

**BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SAO ĐỎ

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

Số tín chỉ: 03

Trình độ đào tạo : Đại học

Ngành: Ngôn ngữ Anh, Ngôn ngữ Trung

Năm 2018

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

Trình độ đào tạo: Đại học

Ngành: Ngôn ngữ Anh, Ngôn ngữ Trung Quốc

1. Tên học phần: Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch

2. Mã học phần: VNH 444

3. Số tín chỉ: 3 (3,0)

4. Trình độ cho sinh viên: Năm thứ tư

5. Phân bổ thời gian:

- Lý thuyết: 45 tiết

- Tự học: 90 giờ

6. Điều kiện tiên quyết: Không

7. Giảng viên

STT	Học hàm, học vị, họ tên	Số điện thoại	Email
1	ThS. Phạm Thị Thảo	0986.586.495	Thaoazuki@gmail.com
2	ThS. Nguyễn Thị Hương Huyền	0989.836.345	Huyentb2010@gmail.com
3	ThS. Nguyễn Thị Sao	0977.125.495	Maisaobms@gmail.com

8. Mô tả nội dung của học phần

Học phần trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về nghề hướng dẫn du lịch, đặc điểm của đối tượng tham quan, chương trình tham quan, quy trình hướng dẫn tham quan du lịch và các kỹ năng nghiệp vụ bổ trợ khác.

9. Mục tiêu và chuẩn đầu ra học phần

9.1. Mục tiêu

- Mục tiêu học phần thỏa mãn mục tiêu của chương trình đào tạo:

Mục tiêu	Mô tả	Mức độ theo thang đo Bloom	Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT
MT1	Kiến thức		
MT1.1	- Sinh viên trình bày được kiến thức tổng quan về nghề hướng dẫn du lịch. Hiểu rõ các loại hình tham quan du lịch và các phương pháp hướng dẫn tham quan. Biết	4	[2.1.1a]

Mục tiêu	Mô tả	Mức độ theo thang đo Bloom	Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT
	được những kỹ năng nghiệp vụ hỗ trợ khác và có kiến thức để xử lý tình huống, trả lời các câu hỏi của khách du lịch.		
MT1.2	Hình thành kỹ năng hướng dẫn khách du lịch và xử lý các tình huống trong quá trình hướng dẫn tham quan.	5	[2.1.1a]
MT2	Kỹ năng		
MT2.1	- Sinh viên có kỹ năng tổ chức thực hiện một chương trình du lịch nói chung và các chương trình du lịch theo chuyên đề nói riêng - Nhạy bén và khéo léo trong cách xử lý tình huống và trả lời câu hỏi của khách, cùng với các kỹ năng nghiệp vụ hỗ trợ khác.	4	[2.1.1a]
MT2.2	Vận dụng được các kỹ năng vào các bài thực hành hướng dẫn du lịch và các chuyến đi thực tế.	4	[2.1.1a]
MT3	Mức tự chủ và trách nhiệm		
MT3.1	Có năng lực làm việc độc lập, làm việc theo nhóm, chủ động trong thực hành, giải quyết vấn đề trong nhóm cũng như trước lớp. Có thái độ tích cực trong học tập và chịu trách nhiệm với các nhiệm vụ được phân công.	3	[2.3.1]
MT3.2	Có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt.	4	[2.3.2]

9.2. Chuẩn đầu ra

- Sự phù hợp của chuẩn đầu ra học phần với chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo:

CĐR học phần	Mô tả	Thang đo Bloom	Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT
CĐR1	Kiến thức		
CĐR1.1	Trình bày và phân tích được:	4	[1.3]

CĐR học phần	Mô tả	Thang đo Bloom	Phân bố mục tiêu học phần trong CTĐT
	- Tổng quan về nghề hướng dẫn du lịch, các loại hình tham quan du lịch và các phương pháp hướng dẫn tham quan.		
CĐR1.2	- Những kỹ năng nghiệp vụ hỗ trợ như kỹ năng giao tiếp, thuyết trình, tạo mối quan hệ và các kỹ năng cần thiết sử dụng trong quá trình hướng dẫn tham quan du lịch	5	
CĐR1.3	- Các phương pháp để xử lý tình huống, trả lời các câu hỏi của khách du lịch	4	
CĐR1.4	- Hình thành kỹ năng và phương pháp tổ chức hướng dẫn du lịch trong hoạt động hướng dẫn du lịch	4	
CĐR2	Kỹ năng		
CĐR2.1	- Phân tích các nội dung của các kỹ năng giao tiếp, lấy ví dụ và xử lý tình huống trong giao tiếp.	4	[2.6]
CĐR2.2	- Vận dụng kiến thức du lịch vào hoạt động giao tiếp với khách du lịch và cuộc sống	4	
CĐR3	Mức tự chủ và trách nhiệm		
CĐR3.1	Có năng lực làm việc độc lập, làm việc theo nhóm, giao tiếp và thuyết trình, giải quyết vấn đề trong nhóm cũng như trước lớp. Có thái độ tích cực trong học tập và chịu trách nhiệm với các nhiệm vụ được phân công.	3	[3.1]
CĐR3.2	Có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao	4	

10. Ma trận liên kết nội dung với chuẩn đầu ra học phần

Chương	Nội dung học phần	Chuẩn đầu ra của học phần							
		CĐR1				CĐR2		CĐR3	
		CĐR 1.1	CĐR 1.2	CĐR 1.3	CĐR 1.4	CĐR 2.1	CĐR 2.2	CĐR 3.1	CĐR 3.2
1	Chương 1: Tổng quan về hướng dẫn du lịch 1.1 Hướng dẫn du lịch và chức năng của hoạt động hướng	x	x	x		x	x		x

Chương	Nội dung học phần	Chuẩn đầu ra của học phần							
		CĐR1				CĐR2		CĐR3	
		CĐR 1.1	CĐR 1.2	CĐR 1.3	CĐR 1.4	CĐR 2.1	CĐR 2.2	CĐR 3.1	CĐR 3.2
	dẫn du lịch 1.2 Hướng dẫn viên du lịch								
2	Chương 2: Tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch 2.1 Những nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động hướng dẫn du lịch 2.2 Tổ chức hướng dẫn du lịch cho đoàn khách nước ngoài vào Việt Nam 2.3 Đoàn khách du lịch nội địa người Việt Nam 2.4 Đoàn khách Việt Nam đi du lịch ra nước ngoài 2.5 Tổ chức hướng dẫn khách du lịch đi lẻ		x		x	x		x	x
3	Chương 3: Tham quan du lịch và phương pháp chung khi tiến hành hướng dẫn tham quan 3.1 Tham quan du lịch 3.2 Quá trình chuẩn bị cho hướng dẫn tham quan du lịch 3.3 Nguyên tắc và phương pháp tiến hành hướng dẫn	x	x		x	x		x	

Chương	Nội dung học phần	Chuẩn đầu ra của học phần							
		CĐR1				CĐR2		CĐR3	
		CĐR 1.1	CĐR 1.2	CĐR 1.3	CĐR 1.4	CĐR 2.1	CĐR 2.2	CĐR 3.1	CĐR 3.2
	tham quan								
4	Chương 4: Phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch theo chuyên đề 4.1 Đối tượng tham quan thuộc loại tài nguyên du lịch nhân văn 4.2 Đối tượng tham quan thuộc loại tài nguyên du lịch tự nhiên	x		x		x	x		x
5	Chương 5: Những kỹ năng nghiệp vụ hỗ trợ 5.1 Kỹ năng xử lý các mối quan hệ 5.2 Kỹ năng xử lý tình huống và trả lời câu hỏi của du khách 5.3 Kỹ năng đi rừng 5.4 Kỹ năng sơ cứu 5.5 Kỹ năng tuyên truyền	x		x		x			x

11. Đánh giá học phần

11.1. Kiểm tra và đánh giá trình độ

Chuẩn đầu ra	Mức độ thành thạo được đánh giá bởi
CĐR1	Kiểm tra thường xuyên, kiểm tra thực hiện nhiệm vụ về nhà, kiểm tra giữa học phần.
CĐR2	Kết quả thảo luận trên lớp, thực hiện nhiệm vụ về nhà, bài tiểu luận, kiểm tra giữa học phần, thi kết

	thức học phần.
CDR3	Kiểm tra thường xuyên, kết quả thực hiện nhiệm vụ của cá nhân và theo nhóm, thi kết thúc học phần.

11.2. Cách tính điểm học phần: Tính theo thang điểm 10 sau đó chuyển thành thang điểm chữ và thang điểm 4

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần của sinh viên...	1 điểm	20%	
2	Kiểm tra giữa học phần	01 bài	30%	
3	Thi kết thúc học phần	01 bài	50%	

11.3. Phương pháp đánh giá

- Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần của sinh viên thông qua tỉ lệ hiện diện của sinh viên trên lớp, ý thức tự học, ý thức tham gia xây dựng bài, thực hiện các nhiệm vụ về nhà và hoạt động nhóm...

- Kiểm tra giữa học phần được thực hiện sau khi sinh viên học được nửa chương trình, đánh giá theo hình thức tự luận:

- + Thời gian làm bài: 50 phút
- + Sinh viên không sử dụng tài liệu

- Thi kết thúc học phần theo hình thức tự luận:

- + Thời gian làm bài: 90 phút
- + Sinh viên không sử dụng tài liệu

12. Phương pháp dạy và học

Giảng viên giới thiệu học phần, tài liệu học tập, tài liệu tham khảo, các địa chỉ website để tìm tư liệu liên quan đến môn học. Giới thiệu nội dung cốt lõi của học phần, của từng chương, sau mỗi chương có tổng kết. Sử dụng bài giảng điện tử và các dụng cụ khác giảng dạy, phản hồi đầy đủ và kịp thời kết quả thảo luận, kết quả kiểm tra, thi.

Các phương pháp giảng dạy có thể áp dụng: thuyết trình, thảo luận nhóm, trực quan, đàm thoại, dự án... để làm rõ các khái niệm, nguyên lý; lấy ví dụ và liên hệ thực tiễn; nêu vấn đề, trả lời các câu hỏi của sinh viên và tóm tắt bài học.

Sinh viên lắng nghe, ghi chép, chủ động nắm bắt kiến thức và vận dụng nội dung kiến thức bài học để giải quyết các vấn đề đặt ra trong thực tiễn. Trong quá trình học tập, sinh viên được khuyến khích đặt câu hỏi phản biện, trình bày quan điểm, các ý tưởng sáng tạo mới dưới nhiều hình thức khác nhau. Thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ mà giảng viên giao.

13. Yêu cầu học phần

- Yêu cầu về nghiên cứu tài liệu: Đọc giáo trình trước khi đến lớp, đọc thêm các tài liệu liên quan về hướng dẫn du lịch, phương pháp tổ chức hướng dẫn ứng xử, cách xử lý tình huống trong gdu lịch

- Yêu cầu về thái độ học tập: Chuẩn bị đầy đủ tài liệu trước khi đến lớp. Thực hiện tốt nhiệm vụ được giảng viên phân công. Ghi chép và tích cực thảo luận, xây dựng bài trên lớp.

- Yêu cầu về thực hiện nhiệm vụ về nhà: Sinh viên thực hiện nghiêm túc các nội dung tự học ở nhà theo sự hướng dẫn của giảng viên, hoàn thành tất cả bài tập và nhiệm vụ giảng viên giao.

- Yêu cầu về chuyên cần: Sinh viên tham dự ít nhất 80% thời lượng học phần theo quy chế.

- Yêu cầu về kiểm tra giữa học phần và thi kết thúc học phần: Sinh viên thực hiện theo quy chế.

14. Tài liệu phục vụ học phần:

- Tài liệu bắt buộc:

[1] Giáo trình *Lý thuyết nghiệp vụ hướng dẫn* trường Đại học Sao Đỏ (Giáo trình lưu hành nội bộ).

- Tài liệu tham khảo:

[2] Giáo trình *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, Đinh Trung Kiên, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 2006

[3] Giáo trình *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, Bùi Thanh Thủy, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 2009

[4] Giáo trình *101 tình huống đối với hướng dẫn viên du lịch*, Nguyễn Cường Hiền, NXB Văn hóa dân tộc

15. Nội dung chi tiết học phần

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành (TL)	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
1	<p>Chương 1: Tổng quan về hướng dẫn du lịch Mục tiêu chương: Trang bị cho sinh viên kiến thức tổng quan về hướng dẫn du lịch và hướng dẫn viên du lịch. Nội dung cụ thể: 1.1 Hướng dẫn du lịch và chức năng của hoạt động hướng dẫn du lịch 1.1.1 Khái niệm hướng dẫn du lịch 1.1.2 Những hoạt động chủ yếu của hướng dẫn du lịch 1.1.3 Chức năng của hoạt động hướng dẫn du lịch 1.1.4 Vị trí của hoạt động hướng dẫn du lịch</p>	3	0	[1], [2]	<p>- Đọc mục 1.1.1 đến 1.1.4, trang 1- 5, Tài liệu [1] - Tìm hiểu mục 1.2, chương 1, trang 20, tài liệu [2]</p>

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành (TL)	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
2	1.2 Hướng dẫn viên du lịch 1.2.1 Khái niệm 1.2.2 Phân loại hướng dẫn viên du lịch 1.2.3 Vai trò của hướng dẫn viên du lịch 1.2.4 Đặc điểm lao động của nghề hướng dẫn viên du lịch	3	0	[1], [2]	- Đọc mục 1.2.1 đến 1.2.4, trang 6 - 15, Tài liệu [1] - Tìm hiểu: Mục 2.1 trang 38 tài liệu [2]
3	1.2.5 Những yêu cầu cơ bản đối với hướng dẫn viên du lịch Chương 2: Tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch Mục tiêu chương: Trang bị cho sinh viên kiến thức về những nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động hướng dẫn du lịch và cách thức tổ chức thực hiện chương trình du lịch cho khách nước ngoài vào Việt Nam, khách Việt Nam ra nước ngoài. Nội dung cụ thể: 2.1 Những nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động hướng dẫn du lịch 2.2 Tổ chức hướng dẫn du lịch cho khách nước ngoài vào Việt Nam 2.2.1 Chuẩn bị và đón tiếp khách	3	0	[1], [2]	- Đọc mục 1.2.5 và 2.1, trang 16 - 34, Tài liệu [1] - Tìm hiểu mục 2.2 đến 2.6, tài liệu [2].
4	2.2.2 Tổ chức phục vụ lưu trú, ăn uống và tham quan du lịch. 2.2.3 Tổ chức việc tiễn khách 2.3 Đoàn khách du lịch nội địa người Việt Nam 2.4 Đoàn khách Việt Nam đi du lịch ra nước ngoài	3	0	[1], [2],	- Đọc mục 2.2.2, 2.2.3 và 2.4 Tài liệu [1] - Tìm hiểu: + Mục 4.2 và 4.3 tài liệu [2] - Ôn tập kiến thức
5	2.5 Tổ chức hướng dẫn khách du lịch đi lẻ 2.5.1 Đặc điểm chung 2.5.2 Tổ chức hướng dẫn du lịch	3	0	[1]	- Đọc mục 2.5, tài liệu [1]
6	Chương 3: Tham quan du lịch và phương pháp chung khi tiến	3	0	[1], [2]	- Đọc mục 3.1.1 đến 3.1.3, tài liệu [1]

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành (TL)	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
	<p>hành hướng dẫn tham quan Mục tiêu chương: Trang bị cho sinh viên kiến thức về tham quan du lịch và một số phương pháp chung khi tiến hành hướng dẫn tham quan du lịch Nội dung cụ thể: 3.1 Tham quan du lịch 3.1.1 Khái niệm 3.1.2 Đối tượng tham quan du lịch 3.1.3 Loại hình tham quan du lịch</p>				<p>- Tìm hiểu: + Mục 5.1, tài liệu [2]</p>
7	<p>3.2 Quá trình chuẩn bị cho hướng dẫn tham quan du lịch 3.2.1 Quá trình chuẩn bị 3.2.2 Chuẩn bị cho chuyến tham quan du lịch</p>	3	0	[1], [2]	<p>- Đọc mục 3.2.2, Tài liệu [1] - Tìm hiểu: + Mục 5.2.3, Tài liệu [2]</p>
8	<p>3.3 Nguyên tắc và phương pháp tiến hành hướng dẫn tham quan 3.3.1 Nguyên tắc 3.3.2 Một số phương pháp chung khi tiến hành hướng dẫn tham quan du lịch 3.3.2.1 Hướng dẫn tham quan trên mặt đất, tại địa điểm tham quan</p>	2 1KT	0	[1], [2]	<p>- Đọc mục 3.3.1 và 3.3.2.1, tài liệu [1]. - Tìm hiểu: + Mục 5.3.3, Tài liệu [2]</p>
9	<p>3.3.2.2 Hướng dẫn tham quan trên phương tiện di chuyển 3.3.2.3 Hướng dẫn tham quan bằng đi bộ</p>	3	0	[1], [2]	<p>-Đọc mục 3.3.2.2 và 3.3.2.3, tài liệu [1] - Tìm hiểu: +Mục 5.3.2 và 5.3.4, tài liệu [2] Ôn tập chương</p>
10	<p>Chương 4: Phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch theo chuyên đề Mục tiêu chương: Trang bị cho</p>	3	0	[1], [2]	<p>- Đọc mục 4.1.1 và 4.1.2.1, tài liệu [1] - Tìm hiểu: Mục 5.3.5, tài liệu [2]</p>

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành (TL)	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
	<p>sinh viên kiến thức về tài nguyên du lịch tự nhiên, tài nguyên du lịch nhân văn và phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch theo chuyên đề.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>4.1 Đối tượng tham quan thuộc loại tài nguyên du lịch nhân văn</p> <p>4.1.1 Đặc điểm của tài nguyên du lịch nhân văn với hoạt động hướng dẫn tham quan du lịch</p> <p>4.1.2 Hướng dẫn tham quan tài nguyên du lịch nhân văn</p> <p>4.1.2.1 Hướng dẫn tham quan di tích kiến trúc nghệ thuật</p>				
11	<p>4.1.2.2 Hướng dẫn tham quan các làng nghề truyền thống</p> <p>4.1.2.3 Hướng dẫn tham quan bảo tàng</p>	3	0	[1], [2]	- Đọc mục 4.1.2.2 và 4.1.2.3, tài liệu [1]
12	<p>4.1.2.4 Hướng dẫn tham quan di tích lịch sử cách mạng</p> <p>4.1.2.5 Hướng dẫn tham quan các đô thị lớn</p>	3	0	[1], [3]	- Đọc mục 4.1.2.4 và 4.1.2.5, tài liệu [1]
13	<p>4.2 Đối tượng tham quan thuộc loại tài nguyên du lịch tự nhiên</p> <p>4.2.1 Đặc điểm của tài nguyên du lịch tự nhiên với hoạt động hướng dẫn tham quan</p> <p>4.2.2 Phương pháp hướng dẫn tham quan</p>	3	0	[1], [3]	- Đọc mục 4.2.1 và 4.2.2, tài liệu [1]
14	<p>Chương 5: Những kỹ năng nghiệp vụ hỗ trợ</p> <p>Mục tiêu chương: Trang bị cho sinh viên kiến thức về một số kỹ năng hỗ trợ trong quá trình thực hiện hướng dẫn tham quan du</p>	3	0	[1], [4]	<p>- Đọc mục 5.1 và 5.2, tài liệu [1]</p> <p>- Tài liệu [4]</p> <p>- Ôn tập chương 4</p>

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành (TL)	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
	lịch. <i>Nội dung cụ thể:</i> 5.1 Kỹ năng xử lý các mối quan hệ 5.2 Kỹ năng xử lý tình huống và trả lời câu hỏi của du khách 5.2.1 Những yêu cầu chung 5.2.2 Kỹ năng trả lời câu hỏi và giải quyết các yêu cầu của khách du lịch				
15	5.2.3 Kỹ năng xử lý tình huống 5.2.3.1 Yêu cầu chung đối với xử lý tình huống 5.2.3.2 Một vài tình huống đặc biệt	3	0	[1], [4]	- Đọc mục 5.2.3, tài liệu [1] - Tài liệu [4]
16	Ôn thi hết học phần			[1] [2] [3]	- Sinh viên làm đề cương và ôn tập các nội dung được giao - Nghiên cứu tài liệu [1], [2], [3]

Hải Dương, ngày 14 tháng 8 năm 2018

KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG

TRƯỞNG KHOA

TRƯỞNG BỘ MÔN



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

TS. Nguyễn Thị Kim Nguyên Nguyễn Đăng Tiến

Nguyễn Thị Hương Huyền