

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Trình độ đào tạo: Đại học Ngành: Quản trị Dịch vụ Mã số: 7810103
du lịch và lữ hành

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

1.1. Tên học phần: Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	1.2. Tên tiếng Anh: Tour Guiding
1.3. Mã học phần: KTHDLL.230	1.4. Số tín chỉ: 03
1.5. Phân bố thời gian:	
- Lý thuyết:	35 tiết
- Thực hành	10 tiết
- Bài tập và Thảo luận nhóm:	0
- Tự học:	90 giờ
1.6. Các giảng viên phụ trách học phần:	
- Giảng viên phụ trách chính:	Trương Quang Hùng
- Danh sách giảng viên cùng giảng dạy:	Theo sự phân công của Bộ môn Quản trị kinh doanh – Du lịch
1.7. Điều kiện tham gia học phần:	
- Học phần tiên quyết:	Nhập môn khoa học du lịch
- Học phần học trước:	Không có
- Học phần song hành:	Không có

2. Mục tiêu

2.1. Mục tiêu chung

Môn học cung cấp hệ thống các kỹ năng nghiệp vụ cần phải có của một hướng dẫn viên du lịch, bao gồm các kỹ năng chuẩn bị trước chuyến đi, các nghiệp vụ phát sinh trong chuyến đi, các công việc hướng dẫn viên phải làm sau chuyến đi. Tạo môi trường thuận lợi cho khách du lịch có điều kiện để cảm nhận đầy đủ và sâu sắc giá trị của tài nguyên du lịch.

2.2. Mục tiêu cụ thể

2.2.1. Về kiến thức

Học phần cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về về hoạt động hướng dẫn du lịch; vai trò, nhiệm vụ và những yêu cầu cần có của hướng dẫn viên du lịch; quy trình và phương pháp hướng dẫn du lịch: tổ chức hoạt động, phương pháp hướng

dẫn tham quan, kỹ thuật thuyết minh du lịch, xử lý tình huống khi hướng dẫn du lịch để thoả mãn các yêu cầu của khách du khách.

2.2.2. Về kỹ năng

- Rèn luyện kỹ năng hướng dẫn, phân tích và xử lý các tình huống có tính tức thời trong hướng dẫn du lịch.

- Phát triển kỹ năng giao tiếp, thuyết minh du lịch.

- Tạo lập khả năng tu duy độc lập sáng tạo góp phần xây dựng và thực hiện sản phẩm du lịch hoàn chỉnh nhằm đáp ứng đúng mong muốn của khách.

2.2.3. Về thái độ

- Phát triển thái độ trung thực, cẩn thận trong học tập trên lớp, thực hành và làm việc nhóm;

- Tinh thần cầu thị trong việc lĩnh hội kiến thức cơ sở khoa học chuyên ngành.

3. Chuẩn đầu ra (CLO)

Bảng 1. Chuẩn đầu ra của HP

Sau khi học xong học phần, SV có khả năng:

Ký hiệu CLO	Nội dung CLO
CLO1	Khái quát, hệ thống hóa vai trò, đặc điểm nghề nghiệp và nhiệm vụ của hướng dẫn viên du lịch
CLO2	Phát triển kỹ năng giao tiếp
CLO3	Thiết lập qui trình công tác của hoạt động hướng dẫn du lịch
CLO4	Áp dụng phương pháp hướng dẫn và kỹ thuật thuyết minh phù hợp
CLO5	Phân tích, đánh giá và xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình hướng dẫn du lịch

4. Mối liên hệ giữa chuẩn đầu ra học phần (CLO) và chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (PLO)

Mức độ đóng góp, hỗ trợ của CLO để đạt được PLO được xác định cụ thể qua bảng sau:

Bảng 2. Mối liên hệ giữa CLO và PLO

PLO	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
CLO 1		I	R	I	I	R	M	R	I	R		M
CLO 2		M	M	I	A	I	M	M	R	R		R
CLO 3		M	M	R	M	R	A	M	R	A		M
CLO 4		I	M	R	A	R	A	R	M	M		M
CLO 5		M	R	A	R	R	A	R	R	A		M
Tổng hợp học phần		M	M	M	M	R	A	R	R	M		M

5. Đánh giá

a. Phương pháp, hình thức kiểm tra - đánh giá

Bảng 3. Phương pháp, hình thức kiểm tra - đánh giá kết quả học tập của SV

Thành phần đánh giá	Trọng số	Bài đánh giá	Trọng số con	Rubric (đánh dấu X nếu có)	Lquan đến CDR nào ở bảng 1	Hướng dẫn phương pháp đánh giá
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
A1. Chuyên cần, thái độ (CCTĐ)	10%			X	CLO 1	Rubric 1
A2. Kiểm tra thường xuyên (KTTX)	30%	A1.1. Tuần 6 Bài : Phương pháp hướng dẫn tham quan và thuyết minh:	30%	X	CLO 3 CLO 4	Đánh giá theo Rubric 3; kiểm tra viết theo thang điểm 10
		A1.2 Tuần 8 Bài: Biên tập tư liệu cho bài thuyết minh về điểm du lịch	30%	X	CLO 3 CLO 4	Đánh giá theo Rubric 3; kiểm tra viết theo thang điểm 10
		A1.3 Thực hành	40%	X	CLO 4	Rubric 2: <i>Tham gia thực hành</i>
A3. Đánh giá cuối kỳ	60%	Bài ktra cuối kỳ: Quy trình công tác của hướng dẫn viên và xử lý tình huống			CLO 3 CLO 4 CLO 5	Kiểm tra viết: <i>Theo thang điểm 10 dựa trên đáp án được thiết kế sẵn hoặc Rubric 5</i>

b. Yêu cầu đối với học phần

Sinh viên phải tham dự $\geq 80\%$ số buổi của HP. Nếu nghỉ $> 20\%$ số buổi sẽ không được dự thi kết thúc HP.

6. Kế hoạch và nội dung giảng dạy

Bảng 4. Kế hoạch và nội dung giảng dạy theo tuần

Tuần/ Buổi (3 tiết/b)	Các nội dung cơ bản của bài học (chương) (đến 3 số)	Số tiết (LT/TH/ TT)	CDR của bài học (chương)/ chủ đề	Lquan đến CDR nào ở bảng 4.1	PP giảng dạy , tài liệu và cơ sở vật chất, thiết bị cần thiết để đạt CDR	Hoạt động học của SV(*)	Tên bài đánh giá (ở cột 3 bảng 5.1
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Chương 1 Hoạt động hướng dẫn du lịch và hướng dẫn viên du lịch 1.1 Hoạt động hướng dẫn du lịch 1.1.1. Khái niệm 1.1.2. Ý nghĩa của hoạt động hướng dẫn du lịch 1.1.3. Những yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động hướng dẫn du lịch	3 LT	Khái quát, hệ thống hóa vai trò, đặc điểm nghề nghiệp và nhiệm vụ của hướng dẫn viên du lịch	CLO 1	- Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp - Máy tính, máy chiếu	- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C1 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV	
2	Chương 1 (Tiếp theo) 1.2. Nghề hướng dẫn du lịch 1.2.1. Quan niệm về nghề hướng dẫn du lịch 1.2.2. Đặc điểm nghề nghiệp	3 LT	Khái quát, hệ thống hóa vai trò, đặc điểm nghề nghiệp và nhiệm vụ của hướng dẫn viên du lịch	CLO 1	- Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý	- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C1 tài liệu [1])	

	<p>1.3. Hướng dẫn viên du lịch</p> <p>1.3.1. Khái niệm và phân loại</p> <p>1.3.2. Vai trò và nhiệm vụ của hướng dẫn viên du lịch</p> <p>1.3.3. Những yêu cầu và đức tính cần có của hướng dẫn viên du lịch</p>				<p>thảo luận, hỏi - đáp</p> <p>- Máy tính, máy chiếu</p>	<p>- Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV</p>	
3	<p>Chương 1 (<i>Tiếp theo</i>)</p> <p>1.3.4. Quy chế hướng dẫn viên du lịch</p> <p>Chương 2 Quy trình công tác của hoạt động hướng dẫn du lịch</p> <p>2.1. Giới thiệu chung</p> <p>2.2.4. Tổ chức phục vụ ăn uống cho đoàn khách</p>	3 LT	<p>Khái quát, hệ thống hóa vai trò, đặc điểm nghề nghiệp và nhiệm vụ của hướng dẫn viên du lịch</p>	<p>CLO 1</p> <p>CLO 2</p>	<p>- Thuyết giảng;</p> <p>- Hướng dẫn;</p> <p>- Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp</p> <p>- Máy tính, máy chiếu</p>	<p>- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C1 tài liệu [1])</p> <p>- Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV</p>	
4	<p>Chương 2 Quy trình công tác của hoạt động hướng dẫn du lịch</p> <p>2.2.5. Tổ chức việc tham quan du lịch và vui chơi giải trí cho đoàn khách</p> <p>2.2.6. Công tác phục vụ trong suốt chuyến đi</p> <p>2.2.7. Buổi chia tay và tiễn khách</p> <p>2.2.8. Báo cáo và quyết toán chi phí</p>	3 LT	<p>- Phát triển kỹ năng giao tiếp, lập kế hoạch</p> <p>- Thiết lập qui trình công tác của hoạt động hướng dẫn du lịch</p>	CLO 2	<p>- Thuyết giảng;</p> <p>- Hướng dẫn;</p> <p>- Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp</p> <p>- Máy tính, máy chiếu</p>	<p>- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C1 tài liệu [1])</p> <p>- Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV</p>	

5	<p>Chương 3 Phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch</p> <p>3.1. Tham quan du lịch</p> <p>3.1.1. Khái niệm tham quan du lịch</p> <p>3.2. Phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch</p> <p>3.2.1. Nguyên tắc chung</p>	3 LT	Áp dụng phương pháp hướng dẫn và kỹ thuật thuyết minh phù hợp	CLO 3	<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp - Máy tính, máy chiếu 	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C1 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV 	
6	<p>Chương 3 (<i>Tiếp theo</i>)</p> <p>3.2.2. Những phương pháp cơ bản</p> <p>3.2.3. Phương pháp hướng dẫn của các loại hình tham quan du lịch</p>	3 LT	Áp dụng phương pháp hướng dẫn và kỹ thuật thuyết minh phù hợp	CLO 3	<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp - Máy tính, máy chiếu 	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C1 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV 	A1.1
7	<p>Chương 4 Biên tập tư liệu và thuyết minh du lịch</p> <p>4.1. Ý nghĩa của việc biên tập tư liệu và thuyết minh du lịch</p> <p>4.2. Biên tập tư liệu để xây dựng bài thuyết minh du lịch</p> <p>4.2.1. Những nguyên tắc cần lưu ý khi biên tập tư liệu thuyết minh</p>	3 LT	Sử dụng tư liệu để xây dựng bài thuyết minh phù hợp với đối tượng và phương pháp tham quan.	CLO 4	<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp 	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C1 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo 	

	4.2.2. Cấu trúc của bài thuyết minh				- Máy tính, máy chiếu	luận, trả lời câu hỏi của GV	
8	<p>Chương 4 (Tiếp theo)</p> <p>4.3. Kỹ thuật thuyết minh du lịch</p> <p>4.3.1. Các thể loại thuyết minh</p> <p>4.3.2. Những nguyên tắc cần lưu ý khi thực hiện thuyết minh du lịch</p>	3 LT	Sử dụng tư liệu để xây dựng bài thuyết minh phù hợp với đối tượng và phương pháp tham quan.	CL04	- Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp - Máy tính, máy chiếu	- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C1 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV	
9	<p>Chương 5 Xử lý tình huống trong hướng dẫn du lịch</p> <p>5.1. Những nguyên tắc chung</p> <p>5.2. Những vấn đề cần lưu ý</p> <p>5.2.1 Điều khiển một đoàn khách</p>	3 LT	Phân tích, đánh giá và xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình hướng dẫn du lịch	CLO 5	- Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp - Máy tính, máy chiếu	- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C1 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV	
10	<p>Chương 5 (Tiếp theo)</p> <p>5.2.2 Ứng xử của hướng dẫn viên trong các mối quan hệ</p>	4 LT	- Phân tích, đánh giá và xử lý các tình huống phát sinh trong	CLO 5	- Thuyết giảng;	- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội	A3

	5.2.3 Truyền đạt thông tin và trả lời câu hỏi của du khách 5.3. Xử lý một số tình huống đặc biệt		quá trình hướng dẫn du lịch	CLO 5	- Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp - Máy tính, máy chiếu	dung (C1 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV	
11	THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH THEO TUYẾN, ĐIỂM	10	Áp dụng hệ thống kiến thức và kỹ năng được trang bị để thực hiện công việc	CLO 3 CLO 4 CLO 5	GV làm mẫu, hướng dẫn thực hiện -Nhận xét và đánh giá	Sinh viên thực hiện nội dung, qui trình công tác của hướng dẫn viên	A1
Theo lịch thi	Kiểm tra cuối kì						

7. Học liệu

Bảng 5. Sách, giáo trình, tài liệu tham khảo

TT	Tên tác giả	Năm XB	Tên sách, giáo trình, tên bài báo, văn bản	NXB, tên tạp chí/ nơi ban hành VB
Giáo trình chính				
1	Trương Quang Hùng	2021	Bài giảng Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	Trường ĐH Quảng Bình
Sách, giáo trình tham khảo				
2	Đình Trung Kiên	2008	Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	NXB ĐH Quốc Gia Hà Nội
3	Tổng cục du lịch	2015	Hướng dẫn du lịch	Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS)
4	Tổng cục du lịch	2015	Thuyết minh du lịch	Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS)

8. Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy

Bảng 6. Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy

TT	Tên giảng đường, PTN, xưởng, cơ sở TH	Danh mục trang thiết bị, phần mềm chính phục vụ TN, TH		Phục vụ cho nội dung Bài học/Chương
		Tên thiết bị, dụng cụ, phần mềm,...	Số lượng	
1	Giảng đường A	Máy chiếu	01	Tất cả

9. Rubric đánh giá

9.1 Đánh giá chuyên cần (Attendace Check): Rubric 1

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.5-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Chuyên cần	Không đi học (<30%).	Đi học không chuyên cần (<50%).	Đi học khá chuyên cần (<70%).	Đi học chuyên cần (<90%).	Đi học đầy đủ, rất chuyên cần (>=90 %).	50%
Đóng góp tại lớp	Không tham gia hoạt động gì tại lớp	Hiếm khi tham gia phát biểu, đóng góp cho bài học tại lớp. Đóng góp không hiệu quả.	Thỉnh thoảng tham gia phát biểu, trao đổi ý kiến tại lớp. Phát biểu ít khi có hiệu quả.	Thường xuyên phát biểu và trao đổi ý kiến liên quan đến bài học. Các đóng góp cho bài học là hiệu quả.	Tham gia tích cực các hoạt động tại lớp: phát biểu, trao đổi ý kiến liên quan đến bài học. Các đóng góp rất hiệu quả.	50%

9.2 Rubric 2: Tham gia thực hành (Practice Attendance)						
Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.5-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Ý thức, thái độ	Không có ý thức thực hành	GV còn phải nhắc nhở trong thực hiện nhiệm vụ của thực hành và không có tương tác với GV, SV	Có ý thức thực hành và không có tương tác với GV, SV	Có ý thức thực hành nhưng ít tương tác với GV, SV	Rất có ý thức thực hành và tương tác với GV, SV	30%
Nhiệm vụ được giao	Không hoàn thành (<30%)	Hoàn thành <50% khối lượng công việc thực hành	Hoàn thành <70% khối lượng công việc thực hành	Hoàn thành <90% khối lượng công việc thực hành	Hoàn thành >=90% khối lượng công việc thực hành	70%

9.3 Đánh giá thi vấn đáp (Oral Exam) Rubric 5						
Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.5-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Thái độ trả lời câu hỏi	Thái độ giao tiếp, trả lời thô lỗ, không hợp tác, thiếu tôn trọng trong giao tiếp. Sử dụng thuật ngữ không phù hợp, giọng nói khó nghe.	Thái độ giao tiếp, trả lời câu hỏi lễ độ. Sử dụng các thuật ngữ trong câu trả lời phức tạp, khó hiểu. Giọng nói nhỏ, thiếu tự tin.	Thái độ giao tiếp, trả lời nhẹ nhàng, hòa nhã. Giọng nói vừa phải, rõ ràng, dễ nghe. Thuật ngữ sử dụng trong câu trả lời phù hợp, dễ hiểu.	Thái độ trong câu trả lời tự tin, từ tốn, nhẹ nhàng, điềm đạm. Thuật ngữ sử dụng trong câu trả lời đơn giản, dễ hiểu. Giọng nói lưu loát, rõ ràng.	Thái độ giao tiếp, trả lời rất tự tin, Giọng nói rõ ràng, lưu loát. thu hút sự chú ý của người nghe, tương tác tốt với người nghe.	20%
Nội dung trả lời	Các câu trả lời hoàn toàn không liên quan đến câu hỏi.	Các câu trả lời không rõ ràng, gần như không liên, không tập trung vào trọng tâm của câu hỏi.	Các câu trả lời đúng trọng tâm câu hỏi, liên quan đến câu hỏi nhưng thiếu tự tin trong các câu trả lời.	Các câu trả lời ngắn gọn, rõ ràng, đầy đủ, liên quan đến câu hỏi yêu cầu. Thể hiện sự tự tin về sự hiểu biết trong câu trả lời, lập luận giải thích chưa thuyết phục.	Các câu trả lời ngắn gọn, rõ ràng, đầy đủ, liên quan trực tiếp đến câu hỏi yêu cầu; tự tin trong câu trả lời; lập luận, giải thích cho câu hỏi hoàn toàn thuyết phục.	80%

9.4 Đánh giá kiểm tra viết (Written Exam): Theo thang điểm 10 dựa trên đáp án được thiết kế sẵn

Quảng Bình, ngày....tháng 11 năm 2021

Trưởng khoa

Trưởng bộ môn

Người biên soạn

TS. Trần Tự Lực

TS. Nguyễn Văn Chung

**Th.S Trương Quang
Hùng**