

BỘ TÀI CHÍNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC - TÀI CHÍNH QUẢN TRỊ KINH DOANH



ĐỀ CƯƠNG GIẢNG DẠY HỌC PHẦN
(Dành cho bậc Đại học)

HỌC PHẦN: NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Số tín chỉ: 2 (2,0)

Bộ môn: Quản trị kinh doanh

Khoa: Quản trị kinh doanh

Hưng Yên, tháng năm 2019

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

(Ban hành kèm theo Quyết định số/QĐ-ĐHTCQTKD ngày/2019 của Hiệu trưởng trường Đại học Tài chính – Quản trị kinh doanh)

1. Thông tin chung về học phần:

- Tên học phần: NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH
- Tên tiếng Anh: TOURISM GUIDELINE
- Mã học phần: 003402
- Số tín chỉ: 02, Số tín chỉ lý thuyết: 02, Số tín chỉ thực hành: 0
- Môn học tiên quyết: Đại cương Khoa học Du lịch
- Môn học song hành:

2. Đối tượng áp dụng:

- Môn học bắt buộc cho ngành: Quản trị kinh doanh
- Môn học tự chọn cho ngành: Không
- Trình độ: Đại học
- Hệ đào tạo: Chính quy

3. Nội dung tóm tắt của học phần:

Học phần trang bị những kiến thức cơ bản về hướng dẫn du lịch, hướng dẫn viên du lịch và các công việc liên quan đến hoạt động hướng dẫn du lịch. Đồng thời qua học phần này, sinh viên học hỏi và rèn luyện các kỹ năng hướng dẫn du lịch cũng như là xử lý, giải quyết các vấn đề xảy ra trong các chương trình du lịch theo những nguyên tắc nhất định.

4. Mục tiêu của học phần:

4.1. Kiến thức:

Sau khi kết thúc môn học, sinh viên nắm được kiến thức cơ bản về hoạt động hướng dẫn du lịch, các nghiệp vụ hướng dẫn, phục vụ khách du lịch trong quá trình thực hiện một chương trình du lịch cụ thể.

4.2. Kỹ năng:

Kết thúc môn học, sinh viên có các kỹ năng hướng dẫn du lịch bao gồm: Kỹ năng thuyết minh tại các điểm tham quan, kỹ năng phục vụ khách tại khách sạn, kỹ năng đón khách tại sân bay, kỹ năng trả lời câu hỏi của du khách, kỹ năng xử lý các vấn đề phát sinh khi thực hiện chương trình du lịch....

Thông qua môn học, sinh viên xây dựng được kỹ năng thuyết trình, kỹ năng làm việc nhóm.

4.3. Thái độ:

Yêu thích môn học, ngành học mà sinh viên đang theo học;

Tích cực nghiên cứu, năng động, sáng tạo trong công việc;

Chấp hành nghiêm túc các quy định của nhà trường và nội quy lớp học, có đạo đức nghề nghiệp trong lĩnh vực hướng dẫn du lịch.

5. Chuẩn đầu ra của học phần:

| STT | Mã CDR | Nội dung chuẩn đầu ra | CDR của CTĐT |
|---|--------|---|-----------------------------------|
| Về kiến thức | | | |
| 1 | CDR1 | Có kiến thức tổng quát về hướng dẫn du lịch và nghề hướng dẫn viên. | (4), (5), (6), (7), (8) |
| 2 | CDR2 | Nắm vững quy trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch. | |
| 3 | CDR3 | Nắm vững phương pháp chuẩn bị hướng dẫn tham quan du lịch. | |
| 4 | CDR4 | Nắm vững nội dung xây dựng bài thuyết minh. | |
| 5 | CDR5 | Nắm vững phương pháp tiến hành hướng dẫn tham quan du lịch. | |
| Về kỹ năng | | | |
| 6 | CDR6 | Kỹ năng thuyết minh tại các điểm tham quan và trong chương trình du lịch. | (9), (10), (13), (14), (15), (16) |
| 7 | CDR7 | Kỹ năng đón tiếp, phục vụ khách du lịch. | |
| 8 | CDR8 | Kỹ năng xử lý các vấn đề phát sinh khi thực hiện chương trình du lịch. | |
| 9 | CDR9 | Khả năng thuyết trình, làm việc nhóm hiệu quả. | |
| Năng lực tự chủ và trách nhiệm (thái độ) | | | |
| 10 | CDR10 | Yêu thích môn học, ngành học mà sinh viên đang theo học. | (18), (19), (20), (21) |
| 11 | CDR11 | Tích cực nghiên cứu, năng động, sáng tạo trong công việc. | |
| 12 | CDR12 | Chấp hành nghiêm túc các quy định của nhà | |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | trường và nội quy lớp học, có đạo đức nghề nghiệp trong lĩnh vực hướng dẫn du lịch. | |
|--|--|---|--|

6. Phương pháp và phương tiện giảng dạy:

6.1. Phương pháp giảng dạy:

- Phát vấn- đối thoại
- Thuyết trình, diễn giải, phân tích
- Thảo luận, nghiên cứu

6.2. Phương tiện giảng dạy:

- Kịch bản môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo
- Bài giảng lý thuyết, giáo án điện tử- PowerPoint
- Máy tính, máy chiếu, phấn bảng, Internet

7. Thang điểm đánh giá:

Giảng viên đánh giá theo thang điểm 10, Phòng Quản lý đào tạo sẽ quy đổi sang thang điểm chữ và thang điểm 4 để phục vụ cho việc xếp loại trung bình học kỳ, trung bình tích lũy và xét học vụ.

8. Phương pháp và nội dung đánh giá

(Theo Quy chế đào tạo hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ ban hành kèm theo Quyết định số 212/QĐ-ĐHTCQTKD ngày 14/5/2018 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài chính-Quản trị kinh doanh).

| Loại hình | | Nội dung đánh giá | Mô tả cách thực hiện | CĐR | Trọng số |
|---------------------------|-----|-------------------------------------|---|--|----------|
| Điểm chuyên cần | | Nhận thức, thái độ tham gia lớp học | <ul style="list-style-type: none"> - Sinh viên đi học đầy đủ: Từ 9 đến 10 điểm - Sinh viên vắng từ 20% trở xuống: Từ 5 đến 8 điểm - Sinh viên vắng trên 20%: không được thi, không chấm điểm Giảng viên kết hợp với thái độ học tập của sinh viên để cho theo khung ở trên | CĐR10, CĐR11, CĐR12 | 10% |
| Đánh giá quá trình | (1) | Kiểm tra thường xuyên | <ul style="list-style-type: none"> - Bài thảo luận theo nhóm - Bài kiểm tra | CĐR1, CĐR2, CĐR3, CĐR4, CĐR5, CĐR6, CĐR7, CĐR8, CĐR9 | 20% |

| | | | | | |
|-------------------------|-----|------------------|--|-------------------------------------|-------------|
| | (2) | Kiểm tra giữa kỳ | - Bài kiểm tra | CĐR1, CĐR2, CĐR3, CĐR4, CĐR5, | |
| Điểm thi cuối kỳ | | Lý thuyết | Theo hình thức tự luận Giảng viên ra đề theo mẫu nhà trường quy định | CĐR1, CĐR2, CĐR3, CĐR4, CĐR5 | 70% |
| | | | | Tổng: | 100% |

9. Tài liệu học tập và tham khảo:

9.1. Tài liệu học tập bắt buộc:

1. PGS.TS Nguyễn Văn Đính, PGS. TS Phạm Hồng Chương (2012), Giáo trình Hướng dẫn du lịch – Trường Đại học Kinh tế quốc dân.
2. Đề cương Bài giảng *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, Trường Đại học Tài chính – Quản trị kinh doanh.

9.2. Tài liệu tham khảo

- (1)- PGS.TS Nguyễn Văn Đính, PGS. TS Phạm Hồng Chương (2012), *Giáo trình Hướng dẫn du lịch* – Trường Đại học Kinh tế quốc dân.
- (2)- *Luật du lịch* (2005).
- (3)- *Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam* (VTOS 2009).

10. Thông tin giảng viên giảng dạy:

Giảng viên 1:

- Họ tên: Đỗ Thị Nhài
- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Số điện thoại: 0943776038 Email: dothinhai99@gmail.com

11. Nội dung và phân bổ thời gian:

| Nội dung | Phân bổ thời gian | | | | Tổng cộng |
|--|-------------------|----------|--------------------|-----------------------|-----------|
| | Lý thuyết | Kiểm tra | Bài tập, thảo luận | Tự học, tự nghiên cứu | |
| Chương 1: Khái quát về công ty lữ hành và hướng dẫn viên du lịch | 2 | | 0 | 4 | 6 |
| Chương 2: Tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch | 4 | | 0 | 8 | 12 |

| | | | | | |
|---|-----------|----------|----------|-----------|-----------|
| Chương 3: Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch | 5 | | 3 | 16 | 24 |
| Chương 4: Phương pháp chuẩn bị hướng dẫn tham quan du lịch | 5 | 1 | 2 | 16 | 24 |
| Chương 5: Phương pháp tiến hành hướng dẫn tham quan du lịch | 5 | | 3 | 16 | 24 |
| Tổng cộng | 21 | 1 | 8 | 60 | 90 |

12. Lịch trình tổ chức dạy học cụ thể:

| Hình thức tổ chức dạy học | Số tiết | Nội dung chính | Tài liệu học tập, tham khảo | Chuẩn đầu ra (HP) |
|---------------------------|---------|--|---|---|
| Chương 1 | 2 | 1.1. Cơ cấu tổ chức của công ty lữ hành 1.2. Hướng dẫn viên du lịch 1.3. Nhu cầu của khách du lịch 1.4. Đặc điểm lao động của hướng dẫn viên du lịch 1.5. Một số yêu cầu đối với hướng dẫn viên du lịch | Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 1 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 1, Chương 2 Tài liệu tham khảo số 2,3 | CĐR1, CĐR10, CĐR11, CĐR12 |
| Chương 2 | 4 | 2.1. Những nội dung của hoạt động hướng dẫn du lịch 2.2. Các nhân tố tác động đến hoạt động hướng dẫn du lịch | Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 2 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 3 Tài liệu tham khảo số 2,3 | CĐR1, CĐR2, CĐR10, CĐR11, CĐR12 |
| Chương 3 | 5 | 3.1. Quy trình hoạt động hướng dẫn du lịch 3.2. Chuẩn bị trước chuyến đi 3.3. Đón khách 3.4. Tổ chức phục vụ khách tại khách sạn 3.5. Tổ chức hướng dẫn tham quan 3.6. Tổ chức tiễn khách 3.7. Những công việc sau chuyến đi | Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 3 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 4 | CĐR2, CĐR3, CĐR6, CĐR7, CĐR8, CĐR9 |

| | | | | |
|--------------------|---|--|---|---|
| | | <p>3.8. Hướng dẫn cho các đối tượng khách du lịch</p> <p>3.9. Tổ chức hoạt động hướng dẫn đoàn khách du lịch bằng tàu biển</p> | | |
| Bài tập, thảo luận | 3 | <ul style="list-style-type: none"> - Thảo luận giải quyết các tình huống xảy ra trong quá trình đón khách. - Thảo luận giải quyết các tình huống xảy ra trong quá trình tổ chức hướng dẫn tham quan. - Thảo luận về nghiệp vụ hướng dẫn cho các đối tượng khách du lịch cụ thể. | | |
| Chương 4 | 5 | <p>4.1. Một số khái niệm cơ bản</p> <p>4.2. Xây dựng tuyến tham quan mới</p> <p>4.3. Xây dựng bài thuyết minh</p> <p>4.4. Hoàn thiện công tác chuẩn bị</p> | <p>Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 4</p> <p>Tài liệu tham khảo số 1: Chương 5</p> | <p>CĐR3,</p> <p>CĐR4,</p> <p>CĐR6,</p> <p>CĐR7,</p> <p>CĐR8,</p> <p>CĐR9,</p> <p>CĐR 16</p> |
| Bài tập, thảo luận | 2 | Các nhóm xây dựng bài thuyết minh cho các chương trình du lịch cụ thể. Trình bày bằng Tiếng Anh | | |
| Kiểm tra | 1 | Sinh viên làm bài viết tại lớp. Nội dung kiểm tra do giảng viên quyết định | | |
| Chương 5 | 5 | <p>5.1. Nội dung và những nguyên tắc cơ bản của phương pháp tiến hành hướng dẫn tham quan du lịch</p> <p>5.2. Phương pháp hướng dẫn xem xét đối tượng tham quan du lịch</p> <p>5.3. Phương pháp thuyết minh</p> <p>5.4. Một số nét cơ bản trong kỹ thuật diễn đạt và trình bày</p> <p>5.5. Phương pháp trả lời câu hỏi của khách</p> | <p>Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 5</p> <p>Tài liệu tham khảo số 1: Chương 6</p> | <p>CĐR5,</p> <p>CĐR6,</p> <p>CĐR7,</p> <p>CĐR8,</p> <p>CĐR9</p> |

| | | | | |
|-------------------------------|---|---|--|--|
| | | <p>du lịch</p> <p>5.6. Một số điểm cần chú ý khi xử lý các mối quan hệ của hướng dẫn viên trong quá trình hướng dẫn du lịch</p> | | |
| <p>Bài tập, thảo luận</p> | 3 | <ul style="list-style-type: none"> - Thảo luận về các phương pháp thuyết minh trong các chương trình du lịch và tình huống cụ thể. - Thảo luận về việc xử lý các mối quan hệ của hướng dẫn viên với các bên có liên quan trong quá trình hướng dẫn du lịch. - Thảo luận về các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết đối với hướng dẫn viên du lịch. | | |

TRƯỞNG KHOA

TRƯỞNG BỘ MÔN

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN