

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG CAO ĐẲNG KINH TẾ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Số: 428/QĐ-CDKT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 5 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Chương trình đào tạo
Ngành Hướng dẫn du lịch, trình độ cao đẳng

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG CAO ĐẲNG KINH TẾ TP. HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Quyết định số 620/QĐ-BGD&ĐT-TCCB ngày 03 tháng 02 năm 2005 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc thành lập Trường Cao đẳng Kinh tế TP. Hồ Chí Minh;

Căn cứ Quyết định số 41/2005/QĐ-UB ngày 07 tháng 03 năm 2005 của Ủy ban Nhân dân TP. Hồ Chí Minh về việc chuyển Trường Cao đẳng Kinh tế TP. Hồ Chí Minh sang trực thuộc Sở Giáo dục và Đào tạo TP. Hồ Chí Minh;

Căn cứ vào Thông tư số 26/2020/TT-BLDTBXH ngày 30 tháng 12 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Lao động Thương binh và Xã hội ban hành danh mục ngành, nghề đào tạo cấp IV trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng;

Căn cứ Quy định xây dựng, thẩm định và ban hành chương trình đào tạo ban hành kèm theo Quyết định số 128/QĐ-CDKT ngày 25 tháng 3 năm 2021 của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Kinh tế TP. Hồ Chí Minh;

Căn cứ Biên bản họp ngày 01 tháng 9 năm 2021 của Hội đồng thẩm định chương trình đào tạo ngành Hướng dẫn du lịch, trình độ cao đẳng;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Đào tạo.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này, chương trình đào tạo:

Tên ngành: **Hướng dẫn du lịch**

Mã ngành: **6810103**

Trình độ đào tạo: **Cao đẳng**

Khối lượng kiến thức: **88 tín chỉ**

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký, được áp dụng cho các khóa tuyển sinh từ năm học 2021 – 2022.

Điều 3. Trường các đơn vị trực thuộc và sinh viên Trường Cao đẳng Kinh tế TP. Hồ Chí Minh chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, ĐT.



CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

*(Kèm theo quyết định số 428/QĐ-CDKT ngày 15 tháng 9 năm 2021
của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Kinh tế TP. Hồ Chí Minh)*

Tên ngành, nghề:	Hướng dẫn du lịch
Mã ngành, nghề:	6810103
Trình độ đào tạo:	Cao đẳng
Hình thức đào tạo:	Chính quy
Đối tượng tuyển sinh:	Tốt nghiệp trung học phổ thông hoặc tương đương
Thời gian đào tạo:	2,5 năm

1. Mục tiêu đào tạo

1.1. Mục tiêu chung

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.

1.2. Mục tiêu cụ thể

1.1.1. 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.

1.1.2. 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, lữ 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.

1.1.3. 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.

1.3. 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.

2. Khối lượng kiến thức và thời gian khóa học:

- 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.



3. Nội dung chương trình:

Mã môn học	Tên môn học	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra
I	Môn học chung đại cương	20(11,9)	435	175	239	21
MH01	Giáo dục Chính trị	4(3,1)	75	41	29	5
MH02	Pháp luật	2(2,0)	30	18	10	2
MH03	Tin học	3(1,2)	75	15	58	2
MH04	Tiếng Anh (1)	3(2,1)	60	30	28	2
MH05	Tiếng Anh (2)	3(2,1)	60	30	28	2
MH06	Giáo dục thể chất 1 (*)	1(0,1)	30	3	25	2
MH07	Giáo dục thể chất 2 (*)	1(0,1)	30	2	26	2
MH08	Giáo dục Quốc phòng và an ninh (*)	3(1,2)	75	36	35	4
II	Môn học giáo dục nghề nghiệp	68(32,36)	1710	480	1184	46
	Môn học chung cơ sở ngành	15(9,6)	315	135	168	12
MH09	Tổng quan du lịch	3(2,1)	60	30	28	2
MH10	Cơ sở văn hóa Việt Nam	3(2,1)	60	30	28	2
MH11	Lịch sử Việt Nam	3(2,1)	60	30	28	2
MH12	Lịch sử văn minh thế giới	2(1,1)	45	15	28	2
MH13	Địa lý du lịch Việt Nam	2(1,1)	45	15	28	2
MH14	Luật du lịch	2(1,1)	45	15	28	2
	Môn học bắt buộc chuyên ngành	50(22,28)	1305	330	943	32
MH15	Anh văn chuyên ngành HDDL (1)	2(1,1)	45	15	28	2
MH16	Anh văn chuyên ngành HDDL (2)	2(1,1)	45	15	28	2
MH17	Tuyển điểm du lịch (1)	3(2,1)	60	30	28	2
MH18	Tuyển điểm du lịch (2)	3(2,1)	60	30	28	2
MH19	Văn hóa các dân tộc Việt Nam	2(1,1)	45	15	28	2
MH20	Nghệ vụ hướng dẫn	4(2,2)	90	30	58	2
MH21	Tâm lý và kỹ năng giao tiếp trong du lịch	4(2,2)	90	30	58	2

MH22	Địa lý du lịch thể giới	2(1,1)	45	15	28	2
MH23	Nghiep vụ lữ hành	4(2,2)	90	30	58	2
MH24	Quản lý chất lượng dịch vụ	2(1,1)	45	15	28	2
MH25	Kỹ năng hoạt náo và teambuilding	2(1,1)	45	15	28	2
MH26	Tổ chức sự kiện	2(1,1)	45	15	28	2
MH27	Văn hóa ẩm thực	2(1,1)	45	15	28	2
MH28	Marketing du lịch	2(1,1)	45	15	28	2
MH29	Nghiep vụ văn phòng	3(2,1)	60	30	28	2
MH30	Môi trường an toàn và an ninh trong du lịch	2(1,1)	45	15	28	2
MH31	Thực tập tour City tour - Củ Chi - Tây Ninh	1(0,1)	45	0	45	0
MH32	Thực tập tour Nha Trang - Đà Lạt	1(0,1)	45	0	45	0
MH33	Thực tập tour ĐBSCL	1(0,1)	45	0	45	0
MH34	Thực tập tour miền Trung/ Xuyên Việt	2(0,2)	90	0	90	0
MH35	Thực tập cuối khóa	4(0,4)	180	0	180	0
	Môn học tự chọn chuyên ngành	3(1,2)	90	15	73	2
	Nhóm tự chọn 1 (Chọn 1 trong 2 môn sau):	1(0,1)	45	0	45	0
MH36	Nghiep vụ thanh toán	1(0,1)	45	0	45	0
MH37	Nghiep vụ lưu trú	1(0,1)	45	0	45	0
	Nhóm tự chọn 2 (Chọn 1 trong 2 môn sau)	2(1,1)	45	15	28	2
MH38	Thủ tục xuất nhập cảnh	2(1,1)	45	15	28	2
MH39	Văn hóa Đông Nam Á	2(1,1)	45	15	28	2
	Tổng cộng	88(43,45)	2145	655	1423	67

* Sơ đồ mối liên hệ và tiến trình đào tạo các môn học (đính kèm)

* Bảng ma trận môn học trước (đính kèm)

* Bảng ma trận chuẩn đầu ra (đính kèm)

* Bảng quy đổi môn học thay thế (đính kèm)

4. Hướng dẫn sử dụng chương trình:

4.1. Tổ chức giảng dạy các môn học:

- 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.
- Một tiết học trong nhà trường được tổ chức giảng dạy trong 45 phút; môn học có thời lượng ≤ 45 giờ thì có tối thiểu 03 giờ ôn tập và môn học có thời lượng > 45 giờ thì có tối thiểu 06 giờ ôn tập.
- Môn học Giáo dục thể chất 1 và Giáo dục thể chất 2 được bố trí giảng dạy trong học kỳ I và học kỳ II của năm đầu tiên khóa học.
- Môn học Giáo dục quốc phòng sẽ được bố trí vào thời điểm thích hợp theo thỏa thuận của nhà trường và đơn vị có chức năng đào tạo.
- Sinh viên tích lũy tối thiểu trên 50 tín chỉ mới được đăng ký môn học Thực tập cuối khóa.

4.2. Hướng dẫn tổ chức kiểm tra kết thúc môn học, mô đun:

- Thời gian kiểm tra kết thúc môn học được tổ chức sau khi kết thúc buổi học cuối cùng tối thiểu là 1 tuần sau khi người học đã được xét điều kiện dự thi theo quy định.
- Thời gian kết thúc môn học được tổ chức trong buổi học cuối cùng, giảng viên có trách nhiệm công bố kết quả xét điều kiện dự thi cho sinh viên trước tuần cuối cùng một tuần.

HIỆU TRƯỞNG

TRƯỞNG PHÒNG ĐÀO TẠO

TRƯỞNG KHOA



Trần Văn Tú

Hồ Nguyễn Cúc Phương

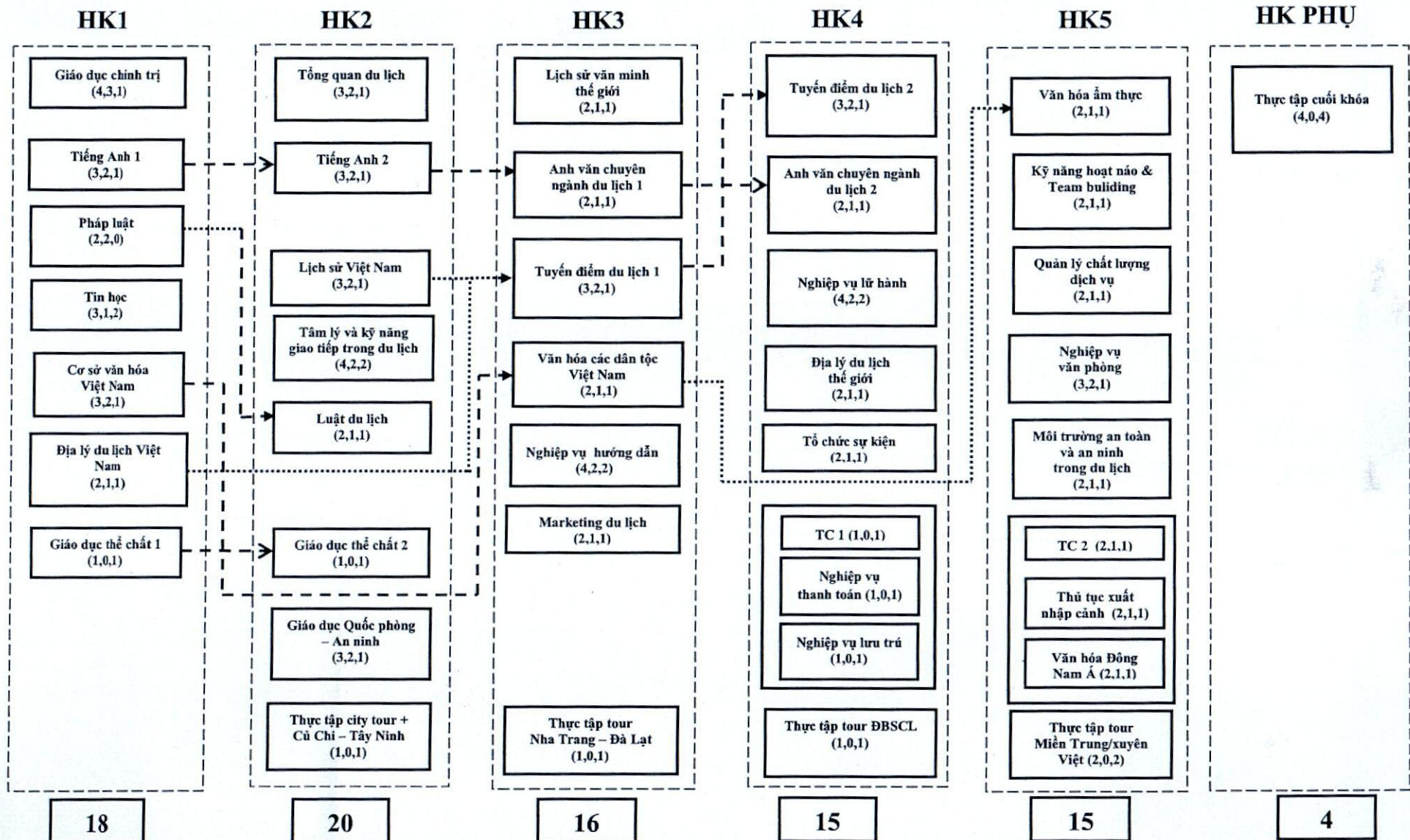
Đinh Quốc Anh

SƠ ĐỒ MỐI LIÊN HỆ VÀ TIẾN TRÌNH ĐÀO TẠO CÁC MÔN HỌC

(Kèm theo quyết định số 428/QĐ-CDKT ngày 15 tháng 9 năm 2021 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kinh tế TP. Hồ Chí Minh)

Tên ngành: **Hướng dẫn du lịch**

Mã ngành: **6810103**



BẢNG MA TRẬN MÔN HỌC TRƯỚC

(Kèm theo quyết định số 428/QĐ-CDKT ngày 15.. tháng 9.. năm 2021
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kinh tế TP. Hồ Chí Minh)

Stt	Tên môn học	Tên môn học trước	Các nội dung liên quan	Ghi chú
1	Tổng quan du lịch	Không có		
2	Cơ sở văn hóa Việt Nam	Không có		
3	Lịch sử Việt Nam	Không có		
4	Lịch sử văn minh thế giới	Không có		
5	Địa lý tài nguyên du lịch Việt Nam	Không có		
6	Luật du lịch	Pháp luật	Bài 1: Một số vấn đề chung về nhà nước và pháp luật Bài 2: Hiến pháp Bài 3: Pháp luật dân sự Bài 4: Pháp luật lao động Bài 5: Pháp luật hành chính Bài 6: Pháp luật hình sự Bài 8: Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	
7	Anh văn chuyên ngành HDDL 1	Không có		
8	Anh văn chuyên ngành DHDL 2	Anh văn chuyên ngành HDDL 1	Unit 1: What is tourism? Unit 2: World destinations Unit 3: Tour operators Unit 4: Tourist motivation Unit 5: Travel agencies Unit 6: Transport in tourism	
9	Tuyến điểm du lịch 1	Không có		

Stt	Tên môn học	Tên môn học trước	Các nội dung liên quan	Ghi chú
10	Tuyển điểm du lịch 2	Tuyển điểm 1	Chương 1. Tiểu vùng du lịch Đông Nam Bộ Chương 2. Tiểu vùng du lịch Đồng bằng sông Cửu Long Chương 3. Tiểu vùng du lịch Tây Nguyên Chương 4. Tiểu vùng du lịch Nam Trung bộ	
11	Văn hóa các dân tộc Việt Nam	Cơ sở văn hóa Việt Nam	Chương I. Văn hóa học và văn hóa Việt Nam Chương III. Văn hóa tổ chức đời sống tập thể Chương IV. Văn hóa tổ chức đời sống cá nhân Chương V. Văn hóa ứng xử với môi trường tự nhiên Chương VI. Văn hóa ứng xử với môi trường xã hội	
12	Nghệp vụ hướng dẫn	Không có		
13	Tâm lý và kỹ năng giao tiếp trong du lịch	Không có		
14	Địa lý du lịch thế giới	Không có		
15	Nghệp vụ lễ hành	Không có		
16	Quản lý chất lượng dịch vụ	Không có		
17	Kỹ năng hoạt náo và teambuilding	Không có		
18	Tổ chức sự kiện	Không có		
19	Văn hóa ẩm thực	Cơ sở văn hóa	Chương IV. Văn hóa tổ chức đời	

Stt	Tên môn học	Tên môn học trước	Các nội dung liên quan	Ghi chú
		Việt Nam	sống cá nhân Chương V. Văn hóa ứng xử với môi trường tự nhiên	
20	Marketing du lịch	Không có		
21	Nghệp vụ văn phòng	Không có		
22	Môi trường an toàn và an ninh trong du lịch	Không có		
23	Thực tập tour City tour - Củ Chi - Tây Ninh	Nghệp vụ hướng dẫn	CHƯƠNG 4: Phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch theo chuyên đề 4.1 Tham quan du lịch 4.2 Nội dung của hoạt động hướng dẫn tham quan du lịch 4.3 Phương pháp chuẩn bị hướng dẫn tham quan du lịch 4.4 Phương pháp tiến hành hướng dẫn tham quan 4.5 Hướng dẫn tham quan chuyên đề theo loại đối tượng tham quan	
24	Thực tập tour Nha Trang - Đà Lạt	Thực tập tour City tour - Củ Chi - Tây Ninh	Thực tập tour chương trình City tour - Củ Chi - Tây Ninh	
25	Thực tập tour Đồng Bằng Sông Cửu Long	Thực tập tour Nha Trang - Đà Lạt	Thực tập tour Nha Trang - Đà Lạt	
26	Thực tập tour Miền Trung/Xuyên Việt	- Thực tập tour Nha Trang - Đà Lạt - Thực tập tour Đồng Bằng Sông Cửu Long	- Thực tập tour Nha Trang - Đà Lạt - Thực tập tour Nha Trang - Đà Lạt - Thực tập tour Đồng Bằng Sông Cửu Long	

Stt	Tên môn học	Tên môn học trước	Các nội dung liên quan	Ghi chú
27	Thực tập cuối khóa	Không có		
28	Nghệp vụ thanh toán	Không có		
29	Nghệp vụ lưu trú	Không có		
30	Thủ tục xuất nhập cảnh	Không có		
31	Văn hóa Đông Nam Á	Không có		

BẢNG MA TRẬN CHUẨN ĐẦU RA

(Kèm theo quyết định số 428/QĐ-CDKT ngày 15. tháng 2. năm 2021
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kinh tế TP. Hồ Chí Minh)

1. Mục tiêu đào tạo:

1.1. Kiến thức:

101. 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;
102. Trình bày được đặc điểm đặc trưng của văn hóa vùng miền, dân tộc;
103. Trình bày được các tuyến, điểm du lịch cụ thể, hệ thống tài nguyên du lịch của các tuyến điểm, vùng miền;
104. Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của người hướng dẫn viên;
105. Trình bày được những đặc điểm văn hóa, lịch sử, xã hội chuyên sâu, khác biệt của điểm du lịch;
106. 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,...);
107. 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;
108. 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;
109. 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;
110. 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;
111. 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;
112. Xác định được những kiến thức về kinh tế, chính trị của các quốc gia, vùng lãnh thổ.
113. Thông hiểu những quy định về thủ tục xuất nhập cảnh;
114. 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.

1.2. Kỹ năng:

201. Tổ chức khảo sát và thiết kế được các chương trình du lịch cơ bản và phức tạp theo yêu cầu khách hàng;
202. 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;
203. 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;
204. Xây dựng kế hoạch, chương trình tổ chức đón tiếp khách du lịch;
205. Xây dựng kế hoạch, chương trình lưu trú và ăn uống cho khách du lịch;

- 206. Tổ chức được các hoạt động team buiding, vui chơi giải trí và mua sắm đáp ứng yêu cầu khách du lịch;
- 207. Thuyết minh tại điểm du lịch và trên các phương tiện giao thông;
- 208. Quản lý khách trong quá trình tham quan du lịch đảm bảo an toàn, đúng lịch trình;
- 209. Xây dựng kế hoạch, giám sát hoạt động tiễn khách an toàn, hiệu quả;
- 210. Thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ;
- 211. Thực hiện báo cáo đánh giá kết quả chương trình du lịch;
- 212. 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;
- 213. 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;
- 214. Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị tại bộ phận hướng dẫn;
- 215. Cập nhật những kiến thức, thông tin mới về các tuyến, điểm du lịch;
- 216. Nắm bắt các xu hướng phát triển mới của văn hóa, du lịch, lữ hành, khách sạn và áp dụng hiệu quả trong công việc;
- 217. Thực hiện được thao tác nghiệp vụ thanh toán, các giao dịch với các nhà cung ứng dịch vụ và khách hàng;
- 218. 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.
- 219. 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.

1.3. Năng lực tự chủ và tự chịu trách nhiệm:

- 301. Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;
- 302. Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;
- 303. Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ và bảo đảm an toàn sức khỏe, tính mạng khách du lịch;
- 304. 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;
- 305. 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;
- 306. 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;
- 307. Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.

2. Bảng ma trận chuẩn đầu ra

	1 0 1	1 0 2	1 0 3	1 0 4	1 0 5	1 0 6	1 0 7	1 0 8	1 0 9	1 1 0	1 1 1	1 1 2	1 1 3	1 1 4	1 1 0	2 0 1	2 0 2	2 0 3	2 0 4	2 0 5	2 0 6	2 0 7	2 0 8	2 0 9	2 1 0	2 1 1	2 1 2	2 1 3	2 1 4	2 1 5	2 1 6	2 1 7	2 1 8	2 1 9	3 0 1	3 0 2	3 0 3	3 0 4	3 0 5	3 0 6	3 0 7		
MH 01														X																													
MH 02														X																													
MH 03																																			X								
MH 04																																				X							
MH 05																																				X							
MH 06																																				X							
MH 07																																											
MH 08														X																													
MH 09	X	X	X		X	X					X	X											X														X	X					
MH 10		X			X	X							X																								X						
MH 11		X			X	X						X	X																								X						
MH 12		X	X		X																																						
MH 13		X	X		X	X						X																															
MH 14											X	X		X		X																					X						
MH 15																																											

	1 0 1	1 0 2	1 0 3	1 0 4	1 0 5	1 0 6	1 0 7	1 0 8	1 0 9	1 1 0	1 1 1	1 1 2	1 1 3	1 1 4	2 0 1	2 0 2	2 0 3	2 0 4	2 0 5	2 0 6	2 0 7	2 0 8	2 0 9	2 1 0	2 1 1	2 1 2	2 1 3	2 1 4	2 1 5	2 1 6	2 1 7	2 1 8	2 1 9	3 0 1	3 0 2	3 0 3	3 0 4	3 0 5	3 0 6	3 0 7		
MH 16																																	X									
MH 17		X	X		X	X	X				X	X		X		X					X						X			X					X	X	X	X	X			X
MH 18		X	X		X	X	X				X	X		X		X					X						X			X					X	X	X	X	X			X
MH 19		X			X	X								X																						X						
MH 20	X		X	X			X	X						X	X		X	X	X	X	X															X						
MH 21	X																										X									X	X	X	X	X	X	
MH 22		X			X							X									X															X			X			
MH 23	X		X				X	X	X			X				X	X	X	X	X	X				X	X		X			X	X				X	X	X	X	X	X	X
MH 24	X			X			X		X						X	X		X							X	X	X		X							X						X
MH 25												X									X															X				X		
MH 26										X	X				X						X							X														
MH 27		X			X	X								X							X																X					
MH 28	X						X	X							X	X													X							X				X	X	X
MH 29	X																X												X						X		X	X	X			
MH 30											X												X	X						X				X								
MH 31	X	X	X	X	X	X									X		X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X

	1 0 1	1 0 2	1 0 3	1 0 4	1 0 5	1 0 6	1 0 7	1 0 8	1 0 9	1 1 0	1 1 1	1 1 2	1 1 3	1 1 4	2 0 1	2 0 2	2 0 3	2 0 4	2 0 5	2 0 6	2 0 7	2 0 8	2 0 9	2 1 0	2 1 1	2 1 2	2 1 3	2 1 4	2 1 5	2 1 6	2 1 7	2 1 8	2 1 9	3 0 1	3 0 2	3 0 3	3 0 4	3 0 5	3 0 6	3 0 7			
MH 32	X	X	X	X	X	X									X		X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	
MH 33	X	X	X	X	X	X									X		X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
MH 34	X	X	X	X	X	X									X		X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
MH 35																																											
MH 36	X																							X								X			X								
MH 37																			X		X	X	X	X																			
MH 38																	X	X																									
MH 39	X				X	X								X						X															X								



102

BẢNG QUY ĐỔI MÔN HỌC THAY THẾ
(Kèm theo quyết định số 428/QĐ-CDKT ngày 15 tháng 1 năm 2021
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kinh tế TP. Hồ Chí Minh)

Stt	Mã MH (cũ)	Khóa	Tên môn học (cũ)	TC	Tên môn học (mới)	Mã MH (mới)	TC	Ghi chú
1	MH07	15,16	Quản trị học	2(1,1)	Do làm môn học đại cương nên có thể sắp xếp lớp với các khoa, tổ khác.			
2	MH08	15	Kinh tế vi mô	2(1,1)	Do làm môn học đại cương nên có thể sắp xếp lớp với các khoa, tổ khác.			
3	MH01	14	Chính trị 1	3(3,0)	Giáo dục chính trị	MH01	4(3,1)	
4	MH01	14	Chính trị 2	2(1,1)				
5	MH06	14,15	Anh văn căn bản 1	4(3,1)	Tiếng Anh 1	MH04	3(2,1)	
6	MH06	14,15	Anh văn căn bản 2	5(3,2)	Tiếng Anh 2	MH05	3(2,1)	
7	MH14	14,15	Marketing căn bản	2(1,1)	Marketing du lịch	MH28	2(1,1)	
8	MH09	14,15,16	Cơ sở văn hóa Việt Nam	2(1,1)	Cơ sở văn hóa Việt Nam	MH10	3(2,1)	
9	MH11	14,15	Tổng quan du lịch	2(1,1)	Tổng quan du lịch	MH09	3(2,1)	
10	MH25	15	Nghệp vụ lưu trú	2(1,1)	Nghệp vụ lữ hành	MH23	4(2,2)	



Stt	Mã MH (cũ)	Khóa	Tên môn học (cũ)	TC	Tên môn học (mới)	Mã MH (mới)	TC	Ghi chú
11	MH14	14,15	Tuyển điểm du lịch	4(2,2)	Tuyển điểm du lịch (1)	MH17	3(2,1)	
					Tuyển điểm du lịch (2)	MH18	3(2,1)	
12	MH14	15	Tư duy thiết kế	2(1,1)	Quản lý chất lượng dịch vụ	MH24	2(1,1)	