



BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG

# ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT

**Môn học:** Chuyên đề nghiệp vụ hướng dẫn du lịch

**Mã môn:** STG33011

**Dùng cho ngành:** Văn hoá Du lịch

**Khoa phụ trách:** Văn hóa Du lịch



# THÔNG TIN VỀ MÔN HỌC

## 1. Thông tin chung:

- Số đơn vị học trình/ tín chỉ: 1 tín chỉ
- Các môn học tiên quyết: Nhập môn khoa học du lịch
- Các môn học kế tiếp: Quản trị kinh doanh lữ hành
- Các yêu cầu đối với môn học (nếu có):
- Thời gian phân bổ đối với các hoạt động:
  - + Nghe giảng lý thuyết: 13 tiết
  - + Làm bài tập trên lớp:
  - + Thảo luận:
  - + Thực hành, thực tập theo nhóm: 10 tiết
  - + Kiểm tra:

## 2. Mục tiêu của môn học:

- Kiến thức: Trang bị kiến thức lý luận, phương pháp luận, kiến thức nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, giúp sinh viên hiểu biết chung về hướng dẫn viên, hoạt động hướng dẫn du lịch

- Kỹ năng: Phương pháp, nguyên tắc phục vụ khách du lịch nội địa, khách du lịch quốc tế trước, trong, sau chuyến du lịch. Phương pháp, nguyên tắc thuyết minh và xây dựng bài thuyết minh du lịch. Phương pháp, nguyên tắc xử lý các tình huống phát sinh trong chương trình du lịch. Kỹ thuật sử dụng một số trang thiết bị phục vụ công tác hướng dẫn du lịch

- Thái độ: Rèn luyện tính tự chủ, tự tin trong hoạt động.

## 3. Tóm tắt nội dung môn học:

*Phần lý thuyết của chuyên đề được kết cấu 2 nội dung:*

Nội dung 1: Phương pháp hướng dẫn tham quan

Nội dung 2: Một số kỹ năng cơ bản đối với hướng dẫn viên du lịch

*Phần thực hành gồm 2 bài thực hành:*

- Bài thực hành số 1
  - + Xây dựng bài thuyết minh và thuyết minh tại lớp.
  - + Hướng dẫn tham quan tại điểm du lịch.
- Bài thực hành số 2

## 4. Học liệu:

1. PGS. TS Nguyễn Văn Đính, ThS Phạm Hồng Chương, *Hướng dẫn du lịch*. NXB Thống Kê, Hà Nội 2000.

2. PTS. Nguyễn Văn Đỉnh (chủ biên), *Giáo trình tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử trong kinh doanh du lịch*, NXB Thống kê, Hà Nội 1995.
3. PGS. TS Đinh Trung Kiên, *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, Hà Nội 2002, 2003, 2004, 2005, 2006.
4. Nguyễn Cường Hiền, *Nghệ thuật hướng dẫn du lịch*, NXB Văn hóa, Hà Nội 1994.
5. Trần Văn Mậu, *Cẩm nang hướng dẫn viên du lịch*, NXB Giáo dục, Hà Nội 2005.

### 5. Nội dung và hình thức dạy - học:

Nội dung (Ghi cụ thể theo từng chương, mục, tiêu mục)	Hình thức dạy - học						Tổng (tiết)
	Lý thuyết	Bài tập	Thảo luận	TH, TN, điền dã	Tự học, tự NC	Kiểm tra	
<b>Nội dung 1: Phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch</b>	4			5			<b>9</b>
1. Hướng dẫn tham quan trên phương tiện di chuyển	1						
2. Hướng dẫn tham quan trên mặt đất, tại địa điểm tham quan du lịch	1						
3. Hướng dẫn tham quan bằng đi bộ	1						
4. Hướng dẫn tham quan theo chuyên đề	1						
Bài thực hành số 1:				5			
<b>Nội dung 2: Một số kỹ năng cơ bản đối với hướng dẫn viên du lịch</b>	9			5			<b>14</b>
<b>1. Kỹ năng giao tiếp</b>	2						
1.1. Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ nói							
1.2. Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ biểu cảm							
<b>2. Kỹ năng thuyết trình</b>	2						
2.1. Khái niệm							
2.2. Quy trình							
2.3. Nghệ thuật thu hút sự chú ý của thính giả							
<b>3. Kỹ năng trả lời câu hỏi của khách du lịch</b>	1						
3.1. Phân loại câu hỏi							

3.2. Những yêu cầu chung khi trả lời câu hỏi của khách du lịch					
3.3. Phương pháp trả lời câu hỏi					
<b>4. Kỹ năng xử lý tình huống</b>	<b>2</b>				
4.1. Nguyên tắc					
4.2. Cách thức xử lý tình huống					
<b>5. Kỹ năng tổ chức các hoạt động tập thể</b>	<b>1</b>				
5.1. Nguyên tắc					
5.2. Quy trình					
Bài thực hành số 2			5		
Ôn tập	1				
<b>Tổng (tiết)</b>	<b>13</b>		<b>10</b>		<b>23</b>

### 6. Lịch trình tổ chức dạy - học cụ thể:

Tuần	Nội dung	Chi tiết về hình thức tổ chức dạy - học	Nội dung yêu cầu sinh viên phải chuẩn bị trước	Ghi chú
Tuần I	<b>Nội dung 1: Phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch</b>	Giảng lý thuyết	Đọc trước giáo trình, tài liệu tham khảo	
	1.Hướng dẫn tham quan trên phương tiện di chuyển	Giảng lý thuyết		
	2.Hướng dẫn tham quan trên mặt đất, tại địa điểm tham quan du lịch	Giảng lý thuyết		
	3.Hướng dẫn tham quan bằng đi bộ	Giảng lý thuyết		
Tuần II	4. Hướng dẫn tham quan theo chuyên đề	Giảng lý thuyết		
	Bài thực hành số 1	Thực hành	Chuẩn bị tư liệu, tranh ảnh	
Tuần III	Bài thực hành số 1	Thực hành	Chuẩn bị tư liệu, tranh ảnh	
Tuần IV	<b>Nội dung 2: Một số kỹ năng cơ bản đối với hướng dẫn viên du lịch</b>	Giảng lý thuyết	Đọc trước giáo trình, tài liệu	
	1. Kỹ năng giao tiếp	Giảng lý thuyết		
	2. Kỹ năng thuyết trình	Giảng lý thuyết		
Tuần V	2. Kỹ năng thuyết trình (tiếp)	Giảng lý thuyết	Đọc trước giáo trình, tài liệu	
	3. Kỹ năng trả lời câu hỏi của	Giảng lý thuyết		

	khách du lịch		
	4. Kỹ năng xử lý tình huống	Giảng lý thuyết	
Tuần VI	4. Kỹ năng xử lý tình huống (tiếp)	Giảng lý thuyết	Đọc trước giáo trình, tài liệu
	5. Kỹ năng tổ chức các hoạt động tập thể	Giảng lý thuyết	
	Bài thực hành số 2	Thực hành	Chuẩn bị tư liệu
Tuần VII	Bài thực hành số 2	Thực hành	Chuẩn bị tư liệu
Tuần VIII	Bài thực hành số 2	Thực hành	Chuẩn bị tư liệu
	Ôn tập	Giảng lý thuyết	

### 7. Tiêu chí đánh giá nhiệm vụ giảng viên giao cho sinh viên:

- Thực hiện đầy đủ nhiệm vụ được giao theo đề cương môn học.
- Chuẩn bị tốt nội dung theo sự hướng dẫn của giáo viên

### 8. Hình thức kiểm tra, đánh giá môn học:

- Đánh giá thường xuyên trên lớp;
- Đánh giá qua bài tập thực hành theo nhóm;
- Hình thức thi tự luận.

### 9. Các loại điểm kiểm tra và trọng số của từng loại điểm:

- Điểm quá trình: 30% gồm điểm chuyên cần, điểm thảo luận nhóm, báo cáo bài thực hành...
- Thi hết môn: 70%

### 10. Yêu cầu của giảng viên đối với môn học:

- Yêu cầu về điều kiện để tổ chức giảng dạy môn học (giảng đường, phòng máy,...): Phòng học đủ rộng, máy chiếu, thiết bị tăng âm thanh.
- Yêu cầu đối với sinh viên:
  - + Dự lớp  $\geq 70\%$ , hoàn thành mọi yêu cầu của môn học và giáo viên đưa ra.
  - + Tích cực xây dựng bài trên lớp, làm việc theo nhóm.

*Hải Phòng, ngày tháng 6 năm 2011*

**Phó trưởng Khoa**

**Người viết đề cương chi tiết**

**ThS. Đào Thị Thanh Mai**

**ThS. Lê Thanh Tùng**

**ThS. Lê Thành Công**