

ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
TRƯỜNG CAO ĐẲNG KINH TẾ  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Số: 82/QĐ-CDKT

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

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 07 tháng 09 năm 2024

## 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 Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ vào Thông tư số 26/2020/TT-BLĐTBXH 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 vào Thông tư số 01/2024/TT-BLĐTBXH ngày 19 tháng 02 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Lao động Thương binh và Xã hội quy định quy trình xây dựng, thẩm định và ban hành chương trình đào tạo; tổ chức biên soạn, lựa chọn, thẩm định, duyệt và sử dụng giáo trình trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng;

Căn cứ Quyết định số 332/QĐ-CDKT ngày 24 tháng 4 năm 2024 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh ban hành quy định quy trình xây dựng; thẩm định và ban hành chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng;

Căn cứ Biên bản họp ngày 05 tháng 9 năm 2024 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 2024 – 2025.

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

Nơi nhận:

- Như Điều 3;

- Lưu: VT, ĐT.



HIỆU TRƯỞNG

Trần Văn Tú

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20...

## CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Ban hành kèm theo Quyết định số 802/QĐ-CĐKT ngày 07 tháng 9 năm 20  
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kinh tế TP. Hồ Chí Minh)

**Ngành, nghề: HƯỚNG DẪN DU LỊCH**

**Mã ngành, nghề: 6810103**

**Trình độ đào tạo: Cao đẳng**

**Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp THPT hoặc tương đương**

**Thời gian đào tạo: 2,5 năm**

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

Hướng dẫn du lịch trình độ cao đẳng là ngành, nghề chuyên tổ chức thực hiện và phục vụ khách theo các chương trình du lịch với các nhiệm vụ cơ bản như: Chuẩn bị, tổ chức thực hiện chương trình; thuyết minh; quản lý đoàn khách; hướng dẫn tham quan; hỗ trợ quảng cáo tiếp thị và bán chương trình du lịch; thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các đối tác; giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình chương trình du lịch; chăm sóc khách hàng, đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Các công việc của ngành, nghề chủ yếu được tại: các tuyến, điểm du lịch; điểm tham quan, thắng cảnh; các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch... trong điều kiện và môi trường làm việc rất đa dạng phong phú trải rộng cả về mặt không gian và thời gian; thường xuyên có sự giao tiếp với khách du lịch, các nhà cung cấp dịch vụ và các đối tác khác. Cường độ công việc của nghề không quá nặng nhọc nhưng luôn chịu những sức ép tâm lý nhất định. Là nghề có tính dịch vụ cao. Các công việc trong nghề chủ yếu được tiến hành độc lập; chỉ có số ít công việc được tiến hành theo nhóm hoặc được một phần hỗ trợ từ doanh nghiệp chủ quản, các nhà cung ứng dịch vụ du lịch, hướng dẫn viên tại điểm.

Để hành nghề người lao động phải đáp ứng các yêu cầu về sức khỏe, có ngoại hình phù hợp, đủ kiến thức và hiểu biết chuyên môn, có khả năng giao tiếp ứng xử trong quá trình phục vụ, có đạo đức nghề nghiệp, có khả năng tổ chức và các nhiệm vụ của nghề hướng dẫn du lịch

### 2. Mục tiêu đào tạo:

#### 2.1. Mục tiêu chung:

Đào tạo cử nhân thực hành hướng dẫn du lịch có năng lực tổ chức hướng dẫn tham quan cho khách du lịch; tổ chức các sự kiện theo chương trình; có khả năng giao tiếp tốt và xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện công việc; có phẩm chất chính trị, có đạo đức, tư cách tốt, yêu nghề; có sức khỏe tốt, có khả năng thích ứng với môi trường làm việc trong bối cảnh hội nhập quốc tế; có khả năng làm việc, tự tạo

việc làm hoặc học liên thông lên các bậc học cao hơn để phát triển kiến thức và kỹ năng chuyên môn.

## **2.2. Mục tiêu cụ thể:**

### **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. Mức độ 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

### 4. Khối lượng kiến thức và thời gian học tập:

- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: **2280 giờ**
- Số lượng môn học, mô đun: **35 môn học**
- Khối lượng học tập các môn học chung: **435 giờ**
- Khối lượng học tập các môn học, mô đun chuyên môn: **1845 giờ**
- Khối lượng lý thuyết: **649 giờ**; thực hành, thực tập: **1631 giờ**

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

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
<b>I</b>	<b>Năng lực cơ bản (năng lực chung)</b>	
1	NLCB-01	Sử dụng Tiếng Anh để diễn đạt, giao tiếp một cách cơ bản
2	NLCB-02	Trình bày được một số kiến thức về công nghệ thông tin cơ bản, sử dụng máy tính, xử lý văn bản, sử dụng bảng tính, trình chiếu, internet
3	NLCB-03	Vận dụng được các kiến thức về quan điểm, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của nhà nước vào việc học tập, rèn luyện, xây dựng đạo đức, lối sống để trở thành người công dân tốt
4	NLCB-04	Vận dụng các kiến thức pháp luật trong phòng, chống tham nhũng; bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; xử lý các vấn đề liên quan trong hoạt động hàng ngày
5	NLCB-05	Nhận thức được trách nhiệm cá nhân trong việc xây dựng và bảo vệ chủ quyền lãnh thổ, biên giới quốc gia
6	NLCB-06	Duy trì sức khỏe
<b>II</b>	<b>Năng lực cốt lõi (năng lực chuyên môn)</b>	
7	NLCL-01	Phân tích được những hoạt động cơ bản của nghề hướng dẫn du lịch
8	NLCL-02	Áp dụng giá trị văn hóa của Việt Nam vào trong hoạt động nghề hướng dẫn du lịch

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
9	NLCL-03	Vận dụng giá trị lịch sử của Việt Nam vào trong hoạt động nghề hướng dẫn du lịch
10	NLCL-04	Vận dụng kiến thức lịch sử thế giới trong hoạt động nghề hướng dẫn du lịch
11	NLCL-05	Thu thập, xử lý các thông tin về địa lý du lịch bên trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam, và thế giới nhằm truyền đạt kiến thức về địa lý du lịch đến khách hàng
12	NLCL-06	Phân tích được đặc điểm tâm lý của khách hàng và giao tiếp hiệu quả trong hoạt động nghề nghiệp
13	NLCL-07	Vận dụng được kiến thức về luật du lịch trong hoạt động dịch vụ - du lịch
14	NLCL-08	Sử dụng tiếng Anh để diễn đạt, giao tiếp một cách cơ bản trong hoạt động nghề hướng dẫn du lịch
15	NLCL-09	Tổ chức, thực hiện và sắp xếp được công việc của một hướng dẫn viên du lịch khi thực hiện tour cho khách du lịch trong nước và ngoài nước
16	NLCL-10	Giải quyết được những tình huống, những sự cố xảy ra trong quá trình thực hiện tour du lịch
17	NLCL-11	Điều hành một chương trình du lịch, đặt phòng, theo dõi của một chương trình du lịch thông thường
18	NLCL-12	Phân tích, đánh giá và tổng hợp được những đặc điểm cơ bản về văn hóa các dân tộc Việt Nam
19	NLCL-13	Thực hiện được các cách thanh toán: bằng séc du lịch, bằng thẻ tín dụng, thanh toán voucher và chuyển khoản
20	NLCL-14	Kỹ năng cơ bản về đảm bảo vệ sinh thực phẩm và an ninh, an toàn lao động trong kinh doanh du lịch
21	NLCL-15	Phân tích những đặc điểm cơ bản về các dịch vụ, cơ sở vật chất kỹ thuật, nét đặc trưng, các yếu tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn các loại hình cơ sở lưu trú
22	NLCL-16	Phân tích được các yếu tố tác động đến chất lượng sản phẩm, dịch vụ
23	NLCL-17	Phân tích, đánh giá và vận dụng được từ khâu lập kế hoạch, chuẩn bị đến khi kết thúc công tác tổ chức sự kiện

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
III	Năng lực nâng cao	
24	NLNC-01	Thực hành được các kỹ năng nghề nghiệp để trở thành nhân viên hướng dẫn du lịch.
25	NLNC-02	Thực hành được các kỹ năng nghề nghiệp để trở thành nhân viên hướng dẫn du lịch.
26	NLNC-03	Thực hành được các kỹ năng nghề nghiệp để trở thành nhân viên hướng dẫn du lịch.

### 6. Nội dung chương trình:

Mã MH, MĐ	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/ thí nghiệm/ thảo luận	Thi/ Kiểm tra
<b>I</b>	<b>Các môn học chung</b>	<b>19(11,8)</b>	<b>435</b>	<b>146</b>	<b>268</b>	<b>21</b>
MH01	Tiếng Anh (1)	2(1,1)	60	15	43	2
MH02	Tiếng Anh (2)	2(1,1)	60	15	43	2
MH03	Tin học	3(1,2)	75	15	58	2
MH04	Giáo dục chính trị	5(5,0)	75	41	29	5
MH05	Pháp luật	2(2,0)	30	18	10	2
MH06	Giáo dục Quốc phòng và An ninh	3(1,2)	75	36	35	4
MH07	Giáo dục thể chất (1)	1(0,1)	30	3	25	2
MH08	Giáo dục thể chất (2)	1(0,1)	30	3	25	2
<b>II</b>	<b>Các môn học, mô đun chuyên môn</b>	<b>69(27,42)</b>	<b>1845</b>	<b>503</b>	<b>1288</b>	<b>54</b>
<b>II.1</b>	<b>Môn học, mô đun cơ sở</b>	<b>20(14,6)</b>	<b>390</b>	<b>208</b>	<b>168</b>	<b>14</b>
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

Mã MH, MĐ	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/ thí nghiệm/ thảo luận	Thi/ Kiểm tra
MH12	Địa lý và lịch sử thế giới	3(2,1)	60	30	28	2
MH13	Địa lý du lịch Việt Nam	3(2,1)	60	30	28	2
MH14	Tâm lý khách hàng và kỹ năng giao tiếp trong du lịch	3(2,1)	60	30	28	2
MH15	Luật du lịch	2(2,0)	30	28	0	2
<b>II.2</b>	<b>Môn học, mô đun chuyên môn</b>	<b>34(11,23)</b>	<b>915</b>	<b>225</b>	<b>668</b>	<b>22</b>
MH16	Anh văn chuyên ngành hướng dẫn du lịch	3(1,2)	75	15	58	2
MH17	Tuyển điểm du lịch 1	3(2,1)	60	30	28	2
MH18	Tuyển điểm du lịch 2	3(0,3)	90	10	78	2
MH19	Nghiệp vụ hướng dẫn 1	3(2,1)	60	30	28	2
MH20	Nghiệp vụ hướng dẫn 2	2(0,2)	60	30	28	2
MH21	Nghiệp vụ lễ hành	3(1,2)	75	15	58	2
MH22	Văn hóa các dân tộc Việt Nam	3(2,1)	60	30	28	2
MH23	Tổ chức sự kiện và teambuilding	3(1,2)	75	15	58	2
MH24	Nghiệp vụ thanh toán trong du lịch	2(0,2)	60	10	48	2
MH25	Môi trường an toàn và an ninh trong du lịch	2(0,2)	60	10	48	2
MH26	Quản trị cơ sở lưu trú	3(2,1)	60	30	28	2
MH27	Thực tập cuối khóa	4(0,4)	180	0	180	0

Mã MH, MĐ	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/ thí nghiệm/ thảo luận	Thi/ Kiểm tra
II.3	Môn học, mô đun tự chọn, nâng cao	15(2,13)	540	70	452	18
II.3.1	Môn học, mô đun bắt buộc nâng cao	8(0,8)	360	25	324	11
MH28	Thực tập tour Củ Chi - Tây Ninh	1(0,1)	45	5	39	1
MH29	Thực tập tour Đồng bằng sông Cửu Long	3(0,3)	135	10	120	5
MH30	Thực tập tour Tây Nguyên và Miền Trung	4(0,4)	180	10	165	5
II.3.2	Môn học, mô đun tự chọn	7(2,5)	180	45	128	7
II.3.2.1	Nhóm tự chọn 1 (Chọn ít nhất 4 tín chỉ)	4(2,2)	90	30	56	4
MH31	Marketing du lịch	2(1,1)	45	15	28	2
MH32	Quản trị hành chính văn phòng	2(1,1)	45	15	28	2
MH33	Quản trị nguồn nhân lực du lịch	2(1,1)	45	15	28	2
MH34	Thương mại điện tử trong du lịch	2(1,1)	45	15	28	2
II.3.2.2	Nhóm tự chọn 2 (Chọn ít nhất 3 tín chỉ)	3(0,3)	90	15	72	3
MH35	Chuyên đề: Văn hóa ẩm thực	1(0,1)	30	5	24	1
MH36	Chuyên đề: Thủ tục xuất nhập cảnh	1(0,1)	30	5	24	1
MH37	Chuyên đề: Nghệ thuật nhiếp ảnh	1(0,1)	30	5	24	1
MH38	Chuyên đề: Âm nhạc dân tộc	1(0,1)	30	5	24	1
MH39	Chuyên đề: Kỹ năng hoạt náo	1(0,1)	30	5	24	1
<b>Tổng</b>		<b>88(38,50)</b>	<b>2280</b>	<b>649</b>	<b>1556</b>	<b>75</b>

## **7. Hướng dẫn sử dụng chương trình:**

### **7.1. Hướng dẫn việc giảng dạy các môn học chung bắt buộc:**

- Các môn học chung: Người học phải hoàn thành trong chương trình đào tạo. Các môn học này có thể được bố trí học ghép theo khoa, theo nhóm ngành tùy theo điều kiện cụ thể.

- Môn học điều kiện: Giáo dục thể chất, Giáo dục quốc phòng – An ninh là các môn học bắt buộc được bố trí giảng dạy cho người học trong chương trình nhưng chỉ làm điều kiện để xét tốt nghiệp, không tính vào điểm trung bình chung học tập theo học kỳ, năm học và khóa học.

### **7.2. Hướng dẫn tổ chức thực hiện chương trình đào tạo đối với đào tạo theo phương thức tích lũy mô-đun hoặc tích lũy tín chỉ:**

- Các môn học, đơn vị năng lực bắt buộc phải được bố trí học theo từng kỳ phù hợp.

- Các năng lực tự chọn do Tổ bộ môn đề xuất nếu có sự thay đổi so với các môn học, mô-đun đã ghi trong chương trình đào tạo.

- Sau nội dung đào tạo tại trường, sang năm thứ 2 sinh viên tham gia hội nhập môi trường làm việc và được doanh nghiệp đào tạo một số kỹ năng nghề. Trong năm học thứ 1, sinh viên có 1 học kỳ thực tập tại doanh nghiệp từ 2,5 tháng, có thể kéo dài hơn tùy theo tình hình thực tế và yêu cầu rèn luyện kỹ năng nghề cho người học.

- Chương trình đào tạo có sự tương tác chặt chẽ giữa người dạy và người học, người dạy không chỉ đơn thuần là người truyền đạt kiến thức mà còn là người hướng dẫn và hỗ trợ người học trong quá trình học tập và phát triển bản thân.

### **7.3. Hướng dẫn xác định nội dung và thời gian cho các hoạt động ngoại khóa:**

- Học tập nội quy quy chế và giới thiệu nghề nghiệp cho học sinh khi mới nhập trường;

- Tham gia các hoạt động hỗ trợ khác để rèn luyện sinh viên;

- Tham gia các hoạt động Đoàn – Hội;

- Tham gia các Câu lạc bộ;

- Tổ chức tham quan, thực nghiệm tại các đơn vị doanh nghiệp;

- Triển khai các chuyên đề mới.

### **7.4. Hướng dẫn tổ chức kiểm tra, đánh giá thường xuyên, định kỳ và thi kết thúc môn học, mô-đun:**

- Đào tạo theo phương thức tín chỉ.

- Thực hiện kiểm tra thường xuyên, định kỳ và thi kết thúc môn học theo quy chế đào tạo hiện hành.

- Điểm môn học bao gồm: Điểm trung bình các bài kiểm tra có trọng số 0,4 và điểm thi có trọng số 0,6. Điểm môn học, mô-đun đạt yêu cầu khi có điểm theo thang điểm 10 đạt từ 4,0 trở lên.

- Công thức tính điểm trung bình chung học kỳ/năm học/khóa học và điểm trung bình chung tích lũy:

$$A = \frac{\sum_{i=1}^n a_i \times n_i}{\sum_{i=1}^n n_i}$$

Trong đó:

+  $A$ : là điểm trung bình chung học kỳ/năm học/khóa học hoặc điểm trung bình chung tích lũy;

+  $i$ : là số thứ tự môn học, mô-đun;

+  $a_i$ : là điểm của môn học, mô-đun thứ  $i$ ;

+  $n_i$ : là số tín chỉ của môn học, mô-đun thứ  $i$ ;

+  $n$ : là tổng số môn học, mô-đun trong học kỳ/năm học/khóa học hoặc số môn học, mô-đun đã tích lũy.

### 7.5. Hướng dẫn thi tốt nghiệp và xét công nhận tốt nghiệp;

Người học được đào tạo theo phương thức tín chỉ không dự thi tốt nghiệp mà chỉ được xét tốt nghiệp nếu thỏa mãn các điều kiện sau:

- Tích lũy đủ các môn học theo chương trình đào tạo.
- Điểm trung bình chung tích lũy của toàn khóa học theo thang điểm 4 đạt từ 2,00 trở lên (hoặc thang điểm 10 từ 5 trở lên).
- Có kết quả đạt yêu cầu đối với các môn học điều kiện: Giáo dục thể chất, Giáo dục quốc phòng – An ninh.
- Các tiêu chí về ngoại ngữ, tin học theo chuẩn đầu ra của Nhà trường.

HIỆU TRƯỞNG



**Trần Văn Tú**

TRƯỞNG PHÒNG  
ĐÀO TẠO

*[Signature]*  
Họ Nguyễn Cúc Phương

TRƯỞNG KHOA

*[Signature]*

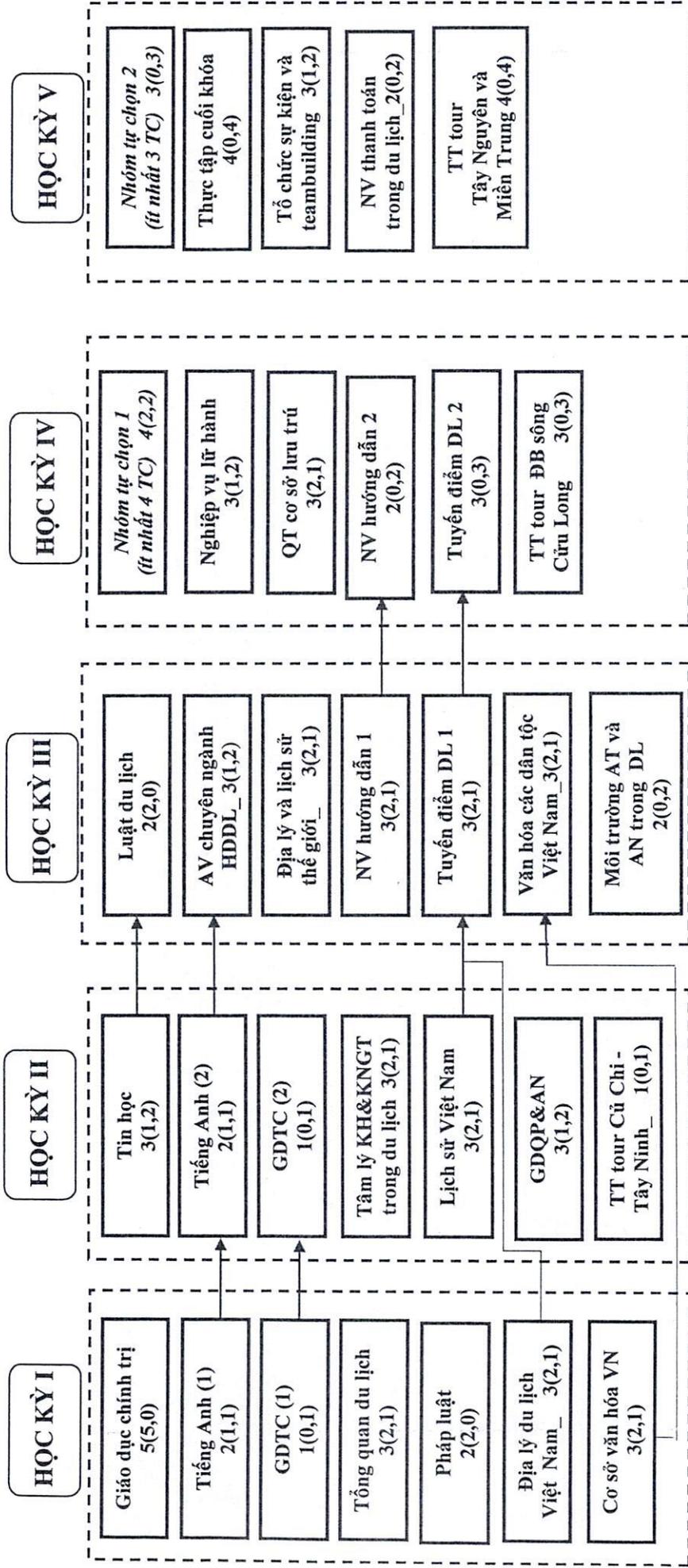
**Đình Quốc Anh**

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

(Ban hành kèm theo Quyết định số 822 /QĐ-CDKT ngày 04 tháng 9 năm 20  
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kinh tế TP. Hồ Chí Minh)

Tên ngành: Hướng dẫn du lịch

Mã ngành: 6810103



## **BẢNG MA TRẬN CHUẨN ĐẦU RA**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 802/QĐ-CDKT ngày 09 tháng 9 năm 20  
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, lĩnh vực;
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;

TRƯỜNG CAO ĐẲNG KINH TẾ  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

10/1

- 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 building, 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;
- 2.13. 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;







ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
TRƯỜNG CAO ĐẲNG KINH TẾ  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

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

**BẢNG MA TRẬN MÔN HỌC TRƯỚC**

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CDKT ngày tháng năm 20  
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	Tiếng Anh (2)	Anh văn chuyên ngành (1)	Tiếng Anh (2) cơ sở để người học tiếp cận các kiến thức từ vựng, kỹ năng giao tiếp trong anh văn chuyên ngành hướng dẫn du lịch 1	
2	Anh văn chuyên ngành (1)	Anh văn chuyên ngành (2)	anh văn chuyên ngành hướng dẫn du lịch 1 sở để người học tiếp cận các kiến thức từ vựng các từ vựng chuyên ngành, thực hành kỹ năng giao tiếp với khách du lịch	
3	Pháp luật	Luật du lịch	Những vấn đề đại cương về pháp luật như: một số vấn đề chung về nhà nước và pháp luật; Pháp luật lao động; Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là cơ sở để người học tiếp cận luật chuyên ngành du lịch	
4	Cơ sở văn hóa Việt Nam	Văn hóa các dân tộc Việt Nam	Cơ sở văn hóa Việt Nam ở các chương 1,2,3,4,5 là cơ sở để giúp người học biết được đặc trưng, bản sắc văn hóa của dân tộc Việt Nam	

STT	Tên môn học	Tên môn học trước	Các nội dung liên quan	Ghi chú
5	Địa lý du lịch Việt Nam	Tuyển điểm du lịch 1	Địa lý du lịch Việt Nam giúp người học xác định các vùng du lịch trong tuyển điểm du lịch 1 như các vùng Đông bằng Sông Cửu Long, Tây Nguyên, Nam Trung bộ, Bắc Trung bộ, Đồng sông Hồng, Tây Bắc, Đông bắc	
6	Lịch sử Việt Nam	Tuyển điểm du lịch 1	Lịch sử Việt Nam giúp người học xác định các địa điểm, khu di tích, các nhân vật lịch sử gắn liền với các vùng trong bản đồ địa lý du lịch với việc xác định tuyển điểm	
7	Tuyển điểm du lịch 1	Tuyển điểm du lịch 2	Thực hành thiết kế các tuyển điểm du lịch đã học ở phần tuyển điểm du lịch 1	
8	Nghệ thuật hướng dẫn 1	Nghệ thuật hướng dẫn 2	Thực hành các kỹ năng đã học ở nghiệp vụ hướng dẫn 1	

HỒ CHÍ MINH



ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
TRƯỜNG CAO ĐẲNG KINH TẾ  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

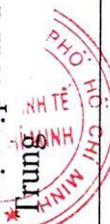
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

### BẢNG QUY ĐỔI MÔN HỌC THAY THẾ

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CDKT ngày tháng năm 20  
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	MH22	17,18,19	Địa lý du lịch thế giới	3(2,1)	Địa lý và lịch sử thế giới	MH12	3(2,1)	
2	MH13	17,18,19	Địa lý du lịch Việt Nam	2(1,1)	Địa lý du lịch Việt Nam	MH13	3(2,1)	
3	MH21	17,18,19	Tâm lý và kỹ năng giao tiếp trong du lịch	4(2,2)	Tâm lý khách hàng và kỹ năng giao tiếp trong du lịch	MH14	3(2,1)	
4	MH14	17,18,19	Luật du lịch	2(1,1)	Luật du lịch	MH15	2(2,0)	
5	MH15	17,18,19	Anh văn chuyên ngành HDDL 1	2(1,1)	Anh văn chuyên ngành HDDL	MH16	3(1,2)	
6	MH16	17,18,19	Anh văn chuyên ngành HDDL 2	2(1,1)				
7	MH18	17,18,19	Tuyển điểm du lịch 2	3(2,1)	Tuyển điểm du lịch 2	MH18	3(0,3)	
8	MH20	17,18,19	Nghiệp vụ hướng dẫn	4(2,2)	Nghiệp vụ hướng dẫn 1	MH19	3(2,1)	
9	MH23	17,18,19	Nghiệp vụ lữ hành	4(2,2)	Nghiệp vụ lữ hành	MH21	3(1,2)	

Thay

Stt	Mã MH (cũ)	Khóa	Tên môn học (cũ)	TC	Tên môn học (mới)	Mã MH (mới)	TC	Ghi chú
10	MH19	17,18,19	Văn hóa các dân tộc Việt Nam	2(1,1)	Văn hóa các dân tộc Việt Nam	MH22	3(2,1)	
11	MH25	17,18,19	Kỹ năng hoạt náo và teambuilding	2(1,1)	Tổ chức sự kiện và teambuilding	MH23	3(1,2)	
12	MH26	17,18,19	Tổ chức sự kiện	2(1,1)				
13	MH36	17,18,19	Nghiệp vụ thanh toán	2(1,1)	Nghiệp vụ thanh toán trong du lịch	MH24	2(0,2)	
14	MH30	17,18,19	Môi trường an toàn và an ninh trong du lịch	2(0,2)	Môi trường an toàn và an ninh trong du lịch	MH25	2(0,2)	
15	MH36	17,18,19	Nghiệp vụ lưu trú	1(0,1)	Quản trị cơ sở lưu trú	MH26	3(2,1)	
16	MH31	17,18,19	Thực tập tour City tour – Củ Chi – Tây Ninh	1(0,1)	Thực tập tour Củ Chi – Tây Ninh	MH28	1(0,1)	
17	MH33	17,18,19	Thực tập tour Đồng bằng sông Cửu Long	1(0,1)	Thực tập tour Đồng bằng sông Cửu Long	MH29	3(0,3)	
18	MH32	17,18,19	Thực tập tour Nhà trang – Đà Lạt	1(0,1)	Thực tập tour Tây Nguyên và Miền Trung 	MH30	4(0,4)	
19	MH34	17,18,19	Thực tập tour miền Trung/ Xuyên Việt	2(0,2)				
20	MH29	17,18,19	Nghiệp vụ văn phòng	3(2,1)	Quản trị hành chính văn phòng	MH32	2(1,1)	
21	MH27	17,18,19	Văn hóa ẩm thực	2(1,1)	Chuyên đề: Văn hóa ẩm thực	MH35	1(0,1)	

Stt	Mã MH (cũ)	Khóa	Tên môn học (cũ)	TC	Tên môn học (mới)	Mã MH (mới)	TC	Ghi chú
22	MH38	17,18,19	Thủ tục xuất nhập cảnh	2(1,1)	Chuyên đề: Thủ tục xuất nhập cảnh	MH36	1(0,1)	
23	MH39	17,18,19	Văn hóa Đông Nam Á	2(1,1)	Chuyên đề: Âm nhạc dân tộc	MH38	1(0,1)	
24	MH24	17,18,19	Quản lý chất lượng dịch vụ		Quản trị chất lượng dịch vụ	MH26	2(1,1)	Cùng mã với ngành Quản trị khách sạn