rất chặt chẽ <i>Hoặc</i> Tư duy	Phần trình bày ngắn gọn. Bố cục rõ ràng. Giọng nói rõ ràng, lưu loát. Thu hút sự chú ý của người nghe, tương tác tốt với người nghe. Người nghe có thể hiểu và theo kịp tất cả nội dung trình bày. Thời gian trình bày đúng quy định; Trả lời câu hỏi sắc sảo, rất chặt chẽ <i>Hoặc</i> Tư duy

						tương đối chặt chẽ; Câu hỏi phản biện hay	phản biện khá chặt chẽ; Câu hỏi phản biện hay	phản biện sắc sảo, chặt chẽ; Câu hỏi phản biện rất hay
Điểm thường	Mức độ tham gia sinh hoạt nhóm, tham gia vào việc thảo luận của nhóm, hợp tác với nhóm rất thấp; Không hoàn thành nhiệm vụ được giao	Mức độ tham gia sinh hoạt nhóm, tham gia vào việc thảo luận của nhóm, hợp tác với nhóm thấp; Hoàn thành nhiệm vụ được giao ở mức rất thấp	Mức độ tham gia sinh hoạt nhóm, tham gia vào việc thảo luận của nhóm, hợp tác với nhóm thấp; Hoàn thành nhiệm vụ được giao ở mức thấp	Mức độ tham gia sinh hoạt nhóm, tham gia vào việc thảo luận của nhóm, hợp tác với nhóm trung bình; Hoàn thành nhiệm vụ được giao ở mức trung bình	Mức độ tham gia sinh hoạt nhóm, tham gia vào việc thảo luận của nhóm, hợp tác với nhóm trung bình; Hoàn thành nhiệm vụ được giao	Mức độ tham gia sinh hoạt nhóm, tham gia vào việc thảo luận của nhóm, hợp tác với nhóm tích cực; có đóng góp tương đối hiệu quả; Hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao	Mức độ tham gia sinh hoạt nhóm, tham gia vào việc thảo luận của nhóm, hợp tác với nhóm tích cực; có đóng góp khá hiệu quả; Hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao	Mức độ tham gia sinh hoạt nhóm, tham gia vào việc thảo luận của nhóm, hợp tác với nhóm rất tích cực; có đóng góp rất hiệu quả; Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao

1.10.2. Đánh giá tổng kết

Mục đích của đánh giá tổng kết là đưa ra những kết luận, phân hạng về mức độ đạt được mục tiêu và chất lượng đầu ra, sự tiến bộ của người học tại thời điểm ấn định trong quá trình dạy học. Các công cụ đánh giá được sử dụng bao gồm Thi viết hoặc Thi trắc nghiệm. Tùy thuộc vào phương pháp dạy học và yêu cầu đáp ứng chuẩn đầu ra của

từng học phần để lựa chọn các phương pháp đánh giá phù hợp với quy định về khảo thí. Điểm đánh giá tổng kết có trọng số 60% với học phần lý thuyết.

Cuối mỗi học kỳ, Trường tổ chức một kỳ thi đánh giá tổng kết (thi kết thúc học phần). Người học đủ điều kiện phải dự thi theo đúng lịch. Nếu thi không đạt phải đăng ký học lại theo quy định. Người học không đủ điều kiện hoặc vắng mặt không có lý do chính đáng khi thi kết thúc học phần theo lịch của kỳ thi, sẽ phải nhận điểm 0 đối với học phần đó và phải đăng ký học lại theo quy định. Nếu vắng thi có lý do chính đáng và được Trưởng phòng Quản lý đào tạo cho phép thì sinh viên được dự thi kết thúc học phần ở kỳ thi tiếp theo (nếu có lịch thi).

Số lượng đề thi được quy định theo Quy định Quy định 1669/QĐ-ĐHTM về hoạt động khảo thí của Trường Đại học Thương mại ban hành ngày 4/11/2021. Cụ thể như sau:

- Học phần tự luận: < 10 sinh viên: 01 mã đề/1 phòng thi; \geq 10 sinh viên: 02 mã đề/1 phòng thi;

- Học phần thi trắc nghiệm khách quan trên máy tính: 03 mã đề/1 phòng thi.

Việc biên soạn ngân hàng đề thi, Trưởng bộ môn/Trưởng học phần cử người có đủ phẩm chất, năng lực và kinh nghiệm để ra đề thi. Trưởng bộ môn/Trưởng học phần chịu trách nhiệm biên tập thành ngân hàng đề thi của học phần và gửi cho Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục của Trường Đại học Thương mại trộn đề thi, bóc thăm, nhân bản đề thi chính thức, làm túi đề thi cho từng phòng thi và niêm phong.

Với học phần lý thuyết, sau khi nhận được Túi bài thi, Túi đề thi (đã làm phách) từ Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục, Trưởng bộ môn/Trưởng học phần chỉ đạo chấm bài thi kết thúc, cử 2 cán bộ chấm độc lập các bài thi theo đáp án và thang điểm của bộ môn bằng hai thức mực khác nhau trên bài thi. Việc chấm thi phải đảm bảo yêu cầu chính xác, khách quan, công bằng và trên cơ sở Đáp án và thang điểm chấm được lập. Điểm toàn bài thi được làm tròn đến 1 chữ số thập phân.

Với học phần thi trắc nghiệm khách quan trên máy tính, kết quả thi học phần trên máy tính được lập tự động sau khi sinh viên kết thúc làm bài, có đầy đủ họ tên, chữ ký của sinh viên và cán bộ coi thi. Trong vòng 3 ngày làm việc sau ngày thi, Trung tâm Công nghệ thông tin của Trường chịu trách nhiệm chuyển điểm thi lên Server và chuyển Kết quả thi học phần trên máy cho Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục

1.11. Ma trận giữa chuẩn đầu ra và các học phần trong chương trình đào tạo

CDR	PLO 1	PLO 2	PLO 3	PLO 4	PLO 5	PLO 6	PLO 7	PLO 8	PLO 9	PLO 10	PLO 11	PLO 12
Học phần												
Triết học Mác - Lênin	x									x		
Chủ nghĩa xã hội khoa học	x									x		
Tư tưởng Hồ Chí Minh	x									x		
Kinh tế chính trị Mác - Lênin	x									x		
Lịch sử Đảng cộng sản Việt Nam	x									x		
Pháp luật đại cương	x									x		
Tiếng Anh 1								x				
Tiếng Anh 2								x				
Tiếng Anh 3								x				
Tin học quản lý									x			
Phương pháp nghiên cứu khoa học							x					
Toán đại cương	x											
Kinh tế thương mại đại cương	x											
Lịch sử các học thuyết kinh tế	x											
Kinh tế môi trường	x											
Giáo dục thể chất chung												
Giáo dục Quốc phòng - An ninh												
Quản trị học		x										
Tổng quan du lịch				x			x				x	
Cơ sở văn hóa Việt Nam	x						x					x
Quản trị dịch vụ		x				x	x					x
Tài nguyên du lịch	x					x						x
Tiếng Anh chuyên ngành 1								x				
Tiếng Anh chuyên ngành 2								x				
Thực tập nhận thức nghề nghiệp				x			x			x	x	
Văn hóa du lịch	x						x			x		
Tâm lý quản trị kinh doanh	x						x					
Tiếng Trung 1.1								x				
Tiếng Pháp 1.1								x				
Thương mại điện tử căn bản	x											
Nguyên lý quản lý kinh tế	x											
Kinh tế học	x											
Khởi sự kinh doanh						x						
Marketing du lịch		x		x		x						x
Kinh tế du lịch				x		x	x					x
Du lịch bền vững				x			x					x
Quản trị tác nghiệp doanh nghiệp lữ hành				x		x	x			x	x	
Hướng dẫn du lịch	x	x			x		x			x		
Thực tập nghiệp vụ dịch vụ du lịch và lữ hành				x	x		x				x	
Thực tập quản trị tác nghiệp dịch vụ du lịch và lữ hành		x				x	x				x	

Học phần	CDR											
	PLO 1	PLO 2	PLO 3	PLO 4	PLO 5	PLO 6	PLO 7	PLO 8	PLO 9	PLO 10	PLO 11	PLO 12
Tổ chức sự kiện du lịch		x				x				x		
Đào tạo và phát triển nhân lực		x										
Quản lý điểm đến du lịch				x			x					x
Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch		x					x			x		
Quản trị thương hiệu 1		x										
Quản trị đa văn hóa	x									x		
Quản trị lễ tân khách sạn			x		x	x	x			x		
Quản trị khu nghỉ dưỡng			x			x						x
Quản trị buồng khách sạn			x		x	x	x			x		
Quản trị chế biến món ăn			x		x	x	x			x		
Quản trị nhà hàng			x		x	x	x			x		
Quản trị chiến lược		x										
Thực tập và viết báo cáo thực tập tổng hợp				x		x	x			x		x
Thực tập và viết khóa luận tốt nghiệp				x		x	x			x		x

1.12. Hệ thống tính điểm

Điểm chữ	Điểm số	Xếp loại
A	8,5 - 10	Đạt
B+	8,0 - 8,4	Đạt
B	7,0 - 7,9	Đạt
C+	6,5 - 6,9	Đạt
C	5,5 - 6,4	Đạt
D+	5,0 - 5,4	Đạt
D	4,0 - 4,9	Đạt
F	< 4,0	Không đạt

Điểm đánh giá bộ phận và điểm thi kết thúc học phần được chấm thi theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), có lẽ đến một chữ số thập phân.

Điểm học phần là tổng điểm của điểm đánh giá bộ phận và điểm thi kết thúc học phần sau khi đã tính trọng số được quy định trong đề cương học phần và được làm tròn đến một chữ số thập phân, sau đó được chuyển sang điểm chữ là: A+, A, B+, B, C+, C, D+, D (loại đạt) và F (không đạt) (theo QĐ1119/QĐ-ĐHTM-QLĐT ban hành 22/07/2021 điểm trung bình chung học kỳ và điểm trung bình chung tích lũy, mức điểm chữ của mỗi học phần phải được quy đổi qua điểm số như sau:

1. A	tương ứng với	4,0
2. B ⁺	tương ứng với	3,5
3. B	tương ứng với	3,0
4. C ⁺	tương ứng với	2,5
5. C	tương ứng với	2,0
6. D ⁺	tương ứng với	1,5
7. D	tương ứng với	1,0
8. F	tương ứng với	0,0

2. MÔ TẢ CHƯƠNG TRÌNH GIẢNG DẠY

2.1. Cấu trúc chương trình giảng dạy (Bám vào M6)

Chương trình giảng dạy được chia thành 4 khối kiến thức và thực tập, làm tốt nghiệp khóa học, trong đó có các học phần bắt buộc và học phần tự chọn với số tín chỉ tương ứng theo bảng sau:

STT	Thành phần	Số tín chỉ	
		Bắt buộc	Tự chọn
1	Khối kiến thức giáo dục đại cương	33	4
2	Khối kiến thức cơ sở ngành	24	5
3	Khối kiến thức chuyên ngành	37	8
4	Khối kiến thức bổ trợ	5	5
5	Thực tập và làm tốt nghiệp khóa học	10	
	Tổng	109	22

Khối kiến thức giáo dục đại cương: bao gồm 37 tín chỉ: 24 tín chỉ bắt buộc, 3 tín chỉ Giáo dục thể chất, 8 tín chỉ Giáo dục quốc phòng và 2 tín chỉ học phần tự chọn. Các học phần bắt buộc bao gồm: Triết học Mác – Lênin, Chủ nghĩa xã hội khoa học, Tư tưởng Hồ Chí Minh, Kinh tế chính trị Mác – Lênin, Lịch sử Đảng Cộng sản Việt Nam, Pháp luật đại cương, Tiếng Anh, Tin học quản lý và Phương pháp nghiên cứu khoa học. 2 tín chỉ học phần tự chọn trong các học phần Toán đại cương, Kinh tế thương mại đại cương, Lịch sử các học thuyết kinh tế, Kinh tế môi trường.

Khối kiến thức giáo dục đại cương cung cấp cho sinh viên những kiến thức chung, lý thuyết cơ bản về kinh tế và quản lý.

Khối kiến thức cơ sở ngành: bao gồm 29 tín chỉ: 24 tín chỉ bắt buộc và 5 tín chỉ tự chọn. Các học phần bắt buộc liên quan như Quản trị học, Tổng quan khách sạn, Cơ sở văn hóa Việt Nam, Quản trị dịch vụ, Tài nguyên du lịch, Tiếng Anh chuyên ngành 1, Tiếng Anh chuyên ngành 2, Thực tập nhận thức nghề nghiệp. 5 tín chỉ tự chọn trong các học phần Văn hóa du lịch, Tâm lý quản trị kinh doanh, Tiếng Trung 1.1, Tiếng Pháp 1.1, Thương mại điện tử căn bản, Nguyên lý quản lý kinh tế, Kinh tế học, Khởi sự kinh doanh.

Khối kiến thức cơ sở ngành cung cấp cho sinh viên những kiến thức nền tảng trong từng lĩnh vực kinh doanh.

Khối kiến thức chuyên ngành: bao gồm 45 tín chỉ: 37 tín chỉ bắt buộc và 8 tín chỉ tự chọn. Các học phần bắt buộc là Marketing du lịch, Kinh tế du lịch, Du lịch bền vững, Quản trị tác nghiệp doanh nghiệp lữ hành, Hướng dẫn du lịch, Thực tập nghiệp vụ dịch vụ du lịch và lữ hành, Thực tập quản trị tác nghiệp dịch vụ du lịch và lữ hành. 8 tín chỉ tự chọn trong các học phần Tổ chức sự kiện du lịch, Đào tạo và phát triển nhân lực, Quản lý điểm đến du lịch, Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch, Quản trị thương hiệu 1, Quản trị đa văn hóa.

Khối kiến thức chuyên ngành cung cấp cho sinh viên những kiến thức chuyên sâu về QTDVDL&LH trong lĩnh vực khách sạn nói chung.

Khối kiến thức bổ trợ: bao gồm 10 tín chỉ: 5 tín chỉ bắt buộc và 5 tín chỉ tự chọn. Có 2 học phần bắt buộc là Quản trị lễ tân khách sạn, Quản trị khu nghỉ dưỡng. 5 tín chỉ tự chọn trong các học phần Quản trị buồng khách sạn, Quản trị chế biến món ăn, Quản trị nhà hàng, Quản trị chiến lược.

Khối kiến thức bổ trợ cung cấp cho sinh viên những kiến thức bổ sung cần thiết trong môi trường kinh doanh của lĩnh vực quản trị khách sạn.

Thực tập và làm tốt nghiệp khóa học: bao gồm 10 tín chỉ: 3 tín chỉ cho báo cáo thực tập tổng hợp và 7 tín chỉ cho khóa luận tốt nghiệp.

2.2. Ma trận đáp ứng giữa các học phần và chuẩn đầu ra chương trình đào tạo

Các khối kiến thức được thiết kế đảm bảo nội dung các học phần đáp ứng được chuẩn đầu ra của CTĐT, thể hiện chi tiết tại bảng sau:

STT	Thành phần	Số tín chỉ		PLOs												
		Số lượng	%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

1	Khối kiến thức giáo dục đại cương	37	28,25	x						x	x	x	x		
2	Khối kiến thức cơ sở ngành	29	22,14	x	x		x		x	x	x		x	x	x
3	Khối kiến thức chuyên ngành	45	34,35	x	x		x	x	x	x			x	x	x
4	Khối kiến thức bổ trợ	10	7,63		x	x		x	x	x		x	x	x	x
5	Thực tập và làm tốt nghiệp khóa học	10	7,63				x		x	x			x		x
	Tổng	131	100												

2.3. Tiến trình chương trình đào tạo

Tiến trình chương trình đào tạo của ngành QTDVĐL&LH có thể kéo dài 7 kỳ hoặc 8 kỳ học, tùy thuộc vào tiến độ học nhanh hay học chuẩn của sinh viên.

TT	Kỳ học	Học phần	Số TC
1	KỲ I	Khối kiến thức GDĐC	07 TC
		Khối kiến thức cơ sở ngành	02 TC
		Tổng cộng	09 TC
2		GD QP&AN	08 TC
3	KỲ II	Khối kiến thức GDĐC	07 TC
		Khối kiến thức cơ sở ngành (bao gồm HP Thực tập nhận thức nghề nghiệp)	10 TC
		GDTC	01 TC
		Tổng cộng	18 TC

4	KỶ III	Khối kiến thức GDĐC	08 TC
		Khối kiến thức cơ sở ngành	04 TC
		GDTC	01 TC
		Tổng cộng	13 TC
5	KỶ IV	Khối kiến thức GDĐC	02 TC
		Khối kiến thức cơ sở ngành	05 TC
		Khối kiến thức ngành, chuyên ngành (HP Thực tập nghiệp vụ dịch vụ du lịch và lữ hành)	12 TC
		Tổng cộng	19 TC
6	KỶ V	Khối kiến thức GDĐC	02 TC
		Khối kiến thức cơ sở ngành	08 TC
		GDTC	01 TC
		Tổng cộng	11 TC
7	KỶ VI	Khối kiến thức ngành, chuyên ngành (HP Thực tập tác nghiệp dịch vụ du lịch và lữ hành)	20 TC
		Khối kiến thức bổ trợ	05 TC
		Tổng cộng	25 TC
8	KỶ VII	Khối kiến thức ngành, chuyên ngành	13 TC
		Khối kiến thức bổ trợ	05 TC
		Tổng cộng	18 TC
9	KỶ VIII	Thực tập nghề nghiệp và làm tốt nghiệp khóa học	10 TC
10	TỔNG CỘNG		131TC

2.4. Mô tả các học phần

2.4.1. Khối kiến thức giáo dục đại cương

Triết học Mác - Lênin (3 tín chỉ): Học phần Triết học Mác-Lênin gồm 3 chương: Chương 1 trình bày những nét khái quát nhất về triết học, triết học Mác-Lênin và vai trò của triết học Mác-Lênin trong đời sống xã hội. Chương 2 trình bày những nội dung cơ bản của chủ nghĩa duy vật biện chứng, gồm vấn đề vật chất và ý thức; phép biện chứng duy vật; lý luận nhận thức của chủ nghĩa duy vật biện chứng. Chương 3 trình bày những nội dung cơ bản của chủ nghĩa duy vật lịch sử, gồm vấn đề hình thái kinh tế - xã hội; giai cấp và dân tộc; nhà nước và cách mạng xã hội; ý thức xã hội; triết học về con người.

Chủ nghĩa xã hội khoa học (2 tín chỉ): Học phần gồm 7 chương với những nguyên lý cơ bản nhất của chủ nghĩa xã hội khoa học: Vấn đề sứ mệnh lịch sử của giai cấp công nhân, vai trò của Đảng cộng sản trong quá trình thực hiện sứ mệnh lịch sử đó, về xã hội xã hội chủ nghĩa và con đường quá độ lên chủ nghĩa xã hội, về dân chủ xã hội chủ nghĩa, nhà nước xã hội chủ nghĩa, liên minh giai cấp và những vấn đề xã hội (dân tộc, tôn giáo, gia đình). Thông qua đó, người học có nhận thức đúng đắn để thực hiện thắng lợi đường lối xây dựng chủ nghĩa xã hội của Đảng và Nhà nước

Tư tưởng Hồ Chí Minh (2 tín chỉ): Học phần Tư tưởng Hồ Chí Minh bao gồm 6 chương, trong đó, chương 1 giới thiệu về khái niệm, đối tượng, phương pháp nghiên cứu và ý nghĩa học tập môn tư tưởng Hồ Chí Minh. Từ chương 2 đến chương 6, học phần giới thiệu khái quát về những nội dung cơ bản trong hệ thống tư tưởng Hồ Chí Minh, bao gồm: Cơ sở, quá trình hình thành và phát triển của tư tưởng Hồ Chí Minh; Tư tưởng Hồ Chí Minh về độc lập dân tộc gắn liền với chủ nghĩa xã hội; Tư tưởng Hồ Chí Minh về Đảng cộng sản Việt Nam và Nhà nước của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân; Tư tưởng Hồ Chí Minh về đại đoàn kết dân tộc và đoàn kết quốc tế; Tư tưởng Hồ Chí Minh về văn hóa, đạo đức, con người.

Kinh tế chính trị Mác - Lênin (2 tín chỉ): Học phần Kinh tế chính trị Mác - Lênin nghiên cứu hàng hóa, tiền tệ, thị trường và các quy luật thị trường chi phối sản xuất và trao đổi hàng hóa, đồng thời thấy được vai trò của các chủ thể tham gia thị trường. Học phần giúp người học nắm được bản chất và quá trình sản xuất giá trị thặng dư, sự lớn lên của tư bản và quan hệ lợi ích trong nền kinh tế thị trường (phân chia giá trị thặng dư). Người học nghiên cứu về quan hệ cạnh tranh và độc quyền trong nền kinh tế thị trường. Học phần định hướng cho người học nghiên cứu và hiểu được kinh tế thị trường, cơ chế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và các quan hệ lợi ích kinh tế ở Việt Nam và gợi ý cho sinh viên cách thức vận dụng vào học tập, nghiên cứu.

Lịch sử Đảng Cộng sản Việt Nam (2 tín chỉ): Học phần trình bày khái quát đối tượng, chức năng, nhiệm vụ, nội dung và phương pháp nghiên cứu, học tập Lịch sử Đảng Cộng sản Việt Nam. Bên cạnh đó, học phần làm rõ sự ra đời của Đảng cộng sản Việt Nam và quá trình Đảng lãnh đạo đấu tranh giành chính quyền (1930-1945), lãnh đạo hai cuộc kháng chiến, hoàn thành giải phóng dân tộc, thống nhất đất nước (1945-1975), lãnh đạo cả nước quá độ lên chủ nghĩa xã hội và tiến hành công cuộc đổi

mới (1975-2018). Qua đó, khẳng định những thắng lợi lớn của cách mạng Việt Nam dưới sự lãnh đạo của Đảng và những bài học về sự lãnh đạo của Đảng.

Pháp luật đại cương (2 tín chỉ): Học phần trang bị cho sinh viên những kiến thức pháp lý cơ bản về nguồn gốc ra đời, bản chất, đặc điểm của nhà nước và pháp luật, các kiểu nhà nước và pháp luật trong lịch sử, mối liên hệ giữa pháp luật với các hiện tượng xã hội, hình thức tồn tại và sự vận hành của pháp luật trong đời sống xã hội. Học phần cũng tập trung nghiên cứu các nội dung pháp lý cơ bản của Luật Dân sự, Luật Hình sự, Luật Hành chính và pháp luật về phòng chống tham nhũng.

Tiếng Anh 1 (2 tín chỉ): Học phần Tiếng Anh 1 gồm 2 chương được chia thành 12 bài học với các chủ đề liên quan đến cuộc sống hằng ngày và chuyên ngành thương mại. Chương 1 đề cập đến vấn đề sống và làm việc tại nước ngoài và chương 2 cung cấp kiến thức về dịch vụ khách hàng. Nhằm giúp sinh viên hình thành và phát triển các kỹ năng tiếng Anh, các bài học còn cung cấp những từ vựng liên quan và củng cố kiến thức ngữ pháp của sinh viên về thời hiện tại đơn, giới từ, danh từ đếm được và không đếm được, lời yêu cầu và đề nghị. Bên cạnh đó, học phần rèn luyện cho sinh viên kỹ năng giải quyết khiếu nại của khách hàng qua điện thoại, kỹ năng viết và trả lời thư điện tử trong tình huống trang trọng cũng như thân mật.

Tiếng Anh 2 (2 tín chỉ): Học phần Tiếng Anh 2 gồm 2 chương được chia thành 12 bài học với các chủ đề liên quan đến chuyên ngành thương mại. Chương 1 đề cập đến các phương thức hoạt động của công ty và chương 2 cung cấp thông tin về những doanh nhân thành công. Nhằm giúp sinh viên hình thành và phát triển các kỹ năng tiếng Anh, các bài học còn cung cấp những từ vựng liên quan và củng cố kiến thức ngữ pháp của sinh viên về thời hiện tại tiếp diễn, trạng từ, bị động ở thời hiện tại đơn, quá khứ đơn và quá khứ hoàn thành. Bên cạnh đó, sinh viên được củng cố và phát triển kỹ năng thuyết trình và kỹ năng học tập theo nhóm khi thực hiện các nhiệm vụ được giao.

Tiếng Anh 3 (2 tín chỉ): Học phần Tiếng Anh 3 gồm 2 chương được chia nhỏ thành 12 bài học với các chủ đề liên quan đến chuyên ngành thương mại. Chương I cung cấp các kiến thức liên quan đến bán hàng và chương II tập trung vào chủ đề về công ty. Ngoài ra, học phần này cũng giúp tăng cường củng cố kiến thức ngữ pháp của sinh viên về so sánh hơn, so sánh nhất, đặt câu hỏi và câu gián tiếp. Trong suốt 12 bài học, sinh viên có cơ hội được rèn luyện củng cố kỹ năng thuyết trình, kỹ năng đàm phán, kỹ năng

lắng nghe và ngắt lời trong cuộc họp, và đặc biệt được làm quen với các văn bản cần thiết trong các cuộc họp như chương trình nghị sự và biên bản họp.

Tin học quản lý (3 tín chỉ): Học phần Tin học quản lý là học phần phục vụ cho việc quản lý và sử dụng các kỹ năng cơ bản của máy tính để đáp ứng cho công việc, cũng như đáp ứng chuẩn đầu ra của trường. Học phần bao gồm các khối kiến thức đại cương về máy tính điện tử, về hệ điều hành (MS- Windows), hệ soạn thảo văn bản (Microsoft Word), trình chiếu văn bản (Powerpoint), bảng tính điện tử (Microsoft Excel) và mạng máy tính.

Phương pháp nghiên cứu khoa học (2 tín chỉ): Học phần phương pháp nghiên cứu khoa học là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức giáo dục đại cương trong tất cả các chương trình đào tạo hệ chính quy các chuyên ngành. Học phần cung cấp các kiến thức, kỹ năng về phương pháp nghiên cứu khoa học, cách thức thiết kế nghiên cứu, cách thức sử dụng các phương pháp nghiên cứu, cách thức soạn thảo và thuyết trình kết quả nghiên cứu.

Toán đại cương (3 tín chỉ): Học phần Toán đại cương cung cấp một số kiến thức cơ bản về Đại số tuyến tính (véc tơ n-chiều và không gian tuyến tính, ma trận, định thức, hệ phương trình tuyến tính, dạng toàn phương) và về phần đầu của Toán Giải tích (số thực, hàm số một biến số, giới hạn, đạo hàm và vi phân).

Kinh tế thương mại đại cương (2 tín chỉ): Học phần Kinh tế thương mại đại cương thuộc khối kiến thức cơ sở ngành của chuyên ngành quản lý kinh tế và các chuyên ngành khác trong trường. Học phần cung cấp cho người học các kiến thức và kỹ năng cơ bản về những vấn đề kinh tế thương mại theo tiếp cận vĩ mô. Nội dung chính của học phần bao gồm: những kiến thức chung về quản lý nhà nước về thương mại như bản chất kinh tế, chức năng, và những tác động về kinh tế, xã hội và môi trường của thương mại; các vấn đề cơ bản của thương mại hàng hóa và thương mại dịch vụ; các kiến thức về lợi thế so sánh và hội nhập kinh tế quốc tế; phạm trù nguồn lực và hiệu quả kinh tế thương mại.

Lịch sử các học thuyết kinh tế (2 tín chỉ): Trình bày hoàn cảnh xuất hiện, đặc điểm, phương pháp luận và nội dung các học thuyết của các trường phái kinh tế trong lịch sử, đặc biệt là các vấn đề lý luận về kinh tế thị trường, từ Chủ nghĩa Trọng thương (giữa thế kỷ XV) đến nay; Giới thiệu vai trò của Nhà nước (Chính phủ) trong nền kinh tế thị trường; Giải thích các lý thuyết tăng trưởng kinh tế của các nước đang phát triển.

Liên hệ với mô hình tăng trưởng kinh tế nước ta; Phân tích tư tưởng thương mại quốc tế của phái trọng thương, trọng nông, A.Smith, D.Ricardo và các nhà kinh tế khác để chỉ ra cơ sở, nguyên tắc, nội dung của trao đổi thương mại quốc tế; Gợi ý những vấn đề sinh viên vận dụng vào các lĩnh vực học tập, nghiên cứu và công tác của mình.

Kinh tế môi trường (2 tín chỉ): Học phần cung cấp những kiến thức cơ bản về: mối quan hệ giữa môi trường và phát triển kinh tế, bản chất kinh tế của ô nhiễm môi trường và tài nguyên thiên nhiên, các vấn đề quản lý môi trường trong bối cảnh hội nhập quốc tế. Từ đó, học phần hướng dẫn cho sinh viên những kỹ năng cơ bản của phân tích tác động của phát triển kinh tế đến môi trường và các quy tắc sử dụng tài nguyên tối ưu. Đồng thời, học phần trang bị cho sinh viên những công cụ quản lý môi trường có thể áp dụng ở nhiều lĩnh vực như quản lý Nhà nước, giải quyết các vấn đề môi trường trong sản xuất và xuất nhập khẩu của doanh nghiệp.

2.4.2. Khối kiến thức cơ sở ngành

Quản trị học (3 tín chỉ): Học phần Quản trị học là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành quản trị kinh doanh. Học phần bao gồm những nội dung cơ bản như: khái niệm và bản chất của quản trị, môi trường quản trị, các lý thuyết quản trị; quản trị sự thay đổi; quản trị xung đột của tổ chức; các nội dung về vai trò, kỹ năng cần thiết của nhà quản trị; thông tin và ra quyết định quản trị; phân tích sâu các chức năng quản trị (hoạch định, tổ chức, lãnh đạo, kiểm soát).

Tổng quan du lịch (2 tín chỉ): Học phần Tổng quan du lịch là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức cơ sở ngành của chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành định hướng nghề nghiệp. Nội dung học phần bao gồm: Khái quát về sự phát triển của du lịch; các động cơ và loại hình du lịch; điểm đến du lịch; các tác động của du lịch; quy hoạch và phát triển du lịch.

Cơ sở văn hóa Việt Nam (2 tín chỉ): Học phần Cơ sở văn hoá Việt Nam là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức cơ sở ngành trong chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành định hướng nghề nghiệp và ngành Quản trị khách sạn theo định hướng nghề nghiệp. Nội dung học phần bao gồm: Khái quát về cơ sở văn hoá Việt Nam; các thành tố của văn hoá Việt Nam; tiến trình lịch sử của văn hoá Việt Nam; văn hoá Việt Nam vùng Tây Bắc, Việt Bắc và châu thổ Bắc Bộ; văn hoá Việt Nam vùng Trung Bộ, Tây Nguyên và Nam Bộ.

Quản trị dịch vụ (3 tín chỉ): Học phần Quản trị dịch vụ là học phần bắt buộc

thuộc khối kiến thức cơ sở ngành trong chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành định hướng nghề nghiệp và ngành Quản trị khách sạn định hướng nghề nghiệp. Nội dung học phần bao gồm: Khái quát về quản trị dịch vụ; quản trị các nguồn lực lao động, vốn và cơ sở vật chất kinh doanh dịch vụ; quản trị cầu dịch vụ; quản trị quá trình cung ứng dịch vụ; quản trị quan hệ khách hàng trong dịch vụ; chiến lược phát triển dịch vụ và chiến lược dịch vụ toàn cầu.

Tài nguyên du lịch (2 tín chỉ): Học phần Tài nguyên du lịch là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức cơ sở ngành trong chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành định hướng nghề nghiệp và ngành Quản trị khách sạn theo định hướng nghề nghiệp. Nội dung học phần bao gồm: Khái quát về tài nguyên du lịch; tài nguyên du lịch tự nhiên; tài nguyên du lịch văn hóa; tài nguyên du lịch của các vùng du lịch Việt Nam; bảo vệ tài nguyên du lịch.

Tiếng Anh chuyên ngành 1 (2 tín chỉ): Học phần Tiếng Anh chuyên ngành 1 được thiết kế đặc thù dành cho các sinh viên đã hoàn thành 3 học phần tiếng Anh cơ sở theo chương trình đào tạo chung của nhà trường. Học phần giúp người học phát triển toàn diện 4 kỹ năng ngôn ngữ gồm nghe - nói - đọc - viết, trang bị và củng cố từ vựng, giới thiệu và cung cấp cơ hội rèn luyện các hiện tượng ngữ pháp. Nội dung học phần xoay quanh các chủ điểm trong lĩnh vực kinh doanh và thương mại. Người học thực hành các kỹ năng ngôn ngữ thông qua nhiều hoạt động khác nhau trên lớp dưới sự hướng dẫn của giáo viên và được yêu cầu hoàn thành một số hoạt động tự học trước và sau giờ học.

Tiếng Anh chuyên ngành 2 (2 tín chỉ): Học phần Tiếng Anh chuyên ngành 2 là sự tiếp nối học phần Tiếng Anh chuyên ngành 1 được thiết kế theo định hướng ngôn ngữ thương mại. Học phần giúp người học phát triển toàn diện 4 kỹ năng ngôn ngữ gồm nghe - nói - đọc - viết, trang bị và củng cố từ vựng, giới thiệu và cung cấp cơ hội rèn luyện các hiện tượng ngữ pháp. Nội dung học phần xoay quanh các chủ điểm trong lĩnh vực kinh doanh và thương mại. Người học thực hành các kỹ năng ngôn ngữ thông qua nhiều hoạt động khác nhau trên lớp dưới sự hướng dẫn của giáo viên và được yêu cầu hoàn thành một số hoạt động tự học trước và sau giờ học.

Thực tập nhận thức nghề nghiệp (8 tín chỉ): Học phần Thực tập nhận thức nghề nghiệp là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức cơ sở ngành trong chương trình đào tạo chuyên ngành Quản trị khách sạn định hướng nghề nghiệp. Nội dung của học phần

tập trung vào tìm hiểu thực tế những vấn đề chung về kinh doanh khách sạn, các sản phẩm dịch vụ và thị trường của khách sạn, các bộ phận và các chức danh nghề nghiệp trong khách sạn.

Văn hóa du lịch (2 tín chỉ): Học phần Văn hóa du lịch là học phần tự chọn thuộc khối kiến thức cơ sở ngành trong chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành định hướng nghề nghiệp và ngành Quản trị khách sạn theo định hướng nghề nghiệp. Nội dung của học phần Văn hóa du lịch bao gồm: Tổng quan về văn hóa du lịch, văn hóa của khách du lịch, văn hóa của doanh nghiệp du lịch, văn hóa du lịch trong phát triển du lịch ở Việt Nam.

Tâm lý quản trị kinh doanh (2 tín chỉ): Nội dung học phần bao gồm: Tổng quan về tâm lý quản trị kinh doanh, vai trò của tâm lý quản trị kinh doanh, một số lý thuyết tâm lý quản trị kinh doanh. Các đặc điểm và các quy luật tâm lý cá nhân. Đặc điểm và các quy luật tâm lý tập thể, mâu thuẫn trong tâm lý tập thể. Tâm lý nhà lãnh đạo và êkíp lãnh đạo, những phẩm chất tâm lý của nhà lãnh đạo. Tâm lý trong hoạt động kinh doanh: đặc điểm hoạt động kinh doanh, tâm lý của người mua, tâm lý của người bán hàng. Giao tiếp trong quản trị kinh doanh: các công cụ giao tiếp, phong cách giao tiếp và các yếu tố ảnh hưởng đến quá trình giao tiếp, các loại hình giao tiếp trong quản trị kinh doanh.

Tiếng Trung 1.1 (2 tín chỉ): Học phần Tiếng Trung 1.1 là học phần đầu tiên trong các học phần tiếng Trung cơ bản. Học phần được giảng dạy theo giáo trình Hán ngữ “汉语教程”- Đại học ngôn ngữ Bắc Kinh do Dương Ký Châu biên soạn. Học phần gồm 8 bài sẽ trang bị cho người học cách phát âm, cách viết phiên âm tiếng Trung, các kiến thức cơ bản về cách viết chữ Trung Quốc, các nét và bộ thủ cơ bản trong tiếng Trung, một lượng từ vựng và kiến thức ngữ pháp cơ bản để người học có thể tiến hành giao tiếp các chủ đề đơn giản trong sinh hoạt, học tập như chào hỏi, hỏi thăm, giới thiệu, mua bán. Ngoài ra học phần còn có phần chú thích giải thích các hiện tượng ngôn ngữ văn hóa đáng chú ý và phần bài tập giúp người học củng cố kiến thức và rèn luyện kỹ năng của từng bài.

Tiếng Pháp 1.1 (2 tín chỉ): Học phần Tiếng Pháp 1.1 được chia thành 4 chương, kết cấu của mỗi chương bao gồm: các bài khóa dưới dạng viết hoặc nghe; phần ngữ pháp giới thiệu những hiện tượng ngữ pháp xuất hiện trong bài khóa; các bài tập ngữ pháp và bài tập tình huống đa dạng giúp người học củng cố kiến thức cũng như các kỹ năng ngôn ngữ nghe, nói, đọc và viết. Nội dung của học phần này chủ yếu xoay quanh các chủ đề về chào hỏi- làm quen; giới thiệu bản thân, giới thiệu một người khác (giới thiệu một

người nổi tiếng); giới thiệu gia đình mình; viết phiếu đăng kí tham gia chương trình.

Thương mại điện tử căn bản (3 tín chỉ): Học phần Thương mại điện tử căn bản là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức cơ sở ngành Thương mại điện tử và một số ngành trong khối ngành Kinh doanh và quản lý. Môn học trang bị những kiến thức căn bản và những ứng dụng thực tiễn của thương mại điện tử trong doanh nghiệp bao gồm: những khái niệm cơ bản, những nguyên lý về thị trường và khách hàng, những mô hình kinh doanh chính yếu trên Internet hiện nay, những yếu tố tổ chức và kết cấu hạ tầng, những hoạt động đặc trưng như thanh toán điện tử, dịch vụ hỗ trợ, an toàn, bảo mật và các khía cạnh văn hóa, đạo đức, xã hội của thương mại điện tử.

Nguyên lý quản lý kinh tế (3 tín chỉ): Học phần cung cấp cho người học những kiến thức và kỹ năng cơ bản về quản lý kinh tế. Nội dung chính của học phần bao gồm những kiến thức cơ bản, có tính chất nguyên lý về lược sử các tư tưởng kinh tế; bản chất, đặc điểm, vai trò của quản lý kinh tế; các nguyên tắc, phương pháp và công cụ quản lý kinh tế chủ yếu; cơ cấu tổ chức bộ máy và vấn đề cán bộ quản lý kinh tế; thông tin và quyết định quản lý kinh tế.

Kinh tế học (3 tín chỉ): Học phần cung cấp các kiến thức cơ bản về kinh tế học, bao gồm: Về nội dung kinh tế vi mô, học phần tập trung nghiên cứu về cung - cầu về hàng hóa và dịch vụ; nghiên cứu về cơ chế hoạt động của thị trường; nghiên cứu về lý thuyết hành vi của doanh nghiệp; nghiên cứu về cấu trúc của các thị trường khác nhau trong nền kinh tế. Về nội dung kinh tế vĩ mô, Học phần giới thiệu kiến thức cơ bản của kinh tế vĩ mô, trước hết là phần khái quát về mục tiêu, công cụ kinh tế vĩ mô với mô hình AD - AS. Sau đó là đo lường các chỉ tiêu kinh tế vĩ mô cơ bản như sản lượng, việc làm, giá cả... Tiếp theo là các phân tích về tổng cầu và chính sách tài khóa, tiền tệ và chính sách tiền tệ, tác động của hai chính sách kinh tế vĩ mô trung tâm là chính sách tài khóa và chính sách tiền tệ tới giá cả, sản lượng và việc làm trong nền kinh tế.

Khởi sự kinh doanh (2 tín chỉ): Học phần cung cấp cho người học một hệ thống kiến thức tổng quan, kết hợp đa dạng nhiều kỹ năng về khởi sự kinh doanh. Học phần khởi sự kinh doanh bao gồm các nội dung cơ bản: tổng quan về khởi sự kinh doanh; tìm kiếm và đánh giá ý tưởng kinh doanh; lập kế hoạch kinh doanh về bán hàng, marketing; lập kế hoạch về sản xuất, vận hành; lập kế hoạch về nhân sự; lập kế hoạch về tài chính và điều hành hoạt động kinh doanh mới.

2.4.3. Khối kiến thức chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch lữ hành

Marketing du lịch (3 tín chỉ): Học phần Marketing du lịch là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành (bao gồm chuyên ngành) trong chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành định hướng nghề nghiệp và ngành Quản trị khách sạn định hướng nghề nghiệp. Nội dung học phần bao gồm: Tổng quan về marketing du lịch; phân tích cơ hội và nghiên cứu marketing; phân tích hành vi của khách hàng; phân đoạn, lựa chọn thị trường mục tiêu và định vị; kế hoạch marketing; chính sách sản phẩm; chính sách giá; chính sách phân phối; chính sách xúc tiến trong kinh doanh du lịch; các chính sách khác trong kinh doanh du lịch.

Kinh tế du lịch (3 tín chỉ): Học phần Kinh tế du lịch là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành (bao gồm chuyên ngành) trong chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành định hướng nghề nghiệp và Quản trị khách sạn định hướng nghề nghiệp. Nội dung học phần bao gồm: Khái quát về kinh tế du lịch; thị trường du lịch; cán cân thanh toán trong du lịch; công ty đa quốc gia trong du lịch; đầu tư trong du lịch và hiệu quả kinh tế - xã hội của du lịch.

Du lịch bền vững (2 tín chỉ): Học phần Du lịch bền vững là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành (bao gồm chuyên ngành) trong chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành định hướng nghề nghiệp và là học phần tự chọn thuộc khối kiến thức bổ trợ chuyên ngành Quản trị khách sạn định hướng nghề nghiệp. Nội dung học phần bao gồm: Khái quát về du lịch bền vững; các mục tiêu và nguyên tắc, chính sách và mô hình phát triển du lịch bền vững; đánh giá tính bền vững của du lịch và các tiêu chuẩn du lịch bền vững; quản lý du lịch bền vững; và phát triển các loại hình du lịch bền vững.

Quản trị tác nghiệp doanh nghiệp lữ hành (3 tín chỉ): Học phần Quản trị buồng khách sạn là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành (bao gồm chuyên ngành) trong chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn định hướng nghề nghiệp và là học phần tự chọn thuộc khối kiến thức bổ trợ trong chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành định hướng nghề nghiệp. Nội dung học phần bao gồm: Khái quát về tổ chức hoạt động của bộ phận buồng; hoạt động phục vụ tại khu vực buồng khách và khu vực chung; dịch vụ đồ vải và hoạt động giặt là; quản lý vận hành hoạt động phục vụ buồng; quản lý lao động và cơ sở vật chất kỹ thuật tại bộ phận buồng.

Hướng dẫn du lịch (2 tín chỉ): Học phần Hướng dẫn du lịch là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành (bao gồm chuyên ngành) trong chương trình đào tạo

ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành định hướng nghề nghiệp đồng thời là học phần bắt buộc trong khối kiến thức bổ trợ trong chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn theo định hướng nghề nghiệp. Nội dung học phần bao gồm: Tổng quan về hướng dẫn du lịch; các bộ phận thực hiện hoạt động hướng dẫn du lịch; các nghiệp vụ cơ bản của tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch; nghiệp vụ hướng dẫn tham quan du lịch; quản lý đoàn khách và xử lý tình huống trong quá trình hướng dẫn du lịch.

Thực tập nghiệp dịch vụ du lịch và lữ hành (12 tín chỉ): Học phần Thực tập nghiệp vụ dịch vụ du lịch và lữ hành là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành (bao gồm chuyên ngành) trong chương trình đào tạo chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành định hướng nghề nghiệp. Nội dung thực tập tập trung vào: khái quát về doanh nghiệp du lịch và các lĩnh vực kinh doanh; các bộ phận nghiệp vụ và chức danh nghề nghiệp; các quy trình thực hiện một số nghiệp vụ trong doanh nghiệp lữ hành.

Thực tập quản trị tác nghiệp dịch vụ du lịch và lữ hành (12 tín chỉ): Học phần Thực tập Quản trị tác nghiệp dịch vụ du lịch và lữ hành là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành (bao gồm chuyên ngành) của ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành định hướng nghề nghiệp. Sau khi học xong học phần, sinh viên nắm được các kiến thức thực tiễn về doanh nghiệp lữ hành; thực hành quản trị nghiên cứu thị trường, xây dựng và tính giá chương trình du lịch; thực hành quản trị xúc tiến hỗn hợp và bán chương trình du lịch; thực hành quản trị tổ chức thực hiện chương trình du lịch; thực hành quản trị kinh doanh dịch vụ đại lý du lịch.

Tổ chức sự kiện du lịch (2 tín chỉ): Học phần Tổ chức sự kiện du lịch là học phần tự chọn thuộc khối kiến thức cơ sở ngành trong chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành định hướng nghề nghiệp và ngành Quản trị khách sạn theo định hướng nghề nghiệp. Nội dung học phần bao gồm: Tổng quan về tổ chức sự kiện du lịch, kế hoạch tổ chức sự kiện du lịch, chuẩn bị tổ chức sự kiện du lịch, tổ chức điều hành và kết thúc sự kiện du lịch, quản trị rủi ro trong tổ chức sự kiện du lịch.

Đào tạo và phát triển nhân lực (2 tín chỉ): Học phần Đào tạo và phát triển nhân lực là học phần tự chọn thuộc khối kiến thức cơ sở ngành trong chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành định hướng nghề nghiệp và ngành Quản trị khách sạn theo định hướng nghề nghiệp. Học phần bao gồm các nội dung: tổng quan về đào tạo và phát triển nhân lực, xây dựng kế hoạch đào tạo và phát triển nhân lực, triển khai đào tạo và phát triển nhân lực, đánh giá kết quả đào tạo và phát triển nhân lực.

Quản lý điểm đến du lịch (3 tín chỉ): Học phần Quản lý điểm đến du lịch là học phần tự chọn thuộc khối kiến thức ngành (bao gồm chuyên ngành) trong chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành định hướng nghề nghiệp, đồng thời, là học phần tự chọn của khối kiến thức bổ trợ trong chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn định hướng nghề nghiệp. Nội dung học phần bao gồm: Những kiến thức nền tảng cơ bản về điểm đến du lịch và quản lý điểm đến du lịch; lập kế hoạch quản lý điểm đến du lịch; xây dựng thương hiệu và định vị điểm đến du lịch; marketing điểm đến du lịch; an toàn, an ninh và quản lý rủi ro tại điểm đến du lịch; phát triển bền vững và quản lý chất lượng điểm đến du lịch.

Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch (3 tín chỉ): Học phần Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành (bao gồm chuyên ngành) trong chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn định hướng nghề nghiệp và là học phần tự chọn thuộc khối kiến thức ngành (bao gồm chuyên ngành) trong chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành định hướng nghề nghiệp. Nội dung của học phần bao gồm: Chất lượng dịch vụ du lịch; nội dung quản trị chất lượng dịch vụ du lịch; nhân tố con người và văn hóa chất lượng trong doanh nghiệp du lịch; hệ thống quản lý chất lượng trong doanh nghiệp du lịch.

Quản trị thương hiệu 1 (3 tín chỉ): Đây là học phần thuộc khối kiến thức chuyên ngành, cung cấp những kiến thức cơ bản về thương hiệu và quản trị thương hiệu từ tư duy chiến lược đến thực tiễn triển khai. Các nội dung chủ yếu sẽ được đề cập trong học phần gồm: Các tiếp cận khác nhau về thương hiệu và những yếu tố tác động đến sự phát triển thương hiệu của doanh nghiệp; kiến thức và kỹ năng thiết kế và triển khai hệ thống nhận diện thương hiệu; các biện pháp bảo vệ thương hiệu và kỹ năng xử lý các tình huống tranh chấp thương hiệu; hoạt động truyền thông thương hiệu; định hướng phát triển thương hiệu.

Quản trị đa văn hóa (3 tín chỉ): Học phần bao gồm những kiến thức về văn hóa, các khía cạnh của văn hóa và ảnh hưởng của văn hóa đến hoạt động quản trị và các chiến lược quản trị đa văn hóa. Học phần cũng bao gồm những kiến thức về văn hóa tổ chức của doanh nghiệp và sự khác biệt trong văn hóa tổ chức ở các công ty đa quốc gia cũng như ở một số quốc gia trên thế giới, về ảnh hưởng của văn hóa đến hoạt động giao tiếp và đàm phán thương mại quốc tế, sự khác biệt về phong cách lãnh đạo qua các nền văn hóa.

2.4.4. Khối kiến thức bổ trợ

Quản trị lễ tân khách sạn (3 tín chỉ): Học phần Quản trị lễ tân khách sạn là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành (bao gồm chuyên ngành) trong chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn định hướng nghề nghiệp và là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức bổ trợ trong chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành định hướng nghề nghiệp. Nội dung học phần bao gồm: Khái quát về tổ chức hoạt động của bộ phận lễ tân; nghiệp vụ đặt buồng, đăng ký khách sạn và dịch vụ hỗ trợ khách lưu trú, làm thủ tục trả buồng và kiểm toán đêm; quản trị tác nghiệp lễ tân; quản trị nhân lực và cơ sở vật chất kỹ thuật tại bộ phận lễ tân; quản lý doanh thu và đánh giá kết quả hoạt động lễ tân.

Quản trị khu nghỉ dưỡng (2 tín chỉ): Học phần Quản trị khu nghỉ dưỡng là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức bổ trợ trong chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành định hướng nghề nghiệp, đồng thời, là học phần tự chọn thuộc khối kiến thức ngành (bao gồm chuyên ngành) trong chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn theo định hướng nghề nghiệp. Nội dung học phần bao gồm: Khái quát về quản trị khu nghỉ dưỡng; cơ cấu tổ chức quản lý của khu nghỉ dưỡng; quản trị quá trình kinh doanh khu nghỉ dưỡng; quản trị các nguồn lực kinh doanh chủ yếu của khu nghỉ dưỡng; quản lý môi trường tự nhiên, chất lượng và giá cả dịch vụ của khu nghỉ dưỡng

Quản trị buồng khách sạn (2 tín chỉ): Học phần Quản trị buồng khách sạn là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành (bao gồm chuyên ngành) trong chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn định hướng nghề nghiệp và là học phần tự chọn thuộc khối kiến thức bổ trợ trong chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành định hướng nghề nghiệp. Nội dung học phần bao gồm: Khái quát về tổ chức hoạt động của bộ phận buồng; hoạt động phục vụ tại khu vực buồng khách và khu vực chung; dịch vụ đồ vải và hoạt động giặt là; quản lý vận hành hoạt động phục vụ buồng; quản lý lao động và cơ sở vật chất kỹ thuật tại bộ phận buồng.

Quản trị chế biến món ăn (2 tín chỉ): Học phần Quản trị chế biến món ăn là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành (bao gồm chuyên ngành) trong chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn định hướng nghề nghiệp và là học phần tự chọn thuộc khối kiến thức bổ trợ trong chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành định hướng nghề nghiệp. Nội dung học phần bao gồm: Khái quát về hoạt động của chế biến món ăn; nghiệp vụ chế biến món ăn; quản trị tác nghiệp chế biến món ăn; quản

lý thực đơn, kiểm soát chi phí và an toàn vệ sinh thực phẩm; quản lý lao động và cơ sở vật chất kỹ thuật tại bộ phận chế biến món ăn.

Quản trị nhà hàng (3 tín chỉ): Học phần Quản trị nhà hàng là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành (bao gồm chuyên ngành) trong chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn định hướng nghề nghiệp và là học phần tự chọn thuộc khối kiến thức bổ trợ trong chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành định hướng nghề nghiệp. Nội dung học phần bao gồm: Khái quát về tổ chức hoạt động của nhà hàng; nghiệp vụ nhà hàng; nghiệp vụ bar; nghiệp vụ tiệc; phục vụ hội nghị, hội thảo; quản lý vận hành hoạt động phục vụ; quản lý lao động và cơ sở vật chất kỹ thuật; ứng dụng công nghệ; quản lý doanh thu và kiểm soát chi phí của nhà hàng.

Quản trị chiến lược (3 tín chỉ): Với mục đích cung cấp một hệ thống kiến thức tổng quan và hàn lâm về quản trị chiến lược của doanh nghiệp trong bối cảnh kinh doanh hiện đại, học phần Quản trị chiến lược được kết cấu theo quy trình 3 giai đoạn với 7 chương. Giai đoạn Hoạch định chiến lược trình bày các khái niệm cơ bản, mô hình và các nội dung về tầm nhìn chiến lược, sứ mạng kinh doanh và mục tiêu chiến lược của doanh nghiệp; phân tích môi trường chiến lược, nghiên cứu các loại hình chiến lược và các công cụ nhằm xây dựng và lựa chọn các phương án chiến lược phù hợp nhất với tình thế chiến lược của doanh nghiệp. Giai đoạn Thực thi chiến lược làm sáng tỏ bản chất và phân định sự khác biệt giữa thực thi và hoạch định chiến lược, các yếu tố ảnh hưởng tới quá trình triển khai chiến lược của doanh nghiệp. Bên cạnh đó, quy trình triển khai chiến lược cũng được làm rõ, với các hoạt động cơ bản gồm: thiết lập mục tiêu hàng năm, xây dựng các chính sách, phân bổ các nguồn lực, tái cấu trúc tổ chức, phát huy văn hóa doanh nghiệp và lãnh đạo chiến lược. Giai đoạn Kiểm tra và đánh giá chiến lược cung cấp các tiêu chí, quy trình và khung đánh giá chiến lược, đồng thời thiết lập các quy tắc chỉ đạo kiểm tra chiến lược giúp nhà lãnh đạo thực hiện tốt nhiệm vụ này.

2.4.5. Thực tập và làm tốt nghiệp khóa học

Thực tập và viết báo cáo thực tập tổng hợp (3 tín chỉ): Học phần Thực tập và viết báo cáo thực tập tổng hợp là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành (bao gồm chuyên ngành) trong chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành định hướng nghề nghiệp và Quản trị khách sạn định hướng nghề nghiệp. Nội dung của học phần bao gồm: những vấn đề chung về doanh nghiệp; Tình hình hoạt động kinh

doanh của doanh nghiệp; Từ đó phát hiện vấn đề từ thực tế và đề xuất vấn đề cần nghiên cứu tại doanh nghiệp.

Thực tập và viết khóa luận tốt nghiệp (7 tín chỉ): Học phần Thực tập và viết khóa luận tốt nghiệp là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành (bao gồm chuyên ngành) trong chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành định hướng nghề nghiệp và Quản trị khách sạn định hướng nghề nghiệp. Nội dung của học phần bao gồm: Xác định cơ sở lý luận của vấn đề lựa chọn nghiên cứu; Khảo sát, đánh giá thực trạng vấn đề nghiên cứu tại doanh nghiệp; Đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện vấn đề nghiên cứu tại doanh nghiệp.

2.5. Chương trình thực tập tốt nghiệp

Chương trình thực tập tốt nghiệp của sinh viên trong 12 tuần, chia làm 2 giai đoạn:

- Giai đoạn 1: 04 tuần đầu làm tại đơn vị thực tập dưới sự giám sát của đơn vị thực tập. Trong 4 tuần đầu tiên, sinh viên hoàn thành báo cáo thực tập tổng hợp và đề xuất đề tài khóa luận tốt nghiệp. Kết thúc thời gian thực tập, ngoài báo cáo thực tập tổng hợp, sinh viên được yêu cầu nộp nhận xét thực tập của đơn vị thực tập.

- Giai đoạn 2: 08 tuần tiếp theo làm tại đơn vị thực tập dưới sự giám sát của một người phụ trách tại đơn vị thực tập và giảng viên hướng dẫn và hoàn thành Khóa luận tốt nghiệp. Các tiêu chí đánh giá khóa luận tốt nghiệp được xác định rõ ràng trong phiếu chấm.

Các vị trí thực tập của sinh viên sẽ được Khoa hỗ trợ tìm kiếm và kết nối với doanh nghiệp trên cơ sở một mạng lưới liên kết với các Doanh nghiệp và cựu sinh viên mà Khoa đã thiết lập từ trước đến nay. Với môi quan hệ phối hợp ngày càng mở rộng, hiện nay, Khoa đang có quan hệ phối hợp đào tạo với gần 50 doanh nghiệp là các khách sạn 4, 5 sao, các doanh nghiệp lữ hành và các doanh nghiệp dịch vụ du lịch khác. Trong đó, Khoa KSDL đã ký kết 25 Biên bản Thỏa thuận hợp tác (MOU - Memorandum of Understanding) giữa Khoa và các đơn vị đối tác. Sự tham gia ngày càng lớn mạnh của các doanh nghiệp và cựu sinh viên trong việc tuyển dụng các thực tập sinh đã thể hiện được uy tín và lợi ích của chương trình đào tạo ngành QTDV DL&LH mang lại cho cộng đồng. Đồng thời, chương trình thực sự đã đưa đến kinh nghiệm làm việc rất có giá trị cho sinh viên trong lĩnh vực khách sạn và du lịch. Chương trình cung cấp không chỉ

quyền tiếp cận cơ hội thực tập cho sinh viên mà sau đó họ có thể được tuyển dụng và làm việc chính thức.

Ở mỗi kỳ thực tập, chương trình thực tập tốt nghiệp của ngành QTDVDL&LH đảm bảo cho sinh viên các yếu tố cơ bản sau:

- Có một vị trí cho phép làm việc thực sự phù hợp với chuyên ngành đào tạo để đảm bảo tạo ra giá trị thực sự cho tổ chức nhận sinh viên thực tập và trải nghiệm học tập có giá trị cho sinh viên.

- Được làm việc toàn thời gian liên tục từ 4 - 12 tuần.

- Được làm việc cùng một người giám sát hoặc người cố vấn phù hợp chuyên môn ngành QTDVDL&LH mà doanh nghiệp lựa chọn bố trí.

- Trong một số trường hợp, sinh viên có thể được nhận một khoản trợ cấp/hỗ trợ về tài chính hoặc lương thực tập từ doanh nghiệp.

Tham gia chương trình thực tập tốt nghiệp của ngành QTDVDL&LH có thể giúp sinh viên:

- Trải nghiệm thực hành với một môi trường làm việc thực sự.

- Có được cái nhìn sâu sắc về lĩnh vực sinh viên lựa chọn.

- Phát triển mục tiêu nghề nghiệp của sinh viên.

- Kết nối được với các chuyên gia trong lĩnh vực nghề nghiệp tương lai của họ.

- Chuyển đổi từ thực tập sang được tuyển dụng chính thức ở đơn vị thực tập.

2.6. Hoạt động ngoại khóa

Từ khi thành lập đến nay, ngành QTDVDL&LH nói riêng và Khoa KSDL nói chung đã rất chú trọng đến hoạt động ngoại khóa của sinh viên, đặc biệt là hoạt động của các câu lạc bộ như Câu lạc bộ du lịch (Tourism Club), Đội thanh niên tình nguyện (BTV), Hội sinh viên Khoa nhằm đảm bảo chất lượng và sự đồng đều cho sinh viên trong việc tham gia công tác xã hội, đóng góp thực tiễn cho cộng đồng, qua đó phát triển thái độ sống, các kỹ năng chuyên nghiệp.

Ở Khoa KSDL, sinh viên được khuyến khích tham gia các hoạt động ngoại khóa theo 2 nhóm hình thức sau:

- *Các hoạt động ngoại khóa hỗ trợ môn học*: giúp khơi dậy lòng đam mê với nghề, thể hiện sự năng động và tạo môi trường cho người học hiện thực hóa ý tưởng thông qua các hoạt động như:

+ Tổ chức các chuyến đi tham quan các khách sạn 5 sao trên địa bàn Hà Nội (office-tour) của sinh viên tại Khách sạn Crowne Plaza West Hà Nội, Khách sạn JW Marriott Hanoi, khách sạn Hanoi Daewoo Hotel, khách sạn Lotte Hotel Hanoi,...

+ Tổ chức các tour thực tế cho sinh viên gắn liền với các học phần trong chương trình đào tạo tại các điểm du lịch như Hà Nội - Mộc Châu - Sơn La - Điện Biên - Hà Nội và Hà Nội - Quảng Bình - Quảng Trị - Huế - Đà Nẵng - Quảng Nam - Hà Tĩnh - Hà Nội, Hà Nội - Ninh Bình - Hà Nội,... với thời gian từ 1 đến 5 ngày.

+ Trải nghiệm chương trình thực tập thực tế tại doanh nghiệp du lịch và các tập đoàn lớn trong và ngoài nước như Tập đoàn Sun Group, Công ty Hanoi Tourism, Khách sạn Crowne Plaza West Hà Nội, Khách sạn JW Marriott Hanoi, Công ty Cổ Phần Hồng Hạc Đại Lải (Flamingo Đại Lải), Khách sạn Kawaguchiya Kinosaki Riverside Thành phố Toyooka, tỉnh Hyogo, Nhật Bản,.....

- Tổ chức cuộc thi du lịch khám phá và trải nghiệm

- *Các hoạt động ngoại khóa ngoài môn học*: giúp sinh viên phát triển các kỹ năng, thái độ cần thiết bên cạnh những kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp, hướng đến đào tạo những cá nhân toàn diện thông qua các hoạt động ngoại khóa. Có thể kể đến các hoạt động mà sinh viên khoa KSDL đã tham gia như

+ Các cuộc thi online: Cuộc thi “Tìm hiểu pháp luật trong phòng, chống dịch COVID-19”, Cuộc thi “Chung tay vì an toàn giao thông trên mạng xã hội CVNet”, Cuộc thi “Tìm hiểu pháp luật về bảo vệ môi trường và quy tắc ứng xử gắn với việc bảo vệ môi trường”, Cuộc thi “Sinh viên Thương mại tài năng, thanh lịch”,...

+ Hội trại 2020 Chào mừng 60 năm thành lập Trường

+ Cuộc thi ảnh “Sống sao cho tuổi trẻ đẹp nhất”

+ Thành lập và tham gia tích cực các Giải thi đấu cầu lông sinh viên, bóng ném sinh viên Đại học Thương mại:

+ Cuộc thi “Stay home - Stay Safe” do Hội sinh viên Việt Nam thành phố Hà Nội tổ chức

+ Ngày chạy Olympic vì sức khỏe toàn dân, giải chạy báo Hà Nội mới do Đoàn phường Mai Dịch tổ chức

Bên cạnh đó, Liên chi và các câu lạc bộ, hội, đội trong Liên chi còn đứng ra tổ chức các hoạt động thể thao, văn nghệ cho các bạn sinh viên như:

+ BVT's Cup - Giải bóng đá nữ

+ Giải chạy marathon BVT Bứt phá mùa hè - Đập tan Covid - giải chạy tại nơi sinh sống

+ 21 Days Challenge With HSVB - thử thách đi bộ tại nơi sinh sống

+ Các hoạt động Teambuilding

+ Đêm nhạc gây quỹ

Trong năm học 2020 - 2021, Khoa KSDL có 2 sinh viên đạt danh hiệu sinh viên 5 tốt cấp thành phố, 9 sinh viên đạt danh hiệu sinh viên 5 tốt cấp Trường.

Tất cả hoạt động ngoại khóa cũng đều hướng tới khai mở các năng lực riêng biệt của người học trong quá trình theo đuổi các giá trị sống tốt đẹp.

2.7. Hoạt động nghiên cứu khoa học

Để phục vụ hoạt động đào tạo, Khoa KSDL luôn coi trọng và tập trung biên soạn giáo trình, tài liệu phục vụ giảng dạy, học tập; tham gia các đề tài khoa học cấp Nhà nước, cấp Bộ/cấp Tỉnh. Trong 5 năm gần đây, các giảng viên của khoa đã chủ trì biên soạn và xuất bản hàng chục giáo trình, sách chuyên khảo, tham khảo chuyên ngành; các giảng viên của khoa đã tham gia nghiên cứu 2 đề tài cấp Nhà nước, chủ trì 5 đề tài khoa học cấp Bộ. Đồng thời, hàng năm các giảng viên của Khoa cũng thực hiện từ 5 đến 7 đề tài khoa học cấp cơ sở. Các đề tài nghiệm thu đều đạt kết quả cao, góp phần phục vụ quan trọng cho hoạt động đào tạo và có nhiều ứng dụng trong thực tiễn phát triển ngành du lịch và kinh tế - xã hội của đất nước.

Đặc biệt, những năm vừa qua, các giảng viên của khoa đã công bố bình quân 35-40 bài báo khoa học hàng năm trên các tạp chí khoa học, kỷ yếu hội thảo quốc gia, quốc tế chuyên ngành uy tín trong và ngoài nước (trong số này, có một số bài báo được đăng ở các tạp chí quốc tế thuộc danh mục Scopus, ISI).

Khoa KSDL cũng là khoa chuyên ngành có hoạt động nghiên cứu khoa học của sinh viên khá tốt. Hàng năm có khoảng 25 - 30 đề tài nghiên cứu khoa học sinh viên được thực hiện, trong đó có nhiều nhóm nghiên cứu của sinh viên đã đạt các giải cấp Bộ. Khoa cũng là đơn vị được Bộ Giáo dục và Đào tạo tặng Bằng khen về thành tích xuất sắc trong thực hiện hoạt động nghiên cứu khoa học của sinh viên.

2.8. Hướng dẫn thực hiện chương trình

Chương trình này đã được áp dụng từ năm 2021 cho sinh viên Khoa KSDL, Trường Đại học Thương mại. Quá trình giảng dạy dựa trên chương trình giảng dạy được thiết kế, yêu cầu nguồn nhân lực và các yêu cầu cụ thể. Tùy thuộc vào định hướng cá

nhân, các cố vấn học tập của Khoa sẽ khuyến sinh viên chọn tiến độ học tập và các môn học tự chọn phù hợp. Trưởng khoa có trách nhiệm tổ chức và hướng dẫn các nguyên tắc xây dựng các giáo trình chi tiết để đảm bảo các mục tiêu, nội dung và đáp ứng nhu cầu của sinh viên và xã hội.

Ngày 30 tháng 12 năm 2021

TRƯỞNG KHOA

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized cursive letters, likely representing the name Nguyễn Thị Nguyễn Hồng.

PGS,TS. Nguyễn Thị Nguyễn Hồng