

CHUẨN ĐẦU RA TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG

Tên ngành, nghề: Hướng dẫn du lịch

Mã ngành, nghề: 6810103

Trình độ đào tạo: Cao đẳng

Hình thức đào tạo: Chính quy-Niên chế

Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp Trung học phổ thông và tương đương;

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 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, kỹ năng toàn khóa học: 2.265 giờ (tương đương 91 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;

- 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;
- 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.
- Thông hiểu những quy định về thủ tục xuất nhập cảnh;
- 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;

- Vận dụng kiến thức về lịch sử, văn hóa, địa lý, tuyến điểm du lịch trong xây dựng bài thuyết minh và thuyết minh cho khách theo chương trình du lịch cụ thể.

- Xây dựng được bài thuyết minh theo chương trình du lịch phù hợp với nhu cầu của khách.

- Thực hiện hướng dẫn tham quan tại điểm và trên tuyến theo đúng quy trình.

- Tổ chức thực hiện chương trình du lịch theo trình tự các bước: Nhận bàn giao chương trình du lịch; Chuẩn bị thực hiện chương trình du lịch; Tổ chức đón và tiễn khách; Tổ chức phục vụ khách theo chương trình (thuyết minh, lưu trú, tham quan, ăn uống, vui chơi giải trí.....); Xử lý hiệu quả các tình huống phát sinh; Tổng kết, đánh giá và giải quyết các công việc sau chuyến đi.

- Thiết lập và duy trì mối quan hệ với các đối tác, chăm sóc khách hàng.

- Tổ chức thành công các hoạt động hoạt náo trong quá trình thực hiện chương trình du lịch.

- Giao tiếp hiệu quả với đồng nghiệp, đối tác và khách du lịch.

- Ứng dụng công nghệ thông tin và ngoại ngữ phục vụ công việc.

- Có năng lực ngoại ngữ bậc 2/6 khung năng lực ngoại ngữ của VN.

4. Mức tự chủ và trách nhiệm:

- 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 với đồng nghiệp và đối tác.

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

- Linh hoạt trong xử lý tình huống

- Trau dồi kiến thức, học hỏi tích lũy kinh nghiệm

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp:

Sau khi tốt nghiệp, người học có khả năng đảm nhiệm các vị trí công việc sau:

+ Hướng dẫn viên/thuyết minh viên tại điểm tham quan,

+ Hướng dẫn viên địa phương,

- + Hướng dẫn viên toàn tuyến,
- + Trưởng nhóm hướng dẫn viên,
- + Quản lý nghiệp vụ hướng dẫn
- + Nhân viên chăm sóc khách hàng,
- + Trưởng bộ phận hướng dẫn

tại các các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch, các điểm tham quan như các điểm di tích lịch sử văn hóa, các bảo tàng, nhà trưng bày, triển lãm..., các cơ quan tổ chức liên quan hoạt động du lịch.

6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ

- 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 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. Văn bằng cấp sau tốt nghiệp: Bằng tốt nghiệp cao đẳng