

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Ban hành kèm theo Quyết định số 675/QĐ-CDQN ngày 19 tháng 8 năm 2022 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Quảng Nam)

Tên ngành/ngành:	HƯỚNG DẪN DU LỊCH
Mã ngành/ngành:	6810103
Trình độ đào tạo:	Cao đẳng
Hình thức đào tạo:	Chính quy
Đối tượng tuyển sinh:	Tốt nghiệp THPT hoặc tương đương
Thời gian đào tạo:	2,5 năm

1. Mục tiêu đào tạo

1.1. Mục tiêu chung

Đào tạo cử nhân thực hành ngành Hướng dẫn du lịch trình độ cao đẳng, có phẩm chất chính trị, đạo đức nghề nghiệp và sức khỏe tốt; có kiến thức cơ bản về du lịch, có kiến thức về nghiệp vụ hướng dẫn du lịch.

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.

1.2. Mục tiêu cụ thể

1.2.1. Về 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.

1.2.2. Về 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;

1.2.3. Về năng lực tự chủ và 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 ngành Hướng dẫn du lịch sinh viên có được các kiến thức và kỹ năng cần thiết để có thể đảm nhiệm tốt các vị trí sau:

- Hướng dẫn du lịch nội địa;
- Hướng dẫn tại điểm;
- Nhân viên quản lý Du lịch tại các cơ quan quản lý Nhà nước về du lịch như Sở Văn hóa - Thể thao - Du lịch, các phòng văn hóa thông tin quận, huyện...

2. Khối lượng kiến thức và thời gian khóa học

- Số lượng môn học, mô-đun: 29
- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: 89 tín chỉ
- Khối lượng các môn học chung/đại cương: 435 giờ
- Khối lượng các môn học, mô-đun chuyên môn: 1665 giờ
- Khối lượng lý thuyết: 777 giờ; Thực hành, thực tập: 1239 giờ; Kiểm tra: 84 giờ

3. Nội dung chương trình

Mã môn học, mô-đun	Tên môn học, mô-đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/ thảo luận	Kiểm tra
I	Các môn học chung/đại cương	19	435	157	255	23
MHC 01	Giáo dục chính trị	4	75	41	29	5
MHC 02	Pháp luật	2	30	18	10	2
MHC 03	Giáo dục thể chất	2	60	5	51	4
MHC 04	Giáo dục Quốc phòng và An ninh	3	75	36	35	4
MHC 05	Tin học	3	75	15	58	2
MHC 06.1	Tiếng Anh 1	2	45	15	28	2
MHC 06.2	Tiếng Anh 2	3	75	27	44	4
II	Các môn học, mô-đun chuyên môn ngành, nghề	68	1605	584	963	58
II.1	Các môn học, mô-đun cơ sở	8	165	59	99	7
MHDL01	Tổng quan du lịch	2	45	14	30	1
MHDL02	Tâm lý và kỹ năng giao tiếp trong du lịch	2	45	15	28	2

Mã môn học, mô-đun	Tên môn học, mô-đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/ thảo luận	Kiểm tra
MHTDL03	Marketing du lịch	2	45	15	28	2
MHCDL16	Luật du lịch	2	30	15	13	2
II.2	Các môn học, mô-đun chuyên môn ngành, nghề	60	1440	525	864	51
MHCDL04	Quản trị doanh nghiệp dịch vụ DL và LH	4	75	45	27	3
MĐCHD05	Nghiệp vụ lễ tân	4	90	45	42	3
MĐCHD06	Nghiệp vụ lễ hành	5	135	45	85	5
MĐTDL07	Thiết kế chương trình du lịch	5	135	45	85	5
MHCHD08	Địa lý du lịch Việt Nam	3	60	30	28	2
MHTDL09	Văn hóa du lịch	2	30	15	13	2
MHTDL10	Quan hệ và chăm sóc khách hàng	2	30	15	13	2
MHCLH11	Tuyên - điểm du lịch Việt Nam và Thế giới	3	60	30	28	2
MHCHD12	Tiến trình lịch sử Việt Nam	3	60	30	28	2
MHCDL13	Xúc tiến du lịch	2	30	15	13	2
MĐCHD17	Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch 1	4	90	45	40	5
MĐCHD18	Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch 2	3	75	30	42	3
MHCHD19	Hệ thống di tích và danh thắng Việt Nam	3	60	30	28	2
MHCHD20	Tổ chức và điều hành tour	3	60	30	27	3
MHCHD21	Tiếng Anh chuyên ngành hướng dẫn du lịch	4	90	45	40	5
MĐCHD22	Thực tập tốt nghiệp	6	270	0	270	0
	Môn học tự chọn (Chọn 1 trong 2 môn)	4	90	30	55	5
MĐCDL14	Quản trị sự kiện	4	90	30	55	5
MĐCDL15	Quản trị du lịch MICE	4	90	30	55	5
III	Môn học, mô-đun bổ trợ	4	60	36	21	3
MHB01	Kỹ năng mềm	2	30	20	9	1
MHB02	Bảo vệ môi trường	2	30	16	12	2
	Tổng cộng	91	2100	777	1239	84

4. Hướng dẫn sử dụng chương trình

4.1. Các môn học chung bắt buộc thực hiện theo quy định hiện hành của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

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

a) Để học sinh có nhận thức đầy đủ về nghề nghiệp đang theo học, Nhà trường bố trí cho người học tự học và tham quan, học tập, thực tập tại một số doanh nghiệp, công ty, khu công nghiệp, khu chế xuất;

b) Để giáo dục đạo đức, truyền thống, mở rộng nhận thức về văn hóa xã hội, Nhà trường bố trí cho người học tham quan một số di tích lịch sử, văn hóa, cách mạng, mời Hội cựu chiến binh địa phương giáo dục, tham gia các hoạt động xã hội do Đoàn trường chủ trì;

- c) Bố trí người học tham gia học các chương trình đào tạo về SKSS/SKTD/HIV,
d) Thời gian cho hoạt động ngoại khóa được bố trí ngoài thời gian đào tạo chính khóa vào thời điểm thích hợp.

TT	Hoạt động ngoại khóa	Hình thức	Thời gian	Mục tiêu
1	Chính trị đầu khóa	Tập trung	Sau khi nhập học	Phổ biến các quy chế đào tạo theo luật giáo dục nghề nghiệp. Nội quy, quy chế của trường, phân lớp và làm quen với giáo viên chủ nhiệm/ cố vấn học tập
2	Hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể thao, dã ngoại	Cá nhân, nhóm thực hiện hoặc tập thể	Vào các ngày lễ lớn trong năm và các sự kiện của Nhà trường	Rèn luyện cho người học các kỹ năng mềm, Nâng cao năng lực giao tiếp, làm việc nhóm. Rèn luyện ý thức tổ chức kỷ luật, lòng yêu nghề.
3	Tham quan các cơ sở sản xuất	Tập trung nhóm	Cuối năm học	Nhận thức đầy đủ về nghề, tìm kiếm cơ hội việc làm
4	Đọc và tra cứu sách, tài liệu thư viện	Cá nhân	Ngoài thời gian học tập	Nghiên cứu bổ sung các kiến thức chuyên môn Tìm kiếm thông tin nghề nghiệp trên internet
5	Tham gia các khóa tập huấn về kỹ năng mềm	Tập trung	Ngoài thời gian học tập	Rèn luyện cho người học các kỹ năng mềm, Nâng cao năng lực giao tiếp, làm việc nhóm. Kỹ năng trả lời phỏng vấn khi xin việc làm.
6	Học chương trình đào tạo SKSS/SKTD/HIV	Tập trung	Tuần đầu tiên sau khi nhập học	Trang bị, bổ sung kiến thức và kỹ năng về sức khỏe sinh sản, sức khỏe tình dục và phòng HIV cho người học qua đó người học có thể chủ động phòng tránh hậu quả không mong muốn, góp phần bảo vệ sức khỏe về thể chất và tinh thần cho người học.

4.3. Hướng dẫn tổ chức thi kết thúc môn học, mô-đun:

a) Thi kết thúc môn học, mô-đun được thực hiện tại trường, phân hiệu, địa điểm đào tạo của trường; đơn vị liên kết đào tạo hoặc tại doanh nghiệp; được thực hiện trực tiếp hoặc trực tuyến khi đáp ứng được các điều kiện cho việc tổ chức thi;

b) Thi kết thúc môn học, mô-đun được thực hiện một hoặc nhiều lần sau khi học xong môn học, mô-đun hoặc cuối mỗi học kỳ;

c) Lịch thi kết thúc môn học, mô-đun phải được thông báo trước kỳ thi ít nhất 02 tuần. Từng môn học, mô-đun được tổ chức thi riêng biệt, không bố trí thi ghép một số môn học, mô-đun trong cùng một buổi thi của một người học;

d) Danh sách người học đủ hoặc không đủ điều kiện dự thi có nêu rõ lý do; danh sách địa điểm thi phải được công bố công khai trước ngày thi ít nhất 03 ngày làm việc;

đ) Người học tham gia kỳ thi phải được phổ biến về quyền hạn, nhiệm vụ, nghĩa vụ của mình trong kỳ thi;

e) Hình thức thi kết thúc môn học, mô-đun có thể là thi viết, vấn đáp, trắc nghiệm, thực hành, bài tập lớn, tiểu luận, bảo vệ kết quả thực tập theo chuyên đề hoặc kết hợp giữa các hình thức trên;

g) Thời gian làm bài thi đối với mỗi bài thi viết từ 60 đến 120 phút, thời gian thi đối với các hình thức thi khác hoặc thời gian thi với các môn học, mô-đun có tính đặc thù của ngành, nghề đào tạo hoặc thời gian thi trực tuyến do Hiệu trưởng quyết định;

h) Đối với hình thức thi viết, mỗi phòng thi bố trí ít nhất hai cán bộ coi thi và không bố trí quá 50 người dự thi; người dự thi phải được bố trí theo số báo danh. Đối với hình thức thi khác, hiệu trưởng quyết định việc bố trí phòng thi và các nội dung liên quan khác;

i) Thi kết thúc môn học, mô-đun bằng hình thức trực tuyến được thực hiện khi đáp ứng được các điều kiện về cơ sở vật chất, thiết bị đào tạo; hệ thống hạ tầng, thiết bị công nghệ thông tin. Hiệu trưởng quy định cụ thể về hình thức và quy trình tổ chức thi nhằm bảo đảm đánh giá chính xác, khách quan kết quả học tập của người học và chống được gian lận trong quá trình thi. Diễn biến của buổi thi trực tuyến phải được ghi hình, ghi âm và xuất in kết quả bài thi để lưu trữ theo quy định.

4.4. Hướng dẫn xét công nhận tốt nghiệp:

a) Kết thúc khóa học, hoặc khi người học tích lũy đủ số mô-đun, tín chỉ theo quy định trong chương trình, Hiệu trưởng thành lập Hội đồng xét tốt nghiệp cho người học.

b) Người học được công nhận tốt nghiệp khi đủ các điều kiện sau:

- Tích lũy đủ số mô-đun, tín chỉ quy định của chương trình;
- Điểm trung bình chung tích lũy của toàn khóa học theo thang điểm 4 đạt từ 2,0 trở lên;
- Hoàn thành các yêu cầu bắt buộc khác theo quy định của chương trình;
- Không trong thời gian bị kỷ luật từ mức đình chỉ học tập có thời hạn trở lên hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự;
- Có đơn đề nghị được xét tốt nghiệp trong trường hợp đủ điều kiện tốt nghiệp sớm hoặc muộn so với thời gian của chương trình.

4.5. Các chú ý khác:

Về địa điểm đào tạo: Được thực hiện tại trường đối với các nội dung lý thuyết, thực hành theo kế hoạch đào tạo. Đối với một số mô-đun chuyên môn nghề nhà trường xây dựng kế hoạch thực hành tại các cơ sở sản xuất, doanh nghiệp trên địa bàn trong và ngoài tỉnh, qua đó giúp người học từng bước tiếp cận với thực tế sản xuất, nâng cao kỹ năng nghề nghiệp. /.



PGS. TS. Vũ Thị Phương Anh