

BỘ LAO ĐỘNG – THƯƠNG BINH & XÃ HỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGUYỄN VĂN TRỖI

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

NGÀNH/NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH

MÃ NGÀNH/NGHỀ: 5810103

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

*Ban hành kèm theo Quyết định số 169 /QĐ-TVC ngày 26 tháng 08 năm 2024 của
Hiệu trưởng trường Cao đẳng Nguyễn Văn Trỗi)*

Đà Nẵng, năm 202

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Ngành/nghe: Hướng dẫn du lịch

Mã ngành/nghe: 5810103

Trình độ đào tạo: Trung cấp

Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp trung học cơ sở, THPT hoặc tương đương.

Thời gian khóa học: 1,5 năm

1. Giới thiệu chương trình/mô tả ngành/nghe đào tạo

Hướng dẫn du lịch trình độ trung cấp là nghề thực hiện các công việc liên quan đến tổ chức, phục vụ và hướng dẫn khách du lịch trong phạm vi nội địa. Người làm nghề có khả năng giới thiệu, thuyết minh, điều hành và chăm sóc khách trong các chương trình du lịch; phối hợp với các bộ phận dịch vụ để đảm bảo chất lượng chuyến đi, an toàn và sự hài lòng của du khách, đáp ứng yêu cầu **bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam**.

Các công việc của nghề bao gồm: hướng dẫn khách tại điểm du lịch và trên tuyến hành trình; tổ chức đón, tiễn và hỗ trợ khách trong suốt chuyến đi; giới thiệu các giá trị văn hóa, lịch sử, tự nhiên của điểm đến; phối hợp với các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển, lưu trú, ăn uống để đảm bảo chương trình du lịch được thực hiện đúng kế hoạch; ghi chép, báo cáo và xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình hướng dẫn.

Người làm nghề **Hướng dẫn du lịch trình độ trung cấp** có thể làm việc tại các doanh nghiệp lữ hành, công ty du lịch, khu du lịch, khu nghỉ dưỡng, khách sạn, nhà hàng, cơ quan quản lý du lịch hoặc các điểm tham quan. Ngoài ra, người học có thể hành nghề **hướng dẫn viên du lịch nội địa** sau khi được cấp thẻ hành nghề theo quy định.

Người học có **kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp** để thực hiện các công việc cụ thể như:

- **Hướng dẫn du lịch nội địa:** Chuẩn bị chương trình, dẫn đoàn, thuyết minh, chăm sóc và hỗ trợ khách trong quá trình tham quan.
- **Tổ chức chương trình du lịch:** Hỗ trợ lập kế hoạch, chuẩn bị phương tiện, đặt dịch vụ, quản lý đoàn khách trong phạm vi tour nội địa.
- **Thuyết minh du lịch:** Giới thiệu điểm đến, di tích lịch sử, văn hóa, lễ hội, phong tục tập quán của từng vùng miền.
- **Chăm sóc và phục vụ khách du lịch:** Giải đáp thông tin, xử lý các tình huống phát sinh và đảm bảo an toàn cho du khách.

- **Ứng dụng công nghệ trong công việc:** Sử dụng phần mềm tra cứu, lập kế hoạch tour, quản lý danh sách khách và lưu trữ hồ sơ hành trình.

Người tốt nghiệp có trình độ **ngoại ngữ tương đương bậc A1 quốc tế** (theo Khung tham chiếu 6 bậc của Châu Âu), có thể giao tiếp cơ bản với khách du lịch nước ngoài, giới thiệu thông tin và thực hiện các nghiệp vụ đơn giản bằng ngoại ngữ. Đồng thời, người học được trang bị **kỹ năng mềm** như giao tiếp, làm việc nhóm, thuyết trình, xử lý tình huống, tổ chức và phục vụ khách hàng, giúp thích ứng nhanh và hiệu quả trong môi trường làm việc năng động của ngành du lịch – dịch vụ.

2. Mục tiêu đào tạo

2.1. Mục tiêu chung:

Chương trình đào tạo nghề Hướng dẫn du lịch đào tạo người học có đủ kiến thức chuyên môn về đón và tiễn khách, tổ chức tham quan tại điểm và trên xe, tổ chức ăn uống tại nhà hàng, tổ chức lưu trú tại khách sạn, chăm sóc và xử lý tình huống trong quá trình chương trình du lịch, tổ chức hoạt động vui chơi giải trí và mua sắm; báo cáo và thanh quyết toán sau khi kết thúc chương trình du lịch.

2.2. Mục tiêu cụ thể

- Kiến thức:

- Có được những kiến thức cơ bản về xã hội và khoa học tự nhiên: Đường lối chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, Quốc phòng an ninh;
- Có kiến thức về ngoại ngữ tiếng Anh đạt trình độ bậc 1/6 trở lên khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam;
- 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 đường lối chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước;
- 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;
- Trình bày được đặc điểm, giá trị nổi bật của điểm du lịch (giá trị cảnh quan, thẩm mỹ, lịch sử, văn hóa, khoa học,...);
- Nêu được quy trình tổ chức chương trình du lịch; quy trình xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình chương trình du lịch; trình bày được 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;

- Kỹ năng:

- Có khả năng nghe, nói, đọc, viết tiếng Anh (tương đương trình độ bậc 1/6 khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam);
- Khảo sát và xây dựng được chương trình du lịch;
- Thiết kế được chương trình du lịch;
- Thực hiện được các hoạt động tư vấn và bán chương trình du lịch;
- Chuẩn bị trước khi hướng dẫn du lịch;
- Thực hiện được các hoạt động tổ chức đón tiếp khách du lịch;
- Tổ chức lưu trú và ăn uống cho khách du lịch hiệu quả;
- Tổ chức các hoạt động vui chơi giải trí và mua sắm;
- Thuyết minh tại điểm du lịch và trên các phương tiện giao thông;
- Quản lý đoàn khách trong quá trình chương trình du lịch;
- Giải quyết các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch;
- Thực hiện được các hoạt động tiễn khách;
- Chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng một cách hiệu quả;
- Thiết lập và duy trì được các mối quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ;
- Lập được 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;
- Chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng có hiệu quả;
- 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;
- Sử dụng được 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.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Yêu nghề, 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 viên du lịch nội địa.
- Hướng dẫn viên tại điểm.

4. Khối lượng kiến thức và thời học tập:

- Khối lượng kiến thức toàn khóa học : 1485/60 (giờ/tín chỉ)
- Số lượng môn học, mô đun : 23
- Khối lượng học tập các môn học chung: 255/11 (giờ/tín chỉ)
- Khối lượng học tập các môn học, mô đun chuyên môn: 1230/49(giờ/tín chỉ)
- Khối lượng lý thuyết: 454 (giờ); Thực hành, thực tập: 1031 (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-01	Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản trong học tập và công việc du lịch
2	NLCB-02	Giao tiếp hiệu quả trong môi trường làm việc
3	NLCB-03	Làm việc nhóm và phối hợp trong tổ chức tour
4	NLCB-04	Sử dụng tiếng Anh giao tiếp cơ bản trong du lịch
5	NLCB-05	Tuân thủ pháp luật, đạo đức và quy tắc nghề nghiệp hướng dẫn viên
6	NLCB-06	Ứng xử văn minh, lịch sự với khách và đồng nghiệp
7	NLCB-07	Thực hiện vệ sinh cá nhân, đảm bảo hình ảnh chuyên nghiệp
8	NLCB-08	Thực hiện nguyên tắc bảo vệ môi trường và tài nguyên du lịch
9	NLCB-09	Duy trì thái độ học tập và rèn luyện nghề nghiệp tích cực
II	Năng lực cốt lõi (NLCL)	
10	NLCL-01	Hiểu biết cơ bản về ngành du lịch và các loại hình du lịch

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
11	NLCL-02	Thu thập, giới thiệu thông tin về điểm du lịch, tuyến du lịch
12	NLCL-03	Thực hiện quy trình chuẩn bị và đón tiếp khách du lịch
13	NLCL-04	Thuyết minh và giới thiệu điểm đến bằng tiếng Việt
14	NLCL-05	Hướng dẫn khách tham quan tại điểm du lịch
15	NLCL-06	Tổ chức các hoạt động tham quan, vui chơi, giải trí cho khách
16	NLCL-07	Phối hợp với các dịch vụ du lịch: vận chuyển, ăn uống, lưu trú
17	NLCL-08	Xử lý các tình huống phát sinh thông thường trong chuyến đi
18	NLCL-09	Theo dõi, quản lý danh sách đoàn khách và hồ sơ tour
19	NLCL-10	Thực hiện quy trình chăm sóc khách hàng trong và sau chuyến đi
20	NLCL-11	Viết báo cáo tour, đánh giá kết quả chuyến du lịch
21	NLCL-12	Sử dụng phần mềm văn phòng, ứng dụng công nghệ trong hướng dẫn
III	Năng lực nâng cao (NLNC)	
22	NLNC-01	Tổ chức chương trình tham quan, dã ngoại ngắn ngày
23	NLNC-02	Thuyết minh bằng tiếng Anh ở mức cơ bản
24	NLNC-03	Thực hiện các tour chuyên đề hoặc tour liên kết đơn giản
25	NLNC-04	Phối hợp hướng dẫn viên chính trong đoàn khách lớn
26	NLNC-05	Đề xuất cải tiến nội dung và phương pháp thuyết minh
27	NLNC-06	Hướng dẫn học viên hoặc nhân viên mới thao tác nghề cơ bản
28	NLNC-07	Tham gia hoạt động quảng bá và giới thiệu hình ảnh du lịch địa phương

6. Nội dung chương trình

Mã MH,M Đ	Tên môn học/Mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/ thí nghiệm/ thảo luận	Thi, kiểm tra
1	2	3	4=5+ 6+7	5	6	7
I	Các môn học chung	11	255	94	148	13
MH01	Giáo dục chính trị	2	30	15	13	2
MH02	Pháp luật	1	15	9	5	1
MH03	Giáo dục thể chất	1	30	4	24	2
MH04	Giáo dục quốc phòng-An ninh	2	45	21	21	3
MH05	Tin học	2	45	15	29	1
MH06	Tiếng anh	3	90	30	56	4
II	Các môn học, mô đun chuyên môn	49	1230	335	845	50
II.1	Môn học, mô đun cơ sở	7	135	71	57	7
MH 07	Tổng quan du lịch và khách sạn	2	30	28		2
MĐ 08	Tâm lý và kỹ năng giao tiếp ứng xử với khách du lịch	2	45	15	28	2
MĐ 09	Văn hóa Việt Nam	3	60	28	29	3
II.2	Môn học, mô đun chuyên môn	40	1050	249	760	41
MĐ 10	Tiếng anh chuyên ngành du lịch	6	150	29	115	6
MĐ 11	Hệ thống di tích và danh thắng Việt Nam	2	45	31	12	2
MĐ 12	Địa lý du lịch Việt Nam	3	60	28	29	3
MĐ 13	Tiến trình lịch sử Việt Nam	3	60	28	29	3

Mã MH,M Đ	Tên môn học/Mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/ thí nghiệm/ thảo luận	Thi, kiểm tra
MĐ 14	Nghệ vụ hướng dẫn	6	150	29	115	6
MĐ 15	Marketing du lịch	2	45	15	27	3
MĐ 16	Nghệ vụ lễ hành	3	75	14	58	3
MĐ 17	Nghệ vụ lưu trú	2	45	15	28	2
MĐ 18	Môi trường An ninh - an toàn trong du lịch	2	45	15	27	3
MĐ 19	Tổ chức sự kiện	3	60	30	27	3
MĐ 20	Các dân tộc Việt Nam	2	45	15	28	2
MĐ 21	Thực tập tốt nghiệp	6	270	0	265	5
II.3	Môn học, mô đun tự chọn	2	45	15	28	2
MĐ 22	Văn hóa ẩm thực	2	45	15	28	2
MĐ 23	Lịch sử văn minh thế giới	2	45	15	28	2
	Tổng cộng:	60	1485	429	993	63

7. Hướng dẫn sử dụng chương trình:

7.1 Các môn học chung bắt buộc, thực hiện theo Quy định của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội bảo đảm tính thống nhất, tại các Thông tư sau:

- Môn Giáo dục chính trị: Thực hiện theo thông tư số 24/2018/TT-BLĐTBXH ngày 06 tháng 12 năm 2018 của Bộ Lao động thương binh và Xã hội.

- Môn Giáo dục pháp luật: Thực hiện theo thông tư 13/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26 tháng 9 năm 2018 của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

- Môn Giáo dục thể chất: Thực hiện theo thông tư số 12/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26 tháng 9 năm 2018 của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

- Môn Giáo dục quốc phòng- an ninh: Thực hiện theo thông tư số 10/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26 tháng 9 năm 2018 của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

- Môn Tin học: Thực hiện theo thông tư 11/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26 tháng 9 năm 2018 của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

- Môn Tiếng Anh: Thực hiện theo thông tư 03/2019/TT-BLĐTBXH ngày 17 tháng 01 năm 2019 của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

7.2 Tổ chức thực hiện chương trình đào tạo đối với đào tạo theo thông tư 04/2022/TT-BLĐTBXH ngày 30/03/2022 của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội và Quyết định 69/QĐ-TVC ngày 20/05/2022 của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Nguyễn Văn Trỗi về Ban hành Quy chế đào tạo, kiểm tra, thi và xét công nhận tốt nghiệp.

7.3. Nội dung và thời gian cho các hoạt động ngoại khóa:

- Để đạt được mục tiêu giáo dục toàn diện, ngoài giờ học chính khóa cần tổ chức cho học sinh tham gia các hoạt động ngoại khóa như: thể dục thể thao; văn hóa văn nghệ; các sinh hoạt giao lưu giữa các tập thể lớp với nhau hoặc giao lưu với các đơn vị ngoài trường, giao lưu với các địa phương và doanh nghiệp. Ngoài ra học sinh có thể đọc thêm sách báo, tài liệu cần tham khảo tại thư viện, tham gia các đợt tham quan dã ngoại do trường hoặc lớp tự tổ chức.

- Nội dung và thời gian tổ chức các hoạt động ngoại khóa như sau:

+ Thể dục, thể thao: Thời gian ngoài giờ vào buổi sáng và buổi chiều

+ Văn hóa, văn nghệ: Thời gian ngoài giờ vào buổi tối từ 19 – 22 giờ (1 buổi/tuần)

+ Hoạt động tại thư viện: Ngoài giờ học tất cả các ngày trong tuần

+ Hoạt động đoàn thể: Vào các tối thứ bảy, chủ nhật (ĐTN tổ chức)

+ Tham quan, dã ngoại, vui chơi, giải trí: Mỗi học kỳ tổ chức 1 lần

+ Tổ chức hội thi chuyên đề: Mỗi học kỳ tổ chức 1 lần

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

Tổ chức kiểm tra hết môn học, mô đun thực hiện theo thông tư 04/2022/TT-BLĐTBXH ngày 30/3/2022 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và xã hội Quy định việc tổ chức thực hiện chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo niên chế hoặc theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tín chỉ; Quy chế kiểm tra, thi, xét công nhận tốt nghiệp (Thông tư số 04). Cụ thể:

- Hình thức kiểm tra kết thúc môn học, mô đun có thể là kiểm tra 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.

- Thời gian làm bài thi kết thúc môn học, mô đun đối với mỗi bài kiểm tra viết và trắc nghiệm từ 45 đến 120 phút; Thời gian kiểm tra vấn đáp là 40 phút chuẩn bị và 20 phút trả lời; Các hình thức kiểm tra khác tùy theo đặc thù mỗi môn học, mô đun phòng Đào tạo/Khoa chuyên môn xác định nội dung và hướng dẫn theo từng môn học, mô đun trong chương trình đào tạo; đề xuất Hiệu trưởng phê duyệt thời gian tổ chức kiểm tra hết môn học, mô đun.

- Cách tính điểm trung bình môn học, mô đun: Được tuân thủ theo quy định tại Quyết định số 04 của Bộ trưởng Bộ LĐTBXH.

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

- Trường sẽ sử dụng chương trình đào tạo này để tổ chức giảng dạy theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tín chỉ và tuân thủ theo quy định tại Quyết định số 04 của Bộ trưởng Bộ LĐTBXH.

- Đối với đào tạo theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tích lũy chứng chỉ:

+ Người học phải học hết chương trình đào tạo trình độ trung cấp theo từng ngành nghề và phải tích lũy đủ số mô đun hoặc tín chỉ theo quy định trong chương trình đào tạo.

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

+ Hiệu trưởng cần căn cứ vào kết quả xét công nhận tốt nghiệp, để cấp bằng tốt nghiệp trung cấp ngành/ngành Hướng dẫn du lịch./.

HIỆU TRƯỞNG

ThS. Nguyễn Thị Hồng Nhạn

SƠ ĐỒ MỐI LIÊN HỆ VÀ TIẾN TRÌNH ĐÀO TẠO CÁC MÔN HỌC, MÔ ĐUN TRONG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Tên ngành, nghề: Hướng dẫn du lịch

Mã ngành, nghề: 5810103

