

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

1. Khoa phụ trách: Quản trị kinh doanh

2. Thông tin chung về giảng viên

TT	Họ và tên	Năm sinh	Chức danh, học hàm, học vị	Nơi tốt nghiệp	Chuyên môn	Giảng chính, kiêm chức	Điện thoại, email
1	Đỗ Thị Nhài	1982	Thạc sĩ	ĐHQG Hà Nội	Du lịch học	Giảng chính	0943776038 dothinhai99@gmail.com

3. Thông tin về học phần

- Tên học phần: NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH
- Mã học phần: 003402
- Số tín chỉ: 02
- Điều kiện tiên quyết: Đại cương khoa học du lịch

4. Đối tượng áp dụng

- Ngành đào tạo: Quản trị kinh doanh
- Trình độ: Đại học
- Hệ đào tạo: chính quy

5. Mục tiêu của môn học

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. 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.

6. Tóm tắt nội dung 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.

7. Phương pháp và phương tiện giảng dạy

7.1. Phương pháp giảng dạy

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

7.2. 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

8. 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.

9. Phương pháp đánh giá:

- Thái độ, chuyên cần (trọng số 10%)

Điểm chuyên cần được đánh giá thông qua số giờ sinh viên lên lớp, sự tích cực khi tham gia thảo luận, trả lời câu hỏi tại lớp, sự chuẩn bị bài ở nhà... và do giảng viên giảng dạy quyết định. Sinh viên sẽ được điểm chuyên cần 0 (không) khi nghỉ quá 20% số tiết tín chỉ phải lên lớp theo quy định. Khi được điểm 0 (không) chuyên cần thì sinh viên không đủ điều kiện tham dự thi hết học phần và phải học lại.

- Tham dự kiểm tra: 1 bài kiểm tra thường xuyên (trọng số 10%), 01 bài kiểm tra giữa kỳ (10%).

Điểm kiểm tra thường xuyên là điểm của bài thảo luận theo nhóm trên lớp theo yêu cầu của giảng viên.

Điểm kiểm tra giữa kỳ (kiểm tra giữa học phần) là điểm của bài kiểm tra mà sinh viên làm trực tiếp tại lớp 1 tiết khi chương trình giảng dạy đạt khoảng 1/2 khối lượng kiến thức. Các giảng viên tự quyết định việc ra đề kiểm tra và chấm bài kiểm tra giữa học phần đối với các lớp do mình giảng dạy .

- Thi hết học phần: trọng số 70%, hình thức thi do Trường quy định.

10. Tài liệu học tập

- *Tài liệu học tập bắt buộc:*

Đề cương Bài giảng *Nghệp vụ hướng dẫn du lịch*, Trường Đại học Tài chính – Quản trị kinh doanh.

- *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* (2017).

(3)- *Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam* (VTOS 2009).

11. Nội dung chi tiết học phần

Chương 1. Khái quát về công ty lữ hành và hướng dẫn viên du lịch

- 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

Chương 2. Tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch

- 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

Chương 3. Nghệp vụ hướng dẫn du lịch

- 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

3.8. Hướng dẫn cho các đối tượng khách du lịch

3.9. Tổ chức hoạt động hướng dẫn đoàn khách du lịch bằng tàu biển

Chương 4. Phương pháp chuẩn bị hướng dẫn tham quan du lịch

4.1. Một số khái niệm cơ bản

4.2. Xây dựng tuyến tham quan mới

4.3. Xây dựng bài thuyết minh

4.4. Hoàn thiện công tác chuẩn bị

Chương 5. Phương pháp tiến hành hướng dẫn tham quan du lịch

5.1. Nội dung và những nguyên tắc cơ bản của phương pháp tiến hành hướng dẫn tham quan du lịch

5.2. Phương pháp hướng dẫn xem xét đối tượng tham quan du lịch

5.3. Phương pháp thuyết minh

5.4. Một số nét cơ bản trong kỹ thuật diễn đạt và trình bày

5.5. Phương pháp trả lời câu hỏi của khách du lịch

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

12. 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

13. Lịch trình tổ chức dạy học cụ thể

Bài 1(tiết 1-2)

Chương 1. Khái quát về công ty lữ hành và hướng dẫn viên du lịch

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	2	- Cơ cấu tổ chức của công ty lữ hành - Hướng dẫn viên du lịch - Nhu cầu của khách du lịch - Đặc điểm lao động của hướng dẫn viên du lịch - 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	Trên lớp
Thảo luận	0			
Tự nghiên cứu	4	Nghiên cứu trước tài liệu Chương 2.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 1 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 1, Chương 2 Tài liệu tham khảo số 2	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 2 (tiết 3-4)

Chương 2. Tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	2	- Những nội dung của 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	Trên lớp

Tự nghiên cứu	4	Nghiên cứu trước tài liệu nội dung 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	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm
---------------	---	--	---	---

Bài 3 (tiết 5-6)

Chương 2. Tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch (tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	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	Trên lớp
Tự nghiên cứu	4	- Nghiên cứu trước tài liệu nội dung Chương 3. Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 3 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 4	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 4 (tiết 7-8)

Chương 3. Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	2	- Quy trình hoạt động hướng dẫn du lịch - Chuẩn bị trước chuyến đi - Đón khách.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 3 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 4	Trên lớp
Tự nghiên cứu	4	Nghiên cứu trước tài liệu nội dung Tổ chức phục vụ khách tại khách sạn; Tổ chức hướng dẫn tham quan; Tổ chức tiễn khách; Những công việc sau chuyến đi.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 3 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 4	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 5 (tiết 9-10)

Chương 3. Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch (tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	2	- Tổ chức phục vụ khách tại khách sạn - Tổ chức hướng dẫn tham quan - Tổ chức tiễn khách - Những công việc sau chuyến đi.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 3 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 4	Trên lớp
Tự nghiên cứu	4	- Nghiên cứu trước tài liệu nội dung Hướng dẫn cho các đối tượng khách du lịch; Tổ chức hoạt động hướng dẫn đoàn khách du lịch bằng tàu biển.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 3 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 4	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 6(tiết 11-12)

Chương 3. Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch (tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	1	- Hướng dẫn cho các đối tượng khách du lịch - Tổ chức hoạt động hướng dẫn đoàn khách du lịch bằng tàu biển.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 3 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 4	Trên lớp
Thảo luận	1	- Thảo luận giải quyết các tình huống xảy ra trong quá trình đón khách.		
Tự nghiên cứu	4	- Nghiên cứu trước nội dung các tình huống thảo luận chương 3 do giảng viên yêu cầu.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 3 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 4	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 7 (tiết 13-14)

Chương 3. Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch (tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
---------------------------	--------------------	----------------	--------------------------------	---------

Thảo luận	2	- 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.		Trên lớp
Tự nghiên cứu	4	- Nghiên cứu trước nội dung Chương 4. Phương pháp chuẩn bị hướng dẫn tham quan du lịch.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 4 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 5	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 8 (tiết 15-16)

Chương 4. Phương pháp chuẩn bị hướng dẫn tham quan du lịch

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	2	- Một số khái niệm cơ bản - Xây dựng tuyến tham quan mới	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 4 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 5	Trên lớp
Tự nghiên cứu	4	- Nghiên cứu trước nội dung Xây dựng bài thuyết minh.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 4 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 5	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 9 (tiết 17-18)

Chương 4. Phương pháp chuẩn bị hướng dẫn tham quan du lịch (tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	2	Xây dựng bài thuyết minh	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 4 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 5	Trên lớp
Tự nghiên cứu	4	- Nghiên cứu trước nội dung Hoàn thiện công tác chuẩn bị.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 5 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 6	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 10 (tiết 19-20)**Chương 4. Phương pháp chuẩn bị hướng dẫn tham quan du lịch (tiếp)**

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	1	- Hoàn thiện công tác chuẩn bị.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 5 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 6	Trên lớp
Thảo luận	1	Các nhóm xây dựng bài thuyết minh cho các chương trình du lịch cụ thể. Trình bày bằng Tiếng Anh		Trên lớp
Tự nghiên cứu	4	- Nghiên cứu các nội dung thảo luận chương 4 theo yêu cầu của giảng viên.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 6 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 7	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 11 (tiết 21-22)**Chương 4. Phương pháp chuẩn bị hướng dẫn tham quan du lịch (tiếp)**

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Thảo luận	1	Các nhóm xây dựng bài thuyết minh cho các chương trình du lịch cụ thể. Trình bày bằng Tiếng Anh		Trên lớp
Kiểm tra	1	Sinh viên làm bài viết tại lớp. Nội dung kiểm tra do giảng viên quyết định		
Tự nghiên cứu	4	- Nghiên cứu trước nội dung Chương 5. Phương pháp tiến hành hướng dẫn tham quan du lịch	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 5 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 6	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 12 (tiết 23- 24)**Chương 5. Phương pháp tiến hành hướng dẫn tham quan du lịch**

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	2	- Nội dung và những nguyên tắc cơ bản của phương pháp tiến hành hướng dẫn tham quan du lịch - Phương pháp hướng dẫn xem xét đối tượng tham quan du lịch.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 5 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 6	Trên lớp
Tự nghiên cứu	4	- Nghiên cứu trước nội dung Phương pháp thuyết minh.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 5 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 6	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 13 (tiết 25-26)

Chương 5. Phương pháp tiến hành hướng dẫn tham quan du lịch (tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	1	- Phương pháp thuyết minh.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 5 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 6	Trên lớp
Thảo luận	1	Thảo luận về các phương pháp thuyết minh trong các chương trình du lịch và tình huống cụ thể.		Trên lớp
Tự nghiên cứu	4	- Nghiên cứu trước nội dung Một số nét cơ bản trong kỹ thuật diễn đạt và trình bày; Phương pháp trả lời câu hỏi của khách du lịch .	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 5 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 6	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 14 (tiết 27-28)

Chương 5. Phương pháp tiến hành hướng dẫn tham quan du lịch (tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	1	- Một số nét cơ bản trong kỹ thuật diễn đạt và trình bày - Phương pháp trả lời câu hỏi của khách du lịch.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 5	Trên lớp

			Tài liệu tham khảo số 1: Chương 6	
Thảo luận	1	Thảo luận về các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết đối với hướng dẫn viên du lịch		Trên lớp
Tự nghiên cứu	6	- Nghiên cứu trước nội dung Một số điểm cần chú ý khi xử lý các mối quan hệ của hướng dẫn viên trong quá trình hướng dẫn du lịch.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 5 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 6	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 15 (tiết 29-30)

Chương 5. Phương pháp tiến hành hướng dẫn tham quan du lịch (tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	1	- Một số điểm cần chú ý khi xử lý các mối quan hệ của hướng dẫn viên trong quá trình hướng dẫn du lịch.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 5 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 6	Trên lớp
Thảo luận	1	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.		Trên lớp
Tự nghiên cứu	6	Nghiên cứu lại toàn bộ nội dung học phần		Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Hưng Yên, ngày ... tháng năm 20...

TM nhóm biên soạn

Chủ biên

ThS. Đỗ Thị Nhài

