

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC
NGÀNH ĐÀO TẠO: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung về học phần

- Tên học phần: **NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN INBOUND**
- Mã học phần: 09015
- Số tín chỉ: 3
- Thuộc chương trình đào tạo bậc: Đại học văn bằng 2
- Khoa/Bộ môn phụ trách giảng dạy: Khoa Quản trị Du lịch – Nhà hàng – Khách sạn

2. Phân bổ thời gian:

- + Lên lớp (lý thuyết): 30 tiết
- + Làm việc nhóm, thực hành, thảo luận: 15 tiết
- + Tự học, tự nghiên cứu: 60 giờ

3. Môn học trước:

4. Mô tả vắn tắt nội dung học phần:

Học phần *Nghệp vụ hướng dẫn khách Inbound* giúp cho sinh viên có những kỹ hiểu biết về thị trường khách inbound. Các kỹ năng làm việc với khách inbound cùng những vấn đề mà các hãng lữ hành và hướng dẫn viên du lịch inbound phải giải quyết, điều phối trong suốt quá trình thực hiện chương trình tham quan của họ.

Học phần gồm các bài học như sau:

Bài 1: Khái quát về dịch vụ hướng dẫn Inbound

Bài 2: giới thiệu khái quát về hướng dẫn viên du lịch inbound.

Bài 3: Tổ chức hoạt động hướng dẫn khách Inbound.

Bài 4: Phương pháp hướng dẫn khách inbound theo chuyên đề và quy trình làm việc của hướng dẫn viên,

Bài 5: Kỹ năng, nghiệp vụ hỗ trợ của hướng dẫn viên inbound

Bài 6: Thực hành: thu thập tư liệu và xử lý thông tin và viết thuyết minh cho các điểm tham quan.

Bài 7: Thực hành: kỹ năng thuyết minh và xử lý sự cố trên đường tour (giả định)

5. Mục tiêu học phần:

Học phần này giúp sinh viên những kiến thức cơ bản về nghiệp vụ, kỹ năng hành nghề như quy trình tổ chức hướng dẫn khách du lịch theo hình thức tổ chức chuyến đi. Giáo trình đồng thời cung cấp các phương pháp hướng dẫn tuyến, hướng dẫn điểm, hướng dẫn tham quan theo chuyên đề; phương pháp trả lời câu hỏi, đối thoại với khách; phương pháp xử lý các tình huống. Ngoài ra, 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 cũng là một phần nội dung giáo.

6. Nhiệm vụ của sinh viên:

- Dự lớp: ít nhất 80% số lượng tiết giảng
 - Tài liệu học tập:
 - + Tài liệu bắt buộc:
 1. Bùi Thị Hải Yến 2012 (cb): *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, NXB. Giáo dục Việt Nam.
 2. Đinh Trung Kiên 2008: *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, NXB. Đại học quốc gia Hà Nội.
 3. Nhiều tác giả: *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, giáo trình điện tử tại <http://huongdandulich.vn/content/nghiiep-vu-huong-dan-du-lich>.
 - + Tài liệu tham khảo:
 1. Phan Huy Xu & Võ Văn Thành 2016: *Bàn về văn hóa du lịch*, NXB. Tổng hợp TP.HCM.
 2. Trần Thúy Anh (cb) 2010: *Ứng xử văn hóa trong du lịch*, NXB. Đại học Quốc gia Hà Nội.
- ### 4. Nội dung chi tiết học phần:

Bài số	Tên bài	Số tiết giảng	
		LT	TH
BÀI 1	<p align="center">KHÁI QUÁT VỀ DỊCH VỤ HƯỚNG DẪN INBOUND</p> <p>1.1. Quá trình ra đời và phát triển sự phục vụ hướng dẫn du lịch và hướng dẫn viên du lịch inbound</p> <p>1.2. Vị trí của dịch vụ hướng dẫn du lịch trong chu trình kinh doanh du lịch inbound</p> <p>1.3. Loại hình phục vụ hướng dẫn du lịch</p> <p>1.4. Phạm vi của dịch vụ hướng dẫn du lịch</p> <p>1.5. Hướng dẫn du lịch và những hoạt động chủ yếu</p>	4	
BÀI 2	<p align="center">GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT VỀ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH INBOUND</p> <p>2.1. Khái niệm hướng dẫn viên du lịch inbound</p> <p>2.2. Chức trách của hướng dẫn viên du lịch inbound</p> <p> 1.2.1. Đón tiếp và tổ chức tham quan</p> <p> 1.2.2. Thuyết minh, giới thiệu</p> <p> 1.2.3. Phối hợp thực hiện các chương trình đã ký kết với khách</p> <p> 1.2.4. Giải quyết những phát sinh trên đường tour</p> <p>2.3. Ưu thế và khó khăn của hướng dẫn viên du lịch inbound</p> <p> 2.3.1. Ưu thế</p> <p> 2.3.2. Khó khăn</p> <p>2.4. Chức năng của hướng dẫn viên du lịch inbound</p> <p>2.5. Vai trò của hướng dẫn viên du lịch inbound</p> <p> 2.5.1. Vai trò đối với đất nước</p> <p> 2.5.2. Vai trò đối với công ty lữ hành</p> <p>2.6. Những yêu cầu cơ bản của hướng dẫn viên du lịch inbound</p> <p> 2.6.1. Thái độ làm việc</p> <p> 2.6.2. Kiến thức chuyên môn</p> <p> 2.6.3. Kiến thức nghiệp vụ và ngoại ngữ</p> <p> 2.6.4. Phong cách</p> <p> 2.6.5. Đức tính</p>	8	

<p style="text-align: center;">BÀI 3</p>	<p style="text-align: center;">TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN KHÁCH INBOUND</p> <p>3.1. Chuẩn bị và đón tiếp khách inbound 2.3.1. Chuẩn bị 2.3.2. Đón tiếp khách inbound</p> <p>3.2. Tổ chức ăn ở và tham quan du cho khách inbound 2.2.1. Tổ chức ăn uống cho khách inbound 2.2.2. Tổ chức việc tham quan 2.2.3. Tổ chức các việc khác</p> <p>3.3. Tổ chức việc tiễn khách 2.3.1. Những việc cần lưu ý khi tiễn khách inbound 2.3.2. Chuẩn bị và kiểm tra 3.3.3. Giúp đỡ khách làm thủ tục theo quy định</p>	<p style="text-align: center;">6</p>	
<p style="text-align: center;">BÀI 4</p>	<p style="text-align: center;">PHƯƠNG PHÁP HƯỚNG DẪN KHÁCH INBOUND THEO CHUYÊN ĐỀ VÀ QUY TRÌNH LÀM VIỆC CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN</p> <p>4.1. Tham quan du lịch 4.2. Nội dung của hoạt động hướng dẫn tham quan du lịch 4.3. Cách thức chuẩn bị hướng dẫn tham quan du lịch 4.4. Phương pháp tiến hành hướng dẫn tham quan 4.5. Hướng dẫn tham quan trên phương tiện di chuyển 4.6. Hướng dẫn tham quan theo chuyên đề loại đối tượng tham quan 4.7. Quy trình làm việc của HDV 3.7.1. Chuẩn bị cho chuyến đi công tác 3.7.2. Đi theo đoàn khách du lịch 3.7.3. Tiễn đoàn khách. 3.2.4. Báo cáo chuyến đi với hãng lữ hành. Kết thúc chuyến đi hướng dẫn.</p>	<p style="text-align: center;">6</p>	

<p style="text-align: center;">BÀI 5</p>	<p style="text-align: center;">KỸ NĂNG, NGHIỆP VỤ BỒ TRỢ CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN INBOUND</p> <p>5.1. Kỹ năng thiết lập và duy trì các mối liên hệ với khách inbound</p> <p>5.2. Kỹ năng giao tiếp với khách inbound</p> <p>5.3. Kỹ năng trang điểm, trang phục</p> <p>5.4. Kỹ năng xử lý tình huống</p> <p>5.5. Kỹ năng tuyên truyền</p> <p>5.6. Kỹ năng tổ chức các hoạt động giải trí tập thể</p> <p>5.7. Kỹ năng sơ cấp cứu</p>	<p style="text-align: center;">6</p>	
<p style="text-align: center;">BÀI 6</p>	<p style="text-align: center;">THỰC HÀNH: THU THẬP TƯ LIỆU VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN VÀ VIẾT THUYẾT MINH CHO CÁC ĐIỂM THAM QUAN</p> <p>Sinh viên được yêu cầu tham gia thực hành các kỹ năng trên lớp</p> <p>6.1. Thu thập tư liệu</p> <p style="padding-left: 20px;">6.1.1. Thu thập tư liệu từ tài liệu sách, báo, tạp chí</p> <p style="padding-left: 20px;">6.1.2. Thu thập tư liệu từ thực địa</p> <p style="padding-left: 20px;">6.1.3. Thu thập tư liệu từ internet</p> <p>6.2. Xử lý tài liệu</p> <p style="padding-left: 20px;">6.2.1. Xử lý tài liệu sách báo, tạp chí</p> <p style="padding-left: 20px;">6.2.1. Xử lý tài liệu thực địa</p> <p style="padding-left: 20px;">6.2.1. Xử lý tài liệu từ internet</p> <p>6.2. Viết thuyết minh cho các điểm tham quan</p> <p>6.4. Chuyển ngữ tương đương nội dung các điểm tham quan</p>	<p style="text-align: center;">5</p>	

BÀI 7	<p align="center">THỰC HÀNH: KỸ NĂNG THUYẾT MINH VÀ XỬ LÝ SỰ CỐ TRÊN ĐƯỜNG TOUR (GIẢ ĐỊNH)</p> <p>Sinh viên được yêu cầu tham gia học tập, thực hành các kỹ năng bên ngoài lớp học</p> <p>71. Thuyết minh trên xe</p> <p> 7.1. Kỹ năng thuyết minh khách đoàn</p> <p> 7.2. Kỹ năng thuyết minh khách lẻ</p> <p>7.2. Thuyết minh tại các điểm tham quan (đi thực địa)</p> <p>7.3. Xử lý các sự cố trên đường tour</p> <p> 7.3.1. Xử lý sự cố trễ tàu/xe</p> <p> 7.3.2. Xử lý các sự cố liên quan đến chương trình tham quan.</p> <p> 7.3.3. Xử lý sự cố khách bị ốm, chết v.v...</p>	10	10
	TỔNG CỘNG	30	15

5. Phương pháp đánh giá học phần

8.1 *Hình thức tổ chức thi:* (tự luận, trắc nghiệm trên giấy/trên máy, vấn đáp...)

8.2 *Cách thức đánh giá học phần:*

STT	Các điểm thành phần	Trọng số (%)
1	Điểm quá trình (dự lớp, thuyết trình, thi giữa học phần ...)	30
2	Điểm Thi kết thúc môn (THI)	70
3	Tổng	100

8.3 *Thang điểm:* (Theo học chế tín chỉ)

TP.HCM, ngày 10 tháng 5 năm 2017

Phụ trách Khoa

Người biên soạn

Th.S Vũ Quốc Khánh

Th.S. Võ Văn Thành