

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Ban hành kèm theo Quyết định số 379/QĐ-CĐKTNTT ngày 01 tháng 8 năm 2024
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kỹ thuật Nguyễn Trường Tộ)

Tên ngành:	HƯỚNG DẪN DU LỊCH
Mã ngành:	6810103
Trình độ đào tạo:	Cao đẳng
Hình thức đào tạo:	Chính quy
Đối tượng tuyển sinh:	- Tốt nghiệp THPT hoặc tương đương. - Tốt nghiệp trung cấp và có bằng tốt nghiệp THPT hoặc học, thi đạt kiến thức văn hóa theo quy định của Bộ GD&ĐT.
Thời gian khóa học:	2,5 năm học

1. Giới thiệu chương trình/mô tả ngành, nghề đào tạo:

Nghề Hướng dẫn du lịch bao quát tiêu chuẩn cho các vị trí công việc hướng dẫn cho khách du lịch nội địa và khách du lịch quốc tế, hướng dẫn tại điểm từ bậc thấp đến cao, đặc biệt vị trí quản lý hướng dẫn du lịch.

Về cơ bản, hướng dẫn du lịch cung cấp sự hiểu biết chung đến chuyên sâu cho các đối tượng khách về điểm đến mà khách du lịch quốc tế và trong nước đến thăm quan. Hướng dẫn du lịch liên quan đến dẫn các đoàn khách tới thăm quan những khu vực có các điểm hấp dẫn về có giá trị về lịch sử- kinh tế, văn hóa, xã hội; nên có thể nói, hướng dẫn viên du lịch đóng một vai trò quan trọng trong việc quảng bá du lịch bền vững và có trách nhiệm tại những khu vực trọng điểm về du lịch văn hóa, tâm linh và di sản.

2. Mục tiêu đào tạo

2.1. Mục tiêu chung:

- Sau khi học xong chương trình đào tạo ngành Hướng dẫn du lịch trình độ Cao đẳng người học có khả năng:

+ Người học sau khi được cấp bằng Cử nhân thực hành ngành Hướng dẫn du lịch cần có phẩm chất chính trị, đạo đức kinh doanh, có kiến thức, kỹ năng về dịch vụ du lịch và lễ hành, giải trí, tổ chức sự kiện ..., có khả năng vận dụng các kiến thức đã học vào quá trình thực tế tại các doanh nghiệp du lịch; có khả năng tự học tập để thích ứng với môi trường kinh doanh trong điều kiện hội nhập quốc tế. Nắm vững kiến thức cơ bản về quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành, kiến thức cơ bản về địa lý du lịch, điều hành chương trình, thiết kế chương trình du lịch, kỹ năng chăm

sóc khách hàng.

+ Người học tốt nghiệp được cấp bằng tốt nghiệp Cao đẳng và được công nhận danh hiệu Cử nhân thực hành ngành Hướng dẫn du lịch, đủ khả năng tiếp tục học lên chương trình cao hơn.

2.2. Mục tiêu cụ thể

Sau khi học xong chương trình đào tạo ngành Hướng dẫn du lịch trình độ Cao đẳng, người học có khả năng :

2.2.1. Kiến thức

- Trình bày được nguyên lý, quá trình quản trị nói chung, quản trị con người, tài sản, tài chính, quản trị marketing của công ty du lịch, lữ hành;
- Trình bày được đặc điểm đặc trưng của văn hóa vùng miền, dân tộc;
- Trình bày được các tuyến, điểm du lịch cụ thể, hệ thống tài nguyên du lịch của các tuyến điểm, vùng miền;
- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của người hướng dẫn viên;
- Trình bày được những đặc điểm văn hóa, lịch sử, xã hội chuyên sâu, khác biệt của điểm du lịch;
- Xác định được đặc điểm, giá trị nổi bật của điểm du lịch (giá trị cảnh quan, thẩm mỹ, lịch sử, văn hóa, khoa học,...);
- Mô tả được quy trình tổ chức chương trình du lịch, kiến thức về viết bài thuyết minh, hướng dẫn đối tượng tham quan du lịch; quy trình xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình chương trình du lịch; cách thức tổ chức các hoạt động hoạt náo cho khách du lịch;
- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của tổ chức xúc tiến, quảng cáo và bán sản phẩm, thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các đối tác, chăm sóc khách hàng và giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình điều hành thực hiện chương trình du lịch;
- Trình bày được cơ cấu tổ chức bộ máy doanh nghiệp, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong một công ty du lịch;
- Thiết kế được chương trình du lịch, điều hành và tổ chức thực hiện chương trình du lịch, đánh giá kết quả kinh doanh và tổng kết công việc;
- Xác định được kiến thức về nhiều lĩnh vực khác nhau (địa lý, cảnh quan, lịch sử dân tộc, đất nước,...) của các quốc gia;
- Xác định được những kiến thức về kinh tế, chính trị của các quốc gia, vùng lãnh thổ.
- Thông hiểu những quy định về thủ tục xuất nhập cảnh;
- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

2.2.2 Kỹ năng:

- Tổ chức khảo sát và thiết kế được các chương trình du lịch cơ bản và phức tạp theo yêu cầu khách hàng;
- Tư vấn và bán chương trình du lịch một cách có hiệu quả đáp ứng yêu cầu của khách và quy định của pháp luật;
- Chuẩn bị đầy đủ các yêu cầu về nội dung, phương tiện và các trang thiết bị hỗ trợ trước khi thực hiện hướng dẫn cho khách du lịch;
- Xây dựng kế hoạch, chương trình tổ chức đón tiếp khách du lịch;
- Xây dựng kế hoạch, chương trình lưu trú và ăn uống cho khách du lịch;
- Tổ chức được các hoạt động team building, vui chơi giải trí và mua sắm đáp ứng yêu cầu khách du lịch;
- Thuyết minh tại điểm du lịch và trên các phương tiện giao thông;
- Quản lý khách trong quá trình tham quan du lịch đảm bảo an toàn, đúng lịch trình;
- Xây dựng kế hoạch, giám sát hoạt động tiễn khách an toàn, hiệu quả;
- Thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ;
- Thực hiện báo cáo đánh giá kết quả chương trình du lịch;
- Giao tiếp hiệu quả với khách hàng bằng tiếng Việt và các ngoại ngữ khác phù hợp với yêu cầu hướng dẫn khách du lịch;
- Điều hành tổ chức chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng hiệu quả trước, trong và sau quá trình thực hiện chương trình du lịch;
- Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị tại bộ phận hướng dẫn;
- Cập nhật những kiến thức, thông tin mới về các tuyến, điểm du lịch;
- Nắm bắt các xu hướng phát triển mới của văn hóa, du lịch, lễ hành, khách sạn và áp dụng hiệu quả trong công việc;
- Thực hiện được thao tác nghiệp vụ thanh toán, các giao dịch với các nhà cung ứng dịch vụ và khách hàng;
- Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc chuyên môn của ngành, nghề.
- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam, ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề;

2.2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;
- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;
- Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ và bảo đảm an toàn sức khỏe, tính mạng khách du lịch;

- Có tinh thần hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc;

- Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, thích ứng với sự phát triển của thực tiễn trong lĩnh vực hoạt động dịch vụ du lịch;

- Rèn luyện khả năng chịu áp lực cao trong công việc, khả năng thích ứng, linh hoạt trong xử lý tình huống, khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm;

- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.

3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Hướng dẫn du lịch nội địa;

- Hướng dẫn tại điểm;

- Hướng dẫn du lịch quốc tế.

- Tham gia vào các công việc của các cơ quan, tổ chức trong lĩnh vực du lịch.

- Tự tổ chức kinh doanh du lịch và hướng dẫn du lịch.

- Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Hướng dẫn du lịch trình độ cao đẳng có thể tiếp tục phát triển ở các trình độ cao hơn;

- Người học sau tốt nghiệp có năng lực tự học, tự cập nhật những tiến bộ khoa học công nghệ trong phạm vi ngành, nghề để nâng cao trình độ hoặc học liên thông lên trình độ cao hơn trong cùng ngành, nghề hoặc trong nhóm ngành nghề hoặc trong cùng lĩnh vực đào tạo.

4. Khối lượng kiến thức và thời gian học tập

- Số lượng môn học, mô đun: **35**

- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: **89** tín chỉ

- Khối lượng các môn học chung: **435** giờ

- Khối lượng các môn học chuyên môn: **1665** giờ

- Khối lượng lý thuyết: **616** giờ; Thực hành, thực tập, thí nghiệm: **1484** giờ

5. Tổng hợp các năng lực của ngành, nghề :

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
I	Năng lực cơ bản (năng lực chung)	
1	NLCB-06 2-01	- Sử dụng thành thạo tiếng Anh trong giao tiếp và đọc, hiểu các tài liệu chuyên ngành.
2	NLCB-06 2-02	- Sử dụng công nghệ thông tin và công nghệ số.

- Có tinh thần hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc;

- Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, thích ứng với sự phát triển của thực tiễn trong lĩnh vực hoạt động dịch vụ du lịch;

- Rèn luyện khả năng chịu áp lực cao trong công việc, khả năng thích ứng, linh hoạt trong xử lý tình huống, khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm;

- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.

3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Hướng dẫn du lịch nội địa;

- Hướng dẫn tại điểm;

- Hướng dẫn du lịch quốc tế.

- Tham gia vào các công việc của các cơ quan, tổ chức trong lĩnh vực du lịch.

- Tự tổ chức kinh doanh du lịch và hướng dẫn du lịch.

- Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Hướng dẫn du lịch trình độ cao đẳng có thể tiếp tục phát triển ở các trình độ cao hơn;

- Người học sau tốt nghiệp có năng lực tự học, tự cập nhật những tiến bộ khoa học công nghệ trong phạm vi ngành, nghề để nâng cao trình độ hoặc học liên thông lên trình độ cao hơn trong cùng ngành, nghề hoặc trong nhóm ngành nghề hoặc trong cùng lĩnh vực đào tạo.

4. Khối lượng kiến thức và thời gian học tập

- Số lượng môn học, mô đun: **35**

- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: **88** tín chỉ

- Khối lượng các môn học chung: **435** giờ

- Khối lượng các môn học chuyên môn: **1635** giờ

- Khối lượng lý thuyết: **616** giờ; Thực hành, thực tập, thí nghiệm: **1454** giờ

5. Tổng hợp các năng lực của ngành, nghề :

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
I	Năng lực cơ bản (năng lực chung)	
1	NLCB-06 2-01	- Sử dụng thành thạo tiếng Anh trong giao tiếp và đọc, hiểu các tài liệu chuyên ngành.
2	NLCB-06 2-02	- Sử dụng công nghệ thông tin và công nghệ số.

3	NLCB-06 2--03	- Thực hiện sơ cấp cứu cơ bản.
4	NLCB-06 2-04	- Rèn luyện thân thể và đạo đức nghề nghiệp.
5	NLCB-06 2-05	- Vận dụng kỹ năng giao tiếp, quản lý nhóm hiệu quả.
II Năng lực cốt lõi (năng lực chuyên môn)		
6	NLCL-06 2-01	Sử dụng phương tiện, công cụ và công nghệ hành nghề phổ biến
7	NLCL-06 2-02	Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh
8	NLCL-06 2-03	Phát triển mối quan hệ khách hàng
9	NLCL-06 2-04	Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
10	NLCL-06 2-05	Thực hiện và hoàn thành chương trình du lịch
11	NLCL-06 2-06	Thực hiện thanh toán, báo cáo, quyết toán các giao dịch trong chương trình du lịch
12	NLCL-06 2-07	Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng
13	NLCL-06 2-08	Thực hiện các hoạt động tổ chức sinh hoạt tập thể hỗ trợ chương trình du lịch
III Năng lực nâng cao		
14	NLNC-06 2-01	Xử lý hiệu quả tình huống phát sinh trong chương trình du lịch thực tế.
15	NLNC-06 2-02	Xây dựng và trình bày bài thuyết minh du lịch theo chủ đề
16	NLNC-06 2-03	Đồng hành và hướng dẫn du khách theo chương trình du lịch
17	NLNC-06 2-04	Đánh giá và cải thiện các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững
18	NLNC-06 2-05	Chuẩn bị các hoạt động du lịch có trách nhiệm

6. Nội dung chương trình

S T T	MÃ MH/ MĐ	TÊN MÔN HỌC / MÔ-ĐUN	SỐ TÍN CHỈ	THỜI GIAN HỌC TẬP (giờ)			
				TỔNG SỐ	TRONG ĐÓ		
					LT	TH, TT...	Thi, KT
I. CÁC MÔN HỌC CHUNG			19	435	116	297	22
1	110109	Giáo dục Chính trị	5	75	41	29	5

2	110102	Giáo dục QP và AN	3	75	15	57	3
3	110103	Giáo dục thể chất	2	60	5	52	3
4	110104	Pháp luật	2	30	20	7	3
5	110107	Tiếng Anh 1	2	60	10	47	3
6	110108	Tiếng Anh 2	2	60	10	47	3
7	510101	Tin học	3	75	15	58	2
II. CÁC MÔN HỌC, MÔ-ĐUN CHUYÊN MÔN			69	1635	500	1033	102
<i>II.1. MÔN HỌC, MÔ-ĐUN CƠ SỞ</i>			<i>15</i>	<i>255</i>	<i>169</i>	<i>61</i>	<i>25</i>
8	610116	Cơ sở văn hóa Việt Nam	2	30	26	0	4
9	610117	Tổng quan du lịch	2	30	26	0	4
10	610118	Tâm lý du khách và KN giao tiếp trong du lịch	3	60	30	27	3
11	610119	Địa lý DL và tổ chức lãnh thổ du lịch	2	30	26	0	4
12	610120	Danh thắng và hệ thống bảo tàng Việt Nam	2	30	26	0	4
13	610121	Du lịch bền vững	2	45	15	27	3
14	610122	Luật du lịch	2	30	20	7	3
<i>II.2. MÔN HỌC, MÔ-ĐUN CHUYÊN MÔN</i>			<i>45</i>	<i>1035</i>	<i>305</i>	<i>657</i>	<i>73</i>
15	610630	City Tour	1	30	0	27	3
16	610602	An toàn và sức khỏe du khách	2	30	26	0	4
17	610603	Tour Miền Tây	9	90	0	85	5
18	610604	Tiếng Anh du lịch 1	3	60	30	27	3
19	610632	Tiếng Anh du lịch 2	2	45	15	27	3
20	610606	Tour Tây Nguyên	3	90	0	85	5
21	610607	Tuyến điểm du lịch 1	2	45	15	27	3
22	610608	Tuyến điểm du lịch 2	2	45	15	27	3
23	610609	Nghệ thuật thuyết trình và tổ chức sinh hoạt du lịch	3	60	30	26	4

24	610610	Marketing căn bản và du lịch	2	45	15	27	3
25	610611	Tổ chức sự kiện trong du lịch	2	45	15	26	4
26	610612	Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch 1	3	60	30	26	4
27	610634	Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch 2	3	75	15	54	6
28	610614	Tour Miền Trung	3	90	0	85	5
29	610615	Nghiệp vụ thiết kế và điều hành tour	3	60	30	26	4
30	610616	Kỹ năng lập kế hoạch	2	30	27	0	3
31	610617	Tín ngưỡng và tôn giáo ở Việt Nam	2	30	27	0	3
32	610635	Quản trị lữ hành	2	45	15	27	3
33	610636	Tour Xuyên Việt	3	90	0	85	5
<i>II.3. MÔN HỌC, MÔ-ĐUN TỰ CHỌN NĂNG CAO</i>			2	30	26	0	4
34a	610620	Dịch vụ chăm sóc khách hàng	2	30	26	0	4
34b	610621	Khái quát lịch sử Việt Nam	2	30	26	0	4
34c	610622	Văn hóa Đông Nam Á	2	30	26	0	4
<i>II.4 THỰC TẬP TỐT NGHIỆP</i>			7	315	0	315	0
35	610622	Thực tập tốt nghiệp	7	315	0	315	0
TỔNG CỘNG			89	2100	616	1360	124

7. Hướng dẫn sử dụng chương trình

7.1 Các môn học chung bắt buộc do Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội phối hợp với các Bộ/ngành tổ chức xây dựng và ban hành để áp dụng thực hiện.

7.2 Hướng dẫn xác định nội dung và thời gian cho các hoạt động ngoại khóa:
Căn cứ vào điều kiện cụ thể, khả năng của trường và kế hoạch đào tạo hàng năm theo từng khóa học, lớp học và hình thức tổ chức đào tạo đã xác định trong chương trình đào tạo và công bố theo từng ngành, nghề để xác định nội dung và thời gian cho các hoạt động ngoại khóa đảm bảo đúng qui định.

Thời gian được bố trí ngoài thời gian đào tạo chính khóa:

Số TT	Nội dung	Thời gian
1	Thể dục, thể thao	5 giờ đến 6 giờ; 17 giờ đến 18 giờ hàng ngày
2	Văn hóa, văn nghệ: - Qua các phương tiện thông tin đại chúng - Sinh hoạt tập thể	Ngoài giờ học hàng ngày 19 giờ đến 21 giờ (một buổi/tuần)
3	Hoạt động thư viện Ngoài giờ học, người học có thể đến thư viện đọc sách và tham khảo tài liệu	Tất cả các ngày làm việc trong tuần
4	Vui chơi, giải trí và các hoạt động đoàn thể	Đoàn thanh niên tổ chức các buổi giao lưu, các buổi sinh hoạt vào các tối thứ bảy, chủ nhật
5	Thăm quan, dã ngoại,...	Mỗi học kỳ 1 lần

7.3 Hướng dẫn tổ chức thi kết thúc môn học:

Thời gian tổ chức thi kết thúc môn học được xác định và có hướng dẫn cụ thể theo từng môn học trong chương trình môn học.

7.4 Hướng dẫn xét công nhận tốt nghiệp:

Đối với đào tạo theo phương thức tích lũy tín chỉ:

+ Người học phải học hết chương trình đào tạo trình độ cao đẳng và phải tích lũy đủ số tín chỉ theo quy định trong chương trình đào tạo.

+ Người học phải có chứng chỉ Giáo dục Quốc phòng – An ninh và hoàn thành môn học Giáo dục thể chất.

+ Hiệu trưởng căn cứ vào kết quả tích lũy của người học để quyết định việc công nhận tốt nghiệp cho người học hoặc phải làm chuyên đề, khóa luận làm điều kiện xét tốt nghiệp (nếu có)

+ Hiệu trưởng căn cứ vào kết quả xét công nhận tốt nghiệp để cấp bằng tốt nghiệp trình độ cao đẳng và công nhận danh hiệu Cử nhân thực hành theo quy định của Trường.

7.5. Các chú ý khác:

- Có thể sử dụng một số môn học, mô-đun đào tạo trong chương trình nêu trên để xây dựng chương trình đào tạo trung cấp nhưng phải tạo điều kiện thuận lợi cho người học có thể học liên thông lên trình độ cao đẳng.

- Dựa theo chương trình này, khi đào tạo liên thông từ trình độ trung cấp lên cao đẳng, cần giảng dạy bổ sung những môn học, mô-đun không được đào tạo trong chương trình trung cấp./.

TRƯỜNG KHOA



Lê Thị Kim Huệ

Tp.HCM, ngày tháng năm 2024

HIỆU TRƯỞNG



Nguyễn Lê Đình Hải

