

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Kèm theo quyết định số: / QĐ- TCDCN & XD ngày tháng năm 2019 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Công nghiệp và Xây dựng)

Tên ngành, nghề: Hướng dẫn du lịch

Mã ngành, nghề: 5810103

Trình độ đào tạo: Trung cấp

Hình thức đào tạo: Chính quy/thường xuyên

Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp Trung học cơ sở hoặc tương đương

Thời gian đào tạo: 2 năm

1. Mục tiêu đào tạo

1. Mục tiêu chung

Hướng dẫn du lịch trình độ trung cấp 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 thực hiện chương trình du lịch; chăm sóc khách hàng, đáp ứng yêu cầu bậc 4 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 thực hiện các nhiệm vụ của nghề hướng dẫn du lịch.

2. Mục tiêu cụ thể

2.1. Kiến thức

Học xong chương trình đào tạo người học được cung cấp:

+ Các kiến thức cơ bản về chính trị, pháp luật, quốc phòng, giáo dục thể chất; các kiến thức về tin học, ngoại ngữ.

+ Những kiến thức chuyên môn sâu về nghề hướng dẫn: Đặc điểm, giá trị của các tài nguyên và tuyến điểm du lịch; hệ thống các nhà cung cấp dịch vụ du lịch; quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch, kiến thức và kỹ năng về thuyết minh, hướng dẫn đối tượng tham quan, quy trình xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch,...

+ Những kiến thức cần thiết cho nghiệp vụ hướng dẫn như: Tổng quan du lịch, nhận biết tâm lý khách hàng và thực hiện giao tiếp, tìm hiểu văn hóa Việt Nam và ứng dụng vào hoạt động du lịch, tìm hiểu lịch sử Việt Nam và ứng dụng vào hoạt động du lịch, kỹ năng giao tiếp, nhận biết tài nguyên du lịch Việt Nam và ứng dụng vào hoạt động du lịch, tìm hiểu các nền văn minh lớn trên thế giới,...

+ Những kiến thức bổ trợ cho nghiệp vụ hướng dẫn như: Chuẩn bị và trình bày các bài thuyết minh tuyến, điểm du lịch; chuẩn bị trước khi thực hiện chương trình du lịch của hướng dẫn viên; 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,...

+ Những kiến thức về làm việc theo nhóm và một số kiến thức quản lý kinh tế cơ bản như: Quản lý Nhà nước về du lịch, phát triển và thực hiện chiến lược Marketing.

1.2.2. Kỹ năng

– Xây dựng và bán được các sản phẩm du lịch như chương trình du lịch tham quan thuần túy, chương trình teambuilding, chương trình du lịch MICE, chương trình gala lunch/dinner;

– Tổ chức hoạt động tham quan, vui chơi, giải trí cho khách du lịch;

– Thuyết minh tại điểm du lịch và trên các phương tiện giao thông;

– Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị hỗ trợ tại điểm tham quan và trên phương tiện phục vụ khách du lịch;

– Điều hành được các công việc hàng ngày và quản lý thời gian cá nhân và nhóm làm việc một cách hiệu quả;

- Giám sát, kiểm tra, đánh giá kết quả công việc đảm bảo đúng quy trình và tiêu chuẩn tại bộ phận hướng dẫn du lịch;
- Giải quyết được các yêu cầu và tình huống trong quá trình phục vụ khách;
- Giao tiếp lịch sự, thân thiện với khách hàng, cấp trên và đồng nghiệp;
- Làm được các loại mẫu biểu, báo cáo, văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng đối với các đơn vị đối tác du lịch và khách hàng;
- 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 một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam, ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công 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;

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.

1.4. 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 trung cấp 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.

2. Khối lượng kiến thức và thời gian khóa học

- Số lượng môn học, mô đun: 26
- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: 60 tín chỉ
- Khối lượng các môn học chung/đại cương: 330 giờ
- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 1230 giờ
- Khối lượng lý thuyết: 413 giờ; Thực hành, thực tập, thí nghiệm: 1073 giờ

3. Nội dung chương trình

Mã MH/ MĐ	Tên môn học/mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	T.H/ t.tập/ b.tập/ t.luận	Thi/ K.tra
I	Các môn học chung	12	255	102	139	14
MH1	Pháp luật	1	15	11	3	1
MH2	Chính trị	2	30	22	6	2
MH3	Giáo dục thể chất	1	30	3	24	3
MH4	Giáo dục Quốc phòng và An ninh	2	45	21	21	3
MH5	Tin học	2	45	15	29	1
MH6	Tiếng Anh giao tiếp	4	90	30	56	4
II	Các môn học, mô đun chuyên môn	48	1230	293	875	62
II.1	Môn học, mô đun cơ sở	10	210	87	108	15
MH7	Tổng quan du lịch	2	30	27	0	3
MH8	Kỹ năng giao tiếp	2	45	15	27	3
MH9	Marketing du lịch	2	45	15	27	3
MH10	Cơ sở văn hóa Việt Nam	2	45	15	27	3
MH11	Tâm lý khách du lịch	2	45	15	27	3
II.2	Môn học, mô đun chuyên môn	34	930	176	713	41
MH12	Tiến trình lịch sử Việt Nam	2	45	15	27	3

MH13	Du lịch bền vững	2	45	15	27	3
MH14	Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	4	60	56	0	4
MH15	Thực hành Tiếng Anh chuyên ngành Du lịch 1	3	75	15	55	5
MH16	Thực hành Tiếng Anh chuyên ngành Du lịch 2	4	105	15	84	6
MH17	Tuyến điểm du lịch	2	45	15	27	3
MH18	Thực hành hướng dẫn du lịch 1	5	135	15	112	8
MH19	Thực hành hướng dẫn du lịch 2	6	150	30	111	9
MH20	Thực tập nghề tại cơ sở	6	270		270	
II.3	Môn học, mô đun tự chọn	4	90	30	54	6
MH21	Tổ chức sự kiện	2	45	15	27	3
MH22	Lịch sử văn minh thế giới	2	45	15	27	3
MH23	Nghiệp vụ lễ tân	2	45	15	27	3
MH24	Kinh tế du lịch	2	45	15	27	3
MH25	Nghiệp vụ lễ hành	2	45	15	27	3
MH26	Các dân tộc ở Việt Nam	2	45	15	27	3
Tổng cộng		61	1560	413	1073	74

4. Kế hoạch giảng dạy (dự kiến)

TT	Môn học	TC	Năm thứ I		Năm thứ II	
			I	II	III	IV
Học kỳ						
I	Các môn học chung	14				
MH1	Chính trị	2		X		
MH2	Pháp luật	1		X		
MH3	Giáo dục thể chất	1	X			
MH4	Giáo dục Quốc phòng và An ninh	4	X			
MH5	Tin học	2		X		
MH6	Tiếng Anh giao tiếp	4	X			
II	Các môn học, mô đun chuyên môn	49				
II.1	Môn học, mô đun cơ sở bắt buộc	10				
MH7	Tổng quan du lịch	2	X			
MH8	Kỹ năng giao tiếp	2	X			
MH9	Marketing du lịch	2	X			

TT	Môn học	TC	Năm thứ I		Năm thứ II	
			I	II	III	IV
MH10	Cơ sở văn hóa Việt Nam	2	X			
MH11	Tâm lý khách du lịch	2		X		
II.2	Môn học, mô đun chuyên môn	33				
MH12	Tiến trình lịch sử Việt Nam	2		X		
MH13	Du lịch bền vững	2			X	
MH14	Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	4			X	
MH15	Thực hành Tiếng Anh chuyên ngành Du lịch 1	3		X		
MH16	Thực hành Tiếng Anh chuyên ngành Du lịch 2	4			X	
MH17	Tuyển điểm du lịch	2			X	
MH18	Thực hành hướng dẫn du lịch 1	5			X	
MH19	Thực hành hướng dẫn du lịch 2	6				X
MH20	Thực tập nghề tại cơ sở	6				X
II.3	Môn học, mô đun tự chọn	6				
MH21	Tổ chức sự kiện	2		X		
MH22	Lịch sử văn minh thế giới	2		X		
MH23	Nghiệp vụ lễ tân	2		X		
MH24	Kinh tế du lịch	2		X		
MH25	Nghiệp vụ lễ hành	2		X		
MH26	Các dân tộc ở Việt Nam	2		X		
Tổng cộng		62	17	16	17	12

Học kỳ 1

T	Mã môn học, mô đun	Tên môn học, mô đun	Số TC	Điều kiện	Ghi chú
Môn học, mô đun bắt buộc			14		
1	MH3	Giáo dục thể chất	1		
2	MH4	Giáo dục Quốc phòng và An ninh	4		
3	MH6	Tiếng Anh giao tiếp	4		
4	MH7	Tổng quan du lịch	2		
5	MH8	Kỹ năng giao tiếp	2		

6	MH9	Marketing du lịch	2		
	MH10	Cơ sở văn hóa Việt Nam	2		
Tổng			17		

Học kỳ 2

TT	Mã môn học, mô đơn	Tên môn học, mô đơn	Số TC	Điều kiện	Ghi chú
Môn học, mô đơn bắt buộc			12		
1	MH1	Chính trị	2		
2	MH2	Pháp luật	1		
3	MH5	Tin học	2		
4	MH11	Tâm lí khách du lịch	2		
5	MH12	Tiến trình lịch sử Việt Nam	2		
6	MH15	Thực hành Tiếng Anh chuyên ngành Du lịch 1	3		
Môn học, mô đơn cơ sở tự chọn			4/12		
7	MH21	Tổ chức sự kiện	2		
8	MH22	Lịch sử văn minh thế giới	2		
6	MH23	Nghiệp vụ lễ tân khách sạn	2		
7	MH24	Kinh tế du lịch	2		
9	MH26	Các dân tộc ở Việt Nam	2		
10	MH25	Nghiệp vụ lữ hành	2		
Tổng			16		

Học kỳ 3

TT	Mã môn học, mô đơn	Tên môn học, mô đơn	Số TC	Điều kiện	Ghi chú
Môn học, mô đơn bắt buộc			17		
1	MH13	Du lịch bền vững	2		
2	MH12	Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	4		
3	MH14	Thực hành Tiếng Anh chuyên ngành Du lịch 2	4		
4	MH15	Tuyên điểm du lịch	2		
5	MH16	Thực hành hướng dẫn du lịch 1	5		
Môn học, mô đơn cơ sở tự chọn			0		
Tổng			17		

Học kỳ 4

T	Mã môn học, mô	Tên môn học, mô đun	Số	Điều kiện	Ghi
T	đun		TC		chú
Môn học, mô đun bắt buộc			12		
1	MH17	Thực hành hướng dẫn du lịch 2	6		
2	MH18	Thực tập nghề tại cơ sở	6		
Thi tốt nghiệp					
Tổng			12		

5. Hướng dẫn sử dụng chương trình

5.1. Các môn học chung bắt buộc do Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội phối hợp với các Bộ/ngành tổ chức xây dựng và ban hành để áp dụng thực hiện.

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

Cần căn cứ vào điều kiện cụ thể, nhà trường có thể bố trí đi thực tập trải nghiệm và thực tập tốt nghiệp tại cơ sở là 6 tuần.

5.3.1. Kiểm tra thường xuyên, kiểm tra định kỳ

a) Kiểm tra thường xuyên do giáo viên giảng dạy môn học, mô-đun thực hiện tại thời điểm bất kỳ trong quá trình học theo từng môn học, mô-đun 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;

b) Kiểm tra định kỳ được quy định trong chương trình môn học, mô-đun; 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;

c) Quy trình kiểm tra, số bài kiểm tra cho từng môn học, mô-đun cụ thể được thực hiện theo quy định trong chương trình Chi tiết.

2.3.2. Tổ chức thi kết thúc môn học, mô-đun

a. Điều kiện được dự thi kết thúc Môn học/mô-đun

- Tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các bài học tích hợp, bài học thực hành, thực tập và các yêu cầu của môn học, mô-đun được quy định trong chương trình môn học, mô-đun (với điều kiện tham dự ít nhất 80% thời gian của các bài học tích hợp, bài học thực hành, thực tập)

- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10;

- Còn số lần dự thi kết thúc môn học, mô-đun theo quy định.

b. Tổ chức thi kết thúc môn học/ mô-đun

- Nhà trường tổ chức Kì thi kết thúc môn học/ Mô đun theo quy chế; Các Khoa cùng hội đồng tổ chức thi theo tiến độ đào tạo và quy chế

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

- Đối với đào tạo theo niên chế:

+ Người học phải học hết chương trình đào tạo theo từng ngành, nghề và có đủ điều kiện thì sẽ được dự thi tốt nghiệp.

+ Nội dung thi tốt nghiệp bao gồm:

Môn Chính trị; Lý thuyết tổng hợp nghề nghiệp; Thực hành nghề nghiệp

+ Hiệu trưởng căn cứ vào kết quả thi tốt nghiệp người học và các quy định liên quan để xét công nhận tốt nghiệp, cấp bằng theo quy định của trường.

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

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

+ Hiệu trưởng nhà trường 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.

5.5. Các chú ý khác

- Chương trình đào tạo có thể thực hiện theo hai hình thức là đào tạo theo Niên chế hoặc theo tích lũy Mô đun.

- Khi Nhà trường thay đổi hình thức đào tạo từ Niên chế sang hình thức tích lũy Mô đun/ tín chỉ thì khóa học tuyển sinh năm đó được Nhà trường có Quyết định ban hành riêng để áp dụng hình thức đào tạo tích lũy Mô đun, tín chỉ cho khóa học đó từ khi tuyển sinh cho đến hết khóa học. Khi đó số môn học/ mô đun tự chọn sẽ được đẩy lên phần môn học, mô đun bắt buộc để học sinh được phép lựa chọn các môn học/ mô đun phù hợp với nhu cầu của người học, nhưng phải đảm bảo số tín chỉ tối thiểu và tỷ lệ theo quy định.

HIỆU TRƯỞNG