

**KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC MÀ NGƯỜI HỌC PHẢI  
ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP  
NGÀNH/NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH  
(Tên Tiếng Anh: TOUR GUIDE)**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 560/QĐ-TCDLTTP-ĐT ngày 16 tháng 7 năm 2019 của  
Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Lương thực – Thực phẩm)*

**A-TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG  
Mã ngành/ngành: 6810103**

**1. Giới thiệu chung về ngành/ngành**

“Hướng dẫn du lịch” là ngành/ngành chuyên tổ chức thực hiện và phục vụ khách theo các chương trình du lịch như: tổ chức thực hiện chương trình du lịch; thuyết minh; quản lý đoàn khách; hỗ trợ quảng cáo, tiếp thị và phối hợp bán sản phẩm du lịch; giải quyết các công việc sau chuyến đi; chăm sóc khách hàng; tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch; đảm bảo vệ sinh, an toàn và an ninh trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch; xử lý tình huống phát sinh trong hoạt động hướng dẫn; học tập, rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

Khối lượng kiến thức toàn khóa: **2506** giờ (tương đương **96** tín chỉ) (bao gồm các môn học điều kiện)

**2. Kiến thức**

- Trình bày được đặc điểm tổng quan về hoạt động du lịch, văn hóa du lịch Việt Nam;
- 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 tiến trình lịch sử Việt Nam;
- Mô tả được quy trình xây dựng chương trình du lịch, tổ chức thực hiện 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 thực hiện chương trình du lịch; cách thức tổ chức các hoạt động hoạt náo cho khách du lịch;
- Trình bày được các nguyên tắc bảo đảm an ninh, an toàn trong hoạt động du lịch;
- Trình bày được các quy định về xuất nhập cảnh và thủ tục vận chuyển hàng không.

**3. Kỹ năng**

- Thiết kế được chương trình du lịch;
- Thiết lập và duy trì tốt các mối quan hệ với các đối tác, chăm sóc khách hàng và giải quyết tốt các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch;
- Tổ chức thực hiện được chương trình du lịch từ khâu chuẩn bị, tổ chức đón tiếp, tổ chức lưu trú, ăn uống, hướng dẫn tham quan, vui chơi giải trí... theo đúng lịch trình cho cả đoàn khách nội địa và quốc tế;
- Thực hiện được công việc hướng dẫn và hỗ trợ khách làm các thủ tục vận chuyển và xuất nhập cảnh;
- Kỹ năng tư vấn và bán chương trình du lịch;
- Truyền tải được thông tin thuyết minh, đảm bảo tính chính xác;
- Quản lý tốt đoàn khách trong 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 nhanh, chính xác những kiến thức, thông tin mới về các tuyến, điểm 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.

- Sử dụng tin học đáp ứng yêu cầu công việc;

- Sử dụng ngoại ngữ tiếng Anh tương đương trình độ Sơ cấp - bậc 2 tiếng Anh theo Khung năng lực ngoại ngữ Việt Nam (tương thích với bậc A2 trong CEFR).

#### **4. Mức độ tự chủ, chịu trách nhiệm**

- Có khả năng làm việc độc lập hoặc theo nhóm; giải quyết công việc, vấn đề phức tạp trong điều kiện làm việc thay đổi;

- Hướng dẫn, giám sát nhóm thực hiện các nhiệm vụ xác định; chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với nhóm;

- Đánh giá chất lượng công việc sau khi hoàn thành và kết quả thực hiện của các thành viên trong nhóm;

- Có đạo đức nghề nghiệp, có trách nhiệm trong công việc.

#### **5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp**

Sau khi tốt nghiệp chương trình đào tạo trình độ Cao đẳng ngành/ngành Hướng dẫn du lịch, người học có thể đảm nhiệm được các vị trí việc làm sau:

- Hướng dẫn du lịch nội địa;

- Hướng dẫn du lịch quốc tế;

- Hướng dẫn tại điểm;

- Bán tour;

- Chăm sóc khách hàng.

Tại các: công ty lữ hành, đại lý du lịch, khu du lịch, điểm du lịch.

#### **6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ**

Có năng lực để tham gia học liên thông lên các bậc học cao hơn để phát triển kiến thức và kỹ năng nghề.

## **B- TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP**

**Mã ngành/ngành: 5810103**

### **1. Giới thiệu chung về ngành/ngành**

“Hướng dẫn du lịch” là ngành/ngành thực hiện công việc và phục vụ khách theo các chương trình du lịch như: tổ chức chương trình du lịch; thuyết minh; quản lý đoàn khách; đảm bảo vệ sinh, an toàn và an ninh trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch; xử lý tình huống phát sinh trong hoạt động hướng dẫn.

Khối lượng kiến thức toàn khóa: **1518** giờ (tương đương **58** tín chỉ) (bao gồm các môn học điều kiện)

### **2. Kiến thức**

- Trình bày được đặc điểm tổng quan về hoạt động du lịch, văn hóa du lịch Việt Nam;
- 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 quy trình xây dựng chương trình du lịch, tổ chức thực hiện 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 thực hiện chương trình du lịch; cách thức tổ chức các hoạt động hoạt náo cho khách du lịch;
- Trình bày được các nguyên tắc bảo đảm an ninh, an toàn trong hoạt động du lịch.

### **3. Kỹ năng**

- Thiết kế được chương trình du lịch;
- Thiết lập và duy trì tốt các mối quan hệ với các đối tác, chăm sóc khách hàng và giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch;
- Tổ chức thực hiện chương trình du lịch: chuẩn bị, tổ chức đón tiếp, tổ chức lưu trú, ăn uống, hướng dẫn tham quan, vui chơi giải trí... theo đúng lịch trình;
- Truyền tải được thông tin thuyết minh, đảm bảo tính chính xác tại điểm du lịch;
- Quản lý tốt đoàn khách trong 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 nhanh, chính xác những kiến thức, thông tin mới về các tuyến, điểm du lịch;
- Sử dụng tin học đáp ứng yêu cầu công việc;
- Sử dụng ngoại ngữ tiếng Anh tương đương trình độ Sơ cấp - bậc 1 tiếng Anh theo Khung năng lực ngoại ngữ Việt Nam (tương thích với bậc A1 trong CEFR).

### **4. Mức độ tự chủ, chịu trách nhiệm**

- Có khả năng làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong điều kiện biết trước;
- Chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với nhóm, có năng lực hướng dẫn, giám sát những người khác thực hiện những nhiệm vụ xác định.
- Có đạo đức nghề nghiệp, có trách nhiệm trong công việc.

### **5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp**

Sau khi tốt nghiệp chương trình đào tạo trình độ Trung cấp ngành/ngành Hướng dẫn du lịch, người học có thể đảm nhiệm được các vị trí việc làm sau:

- Hướng dẫn du lịch nội địa;
- Hướng dẫn tại điểm;
- Kinh doanh/Bán hàng

Tại các công ty du lịch lữ hành, đại lý du lịch, khu du lịch, di tích.

### **6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ**

Có năng lực để tham gia học liên thông lên các bậc học cao hơn để phát triển kiến thức và kỹ năng nghề.