

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



GIÁO TRÌNH
MÔN HỌC: NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN
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 Hoà 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

Ngày nay, hoạt động du lịch đang phát triển với tốc độ nhanh và trở thành một hiện tượng phổ biến trong đời sống xã hội của các quốc gia. Ngành du lịch ngày càng khẳng định vai trò, vị trí của mình trong nền kinh tế thế giới.

Trong kinh doanh du lịch, hoạt động kinh doanh hướng dẫn nói riêng và ngành du lịch nói chung phụ thuộc rất nhiều vào đội ngũ lao động du lịch, trong đó có hướng dẫn viên du lịch. Do tính chất công việc của mình, các hướng dẫn viên thường xuyên được tiếp xúc với khách du lịch trong và ngoài nước, họ đại diện cho quốc gia, vùng và địa phương để giới thiệu với du khách về các danh lam thắng cảnh, con người, phong tục tập quán của quê hương và đất nước. Chính vì vậy, hoạt động hướng dẫn có vai trò rất quan trọng trong kinh doanh du lịch và đòi hỏi mỗi hướng dẫn viên phải trang bị những kiến thức nghiệp vụ hướng dẫn nhất định.

“Nghiệp vụ Hướng dẫn du lịch” là môn học chuyên ngành của sinh viên chuyên ngành Hướng dẫn du lịch tại trường Cao đẳng Hoà Bình Xuân Lộc. Tuy nhiên, sách và giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch và các sách tham khảo liên quan đến nghiệp vụ có rất ít. Trong thực tế môn học này của ngành Hướng dẫn du lịch chưa có giáo trình chính thức, nên việc biên soạn giáo trình giảng dạy môn học này là vô cùng cần thiết trong công việc giảng dạy của giảng viên cũng như việc học tập của sinh viên.

Nội dung của giáo trình bao gồm các bài sau:

Bài 1: Tổng quan nghề hướng dẫn du lịch

Bài 2: Kỹ năng giao tiếp trong hoạt động hướng dẫn du lịch

Bài 3: Tổ chức thực hiện bài trình du lịch

Bài 4: Các phương pháp hướng dẫn tham quan

Bài 5: Kiến thức về xử lý tình huống trong quá trình hướng dẫn du lịch

Bài 6: Viết thuyết minh và thực hành hướng dẫn theo băng hình

Bài 7: Thực hành xử lý tình huống và trả lời câu hỏi của khách

Bài 8: Thực hành hướng dẫn tham quan tại điểm

Bài 9: Thực hành hướng dẫn tham quan trong thành phố

Bài 10: Thực hành hướng dẫn tham quan tại bảo tàng

Bài 11: Hướng dẫn tham quan cho bài trình đi bộ

Bài 12: Thực hành tổ chức thực hiện chương trình du lịch

Mặc dù đã rất cố gắng nhưng chắc chắn giáo trình không tránh khỏi thiếu sót, tôi rất mong nhận được sự phê bình, góp ý của các bạn đồng nghiệp và các bạn đọc. Tôi cũng xin phép

được bày tỏ lòng biết ơn tới các tác giả có tài liệu mà tôi đã tham khảo và trích dẫn trong quá trình biên soạn giáo trình này.

Tôi xin chân thành cảm ơn Hội đồng thẩm định giáo trình, Trường Cao đẳng Hoà Bình Xuân Lộc đã tạo điều kiện để tôi biên soạn giáo trình này.

Trân trọng cảm ơn./.

Đồng Nai, ngày tháng năm 2021

Tham gia biên soạn

1. Chủ biên ThS. Nguyễn Xuân Khuê
2. ThS. Phạm văn Thành
3. TS. Nguyễn Văn Thuân
4. TS. Nguyễn Văn Quyết
5. Th.S. Nguyễn Ngọc Diệp

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU	2
MỤC LỤC	4
GIÁO TRÌNH MÔN HỌC	5
BÀI 1: TỔNG QUAN NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH	12
BÀI 2. MỘT SỐ VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ DOANH NGHIỆP HƯỚNG DẪN.....	18
BÀI 3. TỔ CHỨC QUẢNG CÁO VÀ BÁN BÀI TRÌNH DU LỊCH	23
BÀI 4: KIẾN THỨC VỀ QUẢN LÝ ĐIỀU HÀNH BÀI TRÌNH DU LỊCH	31
BÀI 5. NGHIÊN CỨU NHU CẦU KHÁCH DU LỊCH	37
BÀI 6: KHẢO SÁT ĐIỀU KIỆN CUNG ỨNG	42
BÀI 7. XÁC ĐỊNH GIÁ CỦA BÀI TRÌNH DU LỊCH	46
BÀI 8. TỔ CHỨC BÁN BÀI TRÌNH DU LỊCH	51
BÀI 9: THỰC HÀNH QUẢN LÝ ĐIỀU HÀNH BÀI TRÌNH DU LỊCH	56
BÀI 10. MỘT SỐ NGHIỆP VỤ KHÁC TRONG KINH DOANH HƯỚNG DẪN	60
BÀI 11. THỰC HÀNH TỔNG HỢP.....	65
BÀI 12: THỰC HÀNH QUẢN LÝ ĐIỀU HÀNH BÀI TRÌNH DU LỊCH	69

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

1. Tên môn học: Nghiệp vụ hướng dẫn

2. Mã môn học: MĐ15

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

3.1. Vị trí: là mô đun bắt buộc thuộc nhóm các môn học, mô đun đào tạo nghề trong chương trình khung trình độ TC nghề “Hướng dẫn du lịch”.

3.2. Tính chất: Là mô đun lý thuyết kết hợp với thực hành đánh giá kết quả bằng kiểm tra hết môn.

4. Mục tiêu của môn học:

4.1. Về kiến thức:

A1. Nhận biết, thông hiểu và vận dụng được những kiến thức cơ bản và nâng cao về nghiệp vụ hướng dẫn du lịch,

A2. Hình thành nên thái độ hợp tác và tiếp cận với nghề nghiệp trong tương lai.

A3. Thực hiện được các kỹ năng cơ bản và nâng cao của nghiệp vụ hướng dẫn.

A4. Sau khi học xong mô đun, người học thực hiện được các kỹ năng trong việc viết bài thuyết minh, hướng dẫn thuyết minh. Thực hiện được các kỹ năng hướng dẫn tham quan tại điểm, hướng dẫn tham quan trong thành phố, hướng dẫn tham quan tại viên bảo tàng, hướng dẫn tham quan cho chương trình đi bộ.

4.2. Về kỹ năng:

B1. Người học có được các kỹ năng và kiến thức cần thiết trong việc tổ chức thực hiện chương trình du lịch.

B2. Cung cấp cho người học những hiểu biết và kỹ năng cơ bản trong thực hiện nghiệp vụ hướng dẫn đối với khách du lịch quốc tế.

B3. Rèn luyện khả năng nhận diện và giải quyết các tình huống khẩn cấp, sự cố và xung đột xảy ra trong quá trình hướng dẫn du lịch.

B4. Sử dụng các kỹ thuật thương lượng, hòa giải để đảm bảo sự hài lòng và an toàn cho du khách.

4.3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

C1. Chủ động vận dụng những kiến thức nghiệp vụ cơ bản vào hoạt động kinh doanh hướng dẫn trong thực tiễn

C2. Chủ động và trách nhiệm trong quản lý điều hành bài trình du lịch.

C3. Tuân thủ nội quy, quy định nơi học tập và làm việc.

C4. Nhận thức và thực hiện trách nhiệm bảo vệ quyền lợi của du khách, đảm bảo an toàn và phát triển bền vững trong du lịch.

C5. Tham gia vào các hoạt động nâng cao nhận thức về bảo vệ môi trường, văn hóa và tài nguyên du lịch.

5. Nội dung của môn học

5.1. Bài trình khung

Mã MH/ MĐ	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/ Thực tập/Thí nghiệm/Bài tập/Thảo luận	Kiểm tra
I	Các môn học chung	21	435	172	240	23
MH 01	Giáo dục Chính trị	4	75	41	29	5
MH 02	Pháp luật	2	30	18	10	2
MH 03	Giáo dục thể chất	2	60	5	51	4
MH 04	Giáo dục quốc phòng - An ninh	4	75	36	35	4
MH 05	Tin học	3	75	15	58	2
MH 06	Tiếng Anh	6	120	57	57	6
II	Các môn học, mô đun 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	Nghệp 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	Nghệp 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	Nghệp vụ văn phòng	2	30	14	14	2
MH29	Nghệp 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		75	78	1700	624	1003

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 30 giờ.
Định kỳ	Viết/ Thuyết trình	Tự luận/ Trắc nghiệm/ Báo cáo	A3,A4,B3, B4, C3,C4,C5	4	Sau 60 giờ
Kết thúc môn học	Viết	Tự luận và trắc nghiệm	A1, A2, A3, A4, B1, B2, B3, B4 C1, C2, C3, C4,C5	1	Sau 90 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 khi học lý thuyết, thực hành. Mỗi người học sẽ chịu trách nhiệm về 1 hoặc một số nội dung trong chủ đề mà nhóm đã phân công để phát triển và hoàn thiện tốt nhất toàn bộ chủ đề thảo luận của nhóm.
- Tham dự đủ các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.
- Tham dự thi kết thúc môn học.
- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

9. Tài liệu tham khảo:

- Quốc hội Nước CHXHCN Việt Nam, Luật du lịch
- Tổng cục du lịch, Các văn bản, quy định liên quan đến du lịch.
- Đào Đình Bắc (dịch), Quy hoạch Du lịch. NXB Đại học Quốc Gia Hà Nội, 2000.
- Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Nguyễn Công Hoan , 2016, ĐH Marketing – Tài chính
- Quỳnh Cư, Các triều đại Việt Nam. NXB Thanh niên, 1999.
- Trịnh Xuân Dũng, Quản trị kinh doanh khách sạn, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 1999.
- Bùi Đẹp, Di sản thế giới tập 1, 2, 3, NXB Trẻ, 1999.
- Nguyễn Văn Đỉnh - Phạm Hồng Chương, Giáo trình hướng dẫn du lịch, NXB Thống kê, 2000.
- Nguyễn Hồng Giáp, Kinh tế Du lịch, NXB Trẻ 2002.
- Nguyễn Cường Hiền, Nghệ thuật Hướng dẫn du lịch.
- Đinh Trung Kiên, Sách nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 1999.
- Nguyễn Loan, Từ điển đường phố Hà Nội, NXB Thế giới, 1994.
- Lê Phi Long, Thăm lại chiến trường xưa, NXB Trẻ, 1996.
- Nguyễn Văn Lưu, Thị Trường du lịch, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 1999.

- Phạm Trung Lương, Du lịch sinh thái, NXB Giáo dục, 2002.
- Đồng Ngọc Minh và Vương Lôi Đình, Kinh tế du lịch và du lịch học, NXB Trẻ Thành phố Hồ Chí Minh, 2001.
- Trần Ngọc Nam, Marketing du lịch, NXB Tổng hợp Đồng Nai, 2000.
- Thích Đức Nghiệp, Đạo phật Việt Nam, Thành hội phật giáo TP Hồ Chí Minh, 1995.
- Trần Đức Thanh, Nhập môn khoa học du lịch, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 2001.
- Lê Thông, Địa lý các tỉnh thành phố Việt Nam tập 1, 2, NXB Giáo dục 2001.
- Nguyễn Minh Tuệ, Địa lý du lịch, NXB Thành phố Hồ Chí Minh, 1996.
- Chu Quang Trứ, Kiến trúc dân gian truyền thống Việt Nam, NXB Mỹ thuật, 1999.
- Trần Quốc Vượng, Theo dấu lịch sử, NXB Văn hóa, 1996.
- Tụn Nữ Quỳnh Trân, Lịch sử Việt Nam, NXB Trẻ.
- Tổng cục Du lịch Việt Nam, Non nước Việt Nam, 2004.
- Viện Dân tộc học tập 1, 2, Các dân tộc ít người ở Việt Nam, NXB Khoa học xã hội, 1994.
- Viện Đại Học Mở Hà Nội, Quản lý nghiệp vụ tuyển du lịch.
- Judi Vaga Toth, Management of a tour guide business.
- Kathleen Lingle Pond, The Professional Guide, John Wiley & Sons, INC.
- Robert Lanquar, Kinh Tế Du Lịch, NXB Thế giới, Hà Nội, 2002.
- Số 44/2005/QH11- Luật du lịch
- Dự án phát triển nguồn nhân lực Việt Nam do EU tài trợ, Tài liệu tiêu chuẩn kỹ năng nghề, 2008

BÀI 1: TỔNG QUAN NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

❖ GIỚI THIỆU BÀI 1

- Nghề hướng dẫn du lịch đóng vai trò quan trọng trong ngành du lịch, là cầu nối giữa khách du lịch và điểm đến. Những người làm công việc này, hay còn gọi là hướng dẫn viên du lịch, không chỉ giúp du khách hiểu rõ hơn về lịch sử, văn hóa, và đặc điểm của các địa phương mà họ tham quan, mà còn đảm bảo rằng trải nghiệm của khách trở nên suôn sẻ và thú vị.
- Hướng dẫn viên du lịch thường làm việc tại các điểm du lịch, khách sạn, công ty du lịch, hoặc có thể là các cá nhân hoạt động độc lập. Họ có nhiệm vụ giới thiệu thông tin chi tiết về các điểm đến, tổ chức các hoạt động tham quan, và giải đáp các thắc mắc của du khách. Bên cạnh đó, họ còn phải xử lý các tình huống phát sinh và đảm bảo sự hài lòng của khách hàng.
- Nghề hướng dẫn du lịch yêu cầu các kỹ năng đa dạng như giao tiếp tốt, khả năng thuyết trình, kiến thức vững về điểm đến, và khả năng quản lý nhóm. Những người làm nghề này cần phải có đam mê với du lịch và khả năng làm việc dưới áp lực. Họ cũng cần hiểu rõ về các quy định pháp luật liên quan đến ngành du lịch và đảm bảo việc tuân thủ các quy tắc an toàn cho du khách.
- Sự phát triển của ngành du lịch và nhu cầu ngày càng cao về các trải nghiệm du lịch chất lượng đã nâng cao vị thế của nghề hướng dẫn du lịch, khiến đây trở thành một nghề hấp dẫn và đầy cơ hội cho những ai yêu thích khám phá và chia sẻ kiến thức về thế giới.

❖ MỤC TIÊU BÀI 1

Sau khi học xong bài này, người học có khả năng:

➤ **Về kiến thức:** Học xong bài này, người học có khả năng nhận biết, thông hiểu và vận dụng được các kiến thức tổng quan về nghề hướng dẫn du lịch như: Quá trình hình thành và phát triển của nghề hướng dẫn du lịch; Chức năng của hoạt động hướng dẫn du lịch; Đặc điểm của nghề hướng dẫn du lịch; Các kiến thức về hướng dẫn viên du lịch và những yêu cầu cơ bản của hướng dẫn viên du lịch.

➤ **Về kỹ năng:** cẩn thận, tỉ mỉ. Giao tiếp, làm việc nhóm.

➤ **Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:**

+ 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.

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 1

- *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận và bài tập bài mở đầu (cá nhân hoặc nhóm).*

- *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (bài 1) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập tình huống bài 1 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.*

❖ **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 1**

- **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Không

- **Trang thiết bị máy móc:** Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác

- **Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Bài trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.

- **Các điều kiện khác:** Không có

❖ **KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ BÀI 1**

- **Nội dung:**

✓ *Kiến thức: Kiểm tra và 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.*

- **Phương pháp:**

✓ **Điểm kiểm tra thường xuyên:** 1 điểm kiểm tra (hình thức: hỏi miệng)

✓ **Kiểm tra định kỳ:** không có

❖ NỘI DUNG BÀI 1

2.1.1. Quá Trình Hình Thành và Phát Triển của Nghề Hướng Dẫn Du Lịch

2.1.1.1. Nguồn Gốc Hình Thành Nghề Hướng Dẫn Du Lịch

Nghề hướng dẫn du lịch có nguồn gốc từ những hoạt động hướng dẫn không chính thức trong các chuyến đi khám phá và thám hiểm. Trong thời kỳ cổ đại, những người dẫn đường chủ yếu là các thương nhân, nhà thám hiểm và người bản địa, cung cấp thông tin về các vùng đất mới. Nghề này phát triển mạnh mẽ trong thế kỷ 19 và 20 với sự gia tăng du lịch quốc tế và nhu cầu về dịch vụ chuyên nghiệp, từ đó hình thành các tổ chức đào tạo và chứng nhận hướng dẫn viên du lịch.

2.1.1.2. Vị Trí của Nghề Hướng Dẫn Du Lịch

Nghề hướng dẫn du lịch giữ một vị trí quan trọng trong ngành du lịch, là cầu nối giữa khách du lịch và các điểm đến. Hướng dẫn viên du lịch không chỉ cung cấp thông tin và dịch vụ mà còn đóng vai trò trong việc cải thiện trải nghiệm của khách du lịch. Nghề này giúp đảm bảo sự hài lòng của khách, đồng thời thúc đẩy sự phát triển bền vững của ngành du lịch.

2.1.2. Chức Năng của Hoạt Động Hướng Dẫn Du Lịch

2.1.2.1. Chức Năng Tổ Chức

Hướng dẫn viên du lịch có nhiệm vụ tổ chức các hoạt động và lịch trình cho du khách, bao gồm sắp xếp chuyến đi, quản lý thời gian, và đảm bảo mọi hoạt động diễn ra theo đúng kế hoạch. Điều này giúp du khách có một chuyến đi suôn sẻ và thú vị.

2.1.2.2. Chức Năng Trung Gian

Nghề hướng dẫn du lịch đóng vai trò trung gian giữa du khách và các dịch vụ du lịch như khách sạn, nhà hàng, và các điểm tham quan. Hướng dẫn viên giải quyết các vấn đề phát sinh và đảm bảo sự liên kết hiệu quả giữa các bên.

2.1.2.3. Chức Năng Thông Tin

Hướng dẫn viên cung cấp thông tin về lịch sử, văn hóa, và các điểm đến, giúp du khách hiểu và đánh giá cao những gì họ đang trải nghiệm. Chức năng này bao gồm cả việc trả lời các câu hỏi và cung cấp giải thích chi tiết về các điểm tham quan.

2.1.3. Đặc Điểm của Nghề Hướng Dẫn Du Lịch

2.1.3.1. Một Nghề Bao Gồm Các Hoạt Động Mang Tính Chất Tổng Hợp

Nghề hướng dẫn du lịch là một nghề tổng hợp, kết hợp nhiều hoạt động như thuyết trình, tổ chức, và quản lý nhóm. Hướng dẫn viên cần phải linh hoạt và đa năng để đáp ứng nhu cầu của du khách.

2.1.3.2. Là Một Nghề Lý Tưởng và Hấp Dẫn

Nghề này thường được xem là lý tưởng và hấp dẫn vì nó cho phép tiếp xúc với nhiều nền văn hóa và khám phá các địa điểm mới. Sự đa dạng trong công việc và cơ hội giao tiếp với người từ nhiều quốc gia là những điểm thu hút lớn.

2.1.3.3. Có Khả Năng Quan Hệ Ngoại Giao Rộng

Hướng dẫn viên du lịch cần có khả năng giao tiếp và quan hệ ngoại giao tốt để làm việc với du khách và các đối tác trong ngành. Điều này giúp xây dựng mối quan hệ tốt và cải thiện chất lượng dịch vụ.

2.1.3.4. Lao Động Nặng Nhọc

Nghề hướng dẫn du lịch đôi khi yêu cầu lao động nặng nhọc, bao gồm di chuyển liên tục, làm việc nhiều giờ và xử lý các tình huống phát sinh. Sự linh hoạt và khả năng chịu đựng là những yếu tố quan trọng.

2.1.3.5. Chịu Áp Lực Cao về Mặt Tâm Lý

Hướng dẫn viên thường phải làm việc dưới áp lực cao, từ việc quản lý nhóm du khách đến giải quyết các vấn đề khẩn cấp. Khả năng quản lý căng thẳng và giữ bình tĩnh là rất cần thiết.

2.1.4. Hướng Dẫn Viên Du Lịch

2.1.4.1. Khái Niệm

Hướng dẫn viên du lịch là người chuyên cung cấp thông tin và hướng dẫn cho du khách trong các chuyến đi, đảm bảo rằng họ có một trải nghiệm thú vị và bổ ích. Họ có nhiệm vụ giải thích về các điểm đến và tổ chức các hoạt động.

2.1.4.2. Phân Loại Hướng Dẫn Viên

2.1.4.2.1. Hướng Dẫn Viên Toàn Tuyến

Hướng dẫn viên toàn tuyến làm việc trên toàn bộ hành trình của chuyến đi, từ điểm khởi hành đến điểm kết thúc.

2.1.4.2.2. Hướng Dẫn Viên Tại Điểm

Hướng dẫn viên tại điểm chỉ hoạt động tại một địa điểm cụ thể, cung cấp thông tin và dịch vụ tại địa phương đó.

2.1.4.2.3. Hướng Dẫn Viên Thành Phố

Hướng dẫn viên thành phố chuyên cung cấp dịch vụ trong các thành phố lớn, giới thiệu các điểm tham quan và hoạt động địa phương.

2.1.4.2.4. Hướng Dẫn Viên Là Cộng Tác Viên

Hướng dẫn viên cộng tác viên làm việc theo hợp đồng ngắn hạn hoặc dự án cụ thể, không gắn bó lâu dài với một tổ chức.

2.1.4.2.5. Hướng Dẫn Viên Theo Nhóm Ngoại Ngữ

Hướng dẫn viên theo nhóm ngoại ngữ chuyên hướng dẫn các nhóm khách nói một ngôn ngữ cụ thể, như tiếng Anh, Pháp, hay Nhật.

2.1.4.2.6. Hướng Dẫn Viên Theo Chuyên Đề

Hướng dẫn viên theo chuyên đề có kiến thức sâu về một lĩnh vực cụ thể như lịch sử, nghệ thuật, hoặc sinh thái.

2.1.4.2.7. Hướng Dẫn Viên Chuyên Đón và Tiễn Khách

Hướng dẫn viên này chuyên đảm nhận nhiệm vụ đón và tiễn khách tại sân bay, nhà ga, và các điểm đến khác.

2.1.4.2.8. Hướng Dẫn Viên Là Lái Xe

Hướng dẫn viên là lái xe không chỉ cung cấp dịch vụ vận chuyển mà còn kiêm nhiệm vai trò hướng dẫn du lịch.

2.1.4.3. Đặc Điểm Lao Động của Hướng Dẫn Viên

2.1.4.3.1. Thời Gian Lao Động

Hướng dẫn viên có thể làm việc vào các giờ không chính thức, bao gồm buổi tối và cuối tuần, tùy thuộc vào lịch trình của khách.

2.1.4.3.2. Khối Lượng Công Việc

Khối lượng công việc của hướng dẫn viên có thể biến đổi, từ việc chuẩn bị cho chuyến đi, hướng dẫn, đến xử lý các tình huống phát sinh.

2.1.4.3.3. Tính Chất Công Việc

Công việc của hướng dẫn viên rất đa dạng, bao gồm tổ chức lịch trình, giao tiếp với du khách, và cung cấp thông tin liên quan đến điểm đến.

2.1.5. Những Yêu Cầu Cơ Bản của Hướng Dẫn Viên Du Lịch

2.1.5.1. Phẩm Chất Chính Trị

Hướng dẫn viên cần có phẩm chất chính trị tốt, đảm bảo tuân thủ các quy định và luật pháp liên quan đến du lịch.

2.1.5.2. Đạo Đức Nghề Nghiệp

Đạo đức nghề nghiệp là yêu cầu quan trọng, bao gồm sự trung thực, trách nhiệm, và tôn trọng du khách.

2.1.5.3. Sức Khỏe

Hướng dẫn viên cần có sức khỏe tốt để đối mặt với yêu cầu công việc nặng nhọc và làm việc trong điều kiện khác nhau.

2.1.5.4. Tác Phong Trong Công Việc

Tác phong chuyên nghiệp, bao gồm sự lịch sự, lịch thiệp và kỹ năng giao tiếp tốt, là yêu cầu cơ bản của một hướng dẫn viên du lịch.

2.1.5.5. Yêu Cầu về Kiến Thức

Hướng dẫn viên cần có kiến thức rộng về địa điểm du lịch, văn hóa, lịch sử, và các dịch vụ liên quan để cung cấp thông tin chính xác cho du khách.

2.1.5.6. Yêu Cầu về Trình Độ Ngoại Ngữ

Trình độ ngoại ngữ tốt là yêu cầu quan trọng để giao tiếp hiệu quả với khách du lịch từ nhiều quốc gia khác nhau.

❖ TÓM TẮT BÀI 1

Trong bài này, một số nội dung chính được giới thiệu:

Nghề hướng dẫn du lịch là một lĩnh vực quan trọng trong ngành du lịch, đóng vai trò trung gian giữa khách du lịch và các điểm đến. Hướng dẫn viên du lịch cung cấp thông tin về lịch sử, văn hóa, và các điểm tham quan, đồng thời quản lý hoạt động của nhóm khách để đảm bảo sự thuận tiện và an toàn trong suốt chuyến đi. Để thành công trong nghề này, cần có kỹ năng giao tiếp tốt, khả năng thuyết trình, và kiến thức sâu rộng về các địa điểm du lịch. Nghề hướng dẫn du lịch không chỉ mang lại những trải nghiệm đáng nhớ cho khách mà còn yêu cầu sự linh hoạt và khả năng xử lý tình huống phát sinh.

❖ CÂU HỎI VÀ TÌNH HUỐNG THẢO LUẬN BÀI 1

Câu 1. Nghề hướng dẫn du lịch đóng vai trò gì trong ngành du lịch?

Câu 2. Những kỹ năng cần thiết để trở thành một hướng dẫn viên du lịch là gì?

Câu 3. Hướng dẫn viên du lịch làm việc ở đâu?

Câu 4. Nghề hướng dẫn du lịch yêu cầu những phẩm chất gì từ người làm nghề?

Câu 5. Tại sao nghề hướng dẫn du lịch lại trở thành một nghề hấp dẫn và đầy cơ hội?

BÀI 2. MỘT SỐ VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ DOANH NGHIỆP HƯỚNG DẪN

❖ GIỚI THIỆU BÀI 2

Doanh nghiệp hướng dẫn du lịch đóng vai trò quan trọng trong ngành du lịch, cung cấp dịch vụ hướng dẫn và tổ chức các chuyến đi cho du khách. Những doanh nghiệp này có thể bao gồm các công ty lữ hành, các tổ chức dịch vụ du lịch, và các công ty chuyên cung cấp hướng dẫn viên. Họ chịu trách nhiệm đảm bảo rằng du khách có một trải nghiệm thú vị, an toàn và hiệu quả trong chuyến đi của họ. Công việc của doanh nghiệp hướng dẫn du lịch không chỉ bao gồm việc tổ chức lịch trình và cung cấp thông tin mà còn là quản lý các dịch vụ hỗ trợ khác như vận chuyển, ăn uống và lưu trú.

❖ MỤC TIÊU BÀI 2

Sau khi học xong bài này, người học có khả năng:

➤ **Về kiến thức:** Học xong bài này, người học có khả năng nhận biết, thông hiểu và vận dụng được các kiến thức, hiểu biết về các hình thức giao tiếp trong hoạt động hướng dẫn du lịch. Ngoài ra còn đề cập đến việc tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch của hướng dẫn viên.

➤ **Về kỹ năng:** kỹ năng thuyết trình, kỹ năng làm việc nhóm.

➤ **Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:**

- + *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.*

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 2

- *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận và bài tập bài 2 (cá nhân hoặc nhóm).*

- *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (bài 2) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập tình huống bài 2 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định..*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 2

- **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Không

- **Trang thiết bị máy móc:** Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác

- **Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Bài trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.

- **Các điều kiện khác:** Không có

❖ **KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ BÀI 2**

- **Nội dung:**

✓ *Kiến thức: Kiểm tra và 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.*

- **Phương pháp:**

✓ ***Điểm kiểm tra thường xuyên:** 1 điểm kiểm tra (hình thức: hỏi miệng/ thuyết trình)*

✓ ***Kiểm tra định kỳ:** không có*