

## **CHUẨN ĐẦU RA**

**Chương trình đào tạo ngành, nghề: Hướng dẫn du lịch**

**Trình độ: Trung cấp**

*(ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CDKT ngày 02/12/2024  
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum)*

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

- Ngành, nghề đào tạo: Hướng dẫn du lịch (Tour guide)
- Trình độ: Trung cấp
- Mã ngành, nghề đào tạo: 5810103
- Đối tượng người học: Tốt nghiệp THCS và tương đương trở lên
- Thời gian đào tạo: 2 năm

### **2. Kiến thức**

- 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; những đặc điểm văn hóa, lịch sử, xã hội chuyên sâu, khác biệt của điểm du lịch; đặc điểm, giá trị nổi bật của điểm du lịch;
- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của người hướng dẫn viên; quy trình tổ chức thực hiện 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;

- Xác định được kiến thức về nhiều lĩnh vực khác nhau của các quốc gia;
- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng và an ninh, giáo dục thể chất; sử dụng hiệu quả năng lượng, tài nguyên và bảo vệ môi trường; khởi nghiệp đổi mới sáng tạo theo quy định.

### **3. Kỹ năng**

#### **3.1. Kỹ năng cứng**

- 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;
- Thực hiện được các thao tác nghiệp vụ lễ tân/ng nghiệp vụ bàn.

#### **3.2. Kỹ năng mềm**

- Có kỹ năng giao tiếp, kỹ năng truyền đạt hiệu quả các thông tin, ý tưởng, giải pháp tới người khác tại nơi làm việc;

- Đạt chuẩn kỹ năng sử dụng CNTT cơ bản; 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 6 bậc dùng cho Việt Nam, ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

#### **4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm**

- Yêu nghề, 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;

- Hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc;

- Chủ động tự học, tự bồi dưỡng và 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;

- Chủ động bảo quản và sử dụng tài sản một cách có trách nhiệm 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 phục vụ nhà hàng/nhân viên lễ tân;
- Nhân viên kinh doanh và chăm sóc khách hàng.

#### **6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ**

- Có khả năng tự học, tự nghiên cứu để nâng cao trình độ chuyên môn; tiếp thu và triển khai các ứng dụng công nghệ, kỹ thuật mới của ngành.
- Có khả năng liên thông lên các bậc học cao hơn cùng chuyên ngành được đào tạo./.

**HIỆU TRƯỞNG**

**Lê Trí Khải**