



TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG

Khoa: Du lịch

Bộ môn: Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành

ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-ĐHNT ngày tháng năm 2022 của Hiệu trưởng Trường Đại học Nha Trang)

1. Thông tin về học phần:

Tên học phần: **NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN**

- **TIẾNG VIỆT: NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN**
- **TIẾNG ANH: PROFESSIONAL TOUR GUIDING**

Mã học phần: TOM328

Số tín chỉ: 03 (3 – 0)

Đào tạo trình độ: Đại học

Học phần tiên quyết: Địa lý Du lịch, Tâm lý du khách và giao tiếp ứng xử trong du lịch

2. Mô tả học phần:

Học phần trang bị cho người học các kiến thức cơ bản về nghiệp vụ, kỹ năng nghề nghiệp cũng như quy trình tổ chức hướng dẫn khách du lịch theo hình thức tổ chức chuyến đi, phương pháp hướng dẫn tuyến, phương pháp hướng dẫn tham quan theo chuyên đề, phương pháp trả lời câu hỏi, đối thoại với khách, phương pháp xử lý tình huống, phong cách hướng dẫn, động tác, cử chỉ, ngôn ngữ, nghệ thuật diễn đạt... và một số kỹ năng cần thiết khác của Hướng dẫn viên.

3. Mục tiêu:

Giúp sinh viên có cái nhìn tổng quát về hoạt động hướng dẫn, nghề hướng dẫn và hướng dẫn viên du lịch; Học phần cung cấp các kiến thức, kỹ năng để sinh viên nắm được quy các công việc cụ thể trong nghiệp vụ hướng dẫn; Biết cách thực hiện một chương trình tour du lịch với vai trò là một người hướng dẫn viên.

4. Chuẩn đầu ra (CLOs): Sau khi học xong học phần, người học có thể:

- a) Nhận diện được các hoạt động cần thiết của hướng dẫn viên du lịch
- b) Vận dụng được nghiệp vụ chuẩn bị và đón tiếp khách
- c) Vận dụng được các nghiệp vụ tổ chức hoạt động hướng dẫn
- d) Vận dụng được các nghiệp vụ tiễn khách
- e) Vận dụng được các nghiệp vụ an toàn du lịch biển đảo.

5. Ma trận tương thích giữa Chuẩn đầu ra học phần với Chuẩn đầu ra CTĐT:

CĐR HP (CLOs)	CĐR CTĐT (PLOs)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a				x			x	x		x
b				x		x	x	x		x
c				x		x	x	x		x
d				x		x	x	x		x
e				x		x	x	x		x

6. Nội dung:

TT.	Chủ đề	Nhằm đạt CLOs	Số tiết	
			LT	TH
1	Khái quát hoạt động hướng dẫn viên du lịch	a	6	
1.1	Khái niệm hoạt động hướng dẫn du lịch			
1.2	Những hoạt động cụ thể của công tác hướng dẫn du lịch			
1.3	Ý nghĩa của hoạt động hướng dẫn du lịch			
1.4	Những yếu tố khách quan tác động đến hoạt động hướng dẫn du lịch			
1.5	Kiến thức cơ bản cho hướng dẫn viên			
1.6	Phong cách và đức tính cần thiết cho hướng dẫn viên			
2	Nghiệp vụ chuẩn bị và đón tiếp khách.	b	9	
2.1	Chuẩn bị làm việc, xây dựng thái độ làm việc chuyên nghiệp			
2.2	Các công việc và trách nhiệm chung của hướng dẫn viên			
2.3	Chuẩn bị bài thuyết minh			
2.4	Thủ tục hải quan, xuất nhập cảnh và kiểm dịch (CIQ)			
3	Nghiệp vụ tổ chức hoạt động hướng dẫn	c	15	
3.1	Chuẩn bị cho một tour du lịch cụ thể			
3.2	Quy trình và trách nhiệm liên quan tới vận chuyển khách			
3.3	Hướng dẫn viên và việc thu xếp khách sạn			
3.4	Hướng dẫn tham quan			
3.5	Kỹ năng lãnh đạo của Hướng dẫn viên khi thực hiện tour			
3.6	Giải quyết khó khăn, tai họa và khiếu nại của khách			
4	Nghiệp vụ tổ chức việc tiễn khách, kết thúc tour	d	6	
4.1	Nghiệp vụ tiễn khách			
4.2	Nghiệp vụ lập hồ sơ báo cáo kết thúc tour			
4.3	Nghiệp vụ quyết toán chuyến đi			
4.4	Một số vấn đề lưu ý			
5	Nghiệp vụ An toàn du lịch biển đảo	e	9	
5.1	Giới thiệu chung về an toàn trên biển, dụng cụ, thiết bị an toàn trên biển			
5.1.1	Cứu sinh			
5.1.2	Cứu hỏa			
5.1.3	Cứu thủng			
5.1.4	Sơ cứu y tế			
5.2	Phương pháp nhằm đảm bảo an toàn trong các hoạt động trên biển			
5.2.1	Phương pháp xử lý khi có người rơi xuống nước			
5.2.2	Phương pháp an toàn trong hoạt động lặn giải trí			
5.2.3	Phương pháp xử lý đối với dòng RIP			
5.3	Thực hành			

7. Phương pháp dạy học:

TT.	Phương pháp dạy học	Áp dụng cho chủ đề	Nhằm đạt CLOs
1	Thuyết giảng	1,2,3,4,5	a,b,c,d,e
2	Tổ chức học tập theo nhóm	1,2,3,4,5	a,b,c,d,e
3	Dạy học dựa trên vấn đề	2,3,4,5	b,c,d,e
4	Sử dụng phim tư liệu trong giảng dạy	2,3,4,5	b,c,d,e

8. Đánh giá kết quả học tập:

TT.	Hoạt động đánh giá	Nhằm đạt CLOs	Trọng số (%)
1	Đánh giá quá trình	a,b,c,d,e	30
2	Thi giữa kỳ	a,b,c	20
3	Thi cuối kỳ	a,b,c,d,e	50

9. Tài liệu dạy học:

TT.	Tên tác giả	Tên tài liệu	Năm xuất bản	Nhà xuất bản	Địa chỉ khai thác tài liệu	Mục đích sử dụng	
						Tài liệu chính	Tham khảo
1	Tổng cục Du lịch Việt Nam	Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	2009	Dự án phát triển NNL DL VN	Bộ môn	x	
2	Đình Trung Kiên	Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	2001	ĐHQGHN	Thư viện số ĐHNT	x	
3	Ninh Thị Kim Anh & Nguyễn Thanh Quảng	Bài giảng Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	2021	Đại học Nha Trang	Bộ môn	x	
4	Nguyễn Đức Sĩ	An toàn cho người và tàu cá	2018	Đại học Nha Trang	Bộ môn	x	

Ngày cập nhật: 10/11/2022

CHỦ NHIỆM HỌC PHẦN*(Ký và ghi họ tên)*

Nguyễn Thanh Quảng**TRƯỞNG BỘ MÔN***(Ký và ghi họ tên)*

Ninh Thị Kim Anh**TRƯỞNG BCN CTĐT***(Ký và ghi họ tên)*

Ninh Thị Kim Anh

