



**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:** TGS33041

**Dùng cho ngành:** Văn hoá Du lịch

**Khoa phụ trách:** Văn hóa Du lịch

## **THÔNG TIN VỀ CÁC GIẢNG VIÊN CÓ THỂ THAM GIA GIẢNG DẠY MÔN HỌC**

### **1. ThS. Lê Thanh Tùng - Giảng viên cơ hữu**

- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Thuộc Khoa: Văn hóa du lịch
- Địa chỉ liên hệ: Khoa Văn hóa du lịch - Đại học Dân lập Hải Phòng
- Điện thoại: 0904.253027                      Email: tunglt@hpu.edu.vn
- Các hướng nghiên cứu chính:

### **2. ThS. Lê Thành Công - Giảng viên cơ hữu**

- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Thuộc Khoa: Văn hóa du lịch
- Địa chỉ liên hệ: Khoa Văn hóa du lịch - Đại học Dân lập Hải Phòng
- Điện thoại: 0906.004712                      Email: conglgt@hpu.edu.vn
- Các hướng nghiên cứu chính:

# THÔNG TIN VỀ MÔN HỌC

## 1. Thông tin chung:

- Số tín chỉ: 4 tín chỉ
- Các môn học tiền quyết: Nhập môn khoa học du lịch, Địa lý du lịch, Tuyển điểm du lịch,...
- Các môn học kế tiếp: Quản trị kinh doanh lữ hành, Nghiệp vụ điều hành tour,...
- Các yêu cầu đối với môn học (nếu có): Máy Projector
- Thời gian phân bổ đối với các hoạt động:
  - + Nghe giảng lý thuyết: 58 tiết
  - + Làm bài tập trên lớp:
  - + Thảo luận: 13 tiết
  - + Thực hành, thực tập theo nhóm: 16 tiết
  - + Tự học:
  - + Kiểm tra: 3 tiết

## 2. Mục tiêu của môn học:

- *Kiến thức*: 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.
- *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:

Môn học giới thiệu cho sinh viên những khái niệm cơ bản về hướng dẫn viên du lịch... mối quan hệ của hướng dẫn viên trong hoạt động hướng dẫn. Những nội dung và nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động hướng dẫn. Quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch của hướng dẫn viên. Kỹ năng tổ chức hoạt động tập thể, xử lý tình huống, phương pháp chuẩn bị và phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch.

## 4. Học liệu:

1. Nguyễn Văn Đính, Phạm Hồng Chương, *Hướng dẫn du lịch*. NXB Thống kê Hà Nội, 2000.
2. 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, 1996.

3. Đinh Trung Kiên, *Nghề vụ hướng dẫn du lịch*, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, Hà Nội, 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, 2005.
6. Tổng cục du lịch Việt Nam, *Nghệ thuật hướng dẫn du lịch*, 1996.
7. Tổng cục du lịch Việt Nam, *Hướng dẫn du lịch Việt Nam*, 1997.
8. Tổng cục Du lịch Việt Nam, *Những văn bản liên quan đến quản lý và kinh doanh lữ hành tại Việt Nam*, NXB Thống kê Hà Nội, 1996.

### 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 dã	Tự học, tự NC	Kiểm tra	
<b>Chương 1: Tổng quan về hướng dẫn viên du lịch</b>	8.0		2.0				<b>10</b>
<b>1.1. Quan niệm</b>	0.5						
<b>1.2. Khái niệm</b>	0.5						
<b>1.3. Vai Trò</b>	1.0						
<b>1.4. Nhiệm vụ</b>	1.0						
<b>1.5. Đặc điểm lao động</b>	1.0						
<b>1.6. Một số yêu cầu đối với hướng dẫn viên</b>	1.0						
Thảo luận			1.0				
<b>1.7. Các mối quan hệ của hướng dẫn viên</b>	2.0						
<b>1.8. Điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên</b>	1.0						
Thảo luận			1.0				
<b>Chương 2: Hoạt động hướng dẫn du lịch</b>	6.0		2.0				<b>8.0</b>
<b>2.1. Khái niệm</b>	0.5						
<b>2.2. Các hoạt động chủ yếu của hướng dẫn viên</b>	1.5						
2.1.1. Hoạt động tổ chức	0.5						
2.1.2. Hoạt động thông tin	0.5						

2.1.3. Hoạt động kiểm tra	0.2						
2.1.4. Những hoạt động khác	0.3						
<b>2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động hướng dẫn du lịch</b>	4.0						
2.3.1. Hình thức tổ chức chuyến đi	0.5						
2.3.2. Thời gian của chuyến đi	0.5						
2.3.3. Đặc điểm của điểm tham quan du lịch	0.5						
2.3.4. Trình độ, thái độ của hướng dẫn viên du lịch	0.5						
2.3.5. Đặc điểm của khách du lịch							
Thảo luận			1.0				
2.3.6. Mối quan hệ giữa doanh nghiệp lữ hành với các nhà cung cấp	0.5						
2.3.7. Phương tiện vận chuyển	0.5						
2.3.8. Cộng đồng địa phương	0.5						
2.3.9. Các yếu tố khác	0.5						
Thảo luận			1.0				
Bài kiểm tra số 1						1.0	<b>1.0</b>
<b>Chương 3: Các công việc của hướng dẫn viên du lịch</b>	26		5.0	16			<b>47</b>
<b>3.1. Chuẩn bị làm việc xây dựng thái độ làm việc chuyên nghiệp</b>	2.5						
3.1.1. Vệ sinh cá nhân	0.3						
3.1.2. Nguyên tắc vệ sinh	0.3						
Thảo luận			0.5				
3.1.3. Là đại diện cho công ty	0.3						
3.1.4. Các nguyên tắc cơ bản của việc đại diện	0.3						
3.1.5. Lễ phép và lịch sự	0.3						
3.1.6. Nguyên tắc về thái độ làm việc và hành vi ứng xử (kiến thức)	0.3						
3.1.7. Có tinh thần phục vụ	0.3						
3.1.8. Cấp độ dịch vụ và suy nghĩ của khách hàng	0.4						

<b>3.2. Các công việc và trách nhiệm chung của Hướng dẫn viên</b>	2.5						
3.2.1. Quản lý và giám sát lịch trình	0.4						
3.2.2. Đảm bảo thực hiện chương trình đúng như được mô tả	0.4						
3.2.3. Cấu trúc của chương trình và lịch trình	0.4						
3.2.4. Cung cấp các thông tin cần thiết dọc đường	0.4						
3.2.5. Cung Cấp các thông tin thiết thực	0.4						
3.2.6. Loại thông tin và nguyên lý thông tin	0.5						
Thảo luận			0.5				
<b>3.3. Chuẩn bị một chương trình du lịch cụ thể</b>	2.5						
3.3.1. Thu thập thông tin du lịch	0.3						
3.3.2. Thu thập thông tin hữu ích	0.3						
3.3.3. Nguyên tắc để thu thập thông tin thích hợp	0.3						
Thảo luận			0.5				
3.3.4. Các hướng dẫn của công ty điều hành tour	0.3						
3.3.5. Các giấy tờ và thông tin cần thiết khi đi đường	0.3						
3.3.6. Giấy tờ đi lại	0.3						
3.3.7. Trách nhiệm tài chính	0.3						
3.3.8. Ghi chép sổ sách cơ bản	0.4						
<b>3.4. Qui trình và trách nhiệm liên quan đến vận chuyển khách</b>	2.5						
3.4.1. Quản lý công tác vận chuyển khách	0.3						
3.4.2. Thu xếp hành lý và các thông tin về vận chuyển khách	0.3						
3.4.3. Tiện nghi trên xe và luân chuyển chỗ ngồi	0.3						

3.4.4. Nguyên tắc	0.3						
3.4.5. Thu xếp với các đồng nghiệp	0.3						
3.4.6. Dự kiến chuyển bay	0.3						
3.4.7. Thủ tục khai báo tại các bến/điểm giao thông	0.3						
3.4.8. Thời gian và lịch trình chuyển đi	0.4						
Thảo luận			0.5				
<b>3.5. Thủ tục hải quan</b>	2.5						
3.5.1. Thông báo cho khách các qui định hàng miễn thuế	0.4						
3.5.2. Thị thực và các giấy tờ khi đi du lịch	0.4						
3.5.3. Nguyên tắc hải quan	0.4						
3.5.4. Qui định về sức khỏe và tiêm chủng	0.4						
3.5.5. Cảnh báo các vấn đề sức khỏe	0.4						
3.5.6. Các qui định về ngoại tệ	0.5						
Thảo luận			0.5				
<b>3.6. Hướng dẫn viên và việc thu xếp khách sạn, ăn uống</b>	2.5						
3.6.1. Hướng dẫn viên và việc thu xếp khách sạn	1.5						
3.6.2. <i>Hướng dẫn viên và việc thu xếp ăn uống</i>	1.0						
Thảo luận			1.0				
<b>3.7. Hướng dẫn tham quan</b>	2.5						
3.7.1. Tổ chức và chuẩn bị tham quan	0.5						
3.7.2. Bán các chương trình tham quan ngắn và các chương trình tùy chọn	0.5						
3.7.3. Thực hiện chuyến tham quan thực sự	0.5						
Thảo luận			0.5				
3.7.4. Chuyển tải thông tin cụ thể và thực tế	0.5						

3.7.5. Thuật ngữ và cách tổ chức tham quan	0.5						
<b>3.8. Thuyết trình</b>	2.5						
3.8.1. Đứng trước một đoàn khách	0.5						
3.8.2. Sử dụng micro	0.5						
3.8.3. Nguyên tắc cơ bản trong thái độ và thuyết trình	0.5						
3.8.4. Cung cấp thông tin đầy đủ và khách quan	0.5						
3.8.5. Nguyên tắc cân bằng thông tin	0.5						
Thảo luận			0.5				
<b>3.9. Kỹ năng lãnh đạo của hướng dẫn viên</b>	2.0						
3.9.1. Giữ vai trò lãnh đạo đoàn, đưa ra quyết định	0.5						
3.9.2. Góp phần cân bằng hoạt động của đoàn	0.5						
3.9.3. Quan tâm diện rộng	0.5						
3.9.4. Xây dựng lòng tin	0.5						
Thảo luận			0.5				
<b>3.10. Giải quyết khó khăn, tai họa và khiếu nại của khách du lịch</b>	2.0			6.0			
<b>3.11. Tổ chức các hoạt động khác</b>	1.0			10			
3.11.1. Tổ chức các hoạt động mua sắm	0.5						
3.11.2. Tổ chức các hoạt động tập thể	0.5						
<b>3.12. Du lịch bền vững và hướng dẫn viên</b>	1.0						
Bài kiểm tra số 2						1.0	<b>1.0</b>
<b>Chương 4: Hướng Dẫn Tham quan Du lịch</b>	9.0		2.0				<b>11</b>
<b>4.1. Một số khái niệm cơ bản</b>	0.5						
4.1.1. Tham quan	0.2						
4.1.2. Hướng dẫn tham quan	0.3						
<b>Thảo luận</b>			0.5				



<b>4.2. Công tác chuẩn bị hướng dẫn tham quan</b>	2.0						
4.2.1. Nghiên cứu tìm hiểu về tuyến, điểm tham quan	0.5						
4.2.2. Thu thập tài liệu	0.5						
4.2.3. Viết bài thuyết minh	1.0						
Thảo luận			0.5				
<b>4.3. Nội dung công việc hướng dẫn tham quan</b>	1.5						
4.3.1. Chỉ dẫn xem xét đối tượng tham quan	0.5						
4.3.2. Thuyết minh về đối tượng tham quan	1.0						
<b>4.4. Các phương pháp pháp hướng dẫn tham quan</b>	5.0						
4.4.1. Phương pháp hướng dẫn tham quan tại điểm du lịch	2.5						
4.4.2. Phương pháp hướng dẫn tham quan trên ô tô	2.5						
Thảo luận			1.0				
<b>Chương 5: Một số kỹ năng cơ bản đối với hướng dẫn viên</b>	7.0		2.0				<b>9.0</b>
<b>5.1. Kỹ năng giao tiếp</b>	3.0						
5.1.1. Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ nói	1.5						
5.1.2. Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ biểu cảm	1.5						
Thảo luận			1.0				
<b>5.2. Kỹ năng trả lời câu hỏi của khách du lịch</b>	4.0						
5.2.1. Phân loại câu hỏi	1.0						
5.2.2. Những yêu cầu chung khi trả lời câu hỏi của khách du lịch	1.5						
5.2.3. Phương pháp trả lời câu hỏi	1.5						
Thảo luận:			1.0				
Bài Kiểm Tra số 3						1.0	<b>1.0</b>
Ôn tập	2.0						<b>2</b>
<b>Tổng (tiết)</b>	<b>58</b>		<b>13</b>	<b>16</b>		<b>3</b>	<b>90</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>Chương 1: Tổng quan về hướng dẫn viên du lịch</b>	Giảng lý thuyết, phát vấn	Đọc trước giáo trình, tài liệu tham khảo		
	1.1. Quan niệm				
	1.2. Khái niệm				
	1.3. Vai Trò				
	1.4. Nhiệm vụ				
	1.5. Đặc điểm lao động				
	1.6. Một số yêu cầu đối với hướng dẫn viên				
	Thảo luận	Thảo luận nhóm			
Tuần II	1.7. Các mối quan hệ của hướng dẫn viên	Giảng lý thuyết, phát vấn			
	1.8. Điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên		Đọc luật du lịch về điều kiện cấp thẻ HDV		
	Thảo luận	Thảo luận nhóm			
	<b>Chương 2: Hoạt động hướng dẫn du lịch</b>	Giảng lý thuyết, phát vấn	Đọc trước giáo trình, tài liệu tham khảo		
	2.1. Khái niệm				
	2.2. Các hoạt động chủ yếu của hướng dẫn viên				
Tuần III	2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động hướng dẫn du lịch	Thảo luận nhóm			
	Thảo luận				
Tuần IV	<b>Bài kiểm tra số 1</b>				
	<b>Chương 3: Các công việc của hướng dẫn viên du lịch</b>	Giảng lý thuyết, phát vấn	Đọc trước giáo trình, tài liệu VITOS		
	3.1. Chuẩn bị làm việc xây dựng thái độ làm việc chuyên nghiệp		Đọc trước giáo trình, tài liệu		
	Thảo luận	Thảo luận nhóm			
	3.2. Các công việc và trách nhiệm chung của Hướng dẫn viên	Giảng lý thuyết, phát vấn	Đọc trước giáo trình, tài liệu		
Tuần V	3.2. Các công việc và trách nhiệm chung của Hướng dẫn viên (tiếp)				
	Thảo luận	Thảo luận nhóm			

	3.3. Chuẩn bị một chương trình du lịch cụ thể	Giảng lý thuyết, phát vấn	Đọc trước giáo trình, tài liệu	
	Thảo luận	Thảo luận nhóm		
	3.4. Qui trình và trách nhiệm liên quan đến vận chuyển khách	Giảng lý thuyết, phát vấn	Đọc trước giáo trình, tài liệu	
Tuần VI	3.4. Qui trình và trách nhiệm liên quan đến vận chuyển khách (tiếp)	Giảng lý thuyết, phát vấn	Đọc trước giáo trình, tài liệu	
	Thảo luận	Thảo luận nhóm		
	3.5. Thủ tục hải quan	Giảng lý thuyết, phát vấn	Thủ tục xuất nhập cảnh tại một số cửa khẩu quốc tế của VN	
	Thảo luận			
	3.6. Hướng dẫn viên và việc thu xếp khách sạn, ăn uống	Giảng lý thuyết, phát vấn	Đọc trước giáo trình, tài liệu	
3.6. Hướng dẫn viên và việc thu xếp khách sạn, ăn uống (tiếp)				
Tuần VII	Thảo luận	Thảo luận nhóm		
	3.7. Hướng dẫn tham quan	Giảng lý thuyết, phát vấn	Đọc trước giáo trình, tài liệu	
	Thảo luận			
	3.8. Thuyết trình	Giảng lý thuyết, phát vấn	Đọc trước giáo trình, tài liệu	
3.8. Thuyết trình (tiếp)				
Tuần VIII	Thảo luận	Thảo luận nhóm		
	3.9. Kỹ năng lãnh đạo của hướng dẫn viên	Giảng lý thuyết, phát vấn	Đọc trước giáo trình, tài liệu	
	Thảo luận	Thảo luận nhóm		
	3.10. Giải quyết khó khăn, tai họa và khiếu nại của khách du lịch	Giảng lý thuyết, phát vấn	Nguyên tắc xử lý tình huống	
Tuần IX	3.10. Giải quyết khó khăn, tai họa và khiếu nại của khách du lịch (tiếp)			
Tuần X	3.11. Tổ chức các hoạt động khác			
Tuần XI	3.11. Tổ chức các hoạt động khác (tiếp)		Các nhóm chuẩn bị các kịch bản cho một buổi giao lưu	
	3.12. Du lịch bền vững và hướng dẫn viên			

Tuần XII	Bài kiểm tra số 2			
	<b>Chương 4: Hướng Dẫn Tham quan Du lịch</b>	Giảng lý thuyết, phát vấn	Đọc trước giáo trình, tài liệu	
	4.1. Một số khái niệm cơ bản			
	<b>Thảo luận</b>	Thảo luận nhóm		
	4.2. Công tác chuẩn bị hướng dẫn tham quan	Giảng lý thuyết, phát vấn	Đọc trước giáo trình, tài liệu	
	<b>Thảo luận</b>	Thảo luận nhóm		
Tuần XIII	4.3. Nội dung công việc hướng dẫn tham quan	Giảng lý thuyết, phát vấn	Đọc trước giáo trình, tài liệu	
	4.4. Các phương pháp pháp hướng dẫn tham quan			
	<b>Thảo luận</b>	Thảo luận nhóm		
Tuần XIV	<b>Chương 5: Một số kỹ năng cơ bản đối với hướng dẫn viên</b>	Giảng lý thuyết, phát vấn	Đọc trước giáo trình, tài liệu	
	5.1. Kỹ năng giao tiếp			
	Thảo luận	Thảo luận nhóm		
	5.2. Kỹ năng trả lời câu hỏi của khách du lịch	Giảng lý thuyết, phát vấn	Đọc trước giáo trình, tài liệu	
5.2. Kỹ năng trả lời câu hỏi của khách du lịch (tiếp)				
Tuần XV	Thảo luận:	Thảo luận nhóm		
	Bài Kiểm Tra số 3			
	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**

**ThS. Lê Thành Công**