

**KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP**
(Ban hành kèm theo quyết định số: 348/QĐ-CDKTCNQ, ngày 30 tháng 5 năm 2024
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kỹ thuật Công nghệ Quy Nhơn)

**TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG
NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH
MÃ NGHỀ: 6810103**

1. Giới thiệu chung về nghề:

Đào tạo nhân viên nghề Hướng dẫn du lịch có phẩm chất chính trị, đạo đức; có kiến thức toàn diện về tự nhiên, xã hội, pháp luật, kiến thức khoa học cơ bản, kiến thức cơ sở và chuyên ngành về du lịch; có kỹ năng thực hành, khả năng làm việc độc lập, sáng tạo và giải quyết những vấn đề trong lĩnh vực du lịch; có khả năng học tập nâng cao trình độ; có sức khỏe, có trách nhiệm nghề nghiệp, thích nghi với môi trường làm việc trong các tổ chức, đơn vị có hoạt động liên quan đến lĩnh vực du lịch, đáp ứng nhu cầu xã hội, phục vụ nhân dân, phục vụ yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội và hội nhập quốc tế của đất nước.

2. Yêu cầu chung của nghề

a) Yêu cầu về kiến thức

- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của người hướng dẫn viên;
- 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 thực hiện 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;
- 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;
- Thông hiểu những quy định về thủ tục xuất nhập cảnh.

b) Yêu cầu 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;

- Xây dựng kế hoạch, tổ chức đón tiếp khách du lịch;
- Xây dựng kế hoạch, thực hiện hỗ trợ khâu lưu trú và ăn uống cho khách du lịch trong quá trình đi đoàn;
- 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;
- Thực hiện báo cáo đánh giá kết quả chương trình 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;
- Thực hiện được thao tác nghiệp vụ thanh toán, các giao dịch với các nhà cung ứng dịch vụ và khách hàng;
- 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.

c) 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. Các năng lực của nghề

TT	Mã năng lực	Tên năng lực	Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ)
I. NĂNG LỰC CƠ BẢN			
1	NLCB-01	Tổng quan du lịch	45-3

2	NLCB-02	Văn hóa Việt Nam và địa phương trong hướng dẫn du lịch	30-2
3	NLCB-03	Kiến thức địa lý - lịch sử Việt Nam trong hướng dẫn du lịch	75-5
4	NLCB-04	Giao tiếp trong du lịch	45-2
5	NLCB-05	Thực hiện marketing trong du lịch	45-2
II. NĂNG LỰC CỐT LÕI			
1	NLCL-01	Tiếng Anh chuyên ngành	30-2
2	NLCL-02	Thực hiện an ninh - an toàn trong hướng dẫn du lịch	45-2
3	NLCL-03	Xây dựng tuyến điểm	90-4
4	NLCL-04	Nghiệp vụ kinh doanh lữ hành	60-4
5	NLCL-05	Thiết kế chương trình du lịch	45-2
6	NLCL-06	Tổ chức lưu trú và ăn uống cho khách du lịch	45-2
7	NLCL-07	Tổ chức giao lưu sinh hoạt	45-2
8	NLCL-08	Hướng dẫn du lịch tại điểm	90-4
9	NLCL-09	Hướng dẫn du lịch nội địa	90-4
10	NLCL-10	Hướng dẫn du lịch quốc tế	90-4
11	NLCL-11	Tổ chức chương trình du lịch địa phương	45-2
12	NLCL-12	Tổ chức chương trình du lịch xuyên việt	45-2
III. NĂNG LỰC NÂNG CAO			
1	NLNC-01	Thực tập tốt nghiệp	510-12

4. Khối lượng kiến thức tối thiểu của nghề (giờ, tín chỉ):

- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: 79 tín chỉ (1905 giờ).
- Số lượng môn học, mô đun: 24.
- Khối lượng học tập các môn học chung: 435 giờ.
- Khối lượng học tập các môn học, mô đun chuyên môn: 1470 giờ.
- Khối lượng lý thuyết: 603 giờ; thực hành, thực tập: 1302 giờ.