

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Ban hành kèm theo Quyết định số 474/QĐ-CĐSL, ngày 27 tháng 8 năm 2020
của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Sơn La)

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: Học sinh tốt nghiệp THPT hoặc tương đương

Thời gian đào tạo: 03 năm

1. Mục tiêu đào tạo

1.1. Mục tiêu chung

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

* 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;

- Trình bày được kiến thức cơ bản liên quan đến lễ tân, lưu trú, chế biến món ăn;

- 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;

- 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.

*** 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;

- Có kỹ năng cơ bản liên quan đến nghiệp vụ lễ tân, lưu trú, chế biến món ăn

- 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.

*** Về năng lực 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.

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.

2. Khối lượng kiến thức và thời gian khóa học

- Số lượng môn học: 34

- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: 90 tín chỉ

- Khối lượng các môn học chung: 495 giờ

- Khối lượng các môn học chuyên môn: 1620 giờ

- Khối lượng lý thuyết: 661 giờ; Thực hành, thực tập, thí nghiệm: 1372 giờ; kiểm tra 82 giờ.

3. Nội dung chương trình:

Mã môn học	Tên môn học	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/thí nghiệm/ bài tập/thảo luận	Kiểm tra
I. Các môn học chung		25	495	213	255	27
MH 01	Chính trị	4	75	41	29	5
MH 02	Pháp luật	2	30	18	10	2
MH 03	Giáo dục thể chất	2	60	5	51	4
MH 04	GDQP&AN	4	75	36	35	4
MH 05	Tin học	3	75	15	58	2
MH 06	Tiếng Anh	6	120	42	72	6
MH 07	Kỹ năng giao tiếp	2	30	28	0	2
MH 08	Khởi tạo doanh nghiệp	2	30	28	0	2
II. Các môn học cơ sở, chuyên môn		65	1620	448	1117	55
II.1. Các môn học cơ sở		7	105	98	0	7
MH 09	Tổng quan du lịch và cơ sở lưu trú du lịch	2	30	28	0	2
MH 10	Tâm lý và kỹ năng giao tiếp ứng xử với khách du lịch	2	30	28	0	2
MH 11	Địa lý và tuyến điểm du lịch Việt Nam	3	45	42	0	3
II.2. Các môn học chuyên môn		45	1200	280	885	35
MH 12	Ngoại ngữ chuyên ngành hướng dẫn du lịch 1	3	45	42	0	3
MH 13	Lịch sử hình thành và phát triển Việt Nam, Sơn La	3	45	42	0	3
MH 14	Hệ thống di tích và danh thắng Việt Nam	3	45	42	0	3
MH 15	Thiết kế và điều hành tour	2	60	0	58	2
MH 16	Văn hóa Việt Nam	3	45	42	0	3
MH 17	Văn hóa các dân tộc Tây Bắc	2	30	28	0	2
MH 18	Thực hành tuyến điểm du lịch địa phương	2	60	0	58	2
MH 19	Thực hành hướng dẫn du lịch toàn tuyến	3	90	0	87	3
MH 20	Nghệ vụ lễ hành	2	60	0	58	2
MH 21	Marketing du lịch	2	30	28	0	2
MH 22	Ngoại ngữ chuyên ngành hướng dẫn du lịch 2	2	60	0	58	2
MH 23	Tổ chức sự kiện	2	60	0	58	2
MH 24	Hát dân ca	2	60	0	58	2

MH 25	Môi trường và an ninh – an toàn trong du lịch	2	30	28	0	2
MH 26	Quản lý nhà nước về du lịch	2	30	28	0	2
MH 27	Thực tế tuyển điểm du lịch liên tỉnh	4	180	0	180	0
MH 28	Thực tập tốt nghiệp	6	270	0	270	0
II.3. Các môn học thay thế khóa luận tốt nghiệp		5	105	42	58	5
MH 29	Lý thuyết nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	3	45	42	0	3
MH 30	Thực hành thuyết minh viên tại điểm	2	60	0	58	2
II.4. Các môn học tự chọn (Chọn 1 trong 2 hướng chuyên ngành sau)		8	210	28	174	8
Chuyên ngành: Hướng dẫn viên du lịch địa phương						
MH 31	Quản trị, xúc tiến quảng bá phát triển sản phẩm du lịch tại địa phương	2	60	0	58	2
MH 32	Kỹ năng tổ chức hoạt náo trong du lịch	2	60	0	58	2
MH 33	Hướng dẫn du lịch tại các điểm du lịch cộng đồng	2	60	0	58	2
MH 34	Lịch sử văn minh thế giới	2	30	28	0	2
Chuyên ngành: Phục vụ lưu trú tại địa phương						
MH 35	Kinh doanh lưu trú du lịch homestay	2	60	0	58	2
MH 36	Nghiệp vụ chế biến món ăn	2	60	0	58	2
MH 37	Nghiệp vụ lưu trú	2	30	28	0	2
MH 38	Nghiệp vụ lễ tân	2	60	0	58	2
Tổng cộng:		90	2115	661	1372	82

4. Kế hoạch giảng dạy

Học kỳ 1 25(17,8)	Học kỳ 2 16 (16,0)	Học kỳ 3 14(8,6)	Học kỳ 4 10(2,8)	Học kỳ 5 13(2,11)	Học kỳ 6 12(4,8)
GD Chính trị 4(3,1)	Tổng quan du lịch và cơ sở lưu trú 2 (2,0)	Hệ thống di tích và DT Việt Nam 3 (3,0)	Thực hành thuyết minh viên tại điểm 2 (0,2)	TH hướng dẫn du lịch toàn tuyến 3 (0,3)	Môi trường AN- AT trong DL 2 (2,0)
Pháp luật 2(2,0)	TL và KNGT ứng xử với khách DL 2 (2,0)	Thiết kế và điều hành tour 2 (0,2)	Marketing du lịch 2 (2,0)	Hát dân ca 2 (0,2)	TC chuyên ngành 2(2,0)
GD thể chất 2(0,2)	Địa lý và tuyến điểm DL Việt Nam 3 (3,0)	Văn hóa các dân tộc Tây Bắc 2 (2,0)	Ngoại ngữ chuyên ngành HDDL 2 2 (0,2)	Quản lý nhà nước về du lịch 2 (2,0)	TC chuyên ngành 2(0,2)
GDQP – An ninh 4(3,1)	Lịch sử HT và PT Việt Nam, Sơn La 3 (3,0)	TH tuyến điểm du lịch địa phương 2 (0,2)	Tổ chức sự kiện 2 (0,2)	Tự chọn chuyên ngành 2 (0,2)	TT tốt nghiệp 6 (0,6)
Tin học 3(1,2)	Ngoại ngữ chuyên ngành HDDL 1 3 (3,0)	Lý thuyết nghiệp vụ HDL 3 (3,0)	Tự chọn chuyên ngành 2 (0,2)	Thực tế tuyến điểm DL liên tỉnh 4 (0,4)	
Tiếng Anh 6(4,2)	Văn hóa Việt Nam 3 (3,0)	Nghiệp vụ lễ hành 2 (0,2)			
Kỹ năng GT 2(2,0)					
Khởi tạo DN 2(2,0)					

5. Hướng dẫn sử dụng chương trình

5.1. Thực hiện các môn học trong chương trình đào tạo

- Các môn học chung bắt buộc: các khoa, bộ môn tổ chức giảng dạy theo chương trình do Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành;
- Chọn chuyên ngành và các môn tự chọn: Các khoa, bộ môn, CVHT-GVCN hướng dẫn HSSV chọn chuyên ngành phù hợp với bản thân, kèm theo các môn học theo hướng chuyên ngành đảm bảo đủ tối thiểu số tín chỉ quy định.
- Chọn các môn học thay thế: HSSV có thể lựa chọn các môn học thay thế quy định trong các môn học tự chọn của chương trình nhưng phải đảm bảo theo hướng chuyên ngành và có số tín chỉ không ít hơn số tín chỉ của môn học đã học;
- Thứ tự lựa chọn các môn học phải đảm bảo các môn học trước, các môn học tiên quyết quy định trong chương trình;
- Đảm bảo số tín chỉ tối thiểu và tối đa đối với từng trạng thái của HSSV trong thời điểm đăng ký môn học.

5.2 Hướng dẫn xác định nội dung và thời gian cho các hoạt động ngoại khóa

- Bố trí cho sinh viên tham quan, học tập, tham gia thực hành thực tập tại phòng thực hành, tại các địa điểm thực tế vào thời điểm cuối khóa và thực tập nghề nghiệp;
- Học tập chính trị đầu khoá; Học tập về Tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh; Tham gia phong trào Thanh niên tình nguyện; Kỹ năng tìm việc làm;
- Tổ chức các diễn đàn Thanh niên lập nghiệp, Phát triển kinh tế hộ gia đình, Giáo dục an toàn giao thông, Giáo dục sức khoẻ giới tính;
- Thời gian hoạt động ngoại khoá được bố trí ngoài thời gian đào tạo chính khoá vào thời điểm thích hợp.

5.3. Phương pháp giảng dạy

- Giảng viên lựa chọn các phương pháp dạy học phù hợp nhằm phát huy tính tích cực, chủ động của người học, trên cơ sở phát triển vốn kiến thức, kỹ năng mà người học đã tích lũy được. Khuyến khích giảng viên áp dụng các PPGD sáng tạo phát huy năng lực của cá nhân và nhóm, cần kết hợp giữa giao nhiệm vụ chuẩn bị ở nhà với giải đáp, truyền thụ các kiến thức mới trọng tâm trên lớp, đảm bảo hài hòa giữa phát triển kiến thức mới với củng cố, hệ thống hóa kiến thức. Thông qua các hình thức kiểm tra thường xuyên, định kỳ để phát hiện, bổ sung kiến thức thiếu cho người học.
- Giảng viên cần tạo môi trường học tập phù hợp với từng loại hình bài dạy, khuyến khích người học phát huy tối đa khả năng của cá nhân, đồng thời tạo cơ hội để phát triển năng lực tổ chức và hoạt động theo nhóm nhỏ.
- Giảng viên cần cụ thể việc lựa chọn và áp dụng các phương pháp giảng dạy trong kế hoạch bài học (giáo án).
- Đầu mỗi năm học khoa, bộ môn tổ chức cho giảng viên đăng ký các PPGD sẽ áp dụng trong năm học đối với từng môn học được phân công giảng dạy. Trên cơ sở phân công của bộ môn, giảng viên đăng ký đổi mới PPGD với

bộ môn và khoa trong đó cần cụ thể thời điểm đăng ký và thực hiện cải tiến PPGD trong năm học.

5.4. Hướng dẫn phương pháp đánh giá môn học

5.4.1. Kiểm tra thường xuyên, kiểm tra định kỳ

- Kiểm tra thường xuyên do giáo viên giảng dạy môn học thực hiện tại thời điểm bất kỳ trong quá trình học theo từng môn học thông qua việc kiểm tra vấn đáp trong giờ học, kiểm tra viết với thời gian làm bài bằng hoặc dưới 30 phút, kiểm tra một số nội dung thực hành, thực tập, chấm điểm bài tập và các hình thức kiểm tra, đánh giá khác;

- Kiểm tra định kỳ được quy định trong chương trình môn học; kiểm tra định kỳ có thể bằng hình thức kiểm tra viết từ 45 đến 60 phút, chấm điểm bài tập lớn, tiểu luận, làm bài thực hành, thực tập và các hình thức kiểm tra, đánh giá khác.

5.4.2. Thi kết thúc môn học

- Cuối mỗi học kỳ nhà trường tổ chức một kỳ thi chính và một kỳ thi phụ để thi kết thúc môn học; kỳ thi phụ được tổ chức cho người học chưa dự thi kết thúc môn học hoặc có môn học có điểm chưa đạt yêu cầu ở kỳ thi chính;

- Hình thức thi kết thúc môn học 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. Hàng năm khoa, bộ môn tổng hợp hình thức thi kết thúc môn học trình Hiệu trưởng phê duyệt thông qua phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng;

- Thời gian làm bài thi kết thúc môn học đối với mỗi bài thi viết từ 60 đến 120 phút, thời gian làm bài thi đối với các hình thức thi khác được quy định trong chương trình chi tiết môn học;

- Nội dung thi hết môn học phải đảm bảo đánh giá người học đạt hay không đạt chuẩn đầu ra của môn học, đồng thời phân loại được người học. Giảng viên quy định rõ về mức độ đạt yêu cầu về năng lực của người học đối với từng môn học trong đề cương môn học.

- Môn học được đánh giá là đạt yêu cầu nếu điểm môn học đạt từ 4 trở lên theo thang điểm 10 tương ứng với điểm D theo thang điểm 4.

5.5. Điều kiện được công nhận tốt nghiệp

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

- Tích lũy đủ số tín chỉ quy định trong chương trình;

- Điểm trung bình chung tích lũy của toàn khóa học theo thang điểm 4 đạt từ 2,00 trở lên;

- Hoàn thành môn học Giáo dục quốc phòng – an ninh, Giáo dục thể chất theo quy định;

- Không trong thời gian bị kỷ luật từ mức đình chỉ học tập có thời hạn trở lên, bị truy cứu trách nhiệm hình sự;

- Có đơn gửi nhà trường đề nghị được xét tốt nghiệp trong trường hợp đủ điều kiện tốt nghiệp sớm hoặc muộn so với thời gian thiết kế của khóa học.

- Người học được công nhận tốt nghiệp được cấp bằng tốt nghiệp và công nhận danh hiệu cử nhân thực hành.

5.6. Việc cập nhật kiến thức, kỹ năng, khoa học công nghệ vào chương trình đào tạo

- Hàng năm khoa, bộ môn tổ chức cho người học tham gia các hoạt động thực hành, thực tế, thực tập tại cơ sở như các cơ quan, doanh nghiệp, hợp tác xã,...tổ chức lấy ý kiến của đơn vị sử dụng lao động trong quá trình xây dựng, nghiệm thu chương trình đào tạo.

- Giảng viên thực hiện việc cập nhật những tiên bộ của khoa học công nghệ trên cơ sở tham khảo chương trình đào tạo của các trường đại học, cao đẳng khác có cùng ngành, nghề đào tạo; lựa chọn, tham khảo chương trình đào tạo của một số trường đại học, cao đẳng trong khu vực và trên thế giới.

5.7. Các điều kiện đảm bảo chất lượng

(có phụ lục kèm theo: Trang thiết bị, nhà giáo, danh mục GTTL)

Phụ lục: Các điều kiện đảm bảo chất lượng tại tiểu mục 5.7, mục 5 hướng dẫn sử dụng chương trình (đính kèm chương trình đào tạo).

1. Cơ sở vật chất, thiết bị đào tạo

a. Cơ sở vật chất:

- Số phòng học lý thuyết chuyên môn: 02
- Số phòng/ xưởng thực hành, thực tập: 04

b. Thiết bị dạy nghề:

TT	Tên thiết bị	Đơn vị	Số lượng	Yêu cầu kỹ thuật cơ bản của thiết bị
1	Trang bị bảo hộ lao động	chiếc	4	Loại thông dụng và thông dụng trên thị trường
	La bàn	đôi	4	Loại thông dụng và thông dụng trên thị trường
	ủng ca su	chiếc	4	Loại thông dụng và thông dụng trên thị trường
	Đèn pin	chiếc	4	Loại thông dụng và thông dụng trên thị trường
	Đèn hiệu	chiếc	4	Loại thông dụng và thông dụng trên thị trường
	Còi	chiếc	4	Loại thông dụng và thông dụng trên thị trường
2	Thiết bị an toàn	bộ	01	Loại thông dụng và thông dụng trên thị trường
	Dụng cụ y tế	Bộ	01	Loại thông dụng và thông dụng trên thị trường
	Tai nghe y tế	Cái	01	Loại thông dụng và thông dụng trên thị trường
	Máy đo huyết áp	Cái	01	Loại thông dụng và thông dụng trên thị trường
	Túi cứu thương	Túi	01	Loại thông dụng và thông dụng trên thị trường
	Thiết bị phòng cháy	Bộ	01	Loại thông dụng và thông dụng trên thị trường
	Bình xịt bọt khí co2	Bình	01	Loại thông dụng và thông dụng trên thị trường
	Bảng tiêu lệnh chữa cháy	Cái	01	Loại thông dụng và thông dụng trên thị trường
3	Máy vi tính	Bộ	01	Thông số kỹ thuật thông dụng trên thị trường tại thời điểm mua sắm
4	Máy chiếu (Projector)	Bộ	01	Cường độ sáng ≥ 2500 Ansilumment. Màn chiếu có kích thước tối thiểu 1800mm x 1800mm
4	Hệ thống âm thanh	Bộ	01	Thông số kỹ thuật cụ thể như sau:
	<i>Mỗi bộ bao gồm:</i>			

-	Âm ly	Bộ	01	Phù hợp với công suất loa
-	Micro	Chiếc	01	Loại thông dụng trên thị trường tại thời điểm mua sắm
-	Loa	Chiếc	01	Công suất loa $\geq 20W$
5	La bàn	Chiếc	04	
6	Đèn pin	Chiếc	04	
7	Loa di động	Chiếc	04	Loại có đầu nối micro cài áo. Có nút chỉnh âm lượng. Khoảng phạm vi âm thanh $\geq 215 m$
8	Bút chỉ laser	Chiếc	04	Loại thông dụng trên thị trường tại thời điểm mua sắm
9	Đèn hiệu	Chiếc	04	
10	Cờ hiệu	Chiếc	04	Loại chuyên dụng và thông dụng trên thị trường
11	Còi	Chiếc	04	
12	Máy ghi âm	Chiếc	04	Dung lượng $\geq 4GB$ Thời gian ghi âm : 15 – 20 tiếng liên tục
13	Máy cassette	Chiếc	01	Đáp ứng kết nối VCD, DVD, USB
	Dụng cụ y tế	Bộ	01	
-	Tai nghe y tế	Chiếc	01	
-	Máy đo huyết áp	Chiếc	01	
-	Túi cứu thương	Chiếc	01	

2. Nhà giáo

a) Tổng số nhà giáo của từng ngành, nghề: 38

b) Tỷ lệ học sinh, sinh viên quy đổi/giáo viên, giảng viên quy đổi: 0.8

c) Nhà giáo cơ hữu:

TT	Họ và tên	Trình độ chuyên môn được đào tạo	Trình độ nghiệp vụ sư phạm	Trình độ kỹ năng nghề	Môn học được phân công giảng dạy
A	CÁC MÔN CHUNG				
1	Trương Thị Xuân Hương	Đại học Triết	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Giáo dục chính trị
2	Lò Thị Minh Hậu	Thạc sĩ Luật	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Pháp luật
3	Vũ Ngọc Anh	Đại học SP GDTC	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Giáo dục thể chất
4	Lương Văn Sơn	Thạc sĩ GDTC	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	GDQP&AN
5	Phạm quyết Thắng	Thạc sĩ	Chứng chỉ	Chứng chỉ	Tin học

		Khoa học máy tính	bồi dưỡng NVSP	SP dạy nghề	
6	Trần Thị Bích Hạnh	Đại học Tiếng anh	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Tiếng Anh
7	Vũ Thị Hoa	Thạc sĩ Tâm lý	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Kỹ năng giao tiếp
8	Mai Thị Trang	Thạc sĩ Kinh tế	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Khởi tạo doanh nghiệp
B	CÁC MÔN CHUYÊN NGÀNH				
9	Đinh Thị Quỳnh Anh	Đại học Quản trị du lịch & Khách sạn	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Tổng quan du lịch và cơ sở lưu trú du lịch
10	Đinh Thị Quỳnh Anh	Đại học Quản trị du lịch & Khách sạn	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Tâm lý khách du lịch
11	Nguyễn Thị Hạnh	Đại học Việt Nam học	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Địa lý và tuyến điểm du lịch Việt Nam
12	Trần Thị Bích Hạnh	Đại học Tiếng anh	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Ngoại ngữ chuyên ngành HDDL 1
13	Nguyễn Thị Hạnh	Đại học Việt Nam học	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Lịch sử hình thành và phát triển Việt Nam, Sơn La
14	Trần Thị Soi	Đại học Văn hóa du lịch	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Hệ thống di tích và danh thắng Việt Nam
15					
16	Phùng Thị Thúy	Đại học Quản lý văn hóa	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Văn hóa Việt Nam
17	Ngô Thu Thảo	Đại học Quản lý văn hóa	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Văn hóa Các dân tộc Tây Bắc
18	Trần Thị Soi	Đại học Văn hóa du lịch	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Lý thuyết nghiệp vụ hướng dẫn
19	Trần Thị Soi	Đại học Văn hóa du lịch	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Thực hành thuyết minh viên tại điểm

20	Trần Thị Soi	Đại học Văn hóa du lịch	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Thực hành hướng dẫn du lịch toàn tuyến
21	Đinh Thị Quỳnh Anh	Đại học Quản trị du lịch & Khách sạn	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Nghiệp vụ lễ tân
22	Trần Thị Soi	Đại học Văn hóa du lịch	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Marketing du lịch
23	Trần Thị Bích Hạnh	Đại học Tiếng anh	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Ngoại ngữ chuyên ngành HDDL 2
24	Lê Quốc Công	Đại học sư phạm âm nhạc	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Tổ chức sự kiện
25	Hà Duy Sơn	Đại học sư phạm âm nhạc	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Hát dân ca
26	Nguyễn Thị Hà	Đại học Quản trị du lịch & Khách sạn	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Quản lý nhà nước về du lịch
27	Đinh Thị Quỳnh Anh	Đại học Quản trị du lịch & Khách sạn	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Nghiệp vụ lễ tân
28	Đinh Thị Quỳnh Anh	Đại học Quản trị du lịch & Khách sạn	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Nghiệp vụ lưu trú
29	Nguyễn Thị Hạnh	Đại học Việt Nam học	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Nghiệp vụ chế biến món ăn
30	Đinh Thị Quỳnh Anh	Đại học Quản trị du lịch & Khách sạn	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Kinh doanh lưu trú du lịch homestay
31	Tổ Văn hóa - Du lịch				Thực tế tuyến điểm liên tỉnh
32	Tổ Văn hóa - Du lịch				Thực tập tốt nghiệp
33	Trần Thị Soi	Đại học Văn hóa du lịch	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Thiết kế và điều hành tour
34	Nguyễn Thị Hạnh	Đại học Việt Nam	Chứng chỉ bồi dưỡng	Chứng chỉ SP dạy	Môi trường và an ninh - an toàn

		học	NVSP	nghề	trong du lịch
35	Nguyễn Thị Hạnh	Đại học Việt Nam học	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Lịch sử văn minh thế giới
36	Nguyễn Thị Hạnh	Đại học Việt Nam học	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Quản trị, xúc tiến quảng bá phát triển sản phẩm du lịch tại địa phương
37	Trần Thị Soi	Đại học Văn hóa du lịch	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Kỹ năng tổ chức hoạt náo trong du lịch
38	Trần Thị Soi	Đại học Văn hóa du lịch	Chứng chỉ bồi dưỡng NVSP	Chứng chỉ SP dạy nghề	Hướng dẫn du lịch tại các điểm du lịch cộng đồng

3. Thông tin chung về chương trình, giáo trình, tài liệu giảng dạy

a. Tên chương trình: Hướng dẫn du lịch

- Trình độ đào tạo: Cao đẳng

- Thời gian đào tạo: 03 năm

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

b. Danh mục các loại giáo trình, tài liệu giảng dạy của từng ngành, nghề:

TT	Tên môn học	Tên giáo trình	Tên tác giả	Nhà xuất bản	Năm Xuất bản
A	Các môn chung				
1	Giáo dục chính trị	Tài liệu dạy học môn Giáo dục chính trị	Tập thể tác giả	Tổng cục GDNN	2020
2	Pháp luật	Tài liệu dạy học môn Pháp luật	Tập thể tác giả	Tổng cục GDNN	2020
3	Giáo dục thể chất	Tài liệu dạy học môn GDTC	Tập thể tác giả	Tổng cục GDNN	2020
4	Giáo dục Quốc phòng – An ninh	Tài liệu dạy học môn GDQP-AN	Tập thể tác giả	Tổng cục GDNN	2020
5	Tin học	Tài liệu dạy học môn Tin học	Tập thể tác giả	Tổng cục GDNN	2020
6	Tiếng Anh	Tài liệu dạy học môn Tiếng Anh	Tập thể tác giả	Tổng cục GDNN	2020
7	Kỹ năng giao tiếp	Nhập môn khoa học giao tiếp	- Bùi Thị Xuân Mai	Lao động Xã hội	2001
		Tâm lý học truyền thông và giao tiếp	- Nguyễn Thị Oanh	Đại học Mở Bán công TPHCM	1995
8	Khởi tạo doanh	Giáo trình khởi	- Nguyễn Ngọc	ĐH Kinh tế	2011

	ng nghiệp	sự kinh doanh và tái lập doanh nghiệp	Huyền	quốc dân	
B	Các môn chuyên môn				
9	Tổng quan du lịch và cơ sở lưu trú du lịch	Tổng quan du lịch	Trần Thị Mai	Lao động xã hội	2006
		Tổng quan cơ sở lưu trú	Nguyễn Vũ Hà – Đoàn Mạnh Cương	Lao động xã hội	2011
10	Tâm lý khách du lịch	Tâm lý khách du lịch	Hồ Lý Long	NXB Lao động	2009
		Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử	Đình Văn Đáng	Thống kê	1995
11	Địa lý và tuyến điểm du lịch Việt Nam	Địa lý du lịch	Mai Quốc Tuấn, Nguyễn Lan Anh	NXB Hà Nội	2018
		Tuyến điểm du lịch Việt Nam	Bùi Hải Yến	Giáo dục	2010
12	Ngoại ngữ chuyên ngành HDDL 1	Giáo trình tiếng anh chuyên ngành hướng dẫn du lịch			
13	Lịch sử hình thành và phát triển Việt Nam, Sơn La	Tiến trình Lịch sử Việt Nam	Nguyễn Quang Ngọc chủ biên	Giáo dục Việt Nam	2010
		Những sự kiện chính trong tiến trình lịch sử Việt Nam		Giáo dục	2000
14	Hệ thống di tích và danh thắng Việt Nam	Di tích lịch sử - văn hóa và danh thắng Việt Nam	Dương Văn Sáu	ĐHQG Hà Nội	2008
15	Thiết kế và điều hành tour	Bài giảng	Đặng Thanh Nhường	TP HCM	
16	Văn hóa Việt Nam	Cơ sở văn hóa Việt Nam	Trần Quốc Vượng	Giáo dục Việt Nam	2011
		Cơ sở văn hóa Việt Nam	Chu Xuân Diên	ĐHQG TPHCM	2008
17	Văn hóa Các dân tộc Tây Bắc	Văn hóa các dân tộc Tây Bắc Việt Nam	Hoàng Lương	Hà Nội	2005
18	Lý thuyết nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	Đoàn Hương Lan	Lao động	2018
		Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam: hướng dẫn du lịch	Tổng cục du lịch	Hà nội	2015

19	Thực hành thuyết minh viên tại điểm	Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	Đoàn Hương Lan	Lao động	2018
		Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam: hướng dẫn du lịch	Tổng cục du lịch	Hà nội	2015
20	Thực hành hướng dẫn du lịch toàn tuyến	Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	Đoàn Hương Lan	Lao động	2018
		Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam: hướng dẫn du lịch	Tổng cục du lịch	Hà nội	2015
21	Nghiệp vụ lễ tân	Giáo trình thực hành nghiệp vụ lễ tân - hướng dẫn du lịch	Nguyễn Tư Lương chủ biên	Hà Nội	2018
22	Marketing du lịch	Marketing du lịch	Trần Ngọc Nam, Trần Huy Khang	Tp. Hồ Chí Minh : Hồng Đức	2008
		Bài giảng marketing du lịch	Nguyễn Thị Mai Sinh chủ biên	Lao động	2018
23	Ngoại ngữ chuyên ngành 2	Giáo trình tiếng anh chuyên ngành hướng dẫn du lịch			
24	Nghiệp vụ chế biến món ăn	Văn hóa ẩm thực Việt Nam	Nguyễn Thị Huệ, Huỳnh Thị Dung, Nguyễn Thu Hà	Thời đại	2012
25	Hát dân ca	Tuyển tập hát dân ca			
26	Quản lý nhà nước về du lịch	Luật du lịch	Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam Khóa XI (2006),	NXB chính trị quốc gia.	2006
		Luật kinh tế	Khoa Luật kinh tế - Trường Đại học Luật Hà Nội	NXB Công an nhân dân	2000
27	Nghiệp vụ lễ tân	Thực hành nghiệp vụ lễ tân	Nguyễn Trung Kiên	Hà Nội	2007
		Giáo trình nghiệp vụ lễ tân (Cách tiếp cận thực tế)	Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch	NXB Thanh niên	2005
28	Nghiệp vụ lưu trú	Nghiệp vụ phục vụ khách sạn	Nguyễn Thị Tú	Thống kê	2005
		Giáo trình nghiệp vụ lưu trú (Cách	Hội đồng cấp chứng chỉ	NXB Thanh niên	2005

		tiếp cận thực tế)	ngành vụ du lịch		
29	Thực tế tuyển điểm du lịch liên tỉnh	Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	Đoàn Hương Lan	Lao động	2018
		Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam: hướng dẫn du lịch	Tổng cục du lịch	Hà nội	2015
		Giáo trình nghiệp vụ lễ tân (Cách tiếp cận thực tế	Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch	NXB Thanh niên	2005
		Giáo trình nghiệp vụ lưu trú (Cách tiếp cận thực tế)	Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch	NXB Thanh niên	2005
30	Thực tập tốt nghiệp	Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	Đoàn Hương Lan	Lao động	2018
		Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam: hướng dẫn du lịch	Tổng cục du lịch	Hà nội	2015
		Giáo trình nghiệp vụ lễ tân (Cách tiếp cận thực tế	Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch	NXB Thanh niên	2005
		Giáo trình nghiệp vụ lưu trú (Cách tiếp cận thực tế)	Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch	NXB Thanh niên	2005
31	Môi trường và an ninh - an toàn trong du lịch	Bài giảng bảo vệ môi trường và an ninh - an toàn	Phạm Minh Cường chủ biên	Hà Nội	2018
32	Tổ chức sự kiện	Tập bài giảng			
33	Quản trị, xúc tiến quảng bá phát triển sản phẩm du lịch tại địa phương	Marketing du lịch	Nguyễn Trung Khánh	Lao động XH	2008
34	Lịch sử văn minh thế giới	Lịch sử văn minh thế giới	Vũ Dương Ninh	NXB Giáo dục	2002
35	Hướng dẫn du lịch tại các điểm du lịch cộng đồng	Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam: hướng dẫn du lịch	Tổng cục du lịch	Hà nội	2015
36	Kỹ năng tổ chức hoạt náo trong du lịch	Tập bài giảng			

37	Thực hành tuyến điểm du lịch địa phương	Tiến trình Lịch sử Việt Nam	Nguyễn Quang Ngọc chủ biên	Giáo dục Việt Nam	2010
38	Kinh doanh lưu trú du lịch homestay	Văn hóa các dân tộc Tây Bắc Việt Nam	Hoàng Lương	Hà Nội	2005
		Di tích lịch sử - văn hóa và danh thắng Việt Nam	Dương Văn Sáu	ĐHQG Hà Nội	2008
		Giáo trình nghiệp vụ lưu trú (Cách tiếp cận thực tế)	Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch	NXB Thanh niên	2005

**KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
MÀ NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG**

NGÀNH, NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 474/QĐ-CĐSL, ngày 27 tháng 8 năm 2020
của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Sơn La)*

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

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 thực hiện 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.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 2115 giờ (tương đương 90 tín chỉ).

2. 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, địa phương;
- 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;

- Trình bày được những kiến thức cơ bản liên quan đến hoạt động lễ tân trong các cơ sở lưu trú, hoạt động lưu trú, văn hóa ẩm thực của vùng, miền, địa phương;

- 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;

- 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.

3. 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 được kế hoạch, chương trình tổ chức đón tiếp khách du lịch;

- Xây dựng được kế hoạch, chương trình lưu trú và ăn uống cho khách du lịch; thực hiện được một số thao tác cơ bản của nghiệp vụ lễ tân lưu trú, nghiệp vụ phục vụ buồng, nghiệp vụ chế biến món ăn;

- Tổ chức được các hoạt động team building, vui chơi giải trí và mua sắm đáp ứng yêu cầu khách du lịch;

- Thuyết minh lưu loát 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 được kế hoạch, giám sát hoạt động tiễn khách an toàn, hiệu quả;

- Thiết lập và duy trì được các mối quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ;

- Thực hiện đầy đủ 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 được hoạt động 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 thường xuyên những kiến thức, thông tin mới về các tuyến, điểm du lịch;

- Nắm bắt nhanh các xu hướng phát triển mới của văn hóa, du lịch, lễ 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;

- 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;

4. 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.

5. 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;

- Nhân viên trong các cơ sở lưu trú du lịch.

6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ

- Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Hướng dẫn du lịch trình độ cao đẳng có thể tiếp tục phát triển ở các trình độ cao hơn;

- Người học sau tốt nghiệp có năng lực tự học, tự cập nhật những tiến bộ khoa học công nghệ trong phạm vi ngành, nghề để nâng cao trình độ hoặc học liên thông lên trình độ cao hơn trong cùng ngành, nghề hoặc trong nhóm ngành nghề hoặc trong cùng lĩnh vực đào tạo.

7. Các chương trình, tài liệu, chuẩn quốc tế đã tham khảo

- Chương trình đào tạo ngành Hướng dẫn du lịch của trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội, trường Cao đẳng Cộng đồng Lào Cai.