

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SAO ĐỎ

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

Số tín chỉ: **03**

Trình độ đào tạo: Đại học

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Năm 2022

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
Trình độ đào tạo: Đại học
Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

1. Tên học phần: Lý thuyết nghiệp vụ hướng dẫn du lịch

2. Mã học phần: VNH 047

3. Số tín chỉ: 3(3,0)

4. Trình độ cho sinh viên: Năm thứ ba

5. Phân bổ thời gian:

- Lên lớp: 45 giờ lý thuyết, 0 giờ thực hành

- Tự học: 90 giờ

6. Điều kiện tiên quyết: Không

7. Giảng viên

STT	Học hàm, học vị, họ tên	Số điện thoại	Email
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 Lý thuyết nghiệp vụ hướng dẫn du lịch 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 hỗ trợ khác như xử lý tình huống, kỹ năng trả lời câu hỏi, nắm bắt tâm lý của du khách...

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	5	[1.2.1.2.c.]

Mục tiêu	Mô tả	Mức độ theo thang đo Bloom	Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT
	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 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	Có kiến thức nghiệp vụ tổ chức hướng dẫn khách du lịch và xử lý các tình huống trong quá trình hướng dẫn tham quan.	4	
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	[1.2.2.3]
MT2.2	Vận dụng được các kỹ năng vào các bài thực hành hướng dẫn du lịch và các chuyến đi thực tế.	4	[1.2.2.3]
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	[1.2.3.2]
MT3.2	Có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt.	4	[1.2.3.3]

9.2. Chuẩn đầu ra

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

CDR học phần	Mô tả	Thang đo Bloom	Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT
CDR1	Kiến thức		
CDR1.1	Trình bày và phân tích được: Tổng quan về nghề hướng dẫn du lịch, các loại hình	5	[2.1.5]

CDR học phần	Mô tả	Thang đo Bloom	Phân bố mục tiêu học phần trong CTĐT
	tham quan du lịch và các phương pháp hướng dẫn tham quan.		
CDR1.2	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	4	
CDR1.3	Các phương pháp để xử lý tình huống, trả lời các câu hỏi của khách du lịch	4	
CDR1.4	Hình thành kỹ năng và phương pháp tổ chức hướng dẫn du lịch trong hoạt động hướng dẫn du lịch	4	
CDR2	Kỹ năng		
CDR2.1	Phân tích các nội dung của các kỹ năng giao tiếp, lấy ví dụ và xử lý tình huống trong giao tiếp.	4	[2.2.2]
CDR2.2	Vận dụng kiến thức du lịch vào hoạt động giao tiếp với khách du lịch và cuộc sống	4	
CDR3	Mức tự chủ và trách nhiệm		
CDR3.1	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	[2.3.1]
CDR3.2	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							
		CDR1				CDR2		CDR3	
		CDR 1.1	CDR 1.2	CDR 1.3	CDR 1.4	CDR 2.1	CDR 2.2	CDR 3.1	CDR 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 dẫn du lịch 1.2. Hướng dẫn viên du lịch	2	2	2		3	3		3
2	Chương 2. Tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch 2.1. Những nhân tố ảnh		3		3	4		3	3

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
	<p>hướng tới hoạt động hướng dẫn du lịch</p> <p>2.2. Tổ chức hướng dẫn du lịch cho đoàn khách nước ngoài vào Việt Nam</p> <p>2.3. Đoàn khách du lịch nội địa người Việt Nam</p> <p>2.4. Đoàn khách Việt Nam đi du lịch ra nước ngoài</p> <p>2.5. Tổ chức hướng dẫn khách du lịch đi lẻ</p>								
3	<p>Chương 3. Tham quan du lịch và phương pháp chung khi tiến hành hướng dẫn tham quan</p> <p>3.1. Tham quan du lịch</p> <p>3.2. Quá trình chuẩn bị cho hướng dẫn tham quan du lịch</p> <p>3.3. Nguyên tắc và phương pháp tiến hành hướng dẫn tham quan</p>	3	3		4	4		3	
4	<p>Chương 4. Phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch theo chuyên đề</p> <p>4.1. Đối tượng tham quan thuộc loại tài nguyên du lịch nhân văn</p> <p>4.2. Đối tượng tham quan thuộc loại tài nguyên du lịch tự nhiên</p>	3		3		3	3		3
5	<p>Chương 5. Những kỹ năng nghiệp vụ hỗ trợ</p> <p>5.1. Kỹ năng xử lý các mối quan hệ</p> <p>5.2. Kỹ năng xử lý tình</p>	2		4		4			3

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
	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								

11. Đánh giá học phần

11.1. Ma trận phương pháp kiểm tra đánh giá với chuẩn đầu ra học phần

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Phương pháp kiểm tra đánh giá	CĐR của học phần			Ghi chú
					CĐR1	CĐR2	CĐR3	
1	Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần của sinh viên...	01 điểm	20%	Đánh giá nhận thức và thái độ tham gia thảo luận; đánh giá phần bài tập; chuyên cần: vấn đáp	CĐR1.1, CĐR1.2	CĐR2.1, CĐR2.2	CĐR3.1, CĐR3.2	Điểm trung bình của các lần đánh giá
2	Kiểm tra giữa học phần	01 điểm	30%	Tự luận: 90 phút	CĐR1.3, CĐR1.4	CĐR2.1, CĐR2.2	CĐR3.1, CĐR3.2	
3	Thi kết thúc học phần	01 điểm	50%	Vấn đáp, thời gian: 30 phút	CĐR1.3, CĐR1.4	CĐR2.1, CĐR2.2	CĐR3.1, CĐR3.2	

11.2. Cách tính điểm học phần

Điểm học phần là trung bình cộng các điểm thành phần đã nhân trọng số. Tính theo thang điểm 10, làm tròn đến một chữ số thập phân. Sau đó chuyển thành thang điểm chữ và thang điểm 4.

12. Yêu cầu học phần

Sinh viên thực hiện những yêu cầu sau:

- Tham gia tối thiểu 80% số giờ học trên lớp dưới sự hướng dẫn của giảng viên.
- Đọc và nghiên cứu tài liệu phục vụ học phần, hoàn thành các bài tập cá nhân và bài tập nhóm.
- Chủ động ôn tập theo đề cương ôn tập được giảng viên cung cấp.
- Tham gia kiểm tra giữa học phần, thi kết thúc học phần.

- Dụng cụ học tập: Máy tính, vở ghi, bút, thước kẻ,...

13. Tài liệu phục vụ học phần

- Tài liệu chính:

[1] - Bùi Thanh Thủy (2009), *Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.

- Tài liệu tham khảo:

[2] - Đinh Trung Kiên (2006), *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.

14. Nội dung chi tiết học phần và phương pháp dạy-học

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
1	<p>Chương 1. Tổng quan về hướng dẫn du lịch Mục tiêu chung: - Cung cấp cho sinh viên kiến thức tổng quan về hoạt động hướng dẫn du lịch, hướng dẫn viên du lịch. - Các chức năng, nhiệm vụ, vai trò của hoạt động hướng dẫn du lịch và hướng dẫn viên</p> <p>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 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 1.2.5. Những yêu cầu cơ bản đối</p>	6 (6 LT, 0 TH)	<p>Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm</p> <p>- Giảng viên: + Giải thích các khái niệm. + Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề. + Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm. + GV nhận xét, đánh giá và kết luận.</p> <p>- Sinh viên: + Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 1; [2]: chương 1. + Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề. + Trả lời câu hỏi cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 1 + Câu hỏi thảo luận nội dung quan niệm và những yêu cầu đối với hướng dẫn viên du lịch.</p>	CDR1.1, CDR1.2, CDR1.3, CDR1.4, CDR2.1, CDR2.2, CDR3.1, CDR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
	với hướng dẫn viên du lịch.			
	<p>Chương 2. Tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch Mục tiêu chung: - Nêu được các nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động hướng dẫn du lịch - Trình bày được đặc điểm của từng đoàn khách trong hoạt động du lịch. 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 đoàn khách nước ngoài vào Việt Nam 2.2.1. Chuẩn bị và đón tiếp khách 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 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</p>	9 (9LT, 0 TH)	<p>Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm - Giảng viên: + Giải thích các nội dung. + Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề. + Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm. + GV nhận xét, đánh giá và kết luận. - Sinh viên: + Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 2; [2]: chương 3 + Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề. + Trả lời câu hỏi cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 2, + Câu hỏi thảo luận nội dung các phương pháp tổ chức hướng dẫn tham quan du lịch.</p>	CDR1.1, CDR1.2, CDR1.3, CDR1.4, CDR2.1, CDR2.2, CDR3.1, CDR3.2.
	<p>Chương 3. Tham quan du lịch và phương pháp chung khi tiến hành hướng dẫn tham quan Mục tiêu chung: - Nêu được khái niệm tham quan du lịch và các phương pháp cụ thể áp dụng trong quá trình hướng dẫn du lịch. - Nắm rõ được quy trình tổ chức hướng dẫn tham quan du lịch áp dụng cho từng đoàn khách.</p>	15 (13 LT, 0TH, 2KT)	<p>Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm - Giảng viên: + Giải thích các khái niệm. + Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề. + Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm. + GV nhận xét, đánh giá và</p>	CDR1.1, CDR1.2, CDR1.3, CDR1.4, CDR2.1, CDR2.2, CDR3.1, CDR3.2

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
	<p>Nội dung cụ thể:</p> <p>3.1. Tham quan du lịch</p> <p>3.1.1. Khái niệm</p> <p>3.1.2. Đối tượng tham quan du lịch</p> <p>3.1.3. Loại hình tham quan du lịch</p> <p>3.2. Quá trình chuẩn bị cho hướng dẫn tham quan du lịch</p> <p>3.2.1. Quá trình chuẩn bị</p> <p>3.2.2. Chuẩn bị cho chuyến tham quan du lịch</p> <p>3.3. Nguyên tắc và phương pháp tiến hành hướng dẫn tham quan</p> <p>3.3.1. Nguyên tắc</p> <p>3.3.2. Một số phương pháp chung khi tiến hành hướng dẫn tham quan du lịch</p> <p>* Kiểm tra giữa học phần</p>		<p>kết luận.</p> <p>- Sinh viên:</p> <p>+ Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 1; [2]: chương 2.</p> <p>+ Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề. + Trả lời câu hỏi cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 3</p> <p>+ Câu hỏi thảo luận nội dung nguyên tắc và phương pháp tiến hành hướng dẫn tham quan du lịch. + Làm bài kiểm tra nghiêm túc.</p>	
	<p>Chương 4. Phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch theo chuyên đề</p> <p>Mục tiêu chung:</p> <p>- Trình bày được đặc điểm của các đối tượng tham quan du lịch phân loại theo tài nguyên du lịch</p> <p>- Nêu và phân tích được các phương pháp hướng dẫn tham quan áp dụng theo các loại hình và đối tượng du lịch 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>9 (9 LT, 0 TH)</p>	<p>Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm</p> <p>- Giảng viên:</p> <p>+ Giải thích các khái niệm. + Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề. + Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm. + GV nhận xét, đánh giá và kết luận.</p> <p>- Sinh viên:</p> <p>+ Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 4; [2]: Mục 4.1 - 4.2. + Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề. + Trả lời câu hỏi cá nhân, theo nhóm trong [1]:</p>	<p>CDR1.1, CDR1.2, CDR1.3, CDR1.4, CDR2.1, CDR2.2, CDR3.1, CDR3.2</p>

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
	<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> <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> <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> <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> <p>4.2.3. Hướng dẫn tham quan rừng</p>		<p>Chương 4</p> <p>+ Câu hỏi thảo luận nội dung quan niệm và những yêu cầu đối với hướng dẫn viên du lịch.</p>	
	<p>Chương 5. Những kỹ năng nghiệp vụ hỗ trợ</p> <p>Mục tiêu chung:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nắm được các kỹ năng, nghiệp vụ cần thiết trong quá trình tổ chức hướng dẫn tham quan du lịch - Biết cách vận dụng các kỹ năng như kỹ năng hỗ trợ, xử lý tình huống vào trong giải quyết công việc. <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>5.1. Kỹ năng xử lý các mối quan hệ</p> <p>5.2. Kỹ năng xử lý tình huống và trả lời câu hỏi của du khách</p> <p>5.2.1. Những yêu cầu chung</p> <p>5.2.2. Kỹ năng trả lời câu hỏi và</p>	<p>6 (6 LT, 0 TH)</p>	<p>Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm</p> <p>- Giảng viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Giải thích các nội dung. + Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề. + Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm. + GV nhận xét, đánh giá và kết luận. <p>- Sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 5; [2]: chương 4. + Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề. 	<p>CDR1.1, CDR1.2, CDR1.3, CDR1.4, CDR2.1, CDR2.2, CDR3.1, CDR3.2</p>

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
	giải quyết các yêu cầu của khách du lịch 5.2.3. Kỹ năng xử lý tình huống 5.3. Kỹ năng đi rừng 5.4. Kỹ năng sơ cứu 5.5. Kỹ năng tuyên truyền		+ Câu hỏi thảo luận trả lời các tình huống và các kỹ năng cần thiết đối với hướng dẫn viên du lịch.	

Hải Dương, ngày 9 tháng 8 năm 2022

**KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

TRƯỞNG KHOA

TRƯỞNG BỘ MÔN



TS. Nguyễn Thị Kim Nguyên

Nguyễn Đăng Tiến

Nguyễn Thị Hương Huyền