

TÒA GIÁM MỤC XUÂN LỘC
TRƯỜNG CAO ĐẲNG HÒA BÌNH XUÂN LỘC



GIÁO TRÌNH

MÔN HỌC: KỸ NĂNG GIAO TIẾP

NGÀNH: HƯỚNG DẪN DU LỊCH

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-CDHBSXL ngày tháng năm
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân lộc)*

Đồng Nai, năm 2021

(Lưu hành nội bộ)

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

TaiLieu.vn

LỜI GIỚI THIỆU

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng, ngành Du lịch đã trở thành một trong những ngành kinh tế mũi nhọn, đóng góp đáng kể vào sự phát triển kinh tế-xã hội của nhiều quốc gia trên thế giới. Việt Nam, với tiềm năng du lịch phong phú và đa dạng, đang ngày càng khẳng định vị thế của mình trên bản đồ du lịch thế giới. Trong bối cảnh đó, việc đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao cho ngành Du lịch trở nên cấp thiết hơn bao giờ hết.

Môn học Kỹ năng giao tiếp là một phần không thể thiếu trong chương trình đào tạo nhân lực ngành Du lịch. Môn học này nhằm trang bị cho người học những kiến thức và kỹ năng cần thiết để giao tiếp hiệu quả trong môi trường đa văn hóa của ngành Du lịch. Thông qua 5 bài học chính, môn học bao quát từ những vấn đề cơ bản về giao tiếp đến các kỹ năng ứng xử chuyên nghiệp trong hoạt động kinh doanh du lịch.

Người học sẽ được tìm hiểu về bản chất của giao tiếp, các nghi thức giao tiếp cơ bản, cũng như phát triển các kỹ năng giao tiếp quan trọng như trò chuyện, diễn thuyết và sử dụng các phương tiện thông tin liên lạc. Đặc biệt, môn học chú trọng vào việc rèn luyện kỹ năng giao tiếp ứng xử trong môi trường kinh doanh du lịch, giúp người học có thể xử lý linh hoạt các tình huống giao tiếp với khách hàng và đồng nghiệp.

Ngoài ra, môn học còn giới thiệu về tập quán giao tiếp tiêu biểu trên thế giới, giúp người học hiểu và tôn trọng sự đa dạng văn hóa - yếu tố quan trọng trong ngành Du lịch quốc tế. Điều này sẽ giúp họ tự tin hơn khi giao tiếp với khách hàng đến từ nhiều nền văn hóa khác nhau.

Với thời lượng 30 giờ, môn học Kỹ năng giao tiếp không chỉ cung cấp kiến thức lý thuyết mà còn chú trọng vào việc thực hành, giúp người học có thể áp dụng ngay những kỹ năng đã học vào thực tế công việc. Qua đó, môn học góp phần quan trọng trong việc đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của ngành Du lịch Việt Nam trong quá trình hội nhập quốc tế.

Giáo trình Kỹ năng giao tiếp dành riêng cho người học trình độ Trung cấp Hướng dẫn du lịch.

Nội dung của giáo trình bao gồm các bài sau:

Bài 1: Một số vấn đề khái quát về hoạt động giao tiếp

Bài 2: Một số nghi thức giao tiếp cơ bản

Bài 3: Kỹ năng giao tiếp ứng xử

Bài 4: Kỹ năng giao tiếp ứng xử trong hoạt động kinh doanh du lịch

Bài 5: Tập quán giao tiếp tiêu biểu trên thế giới

Trong quá trình biên soạn, chúng tôi đã tham khảo và trích dẫn từ nhiều tài liệu được liệt kê tại mục Danh mục tài liệu tham khảo. Chúng tôi chân thành cảm ơn các tác giả của các tài liệu mà chúng tôi đã tham khảo.

Bên cạnh đó, giáo trình cũng không thể tránh khỏi những sai sót nhất định. Nhóm tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp, phản hồi từ quý đồng nghiệp, các bạn người học và bạn đọc.

Trân trọng cảm ơn./.

Đồng Nai, ngày tháng năm 2021

Tham gia biên soạn

1. Chủ biên ThS. Nguyễn Xuân Khuê
2. ThS. Trần Minh Trí
3. Th.S. Nguyễn Anh Đức
4. TS. Nguyễn Văn Quyết
5. Th.S. Trần Thu Hương

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU	2
MỤC LỤC	4
GIÁO TRÌNH MÔN HỌC	5
BÀI 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ KHÁI QUÁT VỀ HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP.....	10
BÀI 2. MỘT SỐ NGHI THỨC GIAO TIẾP CƠ BẢN	20
BÀI 3. KỸ NĂNG GIAO TIẾP ỨNG XỬ.....	26
BÀI 4: KỸ NĂNG GIAO TIẾP ỨNG XỬ TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DU LỊCH	33
BÀI 5. TẬP QUÁN GIAO TIẾP TIÊU BIỂU TRÊN THẾ GIỚI.....	41

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

1. Tên môn học: Kỹ năng giao tiếp

2. Mã môn học: MD08

3. Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học:

3.1. Vị trí: Giáo trình dành cho người học trình độ Trung Cấp tại trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc, mô đun thuộc nhóm kiến thức cơ sở ngành được dạy vào năm thứ nhất trong bài trình khung đào tạo trình độ Trung Cấp nghề “Hướng dẫn du lịch”. mô đun này nhằm trang bị cho người học những kiến thức về kỹ năng cơ bản về giao tiếp

3.2. Tính chất: Là môn học kỹ thuật cơ sở chuyên môn nghề bắt buộc

- Kỹ năng giao tiếp là mô đun lý thuyết kết hợp với thực hành. Đánh giá kết thúc môn học bằng hình thức kiểm tra hết môn

3.3. Ý nghĩa và vai trò của môn học: môn học này dành cho đối tượng là người học thuộc chuyên ngành Hướng dẫn du lịch. Môn học này đã được đưa vào giảng dạy tại trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc từ năm 2021 đến nay. Nội dung chủ yếu của môn học này nhằm cung cấp các kiến thức cơ bản và toàn diện về kỹ năng giao tiếp, giúp sinh viên hiểu rõ bản chất, đặc điểm và vai trò của giao tiếp trong du lịch. Tạo nền tảng để sinh viên hiểu mối liên hệ giữa du lịch với các ngành kinh tế khác, phát triển tư duy hệ thống về hoạt động du lịch, Phát triển kỹ năng đánh giá tác động của du lịch đối với kinh tế, xã hội và môi trường.

4. Mục tiêu của môn học:

4.1. Về kiến thức:

- A1. Nhận thức và thực hiện được các kỹ năng giao tiếp cơ bản đối với khách du lịch
- A2. Hiểu rõ vai trò của giao tiếp trong cuộc sống cá nhân và công việc.
- A3. Hiểu rõ các nguyên tắc cơ bản và kỹ thuật để giao tiếp hiệu quả.
- A4. Nắm vững các yếu tố ảnh hưởng đến quá trình giao tiếp.

4.2. Về kỹ năng:

- B1. Giao tiếp một cách trôi chảy
- B2. Phát triển kỹ năng lắng nghe chủ động, tập trung và phản hồi phù hợp.
- B3. Nâng cao khả năng hiểu và đồng cảm với người khác thông qua lắng nghe.

4.3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- C1. Nghiêm túc và tự giác trong học tập.
- C2. Khả năng tự điều chỉnh và quản lý cảm xúc trong quá trình giao tiếp.
- C3. Tự tin và quyết đoán trong việc trình bày ý kiến, quan điểm cá nhân.

5. Nội dung của môn học

5.1. chương trình khung

Mã MH, MĐ	Tên Môn học/ Mô đun	Số tín chỉ	Tổng số tiết	Lý thuyết	Thực hành	Thi/ kiểm tra
I	Các môn học chung	13	255	106	134	15
MH01	Giáo dục chính trị	2	30	15	13	2
MH02	Pháp luật	1	15	9	5	1
MH03	Giáo dục thể chất	1	30	4	24	2
MH04	Giáo dục quốc phòng – An ninh	2	45	21	21	3
MH05	Tin học	2	45	15	29	1
MH06	Tiếng Anh	5	90	42	42	6
II	Môn học, mô đun cơ sở ,chuyên môn	65	1445	518	869	58
II.1	Môn học, mô đun cơ sở	5	90	56	28	6
MH07	Tổng quan du lịch	2	30	14	14	2
MĐ08	Kỹ năng giao tiếp	1	30	14	14	2
MH09	Pháp luật du lịch	2	30	28	0	2
II.2	Môn học, mô đun chuyên môn	36	935	196	711	28
MĐ10	Tiếng Anh chuyên ngành 1	4	90	28	58	4
MĐ11	Tiếng Anh chuyên ngành 2	4	90	28	58	4
MH12	Cơ sở văn hóa Việt Nam	2	30	14	14	2
MH13	Hệ thống di tích và danh thắng Việt Nam	2	45	14	29	2
MH14	Địa lý và tài nguyên du lịch Việt Nam	3	45	28	14	3
MĐ15	Nghiep vụ hướng dẫn	4	90	28	58	4

MH16	Tuyến, điểm du lịch Việt Nam	3	60	28	29	3
MĐ17	Tin học ứng dụng	2	45	14	29	2
MH18	Marketing du lịch	2	30	14	14	2
MĐ19	Thực hành nghiệp vụ 1	1	10	0	9	1
MĐ20	Thực hành nghiệp vụ 2	1	20	0	19	1
MĐ21	Thực tập tốt nghiệp	8	380		380	
II.3	Môn học, mô đun tự chọn	24	420	266	130	24
MĐ22	Nghiệp vụ lễ hành	3	60	28	29	3
MH23	An ninh an toàn trong du lịch	2	45	14	29	2
MH24	Lịch sử văn minh thế giới	3	45	42	0	3
MH25	Tiến trình lịch sử Việt Nam	2	30	28	0	2
MH26	Các dân tộc Việt Nam	3	45	42	0	3
MH27	Văn hoá ẩm thực	2	45	14	29	2
MH28	Nghiệp vụ văn phòng	2	30	14	14	2
MH29	Nghiệp vụ thanh toán	2	45	14	29	2
MH30	Tổ chức sự kiện	2	30	28	0	2
MH31	Tổng quan cơ sở lưu trú	3	45	42	0	3
Tổng cộng		78	1700	624	1003	73

6. Điều kiện thực hiện môn học:

6.1. Phòng học Lý thuyết/Thực hành: Đáp ứng phòng học chuẩn

6.2. Trang thiết bị dạy học: Projector, máy vi tính, bảng, phấn

6.3. Học liệu, dụng cụ, mô hình, phương tiện: Giáo trình, mô hình học tập,...

6.4. Các điều kiện khác: Người học tìm hiểu thực tế về công tác xây dựng phương án khắc phục và phòng ngừa rủi ro tại doanh nghiệp.

7. Nội dung và phương pháp đánh giá:

7.1. Nội dung:

- Kiến thức: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
- Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:
 - + Nghiên cứu bài trước khi đến lớp.
 - + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
 - + Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
 - + Nghiêm túc trong quá trình học tập.

7.2. Phương pháp:

Người học được đánh giá tích lũy môn học như sau:

7.2.1. Cách đánh giá

- Áp dụng quy chế đào tạo trung cấp hệ chính quy ban hành kèm theo Thông tư số 09/2017/TT-LĐTBXH, ngày 13/3/2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.
- Hướng dẫn thực hiện quy chế đào tạo áp dụng tại Trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc như sau:

Điểm đánh giá	Trọng số
+ Điểm kiểm tra thường xuyên (Hệ số 1)	40%
+ Điểm kiểm tra định kỳ (Hệ số 2)	
+ Điểm thi kết thúc môn học	60%

7.2.2. Phương pháp đánh giá

Phương pháp đánh giá	Phương pháp tổ chức	Hình thức kiểm tra	Chuẩn đầu ra đánh giá	Số cột	Thời điểm kiểm tra
Thường xuyên	Viết/ Thuyết trình	Tự luận/ Trắc nghiệm/ Báo cáo	A1, A2 B1, B2, C1, C2	1	Sau 8 giờ.

Định kỳ	Viết/ Thuyết trình	Tự luận/ Trắc nghiệm/ Báo cáo	A3,A4, B3, C3	1	Sau 22 giờ
Kết thúc môn học	Viết	Tự luận và trắc nghiệm	A1, A2, A3, A4 B1, B2, B3 C1, C2, C3,	1	Sau 30 giờ

7.2.3. Cách tính điểm

- Điểm đánh giá thành phần và điểm thi kết thúc môn học được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến một chữ số thập phân.

- Điểm môn học là tổng điểm của tất cả điểm đánh giá thành phần của môn học nhân với trọng số tương ứng. Điểm môn học theo thang điểm 10 làm tròn đến một chữ số thập phân, sau đó được quy đổi sang điểm chữ và điểm số theo thang điểm 4 theo quy định của Bộ Lao động Thương binh và Xã hội về đào tạo theo tín chỉ.

8. Hướng dẫn thực hiện môn học

8.1. Phạm vi, đối tượng áp dụng: Đối tượng trung cấp Hướng dẫn du lịch

8.2. Phương pháp giảng dạy, học tập môn học

8.2.1. Đối với người dạy

* **Lý thuyết:** Áp dụng phương pháp dạy học tích cực bao gồm: thuyết trình ngắn, nêu vấn đề, hướng dẫn đọc tài liệu, bài tập tình huống, câu hỏi thảo luận....

* **Bài tập:** Phân chia nhóm nhỏ thực hiện bài tập theo nội dung đề ra.

* **Thảo luận:** Phân chia nhóm nhỏ thảo luận theo nội dung đề ra.

* **Hướng dẫn tự học theo nhóm:** Nhóm trưởng phân công các thành viên trong nhóm tìm hiểu, nghiên cứu theo yêu cầu nội dung trong bài học, cả nhóm thảo luận, trình bày nội dung, ghi chép và viết báo cáo nhóm.

8.2.2. Đối với người học: Người học phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:

- Nghiên cứu kỹ bài học tại nhà trước khi đến lớp. Các tài liệu tham khảo sẽ được cung cấp nguồn trước khi người học vào học môn học này (trang web, thư viện, tài liệu...)

- Tham dự tối thiểu 70% các buổi giảng lý thuyết. Nếu người học vắng >30% số tiết lý thuyết phải học lại môn học mới được tham dự kì thi lần sau.

- Tự học và thảo luận nhóm: là một phương pháp học tập kết hợp giữa làm việc theo nhóm và làm việc cá nhân. Một nhóm gồm 8-10 người học sẽ được cung cấp chủ đề thảo luận trước