

## CHUẨN ĐẦU RA CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Ban hành kèm theo quyết định số: 201/QĐ-CĐCNTT ngày 28/12/2024 của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Công Nghệ Thông Tin thành phố Hồ Chí Minh)

### Tên ngành, nghề đào tạo:

- Tiếng Việt: Hướng dẫn du lịch
- Tiếng Anh: Tour Guiding

### Mã ngành nghề: 6810103

Trình độ đào tạo: Cao đẳng – Cử nhân thực hành

Hệ đào tạo: Chính Quy

### 1. Giới thiệu chung về ngành, nghề:

Ngành hướng dẫn du lịch là lĩnh vực đào tạo những người có kiến thức về du lịch, văn hóa, lịch sử và kỹ năng giao tiếp để dẫn dắt, giới thiệu và hỗ trợ khách du lịch trong các chuyến tham quan. Người làm trong ngành này đóng vai trò là cầu nối giữa du khách và điểm đến, giúp du khách hiểu rõ hơn về địa danh, con người và văn hóa tại nơi họ ghé thăm.

Ngành hướng dẫn du lịch có vai trò quan trọng trong việc phát triển ngành du lịch và quảng bá hình ảnh quốc gia. Sinh viên theo học ngành này sẽ được trang bị kỹ năng thuyết minh, xử lý tình huống, tổ chức tour và sử dụng ngoại ngữ. Sau khi tốt nghiệp, họ có thể làm hướng dẫn viên du lịch, điều hành tour hoặc làm việc tại các công ty lữ hành, khách sạn. Đây là ngành năng động, phù hợp với những người yêu thích giao tiếp, khám phá và di chuyển nhiều. Khối lượng kiến thức tối thiểu là 1.800 giờ, tương đương 65 tín chỉ.

### 2. Kiến thức:

- Phân tích được những kiến thức cần có của ngành du lịch, các điều kiện phát triển du lịch và các cơ sở cung ứng dịch vụ du lịch;
- Trình bày được nguyên lý, quy trình quản trị nói chung, quản trị quá trình điều hành và tổ chức thực hiện chương trình du lịch, quản trị tài chính, quản trị nguồn nhân lực, quản trị cơ sở vật chất.
- Mô tả được nội dung cơ bản của hoạt động giao tiếp, về tâm lý học và về đặc điểm tâm lý

khách du lịch để xây dựng mối quan hệ với khách hàng và nghệ thuật đàm phán trong kinh doanh;

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về quản lý, điều hành doanh nghiệp hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành
- Mô tả được quy trình xây dựng sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành.
- Trình bày được quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch, quy trình thực hiện sản xuất dịch vụ du lịch và lữ hành để vận dụng vào công tác lập kế hoạch, tổ chức triển khai thực hiện, kiểm tra giám sát và tổng kết đánh giá;
- Xác định được quy trình và các phương thức tiếp thị, tổ chức bán sản phẩm phù hợp với thị trường mục tiêu.
- Xác định được vai trò và tầm quan trọng của việc đào tạo nhân viên đáp ứng tiêu chuẩn nghề nghiệp.
- Mô tả được cách thức lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp.
- Giải thích được vai trò của việc xây dựng và duy trì mối quan hệ với đối tác tại điểm đến, với các nhà cung cấp dịch vụ cho chương trình du lịch.
- Trình bày quy trình, cách thức tổ chức kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành.
- Trình bày được 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**

- Khảo sát thị trường; phân tích, đánh giá nhu cầu, khả năng đáp ứng dịch vụ, xác định nguồn tài chính... để xây dựng kế hoạch tổ chức bán sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành;
- Thiết kế được sản phẩm dịch vụ du lịch và sản phẩm dịch vụ lữ hành phù hợp với yêu cầu của khách hàng.
  - Thực hiện quảng cáo, tư vấn khách hàng, tổ chức bán sản phẩm dịch vụ du lịch và lữ hành.
- Xây dựng được tiêu chí đánh giá, thực hiện quản lý và kiểm soát chất lượng dịch vụ du lịch và lữ hành.
- Điều hành, tổ chức thực hiện chương trình du lịch đảm bảo theo kế hoạch
- Phân tích, đánh giá và đề xuất được các giải pháp nâng cao hiệu quả của hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành.
- Thực hiện chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng một cách hiệu quả.
- Thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ.
- Giám sát và thực hiện được thao tác nghiệp vụ thanh toán, các giao dịch với các nhà cung ứng dịch vụ và khách hàng.

- Thực hiện đánh giá năng lực và đào tạo nhân viên đảm bảo đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp.

- 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: (Phẩm chất đạo đức, ý thức và tác phong nghề nghiệp, thái độ phục vụ, trách nhiệm công dân; Thiên hướng phát triển nghề nghiệp)**

- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp.

- Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc.

- Chấp nhận áp lực công việc, thích nghi với môi trường làm việc thường xuyên có sự thay đổi.

- Tôn trọng khách hàng, quan tâm chăm sóc và thuyết phục được khách hàng;

- Hợp tác hiệu quả với đồng nghiệp và đối tác

- Trung thực, chủ động khắc phục khó khăn trong công việc

- Linh hoạt trong xử lý tình huống

- Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ

- Tuân thủ các quy định về pháp luật trong kinh doanh dịch vụ du lịch và lễ hành.

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm.

#### **5. Vị trí công tác sau khi tốt nghiệp:**

Sau khi tốt nghiệp ngành hướng dẫn du lịch, bạn có thể làm các công việc như hướng dẫn viên du lịch, điều hành tour, nhân viên công ty lễ hành, làm việc tại khách sạn hoặc tổ chức sự kiện du lịch. Những công việc này chủ yếu liên quan đến việc hướng dẫn khách, tổ chức chuyến đi và cung cấp dịch vụ du lịch.

#### **6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ sau khi tốt nghiệp:**

- 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.