



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

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT

Môn học: Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch

Mã môn: TGS23031

Dùng cho ngành: Văn hoá Du lịch

Khoa phụ trách: Văn hóa Du lịch

THÔNG TIN VỀ MÔN HỌC

1. Thông tin chung:

- Số tín chỉ: 3 tín chỉ
- Các môn học tiền quyết: Kinh tế học đại cương, Nhập môn khoa học du lịch, Cơ sở kinh tế du lịch, Marketing du lịch,...
- Các môn học kế tiếp:
- Các yêu cầu đối với môn học (nếu có): Máy Projecter
- Thời gian phân bổ đối với các hoạt động:
 - + Nghe giảng lý thuyết: 59 tiết
 - + Làm bài tập trên lớp:
 - + Thảo luận: 8 tiết
 - + Thực hành, thực tập theo nhóm:
 - + Tự học:
 - + Kiểm tra: 1 tiết

2. Mục tiêu của môn học:

- Môn học trang bị cho sinh viên những kiến thức về những thao tác nghiệp vụ trong hoạt động hướng dẫn du lịch. Đây là một môn học chuyên ngành cung cấp cho sinh viên cả về cơ sở lý luận và thực tiễn công tác khi thực hiện công việc trong du lịch. Trang bị kiến thức cơ bản của nghiệp vụ hướng dẫn du lịch cho sinh viên, giúp sinh viên có thể thực hiện công tác hướng dẫn du lịch cho khách du lịch quốc tế và nội địa.

3. Tóm tắt nội dung môn học:

Phần lý thuyết của môn học được kết cấu 6 chương:

Chương 1: Giới thiệu môn học

Chương 2: Khái quát về công ty lữ hành và hướng dẫn viên du lịch

Chương 3: Tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch

Chương 4: Quy trình tổ chức thực hiện công trình du lịch của hướng dẫn viên

Chương 5: Phương pháp chuẩn bị hướng dẫn tham quan du lịch

Chương 6: Phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch

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 Đính (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.
6. *Nghệ thuật hướng dẫn du lịch*, Tổng cục du lịch 1996
7. *Hướng dẫn du lịch Việt Nam*, Tổng cục du lịch Việt Nam 1997

5. Nội dung và hình thức dạy - học:

Nội dung (Ghi cụ thể theo từng chương, mục, tiểu mục)	Hình thức dạy - học						Tổng (tiết)
	Lý thuyết	Bài tập	Thảo luận	TH, TN, điền đó	Tự học, tự NC	Kiểm tra	
Chương 1. Giới thiệu môn học							2 tiết
1.1. Đối tượng nghiên cứu của môn học	0.5						
1.2. Nội dung môn học	0.5						
1.3. Phương pháp của môn học	0.5						
1.4. Những yêu cầu đối với người học	0.5						
Chương 2. Khái quát về công ty lữ hành và hướng dẫn viên du lịch							9 tiết
2.1. Cơ cấu tổ chức của công ty lữ hành	1						
2.2. Hướng dẫn viên du lịch	1.5						
<i>Thảo luận: quan niệm về nghề HDV</i>			0.5				
2.3. Hướng dẫn viên với các nhu cầu của khách	1						
2.4. Đặc điểm lao động của HDV DL	1						
<i>Thảo luận: Đặc điểm lao động của hướng dẫn viên có gì khác với đặc điểm lao động của một số nghề phục vụ khác</i>			0.5				
2.5. Một số yêu cầu đối với HDV DL	1.5						
<i>Thảo luận : Hướng dẫn viên với yêu cầu 4 N</i>			0.5				
2.6. Các mối quan hệ của HDV trong hoạt động hướng dẫn	1						
<i>Thảo luận: Mối quan hệ của hướng dẫn viên ở một doanh nghiệp lữ hành</i>			0.5				

Chương 3. Tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch							7 tiết
3.1. Những nội dung của hoạt động HDDL	1						
3.1. Những nội dung của hoạt động HDDL	1.5						
<i>Thảo luận: Sự khác nhau giữa hướng dẫn du lịch và HDV du lịch</i>			0.5				
3.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động HDDL	3.5						
<i>Thảo luận: Trình độ thái độ của hướng dẫn viên</i>			0.5				
Chương 4. Quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch của hướng dẫn viên							31 tiết
4.1. Khái quát quy trình hoạt động hướng dẫn DL	1						
4.2. Chuẩn bị trước chuyến đi	1						
4.3. Đón khách	1						
<i>Thảo luận: Xử lý một số tình huống về đón khách tại nhà ga, sân bay...</i>			1				
4.4. Tổ chức phục vụ tại cơ sở lưu trú, ăn uống	3						
<i>Thảo luận: Xử lý một số tình huống về check – in, check – out, tổ chức phục vụ ăn uống cho đoàn khách</i>			1				
4.5. Tổ chức hướng dẫn tham quan	2						
4.6. Tổ chức các hoạt động khác	12						
<i>Thảo luận: Các tổ chức hoạt động tập thể hiện nay ở một số doanh nghiệp lữ hành</i>			0.5				
4.7. Tổ chức tiễn khách	1						
4.8. Xử lý các tình huống phát sinh	5						
4.9. Những công việc sau chuyến đi	0.5						
4.10. Hướng dẫn cho các đối tượng khách du lịch	0.5						

4.11. Tổ chức hoạt động hướng dẫn đoàn khách du lịch tàu biển	1						
<i>Thảo luận: Một số hoạt động hướng dẫn đoàn khách du lịch tàu biển hiện nay ở Việt Nam</i>			0.5				
Chương 5. Phương pháp chuẩn bị hướng dẫn tham quan du lịch							08 tiết
5.1. Hướng dẫn tham quan du lịch	1						
5.2. Xây dựng tuyến tham quan mới	2						
<i>Thảo luận: Một số tuyến tham quan mới ở VN hiện nay được các doanh nghiệp lữ hành khai thác như thế nào</i>			1				
5.3. Xây dựng nội dung thuyết minh chung	1						
5.4. Xây dựng bài thuyết minh	2.5						
5.5. Hoàn thiện công tác chuẩn bị	0.5						
Chương 6. Phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch							11 tiết
6.1. Nội dung và các nguyên tắc cơ bản của phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch	1						
6.2. Phương pháp hướng dẫn xem xét đối tượng tham quan	2						
6.3. Phương pháp thuyết minh	3						
<i>Thảo luận: Cách thức trả lời một câu hỏi hay gặp đối với hướng dẫn viên(xử lý một vài tình huống tiêu biểu)</i>			1				
6.4. Sử dụng các thiết bị hỗ trợ công tác hướng dẫn	1						
Bài kiểm tra						1	
Ôn tập	2						
Tổng cộng	59		8			1	68 tiết

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

Tuần	Nội dung	Chi tiết về hình thức tổ chức dạy -	Nội dung yêu cầu sinh viên phải	Ghi chú
-------------	-----------------	--	--	----------------

		học	chuẩn bị trước	
Tuần I	Chương 1. Giới thiệu môn học	Diễn giải và phát vấn	Sinh viên nghiên cứu tài liệu trước khi đến lớp	
	1.1. Đối tượng nghiên cứu của môn học			
	1.2. Nội dung môn học			
	1.3. Phương pháp của môn học			
	1.4. Những yêu cầu đối với người học			
	Chương 2. Khái quát về công ty lữ hành và hướng dẫn viên du lịch			
Tuần II	2.1. Cơ cấu tổ chức của công ty lữ hành	Diễn giải và phát vấn	Sinh viên nghiên cứu tài liệu trước khi đến lớp	
	2.2. Hướng dẫn viên du lịch			
	<i>Thảo luận: quan niệm về nghề HDV</i>			
Tuần III	2.3. Hướng dẫn viên với các nhu cầu của khách	Diễn giải và phát vấn	Sinh viên nghiên cứu tài liệu trước khi đến lớp	
	2.4. Đặc điểm lao động của HDV DL			
	<i>Thảo luận: Đặc điểm lao động của hướng dẫn viên có gì khác với đặc điểm lao động của một số nghề phục vụ khác</i>			
Tuần IV	2.5. Một số yêu cầu đối với HDV DL	Diễn giải và phát vấn	Sinh viên nghiên cứu tài liệu trước khi đến lớp	
	<i>Thảo luận: Hướng dẫn viên với yêu cầu 4 N</i>			
Tuần V	2.6. Các mối quan hệ của HDV trong hoạt động hướng dẫn	Diễn giải và phát vấn	Sinh viên nghiên cứu tài liệu trước khi đến lớp	
	<i>Thảo luận: Mối quan hệ của hướng dẫn viên ở một doanh nghiệp lữ hành</i>			
	Chương 3. Tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch			
	3.1. Những nội dung của hoạt động HDDL			
Tuần VI	<i>Thảo luận: Sự khác nhau giữa hướng dẫn du lịch và HDV du lịch</i>	Diễn giải và phát vấn	Sinh viên nghiên cứu tài liệu trước khi đến lớp	
	3.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động HDDL			
Tuần VII	3.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động hướng dẫn du lịch	Diễn giải và phát vấn	Sinh viên nghiên cứu tài liệu trước khi đến lớp	
	<i>Thảo luận: Trình độ thái độ của hướng dẫn viên</i>			
	Chương 4. Quy trình tổ chức thực hiện			

	chương trình du lịch của hướng dẫn viên			
Tuần VIII	4.1. Khái quát qui trình hoạt động hướng dẫn DL 4.2. Chuẩn bị trước chuyến đi 4.3. Đón khách	Diễn giải và phát vấn	Sinh viên nghiên cứu tài liệu trước khi đến lớp	
Tuần IX	<i>Thảo luận: Xử lý một số tình huống về đón khách tại nhà ga, sân bay...</i> 4.4. Tổ chức phục vụ tại cơ sở lưu trú, ăn uống <i>Thảo luận: Xử lý một số tình huống về check – in, check – out, tổ chức phục vụ ăn uống cho đoàn khách</i>	Diễn giải và phát vấn	Sinh viên nghiên cứu tài liệu trước khi đến lớp	
Tuần X	4.5. Tổ chức hướng dẫn tham quan 4.6. Tổ chức các hoạt động khác <i>Thảo luận: Các tổ chức hoạt động tập thể hiện nay ở một số doanh nghiệp lữ hành</i> 4.7. Tổ chức tiễn khách	Diễn giải và phát vấn	Sinh viên nghiên cứu tài liệu trước khi đến lớp	
Tuần XI	4.8. Xử lý các tình huống phát sinh 4.9. Những công việc sau chuyến đi 4.10. Hướng dẫn cho các đối tượng khách du lịch 4.11. Tổ chức hoạt động hướng dẫn đoàn khách du lịch tàu biển	Diễn giải và phát vấn	Sinh viên nghiên cứu tài liệu trước khi đến lớp	
Tuần XII	4.11. Tổ chức hoạt động hướng dẫn đoàn khách du lịch tàu biển <i>Thảo luận: Một số hoạt động hướng dẫn đoàn khách du lịch tàu biển hiện nay ở Việt Nam</i> Chương 5. Phương pháp chuẩn bị hướng dẫn tham quan du lịch 5.1. Hướng dẫn tham quan du lịch 5.2. Xây dựng tuyến tham quan mới	Diễn giải và phát vấn	Sinh viên nghiên cứu tài liệu trước khi đến lớp	
Tuần XIII	<i>Thảo luận: Một số tuyến tham quan mới ở VN hiện nay được các doanh nghiệp lữ hành khai thác như thế nào</i> 5.3. Xây dựng nội dung thuyết minh chung	Diễn giải và phát vấn	Sinh viên nghiên cứu tài liệu trước khi đến lớp	
Tuần	5.4. Xây dựng bài thuyết minh	Diễn giải và phát		

XIV	5.5. Hoàn thiện công tác chuẩn bị	vấn	Sinh viên nghiên cứu tài liệu trước khi đến lớp
	Chương 6. Phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch		
	6.1. Nội dung và các nguyên tắc cơ bản của phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch		
	6.2. Phương pháp hướng dẫn xem xét đối tượng tham quan		
Tuần XV	6.3. Phương pháp thuyết minh	Diễn giải và phát vấn	Sinh viên nghiên cứu tài liệu trước khi đến lớp
	<i>Thảo luận: Cách thức trả lời một câu hỏi hay gặp đối với hướng dẫn viên(xử lý một vài tình huống tiêu biểu)</i>		
	6.4. Sử dụng các thiết bị hỗ trợ công tác hướng dẫn		
	Bài Kiểm Tra		
	Ôn tập		

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
- 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 phát biểu xây dựng bài,...)
- 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