

**CHUẨN ĐẦU RA CỦA CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
NGÀNH HƯỚNG DẪN DU LỊCH**

*(Ban hành theo quyết định số 81 /QĐ-CDKT ngày 08 tháng 09 năm 2018
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh)*

Ngành đào tạo: Hướng dẫn du lịch
Mã ngành: 6810103
Trình độ: Cao đẳng

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề:

Chương trình cử nhân ngành **Hướng dẫn du lịch** nhằm trang bị cho người học kiến thức về cơ sở lý luận, kỹ năng thực hành nghề nghiệp thành thạo và được công nhận bởi xã hội, nhằm đào tạo nguồn nhân lực làm việc trong lĩnh vực du lịch nhằm đáp ứng nhu cầu nhân lực cho phát triển kinh tế xã hội ngày càng nâng cao.

- Số lượng môn học: **37** môn
- 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: **1710** giờ
- Khối lượng học tập:
 - + Lý thuyết: **655** giờ;
 - + Thực hành, thực tập, kiểm tra: **1490** giờ.

2. 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.

3. 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.

4. Năng lực tự chủ và tự chịu 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.

5. 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.

6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ

- 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.