

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM
TRƯỜNG CAO ĐẲNG KON TUM

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
NGÀNH, NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH
MÃ NGÀNH, NGHỀ: 5810103
TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

*Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CDKT ngày 02 tháng 12 năm 2024
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum*

Kon Tum, năm 2024

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CDKT ngày 02/12/2024
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum)

Ngành, nghề: Hướng dẫn du lịch Tiếng Anh: Tour guide

Mã ngành, nghề: 5810103

Trình độ đào tạo: Trung cấp

Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp THCS và tương đương trở lên

Thời gian đào tạo: 2 năm.

A. GIỚI THIỆU CHUNG CHƯƠNG TRÌNH/MÔ TẢ NGÀNH, NGHỀ ĐÀO TẠO

Hướng dẫn du lịch, trình độ trung cấp là ngành, nghề chuyên tổ chức thực hiện và phục vụ khách theo các chương trình du lịch với các nhiệm vụ cơ bản như: Chuẩn bị, tổ chức thực hiện chương trình; thuyết minh; quản lý đoàn khách; hướng dẫn tham quan; hỗ trợ quảng cáo tiếp thị và bán chương trình du lịch; thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các đối tác; giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch; chăm sóc khách hàng, đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Các công việc của ngành, nghề chủ yếu được thực hiện tại: các tuyến, điểm du lịch; điểm tham quan, thắng cảnh; các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch... trong điều kiện và môi trường làm việc rất đa dạng phong phú trải rộng cả về mặt không gian và thời gian; thường xuyên có sự giao tiếp với khách du lịch, các nhà cung cấp dịch vụ và các đối tác khác.

Chương trình đào tạo ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ trung cấp được xây dựng theo hướng tiếp cận năng lực, cung cấp cho người học kiến thức, kỹ năng và năng lực tự chủ, trách nhiệm để họ có thể hoàn thành chức năng của nghề

trong bối cảnh môi trường làm việc, phù hợp với yêu cầu thực tiễn của ngành nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển nguồn nhân lực có chất lượng cho ngành Du lịch tại Việt Nam.

B. MỤC TIÊU ĐÀO TẠO

I. Mục tiêu chung

Đào tạo người lao động có kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp đạt trình độ trung cấp, ngành, nghề Hướng dẫn du lịch theo Luật giáo dục nghề nghiệp; có đạo đức, ngoại hình phù hợp, sức khỏe tốt, có trách nhiệm nghề nghiệp; có khả năng sáng tạo, thích ứng với môi trường làm việc trong bối cảnh hội nhập quốc tế; bảo đảm nâng cao năng suất, chất lượng lao động; tạo điều kiện cho người học sau khi hoàn thành khóa học có khả năng tìm việc làm, tự tạo việc làm trong lĩnh vực dịch vụ du lịch hoặc học lên trình độ cao hơn.

II. Mục tiêu cụ thể

1. Yêu cầu về kiến thức

1.1. Trình bày được đặc điểm đặc trưng của văn hóa vùng miền, dân tộc;

1.2. Trình bày được các tuyến, điểm du lịch cụ thể, hệ thống tài nguyên du lịch của các tuyến điểm, vùng miền; những đặc điểm văn hóa, lịch sử, xã hội chuyên sâu, khác biệt của điểm du lịch; đặc điểm, giá trị nổi bật của điểm du lịch;

1.3. Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của người hướng dẫn viên; quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch, kiến thức về viết bài thuyết minh, hướng dẫn đối tượng tham quan du lịch; quy trình xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch; cách thức tổ chức các hoạt động hoạt náo cho khách du lịch;

1.4. Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của tổ chức xúc tiến, quảng cáo và bán sản phẩm; thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các đối tác, chăm sóc khách hàng và giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình điều hành thực hiện chương trình du lịch;

1.5. Xác định được kiến thức về nhiều lĩnh vực khác nhau của các quốc gia;

1.6. Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng và an ninh, giáo dục thể chất; sử dụng hiệu quả năng lượng, tài nguyên và bảo vệ môi trường; khởi nghiệp đổi mới sáng tạo theo quy định.

2. Yêu cầu về kỹ năng

2.1. Xây dựng và bán được các sản phẩm du lịch như chương trình du lịch tham quan thuần túy, chương trình teambuilding, chương trình du lịch MICE, chương trình gala lunch/dinner;

2.2. Tổ chức hoạt động tham quan, vui chơi, giải trí cho khách du lịch;

2.3. Thuyết minh tại điểm du lịch và trên các phương tiện giao thông;

2.4. Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị hỗ trợ tại điểm tham quan và trên phương tiện phục vụ khách du lịch;

2.5. Điều hành được các công việc hàng ngày và quản lý thời gian cá nhân và nhóm làm việc một cách hiệu quả;

2.6. Giám sát, kiểm tra, đánh giá kết quả công việc bảo đảm đúng quy trình và tiêu chuẩn tại bộ phận hướng dẫn du lịch;

2.7. Giải quyết được các yêu cầu và tình huống trong quá trình phục vụ khách;

2.8. Giao tiếp lịch sự, thân thiện với khách hàng, cấp trên và đồng nghiệp;

2.9. Làm được các loại mẫu biểu, báo cáo, văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng đối với các đơn vị đối tác du lịch và khách hàng;

2.10. Thực hiện được thao tác nghiệp vụ thanh toán, các giao dịch với các nhà cung ứng dịch vụ và khách hàng;

2.11. Thực hiện được thao tác nghiệp vụ bàn/nghiệp vụ lễ tân;

2.12. Có kỹ năng giao tiếp, kỹ năng truyền đạt hiệu quả các thông tin, ý tưởng, giải pháp tới người khác tại nơi làm việc;

2.13. Đạt chuẩn kỹ năng sử dụng CNTT cơ bản; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

2.14. Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam, ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

3.1. Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

3.2 Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;

3.3 Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ và bảo đảm an toàn sức khỏe, tính mạng khách du lịch;

3.4 Hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc;

3.5 Chủ động tự học, tự bồi dưỡng và trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, thích ứng với sự phát triển của thực tiễn trong lĩnh vực hoạt động dịch vụ du lịch;

3.6 Rèn luyện khả năng chịu áp lực cao trong công việc, khả năng thích ứng, linh hoạt trong xử lý tình huống, khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm;

3.7 Chủ động bảo quản và sử dụng tài sản một cách có trách nhiệm trong quá trình tác nghiệp.

C. VỊ TRÍ VIỆC LÀM SAU KHI TỐT NGHIỆP

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Hướng dẫn du lịch nội địa;

- Hướng dẫn tại điểm;
- Nhân viên phục vụ nhà hàng/nhân viên lễ tân;
- Nhân viên kinh doanh và chăm sóc khách hàng.

D. KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC VÀ THỜI GIAN HỌC TẬP

1. Khối lượng kiến thức toàn khóa học: 1555 giờ/63 tín chỉ;
2. Số lượng môn học, mô đun: 23
3. Khối lượng học tập các môn học chung: 265 giờ/11 tín chỉ;
4. Khối lượng học tập các môn học, mô đun chuyên môn: 1290 giờ/52 tín chỉ;
5. Khối lượng lý thuyết: 527 giờ (33,9%); thực hành, thực tập: 1028 giờ (66,1%).

E. TỔNG HỢP CÁC NĂNG LỰC CỦA NGÀNH, NGHỀ

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
I	Năng lực cơ bản (năng lực chung)	
1	NLCB-01	Vận dụng lý luận chính trị vào hoạt động du lịch
2	NLCB-02	Vận dụng kiến thức pháp luật trong hoạt động du lịch
3	NLCB-03	Rèn luyện quốc phòng và an ninh
4	NLCB-04	Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động du lịch
5	NLCB-05	Giao tiếp ngoại ngữ
6	NLCB-06	Rèn luyện thể chất đối với hướng dẫn viên
7	NLCB-07	Nhận biết tâm lý khách du lịch và giao tiếp*
8	NLCB-08	Tìm hiểu văn hóa Việt Nam và ứng dụng vào hoạt động du lịch
9	NLCB-09	Sơ cứu cơ bản
10	NLCB-10	Sử dụng hiệu quả năng lực và tài nguyên, bảo vệ môi trường

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
11	NLCB-11	Phát triển và duy trì văn hóa ẩm thực vùng miền
12	NLCB-12	Cung cấp và giải thích các thông tin theo yêu cầu của khách
13	NLCB-13	Tiếp nhận, giải quyết và phục vụ các yêu cầu của khách hàng
14	NLCB-14	Tiếp thu ý kiến và giải quyết hiệu quả các phàn nàn của khách
15	NLCB-15	Quản lý dịch vụ chăm sóc khách hàng
16	NLCB-16	Kiểm soát công tác an toàn và an ninh
17	NLCB-17	Giải quyết các sự cố có liên quan đến y tế và sức khỏe
18	NLCB-18	Giải quyết các sự cố có liên quan đến pháp luật
19	NLCB-19	Giải quyết các sự cố về vệ sinh, an toàn, an ninh khác trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch
20	NLCB-20	Phát triển kiến thức ngành, nghề
II	Năng lực cốt lõi (năng lực chuyên môn)	
1	NLCL-01	Chuẩn bị cá nhân cho công tác hướng dẫn
2	NLCL-02	Nhận bàn giao công việc
3	NLCL-03	Tìm hiểu các thông tin về đoàn khách
4	NLCL-04	Thu thập thông tin, dữ liệu về tuyến, điểm du lịch
5	NLCL-05	Chuẩn bị và trình bày các bài thuyết minh tuyến, điểm du lịch
6	NLCL-06	Chuẩn bị trước khi đón đoàn khách
7	NLCL-07	Phương pháp hướng dẫn khách tham quan du lịch của hướng dẫn viên
8	NLCL-08	Tổ chức các hoạt động hoạt náo cho khách du lịch
9	NLCL-09	Thuyết minh
10	NLCL-10	Sử dụng thiết bị hỗ trợ

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
11	NLCL-11	Trả lời các câu hỏi của khách
12	NLCL-12	Quản lý đoàn khách
13	NLCL-13	Nghiên cứu tìm hiểu chương trình du lịch**
14	NLCL-14	Chuẩn bị hồ sơ đoàn
15	NLCL-15	Đón khách du lịch tại sân bay
16	NLCL-16	Đón khách du lịch tại các điểm đón khác (cửa khẩu, khách sạn, điểm hẹn khách...)
17	NLCL-17	Tổ chức nhận buồng
18	NLCL-18	Tổ chức trả buồng
19	NLCL-19	Tổ chức sắp xếp ăn uống
20	NLCL-20	Tổ chức hoạt động mua sắm
21	NLCL-21	Tổ chức sự kiện
22	NLCL-22	Tiền khách
23	NLCL-23	Phối hợp trong quản lý đoàn khách
24	NLCL-24	Lập báo cáo sau chuyến đi
25	NLCL-25	Thanh quyết toán chương trình
26	NLCL-26	Phối hợp giải quyết những công việc còn lại sau chuyến đi
27	NLCL-27	Xây dựng và duy trì các mối quan hệ tốt đẹp với doanh nghiệp
28	NLCL-28	Xây dựng và duy trì các mối quan hệ tốt đẹp với lái xe
29	NLCL-29	Xây dựng và duy trì các mối quan hệ tốt đẹp với nhà cung ứng
30	NLCL-30	Xây dựng và duy trì các mối quan hệ tốt đẹp với hướng dẫn viên địa phương
31	NLCL-31	Xây dựng và duy trì các mối quan hệ tốt đẹp với dân cư và chính quyền địa phương

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
32	NLCL-32	Xử lý tình huống đón tiếp, tham quan, mua sắm, lưu trú, ăn uống
III	Năng lực nâng cao	
1	NLNC-01	Phát triển và thực hiện chiến lược kinh doanh
2	NLNC-02	Tìm hiểu địa lý, lịch sử, văn hóa các quốc gia và ứng dụng vào hoạt động du lịch
3	NLNC-03	Thiết kế chương trình du lịch
4	NLNC-04	Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo
5	NLNC-05	Nhận và xử lý các yêu cầu đặt giữ buồng
6	NLNC-06	Cung cấp dịch vụ đăng ký và nhận buồng
7	NLNC-07	Cung cấp dịch vụ khách hàng
8	NLNC-08	Cung cấp dịch vụ trả buồng
9	NLNC-09	Cung cấp dịch vụ chào đón khách tại cửa và dịch vụ hành lý
10	NLNC-10	Chuẩn bị nhà hàng để phục vụ
11	NLNC-11	Tiếp nhận đặt bàn ăn
12	NLNC-12	Chào đón và tiếp nhận khách
13	NLNC-13	Tiếp nhận và chuyển yêu cầu gọi món của khách hàng
14	NLNC-14	Phục vụ đồ ăn tại bàn
15	NLNC-15	Phục vụ đồ uống và các đồ kèm theo
16	NLNC-16	Dọn bàn ăn
17	NLNC-17	Phục vụ tiệc và hội nghị, hội thảo

F. NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

Mã MH/ MĐ	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ (LT, TH, TT)	Thời gian học tập (giờ)					
			Tổng số	Trong đó				
				Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, TN	Thực tập	Thi (LT, TH)/ Kiểm tra (LT, TH)
I	Các môn học chung	11(8,3,0)	265	95	74	74	0	10(5,5)/12(8,4)
510120012	Giáo dục chính trị	2(2,0,0)	32	15	13	0	0	2(2,0)/2(2,0)
510410012	Pháp luật	1(1,0,0)	16	9	5	0	0	1(1,0)/1(1,0)
510410012	Giáo dục thể chất	1(0,1,0)	32	4	0	24	0	2(0,2)/2(0,2)
510420032	Giáo dục quốc phòng và an ninh	2(1,1,0)	47	21	0	21	0	2(0,2)/3(2,1)
512720012	Tin học	2(1,1,0)	46	15	0	29	0	1(0,1)/1(0,1)
512830082	Tiếng Anh	3(3,0,0)	92	31	56	0	0	2(2,0)/3(3,0)
II	Các môn học, mô đun chuyên môn	52(23,24,5)	1290	297	37	684	225	23(5,18)/23(5,18)

Mã MH/ MD	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ (LT, TH, TT)	Thời gian học tập (giờ)					
			Tổng số	Trong đó				
				Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, TN	Thực tập	Thi (LT, TH)/ Kiểm tra (LT, TH)
1	Môn học, mô đun cơ sở	9(8,1,0)	150	89	23	30	0	4(4,0)/4(4,0)
510211182	Kiến thức, kỹ năng cơ bản về sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên, bảo vệ môi trường	1(1,0,0)	15	4	9			1(1,0)/1(1,0)
511530202	Nhập môn du lịch	3(3,0,0)	45	32	11			1(1,0)/1(1,0)
511520213	Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh	2(1,1,0)	45	13		30		1(1,0)/1(1,0)
511530312	Văn hóa Việt Nam và địa phương trong Hướng dẫn du lịch	3(3,0,0)	45	35	8	0		1(1,0)/1(1,0)
2	Môn học, mô đun chuyên môn	38(13,20,5)	1020	177	14	570	225	17(2,15)/17(2,15)

Mã MH/ MD	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ (LT, TH, TT)	Thời gian học tập (giờ)					
			Tổng số	Trong đó				
				Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, TN	Thực tập	Thi (LT, TH)/ Kiểm tra (LT, TH)
512830193	Tiếng Anh chuyên ngành Hướng dẫn du lịch	3(1,2,0)	75	15		56		2(0,2)/2(0,2)
511540152	Tuyển điểm du lịch	4(4,0,0)	60	42	14	0		2(2,0)/2(2,0)
511530223	Tư vấn và chăm sóc khách hàng	3(1,2,0)	75	15		56		2(0,2)/2(0,2)
511530233	Chuẩn bị thực hiện chương trình du lịch	3(1,2,0)	75	15		56		2(0,2)/2(0,2)
511540243	Thuyết minh du lịch	4(1,3,0)	105	15		86		2(0,2)/2(0,2)
511550253	Tổ chức các hoạt động trong chương trình du lịch	5(2,3,0)	120	30		86		2(0,2)/2(0,2)
511530263	Tổ chức các sự kiện trong chương trình du lịch	3(1,2,0)	75	15		56		2(0,2)/2(0,2)

Mã MH/ MD	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ (LT, TH, TT)	Thời gian học tập (giờ)					
			Tổng số	Trong đó				
				Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, TN	Thực tập	Thi (LT, TH)/ Kiểm tra (LT, TH)
511520273	Tạo lập và duy trì mối quan hệ với các bên liên quan	2(1,1,0)	45	15		28		1(0,1)/1(0,1)
511530283	Thiết kế chương trình du lịch	3(1,2,0)	75	15		56		2(0,2)/2(0,2)
511530323	Thực hành nghề nghiệp*	3(0,3,0)	90	0		90		0
511550293	Thực tập tại cơ sở*	5(0,0,5)	225				225	0
3	Môn học, mô đun tự chọn, nâng cao (chọn 2 trong 4 mô đun, môn học, 5 tín chỉ)	5	120	30	0	84	0	3(0,3)/3(0,3)
511530133	Nghiệp vụ lễ tân	3(1,2,0)	75	15		56		2(0,2)/2(0,2)
511530123	Nghiệp vụ nhà hàng	3(1,2,0)	75	15		56		2(0,2)/2(0,2)

Mã MH/ MĐ	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ (LT, TH, TT)	Thời gian học tập (giờ)					
			Tổng số	Trong đó				
				Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, TN	Thực tập	Thi (LT, TH)/ Kiểm tra (LT, TH)
511520303	Khám phá địa lý, lịch sử và văn hóa các quốc gia	2(1,1,0)	45	15		28		1(0,1)/1(0,1)
511520103	Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo	2(1,1,0)	45	15		28		1(0,1)/1(0,1)
Tổng cộng		63 (31,27,5)	1555	391	111	758	225	34 (11,23)/36 (14,22)

Ghi chú: Tổng khối lượng thực tập/Thực hành tại cơ sở (Bao gồm mô đun Thực hành nghề nghiệp và Thực tập tại cơ sở) là 315 giờ (tỷ lệ 20.3%)

G. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG CHƯƠNG TRÌNH

I. CÁC MÔN HỌC CHUNG THỰC HIỆN THEO QUY ĐỊNH CỦA BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

Môn học Giáo dục chính trị thực hiện theo Thông tư số 24/2018/TT-BLĐTBXH ngày 06/12/2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành Chương trình môn học Giáo dục chính trị thuộc khối các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng.

Môn học Pháp luật thực hiện theo Thông tư số 13/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26/9/2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành chương trình môn học Pháp luật thuộc khối các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng.

Môn học Tin học thực hiện theo Thông tư số 11/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26/9/2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành chương trình môn học Tin học thuộc khối các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng.

Môn học Giáo dục thể chất thực hiện theo Thông tư số 12/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26/9/2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành chương trình môn học Giáo dục thể chất thuộc khối các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng.

Môn học Giáo dục quốc phòng và an ninh thực hiện theo Thông tư số 10/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26/9/2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành chương trình môn học quốc phòng và an ninh thuộc khối các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng.

Môn học Tiếng Anh thực hiện theo Thông tư số 03/2019/TT-BLĐTBXH ngày 17/01/2019 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành chương trình môn học Tiếng Anh thuộc khối các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng.

II. HƯỚNG DẪN XÁC ĐỊNH NỘI DUNG VÀ THỜI GIAN CHO CÁC HOẠT ĐỘNG NGOẠI KHÓA

TT	Nội dung	Thời gian
----	----------	-----------

TT	Nội dung	Thời gian
1	<p>Kiến thức về ngoại ngữ.</p> <p>(Môn học, mô đun được tích hợp, lồng ghép là Tiếng Anh và tích hợp, lồng ghép vào chương trình công tác của Ban Chấp Hành Đoàn Trường, Ban Chấp Hành Hội Sinh viên Trường hàng năm và Câu lạc bộ Tiếng Anh).</p>	Thời lượng là 4 giờ
2	<p>Kiến thức về công nghệ thông tin.</p> <p>(Môn học, mô đun được tích hợp, lồng ghép là Tin học và tích hợp, lồng ghép vào chương trình công tác của Ban Chấp Hành Đoàn Trường, Ban Chấp Hành Hội Sinh viên Trường hàng năm).</p>	Thời lượng là 4 giờ
3	<p>Kiến thức về pháp luật liên quan trực tiếp đến ngành, nghề đào tạo; phòng, chống tham nhũng.</p> <p>(Môn học, mô đun được tích hợp, lồng ghép là Pháp luật và tích hợp, lồng ghép vào chương trình công tác của Ban Chấp Hành Đoàn Trường, Ban Chấp Hành Hội Sinh viên Trường hàng năm).</p>	Thời lượng là 4 giờ
4	<p>Kiến thức về kinh doanh và khởi nghiệp.</p> <p>(Hội thảo về Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo của khoa và Trường. Tích hợp, lồng ghép vào chương trình công tác của Ban Chấp Hành Đoàn Trường, Ban Chấp Hành Hội Sinh viên Trường hàng năm).</p>	Thời lượng là 4 giờ
5	<p>Kiến thức về phòng cháy, chữa cháy và cứu nạn, cứu hộ.</p> <p>(Tích hợp, lồng ghép vào chương trình công tác của Ban Chấp Hành Đoàn Trường, Ban Chấp Hành Hội Sinh viên Trường hàng năm).</p>	Thời lượng là 3 buổi (12 giờ)
6	<p>Kiến thức cơ bản về bình đẳng giới.</p> <p>(Tích hợp, lồng ghép vào chương trình công tác của Ban Chấp Hành Đoàn Trường, Ban Chấp Hành Hội Sinh viên</p>	Thời lượng là 1 buổi

TT	Nội dung	Thời gian
	Trường hàng năm).	(4 giờ)
7	Kiến thức cơ bản về phòng, chống tệ nạn xã hội; HIV/AIDS; tác hại thuốc lá. (Tích hợp, lồng ghép trong chương trình “Tuần sinh hoạt công dân - học sinh, sinh viên đầu khoá” hàng năm).	Thời lượng là 1 buổi (4 giờ)
8	Kiến thức cơ bản về an toàn giao thông. (Tích hợp, lồng ghép vào chương trình công tác của Ban Chấp Hành Đoàn Trường, Ban Chấp Hành Hội Sinh viên Trường hàng năm).	Thời lượng là 1 buổi (4 giờ)
9	Các kỹ năng bổ trợ gồm: Kỹ năng thuyết trình; kỹ năng đàm phán; kỹ năng định hướng và phát triển nghề nghiệp; kỹ năng lãnh đạo; kỹ năng quản lý điều hành; kỹ năng xây dựng đội ngũ vững mạnh; kỹ năng quản lý và giải quyết xung đột; kỹ năng nghiên cứu khoa học, công nghệ; kỹ năng làm việc trong môi trường áp lực. (Tích hợp, lồng ghép vào chương trình công tác của Ban Chấp Hành Đoàn Trường, Ban Chấp Hành Hội Sinh viên Trường hàng năm).	Thời lượng là 1 buổi (4 giờ)

III. HƯỚNG DẪN TỔ CHỨC KIỂM TRA HẾT MÔN HỌC, MÔ ĐUN

1. Kiểm tra thường xuyên, kiểm tra định kỳ

- Nhà giáo giảng dạy môn học, mô đun chủ động thực hiện theo khoản 1 Điều 12 Quy chế đào tạo, kiểm tra, thi và xét công nhận tốt nghiệp các ngành, nghề Giáo dục nghề nghiệp trình độ trung cấp, cao đẳng theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tín chỉ (ban hành theo Quyết định số 1229/QĐ-CDKT ngày 22/9/2023 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum); Quy định kiểm tra,

đánh giá kết quả học tập của người học theo năng lực (ban hành theo Quyết định 963/QĐ-CDKT ngày 25/7/2024 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum).

- Phương pháp, công cụ đánh giá kết quả học tập của người học theo năng lực phải được thể hiện trong giáo án.

- Đề kiểm tra định kỳ được thể hiện trong giáo án lý thuyết, thực hành, tích hợp (tuỳ tính chất bài kiểm tra). Nội dung bao gồm: Câu hỏi kiểm tra, đáp án chấm điểm và bảng tổng hợp thể hiện các mục tiêu của chương trình môn học, chương trình mô đun được kiểm tra, đánh giá qua bài kiểm tra.

2. Thi kết thúc môn học, mô đun

- Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng chủ trì, tổ chức theo kế hoạch Khảo thí hàng năm; thực hiện theo Quy định tổ chức thi kết thúc học phần, môn học, mô đun (ban hành theo Quyết định số 287/QĐ-CDKT ngày 08/3/2024 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum); khoản 2 Điều 12 Quy chế đào tạo, kiểm tra, thi và xét công nhận tốt nghiệp các ngành, nghề Giáo dục nghề nghiệp trình độ trung cấp, cao đẳng theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tín chỉ (ban hành theo Quyết định số 1229/QĐ-CDKT ngày 22/9/2023 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum).

- Đề thi, kiểm tra kết thúc môn học/mô đun được nhà giáo giảng dạy xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành (ban hành theo Quyết định số 897/QĐ-CDKT ngày 12/7/2024 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum) và phải thể hiện rõ nội dung đề thi, kiểm tra nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình môn học/chương trình mô đun.

- Đối với các môn học, mô đun do tính chất, điều kiện triển khai thực hiện, cần tổ chức thi ngay sau giảng dạy; bộ môn chủ trì, phối hợp với khoa có tờ trình đề xuất thi sau khi hoàn thành việc giảng dạy, trình Hiệu trưởng phê duyệt; phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng triển khai thực hiện.

- Đối với mô đun Thực hành nghề nghiệp và Thực tập tại cơ sở, không tổ chức thi kết thúc mô đun; khoa, bộ môn, nhà giáo hướng dẫn triển khai thực hiện kiểm tra, đánh giá theo Quy định thực hành và thực tập trong đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng Giáo dục nghề nghiệp ban hành kèm theo Quyết định số 945/QĐ-CDKT ngày 23/7/2024 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum.

IV. HƯỚNG DẪN XÉT CÔNG NHẬN TỐT NGHIỆP

Thực hiện theo Quyết định số 1229/QĐ-CDKT ngày 22/9/2023 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum về việc ban hành Quy chế đào tạo, quy chế kiểm tra, thi và xét công nhận tốt nghiệp các ngành, nghề Giáo dục nghề nghiệp trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tín chỉ. Cụ thể:

- Người học phải học hết chương trình đào tạo và phải tích lũy đủ số mô đun hoặc tín chỉ theo quy định trong chương trình đào tạo;

- Hiệu trưởng nhà trường căn cứ vào kết quả tích lũy của người học và các điều kiện khác theo quy chế đào tạo để quyết định việc công nhận tốt nghiệp cho người học;

- Căn cứ vào kết quả xét tốt nghiệp của Hội đồng xét tốt nghiệp nhà trường, Hiệu trưởng nhà trường ban hành Quyết định công nhận tốt nghiệp và cấp bằng tốt nghiệp trình độ trung cấp ngành, nghề Hướng dẫn du lịch.

V. CÁC CHÚ Ý KHÁC

1. Về địa điểm đào tạo: Thực hiện tại Trường đối với các nội dung lý thuyết, thực hành theo kế hoạch đào tạo. Đối với mô đun Thực hành nghề nghiệp và Thực tập tại cơ sở nhà trường xây dựng kế hoạch thực hành, thực tập tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch trong và ngoài tỉnh, qua đó giúp người học từng bước tiếp cận với thực tế sản xuất, nâng cao kỹ năng nghề nghiệp;

2. Trong chương trình đào tạo các môn học, mô đun được thiết kế nhằm tạo điều kiện cho người học có thể tiếp tục theo học liên thông để nâng cao trình độ sau khi ra trường và tiếp cận hướng phát triển của khoa học và công nghệ hiện nay;

3. Có thể tổ chức hình thức đào tạo trực tuyến hoặc đào tạo kết hợp (trực tuyến và trực tiếp) đối với các môn học, mô đun sau nếu người học có đủ điều kiện cần thiết cho học tập trực tuyến:

- Đào tạo trực tuyến kết hợp trực tiếp đối với các môn học, mô đun: Giáo dục chính trị, Pháp luật, Tiếng Anh; Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo; Kiến thức, kỹ năng cơ bản về sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên, bảo vệ môi trường; Nhập môn du lịch; Văn hóa Việt Nam và địa phương trong hướng dẫn du lịch; Khám phá địa lý, lịch sử và văn hóa các quốc gia.

- Đào tạo kết hợp đối với các môn học, mô đun: Thiết kế chương trình du lịch; Tổ chức các hoạt động trong chương trình du lịch; Tiếng Anh chuyên ngành hướng dẫn du lịch; Tuyển điểm du lịch.

Đầu mỗi học kỳ, khoa tổ chức khảo sát về điều kiện học tập trực tuyến của người học để lập kế hoạch đào tạo trực tuyến hoặc đào tạo kết hợp.

H. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH (tại Phụ lục kèm theo)

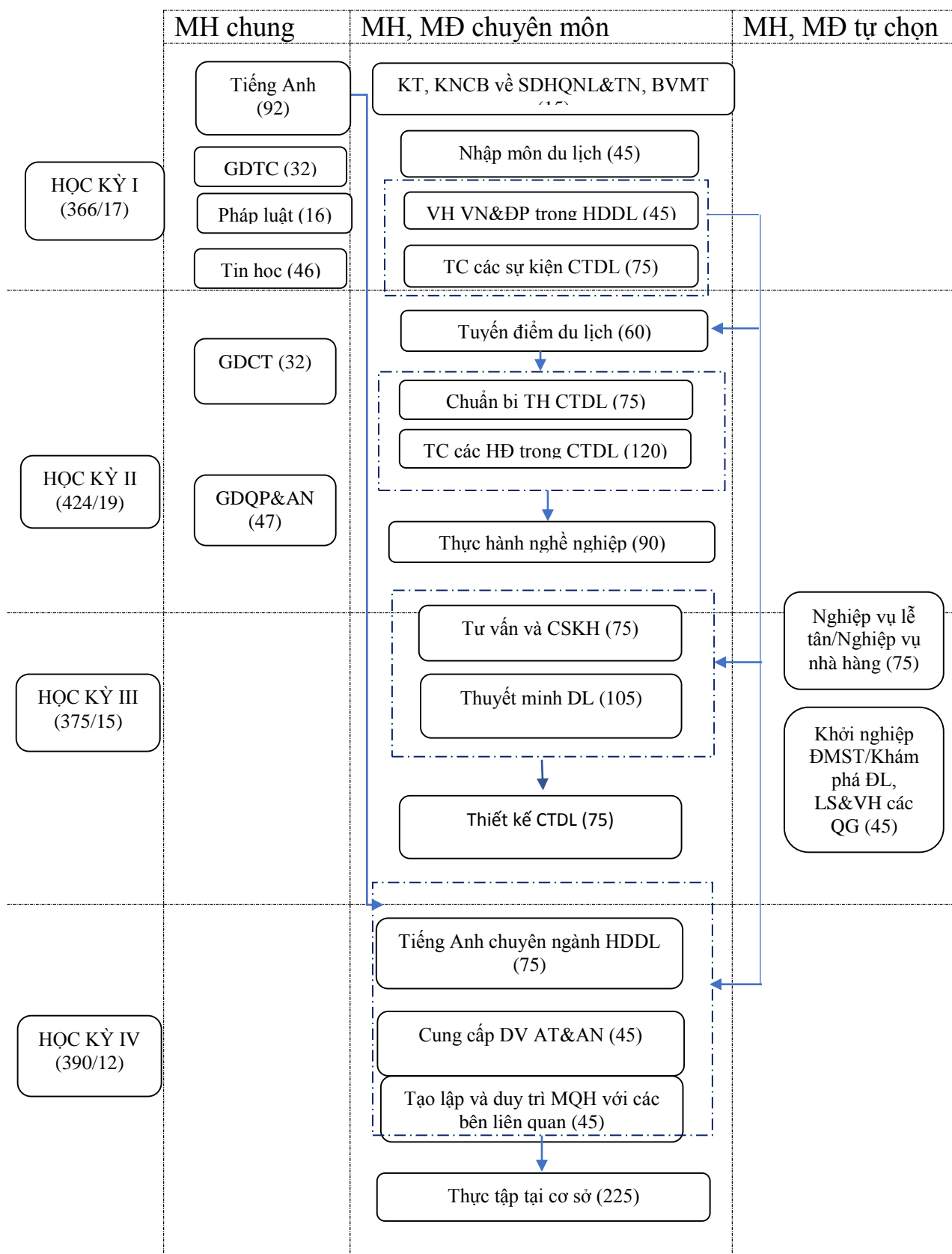
- 1. Đội ngũ nhà giáo tham gia giảng dạy**
- 2. Cơ sở vật chất, thiết bị đào tạo**
- 3. Thư viện và học liệu**
- 4. Các điều kiện khác**

HIỆU TRƯỞNG

Lê Trí Khải

SƠ ĐỒ MỐI LIÊN HỆ VÀ TIẾN TRÌNH ĐÀO TẠO CÁC MÔN HỌC, MÔ ĐUN TRONG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Tên ngành, nghề: **HƯỚNG DẪN DU LỊCH**; Mã ngành, nghề: **5810103**



Phụ lục
ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH

1. Nhà giáo

a) Nhà giáo cơ hữu

TT	Họ và tên	Trình độ chuyên môn			Trình độ NVSP	Trình độ kỹ năng nghề	Môn học/Mô đun được phân công giảng dạy	Ghi chú
		Trình độ đào tạo	Chuyên ngành đào tạo	Văn bằng, chứng chỉ khác (nếu có)				
1	Hồ Trinh Nhất Gia	Thạc sĩ	Luật		GD cao đẳng	CC KNGQG bậc 1 nghề HDDL	Chuẩn bị thực hiện CTDL; Tổ chức các hoạt động trong CTDL; Tuyển điểm du lịch; Khám phá địa lý, lịch sử và văn hóa các quốc gia; Thực hành nghề nghiệp; Thực tập tại cơ sở.	
2	Nguyễn Thị Mỹ	Thạc sĩ	QTKD	Cử nhân Quản trị du lịch	NVSP Cao đẳng		VHVN&ĐP; Chuẩn bị thực hiện CTDL; Tổ chức các hoạt động trong CTDL; Thiết kế CTDL; Nghiệp vụ lễ tân; Thực	

TT	Họ và tên	Trình độ chuyên môn			Trình độ NVSP	Trình độ kỹ năng nghề	Môn học/Mô đun được phân công giảng dạy	Ghi chú
		Trình độ đào tạo	Chuyên ngành đào tạo	Văn bằng, chứng chỉ khác (nếu có)				
							hành nghề nghiệp; Thực tập tại cơ sở.	
3	Nguyễn Thị Hồng Vân	Thạc sĩ	Luật		NVSP Cao đẳng	CC KNGQG Dịch vụ nhà hàng Bạc 1	Nghiệp vụ nhà hàng; Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh; Pháp luật; VHVN&ĐP	
4	Nguyễn Cao Thăng	Cử nhân	Kế toán		NVSP Cao đẳng		Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo; Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh; Tư vấn và chăm sóc khách hàng.	
5	Lê Văn Cẩm Thoa	Thạc sĩ	QTKD		NVSP Cao đẳng	CC KNGQG Hướng dẫn du lịch Bạc 1	Khởi nghiệp ĐMST; Nghiệp vụ lễ tân; Chuẩn bị thực hiện CTDL; Tổ chức các hoạt động trong CTDL; Nhập môn du lịch; Cung cấp dịch vụ an toàn và an	

TT	Họ và tên	Trình độ chuyên môn			Trình độ NVSP	Trình độ kỹ năng nghề	Môn học/Mô đun được phân công giảng dạy	Ghi chú
		Trình độ đào tạo	Chuyên ngành đào tạo	Văn bằng, chứng chỉ khác (nếu có)				
							ninh; Thuyết minh du lịch; Thực hành nghề nghiệp; Thực tập tại cơ sở	
6	Trịnh Ngọc Thủy	Thạc sĩ	Luật		NVSP Cao đẳng	CC KNGQG HDDL bậc 1	Chuẩn bị thực hiện CTDL; Tổ chức các hoạt động trong CTDL; Nhập môn du lịch; Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh; Thuyết minh du lịch; Thực hành nghề nghiệp; Thực tập tại cơ sở	
7	Trần Hữu Thọ	Thạc sĩ	Tài chính		NVSP Cao đẳng		Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh; Tạo lập và duy trì mối quan hệ với các bên liên quan; Tư vấn và chăm sóc khách hàng.	

TT	Họ và tên	Trình độ chuyên môn			Trình độ NVSP	Trình độ kỹ năng nghề	Môn học/Mô đun được phân công giảng dạy	Ghi chú
		Trình độ đào tạo	Chuyên ngành đào tạo	Văn bằng, chứng chỉ khác (nếu có)				
8	Trần Thị Ngọc Hà	Thạc sĩ	CNTT		NVSP Đại học	CC KNGQG Bậc 3	Tin học	
9	Lê Thị Kim Bình	Thạc sĩ	QTKD		NVSP Cao đẳng	CC KNGQG HDDL bậc 1	Thuyết minh du lịch; Tuyên điểm du lịch; Tổ chức các hoạt động trong CTDL; Nhập môn du lịch; Tư vấn và chăm sóc khách hàng; Thực hành nghề nghiệp; Thực tập tại cơ sở.	
10	Trần Thị Thanh Thanh	Thạc sĩ	QTKD		NVSP Đại học, cao đẳng		Khám phá địa lý, lịch sử và văn hóa các quốc gia; Tổ chức các sự kiện trong CTDL; Tạo lập và duy trì mối quan hệ với các bên liên quan; Nghiệp vụ lễ tân.	

TT	Họ và tên	Trình độ chuyên môn			Trình độ NVSP	Trình độ kỹ năng nghề	Môn học/Mô đun được phân công giảng dạy	Ghi chú
		Trình độ đào tạo	Chuyên ngành đào tạo	Văn bằng, chứng chỉ khác (nếu có)				
11	Nguyễn Thị Hòa	Thạc sĩ	KTPT		NVSP Cao đẳng	CC KNGQG Dịch vụ nhà hàng, bậc 1	Tuyển điểm du lịch; Nhập môn du lịch; Nghiệp vụ nhà hàng; Tư vấn và chăm sóc khách hàng; Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo.	
12	Nguyễn Thị Hồng	Thạc sĩ	Kế toán		NVSP Cao đẳng	CC KNGQG Dịch vụ nhà hàng và HDDL, bậc 1	Tư vấn và chăm sóc khách hàng; Thuyết minh du lịch; Tuyển điểm du lịch; Tổ chức các hoạt động trong CTDL; Nhập môn du lịch; Thực hành nghề nghiệp; Thực tập tại cơ sở.	
13	Trần Thị Hương	Thạc sĩ	Triết		NVSP Cao đẳng	CC KNGQG HDDL bậc 1	Thuyết minh du lịch; Tuyển điểm du lịch; Tổ chức các hoạt động trong CTDL;	

TT	Họ và tên	Trình độ chuyên môn			Trình độ NVSP	Trình độ kỹ năng nghề	Môn học/Mô đun được phân công giảng dạy	Ghi chú
		Trình độ đào tạo	Chuyên ngành đào tạo	Văn bằng, chứng chỉ khác (nếu có)				
14	Nguyễn Huỳnh Nhật Thương	Thạc sĩ	Luật		NVSP Cao đẳng		Tổ chức các sự kiện trong CTDL; Tạo lập và duy trì mối quan hệ với các bên liên quan;	
15	Hồ Thị Mai Lan	Thạc sĩ	Tiếng Anh		NVSP GV ĐH, CĐ		Tiếng Anh	
16	Nghiêm Thị Thu Hoài	Thạc sĩ	Ngôn ngữ học	HDDV du lịch quốc tế	NVSP GV ĐH, CĐ		Tiếng Anh; Tiếng Anh chuyên ngành Hướng dẫn du lịch.	
17	Hoàng Văn Vỹ	Đại học	SP GD Thể chất		NVSP GV ĐH, CĐ		Giáo dục thể chất	
18	Trần Cao Điệp	Đại học	CN Quân sự Chuyên ngành Hoả khí đi cùng		NVSP GV ĐH, CĐ		GDQP-AN	
19	Lê Thị Hoan	Thạc sĩ	HCM học		NVSP GV ĐH, CĐ		Chính trị	

b) Nhà giáo thỉnh giảng

TT	Họ và tên nhà giáo	Trình độ chuyên môn được đào tạo	Trình độ nghiệp vụ sư phạm	Trình độ kỹ năng nghề	Môn học, mô đun được phân công giảng dạy	Ghi chú
1	Nguyễn Thị Mỹ Linh	Quản trị doanh nghiệp Du lịch – Dịch vụ	NVSP Cao đẳng	CC KNGQG Dịch vụ nhà hàng bậc 3	Tổ chức các sự kiện trong CTDL; Tổ chức các hoạt động trong CTDL; Nghiệp vụ nhà hàng.	

2. Cơ sở vật chất, thiết bị đào tạo

a) Phòng học, thực hành và các loại thiết bị, máy móc hiện có:

* Phòng thực hành máy vi tính

TT	Tên loại	Đơn vị tính	Số lượng	Ghi chú
1	Máy vi tính	Bộ	19	
2	Máy chiếu (Projector)	Bộ	1	
3	Máy quét (Scanner)	Chiếc	1	
4	Thiết bị lưu trữ dữ liệu	Chiếc	1	
5	Máy in	Chiếc	1	
6	Đường truyền internet	Đường truyền	1	
7	Hệ thống mạng LAN	Bộ	1	
8	Bộ phần mềm văn phòng	Bộ	1	
9	Bộ gõ Tiếng Việt	Bộ	1	
10	Phần mềm diệt virus	Bộ	1	
11	Phần mềm quản lý lớp học	Bộ	1	

* Phòng ngoại ngữ

TT	Tên loại	Đơn vị tính	Số lượng	Ghi chú
1	Bàn điều khiển	Chiếc	1	
2	Khối điều khiển trung tâm	Chiếc	1	
3	Phần mềm điều khiển (LAB)	Bộ	1	
4	Khối điều khiển thiết bị ngoại vi	Bộ	1	
5	Máy chiếu (Projector)	Bộ	1	
6	Máy vi tính	Bộ	19	
7	Tai nghe	Bộ	19	
8	Máy quét (Scanner)	Chiếc	1	
9	Thiết bị lưu trữ dữ liệu	Chiếc	1	
10	Loa	Bộ	1	
11	Âm ly	Chiếc	1	
12	Phần mềm học ngoại ngữ	Bộ	1	

* Phòng thực hành nghiệp vụ du lịch

STT	NỘI DUNG	ĐƠN VỊ TÍNH	SỐ LƯỢNG	GHI CHÚ
1	Máy vi tính	Bộ	1	
2	Bộ máy chiếu	Bộ	1	
3	Hệ điều hành máy tính	Bộ	1	
4	Bộ phần mềm văn phòng	Bộ	1	
5	Bộ gõ Tiếng Việt	Bộ	1	
6	Hệ thống âm thanh trợ giảng	Bộ	1	
7	Bảng lật	Chiếc	1	
8	Bảng di động	Chiếc	2	
9	Bản đồ du lịch Việt Nam	Chiếc	1	
10	Bản đồ thế giới	Chiếc	1	
11	Sơ đồ tuyến điểm du lịch Việt Nam	Chiếc	2	
12	Biên chỉ dẫn giao thông	Bộ	1	
13	Biên đón đoàn	Chiếc	1	
14	Bộ dụng cụ phòng cháy, chữa cháy	Bộ	1	
15	Bộ dụng cụ cứu thương	Bộ	1	
16	Camera giám sát	Chiếc	1	
17	Cặp tài liệu	Chiếc	1	
18	Cờ hiệu	Chiếc	1	
19	Còi	Chiếc	1	
20	Đèn hiệu	Chiếc	1	
21	Điện thoại bàn	Bộ	1	
22	File lưu tài liệu	Bộ	1	
23	Fly cam	Chiếc	1	
24	La bàn	Chiếc	1	
25	Lều trại	Chiếc	1	
26	Loa di động	Chiếc	1	
27	Máy ghi âm	Chiếc	1	
28	Máy in	Bộ	1	
29	Máy quay phim	Chiếc	1	
30	Mic trợ giảng	Chiếc	1	
31	Máy tính bảng	Bộ	1	
32	Phần mềm quản lý và kinh doanh lữ hành	Bộ	1	
33	Phần mềm trình duyệt web	Bộ	1	
34	Quả địa cầu	Chiếc	1	
35	Que chỉ	Chiếc	1	
36	Đèn laser	Chiếc	1	
37	Switch không dây	Chiếc	1	

STT	NỘI DUNG	ĐƠN VỊ TÍNH	SỐ LƯỢNG	GHI CHÚ
38	Mic cá nhân	Chiếc	1	
39	Bộ dụng cụ tổ chức hoạt động hoạt náo	Bộ	1	
40	Bút chỉ laser	Chiếc	1	
41	Thiết bị lưu trữ ngoài	Bộ	1	
42	Trang phục hướng dẫn viên	Bộ	1	
43	Tủ để tài liệu	Cái	1	
44	Túi ngủ đi rừng	Chiếc	1	
45	Bộ quà tặng tượng trưng	Bộ	1	

b) Cơ sở thực hành, thực tập

TT	Cơ sở thực hành, thực tập	Đơn vị tính	Số lượng	Ghi chú
1	CT DL Sinh thái Miền cao	Cơ sở	1	
2	Công ty TNHH Du lịch Quốc tế Hải Vân Kon Tum	Cơ sở	1	
3	CT TNHH MTV DL Măng Đen Đại Ngàn	Cơ sở	1	
4	CT TNHH MTV Du lịch và Thương mại Đông Dương Travel	Cơ sở	1	
5	Công ty TNHH MTV Du lịch Ngọc Linh Kon Tum	Cơ sở	1	
6	Công ty TNHH MTV du lịch Thảo Nguyên Việt Travel	Cơ sở	1	
7	Làng hồ Tourist	Cơ sở	1	
8	Bảo tàng tỉnh Kon Tum	Cơ sở	1	
9	Khách sạn Bắc Hương	Cơ sở	1	
10	Khách sạn Hồng My	Cơ sở	1	
11	Khách sạn Kơ Nia KonKlor	Cơ sở	1	
12	Khách sạn Kon Klor	Cơ sở	1	
13	Khách sạn HNAM HANG NGEH	Cơ sở	1	
14	Công ty Cổ phần Samten Hills Đà Lạt	Cơ sở	1	

3. Thư viện và học liệu

- Có hai thư viện truyền thống phục vụ bạn đọc mượn trả sách với các đầu sách chuyên ngành được cập nhật, bổ sung mới hàng năm.

- Thư viện số: <https://thuvienso.cdkontum.edu.vn/>

- Danh mục giáo trình, tài liệu lựa chọn tham khảo và giảng dạy

TT	Tên giáo trình	Năm biên soạn/xuất bản	Nhà xuất bản/Đơn vị biên soạn	Ghi chú
1.	Kỹ thuật xây dựng và ban hành văn bản quản lý nhà nước	2013	Học viện hành chính Quốc gia	PDF
2.	Cơ sở văn hóa Việt Nam	2021	Trường CĐCD Kon Tum	PDF
3.	Địa lí du lịch (tập 1, tập 2)	2017	Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội	PDF
4.	Giáo Trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	2016	NXB Lao động	PDF
5.	Tài liệu giảng dạy môn hoạt náo trong Du lịch	2013	Trường ĐH Trà Vinh	PDF
6.	Marketing du lịch	2015	ĐH KTQD	
7.	Giáo Trình Lý thuyết Nghiệp vụ nhà hàng	2018	Trường Cao đẳng Kỹ thuật công nghệ Hà Nội	
8.	Giáo trình Nghiệp vụ lễ tân	2015	NXB Giáo dục Việt Nam	PDF
9.	Giáo trình Quản trị kinh doanh lễ tân	2009	NXB ĐH KTQD	PDF
10.	Giáo trình Nghiệp vụ thanh toán	2016	NXB Lao động	
11.	Career Paths Tourism 1	2011	Express Publishing	PDF
12.	Giáo Trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	2016	NXB Lao động	PDF
13.	Tổng quan du lịch	2015	NXB Giáo dục Việt Nam	PDF
14.	Tuyển điểm du lịch Việt Nam	2020	NXB Giáo dục Việt Nam	
15.	Tài liệu đào tạo cấp cứu cơ bản	2008	Bộ Y tế	PDF
16.	Kinh tế vi mô	2019	NXB Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.	
17.	Tâm lý và kỹ năng giao tiếp với khách du lịch	2021	Trường Cao đẳng Kỹ thuật công nghệ Hà Nội	PDF
18.	Giáo trình ứng dụng CNTT trong chuyên ngành CTXH	2022	Trường Cao đẳng Cộng đồng Kon Tum	PDF
	Giáo trình UD CNTT trong công tác văn phòng	2022	Trường Cao đẳng Cộng đồng Kon Tum	PDF
	Giáo trình ứng dụng CNTT nâng cao	2019	NXB ĐHQG TPHCM	PDF

TT	Tên giáo trình	Năm biên soạn/xuất bản	Nhà xuất bản/Đơn vị biên soạn	Ghi chú
19.	Việt Nam 63 tỉnh thành và các địa danh du lịch	2009	NXB Lao động	PDF
	Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	2008	NXB ĐHQG Hà Nội	PDF
	Non nước Việt Nam 63 tỉnh thành	2021	NXB Hồng Đức	
20.	Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia nghề Hướng dẫn du lịch	2019	Bộ LĐTBXH	File pdf

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Kiến thức, kỹ năng cơ bản về sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên, bảo vệ môi trường (Basic knowledge and skills on efficient use of energy and resources, environmental protection).

Mã môn học: 510211182

Thời gian thực hiện môn học: 15 giờ (lý thuyết: 4 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 9 giờ; kiểm tra: 1 giờ, thi kết thúc môn học: 1 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

I. Vị trí

Bộ trí dạy ở học kỳ I của khóa học để học sinh nâng cao ý thức sử dụng năng lượng, tài nguyên hiệu quả và bảo vệ môi trường ngay từ đầu khóa học.

II. Tính chất

Là môn học bắt buộc dùng chung cho tất cả các ngành, nghề trình độ trung cấp tại Trường Cao đẳng Kon Tum.

B. MỤC TIÊU MÔN HỌC

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày được các khái niệm cơ bản về tài nguyên, năng lượng, chất thải và chất độc hại.
2. Trình bày được các biện pháp sử dụng tiết kiệm và hiệu quả tài nguyên, năng lượng cũng như các biện pháp quản lý chất thải và chất độc hại.
3. Phân biệt, nhận diện được các dạng khác nhau về tài nguyên, năng lượng, chất thải và chất độc hại theo cách phân loại phổ biến.
4. Giải thích được các tác động đến môi trường của việc khai thác và sử dụng tài nguyên, năng lượng, ảnh hưởng của chất thải và chất độc hại đến môi trường.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Thực hiện các biện pháp sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên, bảo vệ môi trường vào thực tế.
2. Tuyên truyền, giáo dục về sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên, bảo vệ môi trường.
3. Áp dụng nguyên tắc 3R trong việc thu gom, lưu trữ và xử lý chất thải.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Tự giác, chủ động trong việc bảo vệ môi trường, sử dụng một cách tiết kiệm và hiệu quả năng lượng, tài nguyên.
2. Phê phán những hành động trong việc thu gom rác thải và sử dụng chất độc hại gây nguy hại cho môi trường; lãng phí năng lượng và tài nguyên trong học tập, sinh hoạt.
3. Tuyên truyền và lan tỏa về ý thức bảo vệ môi trường.

C. NỘI DUNG MÔN HỌC

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	Chương 1: Kiến thức, kỹ năng cơ bản về sử dụng hiệu quả năng lượng 1. Khái niệm, phân loại năng lượng 1.1. Khái niệm 1.2. Phân loại năng lượng 2. Vai trò của năng lượng đối với sự phát triển kinh tế - xã hội và cuộc sống con người 3. Ảnh hưởng của việc sản xuất và sử dụng năng lượng đến môi trường 4. Các biện pháp sử dụng hiệu quả năng lượng 4.1. Định nghĩa 4.2. Giải pháp sử dụng hiệu quả năng lượng	5	2	3		

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	4.2.1. Giải pháp chung 4.2.2. Các giải pháp sử dụng hiệu quả năng lượng tại Kon Tum					
2	Chương 2: Kiến thức, kỹ năng cơ bản về sử dụng hiệu quả tài nguyên 1. Khái niệm, phân loại tài nguyên 1.1. Khái niệm tài nguyên 1.2. Phân loại tài nguyên 2. Các biện pháp sử dụng hiệu quả tài nguyên 2.1. Sử dụng tài nguyên nước 2.2. Sử dụng, bảo vệ tài nguyên rừng và sinh vật 2.3. Sử dụng và bảo vệ tài nguyên đất 2.4. Sử dụng nhiên liệu, nguyên liệu, vật tư trong sản xuất	4	1	3		
3	Chương 3: Bảo vệ môi trường 1. Khái niệm, phân loại và vai trò của môi trường 1.1. Khái niệm môi trường 1.2. Phân loại môi trường 1.3. Vai trò của môi trường 2. Nguyên nhân gây ô nhiễm môi trường 2.1. Hoạt động sản xuất công nghiệp 2.2. Hoạt động nông nghiệp 2.3. Hoạt động sinh hoạt của con người 2.4. Biến đổi khí hậu 3. Hậu quả của ô nhiễm môi trường 3.1. Ảnh hưởng đến sức khỏe con người 3.2. Gây ô nhiễm nguồn nước 3.3. Gây ô nhiễm đất 3.4. Gây ảnh hưởng đến hệ sinh	4	1	3		

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	thái 3.5. Gây ảnh hưởng đến kinh tế 4. Các biện pháp bảo vệ môi trường 4.1. Nâng cao ý thức bảo vệ môi trường 4.2. Có những chính sách bảo vệ môi trường hiệu quả 4.3. Áp dụng các biện pháp khoa học kỹ thuật 4.4. Trồng cây xanh 4.5. Hạn chế sử dụng rác thải nhựa 4.6. Tiết kiệm năng lượng: 4.7. Nâng cao ý thức cộng đồng: 5. Nguyên tắc 3R 5.1. Tiết giảm (Reduce): 5.2. Tái sử dụng (Reuse): 5.3. Tái chế (Recycle): 6. Áp dụng nguyên tắc 3R trên địa bàn tỉnh Kon Tum					
4	Kiểm tra định kỳ	1				1
5	Thi kết thúc môn học	1				1
	Cộng	15	4	9	0	2

NỘI DUNG CHI TIẾT

CHƯƠNG 1: KIẾN THỨC, KỸ NĂNG CƠ BẢN VỀ SỬ DỤNG HIỆU QUẢ NĂNG LƯỢNG (1, 2) (Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm và phân loại năng lượng. vai trò của năng lượng đối với sự phát triển kinh tế - xã hội và cuộc sống con người; mô tả được các biện pháp sử dụng tiết kiệm, hiệu quả nguồn năng lượng.

2. Phân biệt các dạng năng lượng phổ biến; rèn luyện ý thức sử dụng tiết kiệm các loại năng lượng trong học tập và cuộc sống.

3. Tự giác, chủ động sử dụng tiết kiệm và hiệu quả năng lượng. Phê phán những hành động lãng phí năng lượng trong học tập, sinh hoạt; có ý thức trách nhiệm trong việc bảo vệ năng lượng.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Khái niệm, phân loại năng lượng

1.1. Khái niệm

1.2. Phân loại năng lượng

2. Vai trò của năng lượng đối với sự phát triển kinh tế - xã hội và cuộc sống con người

3. Ảnh hưởng của việc sản xuất và sử dụng năng lượng đến môi trường

4. Các biện pháp sử dụng hiệu quả năng lượng

4.1. Định nghĩa

4.2. Giải pháp sử dụng hiệu quả năng lượng

4.2.1. Giải pháp chung

4.2.2. Các giải pháp sử dụng hiệu quả năng lượng tại Kon Tum

CHƯƠNG 2: KIẾN THỨC, KỸ NĂNG CƠ BẢN VỀ SỬ DỤNG HIỆU QUẢ TÀI NGUYÊN(1) (Thời gian: 4 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm tài nguyên, các dạng tài nguyên; các biện pháp sử dụng tiết kiệm, hiệu quả tài nguyên.

2. Phân biệt được các dạng tài nguyên, sử dụng một cách tiết kiệm các loại tài nguyên trong học tập.

3. Tự giác, chủ động trong việc sử dụng một cách tiết kiệm và hiệu quả tài nguyên. Phê phán những hành động gây lãng phí tài nguyên trong cuộc sống, sinh hoạt và học tập. Tuyên truyền và lan tỏa nâng cao nhận thức cho cộng đồng về bảo vệ tài nguyên.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Khái niệm, phân loại tài nguyên

1.1. Khái niệm tài nguyên**1.2. Phân loại tài nguyên****2. Các biện pháp sử dụng hiệu quả tài nguyên****2.1. Sử dụng tài nguyên nước****2.2. Sử dụng, bảo vệ tài nguyên rừng và sinh vật****2.3. Sử dụng và bảo vệ tài nguyên đất****2.4. Sử dụng nhiên liệu, nguyên liệu, vật tư trong sản xuất****CHƯƠNG 3: BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG (1, 3)
(Thời gian: 4 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày được khái niệm, phân loại và vai trò của môi trường; mô tả được các biện pháp bảo vệ môi trường; áp dụng được nguyên tắc 3R trên địa bàn tỉnh Kon Tum.

2. Hình thành kỹ năng áp dụng các biện pháp để bảo vệ môi trường; tham gia tích cực các hoạt động bảo vệ môi trường trong gia đình, trường học và địa phương; rèn luyện ý thức, kỹ năng tuyên truyền và giáo dục về bảo vệ môi trường trong gia đình, trường học và địa phương.

3. Tự giác, chủ động, tuyên truyền và lan tỏa về ý thức bảo vệ môi trường trong gia đình, trường học và địa phương; phê phán những hành động trong việc thu gom rác thải và sử dụng chất độc hại gây nguy hại cho môi trường.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG**1. Khái niệm, phân loại và vai trò của môi trường****1.1. Khái niệm môi trường****1.2. Phân loại môi trường****1.3. Vai trò của môi trường****2. Nguyên nhân gây ô nhiễm môi trường****2.1. Hoạt động sản xuất công nghiệp****2.2. Hoạt động nông nghiệp****2.3. Hoạt động sinh hoạt của con người**

2.4. Biến đổi khí hậu**3. Hậu quả của ô nhiễm môi trường****3.1. Ảnh hưởng đến sức khỏe con người****3.2. Gây ô nhiễm nguồn nước****3.3. Gây ô nhiễm đất****3.4. Gây ảnh hưởng đến hệ sinh thái****3.5. Gây ảnh hưởng đến kinh tế****4. Các biện pháp bảo vệ môi trường****4.1. Nâng cao ý thức bảo vệ môi trường****4.2. Có những chính sách bảo vệ môi trường hiệu quả****4.3. Áp dụng các biện pháp khoa học kỹ thuật****4.4. Trồng cây xanh****4.5. Hạn chế sử dụng rác thải nhựa****4.6. Tiết kiệm năng lượng****4.7. Nâng cao ý thức cộng đồng****5. Nguyên tắc 3R****5.1. Tiết giảm (Reduce)****5.2. Tái sử dụng (Reuse)****5.3. Tái chế (Recycle)****6. Áp dụng nguyên tắc 3R trên địa bàn tỉnh Kon Tum****D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC****I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng**

Phòng học lý thuyết phù hợp cho hoạt động học tập theo nhóm.

II. Trang thiết bị, máy móc

Tivi, máy vi tính.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- Học liệu

+ Giáo trình mô đun Bảo vệ môi trường, sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên. Đồng Nai: Trường Cao đẳng Cơ giới và Thủy lợi 2021.

+ Bài giảng Kiến thức, kỹ năng cơ bản về sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên, bảo vệ môi trường.

- Dụng cụ, nguyên vật liệu

Tranh ảnh, video liên quan tới từng bài giảng dạy, giấy A4, Ao, bút chì, thước, bút lông, bút dạ, bảng làm việc nhóm, giấy note, nam châm,...

IV. Các điều kiện khác

Không

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Yêu cầu về kiến thức

- Học sinh phải đạt được các mục tiêu theo từng chương. Thông qua lượng giá sau mỗi bài học.

- Hoàn thành các nội dung tự học.

- Trình bày thảo luận theo chủ đề đã bốc thăm.

2. Yêu cầu về kỹ năng

- Rèn luyện kỹ năng làm việc độc lập, làm việc nhóm có hiệu quả.

- Sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên, bảo vệ môi trường; tuyên truyền, giáo dục về các nội dung này.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức đúng đắn trong việc nhìn nhận vấn đề, tác phong làm việc nghiêm túc, cẩn thận, khoa học. Trung thực với kết quả làm việc nhóm.

- Tự giác, chủ động trong việc bảo vệ môi trường, sử dụng một cách tiết kiệm và hiệu quả năng lượng, tài nguyên.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

1.1. Kiểm tra thường xuyên:

- 01 bài. Hình thức: Đánh giá học sinh thông qua Kiểm tra vấn đáp trong giờ học, Kiểm tra viết (tự luận, trắc nghiệm) với thời gian làm bài bằng hoặc dưới 30 phút, Kiểm tra một số nội dung Thực hành, thực tập, chấm điểm bài tập hoặc Kiểm tra, đánh giá kết hợp các hình thức trên.

1.2. Kiểm tra định kỳ

- Số bài kiểm tra: 01
- Hình thức kiểm tra: Tự luận
- Thời gian kiểm tra: 45 phút

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ được trình bày/đính kèm trong giáo án.

2. Thi kết thúc môn học

- Hình thức thi: Trắc nghiệm khách quan
- Thời gian thi: 60 phút
- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: Căn cứ vào kế hoạch giảng dạy và lịch thi kết thúc học phần của từng học kỳ, chậm nhất trước 1 tháng từ khi bắt đầu kỳ thi.
- Đề thi kết thúc môn học được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề thi nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình môn học

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phạm vi áp dụng môn học

Chương trình môn học Kiến thức, kỹ năng cơ bản về sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên, bảo vệ môi trường được sử dụng dùng chung cho tất cả các ngành, nghề trình độ trung cấp tại Trường Cao đẳng Kon Tum

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học

1. Đối với nhà giáo

- Trong quá trình giảng dạy có thể vận dụng kết hợp lý thuyết và Thực hành. Áp dụng linh hoạt các phương pháp giảng dạy khác nhau như (trình bày,

diễn giải, chứng minh, thảo luận và làm việc nhóm; đặc biệt chú ý liên hệ thực tế và phát huy tính tích cực của học sinh...).

- Nhà giáo hướng dẫn học sinh nhận thức kiến thức về lý thuyết và những kiến thức Thực hành bổ sung cho phần kiến thức lý thuyết đã học.

2. Đối với người học

- Tham gia ít nhất 80% thời gian học tập và các điều kiện khác của môn học.

- Điểm trung bình chung các điểm Kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.

- Hoàn thành nghĩa vụ học phí theo quy định của nhà trường.

- Học sinh nghiên cứu bài học trước khi đến lớp, tích cực trao đổi thảo luận, hoạt động nhóm mở rộng kiến thức và tìm hiểu thêm một số tài liệu liên quan đến môn học này. Tham gia đầy đủ các buổi học lý thuyết, Thực hành, bài Kiểm tra và thi.

III. Những trọng tâm cần chú ý

- Trình bày các nguyên nhân, hậu quả của việc sử dụng lãng phí tài nguyên, năng lượng và ô nhiễm môi trường.

- Các biện pháp sử dụng hiệu quả năng lượng, tài nguyên, bảo vệ môi trường

IV. Tài liệu tham khảo (1-4)

1. Giáo trình mô đun Bảo vệ môi trường, sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên. Đồng Nai: Trường Cao đẳng Cơ giới và Thủy lợi 2021.

2. PGS.TS Trần Văn Bình, TS. Nguyễn Hoàng Lan. Quản lý sử dụng năng lượng. Hà Nội: NXB Bách Khoa; 2023.

3. TS. Nguyễn Văn Khai, TS. Bùi Thị Thanh Hương. Giáo trình Bảo vệ môi trường. Hà Nội: Nhà xuất bản Đại học Quốc gia; 2015.

4. Nguyễn Thị Huệ. Giáo trình: Bảo vệ môi trường. Lâm Đồng: Cao đẳng nghề Đà Lạt; 2017.

V. Ghi chú và giải thích (nếu có).

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Nhập môn du lịch (Introduction to tourism)

Mã môn học: 511530202

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ (lý thuyết: 32 giờ; thảo luận, bài tập: 11 giờ; kiểm tra: 1 giờ, thi: 1 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

I. Vị trí

Nhập môn du lịch là môn học cơ sở, được giảng dạy trong học kỳ đầu tiên chương trình đào tạo ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, Tiếng Anh du lịch trình độ trung cấp.

II. Tính chất

Nhập môn du lịch là môn học lý thuyết cơ sở, là môn học bắt buộc thuộc các môn cơ sở trong chương trình đào tạo ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, Tiếng Anh du lịch, trình độ trung cấp.

B. MỤC TIÊU MÔN HỌC

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày đầy đủ những kiến thức cơ bản về du lịch, tài nguyên du lịch, sơ lược sự phát triển của du lịch, trình thời vụ trong du lịch, về loại hình và sản phẩm của du lịch;

2. Trình bày những tác động của du lịch đến các hoạt động xã hội và các hiện tượng du lịch trong tương lai

3. Liệt kê một số tổ chức du lịch quốc tế và Việt Nam cũng như các nhà cung ứng du lịch;

4. Xác định chính xác các sản phẩm du lịch.
5. Phân tích đầy đủ mối quan hệ giữa du lịch và một số lĩnh vực khác.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Thực hiện phân tích những tác động của du lịch đến các hoạt động xã hội;
2. Sử dụng các yếu tố tác động đến tính thời vụ trong du lịch để đưa ra một số biện pháp làm hạn chế tính bất lợi của thời vụ trong du lịch.
3. Áp dụng những kiến thức đã học về các hợp phần du lịch để làm việc với các nhà cung ứng dịch vụ du lịch trong quá trình thực hiện chương trình du lịch;
4. Xác định đầy đủ cơ sở vật chất kỹ thuật cần sử dụng cho từng loại hình du lịch;
5. Vận dụng những kiến thức về hiện tượng du lịch để có thể dự báo xu hướng du lịch trong tương lai;
6. Áp dụng kỹ năng giao tiếp hiệu quả khi làm việc với khách du lịch và nhà cung ứng dịch vụ
7. Phát triển kỹ năng làm việc nhóm và giải quyết tình huống thực tế trong quá trình tổ chức tour du lịch

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Chủ động tự học và nâng cao kiến thức chuyên môn để thích ứng với sự thay đổi trong ngành du lịch. Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;
2. Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp. Có tinh thần hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc
3. Tuân thủ nghiêm túc các quy định về đạo đức nghề nghiệp và có trách nhiệm trong bảo vệ tài sản của doanh nghiệp và khách hàng;

4. Thể hiện tinh thần chuyên nghiệp và thái độ tích cực khi làm việc với đồng nghiệp, đối tác và khách hàng;

5. Phát triển kiến thức ngành nghề; Chủ động tự học, tự bồi dưỡng và trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, thích ứng với sự phát triển của thực tiễn trong lĩnh vực hoạt động dịch vụ du lịch.

6. Thường xuyên cập nhật xu hướng mới trong du lịch và lữ hành để nâng cao hiệu quả công việc

C. NỘI DUNG MÔN HỌC

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thi/ Kiểm tra
1	Chương 1: Những vấn đề chung về du lịch	6	5	1	
	1. Một số khái niệm 1.1. Tham quan 1.2. Du lịch 1.3. Tài nguyên du lịch 1.4. Điểm tài nguyên/ điểm tham quan và điểm du lịch/ điểm đến du lịch	2	1,5	0,5	
	2. Quá trình hình thành và phát triển du lịch 2.1. Trên thế giới 2.2. Lịch sử phát triển du lịch Việt Nam	1	1		
	3. Các yếu tố ảnh hưởng đến du lịch 3.1. Các yếu tố bên ngoài 3.2. Cầu du lịch, yếu tố bên ngoài đặc biệt 3.3. Các nguồn lực phát triển du lịch	1	1		

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thi/ Kiểm tra
	4. Tính thời vụ trong du lịch 4.1. Khái niệm 4.2. Đặc điểm 4.3. Nguyên nhân gây nên tính thời vụ 4.4. Ảnh hưởng của tính thời vụ và giải pháp khắc phục	2	1,5	0,5	
2	Chương 2: Các hợp phần của du lịch	12	9	3	
	1. Khách du lịch 1.1. Các định nghĩa 1.2. Nhu cầu và động cơ du lịch 1.3. Phân loại khách du lịch	2	1	1	
	2. Các nhà cung ứng du lịch 2.1. Nhà cung ứng dịch vụ vận chuyển 2.2. Nhà cung ứng dịch vụ ăn uống và lưu trú 2.3. Nhà cung ứng dịch vụ lữ hành và hướng dẫn du lịch 2.4. Nhà tổ chức sự kiện 2.5. Lao động trong ngành du lịch	4	3	1	
	3. Cộng đồng địa phương 3.1. Khái niệm 3.2. Mức độ tham gia của cộng đồng vào du lịch 3.3. Vai trò của cộng đồng trong phát triển du lịch	4	3	1	
	4. Các cơ quan tổ	2	2		

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thi/Kiểm tra
	chức du lịch 4.1. Một số tổ chức quốc tế và khu vực 4.2. Các tổ chức du lịch Việt Nam				
3	Chương 3: Tác động của du lịch	8	5	3	
	1. Tác động của du lịch đến văn hoá 1.1. Tác động tích cực 1.2. Tác động tiêu cực	1	0,5	0,5	
	2. Tác động của du lịch đến xã hội 2.1. Tác động tích cực 2.2. Tác động tiêu cực	1	0,5	0,5	
	3. Tác động của du lịch đến kinh tế 3.1. Tác động tích cực 3.2. Tác động tiêu cực	2	1,5	0,5	
	4. Tác động của du lịch đến môi trường tự nhiên 4.1. Tác động tích cực 4.2. Tác động tiêu cực	2	1,5	0,5	
	5. Tác động của du lịch đến đào tạo và nghiên cứu 5.1. Tác động tích cực 5.2. Tác động tiêu cực	2	1	1	
4	Chương 4: Loại hình và sản phẩm du lịch	12	9	3	
	1. Loại hình du lịch 1.1. Khái niệm 1.2. Phân loại	6	4,5	1,5	
	2. Sản phẩm du lịch 2.1. Khái niệm 2.2. Đặc điểm của sản phẩm du lịch	6	4,5	1,5	
5	Kiểm tra	1			1
6	Chương 5: Tương lai và triển vọng của du	5	4	1	

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thi/ Kiểm tra
	lịch				
	1. Hiện tượng du lịch trong tương lai 1.1. Số lượng khách du lịch gia tăng 1.2. Một số xu hướng du lịch trong tương lai 1.3. Ý thức về du lịch	3	2	1	
	2. Tương lai và triển vọng ngành kinh tế du lịch 2.1. Xu hướng thị trường 2.2. Chuyển đổi số và hướng đến du lịch thông minh	2	2		
7	Thi	1			1
	Cộng	45	32	11	2

NỘI DUNG CHI TIẾT
CHƯƠNG 1: NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ DU LỊCH
(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày đầy đủ những kiến thức cơ bản về du lịch, tài nguyên du lịch, sơ lược sự phát triển của du lịch, trình thời vụ trong du lịch;

2. Áp dụng các kiến thức đã học để ứng dụng trong quá trình giao tiếp với khách, tổ chức công việc và quản lý lĩnh vực chuyên môn; Sử dụng các yếu tố tác động đến tính thời vụ trong du lịch để đưa ra một số biện pháp làm hạn chế tính bất lợi của thời vụ trong du lịch;

3. Chủ động tự học và nâng cao kiến thức chuyên môn để thích ứng với sự thay đổi trong ngành du lịch. Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Một số khái niệm (2, 9)

1.1. Tham quan

1.2. Du lịch

1.3. Tài nguyên du lịch

1.4. Điểm tài nguyên/ điểm tham quan và điểm du lịch/ điểm đến du lịch

2. Quá trình hình thành và phát triển du lịch (9)

2.1. Trên thế giới

2.2. Lịch sử phát triển du lịch Việt Nam

3. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động du lịch (4, 9)

3.1. Các yếu tố bên ngoài

3.2. Cầu du lịch, yếu tố bên ngoài đặc biệt

3.3. Các nguồn lực phát triển du lịch

4. Tính thời vụ trong du lịch (7, 9)

4.1. Khái niệm

4.2. Đặc điểm

4.3. Nguyên nhân gây nên tính thời vụ

4.4. Ảnh hưởng của tính thời vụ và giải pháp khắc phục

CHƯƠNG 2: CÁC HỢP PHẦN CỦA DU LỊCH (Thời gian: 12 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày những kiến thức cơ bản về khách du lịch và các nhà cung ứng du lịch cũng như một số tổ chức du lịch quốc tế và Việt Nam;

2. Vận dụng những kiến thức đã học về các hợp phần du lịch để làm việc với các nhà cung ứng dịch vụ du lịch trong quá trình thực hiện chương trình du lịch;

3. Có tinh thần hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Khách du lịch (2)

1.1. Các định nghĩa

1.2. Nhu cầu và động cơ du lịch

1.3. Phân loại khách du lịch

2. Các nhà cung ứng du lịch (7, 9)

2.1. Nhà cung ứng dịch vụ vận chuyển

2.2. Nhà cung ứng dịch vụ ăn uống và lưu trú

2.3. Nhà cung ứng dịch vụ lữ hành và hướng dẫn du lịch

2.4. Nhà tổ chức sự kiện

2.5. Lao động trong ngành du lịch

3. Cộng đồng địa phương (1, 9)

3.1. Khái niệm

3.2. Mức độ tham gia của cộng đồng vào du lịch

3.3. Vai trò của cộng đồng trong phát triển du lịch

4. Các cơ quan tổ chức du lịch (3, 9)

4.1. Một số tổ chức quốc tế và khu vực

4.2. Các tổ chức du lịch Việt Nam

CHƯƠNG 3: TÁC ĐỘNG CỦA DU LỊCH (Thời gian: 8 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê những tác động của du lịch đến các hoạt động xã hội;

2. Thực hiện phân tích những tác động của du lịch đến các hoạt động xã hội;

3. Có tinh thần hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Tác động của du lịch đến văn hoá (5, 9)

1.1. Tác động tích cực

1.2. Tác động tiêu cực

2. Tác động của du lịch đến xã hội (5, 9)

2.1. Tác động tích cực

2.2. Tác động tiêu cực

3. Tác động của du lịch đến kinh tế (5, 9)

3.1. Tác động tích cực

3.2. Tác động tiêu cực

4. Tác động của du lịch đến môi trường tự nhiên (5, 9)

4.1. Tác động tích cực

4.2. Tác động tiêu cực

5. Tác động của du lịch đến đào tạo và nghiên cứu (5, 9)

5.1. Tác động tích cực

5.2. Tác động tiêu cực

CHƯƠNG 4: LOẠI HÌNH VÀ SẢN PHẨM DU LỊCH (Thời gian: 12 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày những kiến thức về loại hình và sản phẩm của du lịch;

2. Xác định chính xác các sản phẩm du lịch và xác định đầy đủ cơ sở vật chất kỹ thuật cần sử dụng cho từng loại hình du lịch;

3. Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Loại hình du lịch (3, 6, 9)

1.1. Khái niệm

1.2. Phân loại

2. Sản phẩm du lịch (3, 9)

2.1. Khái niệm

2.2. Đặc điểm của sản phẩm du lịch

CHƯƠNG 5: TƯƠNG LAI VÀ TRIỂN VỌNG CỦA DU LỊCH (Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày các hiện tượng du lịch trong tương lai;
2. Áp dụng kỹ năng giao tiếp hiệu quả khi làm việc với khách du lịch và nhà cung ứng dịch vụ
3. Phát triển kiến thức ngành nghề; Chủ động tự học, tự bồi dưỡng và trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, thích ứng với sự phát triển của thực tiễn trong lĩnh vực hoạt động dịch vụ du lịch;

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Hiện tượng du lịch trong tương lai (9)

1.1. Số lượng khách du lịch gia tăng

1.2. Một số xu hướng du lịch trong tương lai

1.3. Ý thức về du lịch

2. Tương lai và triển vọng ngành kinh tế du lịch (9)

2.1. Xu hướng thị trường**2.2. Chuyển đổi số và hướng đến du lịch thông minh****D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC****I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng**

Phòng học lý thuyết, phòng thực hành/ cơ sở thực hành.

II. Trang thiết bị, máy móc

Máy vi tính, laptop, máy chiếu/tivi, bảng di động, bảng phấn.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Bài giảng, giáo trình môn học Nhập môn du lịch, điện thoại để bàn, bộ đàm, giấy A0, A4, giấy Roki, bút lông.

IV. Các điều kiện khác

Một số dụng cụ, vật liệu khác cần cho bài học

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ**I. Nội dung****1. Yêu cầu về kiến thức**

Trình bày những thuật ngữ liên quan đến du lịch; trình bày đúng các lĩnh vực kinh doanh du lịch, tài nguyên du lịch và lao động trong du lịch cũng như những tác động của du lịch đến các hoạt động xã hội.

2. Yêu cầu về kỹ năng

Phân tích những mối quan hệ của du lịch với một số lĩnh vực liên quan; tổng hợp các đặc điểm của nguồn nhân lực trong du lịch; vận dụng được các kiến thức đã học về nhập môn du lịch để dự báo xu hướng du lịch trong tương lai và có biện pháp khắc phục tính thời vụ trong du lịch.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

Tuân thủ những yêu cầu cơ bản về lao động trong du lịch. Có khả năng tự nhận biết được những cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch. Luôn chủ động, có ý thức trách nhiệm trong học tập, rèn luyện tính kiên trì, cẩn thận, sáng tạo.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào giáo án.

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

Số bài kiểm tra: 01

Hình thức kiểm tra: Trắc nghiệm kết hợp tự luận

Thời gian kiểm tra: 01 giờ

- Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ phải được trình bày/đính kèm trong giáo án.

2. Thi kết thúc môn học

- Hình thức thi: Trắc nghiệm kết hợp tự luận

- Thời gian thi: 01 giờ

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: Trước khi thi 1 tuần

Đề thi kết thúc môn học được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề thi nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình môn học.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm

Thực hiện tốt các bài học trên lớp, bảo đảm số giờ lên lớp theo quy định, học tập nghiêm túc, làm bài và phát triển kỹ năng theo chương trình môn học.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phạm vi áp dụng môn học

Chương trình chi tiết môn học Nhập môn du lịch được sử dụng trong đào tạo ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, Tiếng Anh du lịch trình độ Trung cấp của Trường Cao đẳng Kon Tum.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học

1. Đối với nhà giáo

Chuẩn bị tốt các phương tiện và dụng cụ phục vụ giảng dạy; áp dụng phương pháp giảng dạy tích cực để phát huy tính chủ động cho người học; sử dụng các ví dụ thực tế để minh họa lý thuyết; sử dụng công cụ hỗ trợ để nâng cao hiệu quả giảng dạy lý thuyết; đặt ra một số câu hỏi để làm rõ vấn đề trong bài học, sau đó kiểm tra và đánh giá kết quả của người học.

2. Đối với người học

Chuẩn bị đầy đủ các tài liệu và dụng cụ, nguyên vật liệu học tập theo yêu cầu của nhà giáo; lắng nghe giảng bài và ghi chép khi cần; suy nghĩ và trả lời các câu hỏi đặt ra trong quá trình học.

III. Những trọng tâm cần chú ý

- Một số khái niệm cơ bản về du lịch, khách du lịch, sản phẩm du lịch, tài nguyên du lịch;
- Những tác động của du lịch;
- Hiện tượng du lịch trong tương lai.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Lê Anh Tuấn, Nguyễn Thị Mai Sinh. Giáo trình tổng quan du lịch. Nhà xuất bản Giáo dục Việt Nam: Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; 2019.

2. Đinh Trung Kiên. Một số vấn đề về du lịch Việt Nam. Nhà xuất bản Đại học quốc gia Hà Nội: Hà Nội; 2004.

3. Ngô Thị Diệu An, Nguyễn Thị Oanh Kiều. Giáo trình tổng quan du lịch. Trường Cao đẳng Thương Mại: Nhà xuất bản Đà Nẵng; 2014.
4. Nguyễn Thanh Hiền. Bài giảng tổng quan du lịch. Đại học Mở Bán công Thành phố Hồ Chí Minh: Thành phố Hồ Chí Minh; 2004.
5. Vũ Đức Minh. Giáo trình tổng quan du lịch. Nhà xuất bản Thống kê: Hà Nội; 2008.
6. Trần Thị Mai. Giáo trình tổng quan du lịch. Nhà xuất bản Lao động - Xã hội: Hà Nội; 2006.
7. Nguyễn Đình Quang, Trần Thị Thúy Lan. Giáo trình tổng quan du lịch. Nhà xuất bản Hà Nội: Hà Nội; 2005.
8. Nguyễn Văn Đính. Giáo trình kinh tế du lịch. Nhà xuất bản Đại học kinh tế quốc dân: Hà Nội; 2008.
9. Trần Đức Thanh, Phạm Hồng Long, Vũ Hương Lan, Giáo trình Nhập môn du lịch, Nhà xuất bản ĐH Quốc gia Hà Nội, Hà Nội, 2022.

V. Ghi chú và giải thích (nếu có)

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh (Provide safety and security services)

Mã mô đun: 511520213

Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ (lý thuyết: 13 giờ; thảo luận, bài tập: 30 giờ; kiểm tra: 1 giờ, thi: 1 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí

Đây là mô đun thuộc khối kiến thức cơ sở trong chương trình đào tạo ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ trung cấp, được bố trí học kỳ I của khóa học.

II. Tính chất

Là mô đun bắt buộc có ý nghĩa xây dựng cơ sở lý luận của ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ trung cấp; môn học kết hợp giữa lý thuyết và thực hành, thảo luận.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày được vai trò, ý nghĩa và các nguy cơ, rủi ro về an ninh – an toàn trong hướng dẫn du lịch;
2. Trình bày được quy trình giải quyết các sự cố và các bước sơ cứu cơ bản có khả năng ứng dụng cao trong hoạt động hướng dẫn du lịch.
3. Xử lý các sự cố rủi ro và thực hiện các bước sơ cứu cơ bản trong hoạt động hướng dẫn du lịch.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Kiểm soát và giải quyết các sự cố an ninh - an toàn trong hướng dẫn du lịch;
2. Thực hiện thành thạo các thao tác sơ cứu cơ bản;

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;
2. Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;
3. Có tinh thần hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc;
4. Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp;
5. Phát triển kiến thức ngành nghề; Chủ động tự học, tự bồi dưỡng và trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, thích ứng với sự phát triển của thực tiễn trong lĩnh vực hoạt động dịch vụ du lịch.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	Bài 1: Kiểm soát công tác an ninh - an toàn trong hướng dẫn du lịch	12	5	7		
	1. Xác định vai trò và ý nghĩa của an ninh - an toàn trong hướng dẫn du lịch. 1.1. Vai trò của an ninh – an toàn trong hướng dẫn du lịch 1.2. Ý nghĩa của an ninh – an toàn trong hướng dẫn du lịch	3	2		1	

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	<p>2. Phân tích các nguy cơ và rủi ro về an ninh – an toàn trong hướng dẫn du lịch.</p> <p>2.1. Nguy cơ an ninh – an toàn trong hướng dẫn du lịch.</p> <p>2.2. Rủi ro an ninh – an toàn trong hướng dẫn du lịch.</p>	4	2		2	
	<p>3. Thực hiện các quy định về an ninh – an toàn trong hướng dẫn du lịch</p> <p>3.1. Cơ quan nhà nước có thẩm quyền, trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, có biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn xã hội tại khu du lịch, điểm du lịch.</p> <p>3.2. Tổ chức, cá nhân quản lý khu du lịch, điểm du lịch có biện pháp phòng, tránh rủi ro và tổ chức bộ phận bảo vệ, cứu hộ, cứu nạn cho khách du lịch.</p> <p>3.3. Tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch có trách nhiệm cảnh báo nguy cơ gây nguy hiểm cho khách du lịch; thông báo, chỉ dẫn kịp thời cho khách du lịch trong trường hợp khẩn cấp; áp dụng biện pháp cần thiết, phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc cứu hộ, cứu nạn cho khách du lịch.</p>	5	1		4	
2	Bài 2: Giải quyết các sự cố an ninh và an toàn trong hướng dẫn du lịch	15	5		9	1
	<p>1. Giải quyết các sự cố liên quan đến pháp luật</p> <p>1.1. Báo ngay với cơ quan nhà nước có thẩm quyền</p> <p>1.2. Kiến nghị, phản ánh của</p>	4	1		3	

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	khách du lịch trong phạm vi quản lý;					
	2. Giải quyết các sự cố liên quan đến y tế và sức khỏe 1.1. Sơ cứu 1.2. Đưa đến cơ sở y tế gần nhất	4	2		2	
	3. Giải quyết các sự cố liên quan đến vệ sinh và môi trường làm việc 3.1. Quản lý tốt cơ sở hạ tầng và môi trường ở những khu du lịch; 3.2. Các cơ sở dịch vụ du lịch thực hiện thu gom rác một cách khoa học, hợp lý; nâng cao trình độ văn hóa của những người làm trong ngành Du lịch, gắn giáo dục môi trường với các chương trình đào tạo cho mọi đối tượng tham gia vào hoạt động du lịch; 3.3. Có kế hoạch bảo tồn, tôn tạo các di tích lịch sử, văn hóa trong vùng gắn với bảo tồn và khai thác vẻ đẹp cảnh quan thiên nhiên, tăng cường hợp tác liên ngành và quốc tế bảo vệ môi trường trong lĩnh vực du lịch.	4	1		3	
	4. Giải quyết các sự cố khác 4.1. Sự cố mất tiền, tài sản 4.2. Khi bị tai nạn hoặc vi phạm pháp luật 4.3. Khi bị đuối nước	4	1		2	1
3	Bài 3: Thực hiện sơ cứu cơ bản trong hướng dẫn du lịch	18	5		12	1
	1. Sơ cứu người bị ngừng hô	3	1		2	

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	<p>hấp và tuần hoàn</p> <p>1.1. Khai thông đường thở</p> <p>1.2. Thổi ngạt</p> <p>1.3. Ép tim ngoài lồng ngực</p>					
	<p>2. Sơ cứu người bị choáng hoặc sốt</p> <p>2.1. Đặt nạn nhân nằm ngửa ở nơi kín gió, nâng cao chân. Ủ ấm về mùa lạnh.</p> <p>2.2. Kiểm tra những dấu hiệu của tuần hoàn (thở, ho hoặc cử động). Nếu không có, thực hiện hồi sức tim phổi bằng cách kết hợp hà hơi thổi ngạt và ấn ngực nạn nhân để tăng cường máu và ô xy lên não, tim và các cơ quan khác.</p>	2	1		1	
	<p>3. Sơ cứu người bị động vật hoặc côn trùng cắn</p> <p>3.1. Rửa vùng bị côn trùng đốt, cắn dưới vòi nước chảy liên tục và xà phòng;</p> <p>3.2. Đắp 1 cái khăn lên vết thương, sau đó dùng 1 túi có đá lạnh và nước đặt lên tấm khăn sao cho nó bọc lấy vùng bị đốt- cắn trong vòng tối đa 20 phút; Quan sát nạn nhân ít nhất 30 phút để xem có dấu hiệu dị ứng nặng không.</p>	1			1	
	<p>4. Sơ cứu người bị bỏng</p> <p>4.1. Đưa nạn nhân tránh xa khỏi yếu tố gây bỏng ngay lập tức cũng như loại bỏ nhanh nhất những tác nhân gây bỏng trên da. Tiếp theo, đối với bỏng nông, nên để vùng da bị tổn thương ở dưới vòi nước mát trong thời gian khoảng 20 đến 30 phút để làm dịu vết</p>	2	1		1	

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	<p>bong và hạn chế nguy cơ tổn thương sâu. Sau đó, sử dụng khăn mềm sạch hoặc bông gạc thấm bớt nước trên da người bệnh, giúp giảm đau đớn.</p> <p>4.2. Trường hợp vết bong nặng, nên đưa ngay người bệnh đến cơ sở y tế gần nhất để được xử lý kịp thời.</p>					
	<p>5. Sơ cứu người bị bong gân</p> <p>5.1. Chườm lạnh</p> <p>5.2. Băng ép</p> <p>5.3. Kê cao</p> <p>5.4. Đưa đến bệnh viện nếu khớp có cảm giác lỏng lẻo không ổn định, tê liệt hoặc mất khả năng vận động, chứng tỏ dây chằng bị đứt hoặc rách hoàn toàn, khớp bị di lệch.</p>	2	1		1	
	<p>6. Sơ cứu người bị ngộ độc thực phẩm</p> <p>6.1. Gây nôn</p> <p>6.2. Cho người bệnh nghỉ ngơi và uống nhiều nước</p> <p>6.3. Uống Oresol</p> <p>6.4. Đặt người bệnh nằm ngửa, đầu thấp</p> <p>6.5. Theo dõi nhịp tim</p> <p>6.6. Đưa đến cơ sở y tế</p>	3	1		2	
	<p>7. Sơ cứu người bị gãy xương hoặc vết thương phần mềm</p> <p>7.1. Cầm máu. Băng ép vết thương bằng băng vô trùng, vải hay quần áo sạch.</p> <p>7.2. Chườm đá để hạn chế sưng tấy và giúp giảm đau. Lưu ý, không chườm đá trực tiếp lên vùng bị thương mà lấy khăn, vải,... bọc đá lại rồi mới chườm.</p>	3			3	

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	7.3. Điều trị sốc. Nếu nạn nhân rơi vào trạng thái ngất xỉu hoặc thở gấp, khó thở, hãy đặt nạn nhân xuống mặt phẳng, đầu thấp hơn thân và nâng cao chân nếu có thể.					
	8. Thực hiện một số sơ cứu cơ bản khác 8.1. Hóc dị vật 8.2. Xử lý vết thương	2			1	1
4	Kiểm tra	1				1
5	Thi	1				1
	Cộng	45	13		30	2

NỘI DUNG CHI TIẾT

Bài 1: KIỂM SOÁT CÔNG TÁC AN NINH – AN TOÀN TRONG HƯỚNG DẪN DU LỊCH (1, 2, 3,) (Thời gian: 12 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Xác định được vai trò và ý nghĩa của an ninh - an toàn trong hướng dẫn du lịch.
2. Phân tích được các nguy cơ, rủi ro và xác định mô hình kiểm soát công tác an ninh – an toàn trong hướng dẫn du lịch.
3. Thực hiện và vận dụng linh hoạt, hiệu quả các quy định về an ninh – an toàn trong hướng dẫn du lịch vào thực tế.
4. Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;
5. Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI

- 1. Xác định được vai trò và ý nghĩa của an ninh - an toàn trong hướng dẫn du lịch.**

1.1. Vai trò của an ninh – an toàn trong hướng dẫn du lịch

1.2. Ý nghĩa của an ninh – an toàn trong hướng dẫn du lịch

2. Phân tích được các nguy cơ, rủi ro và xác định mô hình kiểm soát công tác an ninh – an toàn trong hướng dẫn du lịch.

2.1. Nguy cơ an ninh – an toàn trong hướng dẫn du lịch.

2.2. Rủi ro an ninh – an toàn trong hướng dẫn du lịch.

3. Thực hiện và vận dụng linh hoạt, hiệu quả các quy định về an ninh – an toàn trong hướng dẫn du lịch vào thực tế.

3. Thực hiện các quy định về an ninh – an toàn trong hướng dẫn du lịch

3.1. Cơ quan nhà nước có thẩm quyền, trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, có biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn xã hội tại khu du lịch, điểm du lịch.

3.2. Tổ chức, cá nhân quản lý khu du lịch, điểm du lịch có biện pháp phòng, tránh rủi ro và tổ chức bộ phận bảo vệ, cứu hộ, cứu nạn cho khách du lịch.

3.3. Tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch có trách nhiệm cảnh báo nguy cơ gây nguy hiểm cho khách du lịch; thông báo, chỉ dẫn kịp thời cho khách du lịch trong trường hợp khẩn cấp; áp dụng biện pháp cần thiết, phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc cứu hộ, cứu nạn cho khách du lịch.

**Bài 2: GIẢI QUYẾT CÁC SỰ CỐ AN NINH VÀ AN TOÀN TRONG HƯỚNG DẪN DU LỊCH
(Thời gian: 15 giờ) (5, 6)**

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được quy trình giải quyết các sự cố liên quan đến pháp luật; y tế và sức khỏe; vệ sinh và môi trường làm việc và các sự cố khác trong hướng dẫn du lịch.

2. Thực hiện và vận dụng linh hoạt, hiệu quả cách giải quyết các sự cố liên quan đến pháp luật; y tế và sức khỏe; vệ sinh và môi trường làm việc và các sự cố khác trong hướng dẫn du lịch vào thực tế.

3. Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

4. Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Giải quyết các sự cố liên quan đến pháp luật

1.1. Báo ngay với cơ quan nhà nước có thẩm quyền

1.2. Kiến nghị, phản ánh của khách du lịch trong phạm vi quản lý;

2. Giải quyết các sự cố liên quan đến y tế và sức khỏe

1.1. Sơ cứu

1.2. Đưa đến cơ sở y tế gần nhất

3. Giải quyết các sự cố liên quan đến vệ sinh và môi trường làm việc

3.1. Quản lý tốt cơ sở hạ tầng và môi trường ở những khu du lịch;

3.2. Các cơ sở dịch vụ du lịch thực hiện thu gom rác một cách khoa học, hợp lý; nâng cao trình độ văn hóa của những người làm trong ngành Du lịch, gắn giáo dục môi trường với các chương trình đào tạo cho mọi đối tượng tham gia vào hoạt động du lịch;

3.3. Có kế hoạch bảo tồn, tôn tạo các di tích lịch sử, văn hóa trong vùng gắn với bảo tồn và khai thác vẻ đẹp cảnh quan thiên nhiên, tăng cường hợp tác liên ngành và quốc tế bảo vệ môi trường trong lĩnh vực du lịch.

4. Giải quyết các sự cố khác

4.1. Sự cố mất tiền, tài sản

4.2. Khi bị tai nạn hoặc vi phạm pháp luật

4.3. Khi bị đuổi nước

Kiểm tra

**Bài 3: THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN TRONG HƯỚNG DẪN DU LỊCH
(2, 5, 6)
(Thời gian: 18 giờ)**

I. MỤC TIÊU:

1. Trình bày được các bước sơ cứu cơ bản trong hướng dẫn du lịch.
2. Thực hiện và vận dụng linh hoạt, hiệu quả các bước sơ cứu cơ bản trong hướng dẫn du lịch vào thực tế.
3. Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;
4. Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Sơ cứu người bị ngừng hô hấp và tuần hoàn

1.1. Khai thông đường thở

1.2. Thổi ngạt

1.3. Ép tim ngoài lồng ngực

2. Sơ cứu người bị choáng hoặc sốt

2.1. Đặt nạn nhân nằm ngửa ở nơi kín gió, nâng cao chân. Ủ ấm về mùa lạnh.

2.2. Kiểm tra những dấu hiệu của tuần hoàn (thở, ho hoặc cử động). Nếu không có, thực hiện hồi sức tim phổi bằng cách kết hợp hà hơi thổi ngạt và ấn ngực nạn nhân để tăng cường máu và ô xy lên não, tim và các cơ quan khác.

3. Sơ cứu người bị động vật hoặc côn trùng cắn

3.1. Rửa vùng bị côn trùng đốt, cắn dưới vòi nước chảy liên tục và xà phòng;

3.2. Đắp 1 cái khăn lên vết thương, sau đó dùng 1 túi có đá lạnh và nước đặt lên tấm khăn sao cho nó bọc lấy vùng bị đốt- cắn trong vòng tối đa 20 phút; Quan sát nạn nhân ít nhất 30 phút để xem có dấu hiệu dị ứng nặng không.

4. Sơ cứu người bị bỏng

4. Sơ cứu người bị bỏng

4.1. Đưa nạn nhân tránh xa khỏi yếu tố gây bỏng ngay lập tức cũng như loại bỏ nhanh nhất những tác nhân gây bỏng trên da. Tiếp theo, đối với bỏng nông, nên để vùng da bị tổn thương ở dưới vòi nước mát trong thời gian khoảng 20 đến 30 phút để làm dịu vết bỏng và hạn chế nguy cơ tổn thương sâu. Sau đó, sử dụng khăn mềm sạch hoặc bông gạc thấm bớt nước trên da người bệnh, giúp giảm đau đớn.

4.2. Trường hợp vết bỏng nặng, nên đưa ngay người bệnh đến cơ sở y tế gần nhất để được xử lý kịp thời.

5. Sơ cứu người bị bong gân

5.1. Chườm lạnh

5.2. Băng ép

5.3. Kê cao

5.4. Đưa đến bệnh viện nếu khớp có cảm giác lỏng lẻo không ổn định, tê liệt hoặc mất khả năng vận động, chứng tỏ dây chằng bị đứt hoặc rách hoàn toàn, khớp bị di lệch.

6. Sơ cứu người bị ngộ độc thực phẩm

6. Sơ cứu người bị ngộ độc thực phẩm

6.1. Gây nôn

6.2. Cho người bệnh nghỉ ngơi và uống nhiều nước

6.3. Uống Oresol**6.4. Đặt người bệnh nằm giữa, đầu thấp****6.5. Theo dõi nhịp tim****6.6. Đưa đến cơ sở y tế****7. Sơ cứu người bị gãy xương hoặc vết thương phần mềm**

7.1. Cầm máu. Băng ép vết thương bằng băng vô trùng, vải hay quần áo sạch.

7.2. Chườm đá để hạn chế sưng tấy và giúp giảm đau. Lưu ý, không chườm đá trực tiếp lên vùng bị thương mà lấy khăn, vải,... bọc đá lại rồi mới chườm.

7.3. Điều trị sốc. Nếu nạn nhân rơi vào trạng thái ngất xỉu hoặc thở gấp, khó thở, hãy đặt nạn nhân xuống mặt phẳng, đầu thấp hơn thân và nâng cao chân nếu có thể.

8. Thực hiện một số sơ cứu cơ bản khác**8.1. Hóc dị vật****8.2. Xử lý vết thương**

Kiểm tra

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC**I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng**

Phòng học lý thuyết, phòng thực hành/ cơ sở thực hành.

II. Trang thiết bị, máy móc

Máy vi tính, laptop, máy chiếu/tivi, bảng di động, bảng phấn.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Bài giảng, giáo án, giáo trình, tài liệu tham khảo, một số loại thuốc và y cụ thông thường.

IV. Các điều kiện khác

Một số dụng cụ, vật liệu khác cần cho bài học

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Yêu cầu về kiến thức

+ Xác định vai trò, ý nghĩa và các nguy cơ, rủi ro về an ninh – an toàn trong hướng dẫn du lịch.

+ Xây dựng quy trình giải quyết các sự cố an ninh và an toàn trong hướng dẫn du lịch.

+ Liệt kê các bước sơ cứu cơ bản trong hướng dẫn du lịch.

2. Yêu cầu về kỹ năng

+ Kiểm soát công tác an ninh - an toàn trong hướng dẫn du lịch.

+ Giải quyết các sự cố an ninh và an toàn trong hướng dẫn du lịch.

+ Thực hiện các thao tác sơ cứu cơ bản trong hướng dẫn du lịch.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

Nghiêm túc trong công việc, tác phong nhanh nhẹn, linh hoạt, hiệu quả, thể hiện tính chuyên nghiệp. Khả năng làm việc độc lập và làm việc nhóm; Thái độ tích cực trong công việc và lòng yêu nghề; Năng lực đánh giá và tư vấn chuyên môn đạt mức trung bình trở lên.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào giáo án.

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

Số bài kiểm tra: 01

Hình thức kiểm tra: Trắc nghiệm kết hợp tự luận

Thời gian kiểm tra: 01 giờ/bài

- Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ phải được trình bày/đính kèm trong giáo án.

2. Thi kết thúc mô đun

- Hình thức thi: Trắc nghiệm kết hợp tự luận

- Thời gian thi: 01 giờ

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: Trước khi thi 1 tuần

Đề thi kết thúc môn học được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề thi nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình môn học.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm

Thực hiện tốt các bài học trên lớp, bảo đảm số giờ lên lớp theo quy định, học tập nghiêm túc, làm bài và phát triển kỹ năng theo chương trình môn học.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun

Chương trình chi tiết môn học Nhập môn du lịch được sử dụng trong đào tạo ngành, nghề Hướng dẫn du lịch trình độ Trung cấp của Trường Cao đẳng Kon Tum.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo

Chuẩn bị tốt các phương tiện và dụng cụ phục vụ giảng dạy; áp dụng phương pháp giảng dạy tích cực để phát huy tính chủ động cho người học; sử dụng các ví dụ thực tế để minh họa lý thuyết; sử dụng công cụ hỗ trợ để nâng cao hiệu quả giảng dạy lý thuyết; đặt ra một số câu hỏi để làm rõ vấn đề trong bài học, sau đó kiểm tra và đánh giá kết quả của người học.

2. Đối với người học

Chuẩn bị đầy đủ các tài liệu và dụng cụ, nguyên vật liệu học tập theo yêu cầu của nhà giáo; lắng nghe giảng bài và ghi chép khi cần; suy nghĩ và trả lời các câu hỏi đặt ra trong quá trình học.

III. Những trọng tâm cần chú ý

- Kiểm soát và giải quyết các sự cố an ninh - an toàn trong hướng dẫn du lịch.

- Thực hiện thành thạo các thao tác sơ cứu cơ bản trong hoạt động hướng dẫn du lịch.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Tổng cục Du lịch Việt Nam, Tiêu chuẩn Nghề Du lịch Việt Nam – Hướng dẫn du lịch (VTOS phiên bản 2013).

2. Đỗ Hải Yến (Chủ biên) và cộng sự, 2019, Sơ cấp cứu trong hoạt động hướng dẫn du lịch, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.

3. Quốc hội nước Cộng hòa XHCN Việt Nam, 2017, Luật Du lịch.

4. Quốc hội nước Cộng hòa XHCN Việt Nam, 2020, Luật Bảo vệ môi trường.

5. Châu Ngọc Hoa, 2012, Triệu chứng học nội khoa – Trường Đại học Y Dược TP Hồ Chí Minh, NXB Y học.

6. Hà Văn Quyết, 2013, Bài giảng Triệu chứng học ngoại khoa – Trường Đại học Y Hà Nội, NXB Y học.

V. Ghi chú và giải thích (nếu có)

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Văn hóa Việt Nam và địa phương trong Hướng dẫn du lịch
(Viet Nameese and local's Culture in Travel Guide)

Mã môn học: 511530312

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ (lý thuyết: 35 giờ; bài tập, thảo luận: 8; thực hành, thí nghiệm: 0 giờ; kiểm tra: 1 giờ; thi: 1 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

I. Vị trí

Đây là môn học thuộc khối kiến thức cơ sở trong chương trình đào tạo ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ trung cấp, được bố trí học kỳ I của khóa học.

II. Tính chất

Là môn học bắt buộc có ý nghĩa xây dựng cơ sở lý luận của ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ trung cấp; môn học kết hợp giữa lý thuyết và thực hành, thảo luận.

B. MỤC TIÊU MÔN HỌC

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Mô tả được khái niệm, đặc trưng, chức năng, thành phần của văn hóa Việt Nam.
2. Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng đến sự hình thành bản sắc các vùng văn hóa ở Việt Nam.
3. Trình bày được văn hóa dân gian trong đời sống cộng đồng người dân bản địa tỉnh Kon Tum.

4. Phân tích được vai trò của di sản văn hóa trong việc phát triển du lịch.
5. Liệt kê được các loại hình di sản văn hóa ở tỉnh Kon Tum.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Nhận diện, phân biệt được các sản phẩm văn hóa bản địa truyền thống.
2. Phân biệt được đặc trưng văn hóa các vùng ở Việt Nam.
3. Vận dụng vào việc xây dựng, phát triển sản phẩm du lịch phù hợp.
4. Vận dụng vào việc xây dựng, phát triển sản phẩm du lịch phù hợp với tỉnh Kon Tum.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Có ý thức quý trọng những giá trị sáng tạo của văn hóa truyền thống Việt Nam; có ý thức giữ gìn những nét đẹp của văn hóa truyền thống Việt trong cuộc sống.
2. Có năng lực tự định hướng, tự học tập, tích lũy kiến thức, kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, giải quyết được các vấn đề nhà giáo yêu cầu.

C. NỘI DUNG MÔN HỌC

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	Chương 1: Khái quát chung về văn hóa Việt Nam	12	10	2		
	1. Các khái niệm cơ bản 1.1. Khái niệm chung 1.2. Đặc trưng và chức năng của văn hóa	4	4			
	2. Hệ tọa độ ba chiều của văn hóa Việt Nam 2.1. Chủ thể văn hóa	8	6	2		

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	Việt Nam 2.2. Không gian văn hóa Việt Nam 2.3. Tiến trình văn hóa Việt Nam					
2	Chương 2: Vùng văn hóa Việt Nam	14	12	2		
	1. Định nghĩa về vùng văn hóa	1	1			
	2. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hình thành bản sắc các vùng văn hóa ở Việt Nam 2.1. Nhóm yếu tố quyết định 2.2. Nhóm yếu tố biểu hiện	4	4			
	3. Các vùng văn hóa ở Việt Nam 3.1. Vùng văn hóa Tây Bắc 3.2. Vùng văn hóa Việt Bắc 3.3. Vùng văn hóa Bắc Bộ 3.4. Vùng văn hóa Trung Bộ 3.5. Vùng văn hóa Tây Nguyên 3.6. Vùng văn hóa Nam Bộ	9	7	2		
3	Chương 3: Một số chủ điểm trong văn hóa địa phương - Kon Tum	17	14	4		
	1. Văn hóa dân gian trong đời sống cộng đồng người dân bản địa tỉnh Kon Tum 1.1. Truyền cổ dân gian	8	6	2		

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	1.2. Sử thi 1.3. Văn hóa luật tục 1.4. Ca hát 1.5. Âm nhạc 1.6. Nghệ thuật múa 1.7. Nghệ thuật tạo hình và nghề thủ công 1.8. Văn hóa rượu cần					
	2. Di sản văn hóa trong phát triển du lịch ở tỉnh Kon Tum 2.1. Một số di sản văn hóa vật thể của tỉnh Kon Tum 2.2. Một số di sản văn hóa phi vật thể của tỉnh Kon Tum 2.3. Một số giải pháp phát triển du lịch di sản văn hóa ở tỉnh Kon Tum	9	7	2		
4	Kiểm tra	1				1
5	Thi	1				1
	Cộng	45	35	8	0	2

NỘI DUNG CHI TIẾT

CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ VĂN HÓA VIỆT NAM

(Thời gian: 12 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả, trình bày những kiến thức lý luận về văn hóa Việt Nam.
2. Nhận diện, phân biệt được các sản phẩm văn hóa bản địa truyền thống.
3. Phân tích được hệ tọa độ ba chiều của văn hóa Việt Nam.
4. Có ý thức quý trọng những giá trị sáng tạo của văn hóa truyền thống Việt Nam; có ý thức giữ gìn những nét đẹp của văn hóa truyền thống Việt trong cuộc sống.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Các khái niệm cơ bản (1)

1.1. Khái niệm chung

1.2. Đặc trưng và chức năng của văn hóa

1.2.1. Đặc trưng của văn hóa

1.2.2. Chức năng của văn hóa

2. Hệ tọa độ ba chiều của văn hóa Việt Nam (2)

2.1. Chủ thể văn hóa Việt Nam

2.2. Không gian văn hóa Việt Nam

2.3. Tiến trình văn hóa Việt Nam

2.3.1. Lớp văn hóa bản địa

2.3.2. Lớp văn hóa giao lưu với khu vực

2.3.3. Lớp văn hóa giao lưu với văn hóa phương Tây

CHƯƠNG 2: VÙNG VĂN HÓA VIỆT NAM

(Thời gian: 14 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được định nghĩa về vùng văn hóa.
2. Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng đến sự hình thành bản sắc các vùng văn hóa ở Việt Nam.
3. Phân biệt được đặc trưng văn hóa các vùng ở Việt Nam.
4. Vận dụng vào việc xây dựng, phát triển sản phẩm du lịch phù hợp.
5. Có ý thức quý trọng những giá trị sáng tạo của văn hóa truyền thống Việt Nam; có ý thức giữ gìn những nét đẹp của văn hóa truyền thống Việt trong cuộc sống.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Định nghĩa về vùng văn hóa (3-5)**2. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hình thành bản sắc các vùng văn hóa ở Việt Nam****2.1. Nhóm yếu tố quyết định****2.2. Nhóm yếu tố biểu hiện****3. Các vùng văn hóa ở Việt Nam (5-7)****3.1. Vùng văn hóa Tây Bắc****3.1.1. Đặc điểm chung của vùng văn hóa Tây Bắc**

3.1.1.1. Vị trí địa lý

3.1.1.2. Đặc điểm tự nhiên

3.1.1.3. Đặc điểm khí hậu

3.1.1.4. Đặc điểm kinh tế - xã hội

3.1.2. Đặc trưng vùng văn hóa Tây Bắc

3.1.2.1. Văn hóa vật chất

3.1.2.2. Văn hóa tinh thần

3.2. Vùng văn hóa Việt Bắc**3.2.1. Đặc điểm chung của vùng văn hóa Việt Bắc**

3.2.1.1. Vị trí địa lý

3.2.1.2. Đặc điểm tự nhiên

3.2.1.3. Đặc điểm khí hậu

3.2.1.4. Đặc điểm kinh tế - xã hội

3.2.2. Đặc trưng vùng văn hóa Việt Bắc

3.2.2.1. Văn hóa vật chất

3.2.2.2. Văn hóa tinh thần

3.3. Vùng văn hóa Bắc Bộ

3.3.1. Đặc điểm chung của vùng văn hóa Bắc Bộ

3.3.1.1. Vị trí địa lý

3.3.1.2. Đặc điểm tự nhiên

3.3.1.3. Đặc điểm khí hậu

3.3.1.4. Đặc điểm kinh tế - xã hội

3.3.2. Đặc trưng vùng văn hóa Bắc Bộ

3.3.2.1. Văn hóa vật chất

3.3.2.2. Văn hóa tinh thần

3.4. Vùng văn hóa Trung Bộ

3.4.1. Đặc điểm chung của vùng văn hóa Trung Bộ

3.4.1.1. Vị trí địa lý

3.4.1.2. Đặc điểm tự nhiên

3.4.1.3. Đặc điểm khí hậu

3.4.1.4. Đặc điểm kinh tế - xã hội

3.4.2. Đặc trưng vùng văn hóa Trung Bộ

3.4.2.1. Văn hóa vật chất

3.4.2.2. Văn hóa tinh thần

3.5. Vùng văn hóa Tây Nguyên

3.5.1. Đặc điểm chung của vùng văn hóa Tây Nguyên

3.5.1.1. Vị trí địa lý

3.5.1.2. Đặc điểm tự nhiên

3.5.1.3. Đặc điểm khí hậu

3.5.1.4. Đặc điểm kinh tế - xã hội

3.5.2. Đặc trưng vùng văn hóa Tây Nguyên

3.5.2.1. Văn hóa vật chất

3.5.2.2. Văn hóa tinh thần

3.6. Vùng văn hóa Nam Bộ

3.6.1. Đặc điểm chung của vùng văn hóa Nam Bộ

3.6.1.1. Vị trí địa lý

3.6.1.2. Đặc điểm tự nhiên

3.6.1.3. Đặc điểm khí hậu

3.6.1.4. Đặc điểm kinh tế - xã hội

3.6.2. Đặc trưng vùng văn hóa Nam Bộ

3.6.2.1. Văn hóa vật chất

3.6.2.2. Văn hóa tinh thần

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ CHỦ ĐIỂM TRONG VĂN HÓA ĐỊA PHƯƠNG - KON TUM (7-9)

(Thời gian: 17 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được văn hóa dân gian trong đời sống cộng đồng người dân bản địa tỉnh Kon Tum.
2. Phân tích được vai trò của di sản văn hóa trong việc phát triển du lịch.
3. Liệt kê được các loại hình di sản văn hóa ở tỉnh Kon Tum.
4. Vận dụng vào việc xây dựng, phát triển sản phẩm du lịch phù hợp với tỉnh Kon Tum.
5. Tích cực xây dựng môi trường văn hóa lành mạnh. Luôn có ý thức, trách nhiệm trong việc giữ gìn và phát huy bản sắc văn hóa dân tộc.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Văn hóa dân gian trong đời sống cộng đồng người dân bản địa tỉnh Kon Tum

1.1. Truyện cổ dân gian

1.2. Sử thi

1.3. Văn hóa luật tục

1.4. Ca hát

1.5. Âm nhạc

1.6. Nghệ thuật múa

1.7. Nghệ thuật tạo hình và nghề thủ công

1.8. Văn hóa rượu cần

2. Di sản văn hóa trong phát triển du lịch ở tỉnh Kon Tum

2.1. Một số di sản văn hóa vật thể của tỉnh Kon Tum

2.1.1. Một số di sản văn hóa vật thể ở thành phố Kon Tum

2.1.2. Một số di sản văn hóa vật thể ở các huyện

2.2. Một số di sản văn hóa phi vật thể của tỉnh Kon Tum

2.2.1. Nghề dệt thủ công truyền thống

2.2.2. Trang phục truyền thống dân tộc thiểu số Ba Na

2.2.3. Trang phục truyền thống dân tộc thiểu số Gia Rai

2.2.4. Tri thức về Sâm Ngọc Linh

2.2.5. Hơ mon (sử thi) của người Ba Na – Rơ Ngao

2.2.6. Không gian văn hóa công chiêng

2.2.7. Lễ "Ét đông" của nhóm Giơ Lâng (huyện Kon Rẫy)

2.3. Một số giải pháp phát triển du lịch di sản văn hóa ở tỉnh Kon Tum

2.3.1. Giải pháp về tổ chức quản lý

2.3.2. *Giải pháp về đầu tư*

2.3.3. *Giải pháp về bảo vệ môi trường*

2.3.4. *Giải pháp bảo tồn phát huy các giá trị di sản*

2.3.5. *Giải pháp đa dạng hóa sản phẩm du lịch*

2.3.6. *Giải pháp phát triển du lịch cộng đồng*

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng: Phòng học lý thuyết.

II. Trang thiết bị, máy móc: Máy tính, đèn chiếu, phần mềm hỗ trợ,...

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Giáo trình, tài liệu tham khảo, bản đồ, giấy A0, giấy màu, bút lông, tranh ảnh, bài tập tình huống...

IV. Các điều kiện khác

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Yêu cầu về kiến thức

- Mô tả, trình bày những kiến thức lý luận về văn hóa Việt Nam, vùng văn hóa và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hình thành bản sắc các vùng văn hóa ở Việt Nam.

- Trình bày được văn hóa dân gian trong đời sống cộng đồng người dân bản địa tỉnh Kon Tum.

- Phân tích được vai trò của di sản văn hóa trong việc phát triển du lịch.

- Liệt kê được các loại hình di sản văn hóa ở tỉnh Kon Tum.

2. Yêu cầu về kỹ năng

- Nhận diện, phân biệt được các sản phẩm văn hóa bản địa truyền thống.

- Phân biệt được đặc trưng văn hóa các vùng ở Việt Nam.

- Xây dựng, phát triển sản phẩm du lịch phù hợp với tỉnh Kon Tum.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

Khả năng làm việc độc lập và làm việc nhóm; Thái độ tích cực trong công việc và lòng yêu nghề; Năng lực đánh giá và tư vấn chuyên môn đạt mức trung bình trở lên.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào giáo án.

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

Số bài kiểm tra: 01

Hình thức kiểm tra: tự luận

Thời gian kiểm tra: 01 giờ

- Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ phải được trình bày/đính kèm trong giáo án.

2. Thi kết thúc môn học

- Hình thức thi: tự luận

- Thời gian thi: 01 giờ

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: theo Kế hoạch của nhà trường.

Đề thi kết thúc môn học được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề thi nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình môn học.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm

Đánh giá qua thời gian chấp hành học tập môn học và tính tự giác, cẩn thận, nghiêm túc, tích cực nhằm bảo đảm công bằng.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình môn học Văn hóa Việt Nam và địa phương trong Hướng dẫn du lịch được sử dụng đào tạo người học ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ trung cấp.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học

1. Đối với nhà giáo

Áp dụng linh hoạt các phương pháp giảng dạy khác nhau như trình bày, diễn giải, chứng minh, thảo luận và làm việc nhóm; đặc biệt chú ý liên hệ thực tế và phát huy tính tích cực của người học; dạy theo phương châm lấy người học làm trung tâm.

2. Đối với người học

Nghiêm túc trong quá trình thu nhận kiến thức, phát huy tối đa tinh thần tự học; hoàn thành các nhiệm vụ học tập mà nhà giáo yêu cầu.

III. Những trọng tâm cần chú ý

Đặc trưng và chức năng của văn hóa; Hệ tọa độ ba chiều của văn hóa Việt Nam; Vùng văn hóa Việt Nam; Văn hóa dân gian trong đời sống cộng đồng người dân bản địa tỉnh Kon Tum; Di sản văn hóa trong phát triển du lịch ở tỉnh Kon Tum.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Nguyễn Thị Bích Ngọc. Cơ sở văn hóa Việt Nam: Trường Cao đẳng Cộng đồng Kon Tum, Bộ môn xã hội; 2021.

2. Đặng Đức Siêu. Cơ sở văn hóa Việt Nam: NXB ĐHSP; 2004.

3. Trần Ngọc Thêm. Tìm về bản sắc văn hóa Việt Nam: NXB Tổng hợp, Tp. Hồ Chí Minh; 2004.

4. Phạm Ngọc Trung. Bản Sắc Văn Hóa Việt Nam – Một Số Vấn Đề Lý Luận Và Thực Tiễn: NXB Lý Luận Chính Trị; 2018.

5. Trần Quốc Vượng. Giáo trình Cơ sở văn hóa Việt Nam: NXB Giáo dục; 2006.

6. Ngô Trọng Báu. Phong tục tập quán và lễ hội của người Việt: NXB Văn hóa- thông tin; 2012.

7. Ngô Quốc Thịnh. Văn hóa vùng và phân vùng văn hóa ở Việt Nam: NXB Khoa học xã hội, Hà Nội; 2000.

8. Bộ Văn hóa - Thể thao và Du lịch. Kon Tum: Bảo tồn văn hóa [19/01/2024]. Nguồn từ: <https://bvhttdl.gov.vn/kon-tum-bao-ton-di-san-van-hoa-20240119103516196.htm>

9. Phan Văn Hoàng: Nét độc đáo trong kho tàng văn hóa dân gian của các tộc người bản địa Kon Tum [07/9/2010]. Nguồn từ: <https://kontum.gov.vn/pages/detail/3170/Net-doc-dao-trong-kho-tang-van-hoa-dan-gian-cua-cac-toc-nguoi-ban-dia-Kon-Tum.html>

V. Ghi chú và giải thích (nếu có).

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Tiếng Anh chuyên ngành Hướng dẫn du lịch (English for Tour Guide)

Mã mô đun: 512830193

Thời gian thực hiện mô đun: 75 giờ (Lý thuyết: 15 giờ; bài tập, thảo luận; thực hành, thí nghiệm: 56 giờ; kiểm tra: 2 giờ; thi: 2 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí

Là mô đun chuyên ngành, được tổ chức học tập trong học kỳ IV chương trình đào tạo ngành, nghề Hướng dẫn du lịch trình độ trung cấp hệ chính quy.

II. Tính chất

Là mô đun bắt buộc trong chương trình đào ngành, nghề Hướng dẫn du lịch trình độ trung cấp hệ chính quy.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày được các thuật ngữ tiếng anh du lịch
2. Trình bày và vận dụng được các điểm ngữ pháp cơ bản, một số cấu trúc câu, các đề tài có liên quan đến chuyên ngành du lịch.
3. So sánh các khác biệt trong văn hóa du lịch.
4. Có kiến thức về nghe, nói, đọc, viết các đề tài có liên quan đến chuyên ngành du lịch.
5. Phân tích, tìm kiếm thông tin du lịch cho mình cũng như cung cấp thông tin cho du khách.
6. Trình bày và so sánh được vai trò, công việc của từng bộ phận trong du lịch cũng như việc tổ chức các điểm du lịch, các hoạt động du lịch; biết cách tìm

thông tin về du lịch và biết chọn lọc, so sánh thông tin trước khi sử dụng trong báo cáo nhóm.

7. Phân tích và đưa ra giải pháp xử lý các tình huống trong phạm vi nghề và một số tình huống trong giao tiếp xã hội (giải quyết phàn nàn của khách, xử lý đặt phòng, nhận phòng, thuyết trình tour...);

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Vận dụng kiến thức ngữ pháp và từ vựng để giao tiếp trong các tình huống trong du lịch như ở khách sạn, tại điểm du lịch, giới thiệu dịch vụ, giao tiếp với khách hàng.

2. Thực hành kỹ năng tìm kiếm thông tin du lịch và có thái độ giao tiếp linh hoạt trong hoạt động du lịch.

3. Phát triển kỹ năng giao tiếp, thuyết trình, hợp tác, chia sẻ, giải quyết vấn đề, làm việc nhóm.

4. Giải quyết các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch.

5. Chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng một cách hiệu quả.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Hình thành thái độ trung thực, nghiêm túc, có trách nhiệm trong công việc, tự giác, chủ động trong việc bảo vệ môi trường, có được thái độ thân thiết, hiếu khách, quan tâm khách hàng.

2. Có năng lực tự định hướng, tự học tập, tích lũy kiến thức, kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, thích nghi với các môi trường làm việc khác nhau, tiếp tục học tập lên trình độ cao hơn sau khi tốt nghiệp.

3. Nhận thức rõ về sự cần thiết của việc học tiếng anh chuyên ngành.

4. Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp.

5. Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm	Bài tập, thảo luận	Thi/Kiểm tra
1	Unit 1: About your guest	5	1	4		
	1. Get Ready: Discuss the questions 2. Reading: Read the article from a magazine 3. Vocabulary: Fill in the blanks	2	1	1		
	4. Listening: Listen to a conversation between a guest and a hotel worker 5. Speaking: Play roles with a partner 6. Writing: Fill in the information	3	0	3		
2	Unit 2: On the phone	5	1	4		
	1. Get Ready: Discuss the questions 2. Reading: Read an advertisement 3. Vocabulary: Matching	2	1	1		

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm	Bài tập, thảo luận	Thi/Kiểm tra
	4. Listening: Listen to a conversation 5. Speaking: Play roles with a partner 6. Writing: Write the information in the hotel's call log	3	0	3		
3	Unit 3: Types of restaurants	5	1	4		
	1. Get Ready: Discuss the questions 2. Reading: Read an article from a restaurant guide 3. Vocabulary: Fill in the blanks	2	1	1		
	4. Listening: Listen to a conversation between two holidaymakers 5. Speaking: Play roles with a partner 6. Writing: Fill in the information	3	0	3		
4	Unit 4: Lodging	5	1	4		

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm	Bài tập, thảo luận	Thi/Kiểm tra
	1. Get Ready: Discuss the questions 2. Reading: Read a brochure 3. Vocabulary: Fill similar words	2	1	1		
	4. Listening: Listen to a conversation 5. Speaking: Play roles with a partner 6. Writing: Fill in the information	3	0	3		
5	Unit 5: At the airport	5	1	4		
	1. Get Ready: Discuss the questions 2. Reading: Read the article from a travel guide 3. Vocabulary: Fill in the blanks	2	1	1		

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm	Bài tập, thảo luận	Thi/Kiểm tra
	4. Listening: Listen to a conversation between a traveler and an airport employee 5. Speaking: Play roles with a partner 6. Writing: Write instructions	3	0	3		
6	Unit 6: Cruise ships	4	1	3		
	1. Get Ready: Discuss the questions 2. Reading: Read a brochure for a cruise ship 3. Vocabulary: Match the words with the definitions	2	1	1		
	4. Listening: Listen to a cruise director make an announcement 5. Speaking: Play roles with a partner 6. Writing: Fill out the schedule	2	0	2		
7	Unit 7: Train travel	5	1	4		

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm	Bài tập, thảo luận	Thi/Kiểm tra
	<p>1. Get Ready: Discuss the questions</p> <p>2. Reading: Read an article about train travel</p> <p>3. Vocabulary: Match the words with the definitions</p>	2	1	1		
	<p>4. Listening: Listen to a conversation between a traveler and a kiosk attendant</p> <p>5. Speaking: Play roles with a partner</p> <p>6. Writing: Fill in the timetable</p>	3	0	3		
8	Unit 8: Bus travel	5	1	4		
	<p>1. Get Ready: Discuss the questions</p> <p>2. Reading: Read an article</p> <p>3. Vocabulary: Choose true or false</p>	2	1	1		

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm	Bài tập, thảo luận	Thi/Kiểm tra
	4. Listening: Listen to a conversation between a passenger and a coach driver 5. Speaking: Play roles with a partner 6. Writing: Fill in a bus timetable	3	0	3		
9	Kiểm tra 1	1				1
10	Unit 9: Renting a car	5	1	4		
	1. Get Ready: Discuss the questions 2. Reading: Read a brochure from a car rental agency 3. Vocabulary: Match the words with the definitions	2	1	1		
	4. Listening: Listen to a conversation between a customer and a rental agent 5. Speaking: Play roles with a partner 6. Writing: Complete the receipt	3	0	3		

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm	Bài tập, thảo luận	Thi/Kiểm tra
11	Unit 10: How do you pay?	5	1	4		
	1. Get Ready: Discuss the questions					
	2. Reading: Read a pamphlet from the local tourism board	2	1	1		
	3. Vocabulary: Fill in the blanks					
	4. Listening: Listen to a conversation between a store clerk and a customer					
	5. Speaking: Play roles with a partner					
	6. Writing: Fill in the receipt					
12	Unit 11: Where to get money?	4	1	3		
	1. Get Ready: Discuss the questions					
	2. Reading: Read an article from a travel guide	2	1	1		
	3. Vocabulary: Choose the best answers					

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm	Bài tập, thảo luận	Thi/Kiểm tra
	<p>4. Listening: Listen to a conversation between an airport worker and a traveler</p> <p>5. Speaking: Play roles with a partner</p> <p>6. Writing: Fill in the information about cash services in the airport</p>	2	0	2		
13	Unit 12: At the currency exchange office	5	1	4		
	<p>1. Get Ready: Discuss the questions</p> <p>2. Reading: Read a poster</p> <p>3. Vocabulary: Match the words with the definitions</p>	2	1	1		
	<p>4. Listening: Listen to a conversation between an employee at the currency exchange and a customer</p> <p>5. Speaking: Play roles with a partner</p> <p>6. Writing: Fill in the</p>	3	0	3		

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm	Bài tập, thảo luận	Thi/Kiểm tra
	information					
14	Unit 13: How much does it cost? 1. Get Ready: Discuss the questions 2. Reading: read a coupon from a gift shop 3. Vocabulary: Write the correct word in the blank 4. Listening: Listen to a conversation between a customer and a gift shop clerk 5. Speaking: Play roles with a partner 6. Writing: Fill in the information about shopping list	5	1	4		
15	Kiểm tra 2	1				1
16	Unit 14: Giving warnings about crime 1. Get Ready: Discuss the questions	4	1	3		
	2. Reading: Read a poster in a hotel lobby 3. Vocabulary:	2	1	1		

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm	Bài tập, thảo luận	Thi/Kiểm tra
	Match the words with the					
	definitions 4. Listening: Listen to a conversation between a hotel worker and a guest 5. Speaking: Play roles with a partner 6. Writing: Fill out a guide about safe deposit boxes	2	0	2		
17	Unit 15: Avoiding illness abroad	4	1	3		
	1. Get Ready: Discuss the questions 2. Reading: Read an article describing ways to avoid illness abroad 3. Vocabulary: Choose the word that is closest in meaning to the underlined part	2	1	1		

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm	Bài tập, thảo luận	Thi/Kiểm tra
	4. Listening: Listen to a conversation between a travel agent and a client 5. Speaking: Play roles with a partner 6. Writing: Fill out a fact sheet about travel insurance	2	0	2		
18	Thi	2				2
19	Cộng	75	15	56		4

NỘI DUNG CHI TIẾT
UNIT 1: ABOUT YOUR GUEST
(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả được những loại hình du lịch khác nhau trong các tour du lịch để xác định đối tượng khách du lịch phù hợp.

2. Phát triển kỹ năng giao tiếp thông qua vốn từ về cách chào đón khách, lịch trình đến và đi của khách; phát triển vốn ngôn ngữ giao tiếp thông qua các cuộc hội thoại, trò chuyện. Thành lập được câu hỏi và sử dụng chính xác các cụm động từ thông thường.

3. Nhận thức được tầm quan trọng của nghề nghiệp. Hình thành thái độ làm việc tích cực, có đạo đức trách nhiệm với công việc. Có ý thức bảo vệ môi trường.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. Get Ready: Discuss the questions

2. Reading: Read the article from a magazine

3. Vocabulary: Fill in the blanks

4. Listening: Listen to a conversation between a guest and a hotel worker
5. Speaking: Play roles with a partner
6. Writing: Fill in the information

UNIT 2: ON THE PHONE
(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được quy trình đăng kí và nhận đăng kí tour, khách sạn qua điện thoại hoặc e-mail.
2. Phát triển kỹ năng thực hành ngôn ngữ qua các cuộc giao tiếp điện thoại; phát triển kỹ năng viết ghi chú.
3. Phát huy tinh thần tự học và nghiên cứu; tự tin trong giao tiếp. Hình thành thái độ làm việc chuyên nghiệp

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. Get Ready: Discuss the questions

2. Reading: Read an advertisement
3. Vocabulary: Matching
4. Listening: Listen to a conversation
5. Speaking: Play roles with a partner
6. Writing: Write the information in the hotel's call log

UNIT 3: TYPES OF RESTAURANTS
(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được trường từ vựng phong phú về ẩm thực; tìm hiểu về văn hóa các vùng, miền, đất nước qua văn hóa ẩm thực.
2. Thực hành kỹ năng phân tích và tổng hợp các thông tin dịch vụ của nhà hàng, quán ăn.
3. Hình thành thái độ làm việc chuyên nghiệp. Tuyên truyền và lan tỏa nâng cao nhận thức cho cộng đồng về vệ sinh an toàn thực phẩm. Có ý thức bảo vệ môi trường.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. Get Ready: Discuss the questions

2. Reading: Read an article from a restaurant guide
3. Vocabulary: Fill in the blanks
4. Listening: Listen to a conversation between two holidaymakers
5. Speaking: Play roles with a partner
6. Writing: Fill in the information

UNIT 4: LODGING

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được các thông tin dịch vụ của khách sạn; mô tả các giới từ chỉ thời gian và nơi chốn.
2. Vận dụng và thực hành kỹ năng tìm kiếm thông tin để chọn nơi ở phù hợp khi đi du lịch hoặc kỹ năng chào mời khách đến ở tại khách sạn hoặc khu lưu trú của mình.
3. Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ và bảo đảm an toàn sức khỏe, tính mạng khách du lịch

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. Get Ready: Discuss the questions

2. Reading: Read a brochure
3. Vocabulary: Fill similar words
4. Listening: Listen to a conversation
5. Speaking: Play roles with a partner
6. Writing: Fill in the information

UNIT 5: AT THE AIRPORT

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả được quy trình làm thủ tục tại sân bay.

2. Thực hành cách hỏi và trả lời nơi công cộng một cách lịch sự, hiệu quả thông qua các đối thoại tình huống tại sân bay; phát triển kỹ năng xử lý linh hoạt các tình huống thường xảy ra ở khu vực sân bay.

3. Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. Get Ready: : Discuss the questions

2. Reading: Read the article from a travel guide

3. Vocabulary: Fill in the blanks

4. Listening: Listen to a conversation between a traveler and an airport employee

5. Speaking: Play roles with a partner

6. Writing: Write instructions

UNIT 6: CRUISE SHIPS

(Thời gian: 4 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được vốn từ vựng phong phú về du lịch tham quan biển, đảo.
2. Vận dụng và thực hành kỹ năng viết lịch trình chuyến đi.
3. Tích cực hợp tác trong học tập, có ý thức vận dụng các kiến thức đã học để tự nâng cao trình độ bản thân và làm việc hiệu quả. Có ý thức bảo vệ môi trường du lịch.

II. NỘI DUNG BÀI HỌC (1)

1. Get Ready: Discuss the questions

2. Reading: Read a brochure for a cruise ship

3. Vocabulary: Match the words with the definitions

4. Listening: Listen to a cruise director make an announcement

5. Speaking: Play roles with a partner

6. Writing: Fill out the schedule

UNIT 7: TRAIN TRAVEL**(Thời gian: 5 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày được vai trò của du lịch đường bộ.
2. Phát triển kỹ năng xử lý linh hoạt các tình huống thường xảy ra trong quá trình đưa và đón khách ở khu vực các nhà ga xe lửa. Vận dụng cách ghi chép lịch trình, thông báo.
3. Tuân thủ đạo đức nghề nghiệp, hình thành thái độ làm việc chuyên nghiệp. Tuân thủ các quy định của pháp luật.

II. NỘI DUNG BÀI (1)**1. Get Ready: Discuss the questions**

2. Reading: Read an article about train travel
3. Vocabulary: Match the words with the definitions
4. Listening: Listen to a conversation between a traveler and a kiosk attendant
5. Speaking: Play roles with a partner
6. Writing: Fill in the timetable

UNIT 8: BUS TRAVEL**(Thời gian: 5 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày được các cấu trúc để giới thiệu, hướng dẫn được các tuyến, điểm xe bus.
2. Thực hành cách sử dụng câu hỏi và câu trả lời nơi công cộng một cách lịch sự; phát triển kỹ năng tìm kiếm lịch trình.
3. Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, thích ứng với sự phát triển của thực tiễn trong lĩnh vực hoạt động dịch vụ du lịch.

II. NỘI DUNG BÀI (1)**1. Get Ready: Discuss the questions**

2. Reading: Read an article

3. Vocabulary: Choose true or false
4. Listening: Listen to a conversation between a passenger and a coach driver
5. Speaking: Play roles with a partner
6. Writing: Fill in a bus timetable

Test 1

UNIT 9: RENTING A CAR (Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả từ vựng về xe cộ: nhãn hiệu xe, đời xe, màu sắc,...
2. Thực hành các mẫu câu giao tiếp khi đi thuê xe để đi du lịch; phân tích và đánh giá vai trò của du lịch đường bộ, phát triển kỹ năng tìm kiếm thông tin và xử lý thông tin.
3. Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp. Có ý thức vận dụng các kiến thức đã học để tự nâng cao trình độ bản thân và làm việc hiệu quả.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. Get Ready: Discuss the questions

2. Reading: Read a brochure from a car rental agency
3. Vocabulary: Match the words with the definitions
4. Listening: Listen to a conversation between a customer and a rental agent
5. Speaking: Play roles with a partner
6. Writing: Complete the receipt

UNIT 10: HOW DO YOU PAY? (Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả các loại hình thanh toán khi đi du lịch.
2. Phát triển kỹ năng xử lý linh hoạt các tình huống thường xảy ra trong quá trình thanh toán của du khách như không đem theo tiền mặt, mất thẻ tín dụng, ...; thực hành cách hỏi giá.

3. Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. Get Ready: Discuss the questions

2. Reading: Read a pamphlet from the local tourism board
3. Vocabulary: Fill in the blanks
4. Listening: Listen to a conversation between a store clerk and a customer
5. Speaking: Play roles with a partner
6. Writing: Fill in the receipt

UNIT 11: WHERE TO GET MONEY

(Thời gian: 4 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả một số mệnh giá tiền thường thông dụng được dùng khi đi du lịch
2. Thực hành cách hỏi và chỉ dẫn đến ngân hàng và các cây ATM.
3. Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp. Hình thành ý thức tuân thủ pháp luật.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. Get Ready: Discuss the questions

2. Reading: Read an article from a travel guide
3. Vocabulary: Choose the best answers
4. Listening: Listen to a conversation between an airport worker and a traveler
5. Speaking: Play roles with a partner
6. Writing: Fill in the information about cash services in the airport

UNIT 12: AT THE CURRENCY EXCHANGE OFFICE

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả một số mệnh giá tiền thường thông dụng được dùng khi đi du lịch.

2. Thực hành kỹ năng tìm hiểu về chính sách đối ngoại tệ, tỷ giá khác nhau giữa các loại tiền; vận dụng ngôn ngữ để thực hành trong các tình huống cụ thể.

3. Phát huy tinh thần tự học và nghiên cứu. Tự tin trong giao tiếp, có ý thức giới thiệu quảng bá hình ảnh du lịch địa phương với du khách. Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. Get Ready: Discuss the questions

2. Reading: Read a poster

3. Vocabulary: Match the words with the definitions

4. Listening: : Listen to a conversation between an employee at the currency exchange and a customer

5. Speaking: Play roles with a partner

Test 2

UNIT 13: HOW MUCH DOES IT COST?

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả một số đồ dùng, sản phẩm mà du khách quan tâm trong mua sắm các tour du lịch.

2. Thực hành cách hỏi-đáp về giá cả khi mua bán trong quá trình đi du lịch; phát triển kỹ năng thương lượng.

3. Rèn luyện khả năng chịu áp lực cao trong công việc, khả năng thích ứng, linh hoạt trong xử lý tình huống, khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm, có ý thức giới thiệu quảng bá hình ảnh du lịch địa phương với du khách. Có đạo đức nghề nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI HỌC(1)

1. Get Ready: Discuss the questions

2. Reading: read a coupon from a gift shop

3. Vocabulary: Write the correct word in the blank

4. Listening: Listen to a conversation between a customer and a gift shop clerk
5. Speaking: Play roles with a partner
6. Writing: Fill in the information about shopping list

UNIT 14: GIVING WARNINGS ABOUT CRIME!
(Thời gian: 4 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày từ vựng về hành lý, tư trang cá nhân.
2. Phát triển kỹ năng xử lý tình huống trong các trường hợp khẩn cấp.
3. Có tinh thần hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc. Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. Get Ready: Discuss the questions

2. Reading: Read a poster in a hotel lobby
3. Vocabulary: Match the words with the definitions
4. Listening: Listen to a conversation between a hotel worker and a guest
5. Speaking: Play roles with a partner
6. Writing: Fill out a guide about safe deposit boxes

UNIT 15: AVOIDING ILLNESS ABROAD
(Thời gian: 4 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả được các triệu chứng thường gặp của khách khi đi du lịch, cảnh báo du khách nếu bị dị ứng các loại thực phẩm, côn trùng,...
2. Vận dụng linh hoạt, khéo léo trong cách xử lý các tình huống du khách gặp phải trong quá trình du lịch.
3. Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ và bảo đảm an toàn sức khỏe, tính mạng khách du lịch.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. Get Ready: Discuss the questions

2. Reading: Read an article describing ways to avoid illness abroad
3. Vocabulary: Choose the word that is closest in meaning to the underlined part
4. Listening: Listen to a conversation between a travel agent and a client
5. Speaking: Play roles with a partner
6. Writing: Fill out a fact sheet about travel insurance

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN**I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng**

- Học lý thuyết: Phòng học phù hợp cho hoạt động học tập theo nhóm, có trang bị bảng, phấn, máy chiếu projector, máy vi tính, màn hình.

II. Trang thiết bị máy móc

- Mạng internet, máy tính, máy chiếu, TV, loa,...

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- **Học liệu:** Giáo trình và chương trình môn học, các tài liệu tham khảo chuyên ngành.

- **Dụng cụ, nguyên vật liệu:** Giấy A0, A4, bút lông, bút dạ, phấn viết bảng, bút chì, nam châm, ...

IV. Các điều kiện khác

(Bổ sung cụ thể ở từng nội dung thực hành/ thảo luận).

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP, ĐÁNH GIÁ**I. Nội dung****1. Yêu cầu về kiến thức**

- Trình bày được từ vựng, cấu trúc ngôn ngữ giao tiếp hàng ngày cũng như vốn từ vựng về du lịch thông qua giao tiếp với các tình huống cụ thể.

- Viết ghi chú, báo cáo, tóm tắt lịch trình, thông báo đơn giản

- Phân tích, so sánh để lên kế hoạch, thiết kế tour, đảm nhận vai trò hướng dẫn viên cho các tour du lịch.

- Mô tả cách thức tìm kiếm thông tin, mô tả đặc điểm kiến trúc, con người, lễ hội, các địa điểm tham quan.

- Người học đạt được các mục tiêu bài học theo từng bài. Thông qua lượng giá sau mỗi bài học.

- Hoàn thành các nội dung tự học.

2. Yêu cầu về kỹ năng

- Phát triển các kỹ năng cơ bản như phân tích, đánh giá, thảo luận, thuyết trình, giải quyết vấn đề; kỹ năng vận dụng lý thuyết vào các bài tập thực hành cụ thể. Đánh giá kỹ năng của người học thông qua các bài tập trắc nghiệm và tự luận hoặc thuyết trình.

- Rèn luyện tác phong, đạo đức nghề nghiệp.

- Rèn luyện kỹ năng làm việc độc lập, làm việc nhóm có hiệu quả.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức đúng đắn trong việc nhìn nhận vấn đề, tác phong làm việc nghiêm túc, cẩn thận, khoa học. Trung thực với kết quả làm việc nhóm. Nhận thức rõ về sự cần thiết của việc học tiếng Anh chuyên ngành.

- Có năng lực tự định hướng, tự học tập, tích lũy kiến thức, kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, thích nghi với các môi trường làm việc khác nhau.

- Có khả năng tiếp tục học tập lên trình độ cao hơn sau khi tốt nghiệp.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào giáo án.

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

- + Số bài kiểm tra: 2

- Hình thức kiểm tra: vấn đáp

- Thời gian kiểm tra: 5-7 phút/Sv.

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ phải được trình bày/đính kèm trong giáo án.

2. Thi kết thúc mô đun

- Hình thức thi: vấn đáp

- Thời gian thi: 5-7 phút/Sv.

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: theo Kế hoạch của nhà trường.-

Đề thi kết thúc mô đun được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề thi nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình mô đun.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Nhà giáo đánh giá người học về: mức độ chủ động tìm hiểu kiến thức, bài tập thảo luận nhóm; khả năng tiếp thu kiến thức, vận dụng kỹ năng trong học tập môn học; mức độ ý thức trách nhiệm, trung thực trong học tập và kiểm tra, đánh giá.

- Xây dựng nội dung kiểm tra, đánh giá theo hướng tiếp cận năng lực người học lồng ghép các nội dung đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm trong lượng giá cuối bài học được ghi trong giáo án.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun

Chương trình mô đun tiếng Anh chuyên ngành Hướng dẫn du lịch được sử dụng đào tạo ngành, nghề Hướng dẫn du lịch trình độ trung cấp hệ chính quy.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo

Đây là mô đun gắn liền với thực hành kỹ năng ngôn ngữ nên trong quá trình giảng dạy nhà giáo cần quan tâm phát huy khả năng của người học bằng những phương pháp dạy học tích cực; áp dụng phương pháp giao tiếp vào trong giảng dạy; chú trọng đầu tư tổ chức tốt các tiết thảo luận, thực hành cả về nội dung lẫn hình thức nhằm gây được hứng thú cho người học, làm cho người học chủ động, tích cực tiếp thu kiến thức nhằm đạt được mục tiêu của mô đun.

2. Đối với người học

- Tham gia ít nhất 80% thời gian học tập và các điều kiện khác của mô đun.

- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.

- Đọc, nghiên cứu tài liệu và hoàn thành các nhiệm vụ được nhà giáo giao về nhà trước khi đến lớp. (2, 3)

- Tích cực tham gia các hoạt động được nhà giáo tổ chức trong lớp học để rèn luyện các kỹ năng và nâng cao năng lực ngôn ngữ.

- Hoàn thành nghĩa vụ học phí theo quy định của nhà trường.

III. Những trọng tâm cần chú ý

Mô đun Tiếng Anh chuyên ngành chú trọng phát triển năng lực ngôn ngữ cho người học nên cần quan tâm đến các hoạt động tích hợp để phát triển kỹ năng.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Virginia Evans, Jenny Dooley, Garza V. Career Paths Tourism 1: Express Publishing; 2011.

2. Sutanto Leo. English for Professional Tour Guiding Services: Kompas Gramedia Press; 2016.

3. Robin Walker, Harding K. English for careers tourism 1. Oxford University Press; 2009.

V. Ghi chú và giải thích (nếu có): Không.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Tuyến điểm du lịch (Tourist route)

Mã môn học: 511540152

Thời gian thực hiện môn học: 60 giờ (lý thuyết: 42 giờ; bài tập, thảo luận: 14; thực hành, thí nghiệm: 0 giờ; kiểm tra: 2 giờ; thi: 2 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

I. Vị trí

Đây là môn học thuộc khối kiến thức cơ sở trong chương trình đào tạo ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ trung cấp, được bố trí học kỳ II của khóa học.

II. Tính chất

Là môn học bắt buộc có ý nghĩa xây dựng cơ sở lý luận của ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ trung cấp; môn học kết hợp giữa lý thuyết và thực hành, thảo luận.

B. MỤC TIÊU MÔN HỌC

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Mô tả được điều kiện tự nhiên, tài nguyên du lịch và kết cấu hạ tầng của Việt Nam.

2. Phân tích được đặc trưng của văn hóa vùng miền, dân tộc; đặc điểm, giá trị nổi bật của điểm du lịch (giá trị cảnh quan, thẩm mỹ, lịch sử, văn hóa, khoa học...).

3. Trình bày được đặc điểm văn hóa, lịch sử, xã hội chuyên sâu, khác biệt của điểm du lịch.

5. Liệt kê được điểm tham quan nổi bật, đặc sắc trong hệ thống tuyến điểm.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Vẽ và thuyết minh sơ đồ tuyến điểm du lịch của từng vùng miền, đặc biệt là tuyến điểm vùng Tây Nguyên.

2. Thiết kế, xây dựng chương trình du lịch dựa trên đặc điểm của hệ thống tuyến điểm.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Có ý thức quý trọng, giữ gìn những nét đẹp của du lịch Việt Nam.

2. Có năng lực tự định hướng, tự học tập, tích lũy kiến thức, kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, giải quyết được các vấn đề nhà giáo yêu cầu.

3. Nhận thức rõ vấn đề đạo đức nghề nghiệp và có ý thức tự giác rèn luyện bản thân.

C. NỘI DUNG MÔN HỌC

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	Chương 1: Khái quát về điều kiện tự nhiên, tài nguyên du lịch và kết cấu hạ tầng của Việt Nam	6	4	2		
	1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên và tài nguyên du lịch Việt Nam 1.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên và tài nguyên du lịch tự nhiên 1.2. Tài nguyên du lịch nhân văn	3	2	1		

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	2. Kết cấu hạ tầng 2.1. Hệ thống giao thông vận tải 2.2. Thông tin viễn thông 2.3. Cấp nước và xử lý nước thải	3	2	1		
2	Chương 2: Tuyển, điểm du lịch miền Bắc	16	8	8		
	1. Vùng Trung du miền núi Bắc Bộ 1.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên và điều kiện nhân văn 1.2. Tài nguyên du lịch 1.3. Kinh tế xã hội 1.4. Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch	4	2	2		
	2. Vùng Đồng bằng sông Hồng và Duyên hải Đông Bắc 2.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên 2.2. Tài nguyên du lịch 2.3. Kinh tế xã hội 2.4. Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch	4	2	2		
	3. Tuyển điểm du lịch miền Bắc 3.1. Tuyển điểm du lịch của vùng Trung du miền núi Bắc Bộ 3.2. Tuyển điểm du lịch của vùng Đồng bằng sông Hồng và Duyên hải Đông Bắc	8	4	4		
3	Chương 3: Tuyển điểm du lịch miền Trung - Tây Nguyên	18	10	8		
	1. Vùng du lịch Bắc Trung Bộ 1.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên và điều kiện nhân văn 1.2. Tài nguyên du lịch 1.3. Cơ sở vật chất kỹ thuật	4	2	2		

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	phục vụ du lịch					
	2. Vùng du lịch Duyên hải Nam Trung Bộ 2.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên và điều kiện nhân văn 2.2. Tài nguyên du lịch 2.3. Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch	4	2	2		
	3. Vùng du lịch Tây Nguyên 3.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên và điều kiện nhân văn 3.2. Tài nguyên du lịch 3.3. Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch	4	2	2		
	4. Tuyến điểm du lịch Miền Trung – Tây Nguyên 4.1. Tuyến điểm du lịch của vùng du lịch Bắc Trung Bộ 4.2. Tuyến điểm du lịch của vùng du lịch Duyên hải Nam Trung Bộ 4.3. Tuyến điểm du lịch của vùng du lịch Tây Nguyên	6	4	2		
4	Chương 4: Tuyến điểm du lịch miền Nam	16	8	8		
	1. Vùng du lịch Đông Nam Bộ 1.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên và điều kiện nhân văn 1.2. Tài nguyên du lịch 1.3. Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch	4	2	2		
	2. Vùng Đồng bằng sông Cửu Long (Tây Nam Bộ) 2.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên và điều kiện nhân văn 2.2. Tài nguyên du lịch 2.3. Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch	4	2	2		
	3. Tuyến điểm du lịch miền	8	4	4		

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	Nam 3.1. Tuyến điểm du lịch của vùng du lịch Đông Nam Bộ 3.2. Tuyến điểm du lịch của vùng du lịch Tây Nam Bộ					
5	Kiểm tra	2				2
6	Thi	2				2
	Cộng	60	30	26	0	4

NỘI DUNG CHI TIẾT
CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT VỀ ĐIỀU KIỆN TỰ NHIÊN, TÀI NGUYÊN
DU LỊCH VÀ KẾT CẤU HẠ TẦNG CỦA VIỆT NAM (1)
(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả, trình bày được vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên và tài nguyên du lịch Việt Nam.
2. Phân tích được nội dung về tài nguyên du lịch nhân văn của Việt Nam.
3. Trình bày được các yếu tố về kết cấu hạ tầng của Việt Nam.
4. So sánh được kết cấu hạ tầng của Việt Nam qua các giai đoạn.
5. Có tình yêu đất nước, con người Việt Nam, có ý thức quý trọng những tài nguyên thiên nhiên, cơ sở vật chất của quê hương đất nước.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên và tài nguyên du lịch Việt Nam

1.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên và tài nguyên du lịch tự nhiên

1.1.1. Vị trí địa lý

1.1.2. Điều kiện tự nhiên và tài nguyên du lịch tự nhiên

1.2. Tài nguyên du lịch nhân văn

1.2.1. Tài nguyên du lịch nhân văn vật thể

1.2.2. Tài nguyên du lịch nhân văn phi vật thể

2. Kết cấu hạ tầng

2.1. Hệ thống giao thông vận tải

2.1.1. Hệ thống đường ô tô

2.1.2. Hệ thống đường sắt

2.1.3. Hệ thống giao thông đường sông

2.1.4. Hệ thống giao thông đường biển

2.1.5. Giao thông hàng không

2.2. Thông tin viễn thông

2.3. Cấp nước và xử lý nước thải

CHƯƠNG 2: TUYẾN, ĐIỂM DU LỊCH MIỀN BẮC (Thời gian: 16 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày khái quát các điều kiện về vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên, điều kiện nhân văn trong vùng du lịch Trung du miền núi Bắc Bộ, Đồng bằng sông Hồng và Duyên hải Đông Bắc.

2. Liệt kê các tài nguyên du lịch, tài nguyên nhân văn trong vùng du lịch Trung du miền núi Bắc Bộ, Đồng bằng sông Hồng và Duyên hải Đông Bắc.

3. Mô tả thực trạng khai thác du lịch trong vùng du lịch Trung du miền núi Bắc Bộ, Đồng bằng sông Hồng và Duyên hải Đông Bắc.

4. Vẽ và thuyết minh sơ đồ tuyến điểm du lịch miền Bắc.

5. Xây dựng tour du lịch miền Bắc.

6. Tinh thần học tập, làm việc nghiêm túc, rèn luyện tác phong chuyên nghiệp, phát huy hiệu quả hoạt động nhóm kết hợp trách nhiệm cá nhân.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Vùng Trung du miền núi Bắc Bộ (2, 5, 6)

1.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên và điều kiện nhân văn*1.1.1. Vị trí địa lý**1.1.2. Điều kiện tự nhiên**1.1.3. Điều kiện nhân văn***1.2. Tài nguyên du lịch***1.2.1. Tài nguyên du lịch tự nhiên**1.2.2. Tài nguyên du lịch nhân văn***1.3. Kinh tế xã hội****1.4. Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch****2. Vùng Đồng bằng sông Hồng và Duyên hải Đông Bắc (2, 5, 6)****2.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên và điều kiện nhân văn***2.1.1. Vị trí địa lý**2.1.2. Điều kiện tự nhiên**2.1.3. Điều kiện nhân văn***2.2. Tài nguyên du lịch***2.2.1. Tài nguyên du lịch tự nhiên**2.2.2. Tài nguyên du lịch nhân văn***2.3. Kinh tế xã hội****2.4. Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch****3. Tuyến điểm du lịch miền Bắc (2, 5, 6)****3.1. Tuyến điểm du lịch của vùng Trung du miền núi Bắc Bộ***3.1.1. Tuyến Hà Nội – Lào Cai – Sa Pa**3.1.2. Tuyến Hà Nội – Tuyên Quang – Hà Giang**3.3. Một số chương trình tour du lịch***3.2. Tuyến điểm du lịch của vùng Đồng bằng sông Hồng và Duyên hải Đông Bắc***3.2.1. Trung tâm thành phố Hà Nội**3.2.2. Hà Nội – Ninh Bình*

3.2.3. Hà Nội – Hải Phòng – Quảng Ninh

3.2.4. Một số chương trình tour du lịch

CHƯƠNG 3: TUYẾN ĐIỂM DU LỊCH MIỀN TRUNG – TÂY NGUYÊN (Thời gian: 18 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày khái quát các điều kiện về vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên, điều kiện nhân văn trong vùng du lịch Bắc Trung Bộ, Duyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên.

2. Liệt kê các tài nguyên du lịch, tài nguyên nhân văn trong vùng du lịch Bắc Trung Bộ, Duyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên.

3. Mô tả thực trạng khai thác du lịch trong vùng du lịch Bắc Trung Bộ, Duyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên.

4. Vẽ và thuyết minh sơ đồ tuyến điểm du lịch miền Trung – Tây Nguyên.

5. Xây dựng tour du lịch miền Trung – Tây Nguyên.

6. Tinh thần học tập, làm việc nghiêm túc, rèn luyện tác phong chuyên nghiệp, phát huy hiệu quả hoạt động nhóm kết hợp trách nhiệm cá nhân.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Vùng du lịch Bắc Trung Bộ (2, 5, 6)

1.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên và điều kiện nhân văn

1.1.1. Vị trí địa lý

1.1.2. Điều kiện tự nhiên

1.1.3. Điều kiện nhân văn

1.2. Tài nguyên du lịch

1.3. Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch

2. Vùng du lịch Duyên hải Nam Trung Bộ (2, 5, 6)

2.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên và điều kiện nhân văn

2.1.1. Vị trí địa lý

2.1.2. Điều kiện tự nhiên

2.1.3. Điều kiện nhân văn

2.2. Tài nguyên du lịch

2.3. Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch

3. Vùng du lịch Tây Nguyên (2, 5, 6)

3.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên và điều kiện nhân văn

3.1.1. Vị trí địa lý

3.1.2. Điều kiện tự nhiên

3.1.3. Điều kiện nhân văn

3.2. Tài nguyên du lịch

3.3. Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch

4. Tuyến điểm du lịch miền Trung – Tây Nguyên (2, 5, 6)

4.1. Tuyến điểm du lịch của vùng du lịch Bắc Trung Bộ

4.1.1. Trung tâm thành phố Huế

4.1.2. Huế - Quảng Bình – Quảng Trị

4.1.3. Một số chương trình tour du lịch

4.2. Tuyến điểm du lịch của vùng du lịch Duyên hải Nam Trung Bộ

4.2.1. Tuyến trung tâm thành phố Đà Nẵng

4.2.2. Tuyến Đà Nẵng – Quảng Nam

4.2.3. Tuyến trung tâm thành phố Nha Trang

4.2.4. Một số chương trình tour du lịch

4.3. Tuyến điểm du lịch của vùng du lịch Tây Nguyên

4.3.1. Tuyến TP. Pleiku – Đà Lạt

4.3.2. Tuyến TP. Pleiku – Đắk Lắk

4.3.3. Tuyến TP. Pleiku – Măng Đen

4.3.4. Một số chương trình tour du lịch

CHƯƠNG 4: TUYẾN ĐIỂM DU LỊCH MIỀN NAM (Thời gian: 16 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày khái quát các điều kiện về vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên, điều kiện nhân văn trong vùng du lịch Đông Nam Bộ và Đồng bằng sông Cửu Long (Tây Nam Bộ).

2. Liệt kê các tài nguyên du lịch, tài nguyên nhân văn trong vùng du lịch Đông Nam Bộ và Đồng bằng sông Cửu Long (Tây Nam Bộ).

3. Mô tả thực trạng khai thác du lịch trong vùng du lịch Đông Nam Bộ và Đồng bằng sông Cửu Long (Tây Nam Bộ).

4. Vẽ và thuyết minh sơ đồ tuyến điểm du lịch miền Nam.

5. Xây dựng tour du lịch miền Nam.

6. Tinh thần học tập, làm việc nghiêm túc, rèn luyện tác phong chuyên nghiệp, phát huy hiệu quả hoạt động nhóm kết hợp trách nhiệm cá nhân.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Vùng du lịch Đông Nam Bộ (2, 5, 6)

1.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên và điều kiện nhân văn

1.1.1. Vị trí địa lý

1.1.2. Điều kiện tự nhiên

1.1.3. Điều kiện nhân văn

1.2. Tài nguyên du lịch

1.3. Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch

2. Vùng Đồng bằng sông Cửu Long (Tây Nam Bộ) (2, 5, 6)

2.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên và điều kiện nhân văn

2.1.1. Vị trí địa lý

2.1.2. Điều kiện tự nhiên

2.1.3. Điều kiện nhân văn

2.2. Tài nguyên du lịch**2.3. Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch****3. Tuyên điểm du lịch miền Nam (2, 5, 6)****3.1. Tuyên điểm du lịch của vùng du lịch Đông Nam Bộ***3.1.1. Trung tâm TP. Hồ Chí Minh**3.1.2. Tuyên TP. Hồ Chí Minh – Vũng Tàu**3.1.3. Một số chương trình tour du lịch***3.2. Tuyên điểm du lịch của vùng du lịch Tây Nam Bộ***3.2.1. Tuyên TP. Hồ Chí Minh – Tiền Giang – Cần Thơ – Sóc Trăng**3.2.2. Tuyên TP. Hồ Chí Minh – Tiền Giang – An Giang – Kiên Giang**3.2.3. Tuyên TP. Hồ Chí Minh – Phú Quốc**3.2.4. Một số chương trình tour du lịch***D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC****I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng:** Phòng học lý thuyết.**II. Trang thiết bị, máy móc:** Máy tính, đèn chiếu, phần mềm hỗ trợ,...**III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu**

Giáo trình, tài liệu tham khảo, bản đồ, giấy A0, giấy màu, bút lông, tranh ảnh, bài tập tình huống...

IV. Các điều kiện khác**E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ****I. Nội dung****1. Yêu cầu về kiến thức**

- Trình bày khái quát các điều kiện về vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên, điều kiện nhân văn trong các vùng du lịch: Trung du miền núi Bắc Bộ, Đồng bằng

sông Hồng và Duyên hải Đông Bắc, Bắc Trung Bộ, Duyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên, Đông Nam Bộ và Đồng bằng sông Cửu Long (Tây Nam Bộ).

- Liệt kê được điểm tham quan nổi bật, đặc sắc trong hệ thống các tuyến điểm miền Bắc, miền Trung – Tây Nguyên và miền Nam.

2. Yêu cầu về kỹ năng

- Vẽ và thuyết minh sơ đồ tuyến điểm du lịch của từng vùng miền, đặc biệt là tuyến điểm vùng Tây Nguyên.

- Xây dựng tour du lịch miền Bắc, miền Trung – Tây Nguyên và miền Nam.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

Khả năng làm việc độc lập và làm việc nhóm; Thái độ tích cực trong công việc và lòng yêu nghề; Năng lực đánh giá và tư vấn chuyên môn đạt mức trung bình trở lên.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào giáo án.

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

Số bài kiểm tra: 02

Hình thức kiểm tra: tự luận

Thời gian kiểm tra: 01 giờ/bài

- Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ phải được trình bày/đính kèm trong giáo án.

2. Thi kết thúc môn học

- Hình thức thi: tự luận

- Thời gian thi: 01 giờ

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: theo Kế hoạch của nhà trường.

Đề thi kết thúc môn học được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề thi nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình môn học.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm

Đánh giá qua thời gian chấp hành học tập môn học và tính tự giác, cẩn thận, nghiêm túc, tích cực nhằm bảo đảm công bằng.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình môn học Tuyến điểm du lịch trong Hướng dẫn du lịch được sử dụng đào tạo người học ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ trung cấp.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học

1. Đối với nhà giáo

Áp dụng linh hoạt các phương pháp giảng dạy khác nhau như trình bày, diễn giải, chứng minh, thảo luận và làm việc nhóm; đặc biệt chú ý liên hệ thực tế và phát huy tính tích cực của người học; dạy theo phương châm lấy người học làm trung tâm.

2. Đối với người học

Nghiêm túc trong quá trình thu nhận kiến thức, phát huy tối đa tinh thần tự học; hoàn thành các nhiệm vụ học tập mà nhà giáo yêu cầu.

III. Những trọng tâm cần chú ý

Tuyến điểm du lịch miền Bắc; Tuyến điểm du lịch miền Trung – Tây Nguyên; Tuyến điểm du lịch miền Nam.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Quốc hội. Luật du lịch. Hà Nội: Quốc hội; 2017.

2. Đồng Thị Thu Huyền. Tập bài giảng Tuyển điểm du lịch Việt Nam. Lào Cai: Trường Cao đẳng Cộng đồng Lào Cai; 2015.

3. Tăng Huỳnh Sĩ. Tuyển điểm du lịch là gì? Các nhân tố hình thành nên tuyển điểm du lịch TP.HCM: Trường Trung cấp Kinh tế - Du lịch TP.HCM; 2020 [10/12/2021]. Available from: <https://www.cet.edu.vn/tuyen-diem-du-lich-la-gi>.

4. Wikipedia. Các vùng du lịch ở Việt Nam, [10/12/2021]. Available from: https://vi.wikipedia.org/wiki/C%C3%A1c_v%C3%B9ng_du_l%C3%ACh_ở_Việt_Nam.

5. Bùi Thị Hải Yến. Tuyển điểm du lịch Việt Nam. Hà Nội: NXB Giáo dục; 2023.

6. Trung tâm công nghệ thông tin, cartographer Bản đồ du lịch Việt Nam (Vietnam Travel Atlas): NXB Văn hóa thông tin; 2020.

V. Ghi chú và giải thích (nếu có).

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Tư vấn và chăm sóc khách hàng (Customer care and consulting)

Mã mô đun: 511530223

Thời gian thực hiện mô đun: 75 giờ (lý thuyết: 15 giờ; bài tập, thảo luận: 0 giờ; thực hành: 56 giờ; kiểm tra: 2 giờ; thi: 2 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Tư vấn và chăm sóc khách hàng là mô đun chuyên ngành thuộc chương trình đào tạo nghề Hướng dẫn viên du lịch trình độ Trung cấp, được bố trí học kỳ II của khóa học.

II. Tính chất: là mô đun bắt buộc của phân chuyên ngành. Mô đun này trang bị cho người học một số hiểu biết về Tư vấn và chăm sóc khách hàng, phát triển và thực hiện các chiến lược marketing trong chương trình du lịch.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày được quy trình Tư vấn và chăm sóc khách hàng tổ chức sự kiện trong du lịch: Tiếp cận khách hàng, tìm hiểu nhu cầu của khách hàng quan sát khách hàng và cố đoán họ đang quan tâm điều gì để tư vấn sản phẩm và dịch vụ.

2. Liệt kê nguyên tắc vàng khi bán một sản phẩm/dịch vụ là bán lợi ích mà Khách hàng nhận được.

3. Hiểu được được khái niệm và vai trò của việc chăm sóc khách hàng, nhận biết được sự hài lòng của khách hàng và cách thức đánh giá mức độ hài lòng đó, thực hiện các hoạt động chăm sóc khách hàng một cách hiệu quả.

4. Giải thích, phân tích các thuật ngữ cơ bản về nhu cầu du lịch – lữ hành, nhận diện được mối liên kết giữa cung cầu trong ngành du lịch – lữ hành để hiểu được vai trò của marketing.

5. Thực hiện được nền tảng vận hành kinh doanh và internet truyền thông đa phương tiện vượt trên cả thương mại điện tử. Lập kế hoạch tiếp cận mục tiêu ngắn và dài hạn có liên kết chặt chẽ với nhau, xác định nguồn lực, ngân sách... để thực hiện chiến thuật marketing hiệu quả.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Tiếp cận khách hàng, tìm hiểu nhu cầu của khách hàng quan sát khách hàng và cố đoán họ đang quan tâm điều gì để tư vấn sản phẩm và dịch vụ. Liệt kê nguyên tắc vàng khi bán một sản phẩm/dịch vụ là bán lợi ích mà Khách hàng nhận được.

2. Nhận biết được sự hài lòng của khách hàng và cách thức đánh giá mức độ hài lòng. Thực hiện các hoạt động chăm sóc khách hàng một cách hiệu quả

3. Hoạch định chiến lược và chiến thuật marketing hiệu quả.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Tuân thủ tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp trong hướng dẫn du lịch;
2. Tôn trọng, sẵn sàng phục vụ khách hàng khi thực hiện các chương trình hướng dẫn du lịch;
3. Tinh thần hợp tác làm việc nhóm;
4. Tuân thủ những yêu cầu học tập và nghiên cứu mô đun; Tự giác, tích cực tham gia vào hoạt động học tập của lớp học.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
1	Bài 1: Tư vấn sản phẩm và dịch vụ	25	5	-	20	
	1. Kỹ năng tiếp cận Khách hàng		2		8	
	2. Kỹ năng đặt câu hỏi		1		4	
	3. Kỹ năng giới thiệu sản phẩm		1		4	
	4. Kỹ năng đặt câu hỏi nhận phản hồi		1		4	
2	Bài 2: Chăm sóc khách hàng	25	5	-	20	
	1 Khái niệm và vai trò chăm sóc khách hàng sự hài lòng của khách hàng		2		8	
	2 Hoạt động chăm sóc khách hàng		3		12	
3	Bài 3: Phát triển và thực hiện các chiến lược marketing	21	5	-	16	
	1. Tổng quan về nhu cầu du lịch – lữ hành		1		4	
	2. Các liên kết có hệ thống giữ cung – cầu và vai trò của marketing		1		4	
	3. Công nghệ thông tin, truyền thông và marketing du lịch.		2		4	
	4. Hoạch định chiến lược và chiến thuật marketing hiệu quả		1		4	
4	Kiểm tra	2				2
5	Thi	2				2
Cộng		75	15	0	56	4

NỘI DUNG CHI TIẾT
BÀI 1: TƯ VẤN SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ
(Thời gian: 25 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Tiếp cận khách hàng, tìm hiểu nhu cầu của khách hàng quan sát khách hàng và cố đoán họ đang quan tâm điều gì để tư vấn sản phẩm và dịch vụ.

3. Đặt những câu hỏi nhằm tìm đúng nhu cầu của khách hàng.

3. Liệt kê nguyên tắc vàng khi bán một sản phẩm/dịch vụ là bán lợi ích mà Khách hàng nhận được.

4. Tạo cảm giác thoải mái và chia sẻ cùng khách hàng. Tạo mối quan hệ gắn kết và đáng tin cậy để khách hàng luôn nhớ đến bạn và sẵn lòng trở lại trong tương lai..

II. NỘI DUNG BÀI

1. Kỹ năng tiếp cận Khách hàng

2. Kỹ năng đặt câu hỏi

3. Kỹ năng giới thiệu sản phẩm

4. Kỹ năng đặt câu hỏi nhận phản hồi

BÀI 2: CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG (Thời gian: 25 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Hiểu được được khái niệm và vai trò của việc chăm sóc khách hàng.

2. Nhận biết được sự hài lòng của khách hàng và cách thức đánh giá mức độ hài lòng đó.

3. Thực hiện các hoạt động chăm sóc khách hàng một cách hiệu quả.

II. NỘI DUNG BÀI

1 Khái niệm và vai trò chăm sóc khách hàng sự hài lòng của khách hàng

2 Hoạt động chăm sóc khách hàng

BÀI 3: PHÁT TRIỂN VÀ THỰC HIỆN CÁC CHIẾN LƯỢC MARKETING (Thời gian: 21 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Giải thích, phân tích các thuật ngữ cơ bản về nhu cầu du lịch – lữ hành

2. Nhận diện được mối liên kết giữa cung cầu trong ngành du lịch – lữ hành để hiểu được vai trò của marketing.

3. Thực hiện được nền tảng vận hành kinh doanh và internet truyền thông đa phương tiện mạng xã hội vượt trên cả thương mại điện tử.

4. Lập kế hoạch tiếp cận mục tiêu ngắn và dài hạn có liên kết chặt chẽ với nhau, xác định nguồn lực, ngân sách... để thực hiện chiến thuật marketing hiệu quả.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Giới thiệu Du lịch và lữ hành

1.1. Tổng quan về nhu cầu du lịch – lữ hành

1.2. Du lịch quốc tế

1.3. Du lịch nội địa

2. Các liên kết có hệ thống giữ cung – cầu và vai trò của marketing

3. Công nghệ thông tin, truyền thông và marketing du lịch.

3.1. Marketing công nghiệp (B2B) và mạng nội bộ

3.2. Trung tâm cuộc gọi và truyền thông đa phương tiện

3.3. Nghiên cứu thị trường và những hệ thống thông tin tiếp thị

4. Hoạch định chiến lược và chiến thuật marketing hiệu quả

4.1. Ý nghĩa của kế hoạch marketing

4.2. Những bước hợp lý trong quá trình hoạch định chiến lược marketing hiệu quả.

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng: Phòng học lý thuyết; Phòng thực hành mẫu

II. Trang thiết bị máy móc: Máy tính có kết nối internet, bảng, TV, VCD.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:

- Giáo án, bài giảng môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo.
- Giáo trình, tài liệu phát tay và các tài liệu liên quan khác.
- Bảng câu hỏi trắc nghiệm mô đun phát triển và thực hiện chiến lược marketing
- Câu hỏi, bài tập thực hành.
- Giấy A1, A4, giấy note, ghim kẹp, bút dạ, phấn, bảng lật, bảng di động.

IV. Các điều kiện khác: Smartphone xử lý truyền thông đa phương tiện.

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung:

1. Yêu cầu về kiến thức

Các hình thức Tư vấn và chăm sóc khách hàng; các phương tiện trực quan hỗ trợ Tư vấn và chăm sóc khách hàng; quy trình xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện Tư vấn và chăm sóc khách hàng; Lập kế hoạch tiếp cận mục tiêu ngắn và dài hạn có liên kết chặt chẽ với nhau, xác định nguồn lực, ngân sách... để thực hiện chiến thuật marketing hiệu quả.

2. Yêu cầu về kỹ năng

Xây dựng bài Tư vấn và chăm sóc khách hàng một cách dễ hiểu và hấp dẫn; Thực hiện Tư vấn và chăm sóc khách hàng tại điểm du lịch và trên các phương tiện giao thông dễ hiểu, hấp dẫn; Sử dụng công cụ hỗ trợ hiệu quả để phục vụ Tư vấn và chăm sóc khách hàng; Thực hiện được việc xử lý tình huống và trả lời câu hỏi của khách đúng quy định.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

Tuân thủ tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp trong Tư vấn và chăm sóc khách hàng; tôn trọng, sẵn sàng phục vụ khách hàng khi thực hiện các chương trình Tư vấn và chăm sóc khách hàng; Tinh thần hợp tác làm việc nhóm; Tuân thủ những

yêu cầu học tập và nghiên cứu mô đun; Tự giác, tích cực tham gia vào hoạt động học tập của lớp học.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Được thực hiện trong thời gian thực học của mô đun, đánh giá thông qua bài kiểm tra thực hành.

- Số bài kiểm tra: 02

- Hình thức kiểm tra: thực hành

- Thời gian kiểm tra: 02 giờ

1. Thi kết thúc mô đun

Được thực hiện vào cuối học kỳ bằng hình thức thi thực hành, thời gian 2 giờ/học sinh.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm

Đánh giá qua thời gian chấp hành học tập môn học và tính tự giác, cẩn thận, nghiêm túc.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình mô đun được sử dụng để giảng dạy cho ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ trung cấp.

II. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy, học tập:

1. Đối với nhà giáo

Áp dụng các phương pháp giảng dạy lý thuyết: Nêu vấn đề, phát vấn, hướng dẫn tìm hiểu và mở rộng kiến thức; Áp dụng các phương pháp hướng dẫn thực hành: Mô tả các công việc và các bước phải làm trong thực tế, yêu cầu về tiêu chuẩn phải đạt, điều kiện để thực hiện công việc; Kết hợp sử dụng máy chiếu, băng hình, biểu mẫu minh họa giúp học sinh tiếp cận với thực tế. Tăng cường cho học sinh thực hành bài 2 và 3 tại cơ sở.

2. Đối với người học

+ Có ý thức học tập tốt;

+ Có sự chuẩn bị bài ở nhà: đọc tài liệu giảng viên cung cấp, tìm hiểu tài liệu tham khảo do giảng viên giới thiệu, trao đổi với người học khác, thực hiện các bài thực hành và trình bày theo nhóm; cá nhân.

III. Những trọng tâm cần chú ý:

- Các loại hình thuyết minh
- Xây dựng và trình bày bài thuyết minh
- Xử lý tình huống và trả lời câu hỏi của khách đúng quy định.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Hà Nam Khánh Giao. Giáo trình Marketing Du lịch. Hồ Chí Minh: NXB Tổng hợp TP. HCM; 2011.

2. PGS TS Hà Nam Khánh Giao. Giáo trình Marketing Du lịch. Hồ Chí Minh: NXB Thông tin và Truyền thông; 2022.

3. Nguyễn Văn Mạnh, Nguyễn Đình Hòa. Marketing trong thương mại điện tử. Hà Nội: Đại học Kinh tế Quốc dân; 2008.

4. TS. Trần Quang Huy - ThS. Hoàng Thị Huệ. Marketing trong thương mại điện tử. Thái Nguyên: NXB Đại học Thái Nguyên; 2017.

V. Ghi chú và giải thích (nếu có): Không.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Tổ chức các sự kiện trong chương trình du lịch (Organize events in the tour program)

Mã mô đun: 511530263

Thời gian thực hiện mô đun: 75 giờ (lý thuyết: 15 giờ; bài tập, thảo luận: 0; thực hành, thí nghiệm: 56 giờ; kiểm tra: 02 giờ; thi: 02 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Tổ chức các các sự kiện trong chương trình du lịch là mô đun chuyên ngành thuộc chương trình đào tạo nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ Trung cấp.

II. Tính chất: là mô đun bắt buộc của phân chuyên ngành. Mô đun này trang bị cho người học một số hiểu biết về tổ chức các sự kiện trong chương trình du lịch, tổ chức các hoạt động hoạt náo cho khách du lịch; ...

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày được quy trình tổ chức sự kiện trong du lịch: Lập kế hoạch tổ chức, triển khai thực hiện, kiểm tra giám sát, tổng kết đánh giá.
2. Trình bày được phương pháp nhận biết và đáp ứng nhu cầu, thị hiếu của khách hàng, cách tổ chức thành công sự kiện với mức chi phí hợp lý
3. Thu thập được thông tin về tổ chức sự kiện từ khách hàng.
4. Phân tích được những yêu cầu cơ bản của hoạt náo và các cách tổ chức hoạt náo hiệu quả trong hoạt động du lịch.

5. Trình bày chính xác các kiến thức về giao lưu sinh hoạt, hoạt động tập thể.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Thực hiện được những phương pháp tổ chức hoạt động vui chơi, giải trí, vận động mang tính tập thể như: Liên hoan, Gala, Hội thảo, Hội nghị...

2. Lập được kế hoạch tổ chức sự kiện, kế hoạch tổ chức một hoạt động, trò chơi, kỹ năng người dẫn chương trình, kỹ năng tổ chức sự kiện, kỹ năng tổ chức lửa trại,... trong hoạt động kinh doanh du lịch.

3. Sử dụng thành thạo những kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh du lịch.

II. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm, giải quyết được nội dung tổ chức sự kiện du lịch, giao lưu sinh hoạt trong hoạt động du lịch;

2. Phối hợp trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với nhóm;

3. Xây dựng đạo đức nghề nghiệp, thể hiện tác phong công nghiệp, phong cách nhân viên du lịch chuyên nghiệp;

4. Năng động, sáng tạo trong quá trình làm việc, có tinh thần làm việc tập thể.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	Bài 1: Xúc tiến sự kiện	8	2		6	
	1. Tổ chức thu thập thông tin 1.1. Lý thuyết liên quan 1.2. Trình tự thao tác 1.3. Yêu cầu về an	2	0,5		1,5	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	toàn					
	2. Tổ chức tiếp xúc khách hàng 2.1. Lý thuyết liên quan 2.2. Trình tự thao tác 2.3. Yêu cầu về an toàn 2.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	2	0,5		1,5	
	3. Tổ chức đàm phán 3.1. Lý thuyết liên quan 3.2. Trình tự thao tác 3.3. Yêu cầu về an toàn 3.4. Những sai hỏng thường gặp khi đàm phán và cách khắc phục	2	0,5		1,5	
	4. Xây dựng kế hoạch sơ lược 4.1. Lý thuyết liên quan 4.2. Trình tự thao tác 4.3. Yêu cầu về an toàn 5. Ký kết hợp đồng 6. Kiểm tra, đánh giá công tác xúc tiến sự kiện	2	0,5		1,5	
2	Bài 2: Lập kế hoạch sự kiện	8	2		6	
	1. Hệ thống hóa nội dung sự kiện 1.2. Trình tự thao tác 1.3. Các yêu cầu về an toàn	1	0,5		0,5	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	1.4.Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục					
	2. Xây dựng kịch bản sự kiện 2.1.Lý thuyết liên quan 2.2.Trình tự thao tác 2.3.Những yêu cầu về an toàn 2.4.Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	1	0,5		0,5	
	3. Lập kế hoạch về thời gian thực hiện sự kiện 3.1.Lý thuyết liên quan 3.2.Trình tự thao tác 3.4.Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	1	0,5		0,5	
	4. Lập kế hoạch về xây dựng hình ảnh sự kiện 4.2.Trình tự thao tác 4.3. Yêu cầu về an toàn 4.4.Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	1	0,5		0,5	
	5. Lập kế hoạch về ngân sách sự kiện 5.1.Lý thuyết liên quan 5.2.Trình tự thao tác 5.3.Yêu cầu về an toàn	1	0		1	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	5.4.Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục					
	6. Lập kế hoạch về xử lý tình huống bất ngờ trong sự kiện 6.1.Lý thuyết liên quan 6.2.Trình tự thao tác 6.3.Yêu cầu về an toàn 6.4.Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	1	0		1	
	7. Lập kế hoạch tổng thể cho sự kiện 7.1.Lý thuyết liên quan 7.2.Trình tự thao tác 7.3.Yêu cầu về an toàn 7.4.Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	1	0		1	
	8. Kiểm tra đánh giá công tác xây dựng kế hoạch 8.1.Lý thuyết liên quan 8.2.Trình tự thao tác 8.3.Yêu cầu về an toàn 8.4.Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	1	0		1	
3	Bài 3: Chuẩn bị sự kiện	25	5		18	
	1.Chuẩn bị cơ sở vật chất kỹ thuật cho tổ	8	2		6	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	chức sự kiện 1.1.Lý thuyết liên quan 1.2.Trình tự thao tác 1.3.Yêu cầu về an toàn 1.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục					
	2. Chuẩn bị nhân sự cho tổ chức sự kiện 2.1.Lý thuyết liên quan 2.2.Trình tự thao tác 1.3.Yêu cầu về an toàn 1.4.Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	9	2		7	
	3. Chuẩn bị danh sách khách mời, thiệp mời và gửi thiệp mời khách	8	1		7	
	Kiểm tra					1
4	Bài 4: Tổ chức thực hiện sự kiện	24	5		19	
	1. Đón tiếp khách tham dự sự kiện 1.1. Lý thuyết liên quan 1.2. Trình tự thao tác 1.3. Yêu cầu về an toàn 1.4. Những sai sót thường gặp và cách khắc phục					
	2. Phục vụ khách trong thời gian diễn ra sự kiện					

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	2.1. Lý thuyết liên quan 2.2. Trình tự thao tác 2.3. Yêu cầu về an toàn 2.4. Những sai sót thường gặp và cách khắc phục					
	3. Tổ chức bảo đảm an ninh, an toàn trong quá trình thực hiện sự kiện 3.1. Lý thuyết liên quan 3.2. Trình tự thao tác 3.3. Yêu cầu về an toàn 3.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	24	5		19	
5	Bài 5: Kết thúc sự kiện	8	1		7	
	1. Tổ chức bế mạc sự kiện 1.1. Lý thuyết liên quan 1.2. Trình tự thao tác 1.3. Các yêu cầu về an toàn 1.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	2	0,5		1,5	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	2. Tổ chức tiễn khách 2.1. Lý thuyết liên quan 2.2. Trình tự thao tác 2.3. Các yêu cầu về an toàn 2.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	2	0,5		1,5	
	3. Tổ chức thu dọn mặt bằng 3.1. Lý thuyết liên quan 3.2. Trình tự thao tác 3.3. Các yêu cầu về an toàn 3.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	2	0		2	
	4. Tổ chức đánh giá, rút kinh nghiệm sau sự kiện 4.1. Lý thuyết liên quan 4.2. Trình tự thao tác 4.3. Yêu cầu về an toàn lao động 4.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	2	0		2	
6	Thi/Kiểm tra	2				1/1
Cộng:		75	15	0	56	2

**NỘI DUNG CHI TIẾT
BÀI 1: XÚC TIẾN SỰ KIỆN
(Thời gian: 8 giờ)**

I. MỤC TIÊU

1. Xác định được các loại sự kiện có thể tổ chức trong hướng dẫn du lịch
2. Thu thập được thông tin về tổ chức sự kiện từ khách hàng
3. Tổ chức tiếp xúc được với khách hàng
4. Tổ chức đàm phán được với khách hàng về việc tổ chức sự kiện

II. NỘI DUNG BÀI

1. Tổ chức thu thập thông tin (1)

1.1. Lý thuyết liên quan

1.1.1. Tổ chức sự kiện trong hoạt động hướng dẫn du lịch:

1.1.2. Lý thuyết về thông tin và thu thập thông tin để tổ chức sự kiện trong hoạt động hướng dẫn du lịch

1.1.3. Những tiêu chuẩn kỹ thuật

1.2. Trình tự thao tác

1.2.1. Xác định đối tượng thu thập thông tin

1.2.2. Xác định nội dung thông tin cần thu thập từ các đối tượng

1.2.3. Lập kế hoạch thu thập thông tin

1.2.4. Tiến hành thu thập thông tin

1.2.5. Xử lý thông tin

1.3. Yêu cầu về an toàn

2. Tổ chức tiếp xúc khách hàng (1)

2.1. Lý thuyết liên quan

2.1.1. Khái quát về hoạt động tiếp xúc khách hàng

2.1.2. Những kinh nghiệm thực tế

2.1.3. Những tiêu chuẩn kỹ thuật

2.2. Trình tự thao tác

2.2.1. *Mở đầu câu chuyện*

2.2.2. *Dẫn dắt câu chuyện*

2.2.3. *Kết thúc câu chuyện*

2.3. Yêu cầu về an toàn

2.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

3. Tổ chức đàm phán (1)

3.1. Lý thuyết liên quan

3.1.1. *Khái quát về đàm phán*

3.1.2. *Những kinh nghiệm thực tế*

3.1.3. *Tiêu chuẩn kỹ thuật trong đàm phán*

3.2. Trình tự thao tác

3.2.1. *Giai đoạn chuẩn bị*

3.2.2. *Giai đoạn nghe*

3.2.3. *Giai đoạn tranh luận*

3.2.4. *Thỏa thuận*

3.3. Yêu cầu về an toàn

3.4. Những sai hỏng thường gặp khi đàm phán và cách khắc phục

4. Xây dựng kế hoạch sơ lược (1)

4.1. Lý thuyết liên quan

4.1.1. *Cấu trúc của một bản kế hoạch*

4.1.2. *Những kinh nghiệm thực tế*

4.1.3. *Những tiêu chuẩn kỹ thuật*

4.2. Trình tự thao tác

4.2.1. *Đưa ra các phương án tổ chức dựa trên các căn cứ cơ bản*

4.2.2. *Chỉnh sửa theo yêu cầu khách hàng*

4.2.3. *Xây dựng kịch bản sơ lược chính thức*

4.3. Yêu cầu về an toàn

5. Ký kết hợp đồng (1, 2)

5.1.1. *Lý thuyết về hợp đồng*

5.1.2. *Những kinh nghiệm thực tế*

5.1.3. *Những tiêu chuẩn kỹ thuật*

5.2. Thao tác thực hiện

5.2.1: *Soạn thảo hợp đồng*

5.2.2: *Kiểm tra lần cuối nội dung bản hợp đồng*

5.2.3: *Kí kết hợp đồng*

5.3. Yêu cầu về an toàn

5.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

6. Kiểm tra, đánh giá công tác xúc tiến sự kiện (1, 2)

6.1. Lý thuyết liên quan

6.1.1. *Lý thuyết về kiểm tra đánh giá*

6.1.2. *Những kinh nghiệm thực tế*

6.1.3. *Tiêu chuẩn kỹ thuật*

6.2. Trình tự thao tác

6.2.1. *Tổng hợp tất cả các thông tin cần thiết về quá trình xúc tiến sự kiện*

6.2.2. *Đánh giá dựa trên các tiêu chí của doanh nghiệp*

6.3. Yêu cầu về an toàn

6.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

BÀI 2: LẬP KẾ HOẠCH TỔ CHỨC SỰ KIỆN
(Thời gian: 8 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày chính xác các kiến thức về giao lưu sinh hoạt, hoạt động tập thể;
2. Hình thành được các kỹ năng xây dựng chương trình và tổ chức chương trình: Gala, Hội thảo, Hội nghị, Kỹ năng dẫn chương trình, Kỹ năng xây dựng kịch bản;
3. Say mê với quá trình học tập, hứng thú hơn với hoạt động kinh doanh du lịch.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Hệ thống hóa nội dung sự kiện (1, 2)

1.1. Lý thuyết liên quan

1.1.1. Lý thuyết về hệ thống hóa nội dung sự kiện

1.1.2. Tiêu chuẩn thực hiện

1.2. Trình tự thao tác

1.2.1. Khái quát các hoạt động chuẩn bị tổ chức sự kiện

1.2.2. Xây dựng kịch bản sự kiện

1.2.3. Xây dựng kế hoạch về thời gian chuẩn bị cho sự kiện

1.2.4. Xây dựng kế hoạch về xây dựng hình ảnh sự kiện

1.2.5. Lập kế hoạch xử lý các tình huống bất ngờ trong sự kiện

1.2.6. Xây dựng kế hoạch về các nguồn lực thực hiện sự kiện

1.2.7. Lập kế hoạch tổng thể cho sự kiện

1.2.8. Kiểm tra đánh giá công tác xây dựng kế hoạch cho sự kiện

1.3. Các yêu cầu về an toàn

1.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

2. Xây dựng kịch bản sự kiện (1, 2)

2.1. Lý thuyết liên quan

2.1.1. Khái niệm về kịch bản của sự kiện

2.1.2. Căn cứ để xây dựng kịch bản

2.1.3. Các loại kịch bản

2.1.4. Tiêu chuẩn thực hiện

2.2. Trình tự thao tác

2.2.1. Xem xét các yếu tố liên quan làm căn cứ xây dựng nội dung của kịch bản sự kiện.

2.2.2. Phác thảo kịch bản sự kiện

2.2.3. Đánh giá mức độ tương thích giữa kịch bản và các nguồn lực tổ chức và chỉnh sửa kịch bản

2.2.4. Xây dựng kịch bản chính thức

2.3. Những yêu cầu về an toàn

2.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

3. Lập kế hoạch về thời gian thực hiện sự kiện (1, 2)

3.1. Lý thuyết liên quan

3.1.1. Tính toán thời gian tổ chức sự kiện

3.1.2. Các phương pháp tính toán thời gian tổ chức sự kiện

3.1.3. Tiêu chuẩn thực hiện

3.2. Trình tự thao tác

3.2.1. Lập thời gian biểu chuẩn bị cho sự kiện

3.2.2. Xác định thời gian cho chuẩn bị tổ chức sự kiện

3.2.3. Xác định thời gian biểu tổ chức sự kiện

3.3. Những yêu cầu về an toàn

3.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

4. Lập kế hoạch về xây dựng hình ảnh sự kiện (1, 2)

4.1. Lý thuyết liên quan

4.1.1. Lý thuyết về xây dựng hình ảnh sự kiện

4.1.2. Các tiêu chuẩn thực hiện

4.2. Trình tự thao tác

4.2.1. Hệ thống các nội dung và các giá trị mà chủ sở hữu sự kiện, đơn vị tổ chức sự kiện muốn gửi đến khán giả

4.2.2. Xây dựng hình ảnh thông qua nội dung chương trình

4.2.3. Xây dựng hình ảnh thông qua các chiến lược truyền thông

4.3. Yêu cầu về an toàn

4.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

5. Lập kế hoạch về ngân sách sự kiện (1, 2)

5.1. Lý thuyết liên quan

5.1.1. Yêu cầu khi dự toán ngân sách tổ chức sự kiện

5.1.2. Dự toán sơ bộ ngân sách

5.1.4. Các tiêu chuẩn kỹ thuật

5.2. Trình tự thao tác

5.2.1. Xác định các nguồn thu và ngân sách cho phép thực hiện tổ chức sự kiện

5.2.2. Lập định mức vật tư, hàng hóa dịch vụ và dự kiến đơn giá

5.2.3. Cân đối thu và chi ngân sách sự kiện

5.3. Yêu cầu về an toàn

5.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

6. Lập kế hoạch về xử lý tình huống bất ngờ trong sự kiện (1, 2)

6.1. Lý thuyết liên quan

6.1.1. *Tình huống trong tổ chức sự kiện*

6.1.2. *Tiêu chuẩn kỹ thuật*

6.2. *Trình tự thao tác*

6.2.1. *Hình dung sự kiện và các tình huống bất ngờ có thể xảy ra*

6.2.2. *Lên phương án phòng ngừa các tình huống*

6.2.3. *Lên phương án xử lý các tình huống bất ngờ*

6.3. *Yêu cầu về an toàn*

6.4. *Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục*

7. *Lập kế hoạch tổng thể cho sự kiện (1, 2)*

7.1. *Lý thuyết liên quan*

7.1.1. *Yêu cầu khi lập kế hoạch tổng thể cho sự kiện*

7.1.2. *Nội dung cơ bản của kế hoạch tổng thể cho một sự kiện*

7.1.3. *Tiêu chuẩn thực hiện*

7.2. *Trình tự thao tác*

7.2.1. *Tổng hợp các kế hoạch bộ phận*

7.2.2. *Đánh giá khả năng thực hiện lần cuối cùng*

7.2.3. *Xây dựng kế hoạch tổng thể chính thức*

7.3. *Yêu cầu về an toàn*

7.4. *Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục*

8. *Kiểm tra đánh giá công tác xây dựng kế hoạch (1, 2)*

8.1. *Lý thuyết liên quan*

8.1.1. *Nguyên nhân phải kiểm tra đánh giá công tác xây dựng kế hoạch*

8.1.2. *Nội dung kiểm tra đánh giá*

8.1.3. *Tiêu chuẩn thực hiện:*

8.2. Trình tự thao tác*8.2.1. Lập kế hoạch kiểm tra đánh giá**8.2.2. Chuẩn bị cho việc kiểm tra đánh giá**8.2.3. Tiến hành kiểm tra:***8.3. Yêu cầu về an toàn***8.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục***Kiểm tra: 1 giờ****BÀI 3: CHUẨN BỊ TỔ CHỨC SỰ KIỆN
(Thời gian: 23 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Chuẩn bị được cơ sở vật chất kỹ thuật để tổ chức sự kiện
2. Chuẩn bị được nguồn nhân lực tổ chức sự kiện
3. Lập được danh sách khách mời, chuẩn bị thiệp mời và gửi giấy mời khách tham dự sự kiện

II. NỘI DUNG BÀI**1. Chuẩn bị cơ sở vật chất kỹ thuật cho tổ chức sự kiện (1, 3)****1.1. Lý thuyết liên quan***1.1.1. Không gian tổ chức sự kiện**1.1.2. Trang thiết bị kỹ thuật để tổ chức sự kiện**1.1.3. Một số vấn đề cần lưu ý**1.1.4. Tiêu chuẩn kỹ thuật***1.2. Trình tự thao tác***1.2.1. Chuẩn bị không gian cho sự kiện**1.2.2. Chuẩn bị lắp đặt các trang thiết bị kỹ thuật theo vị trí đã thống nhất***1.3. Yêu cầu về an toàn**

1.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục**2. Chuẩn bị nhân sự cho tổ chức sự kiện (1, 3)****2.1. Lý thuyết liên quan**

2.1.1. Chuẩn bị về số lượng nhân sự

2.1.2. Chuẩn bị về chất lượng sự

2.1.3. Tiêu chuẩn kỹ thuật

2.2. Trình tự thao tác

2.2.1. Thành lập ban tổ chức sự kiện

2.2.2. Phân công nhiệm vụ cụ thể cho các thành viên trong ban tổ chức

2.3. Yêu cầu về an toàn**2.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục****3. Chuẩn bị danh sách khách mời, thiệp mời và gửi thiệp mời khách (1, 3)****3.1. Lý thuyết liên quan**

3.1.1. Khách mời

3.1.2. Thiệp mời

3.1.3. Tiêu chuẩn kỹ thuật

3.2. Trình tự thao tác

3.2.1. Lên danh sách khách mời

3.2.2. Thiết kế thiệp mời

3.2.3. Gửi thiệp

3.2.4. Nhận phản hồi từ khách mời và điều chỉnh sự kiện

3.3. Yêu cầu về an toàn**3.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục**

Kiểm tra: 1 giờ

**BÀI 4: TỔ CHỨC THỰC HIỆN SỰ KIỆN
(Thời gian: 24 giờ)**

I. MỤC TIÊU

1. Tổ chức được công tác đón tiếp khách đến tham dự sự kiện một cách khoa học, chu đáo
2. Tổ chức phục vụ được từng đối tượng khách trong thời gian diễn ra sự kiện
3. Tổ chức được công tác bảo đảm an ninh, an toàn trong quá trình diễn ra sự kiện

II. NỘI DUNG BÀI

1. Đón tiếp khách tham dự sự kiện (1, 3)

1.1. Lý thuyết liên quan

1.1.1. Ý nghĩa của việc đón tiếp khách trong tổ chức sự kiện

1.1.2. Các hình thức đón tiếp cho tổ chức sự kiện

1.1.3. Các nghi thức đón

1.1.3. Tiêu chuẩn kỹ thuật:

1.2. Trình tự thao tác

1.2.1. Chuẩn bị đón tiếp khách

1.2.2. Đón tiếp khách

1.2.3. Cập nhật các thông tin về khách

1.3. Yêu cầu về an toàn

1.4. Những sai sót thường gặp và cách khắc phục

2. Phục vụ khách trong thời gian diễn ra sự kiện (1, 3)

2.1. Lý thuyết liên quan

2.1.1. Phục vụ hoạt động giải trí

2.1.2. Phục vụ ăn uống

2.1.3. Một số hoạt động khác

2.1.4. Tiêu chuẩn kỹ thuật

2.2. Trình tự thao tác

2.2.1. Xác định các hoạt động phục vụ khách trong thời gian diễn ra sự kiện

2.2.2. Tiến hành công tác phục vụ

2.2.3. Kiểm tra công tác phục vụ khách

2.3. Yêu cầu về an toàn

2.4. Những sai sót thường gặp và cách khắc phục

3. Tổ chức bảo đảm an ninh, an toàn trong quá trình thực hiện sự kiện (1, 3)

3.1. Lý thuyết liên quan

3.1.1. Bảo đảm về an toàn

3.2.2. Bảo đảm về an ninh

3.1.3. Tiêu chuẩn kỹ thuật

3.2. Trình tự thao tác

3.2.1. Dự kiến các vấn đề về an ninh, an toàn và nguyên nhân của nó

3.2.2. Phân chia nguồn lực bảo vệ an toàn, an ninh trật tự sự kiện

3.2.3. Giám sát, theo dõi quá trình hoạt động sự kiện

3.3. Yêu cầu về an toàn

3.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

Bài 5: KẾT THÚC SỰ KIỆN (Thời gian: 8 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Tổ chức chuẩn bị được các điều kiện và thực hiện bế mạc sự kiện
2. Tổ chức chuẩn bị được các phương tiện và thực hiện việc đưa tiễn các đối tượng khách
3. Tổ chức được công tác thu dọn và trả lại mặt bằng sau khi sự kiện kết thúc

II. NỘI DUNG BÀI

1. Tổ chức bế mạc sự kiện (1, 3)

1.1. Lý thuyết liên quan

1.1.1. Vai trò của hoạt động bế mạc sự kiện

1.1.2. Những nội dung chủ yếu của chương trình bế mạc sự kiện

1.1.3. Tiêu chuẩn kỹ thuật

1.2. Trình tự thao tác

1.2.1. Chuẩn bị các tài liệu, vật dụng cần thiết trước khi vào lễ bế mạc

1.2.2. Thực hiện chương trình bế mạc sự kiện

1.3. Các yêu cầu về an toàn

1.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

2. Tổ chức tiễn khách (1, 3)

2.1. Lý thuyết liên quan

2.1.1. Chuẩn bị phương tiện đưa tiễn khách

2.1.2. Tiễn khách

2.1.3. Tiêu chuẩn kỹ thuật

2.2. Trình tự thao tác

2.2.1. Công tác chuẩn bị đưa tiễn khách

2.2.2. Chuẩn bị xe tiễn khách

2.2.3. Tiến khách

2.3. Các yêu cầu về an toàn

2.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

3. Tổ chức thu dọn mặt bằng (1, 3)

3.1. Lý thuyết liên quan

3.1.1. Nội dung của thu dọn mặt bằng sau bế mạc sự kiện

3.1.2. Tiêu chuẩn kỹ thuật

3.2. Trình tự thao tác

3.2.1. Tháo gỡ trang trí và các thiết bị kỹ thuật

3.2.2. Sắp xếp và xử lý các trang thiết bị dụng cụ và các vật dụng phục vụ sự kiện

3.2.3. Dọn dẹp mặt bằng

3.3. Các yêu cầu về an toàn

3.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

4. Tổ chức đánh giá, rút kinh nghiệm sau sự kiện (1, 3)

4.1. Lý thuyết liên quan

4.1.1. Lý do phải rút kinh nghiệm sau sự kiện

4.1.2. Nội dung của công tác rút kinh nghiệm sau sự kiện

4.1.3. Tiêu chuẩn kỹ thuật

4.2. Trình tự thao tác

4.2.1. Đánh giá mặt mạnh, mặt yếu trong việc tổ chức sự kiện

4.2.2. Phân tích các nguyên nhân ảnh hưởng đến công tác tổ chức sự kiện

4.3. Yêu cầu về an toàn lao động

4.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng: Phòng lý thuyết; Phòng thực hành nghề, Sân bãi rộng.

II. Trang thiết bị, máy móc

- Âm thanh, loa đài
- Máy tính xách tay (laptop)
- Máy chiếu Projector.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- Giấy A4 để thực hành;
- Các dụng cụ trò chơi;
- Giáo trình;
- Tài liệu hướng dẫn người học;
- Tài liệu tham khảo;

IV. Các điều kiện khác

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức

- Được đánh giá qua bài kiểm tra viết, kiểm tra vấn đáp, đạt các yêu cầu sau:

- Trình bày được các kiến thức về tổ chức sự kiện du lịch, chương trình giao lưu sinh hoạt, các hoạt động hoạt náo trong du lịch;

- Xây dựng các ý tưởng sáng tạo cho các chương trình giao lưu sinh hoạt tập thể trong du lịch.

2. Kỹ năng

Được đánh giá qua bài kiểm tra thực hành, đạt các yêu cầu sau:

- Lập kế hoạch và lên chương trình tổng thể của một sự kiện du lịch;
- Lập kế hoạch, thực hành kịch bản và dẫn chương trình một hoạt động giao lưu sinh hoạt;
- Tổ chức được các hoạt động hoạt náo như hát, múa, tổ chức trò chơi, lửa trại trong sinh hoạt tập thể.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Nỗ lực trong các hoạt động học tập, tham gia đầy đủ các buổi học;
- Hình thành được ý thức tự giác, tính kỷ luật cao, tinh thần trách nhiệm trong công việc, tinh thần hợp tác giúp đỡ nhau trong học tập, làm việc nhóm;

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Kiểm tra, đánh giá thường xuyên nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào giáo án.

- Đối với kiểm tra định kỳ:

Số bài kiểm tra: 02

Hình thức kiểm tra: Thực hành

Thời gian kiểm tra: 01 giờ

2. Thi kết thúc mô đun

- Hình thức thi: Thực hành
- Thời gian thi: 2 giờ
- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: Học kì III của chương trình đào tạo hoặc theo kế hoạch của phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng (nếu có).

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo: Trước khi giảng dạy, nhà giáo cần căn cứ vào nội dung của từng bài học để chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết nhằm bảo đảm chất lượng giảng dạy.

2. Đối với người học:

- Khuyến khích đặt câu hỏi, nâng cao tính tích cực trong giờ học;
- Thực hiện được các kỹ năng;
- Hoàn thành các nội dung tự học do nhà giáo hướng dẫn giao.

III. Những trọng tâm cần chú ý

- Phân tích các công đoạn chuẩn bị tổ chức sự kiện.
- Thiết kế chương trình giao lưu sinh hoạt.
- Hoạt náo và vai trò hoạt náo viên trong du lịch.
- Lập chương trình và kế hoạch tổng thể sự kiện.
- Tổ chức và điều hành hoạt động sự kiện.
- Xây dựng và tổ chức chương trình Gala diner.
- Dẫn chương trình (MC) trong các hoạt động, sự kiện.
- Tổ chức hoạt náo trong du lịch, tổ chức Teambuilding, tổ chức lửa trại

IV. Tài liệu tham khảo

1. PGS.TS. Lưu Văn Nghiêm. Tổ chức sự kiện. Hà Nội: NXB ĐH Kinh tế quốc dân Hà Nội; 2007.

2. Trọng TĐLT. Cẩm nang tổ chức sinh hoạt tập thể. Tp. Hồ Chí Minh: Nhà xuất bản Trẻ TP. HCM; 2011.

3. Nội TCđDIH. Bài giảng Tổ chức sự kiện, Tài liệu lưu hành nội bộ. Hà Nội: Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội; 2019.

V. Ghi chú và giải thích (nếu có)

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Chuẩn bị thực hiện chương trình du lịch (Preparing to Implement Tourism Programs)

Mã mô đun: 511530233

Thời gian thực hiện mô đun: 75 giờ (lý thuyết: 15 giờ; bài tập, thảo luận: 0; thực hành, thí nghiệm: 56 giờ; kiểm tra: 2 giờ; thi: 2 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Là mô đun chuyên ngành thuộc chương trình đào tạo ngành, nghề Hướng dẫn du lịch. Mô đun này được bố trí sau các môn học cơ sở ngành: Nhập môn du lịch, Văn hóa Việt Nam và địa phương trong hướng dẫn du lịch, Tuyển điểm du lịch.

II. Tính chất: Là mô đun bắt buộc của phần chuyên ngành. Mô đun này cung cấp cho người học những kiến thức và kỹ năng về các công việc trong giai đoạn chuẩn bị thực hiện chương trình du lịch gồm có: Nhận bàn giao từ công ty lữ hành; Chuẩn bị cho chương trình du lịch; Chuẩn bị cá nhân của Hướng dẫn viên.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Liệt kê được các công việc cần chuẩn bị khi tổ chức thực hiện chương trình du lịch;

2. Trình bày được các bước công việc, các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và biện pháp khắc phục khi nhận bàn giao chương trình, chuẩn bị cho chương trình du lịch, chuẩn bị cá nhân;

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Nhận bàn giao chương trình cẩn thận, đầy đủ;
2. Tìm hiểu về chương trình du lịch, thông tin về đoàn khách một cách kỹ lưỡng;
3. Thu thập thông tin, dữ liệu về tuyến, điểm du lịch; chuẩn bị bài thuyết minh liên quan đến chương trình du lịch đầy đủ, chính xác;
4. Chuẩn bị đầy đủ giấy tờ, hành lý các nhân đảm bảo cho chương trình.

II. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

Tự chủ, có trách nhiệm và cẩn thận trong công việc.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	Bài 1: Chuẩn bị làm việc	12	2		10	
	1. Nhận bàn giao công việc 1.1. Yêu cầu khi nhận bàn giao chương trình du lịch 1.2. Nhận bàn giao hồ sơ đoàn, giấy tờ liên quan và công cụ, dụng cụ 1.3. Trao đổi thống nhất với điều hành về đoàn khách, hồ sơ, số tiền và các vật dụng được giao 1.4. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và biện pháp khắc phục		1		4	
	2. Chuẩn bị cá nhân 2.1. Lý thuyết liên quan 2.2. Trình tự thực hiện 2.3. Những yêu cầu về an toàn 2.4. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục		1		4	
	3. Sử dụng phương tiện,					

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	công cụ và công nghệ hành nghề					
2	Bài 2: Nghiên cứu tìm hiểu chương trình du lịch	16	3		13	
	1. Lý thuyết liên quan 1.1. Những kiến thức lý thuyết 1.2. Những kinh nghiệm thực tế 1.3. Tiêu chuẩn kỹ thuật		2			
	2. Trình tự thao tác 2.1. Tìm hiểu về địa điểm, thời gian đón, tiễn đoàn 2.2. Nghiên cứu tìm hiểu về tuyến đường 2.3. Nghiên cứu, tìm hiểu lịch trình chi tiết 2.4. Nghiên cứu về các điểm tham quan 2.5. Tìm hiểu các dịch vụ có trong chương trình và các nhà cung cấp có liên quan		0.5		8	
	3. Yêu cầu về an toàn		0.25		1	
	4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục		0.25		4	
3	Bài 3: Tìm hiểu các thông tin về đoàn khách	14	4		10	
	1. Lý thuyết liên quan 1.1. Những kiến thức lý thuyết 1.2. Những kinh nghiệm thực tế 1.3. Tiêu chuẩn kỹ thuật		2			
	2. Trình tự thao tác 2.1. Tìm hiểu về số lượng, cơ cấu và đặc điểm cơ bản của đoàn khách theo danh sách 2.2. Tìm hiểu các đặc điểm		1.5		6	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	tâm lý, tiêu dùng của khách					
	2.3. Tìm hiểu những yêu cầu đặc biệt, những trợ giúp đặc biệt, sự kiện đặc biệt được lưu ý trước					
	3. Yêu cầu về an toàn		0.25		1	
	4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục		0.25		3	
4	Kiểm tra định kỳ lần 1	1				1
	Bài 4: Thu thập thông tin, dữ liệu về tuyến điểm du lịch	16	3		13	
5	1. Lý thuyết liên quan 1.1. Những kiến thức lý thuyết 1.2. Những kinh nghiệm thực tế 1.3. Tiêu chuẩn kỹ thuật		1			
	2. Trình tự thao tác 2.1. Thu thập thông tin, dữ liệu về du lịch từ các nguồn khác nhau 2.2. Thu thập thông tin thực tiễn về điểm du lịch 2.3. Lựa chọn, tổng hợp xử lý thông tin		1		8	
	3. Yêu cầu về an toàn		0.5		1	
	4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục		0.5		4	
6	Bài 5: Chuẩn bị nội dung thuyết minh	13	3		10	
	1. Lý thuyết liên quan 1.1. Những kiến thức lý thuyết 1.2. Những kinh nghiệm thực tế 1.3. Tiêu chuẩn kỹ thuật		1			
	2. Trình tự thao tác 2.1. Tổng hợp, xử lý và kiểm tra thông tin		1		6	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	2.2. Xây dựng đề cương cho bài thuyết minh 2.3. Viết bài thuyết minh trên cơ sở các thông tin đã thu thập được 2.4 Kiểm tra đánh giá và hoàn thiện nội dung bài thuyết minh (1, 4, 7)					
	3. Yêu cầu về an toàn		0.5		1	
	4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục		0.5		3	
7	Kiểm tra định kỳ lần 2	1				1
	Thi	2				2
	Cộng:	75	15	0	56	4

NỘI DUNG CHI TIẾT
Bài 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC
(Thời gian: 12 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được nội dung kiến thức về diện mạo và vệ sinh cá nhân; quy định của doanh nghiệp về bàn giao chương trình du lịch;
2. Mô tả được quy định về trang phục theo yêu cầu của công ty; tính năng của các trang thiết bị phục vụ công tác hướng dẫn;
3. Phân loại được danh mục các dụng cụ cá nhân, giấy tờ tùy thân cần thiết cho công tác hướng dẫn;
4. Tiếp nhận và kiểm tra thông tin, trang thiết bị phù hợp về thời gian, chính xác, hiệu quả;
5. Sử dụng được các trang thiết bị đúng đúng kỹ thuật;
6. Xây dựng được hình ảnh diện mạo cá nhân đáp ứng tiêu chuẩn đề ra;
7. Xây dựng và sắp xếp được các dụng cụ cá nhân, giấy tờ tùy thân cần thiết cho công tác hướng dẫn

8. Cẩn thận, chính xác, tỉ mỉ; tuân thủ, hợp tác, có tinh thần trách nhiệm trong công việc;

II. NỘI DUNG BÀI

1. Nhận bàn giao công việc (1, 3, 7)

1.1. Yêu cầu khi nhận bàn giao chương trình du lịch

1.2. Nhận bàn giao hồ sơ đoàn, giấy tờ liên quan và công cụ, dụng cụ

1.1.1. Nhận bàn giao hồ sơ đoàn và giấy tờ liên quan

1.1.2. Nhận bàn giao công cụ dụng cụ

1.1.2.1. Công cụ, dụng cụ do công ty cấp

1.1.2.2. Các vật dụng cá nhân tự trang bị

1.3. Trao đổi thống nhất với điều hành về đoàn khách, hồ sơ, số tiền và các vật dụng được giao

1.4. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

2. Chuẩn bị cá nhân (1, 6, 7)

2.1. Lý thuyết liên quan

2.2. Trình tự thực hiện

2.2.1. Chuẩn bị những giấy tờ cá nhân của bản thân

2.2.2. Chuẩn bị tư trang cá nhân

2.2.3. Kiểm tra giấy tờ và tư trang cá nhân

2.2.4. Chuẩn bị tâm lý và sức khỏe

2.3. Những yêu cầu về an toàn

2.4. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục

3. Sử dụng phương tiện, công cụ và công nghệ hành nghề (1, 5, 7)

**Bài 2: NGHIÊN CỨU TÌM HIỂU CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH
(Thời gian: 16 giờ)**

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được nội dung tuyến điểm của du lịch tại địa phương; văn hóa, phong tục, tập quán, địa lý các vùng có trong tuyến hành trình;
2. Mô tả được đặc điểm của từng cung đường và quan cảnh hai bên;
3. Phân tích được thời gian di chuyển giữa các điểm tham quan;
4. Giải thích được các hoạt động cụ thể của từng ngày; các thuật ngữ chuyên ngành trong du lịch;
5. Liệt kê các dịch vụ có và sẵn sàng phục vụ của các nhà cung cấp;
6. Sử dụng được bản đồ hiệu quả; xác định được tuyến đường đi thuận lợi;
7. Lập được kế hoạch cơ bản, chi tiết tuyến tham quan;
8. Quản lý, điều chỉnh thời gian hợp lý;
9. Chọn lọc, ghi nhớ được thông tin chính xác, phù hợp về thời gian, hiệu quả;
10. Phát hiện, can thiệp và xử lý được các lỗi của dịch vụ kịp thời (nếu có).
11. Cẩn thận, tỉ mỉ; Chủ động đề xuất, có tinh thần trách nhiệm trong công việc.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Lý thuyết liên quan (1, 3, 7)

1.1. Những kiến thức lý thuyết

1.2. Những kinh nghiệm thực tế

1.3. Tiêu chuẩn kỹ thuật

2. Trình tự thao tác

2.1. Tìm hiểu về địa điểm, thời gian đón, tiễn đoàn (1, 3, 7)

2.2. Nghiên cứu tìm hiểu về tuyến đường (4, 6, 7)

2.3. Nghiên cứu, tìm hiểu lịch trình chi tiết (1, 3, 7)

2.4. Nghiên cứu về các điểm tham quan (4, 5)

2.5. Tìm hiểu các dịch vụ có trong chương trình và các nhà cung cấp có liên quan (1, 3)

3. Yêu cầu về an toàn

4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

Bài 3: TÌM HIỂU THÔNG TIN VỀ ĐOÀN KHÁCH (Thời gian: 14 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được các nội dung về ngôn ngữ, phong tục tập quán, tôn giáo, tín ngưỡng, đặc điểm tâm lý, nhu cầu, sở thích, thị hiếu của khách du lịch;

2. Phân tích được cách giao tiếp và cách và cách phục vụ những khách hàng có khiếm khuyết về thể chất;

3. Trình bày được quy trình và nguyên tắc, nội dung cần chuẩn bị hồ sơ đoàn và tính năng sử dụng của từng loại giấy tờ;

4. Tìm kiếm, phán đoán được thông tin một cách chính xác, thuần thực;

5. Chăm thận, tỉ mỉ; chủ động đề xuất, có tinh thần trách nhiệm trong công việc;

6. Yêu thích việc tìm hiểu đặc điểm khách.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Lý thuyết liên quan (1, 3, 7)

1.1. Những kiến thức lý thuyết

1.2. Những kinh nghiệm thực tế

1.3. Tiêu chuẩn kỹ thuật

2. Trình tự thao tác

2.1. Tìm hiểu về số lượng, cơ cấu và đặc điểm cơ bản của đoàn khách theo danh sách (1, 2, 6)

2.2. Tìm hiểu các đặc điểm tâm lý, tiêu dùng của khách (2, 4, 7)

2.3. Tìm hiểu những yêu cầu đặc biệt, những trợ giúp đặc biệt, sự kiện đặc biệt được lưu ý trước (2, 5, 7)

3. Yêu cầu về an toàn

4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

Bài 4: THU THẬP THÔNG TIN VỀ TUYẾN, ĐIỂM DU LỊCH (Thời gian: 16 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được nội dung về lịch sử, văn hoá, phong tục tập quán; các truyền thuyết, giai thoại, điển tích, điển cố;

2. Trình bày được nội dung các điểm tham quan; các thông tin mang tính địa phương (ngoài sách hướng dẫn);

3. Phân tích được sự khác biệt về múi giờ;

4. Giải thích được sự thay đổi của thời tiết và khí hậu;

5. Trình bày được cách phối trang phục phù hợp;

6. Mô tả được về dịch vụ ngân hàng, bưu điện, y tế, nhà hàng; liệt kê được các điểm đổi tiền;

7. Trình bày được kiến thức an ninh, an toàn; các thông tin tổng hợp khác;

8. Thu thập, khai thác thông tin từ nhiều nguồn thông tin khác nhau chính xác, hiệu quả.

9. Lựa chọn, tổng hợp và xử lý thông tin chính xác, phù hợp với chương trình của đoàn.

10. Chăm thận, tỉ mỉ; cầu thị và nghiêm túc.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Lý thuyết liên quan (1, 3, 7)

1.1. Những kiến thức lý thuyết

1.2. Những kinh nghiệm thực tế

1.3. Tiêu chuẩn kỹ thuật

2. Trình tự thao tác

2.1. Thu thập thông tin, dữ liệu về du lịch từ các nguồn khác nhau (3, 5, 7)

2.2. Thu thập thông tin thực tiễn về điểm du lịch (3, 5, 7)

2.3. Lựa chọn, tổng hợp xử lý thông tin (4, 5, 7)

3. Yêu cầu về an toàn

4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

Bài 5: CHUẨN BỊ NỘI DUNG THUYẾT MINH (Thời gian: 13 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được nguyên tắc xây dựng bài thuyết minh;
2. Phân tích được các loại hình du lịch đặc trưng của các vùng du lịch, các tuyến du lịch nội vùng và liên vùng;
3. Lựa chọn được thông tin có tính chính xác và phù hợp;
4. Vận dụng được các kiến thức về tuyến, điểm du lịch vào công tác xây dựng bài thuyết minh;
5. Xây dựng bài thuyết minh du lịch khoa học và chính xác;
6. Cẩn thận, tỉ mỉ; cầu thị và nghiêm túc.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Lý thuyết liên quan (1, 3, 7)

1.1. Những kiến thức lý thuyết

1.2. Những kinh nghiệm thực tế**1.3. Tiêu chuẩn kỹ thuật****2. Trình tự thao tác****2.1. Tổng hợp, xử lý và kiểm tra thông tin (3, 5, 7)****2.2. Xây dựng đề cương cho bài thuyết minh (1, 5, 7)****2.3. Viết bài thuyết minh trên cơ sở các thông tin đã thu thập được (1, 4, 7)****2.4 Kiểm tra đánh giá và hoàn thiện nội dung bài thuyết minh (1, 4, 7)****3. Yêu cầu về an toàn****4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục****D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN**

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng: Phòng học lý thuyết, phòng học thực hành.

II. Trang thiết bị, máy móc: Máy tính, máy chiếu.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Học liệu: Giáo trình, bài giảng, giáo án, tài liệu tham khảo có liên quan.

Dụng cụ, nguyên vật liệu: Sổ tay/sổ ghi chép; bản đồ; la bàn; bút bi; bút chì; máy ảnh; điện thoại di động; còi/cờ/ô; bảng tên đón khách; mũ; loa; kem chống nắng; kem dưỡng da; túi cứu thương.

IV. Các điều kiện khác: Không

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ**I. Nội dung**

1. Kiến thức: Được đánh giá bằng hình thức kiểm tra viết, trắc nghiệm theo các nội dung sau: Quy trình, nội dung nhận bàn giao công việc; nghiên cứu tìm hiểu chương trình du lịch; tìm hiểu thông tin về đoàn khách; tuyến, điểm du lịch; quy trình xây dựng và nội dung bài thuyết minh tuyến điểm, du lịch.

2. Kỹ năng: Kiểm tra kỹ năng bằng hình thức thực hành theo các nội dung:

Tiếp nhận và kiểm tra thông tin, trang thiết bị về thời gian, hiệu quả; sử dụng đúng kỹ thuật;

Lập kế hoạch tuyến tham quan hiệu quả;

Tìm kiếm và xử lý thông tin liên quan đến đặc điểm và nhu cầu của khách hàng một cách chính xác và hiệu quả.

Vận dụng kỹ năng thu thập, khai thác và xử lý thông tin từ nhiều nguồn để phục vụ nhu cầu của đoàn khách du lịch một cách chính xác và hiệu quả.

Xây dựng và trình bày bài thuyết minh du lịch khoa học và chính xác;

Sắp xếp giấy tờ khoa học và hợp lý.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm: Tỉ mỉ, cẩn thận, chính xác, ngăn nắp trong công việc.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào giáo án.

- Đối với kiểm tra định kỳ:

Số bài kiểm tra: 02

Hình thức kiểm tra: Thực hành

Thời gian kiểm tra: 15 phút/người học.

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ được trình bày/đính kèm trong giáo án.

2. Thi kết thúc mô đun

- Hình thức thi: Thực hành

- Thời gian thi: 30 phút/thí sinh (mỗi lần thi là 1 học sinh, một buổi tối đa 18 thí sinh).

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: Theo kế hoạch của nhà trường.

- Đề thi kết thúc mô đun được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề thi nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình mô đun.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm: Đánh giá thông qua quá trình làm việc nhóm và làm việc cá nhân thể hiện ở: Tỉ mỉ, cẩn thận, chính xác, ngăn nắp trong công việc.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình mô đun này được sử dụng để giảng dạy cho ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ trung cấp.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo: Trước khi giảng dạy, nhà giáo cần căn cứ vào nội dung của từng bài học để chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết nhằm bảo đảm chất lượng giảng dạy.

a. Phần lý thuyết: Áp dụng các phương pháp giảng dạy lý thuyết:

+ Nêu vấn đề;

+ Phát vấn;

+ Thảo luận;

+ Hướng dẫn tìm hiểu, mở rộng kiến thức;

+ Tổng kết, đánh giá.

b. Phần thực hành:

- Áp dụng các phương pháp hướng dẫn thực hành:

+ Mô tả các công việc và các bước phải làm trong thực tế;

+ Yêu cầu về tiêu chuẩn phải đạt;

- + Điều kiện để thực hiện công việc;
- + Kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm cần có trong thực hiện công việc;
- + Lỗi thường gặp cần tránh.
- Kết hợp sử dụng máy chiếu, băng hình, biểu mẫu minh họa giúp người học tiếp cận với thực tế.
- Trong quá trình giảng bài, lưu ý vận dụng kiến thức các môn học khác và thực tế để người học nắm bắt được kiến thức và rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp.

2. Đối với người học:

- Mỗi bài đều được cấu trúc: mục tiêu, nội dung chính và cuối mỗi bài đều có các câu hỏi ôn tập, thảo luận, như vậy người học cần nắm bắt được mục tiêu và nội dung cơ bản của bài trước khi đi sâu vào các nội dung cụ thể.
- Sau mỗi bài, người học cần nghiên cứu trả lời các câu hỏi, trao đổi thảo luận và đọc thêm những tài liệu liên quan như: sách tham khảo, tạp chí chuyên ngành, các trang thông tin điện tử (website) để mở rộng thêm kiến thức.
- Thường xuyên luyện tập các bài thực hành theo yêu cầu và hướng dẫn của nhà giáo.

III. Những trọng tâm cần chú ý

- Nhận bàn giao công việc;
- Nghiên cứu tìm hiểu chương trình du lịch;
- Tìm hiểu các thông tin về đoàn khách;
- Thu thập thông tin, dữ liệu về tuyến, điểm du lịch;
- Chuẩn bị bài thuyết minh tuyến, điểm du lịch;
- Chuẩn bị hồ sơ đoàn.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Đào Lan Hương. Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch. Hà Nội: NXB Lao động; 2016.
2. Trần Thị Hải Yến. Giáo trình Tâm lý và kỹ năng giao tiếp với khách du lịch. Hà Nội: Trường Cao đẳng Kỹ thuật công nghệ; 2021.
3. Bùi Thị Hải Yến. Tuyển điểm du lịch Việt Nam. Hà Nội: NXB Giáo dục Việt Nam; 2020.
4. Hồng Vân. Đường vào nghề Du lịch. TP HCM: NXB Trẻ; 2006.
5. Trần Văn Mậu. Cẩm nang hướng dẫn du lịch. Hà Nội: NX Giáo dục; 2005.
6. Trần Đức Thanh. Hà Nội. Nhập môn khoa học du lịch. Hà Nội: NXB Đại học Quốc gia Hà Nội; 2022.
7. Bộ Văn hóa, thể thao và du lịch. Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Hướng dẫn du lịch. Hà Nội; 2019.

V. Ghi chú và giải thích (nếu có)

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Thuyết minh du lịch (Tour explanation)

Mã mô đun: 511540243

Thời gian thực hiện mô đun: 105 giờ (lý thuyết: 15 giờ; bài tập, thảo luận: 0 giờ; thực hành: 86 giờ; kiểm tra: 2 giờ; thi: 2 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Thuyết minh du lịch là mô đun chuyên môn nghề bắt buộc, được giảng dạy trước mô đun Tổ chức các hoạt động trong chương trình du lịch.

II. Tính chất: Đây là mô đun tích hợp, được giảng dạy tại phòng học tích hợp có đầy đủ trang thiết bị dạy học. Mô đun trang bị cho người học kỹ năng xây dựng bài thuyết minh và thực hiện hoạt động thuyết minh du lịch. Mô đun này có thể tổ chức giảng dạy trực tuyến một phần trên các phần mềm giảng online.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày được khái niệm thuyết minh du lịch; cấu trúc và yêu cầu của một bài thuyết minh du lịch;
2. Trình bày được các kỹ năng và phương pháp thuyết minh du lịch;
3. Trình bày được trình tự thực hiện, các sai hỏng thường gặp và cách khắc phục khi xây dựng bài thuyết minh và thuyết minh.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Tìm kiếm, tổng hợp và lựa chọn thông tin thuyết minh đầy đủ, chính xác;

2. Xây dựng được dàn ý cho bài thuyết minh và viết được bài thuyết minh bảo đảm đúng kết cấu, chính xác thông tin;
3. Sử dụng đúng, hiệu quả các thiết bị hỗ trợ thuyết minh;
4. Vận dụng các kỹ năng và phương pháp thuyết minh để thực hành thuyết minh tạo ấn tượng, thu hút;
5. Thường xuyên cập nhật các thông tin thuyết minh bảo đảm tính mới, thời sự.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Chăm chỉ, tích cực theo dõi và thực hành theo sự hướng dẫn của nhà giáo;
2. Có khả năng thực hiện công việc độc lập;
3. Có ý thức tự học, tự nghiên cứu, ham học hỏi;
4. Nhận thức được các yêu cầu của nghề nghiệp đối với bản thân, từ đó nâng cao ý thức học tập, trau dồi kiến thức và chuyên môn nghề nghiệp.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/ Kiểm tra
1	Bài 1: Giới thiệu về thuyết minh du lịch	4	4	0	0	
	1. Tìm hiểu về thuyết minh du lịch 1.1. Khái niệm 1.2. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động thuyết minh du lịch	1	1			
	2. Phân loại bài thuyết minh	1	1			

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/ Kiểm tra
	3. Cấu trúc và yêu cầu của bài thuyết minh 3.1. Cấu trúc bài thuyết minh 3.2. Yêu cầu của một bài thuyết minh	1	1			
	4. Quy trình tổ chức hoạt động thuyết minh du lịch	1	1			
2	Bài 2: Xây dựng bài thuyết minh	28	6		22	
	1. Xây dựng bài thuyết minh tại điểm 1.1. Trình tự thực hiện 1.2. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục 1.3. Bài thuyết minh tham khảo	8	2		6	
	2. Xây dựng bài thuyết minh cho các đối tượng tham quan theo tuyến du lịch 2.1. Xây dựng bài thuyết minh chào mừng 2.2. Xây dựng bài thuyết minh về các đối tượng trên lộ trình tham quan	9	2		7	
	3. Xây dựng bài thuyết minh theo đối tượng tham quan 3.1. Xây dựng theo chuyên đề kiến trúc	11	2		9	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/ Kiểm tra
	nghệ thuật 3.2. Xây dựng theo chuyên đề về di tích lịch sử 3.3. Xây dựng theo chuyên đề về di tích văn hóa 3.4. Xây dựng theo chuyên đề về danh lam thắng cảnh					
3	Bài 3: Thuyết minh	45	5		40	
	1. Kiến thức liên quan 1.1. Các kỹ năng cần thiết trong quá trình thuyết minh du lịch 1.2. Phương pháp thuyết minh 1.3. Nguyên tắc thuyết minh du lịch 1.4. Một số lưu ý khi thuyết minh du lịch	6	2		4	
	2. Trình tự thực hiện	6	1		5	
	3. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục	7	1		6	
	4. Thực hành thuyết minh theo chủ đề 4.1. Thuyết minh về di tích kiến trúc nghệ thuật 4.2. Thuyết minh về di tích lịch sử, văn hóa 4.3. Theo chuyên đề về danh lam thắng cảnh	26	1		25	
4	Bài 4: Thực hành	24	0		24	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/ Kiểm tra
	thuyết minh tại điểm					
	1. Thuyết minh Khu du lịch sinh thái Măng Đen	3			3	
	2. Thuyết minh Ngục Kon Tum	3			3	
	3. Thuyết minh Nhà Thờ Gỗ	3			3	
	4. Thuyết minh Tòa Giám Mục	3			3	
	5. Thuyết minh Chùa Bác Ái	3			3	
	6. Thuyết minh câu treo Kon Klor	3			3	
	7. Thuyết minh Nhà rông Kon Klor	3			3	
	8. Thuyết minh làng du lịch cộng đồng Kon Kơ Tu	3			3	
5	Thi/ Kiểm tra	4				4
Cộng		105	15	0	86	2(0,2)/2(0,2)

NỘI DUNG CHI TIẾT
BÀI 1: GIỚI THIỆU VỀ THUYẾT MINH DU LỊCH
(Thời gian: 4 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Nêu được phân loại, cấu trúc và yêu cầu của bài thuyết minh du lịch;
2. Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động thuyết minh du lịch;
3. Mô tả được quy trình tổ chức hoạt động thuyết minh du lịch.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Tìm hiểu về thuyết minh du lịch (1,2)

1.1. Khái niệm

1.2. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động thuyết minh du lịch**2. Phân loại bài thuyết minh (3)****3. Cấu trúc và yêu cầu của bài thuyết minh (2)****3.1. Cấu trúc bài thuyết minh****3.2. Yêu cầu của một bài thuyết minh****4. Quy trình tổ chức hoạt động thuyết minh du lịch (2)****BÀI 2: XÂY DỰNG BÀI THUYẾT MINH
(Thời gian: 28 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày được trình tự các bước, các sai hỏng thường gặp và cách khắc phục khi xây dựng bài thuyết minh.

2. Viết được bài thuyết minh theo các chủ đề khác nhau bảo đảm đúng kết cấu, chính xác thông tin.

II. NỘI DUNG BÀI**1. Xây dựng bài thuyết minh tại điểm (2)****1.1. Trình tự thực hiện****1.2. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục****1.3. Bài thuyết minh tham khảo**

2. Xây dựng bài thuyết minh cho các đối tượng tham quan theo tuyến du lịch (1, 2)

2.1. Xây dựng bài thuyết minh chào mừng**2.2. Xây dựng bài thuyết minh về các đối tượng trên lộ trình tham quan****3. Xây dựng bài thuyết minh theo đối tượng tham quan (2, 3)****3.1. Xây dựng theo chuyên đề kiến trúc nghệ thuật****3.2. Xây dựng theo chuyên đề về di tích lịch sử**

3.3. Xây dựng theo chuyên đề về di tích văn hóa

3.4. Xây dựng theo chuyên đề về danh lam thắng cảnh

BÀI 3: THUYẾT MINH

(Thời gian: 45 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được các kỹ năng cần thiết khi thuyết minh: ngôn ngữ, giọng nói, biểu cảm...
2. Trình bày và phân biệt được các phương pháp thuyết minh;
3. Trình bày được các vấn đề cần lưu ý khi thuyết minh; quy trình thuyết minh; các sai hỏng thường gặp và cách khắc phục
4. Sử dụng đúng, hiệu quả các thiết bị hỗ trợ thuyết minh;
5. Thực hành thuyết minh theo các chủ đề tạo ấn tượng, thu hút.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Kiến thức liên quan (1)

1.1. Các kỹ năng cần thiết trong quá trình thuyết minh du lịch

1.2. Phương pháp thuyết minh

1.3. Nguyên tắc thuyết minh du lịch

1.4. Một số lưu ý khi thuyết minh du lịch

2. Trình tự thực hiện (1, 2)

3. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục (2)

4. Thực hành thuyết minh theo chủ đề (1, 2)

4.1. Thuyết minh về di tích kiến trúc nghệ thuật

4.2. Thuyết minh về di tích lịch sử, văn hóa

4.3. Theo chuyên đề về danh lam thắng cảnh

BÀI 4. THỰC HÀNH THUYẾT MINH TẠI ĐIỂM

(Thời gian: 24 giờ)

I. Mục tiêu

1. Thuyết minh trôi chảy, lưu loát, chính xác thông tin các điểm du lịch được phân công;
2. Có ý thức và tinh thần trách nhiệm khi thực hiện công việc;
3. Tự tin, mạnh dạn khi thực hành thuyết minh.

II. Nội dung bài

1. Thuyết minh Khu du lịch sinh thái Măng Đen
2. Thuyết minh Ngục Kon Tum
3. Thuyết minh Nhà Thờ Gỗ
4. Thuyết minh Tòa Giám Mục
5. Thuyết minh Chùa Bác Ái
6. Thuyết minh cầu treo Kon Klor
7. Thuyết minh Nhà rông Kon Klor
8. Thuyết minh làng du lịch cộng đồng Kon Kơ Tu

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng: Phòng học lý thuyết; Phòng thực hành mẫu có trang bị đầy đủ máy móc thiết bị dạy và học.

II. Trang thiết bị máy móc:

TT	Thiết bị máy móc	Số lượng
1	Bảng, phấn	01
2	Máy chiếu projector/Tivi	01
3	Máy tính xách tay	01
4	Loa máy tính	01
5	Máy nói cá nhân	01

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:

- Học liệu: Giáo trình, bài giảng, giáo án, tài liệu tham khảo có liên quan.
- Dụng cụ, nguyên vật liệu: Bản đồ du lịch Việt Nam, Bản đồ du lịch Kon Tum, Sơ đồ tuyến điểm du lịch Việt Nam, Sơ đồ tuyến điểm du lịch Kon Tum, giấy A1, A4, giấy note, ghim kẹp, bút dạ, phấn, bảng lật, bảng di động.

IV. Các điều kiện khác: Liên hệ các điểm du lịch.

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức

- Cấu trúc và yêu cầu của bài thuyết minh du lịch;
- Các phương pháp và kỹ năng thuyết minh;
- Quy trình thuyết minh;
- Những sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục khi viết bài thuyết minh và thực hành thuyết minh.

2. Kỹ năng

- Tạo ấn tượng với khách khi bắt đầu và kết thúc thuyết minh;
- Xây dựng bài thuyết minh;
- Thực hành thuyết minh.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tuân thủ tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp trong hướng dẫn du lịch;
- Tuân thủ những yêu cầu học tập và nghiên cứu mô đun;
- Tự giác, tích cực tham gia vào hoạt động học tập của lớp học.

II. Phương pháp

2. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào giáo án.

- Đối với kiểm tra định kỳ:

Số bài kiểm tra: 03

Hình thức kiểm tra:

+ 2 bài kiểm tra tại lớp. Hình thức kiểm tra: Thực hành; Thời gian kiểm tra: 15 phút/ người học.

+ 1 bài kiểm tra thực hành thuyết minh tại thực địa.

Thời gian kiểm tra: 02 giờ

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ được trình bày/đính kèm trong giáo án.

3. Thi kết thúc môn học

- Hình thức thi: Thực hành

- Thời gian thi: 15 phút/ thí sinh

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: Theo kế hoạch của nhà trường

- Đề thi kết thúc mô đun được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề thi nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình mô đun.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm

Đánh giá qua thời gian chấp hành học tập môn học và tính tự giác, cẩn thận, nghiêm túc.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun: Mô đun thuyết minh du lịch được áp dụng trong chương trình đào tạo ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ trung cấp.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo

a. Phần lý thuyết: Áp dụng các phương pháp giảng dạy lý thuyết:

- Nêu vấn đề;

- Phát vấn;

- Thảo luận;

- Hướng dẫn tìm hiểu, mở rộng kiến thức;
- Tổng kết, đánh giá.

b. Phần thực hành:

- Áp dụng các phương pháp hướng dẫn thực hành:
 - + Mô tả các công việc và các bước phải làm trong thực tế;
 - + Yêu cầu về tiêu chuẩn phải đạt;
 - + Điều kiện để thực hiện công việc;
 - + Kiến thức, kỹ năng và thái độ cần có trong thực hiện công việc;
 - + Lỗi thường gặp cần tránh.
- Kết hợp sử dụng máy chiếu, băng hình, biểu mẫu minh họa giúp người học tiếp cận với thực tế.
- Trong quá trình giảng bài, lưu ý vận dụng kiến thức các môn học khác và thực tế để người học nắm bắt được kiến thức và rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp.

2. Đối với người học

- Cần nắm bắt được mục tiêu và nội dung cơ bản của bài trước khi đi sâu vào các nội dung cụ thể.
- Cần nghiên cứu trả lời các câu hỏi, trao đổi thảo luận và đọc thêm những tài liệu liên quan như: sách tham khảo, tạp chí chuyên ngành, các trang thông tin điện tử (website) để mở rộng thêm kiến thức.
- Thường xuyên luyện tập các bài thực hành theo yêu cầu và hướng dẫn của nhà giáo.

III. Những trọng tâm cần chú ý

- Cấu trúc và yêu cầu của bài thuyết minh du lịch;
- Xây dựng bài thuyết minh
- Thuyết minh

IV. Tài liệu tham khảo

1. Nguyễn Thị Tú, Lê Thị Bích Hạnh, Đàm Quỳnh Anh, Bùi Mai Ngân, Hồ Nguyễn Kiều Mai. Tài liệu đào tạo nghề Hướng dẫn viên du lịch tại điểm. Hà Nội: Hà Nội; 2021.

2. Đoàn Hương Lan. Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch. Hà Nội: NXB Đại học kinh tế quốc dân; 2018.

3. Tổng cục giáo dục nghề nghiệp. Tài liệu bồi dưỡng kỹ năng nghề cho Nhà giáo giáo dục nghề nghiệp. Hà Nội; 2018.

4. Nguyễn Thị Minh Ngọc. Sổ tay hướng dẫn viên du lịch. Hà Nội: NXB thể thao và du lịch; 2018.

V. Ghi chú và giải thích (nếu có):

- Bài 4. Thực hành thuyết minh tại điểm sẽ được tổ chức giảng dạy trên thực địa

- Mô đun có thể tổ chức giảng dạy 20h trực tuyến gián tiếp, bao gồm các nội dung:

Bài 1. Giới thiệu về thuyết minh du lịch

Thời gian: 4 giờ

1. Tìm hiểu về thuyết minh du lịch

1.1. Khái niệm

1.2. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động thuyết minh du lịch

Bài 2. Xây dựng bài thuyết minh

Thời gian: 6 giờ

3. Xây dựng bài thuyết minh theo đối tượng tham quan

3.1. Theo chuyên đề kiến trúc nghệ thuật

Bài 3. Thuyết minh

Thời gian: 10 giờ

4. Thực hành thuyết minh theo chủ đề

4.1. Thuyết minh về di tích kiến trúc nghệ thuật

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Tổ chức các hoạt động trong chương trình du lịch
(Organizing Activities in a Travel Program)

Mã mô đun: 511550253

Thời gian thực hiện mô đun: 120 giờ (lý thuyết: 30 giờ; bài tập, thảo luận: 0; thực hành, thí nghiệm: 86 giờ; kiểm tra: 2 giờ; thi: 2 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Là mô đun chuyên ngành thuộc chương trình đào tạo ngành, nghề Hướng dẫn du lịch. Mô đun này được bố trí sau các mô đun Chuẩn bị thực hiện chương trình du lịch.

II. Tính chất: Là mô đun bắt buộc của phần chuyên ngành. Mô đun này cung cấp cho người học những kiến thức và kỹ năng cần thiết để tổ chức thực hiện một chương trình du lịch. Mô đun này không tổ chức dạy học trực tuyến.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Nêu được quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch;
2. Trình bày được trình tự thực hiện, các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và biện pháp khắc phục của các công việc: đón khách, chào đoàn, tổ chức lưu trú, ăn uống, tổ chức mua sắm, quản lý và chăm sóc khách hàng, xử lý tình huống, tiễn khách, báo cáo quyết toán chuyến đi;
3. Trình bày được các nguyên tắc xử lý tình huống.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Tổ chức thực hiện chương trình du lịch từ khâu đón khách, chào đoàn, tổ chức lưu trú, ăn uống, tổ chức mua sắm, tiễn khách, xử lý tình huống, báo cáo quyết toán chuyến đi đúng quy trình, bảo đảm yêu cầu kỹ thuật;

2. Quản lý và chăm sóc tốt đoàn khách trong suốt chuyến đi;

3. Thu thập đầy đủ, chính xác các loại hóa đơn, chứng từ để thanh quyết toán chương trình;

4. Xử lý tình huống phát sinh trong chương trình du lịch đúng yêu cầu kỹ thuật.

II. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

2. Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp; Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ và bảo đảm an toàn sức khỏe, tính mạng khách du lịch;

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	Bài 1: Tổ chức đón khách	10	2		8	
	1. Chuẩn bị trước khi đón đoàn khách 1.1 Lý thuyết liên quan 1.2. Trình tự thao tác 1.3. Yêu cầu về an toàn lao động 1.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục					
	2. Tổ chức đón khách tại sân bay 2.1. Lý thuyết liên quan 2.2. Trình tự thực hiện 2.3. Các sai hỏng thường					

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	gặp, nguyên nhân và giải pháp khắc phục					
	3. Tổ chức đón khách tại cửa khẩu 3.1. Lý thuyết liên quan 3.2. Trình tự thực hiện 3.3. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục					
	4. Tổ chức đón khách tại điểm hẹn 4.1. Lý thuyết liên quan 4.2. Trình tự thực hiện 4.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục					
2	Bài 2: Chào khách trên xe du lịch	10	4		6	
	1. Lý thuyết liên quan 1.1. Các nội dung của một bài thuyết minh chào đoàn 1.2. Các yêu cầu kỹ thuật khi thuyết minh trên xe du lịch		2			
	2. Trình tự thực hiện		1		4	
	3. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và biện pháp khắc phục		1		2	
3	Bài 3: Tổ chức lưu trú	14	4		10	
	1. Lý thuyết liên quan 1.1. Các loại hình cơ sở lưu trú 1.2. Các loại buồng, giường trong cơ sở lưu trú 1.3. Nguyên tắc phân phòng cho khách 1.4. Các lưu ý khi tổ chức lưu trú cho khách		2			
	2. Trình tự thực hiện		1		6	
	3. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và biện pháp		1		4	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	khắc phục					
4	Bài 4: Tổ chức sắp xếp ăn uống	10	2		8	
	1. Lý thuyết liên quan 1.1. Nội dung công việc tổ chức sắp xếp ăn uống 1.2. Các lưu ý khi tổ chức hoạt động ăn uống cho khách 1.3. Nguyên tắc tổ chức sắp xếp ăn uống		1			
	2. Trình tự thực hiện		0.5		5	
	3. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và biện pháp khắc phục		0.5		3	
5	Bài 5: Tổ chức hoạt động hướng dẫn tham quan	14	4		10	
	1. Chuẩn bị trước chuyến tham quan		1			
	2. Hướng dẫn tham quan trên phương tiện ô tô 2.1. Lý thuyết liên quan 2.2. Trình tự thực hiện 2.3. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và biện pháp khắc phục		1		4	
	3. Hướng dẫn tham quan du lịch trên phương tiện tàu hỏa 3.1. Đặc điểm hoạt động hướng dẫn bằng phương tiện tàu hỏa 3.2. Trình tự thực hiện 3.3. Những sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục		1		2	
	4. Hướng dẫn tham quan du lịch trên phương tiện máy bay 4.1. Đặc điểm hướng dẫn		1		2	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	tham quan bằng phương tiện máy bay 4.2. Trình tự thực hiện 4.3. Những sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục					
	5. Hướng dẫn tham quan khi đi bộ				2	
6	Kiểm tra định kỳ lần 2	1				1
7	Bài 6: Tổ chức hoạt động mua sắm, xúc tiến bán chương trình du lịch	12	4		8	
	1. Tổ chức hoạt động mua sắm 1.1. Lý thuyết liên quan 1.2. Trình tự thực hiện 1.3. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và biện pháp khắc phục		2		4	
	2. Xúc tiến bán chương trình du lịch 2.1. Lý thuyết liên quan 2.2. Trình tự thao tác 2.3. Các lỗi thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục		2		4	
8	Bài 7: Chăm sóc khách hàng và quản lý đoàn khách	12	2		10	
	1. Chăm sóc khách hàng 1.1. Kiến thức liên quan 1.2. Trình tự thực hiện 1.3. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục		1		4	
	2. Tổ chức quản lý đoàn khách 2.1. Lý thuyết liên quan 2.2. Trình tự thực hiện 2.3. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và biện		0.5		3	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	pháp khắc phục					
	3. Phối hợp trong quản lý đoàn khách 3.1. Phối hợp với phòng điều hành 3.2. Phối hợp với trưởng đoàn 3.3. Phối hợp với các nhà cung ứng dịch vụ 3.4. Phối hợp với cư dân địa phương và chính quyền sở tại 3.5. Phối hợp với các ban ngành liên quan		0.5		3	
	Bài 8: Xử lý tình huống và trả lời câu hỏi của khách	14	2		12	
9	1. Xử lý tình huống 1.1. Kiến thức liên quan 1.2. Trình tự thực hiện 1.3. Các lỗi thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục		1		6	
	2. Trả lời câu hỏi của khách 2.1. Yêu cầu cần bảo đảm khi trả lời câu hỏi 2.2. Xử lý câu hỏi của khách		1		6	
10	Bài 9: Tổ chức tiễn khách	10	2		8	
	1. Kiến thức liên quan 1.1. Các công việc khi tổ chức tiễn khách 1.2. Những điều cần lưu ý khi tiễn khách 1.3; Gợi ý mẫu thuyết minh chào tiễn khách		1			
	2. Trình tự thực hiện		0.5		6	
	3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục		0.5		2	
11	Kiểm tra định kỳ lần 2	1				1

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	Bài 10: Báo cáo quyết toán chuyến đi	10	4		6	
12	1. Lý thuyết liên quan 1.1. Các nội dung cần báo cáo sau chuyến đi 1.2. Nội dung của thanh quyết toán 1.3. Các lưu ý khi thanh quyết toán chương trình					
	2. Trình tự thực hiện					
	3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục					
Thi		2				2
Cộng:		120	30	0	86	4

NỘI DUNG CHI TIẾT
Bài 1: TỔ CHỨC ĐÓN KHÁCH
(Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả được các công việc chuẩn bị trước khi đón khách;
2. Trình bày được các công việc và yêu cầu khi tổ chức đón khách tại sân bay; đón khách tại cửa khẩu và đón khách tại điểm hẹn;
3. Trình bày được quy trình thực hiện; các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục khi tổ chức đón khách tại sân bay; tổ chức đón khách tại cửa khẩu; tổ chức đón khách tại điểm hẹn;
4. Tổ chức đón khách tại sân bay; đón khách tại cửa khẩu; đón khách tại điểm hẹn đúng quy trình, đạt yêu cầu kỹ thuật.
5. Chăm thận, chính xác, tỉ mỉ; tuân thủ, hợp tác, có tinh thần trách nhiệm trong công việc;

II. NỘI DUNG BÀI

1. Chuẩn bị trước khi đón đoàn khách (1, 3, 7)

1.1. Lý thuyết liên quan

1.1.1. Vệ sinh cá nhân

1.1.2. Chuẩn bị trang phục

1.1.3. Trang điểm

1.1.4. Chuẩn bị tâm thế

1.1.5. Liên hệ với lái xe

1.1.6. Liên hệ với trưởng đoàn

1.1.7. Kiểm tra phương tiện

1.2. Trình tự thao tác**1.3. Yêu cầu về an toàn lao động****1.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục****2. Tổ chức đón khách tại sân bay (1, 3, 7)****2.1. Lý thuyết liên quan****2.2. Trình tự thực hiện****2.3. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và giải pháp khắc phục****3. Tổ chức đón khách tại cửa khẩu (1, 6, 7)****3.1. Lý thuyết liên quan****3.2. Trình tự thực hiện****3.3. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục****4. Tổ chức đón khách tại điểm hẹn (1, 6, 7)****4.1. Lý thuyết liên quan****4.2. Trình tự thực hiện****4.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục****Bài 2: CHÀO ĐÓN KHÁCH TRÊN XE DU LỊCH
(Thời gian: 10 giờ)**

I. MỤC TIÊU

1. Nêu được các nội dung của một bài thuyết minh chào đoàn;
2. Mô tả được các yêu cầu kỹ thuật khi thuyết minh trên xe du lịch;
3. Trình bày được trình tự các bước; các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục khi chào khách trên xe du lịch;
4. Thực hiện được một bài chào khách trên xe du lịch đúng quy trình, đúng kỹ thuật, đầy đủ;
5. Cẩn thận, tỉ mỉ; Chủ động đề xuất, có tinh thần trách nhiệm trong công việc.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Các kiến thức liên quan (1, 3)

1.1. Các nội dung của một bài thuyết minh chào đoàn

1.2. Các yêu cầu kỹ thuật khi thuyết minh trên xe du lịch

2. Trình tự thực hiện (4, 6, 7)

3. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và biện pháp khắc phục (4, 6, 7)

Bài 3: TỔ CHỨC LƯU TRÚ (Thời gian: 14 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Xác định được các loại hình cơ sở lưu trú và các loại buồng, giường trong cơ sở lưu trú;
2. Trình bày được nguyên tắc phân phòng cho khách;
3. Mô tả được trình tự các bước tổ chức nhận phòng và tổ chức trả phòng;
4. Nêu được các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục khi tổ chức nhận phòng và tổ chức trả phòng;

5. Thực hiện tổ chức nhận phòng và trả phòng đúng quy trình, đáp ứng các yêu cầu kỹ thuật.

6. Cẩn thận, tỉ mỉ; chủ động đề xuất, có tinh thần trách nhiệm trong công việc;

II. NỘI DUNG BÀI

1. Kiến thức liên quan (2, 5, 7)

1.1. Các loại hình cơ sở lưu trú

1.2. Các loại buồng, giường trong cơ sở lưu trú

1.3. Nguyên tắc phân phòng cho khách

1.4. Các lưu ý khi tổ chức lưu trú cho khách

2. Trình tự thực hiện (2, 4, 7)

2.1. Tổ chức nhận phòng

2.2. Tổ chức trả phòng

3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục (2, 4, 7)

Bài 4: TỔ CHỨC SẮP XẾP ĂN UỐNG (Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Xác định được các công việc cần thực hiện khi tổ chức sắp xếp ăn uống;

2. Trình bày được những vấn đề cần lưu ý khi tổ chức sắp xếp ăn uống;

3. Nêu được nguyên tắc tổ chức sắp xếp ăn uống;

4. Mô tả được rõ ràng, cụ thể trình tự thực hiện của hoạt động tổ chức ăn uống;

5. Trình bày được các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục khi tổ chức ăn uống;

6. Tổ chức sắp xếp ăn uống cho khách chu đáo, đúng quy trình;

7. Cẩn thận, tỉ mỉ; cầu thị và nghiêm túc.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Lý thuyết liên quan (4, 5, 7)

1.1. Nội dung công việc tổ chức sắp xếp ăn uống

1.2. Các lưu ý khi tổ chức hoạt động ăn uống cho khách

1.3. Nguyên tắc tổ chức sắp xếp ăn uống

2. Trình tự thực hiện (3, 5, 7)

3. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và biện pháp khắc phục (3, 5, 7)

Bài 5: TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN THAM QUAN (Thời gian: 14 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được những công việc chuẩn bị trước chuyến tham quan;
2. Phân tích đặc điểm và mô tả được trình tự thực hiện hoạt động tổ chức hướng dẫn tham quan trên phương tiện ô tô; trên phương tiện tàu hỏa và phương tiện máy bay; đi bộ;
3. Xác định được những sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục khi hướng dẫn tham quan trên phương tiện ô tô; trên phương tiện tàu hỏa và phương tiện máy bay; đi bộ;
4. Tổ chức hoạt động hướng dẫn tham quan đúng quy trình, an toàn, hiệu quả, bảo đảm thời gian.
5. Cẩn thận, tỉ mỉ; cầu thị và nghiêm túc.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Chuẩn bị trước chuyến tham quan (1, 4, 7)

2. Hướng dẫn tham quan trên phương tiện ô tô (3, 5, 7)

2.1. Lý thuyết liên quan

2.2. Trình tự thực hiện**2.3. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và biện pháp khắc phục****3. Hướng dẫn tham quan du lịch trên phương tiện tàu hỏa (3, 5, 7)****3.1. Đặc điểm hoạt động hướng dẫn bằng phương tiện tàu hỏa****3.2. Trình tự thực hiện****3.3. Những sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục****4. Hướng dẫn tham quan du lịch trên phương tiện máy bay (3, 5, 7)****4.1. Đặc điểm hướng dẫn tham quan bằng phương tiện máy bay****4.2. Trình tự thực hiện****4.3. Những sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục****5. Hướng dẫn tham quan khi đi bộ (3, 5, 7)**

**Bài 6: TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG MUA SẮM, XÚC TIẾN BÁN
CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH
(Thời gian: 12 giờ)**

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được trình tự thực hiện; các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục khi tổ chức hoạt động mua sắm và xúc tiến bán CTDL;
2. Tổ chức hoạt động mua sắm, xúc tiến bán CTDL đúng quy trình và yêu cầu kỹ thuật.
3. Chăm thận, tỉ mỉ; cầu thị và nghiêm túc.

II. NỘI DUNG BÀI**1. Tổ chức hoạt động mua sắm (1, 4, 7)****1.1. Lý thuyết liên quan****1.1.1. Nội dung công việc của tổ chức hoạt động mua sắm****1.1.2. Các lưu ý khi tổ chức hoạt động mua sắm****1.1.3. Yêu cầu khi tổ chức hoạt động mua sắm**

1.2. Trình tự thực hiện**1.3. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và biện pháp khắc phục****2. Xúc tiến bán chương trình du lịch (1, 6, 7)****2.1. Lý thuyết liên quan****2.2. Trình tự thao tác****2.3. Các lỗi thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục****Bài 7: CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG VÀ QUẢN LÝ ĐOÀN KHÁCH
(Thời gian: 12 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày được các bước, các sai hỏng thường gặp và cách khắc phục khi chăm sóc khách hàng;
2. Chăm sóc khách hàng trong suốt chuyến đi và sau chuyến đi bảo đảm yêu cầu kỹ thuật;
3. Mô tả được các phương pháp quản lý đoàn khách;
4. Trình bày được trình tự thực hiện; các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục khi tổ chức quản lý đoàn khách;
5. Trình bày được các hoạt động phối hợp trong quản lý đoàn khách;
6. Tổ chức quản lý đoàn khách bảo đảm an toàn, đúng quy định.
7. Cẩn thận, tỉ mỉ; cầu thị và nghiêm túc.

II. NỘI DUNG BÀI**1. Chăm sóc khách hàng (1, 5, 7)****1.1. Kiến thức liên quan****1.2. Trình tự thực hiện****1.3. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục****2. Tổ chức quản lý đoàn khách (1, 2, 7)**

2.1. Lý thuyết liên quan

2.1.1. Phương pháp thiết lập các quy định về ứng xử

2.1.2. Phương pháp truyền đạt thông tin

2.1.3. Phương pháp gây sự chú ý

2.1.4. Thiết lập mối quan hệ giữa đoàn khách và hướng dẫn viên

2.2. Trình tự thực hiện

2.3. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

3. Phối hợp trong quản lý đoàn khách (1, 6, 7)

3.1. Phối hợp với phòng điều hành

3.2. Phối hợp với trưởng đoàn

3.3. Phối hợp với các nhà cung ứng dịch vụ

3.4. Phối hợp với cư dân địa phương và chính quyền sở tại

3.5. Phối hợp với các ban ngành liên quan

Bài 8: XỬ LÝ TÌNH HUỐNG VÀ TRẢ LỜI CÂU HỎI CỦA KHÁCH (Thời gian: 14 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được nguyên tắc xử lý tình huống và yêu cầu khi trả lời câu hỏi của khách;
2. Trình bày được các bước; các sai hỏng thường gặp và biện pháp khắc phục khi xử lý tình huống;
3. Xử lý được tình huống phát sinh trong quá trình tổ chức chương trình du lịch dựa trên nguyên tắc cơ bản và tình hình thực tế;
4. Trả lời câu hỏi của khách hợp lý, đúng trọng tâm.
5. Chăm thận, tỉ mỉ; cầu thị và nghiêm túc.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Xử lý tình huống (1, 2, 5, 7)

1.1. Kiến thức liên quan

1.1.1. Các loại tình huống

1.1.2. Nguyên tắc xử lý tình huống

1.2. Trình tự thực hiện

1.3. Các lỗi thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục

1.4. Xử lý tình huống

1.4.1. Xử lý tình huống trong quá trình đón, tiễn khách

1.4.2. Xử lý tình huống trong quá trình lưu trú, ăn uống

1.4.3. Xử lý tình huống trong quá trình hướng dẫn tham quan, mua sắm

1.4.4. Xử lý tình huống bất khả kháng, khẩn cấp

2. Trả lời câu hỏi của khách (1, 4, 6, 7)

2.1. Yêu cầu cần bảo đảm khi trả lời câu hỏi

2.2. Xử lý câu hỏi của khách

2.2.1. Câu hỏi liên quan tới chương trình du lịch

2.2.2. Câu hỏi tìm kiếm, bổ sung thông tin

2.2.3. Câu hỏi thiếu thiện chí

2.2.4. Trả lời câu hỏi khách

Bài 9: TỔ CHỨC TIỄN KHÁCH (Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được các công việc khi tổ chức tiễn khách;
2. Mô tả được các quy trình tổ chức tiễn khách;
3. Xác định được các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và biện pháp khắc phục;

4. Tổ chức được hoạt động tiễn khách bảo đảm nhanh chóng, hiệu quả, không để sai sót.

5. Cẩn thận, tỉ mỉ; cầu thị và nghiêm túc.

II. NỘI DUNG BÀI (1, 5, 7)

1. Kiến thức liên quan

1.1. Các công việc khi tổ chức tiễn khách

1.2. Những điều cần lưu ý khi tiễn khách

1.3. Gợi ý mẫu thuyết minh chào tiễn khách

2. Trình tự thực hiện

3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

Bài 10: BÁO CÁO QUYẾT TOÁN CHUYẾN ĐI (Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được các nội dung hướng dẫn viên cần báo cáo với công ty du lịch sau chuyến đi;

2. Trình bày được nội dung và các vấn đề cần lưu ý khi thanh quyết toán chương trình;

3. Mô tả được trình tự thực hiện báo cáo quyết toán sau chuyến đi;

4. Xác định được các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục khi báo cáo quyết toán sau chuyến đi;

5. Thực hiện báo cáo quyết toán sau chuyến đi đầy đủ, đúng quy định.

6. Cẩn thận, tỉ mỉ; cầu thị và nghiêm túc.

II. NỘI DUNG BÀI (1, 5, 6, 7)

1. Lý thuyết liên quan

1.1. Các nội dung cần báo cáo sau chuyến đi

1.2. Nội dung của thanh quyết toán

1.3. Các lưu ý khi thanh quyết toán chương trình**2. Trình tự thực hiện****3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục****D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN**

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng: Phòng học lý thuyết, phòng học thực hành.

II. Trang thiết bị, máy móc: Máy tính, máy chiếu.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Học liệu: Giáo trình, bài giảng, giáo án, tài liệu tham khảo có liên quan.

Dụng cụ, nguyên vật liệu:

TT	Tên thiết bị	ĐVT	Số lượng
<i>a/</i>	<i>Dụng cụ</i>		
1	Bảng đón đoàn	Cái	1
2	Máy nói cá nhân	Cái	1
3	Cờ đoàn	Cái	1
4	Micro có dây hoặc không dây	Cái	1
5	Loa kéo	Cái	1
<i>b/</i>	<i>Nguyên vật liệu</i>		
1	Hồ sơ đoàn	Bộ	2
2	Hoa bó	Bó	1
3	Mẫu thẻ khóa Buồng	Cái	5
4	Bì clear	Cái	2

IV. Các điều kiện khác: Không

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ**I. Nội dung**

1. Kiến thức: Được đánh giá bằng hình thức kiểm tra viết, trắc nghiệm theo các nội dung sau: Trình tự thực hiện, các sai hỏng thường gặp và cách khắc phục khi thực hiện các bước tổ chức thực hiện CTDL.

2. Kỹ năng: Kiểm tra kỹ năng bằng hình thức thực hành theo các nội dung:

Đón khách, chào đoàn, tổ chức lưu trú, ăn uống, tổ chức hướng dẫn tham quan, xử lý tình huống, tiễn khách.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm: Tỉ mỉ, cẩn thận, chính xác, ngăn nắp trong công việc.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào giáo án.

- Đối với kiểm tra định kỳ:

Số bài kiểm tra: 02

Hình thức kiểm tra: Thực hành

Thời gian kiểm tra: 15 phút/người học.

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ được trình bày/đính kèm trong giáo án.

2. Thi kết thúc mô đun

- Hình thức thi: Thực hành

- Thời gian thi: 15 phút/thí sinh (mỗi lần thi là 1 học sinh, một buổi tối đa 18 thí sinh).

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: Theo kế hoạch của nhà trường.

- Đề thi kết thúc mô đun được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề thi nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình mô đun.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm: Đánh giá thông qua quá trình làm việc nhóm và làm việc cá nhân thể hiện ở: Tỉ mỉ, cẩn thận, chính xác, ngăn nắp trong công việc.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình mô đun này được sử dụng để giảng dạy cho ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ trung cấp.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo: Trước khi giảng dạy, nhà giáo cần căn cứ vào nội dung của từng bài học để chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết nhằm bảo đảm chất lượng giảng dạy.

a. Phần lý thuyết: Áp dụng các phương pháp giảng dạy lý thuyết:

+ Nêu vấn đề;

+ Phát vấn;

+ Thảo luận;

+ Hướng dẫn tìm hiểu, mở rộng kiến thức;

+ Tổng kết, đánh giá.

b. Phần thực hành:

- Áp dụng các phương pháp hướng dẫn thực hành:

+ Mô tả các công việc và các bước phải làm trong thực tế;

+ Yêu cầu về tiêu chuẩn phải đạt;

+ Điều kiện để thực hiện công việc;

+ Kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm cần có trong thực hiện công việc;

+ Lỗi thường gặp cần tránh.

- Kết hợp sử dụng máy chiếu, băng hình, biểu mẫu minh họa giúp người học tiếp cận với thực tế.

- Trong quá trình giảng bài, lưu ý vận dụng kiến thức các môn học khác và thực tế để người học nắm bắt được kiến thức và rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp.

2. Đối với người học:

- Mỗi bài đều được cấu trúc: mục tiêu, nội dung chính và cuối mỗi bài đều có các câu hỏi ôn tập, thảo luận, như vậy người học cần nắm bắt được mục tiêu và nội dung cơ bản của bài trước khi đi sâu vào các nội dung cụ thể.

- Sau mỗi bài, người học cần nghiên cứu trả lời các câu hỏi, trao đổi thảo luận và đọc thêm những tài liệu liên quan như: sách tham khảo, tạp chí chuyên ngành, các trang thông tin điện tử (website) để mở rộng thêm kiến thức.

- Thường xuyên luyện tập các bài thực hành theo yêu cầu và hướng dẫn của nhà giáo.

III. Những trọng tâm cần chú ý

Tất cả các bài

IV. Tài liệu tham khảo

1. Đoàn Lan Hương. Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch. Hà Nội: NXB Lao động; 2016.

2. Trần Thị Hải Yến. Giáo trình Tâm lý và kỹ năng giao tiếp với khách du lịch. Hà Nội: Trường Cao đẳng Kỹ thuật công nghệ; 2021.

3. Bùi Thị Hải Yến. Tuyển điểm du lịch Việt Nam. Hà Nội: NXB Giáo dục Việt Nam; 2020.

4. Hồng Vân. Đường vào nghề Du lịch. TP HCM: NXB Trẻ; 2006.

5. Trần Văn Mậu. Cẩm nang hướng dẫn du lịch. Hà Nội: NX Giáo dục; 2005.

6. Nguyễn Thị Minh Ngọc. Sổ tay Hướng dẫn viên du lịch. Hà Nội: NXB Thể thao và Du lịch; 2021.

7. Bộ Văn hóa, thể thao và du lịch. Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Hướng dẫn du lịch. Hà Nội; 2019.

V. Ghi chú và giải thích (nếu có)

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Tạo lập và duy trì mối quan hệ với các bên liên quan
(Create and maintain relationships with stakeholders)

Mã mô đun: 511520273

Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ (lý thuyết: 15 giờ; thực hành: 28 giờ; kiểm tra: 01 giờ; thi: 01 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Tạo lập và duy trì mối quan hệ với các bên liên quan là mô đun chuyên môn bắt buộc trong chương trình đào tạo nghề Hướng dẫn viên du lịch trình độ Trung cấp.

II. Tính chất: Đây là mô đun tích hợp, được giảng dạy trong học kỳ IV. Mô đun này cung cấp kiến thức cốt lõi về quản lý và duy trì quan hệ khách hàng, đồng thời hướng dẫn cách đo lường hiệu quả hoạt động marketing, giúp người học hiểu và áp dụng các phương pháp đo lường hoạt động marketing dựa trên trải nghiệm và hành vi khách hàng từ góc nhìn khách hàng.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày được các khái niệm cốt lõi trong quản lý quan hệ khách hàng
2. Trình bày được các thành tố trong mô hình IDIC
3. Mô tả được cách thức lập kế hoạch, triển khai quan hệ khách hàng hiệu quả
4. Phân tích và áp dụng các phương pháp đo lường marketing hướng đến khách hàng.

5. Xử lý và ra quyết định tốt trong các tình huống quan hệ khách hàng

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Phân tích và sử dụng hiệu quả các thông tin ảnh hưởng đến quản lý quan hệ khách hàng

2. Thực hiện được việc sử dụng các thông tin chi phối hoạt động quản lý quan hệ khách hàng

3. Thực hiện được việc xử lý tình huống và đề ra các quyết định chiến lược về CRM.

4. Vận dụng các kỹ năng giao tiếp hiệu quả với khách hàng" để phù hợp với thực tiễn nghề nghiệp.

II. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Thực hiện các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp bằng cách trung thực, minh bạch trong tư quan hệ khách hàng.

2. Tôn trọng, sẵn sàng phục vụ khách hàng khi thực hiện các chương trình hướng dẫn du lịch.

3. Tinh thần hợp tác làm việc nhóm.

4. Tuân thủ những yêu cầu học tập và nghiên cứu mô đun.

5. Năng động, sáng tạo trong quá trình làm việc, có tinh thần làm việc tập thể.

6. Chủ động tự học và nâng cao kiến thức chuyên môn để thích ứng với sự thay đổi trong ngành du lịch.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Kiểm tra/ Thi

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Kiểm tra/ Thi
1	Bài 1: Tổng quan về quản lý quan hệ khách hàng	12	5		7	
	1. Bản chất của Quản lý quan hệ khách hàng (CRM) 1.1. Khái niệm về CRM 1.2. Vai trò của CRM 1.3. Nội dung của CRM 1.4. Quy trình các bước xây dựng và thực hiện CRM		3		4	
	2. Các yếu tố chi phối đến quản lý quan hệ khách hàng 2.1. Mối quan hệ bền lâu với khách hàng 2.2. Quy trình sản phẩm 2.3. Trách nhiệm của DN		2		3	
2	Bài 2: Mô hình IDIC trong quản lý quan hệ khách hàng	16	5	0	11	
	1. Mô hình IDIC và lòng tin (XD, PB, tương tác và tùy chỉnh) 1.1. Lòng tin và những mối quan hệ 1.2. Mô hình IDIC trong CRM	3	1		2	
	2. Nhận diện khách hàng	3	1		2	
	3. Phân biệt khách hàng 3.1. Phân biệt khách hàng theo giá trị 3.2. Phân biệt khách hàng theo nhu cầu	4	1		3	
	4. Tương tác với khách hàng	3	1		2	
	5. Tùy biến theo khách hàng	3	1		2	
3	Bài 3: Chiến lược Quản lý quan hệ khách hàng	15	5	0	10	

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Kiểm tra/ Thi
	1. Cơ sở xây dựng chiến lược Quản lý quan hệ khách hàng 1.1. Phân tích chiến lược kinh doanh 1.2. Phân tích chiến lược khách hàng 1.3. Phân tích ngành và môi trường cạnh tranh	6	2		4	
	2. Phát triển chiến lược Quản lý quan hệ khách hàng. 2.1. Chiến lược bán hàng lấy sản phẩm làm trọng tâm 2.2. Chiến lược quản lý dịch vụ và hỗ trợ 2.3. Chiến lược lấy khách hàng làm trọng tâm 2.4. CRM các nhân hóa	9	3		6	
4	Kiểm tra	1				1
5	Thi kết thúc môn	1				1
	Cộng	45	15		28	2

NỘI DUNG CHI TIẾT

BÀI 1: TỔNG QUAN VỀ QUẢN LÝ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG (Thời gian: 12 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được các khái niệm cốt lõi trong quản lý quan hệ khách hàng.
2. Phân tích được các yếu tố chi phối đến quản lý quan hệ khách hàng.

II. NỘI DUNG BÀI (1, 2, 4,5)

1. Bản chất của Quản lý quan hệ khách hàng (CRM)

1.1. Khái niệm về CRM

1.2. Vai trò của CRM

1.3. Nội dung của CRM**1.4. Quy trình các bước xây dựng và thực hiện CRM****2. Các yếu tố chi phối đến quản lý quan hệ khách hàng****2.1. Môi quan hệ bền lâu với khách hàng****2.2. Quy trình sản phẩm****2.3. Trách nhiệm của DN****BÀI 2: MÔ HÌNH IDIC TRONG QUẢN LÝ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG
(Thời gian: 16 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày được kiến thức về mô hình IDIC và lòng tin trong quản lý quan hệ khách hàng;
2. Trình bày được quan hệ khách hàng;
3. Phân tích được các loại khách hàng;

II. NỘI DUNG BÀI (1, 2, 5, 6)**1. Mô hình IDIC và lòng tin (Xác định, phân biệt, tương tác và tùy chỉnh)****1.1. Lòng tin và những mối quan hệ****1.2. Mô hình IDIC trong CRM****2. Nhận diện khách hàng****3. Phân biệt khách hàng****3.1. Phân biệt khách hàng theo giá trị****3.2. Phân biệt khách hàng theo nhu cầu****4. Tương tác với khách hàng****5. Tùy biến theo khách hàng****BÀI 3: CHIẾN LƯỢC QUẢN LÝ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG
(Thời gian: 15 giờ)**

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được cơ sở xây dựng chiến lược Quản lý quan hệ khách hàng;
2. Thực hiện được chiến lược phát triển Quản lý quan hệ khách hàng;

II. NỘI DUNG BÀI (1, 3-6)

1. Cơ sở xây dựng chiến lược Quản lý quan hệ khách hàng

1.1. Phân tích chiến lược kinh doanh

1.2. Phân tích chiến lược khách hàng

1.3. Phân tích ngành và môi trường cạnh tranh

2. Phát triển chiến lược Quản lý quan hệ khách hàng

2.1. Chiến lược bán hàng lấy sản phẩm làm trọng tâm

2.2. Chiến lược quản lý dịch vụ và hỗ trợ

2.3. Chiến lược lấy khách hàng làm trọng tâm

2.4. CRM các nhân hóa

Kiểm tra: 1 giờ

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng: Phòng lý thuyết; Phòng thực hành nghề, ...

II. Trang thiết bị, máy móc

- Âm thanh, loa đài
- Máy tính xách tay (laptop); Máy chiếu Projector.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- Đề cương, giáo án, bài giảng môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo.
- Giáo trình, tài liệu phát tay và các tài liệu liên quan khác.

- Ngân hàng câu hỏi tự luận, trắc nghiệm mô đun Quan hệ với các bên liên quan.

- Câu hỏi, bài tập thực hành.

- Giấy A4 để thực hành.

- Các dụng cụ trò chơi.

- Tài liệu tham khảo.

IV. Các điều kiện khác

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức

- Được đánh giá qua bài kiểm tra viết, kiểm tra vấn đáp, đạt các yêu cầu sau:

1. Trình bày được các khái niệm cốt lõi trong quản lý quan hệ khách hàng
2. Trình bày được các thành tố trong mô hình IDIC
3. Mô tả được cách thức lập kế hoạch, triển khai quan hệ khách hàng hiệu quả
4. Phân tích được thực hiện được những đo lường marketing theo khách hàng

2. Kỹ năng

Được đánh giá qua bài kiểm tra thực hành, đạt các yêu cầu sau:

1. Phân tích được các thông tin chi phối hoạt động quản lý quan hệ khách hàng...
2. Thực hiện được việc sử dụng các thông tin chi phối hoạt động quản lý quan hệ khách hàng
3. Thực hiện được việc xử lý tình huống và đề ra các quyết định chiến lược về CRM.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Nỗ lực trong các hoạt động học tập, tham gia đầy đủ các buổi học;
- Phát triển tính tự giác, kỷ luật và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc, đồng thời rèn luyện khả năng hợp tác, làm việc nhóm và hỗ trợ lẫn nhau trong học tập;

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Kiểm tra, đánh giá thường xuyên.
- Đối với kiểm tra định kỳ:

Số bài kiểm tra: 01

Hình thức kiểm tra: Trắc nghiệm

Thời gian kiểm tra: 60 phút

2. Thi kết thúc mô đun

- Hình thức thi: Trắc nghiệm
- Thời gian thi: 60 phút
- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: Học kì II của chương trình đào tạo hoặc theo kế hoạch của phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng (nếu có).

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo

- Chuẩn bị tài liệu, giáo trình, giáo án, hồ sơ lên lớp đầy đủ theo quy định;
- Sử dụng kết hợp các phương pháp giảng dạy truyền thống và hiện đại để phát huy tính tích cực, chủ động của sinh viên.

2. Đối với người học

- Chủ động, tích cực tham dự học tập đầy đủ;
- Tuân thủ nội quy, quy định của lớp học, của nhà trường;
- Tự học, học theo nhóm dưới sự hướng dẫn của nhà giáo;
- Ghi chép và hoàn thành các nội dung bài học, bài thực hành được giao.

III. Những trọng tâm cần chú ý

- Các khái niệm cốt lõi trong quản lý quan hệ khách hàng
- Các thành tố trong mô hình IDIC
- Cách thức lập kế hoạch, triển khai quan hệ khách hàng hiệu quả

IV. Tài liệu tham khảo

1. Tài liệu học tập Quản lý quan hệ khách hàng, Trường Đại học Kinh tế Kỹ thuật Công nghiệp, 2020.
2. Đoàn Hương Lan. Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch. Hà Nội: NXB Đại học kinh tế quốc dân; 2018.
3. Lưu Đan Thọ, Lương Văn Quốc, Quản trị quan hệ khách hàng, NXB Tài chính; 2020.
4. Trịnh Minh Thảo, Sách tham khảo, Khách hàng là một mối quan hệ không phải là một giao dịch, NXB Khoa học Xã hội, 2018.
5. Bùi Thanh Thủy. Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch. Hà Nội: Đại học Quốc gia Hà Nội; 2018.
6. Nguyễn Đình Toàn, Bài giảng Quan hệ công chúng, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, 2017

V. Ghi chú và giải thích (nếu có)

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Thiết kế chương trình du lịch (Designing a Travel Program)

Mã mô đun: 511530283

Thời gian thực hiện mô đun: 75 giờ (lý thuyết: 15 giờ; bài tập, thảo luận: 0; thực hành, thí nghiệm: 56 giờ; kiểm tra: 2 giờ; thi: 2 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Là mô đun chuyên môn nghề bắt buộc trong chương trình đào tạo ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, được bố trí giảng dạy sau môn học Tuyển điểm du lịch.

II. Tính chất: Là mô đun tích hợp, được tổ chức giảng dạy tại phòng học có đầy đủ trang thiết bị dạy và học. Mô đun này trang bị cho học sinh những kiến thức và kỹ năng để thực hiện việc xây dựng một chương trình du lịch và tính giá chương trình du lịch.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày được khái niệm, đặc điểm, yêu cầu và phân loại chương trình du lịch;
2. Trình bày được quy trình xây dựng chương trình du lịch, các lỗi thường gặp và cách khắc phục.
3. Xác định được các phương pháp tính giá chương trình du lịch

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Khảo sát được nhu cầu du lịch của một đối tượng khách du lịch cụ thể;
2. Xây dựng được một chương trình du lịch đúng quy trình, lịch trình hợp lý, khả thi;

3. Tính giá thành, giá bán cho chương trình du lịch tự thiết kế chính xác, hợp lý.

II. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc;

2. Chủ động tự học, tự bồi dưỡng và trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, thích ứng với sự phát triển của thực tiễn trong lĩnh vực hoạt động dịch vụ du lịch.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	Bài 1: Nghiên cứu nhu cầu khách du lịch	8	3		5	
	1. Tìm hiểu về chương trình du lịch 1.1. Khái niệm chương trình du lịch 1.2. Đặc điểm của chương trình du lịch 1.3. Yêu cầu của chương trình du lịch 1.4. Phân loại chương trình du lịch 1.5. Quy trình xây dựng chương trình du lịch		1.5			
	2. Khảo sát thị trường khách du lịch 2.1. Xác định các tiêu chí khảo sát nhu cầu thị trường khách du lịch 2.2. Quy trình khảo sát nhu cầu thị trường khách du lịch		1.5		5	
2	Bài 2: Khảo sát điều kiện cung ứng	16	2		14	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	1. Khảo sát tài nguyên du lịch 1.1. Xác định các tiêu chí khảo sát tài nguyên du lịch khắc phục 1.2. Quy trình khảo sát tài nguyên du lịch		1		7	
	2. Khảo sát khả năng cung ứng 2.1. Khảo sát điều kiện vận chuyển 2.2. Khảo sát điều kiện lưu trú 2.3. Khảo sát điều kiện ăn uống 2.4. Khảo sát điều kiện vui chơi giải trí và các điều kiện khác		1		7	
	Bài 3: Xác định chủ đề của chương trình du lịch	4	1		3	
3	1. Xác định căn cứ xây dựng chủ đề chương trình du lịch 1.1. Nội dung, yêu cầu 1.2. Trình tự thao tác 1.3. Yêu cầu về an toàn 1.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục		0.5		1.5	
	2. Xác định chủ đề phụ 2.1. Nội dung, yêu cầu 2.2. Trình tự thao tác 2.3. Yêu cầu về an toàn 2.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục		0.5		1.5	
4	Kiểm tra định kỳ lần 1	1				1
5	Bài 4: Xây dựng lịch trình chi tiết cho chương trình du lịch	24	6		18	
	1. Xây dựng tuyến hành trình cơ bản		2		4	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	1.1. Xây dựng tuyến hành trình cơ bản 1.2. Xây dựng phương án tham quan của chương trình du lịch cụ thể					
	2. Xây dựng phương án vận chuyển 2.1 Xác định cung đường 2.2. Xác định điều kiện giao thông 2.3. Xác định phương tiện vận chuyển 2.4. Xác định các hãng cung cấp phương tiện vận chuyển 2.5. Lựa chọn, xây dựng phương án vận chuyển		1		3	
	3. Xây dựng phương án ăn uống 3.1. Khảo sát điều kiện ăn uống 3.2. Xác định các cơ sở dịch vụ ăn uống 3.3. Xác định chất lượng, giá cả dịch vụ ăn uống 3.4. Xác định tính đặc thù của dịch vụ ăn uống tại điểm đến 3.5. Lựa chọn, xây dựng phương án		1		3	
	4. Xây dựng phương án lưu trú 4.1 Khảo sát điều kiện lưu trú 4.2. Xác định các loại hình lưu trú tại điểm đến 4.3. Xác định giá cả lưu trú, dịch vụ tại điểm đến 4.4. Xác định được vị trí của cơ sở lưu trú 4.5. Lựa chọn, xây dựng		1		3	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	phương án lưu trú					
	5. Xây dựng lịch trình chi tiết 5.1. Xác định các tuyến điểm tham quan trong chương trình 5.2. Xác định các điểm dừng lưu trú, ăn uống 5.3. Xác định các điểm mua sắm, vui chơi giải trí 5.4. Xác định thời gian của chương trình du lịch 5.5. Xây dựng lịch trình chi tiết 5.6. Lập bảng kỹ thuật của chương trình du lịch		1		5	
	Bài 5: Tính giá của chương trình du lịch	14	2		12	
	1. Khảo sát giá thị trường 1.1. Lý thuyết liên quan 1.2. Trình tự thao tác 1.3. Các chú ý về an toàn 1.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục		1		2	
6	2. Xác định giá thành của chương trình du lịch 2.1. Lý thuyết liên quan 2.2. Trình tự thao tác 2.3. Các chú ý về an toàn 2.4. Các lỗi thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục		1		6	
	3. Xây dựng giá bán của chương trình du lịch 3.1. Lý thuyết liên quan 3.2. Trình tự thao tác 3.3. Các chú ý về an toàn 3.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục				4	
7	Kiểm tra định kỳ số 2	1				1

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
8	Bài 6: Xây dựng quy định của chương trình du lịch	3	1		2	
	1. Xây dựng quy định về mức dịch vụ khách được hưởng 1.1. Lý thuyết liên quan 1.2. Trình tự thao tác 1.3. Các chú ý về an toàn 1.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục		0.5		1	
	2. Xây dựng quy định của chương trình về các thủ tục có liên quan 2.1. Lý thuyết liên quan 2.2. Trình tự thao tác 2.3. Các chú ý về an toàn 2.4. Các lỗi thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục		0.5		1	
Thi		2				2
Cộng:		75	15	0	56	2/2

NỘI DUNG CHI TIẾT
Bài 1: NGHIÊN CỨU NHU CẦU KHÁCH DU LỊCH
(Thời gian: 8 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm, đặc điểm và yêu cầu của chương trình du lịch;
2. Nêu được các cách phân loại và phân biệt được các loại chương trình du lịch;
3. Mô tả được quy trình xây dựng chương trình du lịch;
4. Xác định được các tiêu chí khảo sát nhu cầu thị trường khách du lịch;
5. Trình bày được quy trình khảo sát nhu cầu thị trường khách du lịch;
6. Khảo sát được nhu cầu du lịch của một đối tượng khách du lịch cụ thể;

7. Hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc;

II. NỘI DUNG BÀI

1. Tìm hiểu chương trình du lịch (1, 3, 7)

1.1. Khái niệm chương trình du lịch

1.2. Đặc điểm của chương trình du lịch

1.3. Yêu cầu của chương trình du lịch

1.4. Phân loại chương trình du lịch

1.5. Quy trình xây dựng chương trình du lịch

2. Khảo sát nhu cầu thị trường khách du lịch (1, 6, 7)

2.1. Xác định các tiêu chí khảo sát nhu cầu thị trường khách du lịch

2.1.1 Lý thuyết liên quan

2.1.2 Trình tự thực hiện

2.1.3 Các chú ý về an toàn khi khảo sát

2.1.4 Các lỗi thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục

2.2. Quy trình khảo sát nhu cầu thị trường khách du lịch

2.2.1 Lý thuyết liên quan

2.2.2 Trình tự thực hiện

2.2.3 Các chú ý về an toàn khi khảo sát

2.2.4 Các lỗi thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục

Bài 2: KHẢO SÁT ĐIỀU KIỆN CUNG ỨNG (Thời gian: 16 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Xác định được các tiêu chí khảo sát tài nguyên du lịch;

2. Trình bày được quy trình khảo sát tài nguyên du lịch;

3. Trình bày được trình tự thực hiện các hoạt động khảo sát điều kiện vận chuyển, điều kiện lưu trú, điều kiện ăn uống, điều kiện vui chơi giải trí;
4. Khảo sát được tài nguyên du lịch của một địa bàn cụ thể;
5. Thực hiện khảo sát điều kiện vận chuyển, điều kiện lưu trú, điều kiện ăn uống, điều kiện vui chơi giải trí của một địa bàn du lịch cụ thể;
6. Chăm thận, tỉ mỉ; Chủ động đề xuất, có tinh thần trách nhiệm trong công việc.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Khảo sát tài nguyên du lịch (1, 3, 7)

1.1. Xác định các tiêu chí khảo sát tài nguyên du lịch

1.1.1 Lý thuyết liên quan

1.1.2 Trình tự thực hiện

1.1.3 Các chú ý về an toàn khi khảo sát

1.1.4 Các lỗi thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục

1.2. Quy trình khảo sát tài nguyên du lịch

2.2.1 Lý thuyết liên quan

2.2.2 Trình tự thực hiện

2.2.3 Các chú ý về an toàn khi khảo sát

2.2.4 Các lỗi thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục

2. Khảo sát khả năng cung ứng (1, 3, 7)

2.1. Khảo sát điều kiện vận chuyển

2.1.1 Lý thuyết liên quan

2.1.2 Trình tự thực hiện

2.1.3 Các chú ý về an toàn khi khảo sát

2.1.4 Các lỗi thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục

2.2. Khảo sát điều kiện lưu trú

2.2.1 Lý thuyết liên quan

2.2.2 Trình tự thực hiện

2.2.3 Các chú ý về an toàn khi khảo sát

2.2.4 Các lỗi thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục

2.3. Khảo sát điều kiện ăn uống

2.3.1 Lý thuyết liên quan

2.3.2 Trình tự thực hiện

2.3.3 Các chú ý về an toàn khi khảo sát

2.3.4 Các lỗi thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục

2.4. Khảo sát điều kiện vui chơi giải trí và các điều kiện khác

2.4.1 Lý thuyết liên quan

2.4.2 Trình tự thực hiện

2.4.3 Các chú ý về an toàn khi khảo sát

2.4.4 Các lỗi thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục

Bài 3: XÁC ĐỊNH CHỦ ĐỀ CỦA CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH (Thời gian: 4 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Xác định được căn cứ xây dựng chủ đề chương trình du lịch;
2. Trình bày được trình tự thực hiện đặt tên cho chương trình du lịch;
3. Đặt được tên phù hợp cho các chương trình du lịch cụ thể.
4. Chăm thận, tỉ mỉ; chủ động đề xuất, có tinh thần trách nhiệm trong công việc;

II. NỘI DUNG BÀI

1. Xác định căn cứ xây dựng chủ đề chương trình du lịch (1, 2, 6)

1.1. Nội dung, yêu cầu**1.1.1. Các căn cứ xác định chủ đề****1.1.2. Yêu cầu đối với chủ đề chính****1.2 Trình tự thao tác****1.3. Yêu cầu về an toàn****1.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục****2. Xác định chủ đề phụ (2, 4, 7)****2.1. Nội dung, yêu cầu****2.2. Trình tự thao tác****2.3. Yêu cầu về an toàn****2.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục**

**Bài 4: XÂY DỰNG LỊCH TRÌNH CHI TIẾT CHO
CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH
(Thời gian: 24 giờ)**

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được trình tự thực hiện xây dựng tuyến hành trình cơ bản và phương án tham quan;

2. Trình bày được lý thuyết liên quan và trình tự thao tác của các hoạt động xác định tuyến điểm tham quan; xác định cung đường và phân tích điều kiện giao thông, các loại phương tiện; xác định các điểm dừng lưu trú, ăn uống; xác định các điểm mua sắm, vui chơi giải trí; xác định thời gian của chương trình du lịch.

3. Xây dựng được tuyến hành trình và phương án tham quan của chương trình du lịch cụ thể;

4. Xác định được cung đường và xây dựng phương án vận chuyển của một chương trình du lịch cụ thể;

5. Xác định được các loại hình lưu trú, vị trí, giá cả cơ sở lưu trú; các loại cơ sở dịch vụ ăn uống, chất lượng và giá cả, tính đặc thù dịch vụ ăn uống của một điểm đến du lịch cụ thể;

6. Lựa chọn, xây dựng phương án lưu trú, ăn uống cho chương trình du lịch cụ thể;

7. Xây dựng được lịch trình chi tiết của chương trình du lịch cụ thể;

8. Cẩn thận, tỉ mỉ; cầu thị và nghiêm túc.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Xây dựng tuyến hành trình cơ bản và phương án tham quan

1.1. Xây dựng tuyến hành trình cơ bản

1.1.1 Lý thuyết liên quan

1.1.2. Trình tự thao tác

1.1.3. Yêu cầu về an toàn

1.1.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục

1.2. Xây dựng phương án tham quan của chương trình du lịch cụ thể

1.2.1. Lý thuyết liên quan

1.2.2. Trình tự thao tác

1.2.3. Yêu cầu về an toàn

1.2.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục

2. Xây dựng phương án vận chuyên (4, 6, 8)

2.1 Xác định cung đường

2.1.1. Cách thức thực hiện

2.1.2. Trình tự thao tác

2.1.3. Yêu cầu an toàn

2.1.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục

2.2. Xác định điều kiện giao thông

2.2.1. Kiểm kê và đánh giá điều kiện giao thông

2.2.2. Trình tự thao tác

2.2.3. Yêu cầu an toàn

2.2.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục

2.3. Xác định phương tiện vận chuyển

2.3.1. Đánh giá, lựa chọn phương tiện vận chuyển

2.3.2. Trình tự thao tác

2.3.3. Yêu cầu an toàn

2.3.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục

2.4. Xác định các hãng cung cấp phương tiện vận chuyển

2.4.1. Nội dung, yêu cầu

2.4.2. Trình tự thao tác

2.4.3. Yêu cầu an toàn

2.4.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục

2.5. Lựa chọn, xây dựng phương án vận chuyển

2.5.1. Phân tích, đánh giá phương án vận chuyển

2.5.2. Trình tự thao tác

2.5.3. Yêu cầu an toàn

2.5.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục

3. Xây dựng phương án ăn uống (4, 6, 8)**3.1. Khảo sát điều kiện ăn uống**

3.1.1 Lý thuyết liên quan

3.1.2 Trình tự thao tác

3.1.3 *Yêu cầu về an toàn*

3.1.4 *Các lỗi thường gặp và cách khắc phục*

3.2. Xác định các loại cơ sở dịch vụ ăn uống

3.2.1 *Lý thuyết liên quan*

3.2.2 *Trình tự thao tác*

3.2.3 *Yêu cầu về an toàn*

3.2.4 *Các lỗi thường gặp và cách khắc phục*

3.3. Xác định chất lượng, giá cả dịch vụ ăn uống

3.3.1 *Lý thuyết liên quan*

3.3.2 *Trình tự thao tác*

3.3.3 *Yêu cầu về an toàn*

3.3.4 *Các lỗi thường gặp và cách khắc phục*

3.4. Xác định tính đặc thù của dịch vụ ăn uống tại điểm đến

3.4.1 *Lý thuyết liên quan*

3.4.2 *Trình tự thao tác*

3.4.3 *Yêu cầu về an toàn*

3.4.4 *Các lỗi thường gặp và cách khắc phục*

3.5. Lựa chọn, xây dựng phương án ăn uống

3.5.1 *Lý thuyết liên quan*

3.5.2 *Trình tự thao tác*

3.5.3 *Yêu cầu về an toàn*

3.5.4 *Các lỗi thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục*

4. Xây dựng phương án lưu trú (4, 6, 8)

4.1 *Khảo sát điều kiện lưu trú*

4.1.1. Kiểm kê, đánh giá chất lượng cơ sở lưu trú

4.1.2. Trình tự thao tác

4.1.3. Yêu cầu an toàn

4.1.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục

4.2. Xác định các loại hình lưu trú tại điểm đến

4.2.1. Phân loại, đánh giá cơ sở lưu trú

4.2.2. Trình tự thao tác

4.2.3. Yêu cầu an toàn

4.2.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục

4.3. Xác định giá cả lưu trú, dịch vụ tại điểm đến

4.3.1. Mục đích, cách thức xác định

4.3.2. Trình tự thao tác

4.3.3. Yêu cầu an toàn

4.3.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục

4.4. Xác định được vị trí của cơ sở lưu trú

4.4.1. Tiêu thức thực hiện

4.4.2. Trình tự thao tác

4.4.3. Yêu cầu an toàn

4.4.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục

4.5. Lựa chọn, xây dựng phương án lưu trú

4.5.1. Khảo sát, đánh giá

4.5.2. Trình tự thao tác

4.5.3. Yêu cầu an toàn

4.5.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục

5. Xây dựng lịch trình chi tiết**5.1. Xác định các tuyến điểm tham quan trong chương trình**

5.1.1 Lý thuyết liên quan

5.1.2 Trình tự thao tác

5.1.3 Các chú ý về an toàn

5.1.4 Các lỗi thường gặp và cách khắc phục

5.2. Xác định các điểm dừng lưu trú, ăn uống

5.2.1 Lý thuyết liên quan

5.2.2 Trình tự thao tác

5.2.3 Yêu cầu về an toàn

5.2.4 Các lỗi thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục

5.3. Xác định các điểm mua sắm, vui chơi giải trí

5.3.1 Lý thuyết liên quan

5.3.2 Trình tự thao tác

5.3.3 Yêu cầu về an toàn

5.3.4 Các lỗi thường gặp và cách khắc phục

5.4. Xác định thời gian của chương trình du lịch

5.4.1 Lý thuyết liên quan

5.4.2 Trình tự thao tác

5.4.3 Yêu cầu về an toàn

5.4.4 Các lỗi thường gặp và cách khắc phục

5.5. Xây dựng lịch trình chi tiết

5.5.1 Lý thuyết liên quan

5.5.2 Trình tự thao tác

5.5.3 *Yêu cầu về an toàn*

5.5.4 *Các lỗi thường gặp và cách khắc phục*

5.6. *Lập bảng kỹ thuật của chương trình du lịch*

Bài 5: TÍNH GIÁ CỦA CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH (Thời gian: 14 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được trình tự thao tác của hoạt động khảo sát giá thị trường; xác định giá thành và giá bán của chương trình du lịch;
2. Tính toán giá thành và giá bán của chương trình du lịch một cách chính xác.
3. Chăm thận, tỉ mỉ; cầu thị và nghiêm túc.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Khảo sát giá thị trường

1.1. Lý thuyết liên quan

1.2. Trình tự thao tác

1.3. Các chú ý về an toàn

1.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục

2. Xác định giá thành của chương trình du lịch

2.1. Lý thuyết liên quan

2.2. Trình tự thao tác

2.3. Các chú ý về an toàn

2.4. Các lỗi thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục

3. Xây dựng giá bán của chương trình du lịch

3.1. Lý thuyết liên quan

3.2. Trình tự thao tác

3.3. Các chú ý về an toàn

3.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục

Bài 6: XÂY DỰNG QUY ĐỊNH CỦA CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH (Thời gian: 3 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được trình tự thao tác của hoạt động xây dựng quy định về mức dịch vụ khách hàng được hưởng và các thủ tục có liên quan của chương trình du lịch;
2. Xây dựng được các quy định của chương trình du lịch cụ thể một cách hợp lý, chính xác;
3. Chăm thận, tỉ mỉ; cầu thị và nghiêm túc.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Xây dựng quy định về mức dịch vụ khách được hưởng (3, 6, 8)

1.1. Lý thuyết liên quan

1..2 Trình tự thao tác

1.3. Các chú ý về an toàn

1.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục

2. Xây dựng quy định của chương trình về các thủ tục có liên quan (1, 6, 7)

2.1. Lý thuyết liên quan

2.2. Trình tự thao tác

2.3. Các chú ý về an toàn

2.4. Các lỗi thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng: Phòng học lý thuyết, phòng học thực hành.

II. Trang thiết bị, máy móc: Máy tính, máy chiếu.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Học liệu: Giáo trình, bài giảng, giáo án, tài liệu tham khảo có liên quan.

Dụng cụ, nguyên vật liệu: Sổ tay/sổ ghi chép; bản đồ; la bàn; bút bi; bút chì; máy tính tay; chương trình du lịch mẫu.

IV. Các điều kiện khác: Không

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức: Được đánh giá bằng hình thức kiểm tra viết, trắc nghiệm theo các nội dung sau: Quy trình, nội dung từng bước xây dựng chương trình du lịch.

2. Kỹ năng: Kiểm tra kỹ năng bằng hình thức thực hành theo các nội dung:

Xây dựng chủ đề chương trình du lịch; Xây dựng tuyến hành trình và phương án tham quan; Xây dựng lịch trình chi tiết cho chương trình du lịch; Tính giá thành, giá bán cho chương trình du lịch.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm: Tỉ mỉ, cẩn thận, chính xác, ngăn nắp trong công việc.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào giáo án.

- Đối với kiểm tra định kỳ:

Số bài kiểm tra: 02

Hình thức kiểm tra: Thực hành

Thời gian kiểm tra: 1 giờ/bài

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ được trình bày/đính kèm trong giáo án.

2. Thi kết thúc mô đun

- Hình thức thi: Thực hành

- Thời gian thi: 15 phút/nhóm (một nhóm 2 thí sinh). Học sinh được chuẩn bị trước bài thi ở nhà và bảo vệ tại buổi thi.

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: Theo kế hoạch của nhà trường.

- Đề thi kết thúc mô đun được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề thi nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình mô đun.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm: Đánh giá thông qua quá trình làm việc nhóm và làm việc cá nhân thể hiện ở: Tỉ mỉ, cẩn thận, chính xác, ngăn nắp trong công việc.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình mô đun này được sử dụng để giảng dạy cho ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ trung cấp.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo: Trước khi giảng dạy, nhà giáo cần căn cứ vào nội dung của từng bài học để chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết nhằm bảo đảm chất lượng giảng dạy.

a. Phần lý thuyết: Áp dụng các phương pháp giảng dạy lý thuyết:

+ Nêu vấn đề;

+ Phát vấn;

+ Thảo luận;

+ Hướng dẫn tìm hiểu, mở rộng kiến thức;

+ Tổng kết, đánh giá.

b. Phần thực hành:

- Áp dụng các phương pháp hướng dẫn thực hành:

+ Mô tả các công việc và các bước phải làm trong thực tế;

+ Yêu cầu về tiêu chuẩn phải đạt;

+ Điều kiện để thực hiện công việc;

+ Kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm cần có trong thực hiện công việc;

+ Lỗi thường gặp cần tránh.

- Kết hợp sử dụng máy chiếu, băng hình, biểu mẫu minh họa giúp người học tiếp cận với thực tế.

- Trong quá trình giảng bài, lưu ý vận dụng kiến thức các môn học khác và thực tế để người học nắm bắt được kiến thức và rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp.

2. Đối với người học:

- Mỗi bài đều được cấu trúc: mục tiêu, nội dung chính và cuối mỗi bài đều có các câu hỏi ôn tập, thảo luận, như vậy người học cần nắm bắt được mục tiêu và nội dung cơ bản của bài trước khi đi sâu vào các nội dung cụ thể.

- Sau mỗi bài, người học cần nghiên cứu trả lời các câu hỏi, trao đổi thảo luận và đọc thêm những tài liệu liên quan như: sách tham khảo, tạp chí chuyên ngành, các trang thông tin điện tử (website) để mở rộng thêm kiến thức.

- Thường xuyên luyện tập các bài thực hành theo yêu cầu và hướng dẫn của nhà giáo.

III. Những trọng tâm cần chú ý

- Nghiên cứu nhu cầu khách;

- Khảo sát điều kiện cung ứng;

- Xây dựng lịch trình chi tiết cho chương trình du lịch;
- Tính giá của chương trình du lịch.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Lê Hồ Quốc Khánh. Giáo trình Nghiệp vụ lữ hành. TP Hồ Chí Minh: Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh; 2019.
2. Nguyễn Văn Đính. Giáo trình nghiệp vụ lữ hành. Hà Nội: Đại học Kinh tế Quốc dân; 2010.
3. Quốc Hội. Luật Du lịch. Hà Nội: Quốc hội; 2017.
4. Nguyễn Văn Đính, Trần Thị Minh Hòa. Giáo trình kinh tế du lịch. Hà Nội: Chính trị Quốc gia; 2014.
5. Hoàng Văn Thành. Giáo trình Marketing du lịch. Hà Nội: Nhà xuất bản Chính trị quốc gia; 2014.
6. Hà Thùy Linh. Giáo trình Nghiệp vụ kinh doanh lữ hành. Hà Nội: Hà Nội; 2012.
7. Nguyễn Văn Mạnh, Phạm Hồng Chương. Giáo trình Quản trị kinh doanh lữ hành. Hà Nội: Đại học Kinh tế Quốc dân; 2012.
8. Thẩm Thành Trung. Giáo trình quản trị kinh doanh lữ hành. Hà Nội: Giáo dục Việt Nam; 2015.

V. Ghi chú và giải thích (nếu có)

Mô đun có thể tổ chức giảng dạy trực tuyến gián tiếp 15 giờ, bao gồm các nội dung:

Bài 2: Khảo sát điều kiện cung ứng

- Khảo sát tài nguyên du lịch (6 giờ)

Bài 5. Tính giá của chương trình du lịch (6 giờ)

Bài 6: Xây dựng quy định của chương trình du lịch (3 giờ)

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Thực hành nghề nghiệp (Practicing Professional Skill)

Mã mô đun: 511530323

Thời gian thực hiện mô đun: 90 giờ (lý thuyết: 0 giờ; bài tập, thảo luận: 0; thực hành, thí nghiệm: 90 giờ; kiểm tra: 0 giờ; thi: 0 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Là mô đun chuyên ngành thuộc chương trình đào tạo ngành, nghề Hướng dẫn du lịch. Mô đun này được bố trí sau các mô đun Chuẩn bị thực hiện chương trình du lịch; Tổ chức các sự kiện trong chương trình du lịch; Tổ chức các hoạt động trong chương trình du lịch.

II. Tính chất: Là mô đun bắt buộc của phần chuyên ngành. Mô đun này cung cấp những kiến thức và kỹ năng thực tế của hướng dẫn du lịch để tổ chức một chương trình du lịch tại doanh nghiệp cụ thể. Sau khi học thực hành tại cơ sở, người học nâng cao được nhận thức về nghề nghiệp, có khả năng tiếp thu một cách hệ thống và hiệu quả các kiến thức chuyên môn gắn liền với nghề nghiệp, rèn luyện được các kỹ năng chuyên ngành trong môi trường thực tế.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày được nội quy đợt thực hành, hồ sơ cần chuẩn bị để đi thực hành;

2. Vận dụng những kiến thức và kỹ năng có được từ các môn học, mô đun chuyên môn đã học vào thực tế tại cơ sở thực hành nhằm nâng cao được nhận thức về nghề nghiệp, rèn luyện được các kỹ năng chuyên ngành trong môi trường thực tế.

II. Yêu cầu về kỹ năng

- Thực hiện một chương trình du lịch cụ thể: chuẩn bị tổ chức thực hiện chương trình, thực hành tổ chức thực hiện chương trình du lịch, kết thúc chương trình du lịch và thực hiện các công việc sau chuyến đi;
- Thực hiện tổ chức sự kiện cụ thể trong chuyến đi;
- Hoàn thiện bộ hồ sơ thực hành tại cơ sở.

II. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;
- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp; Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ và bảo đảm an toàn sức khỏe, tính mạng khách du lịch;

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	Bài 1: Chuẩn bị thực hiện chương trình du lịch	20			20	
	1. Tìm hiểu nội quy thực hành tại cơ sở.				4	
	2. Chuẩn bị thực hiện chương trình du lịch				16	
2	Bài 2: Tổ chức thực hiện chương trình du lịch	70			70	
	1. Thực hành đón khách				8	
	2. Thực hành tổ chức thực hiện chương trình du lịch				20	
	3. Thực hành tổ chức sự kiện				20	
	4. Thực hành tổ chức tiễn khách				8	
	5. Báo cáo và quyết toán đoàn				14	
Cộng:		90		0	90	

NỘI DUNG CHI TIẾT
Bài 1: CHUẨN BỊ THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH
(Thời gian: 20 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Xác định đúng mục tiêu, yêu cầu và những nội dung trọng tâm của đợt thực hành;
2. Lập đầy đủ danh mục các tài liệu cần thiết cho đợt thực hành;
3. Ghi chép đầy đủ Sổ nhật ký thực hành;
4. Nhận bàn giao công việc để thực hiện chương trình du lịch cụ thể;
5. Nghiên cứu và nắm vững được các thông tin liên quan đến việc thực hiện chương trình du lịch: nghiên cứu chương trình du lịch, nghiên cứu đoàn khách, nghiên cứu các thông tin liên quan đến tuyến điểm du lịch cụ thể;
6. Chuẩn bị được các nội dung chào khách trên xe;
7. Chuẩn bị được đầy đủ các điều kiện cá nhân để thực hiện chuyến công tác.
8. Cẩn thận, chính xác, tỉ mỉ; tuân thủ, hợp tác, có tinh thần trách nhiệm trong công việc;

II. NỘI DUNG BÀI

- 1. Tìm hiểu nội quy thực hành tại cơ sở**
- 2. Chuẩn bị thực hiện chương trình du lịch**
 - 2.1. Nhận bàn giao công việc*
 - 2.2. Nghiên cứu tìm hiểu chương trình du lịch*
 - 2.3. Tìm hiểu các thông tin về đoàn khách*
 - 2.4. Thu thập thông tin, dữ liệu về tuyến, điểm du lịch*
 - 2.5. Chuẩn bị nội dung thuyết minh*
 - 2.6. Chuẩn bị cá nhân*

Bài 2: TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH **(Thời gian: 70 giờ)**

I. MỤC TIÊU

1. Vận dụng những kiến thức và kỹ năng có được từ các môn học, mô đun chuyên môn đã học vào thực tế tại cơ sở thực hành nhằm nâng cao được nhận thức về nghề nghiệp, rèn luyện được các kỹ năng chuyên ngành trong môi trường thực tế.

2. Thực hiện chính xác quy trình của các bước thực hiện một chương trình du lịch;

3. Xử lý được các tình huống khi thực hiện chương trình, trả lời được các câu hỏi của khách trong chuyến du lịch;

4. Thực hiện được một bài chào khách trên xe du lịch đúng quy trình, đúng kỹ thuật, đầy đủ;

5. Hoàn thiện hồ sơ đợt thực hành;

6. Chăm thận, tỉ mỉ; Chủ động đề xuất, có tinh thần trách nhiệm trong công việc;

7. Rèn luyện khả năng chịu áp lực cao trong công việc, khả năng thích ứng, linh hoạt trong xử lý tình huống, khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm;

II. NỘI DUNG BÀI

1. Thực hành đón khách

2. Thực hành tổ chức thực hiện chương trình du lịch

3. Thực hành tổ chức sự kiện (Gala dinner)

4. Thực hành tổ chức tiễn khách

5. Báo cáo và quyết toán đoàn

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Cơ sở thực hành: Các công ty du lịch lữ hành, đại lý du lịch, khu du lịch, điểm du lịch,...

II. Trang thiết bị, máy móc: Tùy vào điều kiện tại cơ sở thực hành mà người học cần được trang bị máy móc thiết bị phù hợp.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- Sổ nhật ký thực hành của người học do nhà giáo hướng dẫn biên tập phù hợp với cơ sở đến thực tập.

- Sổ theo dõi đào tạo tại doanh nghiệp.

- Các dụng cụ, nguyên vật liệu có tại cơ sở cần thiết cho hoạt động thực hành nghề nghiệp của người học;

- Và các tài liệu, bài giảng, giáo trình hoặc tài liệu kỹ thuật tại đơn vị thực hành liên quan.

IV. Các điều kiện khác: Không

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức: Vận dụng được các kiến thức cơ sở và chuyên môn đã được học để áp dụng vào thực tiễn;

2. Kỹ năng: Chuẩn bị thực hiện chương trình; đón khách, chào đoàn, tổ chức lưu trú, ăn uống, tổ chức hoạt náo, sự kiện, xử lý tình huống, tiễn khách.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm: Tác phong làm việc chuyên nghiệp, yêu nghề du lịch; Nghiêm túc thực hiện kế hoạch thực hành của nhà trường và kỷ luật lao động của doanh nghiệp nơi thực hành; Có tinh thần làm việc hợp tác, có thái độ làm việc tích cực, chủ động sáng tạo.

II. Phương pháp: Điểm mô đun là *điểm trên Phiếu đánh giá kết quả thực hành tại cơ sở.*

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình mô đun này được sử dụng để giảng dạy cho ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ trung cấp.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

- Thực hiện việc ghi chép đầy đủ các hoạt động thực hành tại cơ sở của người học trong quá trình thực hành theo hồ sơ, sổ sách, biểu mẫu đã được quy định.

- Tuân thủ đúng các quy định, quy trình, kế hoạch và tiến độ trong việc tham gia hướng dẫn thực hành tại cơ sở cho người học; kịp thời báo cáo với Lãnh đạo khoa đối với những vấn đề phát sinh trong quá trình hướng dẫn thực hành.

- Hoàn thành phiếu đánh giá kết quả học thực hành tại cơ sở.

2. Đối với người học:

- Thực hiện đầy đủ các nội dung theo kế hoạch thực hành tại cơ sở đã được nhà trường ban hành.

- Chấp hành nghiêm các nội quy, quy định của nhà trường và của cơ sở nơi người học đến thực hành; tuân thủ sự chỉ đạo của nhà giáo do nhà trường phân công hướng dẫn và cán bộ hướng dẫn của cơ sở.

- Tích cực học tập và nghiên cứu, thu thập đầy đủ dữ liệu cần thiết và hoàn thành các nội dung được khoa và bộ môn quy định nhằm giúp nâng cao năng lực nghề nghiệp.

III. Những trọng tâm cần chú ý

Tất cả các bài

IV. Tài liệu tham khảo

1. Đoàn Lan Hương. Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch. Hà Nội: NXB Lao động; 2016.

2. Trần Thị Hải Yến. Giáo trình Tâm lý và kỹ năng giao tiếp với khách du lịch. Hà Nội: Trường Cao đẳng Kỹ thuật công nghệ; 2021.

3. Bùi Thị Hải Yến. Tuyển điểm du lịch Việt Nam. Hà Nội: NXB Giáo dục Việt Nam; 2020.

4. Hồng Vân. Đường vào nghề Du lịch. TP HCM: NXB Trẻ; 2006.

5. Trần Văn Mậu. Cẩm nang hướng dẫn du lịch. Hà Nội: NX Giáo dục; 2005.

6. Nguyễn Thị Minh Ngọc. Sổ tay Hướng dẫn viên du lịch. Hà Nội: NXB Thể thao và Du lịch; 2021.

7. Bộ Văn hóa, thể thao và du lịch. Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Hướng dẫn du lịch. Hà Nội; 2019.

V. Ghi chú và giải thích (nếu có)

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Nghiệp vụ lễ tân (Occupational Skills In Reception)

Mã mô đun: 511530133

Thời gian thực hiện mô đun: 75 giờ (lý thuyết: 15 giờ; bài tập, thảo luận: 0; thực hành, thí nghiệm: 56 giờ; kiểm tra: 2 giờ; thi: 2 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Là mô đun chuyên môn thuộc chương trình đào tạo ngành, nghề Hướng dẫn du lịch. Mô đun này được bố trí sau các môn học cơ sở ngành: Nhập môn du lịch, Văn hóa Việt Nam và địa phương trong hướng dẫn du lịch.

II. Tính chất: Là mô đun tự chọn của phần chuyên ngành nhằm thực hiện mục tiêu giáo dục toàn diện cho người lao động làm nghề Hướng dẫn du lịch. Mô đun này trang bị cho học sinh những kiến thức và kỹ năng về nghiệp vụ lễ tân trong ngành du lịch.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày được các quy trình liên quan đến hoạt động lễ tân trong khách sạn;

2. Mô tả được các công việc liên quan đến hoạt động lễ tân trong khách sạn.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Thực hiện được các quy trình phục vụ của lễ tân khách sạn kể từ khi khách đặt buồng cho tới khi khách rời khỏi khách sạn;

2. Xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn.

II. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chủ động bảo quản và sử dụng tài sản một cách có trách nhiệm trong quá trình tác nghiệp.

- Hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc;

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	Bài 1: Tìm hiểu về bộ phận lễ tân khách sạn	8	4		4	
	1. Tìm hiểu về cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý khách sạn 1.1. Cơ cấu tổ chức của khách sạn vừa và nhỏ 1.2. Cơ cấu tổ chức khách sạn lớn		1.5			
	2. Tổ chức hoạt động của bộ phận lễ tân 2.1. Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận lễ tân khách sạn 2.2. Bố trí khu vực làm việc của bộ phận lễ tân 2.3. Tổ chức lao động của bộ phận lễ tân khách sạn 2.4. Môi quan hệ của bộ phận lễ tân với các bộ phận khách trong khách sạn		2.5			

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	3. Tìm hiểu chu trình phục vụ của bộ phận lễ tân 3.1. Chu trình phục vụ khách của bộ phận lễ tân 3.2. Thực hành chu trình phục vụ khách của bộ phận lễ tân		0.5		1.5	
	4. Tìm hiểu trang thiết bị tại bộ phận lễ tân khách sạn 4.1. Cách sử dụng các trang thiết bị tại bộ phận lễ tân 4.2. Thực hành sử dụng các trang thiết bị tại bộ phận lễ tân		0.5		1.5	
2	Bài 2: Nhận đặt buồng	15	3		12	
	1. Tìm hiểu về cách thức và nguồn đặt buồng, hình thức đặt buồng, các loại buồng và mức giá 1.1. Lợi ích của việc đặt buồng 1.2. Cách thức đặt buồng 1.3. Các nguồn đặt buồng 1.4. Các hình thức đặt buồng 1.5. Các loại buồng và mức giá					
	2. Tìm hiểu quy trình nhận đặt buồng, sửa đổi và hủy đặt buồng, theo dõi buồng qua sơ đồ buồng 2.1. Quy trình đặt buồng 2.2. Sửa đổi đặt buồng 2.3. Hủy đặt buồng 2.4. Quy trình theo dõi buồng qua sơ đồ buồng 2.5. Thực hành nhận đặt buồng, sửa đổi và hủy đặt buồng, theo dõi buồng qua sơ đồ buồng					

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	3. Ghi chép các ký hiệu trên sơ đồ buồng 3.1. Kiến thức chuyên môn 3.2. Thực hành bài tập ghi chép các ký hiệu trên sơ đồ buồng					
	4. Nhận biết thông tin và cập nhập thông tin vào sổ và tờ rời 4.1. Kiến thức chuyên môn 4.2. Thực hành nhận biết thông tin và cập nhập thông tin vào sổ và tờ rời					
	5. Xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình nhận đặt buồng 5.1. Kiến thức chuyên môn 5.2. Thực hành xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình nhận đặt buồng					
3	Bài 3. Thực hiện thủ tục nhận buồng	14	2		12	
	1. Chuẩn bị trước khi khách đến khách sạn 1.1. Chuẩn bị tư thế, tác phong 1.2. Chuẩn bị khu vực làm việc 1.3. Chuẩn bị hồ sơ trước khi khách đến 1.4. Chuẩn bị điều kiện đón tiếp khách					
	2. Tìm hiểu quy trình làm thủ tục nhận buồng 2.1. Quy trình làm thủ tục nhận buồng cho khách 2.2. Thực hành làm thủ tục nhận buồng cho khách					
	3. Phục vụ hành lý cho khách					

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	3.1. Trình tự phục vụ hành lý cho khách lẻ 3.2. Trình tự phục vụ hành lý cho khách đi theo đoàn 3.3. Thực hành phục vụ hành lý cho khách					
	4. Nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào sổ 4.1. Kiến thức chuyên môn 4.2. Thực hành nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào sổ và tờ rời					
	5. Xử lý tình huống xảy ra khi làm thủ tục nhận bùồng cho khách 5.1. Kiến thức chuyên môn 5.2. Thực hành xử lý tình huống xảy ra khi làm thủ tục nhận bùồng cho khách					
4	Bài 4. Phục vụ khách lưu trú	14	2		12	
	1. Tìm hiểu về dịch vụ phục vụ bưu điện, dịch vụ ăn uống 1.1. Kiến thức chuyên môn về dịch vụ phục vụ bưu điện 1.2. Thực hành dịch vụ phục vụ bưu điện 1.3. Quy trình tiếp nhận nhu cầu ăn uống của khách ăn tại khách sạn 1.4. Đặt chỗ nhà hàng giúp khách					
	2. Bảo quản chìa khóa bùồng khách và tài sản có giá trị cho khách 2.1. Kiến thức chuyên môn 2.2. Thực hành bảo quản chìa khóa và tài sản có giá					

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	trị cho khách					
	3. Thực hành đóng vai nhân viên lễ tân tiếp nhận các yêu cầu của khách 3.1. Kiến thức chuyên môn 3.2. Thực hành đóng vai nhân viên lễ tân tiếp nhận các yêu cầu của khách					
	4. Thực hành xử lý tài sản thất lạc 4.1. Kiến thức chuyên môn 4.2. Thực hành xử lý tài sản thất lạc của khách tìm thấy trong khách sạn					
	5. Xử lý một số tình huống xảy ra trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn 5.1. Kiến thức chuyên môn 5.2. Thực hành xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn					
5	Bài kiểm tra định kỳ số 1	1				1
6	Bài 5. Thực hiện thủ tục trả buồng	13	2		10	1
	1. Tìm hiểu quy trình làm thủ tục trả buồng cho một số đối tượng khách 1.1. Nhiệm vụ lễ tân trước khi khách thanh toán trả buồng 1.2. Quy trình làm thủ tục trả buồng 1.3. Thực hành làm thủ tục trả buồng cho một số đối tượng khách					
	2. Thực hành nhận biết và cập nhật thông tin vào sổ và tờ rời 2.1. Kiến thức chuyên môn					

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	2.2. Thực hành nhận biết và cập nhật thông tin vào sổ và tờ rời					
	3. Phục vụ hành lý cho khách rời khách sạn 3.1. Kiến thức chuyên môn 3.2. Thực hành các thao tác phục vụ hành lý cho khách rời khách sạn					
	4. Xử lý một số tình huống xảy ra trong quá trình thanh toán trả bùồng cho khách 4.1. Kiến thức chuyên môn 4.2. Thực hành xử lý một số tình huống xảy ra trong quá trình thanh toán trả bùồng cho khách					
	5. Tổng kết báo cáo của bộ phận lễ tân 5.1. Kiến thức chuyên môn 5.2. Thực hành tổng kết báo cáo của bộ phận lễ tân					
	6. Thực hành thanh toán hàng ngày với bộ phận kế toán khách sạn 6.1. Kiến thức chuyên môn 6.2. Thực hành thanh toán hàng ngày với bộ phận kế toán khách sạn					
	7. Thực hành bàn giao ca 7.1. Kiến thức chuyên môn 7.2. Thực hành bàn giao ca					
7	Kiểm tra định kỳ lần 2	1				1
8	Bài 6: Hướng dẫn sử dụng phần mềm quản lý khách sạn	8	2		6	
	1. Giới thiệu chung về phần mềm quản lý khách sạn					
	2. Tìm hiểu về các chức năng chính của phần mềm					

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	quản lý khách sạn					
	3. Thực hành thao tác trên phần mềm quản lý khách sạn.					
9	Thi					2
Cộng:		75	15		56	4

NỘI DUNG CHI TIẾT
BÀI 1: TÌM HIỂU VỀ BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN
(Thời gian: 8 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý khách sạn;
2. Trình bày được cách tổ chức hoạt động và tổ chức lao động của bộ phận lễ tân khách sạn;
3. Liệt kê được các yêu cầu và quy định làm việc dành cho bộ phận lễ tân;
4. Mô tả được chu trình phục vụ của bộ phận lễ tân;
5. Nhận biết được các trang thiết bị dụng cụ tại bộ phận lễ tân;
6. Chuẩn bị phục vụ khách theo đúng chu trình của bộ phận lễ tân;
7. Sử dụng được các trang thiết bị của bộ phận lễ tân.
8. Cẩn thận, tuân thủ các quy định về an toàn khi sử dụng trang thiết bị tại bộ phận lễ tân.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Tìm hiểu về cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý khách sạn (1, 2)

1.1. Cơ cấu tổ chức của khách sạn vừa và nhỏ

1.2. Cơ cấu tổ chức khách sạn lớn

2. Tổ chức hoạt động của bộ phận lễ tân (1, 2)

2.1. Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận lễ tân khách sạn

2.2. Bố trí khu vực làm việc của bộ phận lễ tân

2.3. Tổ chức lao động của bộ phận lễ tân khách sạn

2.4. Mỗi quan hệ của bộ phận lễ tân với các bộ phận khác trong khách sạn

3. Tìm hiểu chu trình phục vụ của bộ phận lễ tân (1, 2)

3.1. Chu trình phục vụ khách của bộ phận lễ tân

3.2. Thực hành chu trình phục vụ khách của bộ phận lễ tân

4. Tìm hiểu trang thiết bị tại bộ phận lễ tân khách sạn (1, 3, 4)

4.1. Cách sử dụng các trang thiết bị tại bộ phận lễ tân

4.2. Thực hành sử dụng các trang thiết bị tại bộ phận lễ tân

BÀI 2: NHẬN ĐẶT BUỒNG (Thời gian: 15 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được lợi ích của việc đặt buồng; cách thức và nguồn đặt buồng;
2. Liệt kê được các hình thức đặt buồng, các loại buồng và mức giá buồng;
3. Mô tả được quy trình đặt buồng, sửa đổi và hủy đặt buồng;
4. Trình bày được quy trình theo dõi buồng qua sơ đồ buồng;
5. Ghi chép được các ký hiệu trên sơ đồ buồng, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ;
6. Nhận biết được các thông tin, cập nhật các thông tin vào sổ và tờ rơi nhanh chóng, cẩn thận, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ;
7. Thực hành được quy trình tiếp nhận yêu cầu đặt buồng cho các đối tượng khách;

8. Giải quyết được các tình huống xảy ra trong quá trình nhận đặt buồng cho khách.

9. Chủ động bảo quản và sử dụng tài sản một cách có trách nhiệm trong quá trình tác nghiệp; Hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Tìm hiểu về cách thức và nguồn đặt buồng, hình thức đặt buồng, các loại buồng và mức giá (1, 2)

1.1. Lợi ích của việc đặt buồng

1.2. Cách thức đặt buồng

1.3. Các nguồn đặt buồng

1.4. Các hình thức đặt buồng

1.5. Các loại buồng và mức giá

2. Tìm hiểu quy trình nhận đặt buồng, sửa đổi và hủy đặt buồng, theo dõi buồng qua sơ đồ buồng (1, 2)

2.1. Quy trình đặt buồng

2.2. Sửa đổi đặt buồng

2.3. Hủy đặt buồng

2.4. Quy trình theo dõi buồng qua sơ đồ buồng

2.5. Thực hành nhận đặt buồng, sửa đổi và hủy đặt buồng, theo dõi buồng qua sơ đồ buồng

3. Ghi chép các ký hiệu trên sơ đồ buồng (1, 4, 5)

3.1. Kiến thức chuyên môn

3.2. Thực hành bài tập ghi chép các ký hiệu trên sơ đồ buồng

4. Nhận biết thông tin và cập nhập thông tin vào sổ và tờ rời (1, 4, 5)

4.1. Kiến thức chuyên môn

4.2. Thực hành nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào sổ và tờ rời

5. Xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình nhận đặt buồng (1, 4, 5)

5.1. Kiến thức chuyên môn

5.2. Thực hành xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình nhận đặt buồng

**BÀI 3: THỰC HIỆN THỦ TỤC NHẬN BUỒNG
(Thời gian: 12 giờ)**

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được những công việc cần chuẩn bị trước khi khách đến khách sạn;
2. Mô tả được quy trình làm thủ tục nhận buồng và phục vụ hành lý cho khách;
3. Cập nhật được các thông tin vào phiếu đăng ký tạm trú và sổ đăng ký tạm trú;
4. Thực hiện được công tác phục vụ hành lý cho khách tới khách sạn theo đúng chuyên môn nghiệp vụ;
5. Làm thủ tục nhận buồng cho khách đạt yêu cầu về chất lượng, bảo đảm về thời gian và làm hài lòng khách;
6. Giải quyết được các tình huống xảy ra khi làm thủ tục nhận buồng cho khách;
7. Chủ động bảo quản và sử dụng tài sản một cách có trách nhiệm trong quá trình tác nghiệp; Hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Chuẩn bị trước khi khách đến khách sạn (1, 2)***1.1. Chuẩn bị tư thế, tác phong******1.2. Chuẩn bị khu vực làm việc******1.3. Chuẩn bị hồ sơ trước khi khách đến******1.4. Chuẩn bị điều kiện đón tiếp khách*****2. Tìm hiểu quy trình làm thủ tục nhận buồng (2, 4)*****2.1. Quy trình làm thủ tục nhận buồng cho khách******2.2. Thực hành làm thủ tục nhận buồng cho khách*****3. Phục vụ hành lý cho khách (1, 4, 5)*****3.1. Trình tự phục vụ hành lý cho khách lẻ******3.2. Trình tự phục vụ hành lý cho khách đi theo đoàn******3.3. Thực hành phục vụ hành lý cho khách*****4. Nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào sổ (1, 4, 5)*****4.1. Kiến thức chuyên môn******4.2. Thực hành nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào sổ và tờ rời*****5. Xử lý tình huống xảy ra khi làm thủ tục nhận buồng cho khách (1, 4, 5)*****5.1. Kiến thức chuyên môn******5.2. Thực hành xử lý tình huống xảy ra khi làm thủ tục nhận buồng cho khách*****BÀI 4: PHỤC VỤ KHÁCH LƯU TRÚ
(Thời gian: 15 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Liệt kê được các dịch vụ phục vụ khách lưu trú;

2. Trình bày được trình tự bảo quản chìa khóa buồng cho khách;
3. Phục vụ dịch vụ bưu điện cho khách hàng theo đúng chuyên môn nghiệp vụ;
4. Thực hiện được quy trình bảo quản tài sản có giá trị cho khách;
5. Tiếp nhận được các yêu cầu của khách theo đúng chuyên môn nghiệp vụ;
6. Xử lý tài sản thất lạc của khách theo đúng chuyên môn nghiệp vụ;
7. Giải quyết tình huống xảy ra trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn.
8. Chủ động bảo quản và sử dụng tài sản một cách có trách nhiệm trong quá trình tác nghiệp; Hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Tìm hiểu về dịch vụ phục vụ bưu điện, dịch vụ ăn uống (4-8)

1.1. Kiến thức chuyên môn về dịch vụ phục vụ bưu điện

1.2. Thực hành dịch vụ phục vụ bưu điện

1.3. Quy trình tiếp nhận nhu cầu ăn uống của khách ăn tại khách sạn

1.4. Đặt chỗ nhà hàng giúp khách

2. Bảo quản chìa khóa buồng khách và tài sản có giá trị cho khách (4, 5)

2.1. Kiến thức chuyên môn

2.2. Thực hành bảo quản chìa khóa và tài sản có giá trị cho khách

3. Thực hành đóng vai nhân viên lễ tân tiếp nhận các yêu cầu của khách (4, 5)

3.1. Kiến thức chuyên môn

3.2. Thực hành đóng vai nhân viên lễ tân tiếp nhận các yêu cầu của khách

4. Thực hành xử lý tài sản thất lạc (4, 5)

4.1. Kiến thức chuyên môn

4.2. Thực hành xử lý tài sản thất lạc của khách tìm thấy trong khách sạn

5. Xử lý một số tình huống xảy ra trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn (4, 5)

5.1. Kiến thức chuyên môn

5.2. Thực hành xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn

BÀI 5: THỰC HIỆN THỦ TỤC TRẢ BUỒNG (Thời gian: 13 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được về hệ thống lập hóa đơn cho khách, phương thức thanh toán;
2. Mô tả được quy trình làm thủ tục trả buồng cho khách;
3. Thực hiện được các báo cáo hoạt động của bộ phận lễ tân và thanh toán hàng ngày với bộ phận kế toán;
4. Trình bày nội dung của hoạt động bàn giao ca tại bộ phận lễ tân.
5. Nhận biết thông tin, cập nhật thông tin vào sổ và tờ rời, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ;
6. Phục vụ hành lý cho khách rời khách sạn theo đúng chuyên môn nghiệp vụ;
7. Thực hiện thủ tục trả buồng cho các đối tượng khách theo đúng chuyên môn nghiệp vụ;
8. Thực hiện được tổng kết báo cáo hoạt động của bộ phận lễ tân;

9. Thanh toán hàng ngày với bộ phận kế toán khách sạn nhanh chóng, chính xác theo đúng quy định của khách sạn;

10. Thực hành bàn giao ca lễ tân theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.

11. Chủ động bảo quản và sử dụng tài sản một cách có trách nhiệm trong quá trình tác nghiệp; Hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Tìm hiểu quy trình làm thủ tục trả buồng cho một số đối tượng khách (2,5)

1.1. Nhiệm vụ lễ tân trước khi khách thanh toán trả buồng

1.2. Quy trình làm thủ tục trả buồng

1.3. Thực hành làm thủ tục trả buồng cho một số đối tượng khách

2. Thực hành nhận biết và cập nhật thông tin vào sổ và tờ rời (2, 4, 5)

2.1. Kiến thức chuyên môn

2.2. Thực hành nhận biết và cập nhật thông tin vào sổ và tờ rời

3. Phục vụ hành lý cho khách rời khách sạn (2, 4, 5)

3.1. Kiến thức chuyên môn

3.2. Thực hành các thao tác phục vụ hành lý cho khách rời khách sạn

4. Xử lý một số tình huống xảy ra trong quá trình thanh toán trả buồng cho khách (3-5)

4.1. Kiến thức chuyên môn

4.2. Thực hành xử lý một số tình huống xảy ra trong quá trình thanh toán trả buồng cho khách

5. Tổng kết báo cáo của bộ phận lễ tân (3-5)

5.1. Kiến thức chuyên môn

5.2. Thực hành tổng kết báo cáo của bộ phận lễ tân**6. Thực hành thanh toán hàng ngày với bộ phận kế toán khách sạn (3-5)****6.1. Kiến thức chuyên môn****6.2. Thực hành thanh toán hàng ngày với bộ phận kế toán khách sạn****7. Thực hành bàn giao ca (3-5)****7.1. Kiến thức chuyên môn****7.2. Thực hành bàn giao ca****BÀI 6: HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG PHẦN MỀM QUẢN LÝ KHÁCH SẠN
(Thời gian: 8 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày được các chức năng chính của phần mềm quản lý khách sạn;
2. Thực hiện được các thao tác trên phần mềm quản lý khách sạn;
3. Chăm thận, có trách nhiệm cao trong công việc.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Giới thiệu chung về phần mềm quản lý khách sạn
2. Tìm hiểu về các chức năng chính của phần mềm quản lý khách sạn
3. Thực hành thao tác trên phần mềm quản lý khách sạn.

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng: Phòng học thực hành với đầy đủ các trang thiết bị cơ bản và tối thiểu tại quầy lễ tân để luyện tập các kỹ năng.

II. Trang thiết bị, máy móc

TT	Thiết bị máy móc	Số lượng
1	Máy tính	1
2	Quầy lễ tân	1
3	Điện thoại bàn	1
4	Ghế ngồi	1

TT	Thiết bị máy móc	Số lượng
5	Lọ hoa	1
6	Biển lễ tân	1
7	Bảng	1
8	Tivi	1
9	Máy tính xách tay	1
10	Loa máy tính	1
11	Bảng	1

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Học liệu: Giáo trình, bài giảng, giáo án, tài liệu tham khảo có liên quan.

Dụng cụ, nguyên vật liệu:

TT	Dụng cụ, nguyên vật liệu	ĐVT	Số lượng
a/	Dụng cụ		
1	Khăn lau	Cái	5
2	Nước vệ sinh lau bàn, kính (500ml)	Chai	1
3	Nước lau sàn (300ml)	Chai	1
4	Chổi	Cây	1
5	Hót rác	Cái	1
6	Cây lau nhà	Cây	1
b/	Nguyên vật liệu		
1	Sô	Quyển	4
2	Bì Clear	Cái	18
3	Giấy A4	Tờ	90
4	Bút bi	Cây	09
5	Bút lông (màu đỏ, màu xanh)	Cây	10

IV. Các điều kiện khác: Không

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức

- Kiến thức chuyên môn về chào đón, giao tiếp với khách, sử dụng các trang thiết bị dụng cụ tại bộ phận lễ tân;

- Quy trình phục vụ của bộ phận lễ tân trong khách sạn như: nhận đặt buồng, làm thủ tục đặt buồng, phục vụ khách lưu trú, làm thủ tục trả buồng.

2. Kỹ năng

- Thực hiện thành thạo các quy trình phục vụ của lễ tân khách sạn kể từ khi khách đặt buồng cho tới khi khách rời khỏi khách sạn;

- Xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn;

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chủ động bảo quản và sử dụng tài sản một cách có trách nhiệm trong quá trình tác nghiệp;

- Hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào giáo án.

- Đối với kiểm tra định kỳ:

Số bài kiểm tra: 02

Hình thức kiểm tra: Thực hành

Thời gian kiểm tra: 15 phút/người học

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ được trình bày/đính kèm trong giáo án.

2. Thi kết thúc mô đun

- Hình thức thi: Thực hành

- Thời gian thi: 30 phút/thí sinh (mỗi lần thi là 1 học sinh, một buổi tối đa 18 thí sinh).

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: Theo kế hoạch của nhà trường.

- Đề thi kết thúc mô đun được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề thi nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình mô đun.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm: Đánh giá thông qua quá trình làm việc nhóm và làm việc cá nhân thể hiện ở: Sử dụng tài sản một cách có trách nhiệm trong quá trình tác nghiệp; Hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình mô đun này được sử dụng để giảng dạy cho ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ trung cấp.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo: Trước khi giảng dạy, nhà giáo cần căn cứ vào nội dung của từng bài học để chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết nhằm bảo đảm chất lượng giảng dạy.

a. Phần lý thuyết: Áp dụng các phương pháp giảng dạy lý thuyết:

- + Nêu vấn đề;
- + Phát vấn;
- + Thảo luận;
- + Hướng dẫn tìm hiểu, mở rộng kiến thức;
- + Tổng kết, đánh giá.

b. Phần thực hành:

- Áp dụng các phương pháp hướng dẫn thực hành:
 - + Mô tả các công việc và các bước phải làm trong thực tế;
 - + Yêu cầu về tiêu chuẩn phải đạt;
 - + Điều kiện để thực hiện công việc;

+ Kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm cần có trong thực hiện công việc;

+ Lỗi thường gặp cần tránh.

- Kết hợp sử dụng máy chiếu, băng hình, biểu mẫu minh họa giúp người học tiếp cận với thực tế.

- Trong quá trình giảng bài, lưu ý vận dụng kiến thức các môn học khác và thực tế để người học nắm bắt được kiến thức và rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp.

2. Đối với người học:

- Mỗi bài đều được cấu trúc: mục tiêu, nội dung chính và cuối mỗi bài đều có các câu hỏi ôn tập, thảo luận, như vậy người học cần nắm bắt được mục tiêu và nội dung cơ bản của bài trước khi đi sâu vào các nội dung cụ thể.

- Sau mỗi bài, người học cần nghiên cứu trả lời các câu hỏi, trao đổi thảo luận và đọc thêm những tài liệu liên quan như: sách tham khảo, tạp chí chuyên ngành, các trang thông tin điện tử (website) để mở rộng thêm kiến thức.

- Thường xuyên luyện tập các bài thực hành theo yêu cầu và hướng dẫn của nhà giáo.

III. Những trọng tâm cần chú ý

- Phần lý thuyết:

+ Quy trình nhận đặt buồng

+ Quy trình làm thủ tục nhận buồng cho khách

+ Quy trình phục vụ khách lưu trú

+ Quy trình làm thủ tục trả phòng cho khách

- Phần thực hành:

+ Thực hành các bước trong quy trình nhận đặt buồng, làm thủ tục nhận buồng, phục vụ khách lưu trú, làm thủ tục trả buồng cho khách .

+Thực hành xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình nhận đặt buồng, làm thủ tục nhận buồng, phục vụ khách lưu trú, làm thủ tục trả buồng cho khách.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Đào Lan Hương. Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch. Hà Nội: NXB Lao động; 2016.
2. Trần Thị Hải Yến. Giáo trình Tâm lý và kỹ năng giao tiếp với khách du lịch. Hà Nội: Trường Cao đẳng Kỹ thuật công nghệ; 2021.
3. Bùi Thị Hải Yến. Tuyển điểm du lịch Việt Nam. Hà Nội: NXB Giáo dục Việt Nam; 2020.
4. Hồng Vân. Đường vào nghề Du lịch. TP HCM: NXB Trẻ; 2006.
5. Trần Văn Mậu. Cẩm nang hướng dẫn du lịch. Hà Nội: NX Giáo dục; 2005.
6. Trần Đức Thanh. Hà Nội. Nhập môn khoa học du lịch. Hà Nội: NXB Đại học Quốc gia Hà Nội; 2022.
7. Bộ Văn hóa, thể thao và du lịch. Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Nghiệp vụ lễ tân. Hà Nội; 2019.

V. Ghi chú và giải thích

10 giờ tổ chức giảng dạy trực tuyến gián tiếp được phân bổ tại các nội dung:

- Bài 4. Phục vụ khách lưu trú: 6 giờ;
- 2. Bảo quản chìa khóa buồng khách và tài sản có giá trị cho khách: 2 giờ
- 5. Xử lý một số tình huống xảy ra trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn: 4 giờ
- Bài 6: Hướng dẫn sử dụng phần mềm quản lý khách sạn: 4 giờ
- 2. Tìm hiểu về các chức năng chính của phần mềm quản lý khách sạn

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Nghiệp vụ nhà hàng (Occupational Skills In Restaurant)

Mã mô đun: 511530123

Thời gian thực hiện mô đun: 75 giờ (lý thuyết: 15 giờ; bài tập, thảo luận: 0; thực hành, thí nghiệm: 56 giờ; kiểm tra: 2 giờ; thi: 2 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Mô đun Nghiệp vụ nhà hàng là mô đun tự chọn trong chương trình đào tạo ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ trung cấp.

II. Tính chất: Là mô đun bổ trợ trong chương trình đào tạo nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ trung cấp.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Mô tả được vị trí, chức năng, nhiệm vụ chung, mối quan hệ của các bộ phận trong nhà hàng, khách sạn và các cơ sở kinh doanh ăn uống khác.

2. Mô tả được quy trình về tổ chức, đón tiếp và phục vụ khách trong các nhà hàng.

3. Nhận biết được các hình thức phục vụ

4. Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu tại nhà hàng và công dụng của chúng.

5. Nhận biết được các kiến thức bổ trợ nghề nghiệp như: kỹ năng giao tiếp ứng xử, kỹ năng chăm sóc khách hàng.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Thao tác đúng yêu cầu kỹ thuật trong việc bày bàn ăn, phục vụ bữa ăn.

2. Thực hiện được các kỹ năng nghề nghiệp trong việc tổ chức, đón tiếp, phục vụ khách, xử lý các tình huống phát sinh.

3. Xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ khách bảo đảm hài lòng khách hàng và cân đối quyền lợi của doanh nghiệp;

4. Thực hiện được các biện pháp vệ sinh trong quá trình chuẩn bị và phục vụ khách ăn uống;

II. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Có cái nhìn khái quát về nghiệp vụ nhà hàng, hiểu được vai trò, trách nhiệm của vị trí việc làm nhân viên phục vụ bàn.

2. Phối hợp với các đồng nghiệp trong bộ phận để tổ chức đón tiếp khách, tiếp nhận yêu cầu của khách, chuyển yêu cầu của khách đến các bộ phận liên quan một cách chính xác và phục vụ khách đúng quy trình phù hợp, đúng thời gian quy định và đảm bảo an toàn;

3. Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm; có đạo đức, sức khỏe, lương tâm nghề nghiệp, có ý thức kỷ luật, tác phong công nghiệp.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	Bài 1: Giới thiệu chung	4	2		2	
	1. Giới thiệu về chung 1.1. Khái niệm và phân loại nhà hàng 1.2. Các khu vực trong nhà hàng 1.3. Các vị trí làm việc trong nhà hàng	1	1			
	2. Nhân viên phục vụ nhà hàng 2.1. Đặc điểm của nghề phục vụ nhà hàng 2.2. Nhiệm vụ của nhân viên	1	1			

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	phục vụ nhà hàng 2.3. Yêu cầu đối với nhân viên phục vụ nhà hàng					
	3. Trang thiết bị và dụng cụ ăn uống trong nhà hàng 3.1. Trang thiết bị trong nhà hàng 3.2. Dụng cụ ăn uống trong nhà hàng	2			2	
2	Bài 2: Chuẩn bị làm việc 1. Vệ sinh cá nhân 1.1. Vệ sinh tóc 1.2. Vệ sinh cơ thể, răng miệng 1.3. Vệ sinh khuôn mặt 1.4. Vệ sinh tay 1.5. Mang đồ trang sức 1.6. Mang đồng phục	6 1	1 1		5	
	2. Chuẩn bị tác phong chuyên nghiệp 2.1. Điều bộ tác phong 2.2. Giao tiếp với khách hàng 2.3. Chuẩn bị các dụng cụ mang theo bên mình	1			1	
	3. Vệ sinh nhà hàng 3.1. Yêu cầu thực hiện 3.2. Thực hiện vệ sinh nhà hàng 3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	1,5			1,5	
	4. Vệ sinh dụng cụ ăn uống 4.1. Vệ sinh dụng cụ ăn uống bằng tay 4.2. Vệ sinh dụng cụ ăn uống bằng máy 4.3. Bảo quản dụng cụ ăn uống	1,5			1,5	
	5. Lau bóng dụng cụ ăn uống 5.1. Lau bóng dụng cụ kim loại 5.2. Lau bóng dụng cụ thủy tinh 5.3. Lau bóng dụng cụ sành sứ	1			1	
3	Bài 3: Gấp khăn ăn và trải khăn	6	1		5	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	bàn 1. Gấp khăn ăn 1.1. Tìm hiểu về khăn ăn 1.2. Gấp khăn ăn	2	1		1	
	2. Trải khăn bàn 2.1. Tìm hiểu về khăn bàn 2.2. Trải khăn bàn khi chưa có khách 2.3. Trải khăn bàn khi có khách	2			2	
	3. Gấp góc khăn bàn (Boxinh khăn bàn) 3.1. Yêu cầu thực hiện 3.2. Thực hiện gấp góc khăn bàn 3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	2			2	
4	Bài 4: Bày bàn ăn 1. Bày bàn ăn Âu 1.1. Khái quát về bữa ăn Âu 1.2. Bày bàn ăn sáng Âu 1.3. Bày bàn ăn trưa, tối Âu theo kiểu gọi món – À la carte 1.4. Bày bàn ăn trưa, tối Âu theo kiểu đặt trước	6 2	1 1		5 1	
	2. Bày bàn ăn Á 2.1. Khái quát về bữa ăn Á 2.2. Bày bàn ăn trưa, tối Á	2			2	
	3. Chuẩn bị đồ gia vị và chuẩn bị khu vực phục vụ sẵn sàng 3.1. Chuẩn bị đồ gia vị 3.2. Chuẩn bị khu vực phục vụ sẵn sàng	2			2	
	Bài 5: Chăm sóc khách hàng 1. Tiếp nhận đặt bàn ăn 1.1. Yêu cầu thực hiện 1.2. Thực hiện tiếp nhận đặt bàn ăn 1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	10 2	2 1		8 1	
	2. Chào đón và tiếp nhận khách	2				

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
5	2.1. Yêu cầu thực hiện 2.2. Thực hiện chào đón và tiếp nhận khách 2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục				2	
	3. Trình thực đơn và danh mục rượu vang 3.1. Giới thiệu về các loại thực đơn 3.2. Trình thực đơn và danh mục rượu vang	2	1		1	
	4. Tiếp nhận và chuyển yêu cầu gọi món 4.1. Tiếp nhận yêu cầu gọi món 4.2. Chuyển yêu cầu gọi món	1			1	
	5. Điều chỉnh bộ đồ ăn theo phương thức gọi món 5.1. Yêu cầu thực hiện 5.2. Thực hiện điều chỉnh bộ đồ ăn 5.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	1			1	
	6. Phục vụ nước uống, bánh mì và bơ 6.1. Yêu cầu thực hiện 6.2. Thực hiện phục vụ nước uống, bánh mì và bơ 6.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	2			2	
	Bài 6: Kỹ thuật phục vụ món ăn	10	2		8	
	1. Phục vụ món khai vị theo đĩa 1.1. Yêu cầu thực hiện 1.2. Thực hiện phục vụ món khai vị theo đĩa 1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	2	1		1	
	2. Phục vụ món súp từ bát lớn 2.1. Yêu cầu thực hiện 2.2. Thực hiện phục vụ món súp từ bát lớn	2	1		1	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
6	2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục					
	3. Phục vụ món chính theo đĩa 3.1. Yêu cầu thực hiện 3.2. Thực hiện phục vụ món chính theo đĩa 3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	2			2	
	4. Phục vụ món ăn dùng muỗng, nĩa (thìa, đĩa) 4.1. Yêu cầu thực hiện 4.2. Thực hiện phục vụ món ăn dùng muỗng, nĩa (thìa, đĩa) 4.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	2			2	
	5. Kết hợp giữa phục vụ bằng muỗng, nĩa và phục vụ theo đĩa 5.1. Yêu cầu thực hiện 5.2. Thực hiện kết hợp giữa phục vụ bằng muỗng, nĩa và phục vụ theo đĩa 5.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	2			2	
	Bài 7: Kỹ thuật phục vụ đồ uống	8	2		6	
7	1. Phục vụ rượu vang 1.1. Tìm hiểu về rượu vang 1.2. Phục vụ rượu vang đỏ và trắng 1.3. Phục vụ rượu vang sủi bọt	4	1		3	
	2. Phục vụ bia 2.1. Tìm hiểu về bia 2.2. Phục vụ bia lon/ chai	3	1		2	
	3. Phục vụ cà phê tại bàn 3.1. Tìm hiểu về cà phê 3.2. Phục vụ cà phê tại bàn	3			3	
8	Bài 8: Kỹ thuật thu dọn	10	2		8	
	1. Thu dọn đĩa ăn súp 1.1. Yêu cầu thực hiện 1.2. Thực hiện thu dọn đĩa ăn	2	1		1	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	súp 1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục					
	2. Thu dọn đĩa ăn phụ và ăn chính trong ăn Âu 2.1. Yêu cầu thực hiện 2.2. Thực hiện thu dọn đĩa ăn phụ và ăn chính 2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	2	1		1	
	3. Thu dọn món tráng miệng, bát, cốc tách 3.1. Yêu cầu thực hiện 3.2. Thực hiện thu dọn món tráng miệng, bát, cốc tách 3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	2			2	
	4. Dọn sơ bàn ăn và quét vụn thức ăn 4.1. Yêu cầu thực hiện 4.2. Thực hiện dọn sơ bàn ăn và quét vụn thức ăn 4.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	2			2	
	5. Xử lý việc thức ăn bị đổ ra bàn 5.1. Yêu cầu thực hiện 5.2. Thực hiện xử lý việc thức ăn bị đổ ra bàn 5.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	2			2	
9	Bài 9: Xử lý thanh toán và giải quyết các phàn nàn của khách	5	1		4	
	1. Xử lý thanh toán 1.1. Các hình thức thanh toán 1.2. Đưa hoá đơn và nhận tiền thanh toán	3			3	
	2. Giải quyết các phàn nàn của khách 2.1. Xử lý các phàn nàn của	2	1		1	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	khách 2.2. Các phàn nàn thường gặp và cách giải quyết					
	Bài 10: Phục vụ tại phòng	6	1		5	
10	1. Tiếp nhận yêu cầu của khách hàng 1.1. Yêu cầu thực hiện 1.2. Thực hiện tiếp nhận yêu cầu của khách hàng 1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	2	1		1	
	2. Chuẩn bị và phục vụ tại phòng 2.1. Yêu cầu thực hiện 2.2. Thực hiện chuẩn bị và phục vụ tại phòng 2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	2			2	
	3. Thu dọn phục vụ tại phòng 3.1. Yêu cầu thực hiện 3.2. Thực hiện thu dọn phục vụ tại phòng 3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	2			2	
11	Kiểm tra/Thi kết thúc mô đun	4				2/2
Cộng		75	15	0	56	4

NỘI DUNG CHI TIẾT
BÀI 1: GIỚI THIỆU CHUNG
(Thời gian: 4 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm nhà hàng và phân biệt được các loại nhà hàng.
2. Mô tả được các khu vực và vị trí làm việc trong nhà hàng;
3. Trình bày được đặc điểm, nhiệm vụ và yêu cầu đối với nhân viên phục vụ nhà hàng;

4. Trình bày được công dụng các trang thiết bị và dụng cụ ăn uống trong nhà hàng;

5. Nhận biết và sử dụng được các trang thiết bị và dụng cụ ăn uống trong nhà hàng;

6. Cẩn thận, tỉ mỉ và bảo đảm an toàn, vệ sinh khi thực hiện công việc.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Giới thiệu về chung (1, 2)

1.1. Khái niệm và phân loại nhà hàng

1.1.1. Khái niệm nhà hàng

1.1.2. Phân loại nhà hàng (1)

1.1.2.1. Phân loại nhà hàng theo cơ cấu, chức năng hoạt động

1.1.2.2. Phân loại nhà hàng theo đặc điểm của món ăn, đồ uống

1.1.2.3. Phân loại theo quy mô.

1.1.2.4. Phân loại nhà hàng theo hình thức sở hữu.

1.1.2.5. Phân loại nhà hàng theo hình thức tổ chức phục vụ

1.1.2.6. Phân loại nguyên liệu sản xuất chính

1.2. Các khu vực trong nhà hàng

1.2.1. Nhà hàng (Restaurant)

1.2.2. Quầy bar/ pha chế (Bar/ Beverage)

1.2.3. Phục vụ phòng (Room Service)

1.2.4. Phục vụ tiệc (Banquet)

1.2.5. Khu giải trí/ Đại sảnh/ Phòng chờ (Recreation Areas/ Hall/ Lounge)

1.2.6. Khu vực phục vụ bên ngoài nhà hàng (Outside Catering)

1.2.7. Các khu vực phục vụ (Service Area)

1.2.8. Bếp (Kitchen)

1.2.9. Kho hàng (Store)

1.2.10. Kho vải (Linnen room)

1.2.11. Khu vực rửa dọn (Stewarding)

1.3. Các vị trí làm việc trong nhà hàng

2. Nhân viên phục vụ nhà hàng

2.1. Đặc điểm của nghề phục vụ nhà hàng

2.2. Nhiệm vụ của nhân viên phục vụ nhà hàng

2.2.1. Thực hiện các công việc đầu ca.

2.2.2. Thực hiện quy trình phục vụ khách.

2.2.3. Phục vụ Room service.

2.2.4. Kiểm soát, bảo quản các công cụ - dụng cụ.

2.2.5. Thực hiện các công việc cuối ca.

2.2.6. Các công việc khác.

2.3. Yêu cầu đối với nhân viên phục vụ nhà hàng

2.3.1. Khả năng giao tiếp.

2.3.2. Trình độ chuyên môn.

2.3.3. Đạo đức nghề nghiệp

2.3.4. Hình thức và thể chất

3. Trang thiết bị và dụng cụ ăn uống trong nhà hàng

3.1. Trang thiết bị trong nhà hàng

3.1.1. Thiết bị khu vực nhà hàng

3.1.2. Thiết bị quầy bar, pha chế

3.1.3. Thiết bị hỗ trợ quản lý nhà hàng

3.2. Dụng cụ ăn uống trong nhà hàng

3.2.1. Đồ vải

3.2.2. Đồ sành sứ

3.2.3. Đồ thuỷ tinh

3.2.4. Đồ kim loại

3.2.5. Các loại dụng cụ khác

BÀI 2: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC (Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được yêu cầu, quy trình thực hiện, các lỗi, nguyên nhân và biện pháp khắc phục của các quy trình vệ sinh cá nhân, vệ sinh nhà hàng, vệ sinh và lau bóng dụng cụ ăn uống;
2. Vệ sinh cá nhân đúng tiêu chuẩn đối với nhân viên phục vụ;
3. Vệ sinh nhà hàng, dụng cụ ăn uống đúng quy trình và kỹ thuật;
4. Lau bóng dụng cụ ăn uống đúng quy trình và kỹ thuật;
5. Rèn luyện tác phong, thái độ làm việc và giao tiếp chuyên nghiệp.
6. Chăm thận, tỉ mỉ và bảo đảm an toàn, vệ sinh khi thực hiện công việc.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Vệ sinh cá nhân (3, 4)

1.1. Vệ sinh tóc

1.1.1. Yêu cầu thực hiện

1.1.2. Thực hiện vệ sinh tóc

1.1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

1.2. Vệ sinh cơ thể, răng miệng

1.2.1. Yêu cầu thực hiện

1.2.2. Thực hiện vệ sinh cơ thể, răng miệng

1.2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

1.3. Vệ sinh khuôn mặt

1.3.1. Yêu cầu thực hiện

1.3.2. Thực hiện vệ sinh khuôn mặt

1.3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

1.4. Vệ sinh tay

1.4.1. Yêu cầu thực hiện

1.4.2. Thực hiện vệ sinh tay

1.4.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

1.5. Mang đồ trang sức

1.6. Mang đồng phục

2. Chuẩn bị tác phong chuyên nghiệp

2.1. Điều bộ tác phong

2.1.1. Yêu cầu thực hiện

2.1.2. Nội dung thực hiện

2.1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

2.2. Giao tiếp với khách hàng

2.2.1. Yêu cầu thực hiện

2.2.2. Thực hiện giao tiếp với khách hàng

2.2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

2.3. Chuẩn bị các dụng cụ mang theo bên mình

2.3.1. Yêu cầu thực hiện

2.3.2. Thực hiện chuẩn bị các dụng cụ mang theo bên mình

2.3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

3. Vệ sinh nhà hàng

3.1. Yêu cầu thực hiện

3.2. Thực hiện vệ sinh nhà hàng

3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

4. Vệ sinh dụng cụ ăn uống

4.1. Vệ sinh dụng cụ ăn uống bằng tay

4.1.1. Yêu cầu thực hiện

4.1.2. Thực hiện vệ sinh dụng cụ ăn uống bằng tay

4.1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

4.2. Vệ sinh dụng cụ ăn uống bằng máy

4.2.1. Yêu cầu thực hiện

4.2.2. Thực hiện vệ sinh dụng cụ ăn uống bằng máy

4.2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

4.3. Bảo quản dụng cụ ăn uống

4.3.1. Yêu cầu thực hiện

4.3.2. Thực hiện bảo quản dụng cụ ăn uống

4.3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

5. Lau bóng dụng cụ ăn uống

5.1. Lau bóng dụng cụ kim loại

5.1.1. Yêu cầu thực hiện

5.1.2. Thực hiện lau bóng dụng cụ kim loại

5.1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

5.2. Lau bóng dụng cụ thủy tinh

5.2.1. *Yêu cầu thực hiện*

5.2.2. *Thực hiện lau bóng dụng cụ thuỷ tinh*

5.2.3 *Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục*

5.3. Lau bóng dụng cụ sành sứ

5.3.1. *Yêu cầu thực hiện*

5.3.2. *Thực hiện lau bóng dụng cụ sành sứ*

5.3.3. *Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục*

BÀI 3: GẤP KHĂN ĂN VÀ TRẢI KHĂN BÀN (Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Phân loại và trình bày được vai trò của các loại khăn ăn, khăn bàn;
2. Trình bày được yêu cầu, quy trình thực hiện, các lỗi, nguyên nhân và biện pháp khắc phục của các quy trình gấp khăn ăn, gấp khăn bàn, trải khăn bàn khi chưa có khách và có khách, gấp góc khăn bàn;
3. Gấp được các kiểu khăn ăn cơ bản đúng quy trình và kỹ thuật;
4. Trải được khăn bàn khi chưa có khách và có khách đúng quy trình và kỹ thuật;
5. Gấp góc khăn bàn đúng quy trình và kỹ thuật;
6. Chăm thận, tỉ mỉ và bảo đảm an toàn, vệ sinh khi thực hiện công việc.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Gấp khăn ăn (2-4)

1.1. Tìm hiểu về khăn ăn

1.1.1. *Tác dụng của khăn ăn.*

1.1.2. *Các loại khăn ăn*

1.1.3. *Các kiểu gấp khăn ăn thường dùng*

1.2. Gấp khăn ăn*1.2.1. Yêu cầu thực hiện**1.2.2. Thực hiện gấp khăn ăn**1.2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục***2. Trải khăn bàn (2-4)****2.1. Tìm hiểu về khăn bàn***2.1.1. Các loại khăn bàn.**2.1.2. Tác dụng của khăn bàn**2.1.3. Yêu cầu đối với khăn bàn***2.2. Trải khăn bàn khi chưa có khách***2.2.1. Yêu cầu thực hiện**2.2.2. Thực hiện trải khăn bàn khi chưa có khách**2.2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục***2.3. Trải khăn bàn khi có khách***2.3.1. Yêu cầu thực hiện**2.3.2. Thực hiện trải khăn bàn khi có khách**2.3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục***3. Gấp góc khăn bàn (Boxinh khăn bàn) (2-4)***3.1. Yêu cầu thực hiện**3.2. Thực hiện gấp góc khăn bàn**3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục***BÀI 4: BÀY BÀN ĂN**
(Thời gian: 6 giờ)**I. MỤC TIÊU**

1. Mô tả được các bữa ăn Âu và bữa ăn Á;

2. Trình bày được yêu cầu, quy trình thực hiện, các lỗi, nguyên nhân và biện pháp khắc phục của các quy trình bày các bàn ăn sáng, trưa, tối Âu và Á;

3. Trình bày được yêu cầu, quy trình thực hiện, các lỗi, nguyên nhân và biện pháp khắc phục của các quy trình chuẩn bị đồ gia vị và chuẩn bị khu vực phục vụ sẵn sàng;

4. Bàn các kiểu bàn ăn sáng, trưa, tối Âu và Á đúng quy trình và kỹ thuật;

5. Thực hiện chuẩn bị đồ gia vị và chuẩn bị khu vực phục vụ sẵn sàng đúng quy trình và kỹ thuật;

6. Cẩn thận, tỉ mỉ và bảo đảm an toàn, vệ sinh khi thực hiện công việc.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Bàn ăn Âu (2, 4)

1.1. Khái quát về bữa ăn Âu

1.2. Bàn ăn sáng Âu

1.2.1. Yêu cầu thực hiện

1.2.2. Thực hiện bàn ăn sáng Âu

1.2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

1.3. Bàn ăn trưa, tối Âu theo kiểu gọi món – À la carte

1.3.1. Yêu cầu thực hiện

1.3.2. Thực hiện bàn ăn trưa, tối Âu theo kiểu gọi món

1.3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

1.4. Bàn ăn trưa, tối Âu theo kiểu đặt trước

1.4.1. Yêu cầu thực hiện

1.4.2. Thực hiện bàn ăn trưa, tối Âu theo kiểu đặt trước

1.4.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

2. Bàn ăn Á (3, 4)

2.1. Khái quát về bữa ăn Á

2.2. Bàn ăn trưa, tối Á

2.2.1. Yêu cầu thực hiện

2.2.2. Thực hiện bàn ăn trưa, tối Á

2.2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

3. Chuẩn bị đồ gia vị và chuẩn bị khu vực phục vụ sẵn sàng

3.1. Chuẩn bị đồ gia vị

3.1.1. Yêu cầu thực hiện

3.1.2. Thực hiện chuẩn bị đồ gia vị

3.1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

3.2. Chuẩn bị khu vực phục vụ sẵn sàng

3.2.1. Yêu cầu thực hiện

3.2.2. Thực hiện chuẩn bị khu vực phục vụ sẵn sàng

3.2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

BÀI 5: CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG (Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được yêu cầu, quy trình thực hiện, các lỗi, nguyên nhân và biện pháp khắc phục của các quy trình tiếp nhận đặt bàn; chào đón và tiếp nhận khách; trình thực đơn và danh mục rượu vang; tiếp nhận và chuyển yêu cầu gọi món; điều chỉnh bộ đồ ăn theo phương thức gọi món; phục vụ nước uống, bánh mỳ và bơ;

2. Tiếp nhận đặt bàn ăn đúng quy trình và kỹ thuật;

3. Chào đón và tiếp nhận khách đúng quy trình và kỹ thuật;

4. Trình thực đơn và danh mục rượu vang đúng quy trình và kỹ thuật;

5. Tiếp nhận và chuyển yêu cầu gọi món đúng quy trình và kỹ thuật;
6. Điều chỉnh bộ đồ ăn theo phương thức gọi món đúng quy trình và kỹ thuật;
7. Phục vụ nước uống, bánh mỳ và bơ đúng quy trình và kỹ thuật;
8. Giải quyết được các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện;
9. Cẩn thận, tỉ mỉ và bảo đảm an toàn, vệ sinh khi thực hiện công việc.

II. NỘI DUNG BÀI (1, 3, 4)

1. Tiếp nhận đặt bàn ăn

1.1. Yêu cầu thực hiện

1.2. Thực hiện tiếp nhận đặt bàn ăn

1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

2. Chào đón và tiếp nhận khách

2.1. Yêu cầu thực hiện

2.2. Thực hiện chào đón và tiếp nhận khách

2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

3. Trình thực đơn và danh mục rượu vang

3.1. Giới thiệu về các loại thực đơn

3.2. Trình thực đơn và danh mục rượu vang

3.2.1. Yêu cầu thực hiện

3.2.2. Thực hiện trình thực đơn và danh mục rượu vang

3.2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

4. Tiếp nhận và chuyển yêu cầu gọi món

4.1. Tiếp nhận yêu cầu gọi món

4.1.1. Yêu cầu thực hiện

4.1.2. *Thực hiện tiếp nhận yêu cầu gọi món*

4.1.3. *Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục*

4.2. Chuyển yêu cầu gọi món

4.2.1. *Yêu cầu thực hiện*

4.2.2. *Thực hiện chuyển yêu cầu gọi món*

4.2.3. *Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục*

5. Điều chỉnh bộ đồ ăn theo phương thức gọi món

5.1. *Yêu cầu thực hiện*

5.2. *Thực hiện điều chỉnh bộ đồ ăn*

5.3. *Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục*

6. Phục vụ nước uống, bánh mì và bơ

6.1. *Yêu cầu thực hiện*

6.2. *Thực hiện phục vụ nước uống, bánh mì và bơ*

6.3. *Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục*

BÀI 6. KỸ THUẬT PHỤC VỤ MÓN ĂN (Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được yêu cầu, quy trình thực hiện, các lỗi, nguyên nhân và biện pháp khắc phục của các quy trình phục vụ các món ăn khai vị, món súp, món chính theo đĩa; phục vụ món súp từ bát lớn; phục vụ món ăn dùng muỗng, nĩa (thìa, đĩa); kết hợp giữa phục vụ bằng muỗng, nĩa và phục vụ theo đĩa;
2. Phục vụ món khai vị và món súp theo đĩa đúng quy trình và kỹ thuật;
3. Phục vụ món súp từ bát lớn đúng quy trình và kỹ thuật;
4. Phục vụ món ăn dùng muỗng, nĩa (thìa, đĩa) đúng quy trình và kỹ thuật;
5. Kết hợp giữa phục vụ bằng muỗng, nĩa và phục vụ theo đĩa đúng quy trình và kỹ thuật;

6. Giải quyết được các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện;
7. Chăm thận, tỉ mỉ và bảo đảm an toàn, vệ sinh khi thực hiện công việc.

II. NỘI DUNG BÀI (1, 3, 4)

1. Phục vụ món khai vị theo đĩa

1.1. Yêu cầu thực hiện

1.2. Thực hiện phục vụ món khai vị theo đĩa

1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

2. Phục vụ món súp từ bát lớn

2.1. Yêu cầu thực hiện

2.2. Thực hiện phục vụ món súp từ bát lớn

2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

3. Phục vụ món chính theo đĩa

3.1. Yêu cầu thực hiện

3.2. Thực hiện phục vụ món chính theo đĩa

3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

4. Phục vụ món ăn dùng muỗng, nĩa (thìa, đĩa)

4.1. Yêu cầu thực hiện

4.2. Thực hiện phục vụ món ăn dùng muỗng, nĩa (thìa, đĩa)

4.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

5. Kết hợp giữa phục vụ bằng muỗng, nĩa và phục vụ theo đĩa

5.1. Yêu cầu thực hiện

5.2. Thực hiện kết hợp giữa phục vụ bằng muỗng, nĩa và phục vụ theo

đĩa

5.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

BÀI 7. KỸ THUẬT PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG **(Thời gian: 8 giờ)**

I. MỤC TIÊU

1. Phân biệt được các loại rượu vang, bia, cà phê và trà;
2. Trình bày được yêu cầu, quy trình thực hiện, các lỗi, nguyên nhân và biện pháp khắc phục của các quy trình phục vụ tại bàn rượu vang trắng, rượu vang đỏ, vang sủi bọt, bia lon/ chai, cà phê và trà/ trà thảo mộc.
3. Phục vụ các loại rượu vang trắng, đỏ và sủi bọt đúng quy trình và kỹ thuật;
4. Phục vụ bia lon/ chai đúng quy trình và kỹ thuật;
5. Phục vụ cà phê tại bàn đúng quy trình và kỹ thuật;
6. Giải quyết được các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện;
7. Chăm thận, tỉ mỉ và bảo đảm an toàn, vệ sinh khi thực hiện công việc.

II. NỘI DUNG BÀI (1-3)

1. Phục vụ rượu vang

1.1. Tìm hiểu về rượu vang

1.2. Phục vụ rượu vang đỏ và trắng

1.2.1. Yêu cầu thực hiện

1.2.2. Thực hiện phục vụ rượu vang đỏ và trắng

1.2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

1.3. Phục vụ rượu vang sủi bọt

1.2.1. Yêu cầu thực hiện

1.2.2. Thực hiện phục vụ rượu vang sủi bọt

1.2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

2. Phục vụ bia

2.1. Tìm hiểu về bia

2.2. Phục vụ bia lon/ chai

1.2.1. Yêu cầu thực hiện

1.2.2. Thực hiện phục vụ bia lon/ chai

1.2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

3. Phục vụ cà phê tại bàn

3.1. Tìm hiểu về cà phê

3.2. Phục vụ cà phê tại bàn

3.2.1. Yêu cầu thực hiện

3.2.2. Thực hiện phục vụ cà phê tại bàn

3.2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

BÀI 8. KỸ THUẬT THU DỌN (Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được yêu cầu, quy trình thực hiện, các lỗi, nguyên nhân và biện pháp khắc phục của các quy trình thu dọn đĩa ăn súp, đĩa ăn phụ và ăn chính, món tráng miệng, bát, cốc tách; dọn sơ bàn ăn và quét vụn thức ăn; xử lý việc thức ăn bị đổ ra bàn; thay gạt tàn;

2. Thu dọn đĩa ăn súp, đĩa ăn phụ và ăn chính, món tráng miệng, bát, cốc tách đúng quy trình và kỹ thuật;

3. Dọn sơ bàn ăn và quét vụn thức ăn đúng quy trình và kỹ thuật;

4. Xử lý việc thức ăn bị đổ ra bàn đúng quy trình và kỹ thuật;

5. Giải quyết được các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện;

6. Chăm thận, tỉ mỉ và bảo đảm an toàn, vệ sinh khi thực hiện công việc.

II. NỘI DUNG BÀI (1, 3, 4)

1. Thu dọn đĩa ăn súp**1.1. Yêu cầu thực hiện****1.2. Thực hiện thu dọn đĩa ăn súp****1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục****2. Thu dọn đĩa ăn phụ và ăn chính trong ăn Âu****2.1. Yêu cầu thực hiện****2.2. Thực hiện thu dọn đĩa ăn phụ và ăn chính****2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục****3. Thu dọn món tráng miệng, bát, cốc tách****3.1. Yêu cầu thực hiện****3.2. Thực hiện thu dọn món tráng miệng, bát, cốc tách****3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục****4. Dọn sơ bàn ăn và quét vụn thức ăn****4.1. Yêu cầu thực hiện****4.2. Thực hiện dọn sơ bàn ăn và quét vụn thức ăn****4.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục****5. Xử lý việc thức ăn bị đổ ra bàn****5.1. Yêu cầu thực hiện****5.2. Thực hiện xử lý việc thức ăn bị đổ ra bàn****5.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục****BÀI 9. XỬ LÝ THANH TOÁN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC PHÀN NÀN CỦA KHÁCH**

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả được các hình thức thanh toán thông dụng;

2. Nhận diện được các phàn nàn của khách thường gặp trong phục vụ;
3. Trình bày được yêu cầu, quy trình thực hiện, các lỗi, nguyên nhân và biện pháp khắc phục của các quy trình thanh toán, giải quyết các phàn nàn của khách;
4. Xử lý thanh toán đúng quy trình và kỹ thuật;
5. Xử lý được các phàn nàn của khách thường gặp đúng quy trình và kỹ thuật;
6. Cẩn thận, tỉ mỉ và bảo đảm an toàn, vệ sinh khi thực hiện công việc.

II. NỘI DUNG BÀI (1, 2, 4)

1. Xử lý thanh toán

1.1. Các hình thức thanh toán

1.2. Đưa hoá đơn và nhận tiền thanh toán

1.2.1. Yêu cầu thực hiện

1.2.2. Thực hiện thanh toán

1.2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

2. Giải quyết các phàn nàn của khách

2.1. Xử lý các phàn nàn của khách

2.1.1. Yêu cầu thực hiện

2.1.2. Thực hiện xử lý các phàn nàn của khách

2.1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

2.2. Các phàn nàn thường gặp và cách giải quyết

2.2.1. Phàn nàn về chất lượng món ăn.

2.2.2. Giải quyết phàn nàn của khách hàng trong nhà hàng khi chờ đợi quá lâu.

2.2.3. *Giải quyết phàn nàn của khách hàng trong nhà hàng khi phục vụ nhầm món*

2.2.4. *Khách phàn nàn vì giá cả món ăn, muốn được giảm giá.*

2.2.5. *Giải quyết phàn nàn của khách hàng trong nhà hàng về lỗi phục vụ.*

BÀI 10. PHỤC VỤ TẠI PHÒNG (Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được yêu cầu, quy trình thực hiện, các lỗi, nguyên nhân và biện pháp khắc phục của các quy trình phục vụ tại phòng: tiếp nhận yêu cầu, chuẩn bị, phục vụ và thu dọn tại phòng;

2. Phục vụ tại phòng đúng quy trình và kỹ thuật.

3. Giải quyết được các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện;

4. Chăm thận, tỉ mỉ và bảo đảm an toàn, vệ sinh khi thực hiện công việc.

II. NỘI DUNG BÀI (1, 3, 4)

1. Tiếp nhận yêu cầu của khách hàng

1.1. Yêu cầu thực hiện

1.2. Thực hiện tiếp nhận yêu cầu của khách hàng

1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

2. Chuẩn bị và phục vụ tại phòng

2.1. Yêu cầu thực hiện

2.2. Thực hiện chuẩn bị và phục vụ tại phòng

2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

3. Thu dọn phục vụ tại phòng

3.1. Yêu cầu thực hiện

3.2. Thực hiện thu dọn phục vụ tại phòng

3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng: Phòng học đảm bảo tiêu chuẩn giáo dục nghề nghiệp.

II. Trang thiết bị máy móc: Bảng, máy chiếu Projector, VCD, máy tính có kết nối internet, xe đẩy, bộ dụng cụ ăn uống, bộ dụng cụ phục vụ ăn uống.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng do bộ môn lựa chọn và tài liệu phát tay cho người học, Rượu, cà phê, giấy A0, A4, bút dạ và vật liệu cụ thể theo từng bài học.

IV. Các điều kiện khác: phòng thực hành

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức

- Nhận biết được các dụng cụ và thiết bị trong nhà hàng
- Phân biệt được các kiểu phục vụ

2. Kỹ năng

- Thực hiện được các công việc đầu ca và cuối ca
- Thực hiện được việc phục vụ tại bàn và tại phòng.
- Đánh giá kỹ năng làm việc nhóm; kỹ năng giao tiếp; kỹ năng quan sát, xử lý tình huống

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức tự giác, tính kỷ luật, tinh thần trách nhiệm trong học tập;
- Rèn luyện tính kiên trì, cẩn thận, chính xác, tiết kiệm nguyên vật liệu...
- Bảo đảm an toàn trong quá trình làm việc.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào giáo án.

- Đối với kiểm tra định kỳ:

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

Số bài kiểm tra: 02

Hình thức kiểm tra: tự luận và thực hành

Thời gian kiểm tra: 1 giờ

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ được trình bày/đính kèm trong giáo án.

2. Thi kết thúc mô đun

- Hình thức thi: tự luận

- Thời gian thi: 1 giờ

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: Trước khi thi 1 tuần.

Đề thi kết thúc mô đun được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề thi nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình mô đun.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm

Đánh giá qua thời gian chấp hành học tập môn học và tính tự giác, cẩn thận, nghiêm túc, tích cực nhằm bảo đảm công bằng.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun: Mô đun Nghiệp vụ nhà hàng được sử dụng đào tạo người học ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ trung cấp.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo: Trình bày các vấn đề lý thuyết cốt lõi, người học được chia thành các nhóm nhỏ để làm bài tập nhóm.

- Giảng trên lớp: Trình bày những vấn đề quan trọng, cốt lõi trong các bài và giải đáp thắc mắc của người học về các nội dung trong mỗi bài.

- Bài tập nhóm: Mỗi nhóm 4-5 học sinh được nhà giáo phân công hoặc tự chọn (nếu nhà giáo đồng ý). Mỗi nhóm chọn một chủ đề do nhà giáo nêu ra hoặc tự chọn (nếu nhà giáo đồng ý). Mỗi nhóm báo cáo trình bày kết quả của nhóm.

2. Đối với người học:

- Trước khi lên lớp, cần đọc trước tài liệu hướng dẫn
- Tham dự tối thiểu 80% số giờ học lý thuyết
- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học, tham gia đầy đủ
- Các nhóm chủ động tổ chức quản lý nhóm, phân công nhiệm vụ công bằng và rõ ràng
- Tham dự thi kết thúc học phần

III. Những trọng tâm cần chú ý: Bài 2, bài 3, bài 4.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Nguyễn Văn Bình. Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng. TP HCM: NXB Tổng hợp; 2011.
2. Tổng cục Du lịch Việt Nam. Giáo trình nghiệp vụ phục vụ ăn uống – Cách tiếp cận thực tế. Hà Nội: NXB Hà Nội; 2000.
3. Hội đồng cấp chứng chỉ Nghiệp vụ du lịch. Nghiệp vụ nhà hàng cách tiếp cận thực tế. Hà Nội: NXB Thanh Niên; 2005.
4. Tổng cục Du lịch Việt Nam. Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam. Hà Nội: Dự án Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam; 2015.

V. Ghi chú và giải thích (nếu có).

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Khám phá địa lý, lịch sử và văn hóa các quốc gia
(Exploring the geography, history and culture of countries)

Mã mô đun: 511520303

Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ (lý thuyết: 15 giờ; bài tập, thảo luận: 0; thực hành, thí nghiệm: 28 giờ; kiểm tra: 1 giờ; thi: 1 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí

Khám phá địa lý, lịch sử và văn hóa các quốc gia là mô đun chuyên môn tự chọn trong chương trình đào tạo ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ trung cấp, được bố trí giảng dạy vào học kỳ cuối của khóa học.

II. Tính chất

Khám phá địa lý, lịch sử và văn hóa các quốc gia là mô đun cung cấp cho người học các nội dung về địa lý du lịch quốc tế, tài nguyên du lịch trên thế giới và tìm hiểu về lịch sử dân tộc, các sự kiện lịch sử trên thế giới, văn hóa phong tục các khu vực, lãnh thổ, giúp người học tích hợp thêm kiến thức và kỹ năng trong thực hiện nghiệp vụ hướng dẫn du lịch của mình.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày được kiến thức về địa lý du lịch các khu vực trên thế giới, về tình hình du lịch thế giới trong giai đoạn hiện nay.

2. Mô tả được nội dung về cơ cấu tổ chức, hoạt động cơ bản của các tổ chức du lịch thế giới.

3. Phân tích được tiềm năng du lịch của một số khu vực trên thế giới, khái quát về tình hình du lịch thế giới trong giai đoạn hiện nay.

4. Phân tích được một số vấn đề về phát triển du lịch bền vững ở các khu vực trên thế giới, một số vấn đề về quan điểm, định hướng phát triển du lịch ở các châu lục ảnh hưởng đến du lịch Việt Nam.

5. Mô tả được tiến trình lịch sử một số quốc gia dân tộc thuộc các châu lục trên thế giới.

6. Trình bày được các nội dung về văn hóa và phong tục một số đất nước nổi tiếng về du lịch trên thế giới.

7. Phân tích được một số sự kiện lịch sử trên thế giới, một số vấn đề về quan điểm du lịch ở các châu lục ảnh hưởng đến du lịch Việt Nam.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Hình thành kỹ năng thu thập, phân tích, xử lý các số liệu thông tin liên quan du lịch thế giới.

2. Ứng dụng kiến thức các thông tin liên quan đến tài nguyên du lịch thế giới trong nghiệp vụ xây dựng chương trình du lịch.

3. Thu thập, phân tích, xử lý các số liệu thông tin liên quan đến lịch sử một số quốc gia dân tộc và sự kiện lịch sử trên thế giới ảnh hưởng đến du lịch Việt Nam.

II. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Có ý thức tôn trọng, yêu quý tài nguyên, văn hóa, phong tục, giá trị lịch sử của con người khắp thế giới.

2. Có năng lực tự định hướng, tự học tập, tích lũy kiến thức, kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, giải quyết được các vấn đề nhà giáo yêu cầu.

3. Phát triển được thái độ tích cực trong công việc và lòng yêu nghề.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	Bài 1: Khám phá địa lý du lịch quốc tế	9	3		6	
	1. Khám phá địa lý du lịch một số châu lục 1.1. Khám phá địa lý du lịch Châu Á 1.2. Khám phá địa lý du lịch Châu Âu 1.3. Khám phá địa lý du lịch Châu Phi 1.4. Khám phá địa lý du lịch Châu Mỹ 1.5. Khám phá địa lý du lịch Châu Đại dương	7	2		5	
	2. Khám phá về tổ chức du lịch thế giới và một số vấn đề phát triển du lịch bền vững 2.1. Khám phá về các tổ chức du lịch thế giới 2.1.2. Khám phá về các tổ chức du lịch liên minh 2.2. Khám phá một số vấn đề phát triển du lịch bền vững	2	1		1	
2	Bài 2: Khám phá tài nguyên du lịch	10	2		8	
	1. Khám phá tài nguyên du lịch ở Châu Á 1.1. Hoạt động du lịch vùng Châu Á 1.2. Những điểm du lịch hấp dẫn vùng Châu Á	2	0,5		1,5	
	2. Khám phá tài nguyên du lịch ở Châu Phi 2.1. Hoạt động du lịch vùng Châu Phi	2	0,25		1,75	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	2.2. Những điểm du lịch hấp dẫn vùng Châu Phi					
	3. Khám phá tài nguyên du lịch ở Châu Âu 3.1. Hoạt động du lịch vùng Châu Âu 3.2. Những điểm du lịch hấp dẫn vùng Châu Âu	2	0,5		1,5	
	4. Khám phá tài nguyên du lịch ở Châu Mỹ 4.1. Hoạt động du lịch vùng Châu Mỹ 4.2. Những điểm du lịch hấp dẫn vùng Châu Mỹ	2	0,5		1,5	
	5. Khám phá tài nguyên du lịch ở Châu Đại dương 5.1. Hoạt động du lịch vùng Châu Đại dương 5.2. Những điểm du lịch hấp dẫn vùng Châu Đại dương	2	0,25		1,75	
3	Bài 3: Tìm hiểu lịch sử dân tộc và các sự kiện lịch sử	12	4		8	
	1. Tìm hiểu về lịch sử một số quốc gia dân tộc trên thế giới 1.1. Lịch sử một số quốc gia dân tộc ở Châu Á 1.2. Lịch sử một số quốc gia dân tộc ở Châu Phi 1.3. Lịch sử một số quốc gia dân tộc ở Châu Âu 1.4. Lịch sử một số quốc gia dân tộc ở Châu Mỹ 1.5. Lịch sử một số quốc gia dân tộc ở Châu Đại dương	6	2		4	
	2. Tìm hiểu về một số sự kiện lịch sử trên thế giới 2.1. Tìm hiểu về một số sự	6	2		4	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	kiện lịch sử ở Châu Á 2.2. Tìm hiểu về một số sự kiện lịch sử ở Châu Phi 2.3. Tìm hiểu về một số sự kiện lịch sử ở Châu Âu 2.4. Tìm hiểu về một số sự kiện lịch sử ở Châu Mỹ 2.5. Tìm hiểu về một số sự kiện lịch sử ở Châu Đại dương					
4	Bài 4: Tìm hiểu văn hóa và phong tục	12	6		6	
	1. Tìm hiểu văn hóa và phong tục một số nước phương Đông 1.1. Tìm hiểu văn hóa và phong tục của Trung Quốc 1.2. Tìm hiểu văn hóa và phong tục của Nhật Bản 1.3. Tìm hiểu văn hóa và phong tục của Hàn Quốc 1.4. Tìm hiểu văn hóa và phong tục của Ấn Độ	6	3		3	
	2. Tìm hiểu văn hóa và phong tục một số nước phương Tây 2.1. Tìm hiểu văn hóa và phong tục của Pháp 2.2. Tìm hiểu văn hóa và phong tục của Anh 2.3. Tìm hiểu văn hóa và phong tục của Úc 2.4. Tìm hiểu văn hóa và phong tục của Mỹ	6	3		3	
5	Kiểm tra					1
6	Thi					1
Cộng:		45	15	0	28	2

NỘI DUNG CHI TIẾT
BÀI 1: KHÁM PHÁ ĐỊA LÝ DU LỊCH QUỐC TẾ
(Thời gian: 9 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được kiến thức về địa lý du lịch một số châu lục trên thế giới.
2. Phân tích được đặc trưng du lịch của một số khu vực trên thế giới.
4. Mô tả được nội dung về cơ cấu tổ chức, hoạt động cơ bản của các tổ chức du lịch thế giới.
5. Phân tích được một số vấn đề về phát triển du lịch bền vững.
6. Hình thành kỹ năng thu thập, phân tích, xử lý các số liệu thông tin liên quan du lịch thế giới
7. Phát triển được thái độ tích cực trong công việc và lòng yêu nghề.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Khám phá địa lý du lịch một số châu lục (1, 2)

1.1. Khám phá địa lý du lịch Châu Á

1.1.1. Địa lý du lịch Đông Á

1.1.2. Địa lý du lịch Nam Á

1.1.3. Địa lý du lịch Tây Nam Á

1.1.4. Địa lý du lịch Đông Nam Á

1.1.5. Địa lý du lịch Trung Á

1.2. Khám phá địa lý du lịch Châu Âu

1.2.1. Địa lý du lịch Đông Âu

1.2.2. Địa lý du lịch Nam Âu

1.2.3. Địa lý du lịch Tây Âu

1.2.4. Địa lý du lịch Bắc Âu

1.3. Khám phá địa lý du lịch Châu Phi

1.3.1. Tổng quan địa lý du lịch Châu Phi

1.3.2. Địa lý du lịch các khu vực ở Châu Phi

1.4. Khám phá địa lý du lịch Châu Mỹ

1.4.1. Địa lý du lịch Bắc Mỹ

1.4.2. Địa lý du lịch Nam Mỹ

1.5. Khám phá địa lý du lịch Châu Đại dương

1.5.1. Tổng quan địa lý du lịch Châu Đại dương

1.5.2. Địa lý du lịch các khu vực ở Châu Đại dương

2. Khám phá về tổ chức du lịch thế giới và một số vấn đề phát triển du lịch bền vững (1)

2.1. Khám phá về các tổ chức du lịch thế giới

2.1.1. Khám phá về tổ chức du lịch thế giới của Liên hiệp quốc

2.1.2. Khám phá về các tổ chức du lịch liên minh

2.1.2.1. Hội đồng Du lịch và Lữ hành quốc tế

2.1.2.2. Hiệp hội Nhà hàng và Khách sạn quốc tế

2.2. Khám phá một số vấn đề phát triển du lịch bền vững

2.2.1. Du lịch và mục tiêu phát triển bền vững

2.2.2. Phát triển du lịch bền vững và bảo vệ các giá trị di sản thế giới

2.2.3. Du lịch đô thị và kinh nghiệm ở một số thành phố thông minh trên thế giới

BÀI 2: KHÁM PHÁ TÀI NGUYÊN DU LỊCH (1, 2, 4)

(Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được các nội dung về tài nguyên du lịch của các châu lục trên thế giới

2. Mô tả được một số vấn đề về quan điểm, định hướng phát triển du lịch ở các châu lục ảnh hưởng đến du lịch Việt Nam.

3. Đánh giá, bình luận được giá trị du lịch ở mỗi vùng, khu vực, quốc gia ở các châu lục trên thế giới.

4. Hình thành kỹ năng thu thập, phân tích, xử lý các số liệu thông tin liên quan đến tài nguyên du lịch thế giới.

5. Phát triển được thái độ tích cực trong công việc và lòng yêu nghề.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Khám phá tài nguyên du lịch ở châu Á

1.1. Hoạt động du lịch vùng Châu Á

1.2. Những điểm du lịch hấp dẫn vùng Châu Á

2. Khám phá tài nguyên du lịch ở châu Phi

2.1. Hoạt động du lịch vùng Châu Phi

2.2. Những điểm du lịch hấp dẫn vùng Châu Phi

3. Khám phá tài nguyên du lịch ở châu Âu

3.1. Hoạt động du lịch vùng Châu Âu

3.2. Những điểm du lịch hấp dẫn vùng Châu Âu

4. Khám phá tài nguyên du lịch ở châu Mỹ

4.1. Hoạt động du lịch vùng Châu Mỹ

4.2. Những điểm du lịch hấp dẫn vùng Châu Mỹ

5. Khám phá tài nguyên du lịch ở Châu Đại dương

5.1. Hoạt động du lịch vùng Châu Đại dương

5.2. Những điểm du lịch hấp dẫn vùng Châu Đại dương

BÀI 3: TÌM HIỂU LỊCH SỬ DÂN TỘC VÀ CÁC SỰ KIỆN LỊCH SỬ (Thời gian: 12 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả được tiến trình lịch sử một số quốc gia dân tộc thuộc các châu lục trên thế giới.
2. Trình bày được một số sự kiện lịch sử trên thế giới.
3. Hình thành kỹ năng thu thập, phân tích, xử lý các số liệu thông tin liên quan đến lịch sử một số quốc gia dân tộc và sự kiện lịch sử trên thế giới ảnh hưởng đến du lịch Việt Nam.
4. Phát triển được thái độ tích cực trong công việc và lòng yêu nghề.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Tìm hiểu về lịch sử một số quốc gia dân tộc trên thế giới (2, 3, 4)

1.1. Lịch sử một số quốc gia dân tộc ở Châu Á

1.2. Lịch sử một số quốc gia dân tộc ở Châu Phi

1.3. Lịch sử một số quốc gia dân tộc ở Châu Âu

1.4. Lịch sử một số quốc gia dân tộc ở Châu Mỹ

1.5. Lịch sử một số quốc gia dân tộc ở Châu Đại dương

2. Tìm hiểu về một số sự kiện lịch sử trên thế giới (3, 4)

2.1. Tìm hiểu về một số sự kiện lịch sử ở Châu Á

2.2. Tìm hiểu về một số sự kiện lịch sử ở Châu Phi

2.3. Tìm hiểu về một số sự kiện lịch sử ở Châu Âu

2.4. Tìm hiểu về một số sự kiện lịch sử ở Châu Mỹ

2.5. Tìm hiểu về một số sự kiện lịch sử ở Châu Đại dương

BÀI 4: TÌM HIỂU VĂN HÓA VÀ PHONG TỤC (2-4)

(Thời gian: 12 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được các nội dung về văn hóa và phong tục của một số nước nổi tiếng về du lịch.

2. Phân tích được một số vấn đề về quan điểm du lịch ở một số nước có ảnh hưởng đến du lịch Việt Nam.

3. Hình thành kỹ năng thu thập, phân tích, xử lý các số liệu thông tin liên quan đến văn hóa và phong tục thế giới.

4. Phát triển được thái độ tích cực trong công việc và lòng yêu nghề.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Tìm hiểu văn hóa và phong tục một số nước phương Đông

1.1. Tìm hiểu văn hóa và phong tục của Trung Quốc

1.2. Tìm hiểu văn hóa và phong tục của Nhật Bản

1.3. Tìm hiểu văn hóa và phong tục của Hàn Quốc

1.4. Tìm hiểu văn hóa và phong tục của Ấn Độ

2. Tìm hiểu văn hóa và phong tục một số nước phương Tây

2.1. Tìm hiểu văn hóa và phong tục của Pháp

2.2. Tìm hiểu văn hóa và phong tục của Anh

2.3. Tìm hiểu văn hóa và phong tục của Úc

2.4. Tìm hiểu văn hóa và phong tục của Mỹ

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng: Phòng lý thuyết; Phòng thực hành nghiệp vụ Hướng dẫn du lịch.

II. Trang thiết bị, máy móc

- Âm thanh, loa đài
- Máy tính xách tay (laptop)
- Máy chiếu Projector.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Giáo trình, tài liệu tham khảo, bản đồ, giấy A0, giấy màu, bút lông, tranh ảnh, bài tập tình huống...

IV. Các điều kiện khác

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức

- Trình bày được tình hình du lịch thế giới, một số sự kiện lịch sử trên thế giới, các nội dung về văn hóa và phong tục của một số nước trên thế giới trong giai đoạn hiện nay.

- Phân tích được tiềm năng du lịch, một số vấn đề về quan điểm du lịch ở các khu vực trên thế giới.

- Mô tả được nội dung về cơ cấu tổ chức, hoạt động cơ bản của Tổ chức du lịch thế giới, tiến trình lịch sử một số quốc gia dân tộc trên thế giới.

2. Kỹ năng

- Thu thập, phân tích, xử lý các số liệu thông tin về tài nguyên du lịch, lịch sử một số quốc gia, các sự kiện lịch sử, văn hóa, phong tục ở các khu vực thế giới.

- Đánh giá các thông tin liên quan đến lịch sử một số quốc gia dân tộc và sự kiện lịch sử trên thế giới ảnh hưởng đến du lịch Việt Nam.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

Khả năng làm việc độc lập và làm việc nhóm; Thái độ tích cực trong công việc và lòng yêu nghề; Năng lực đánh giá và tư vấn chuyên môn đạt mức trung bình trở lên.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào giáo án.

- Đối với kiểm tra định kỳ:

Số bài kiểm tra: 01

Hình thức kiểm tra: thực hành

Thời gian kiểm tra: 01 giờ

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ được trình bày/đính kèm trong giáo án.

2. Thi kết thúc mô đun

- Hình thức thi: thực hành

- Thời gian thi: 01 giờ

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: theo Kế hoạch của nhà trường.

- Đề thi kết thúc mô đun được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề thi nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình mô đun.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm

Đánh giá qua thời gian chấp hành học tập môn học và tính tự giác, cẩn thận, nghiêm túc, tích cực nhằm bảo đảm công bằng.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun Mô đun được áp dụng giảng dạy trong chương trình đào tạo ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ trung cấp.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo

Áp dụng linh hoạt các phương pháp giảng dạy khác nhau như trình bày, diễn giải, chứng minh, thảo luận và làm việc nhóm cũng như thực hành cá nhân; đặc biệt chú ý liên hệ thực tế và phát huy tính tích cực của người học; dạy theo phương châm lấy người học làm trung tâm.

2. Đối với người học

Nghiêm túc trong quá trình thu nhận kiến thức, phát huy tối đa tinh thần tự học; hoàn thành các nhiệm vụ học tập mà nhà giáo yêu cầu.

Tích cực thực hiện các nhiệm vụ thực hành do nhà giáo yêu cầu.

III. Những trọng tâm cần chú ý Bài 2, bài 3, bài 4

IV. Tài liệu tham khảo

1. Nguyễn Thị Ngọc Nhung. Giáo trình địa lý du lịch thế giới: Trường Đại học Công nghiệp Vinh; 2012.

2. Trương Phước Minh (Chủ biên). Sách chuyên khảo Địa lý du lịch thế giới: Nhà xuất bản Thanh Niên; 2017.

3. Nguyễn Huy Nhâm - Bảo tàng Nhân học, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân Văn: Dòng sự kiện lịch sử thế giới - Bản đồ hai triệu năm của loài người [11/10/2021]. Nguồn từ: <https://ma.ussh.vnu.edu.vn/vi/news/tin-hoat-dong/dong-su-kien-lich-su-the-gioi-ban-do-hai-trieu-nam-cua-loai-nguoi-31.html>

4. Vũ Dương Ninh (chủ biên). Lịch sử văn minh thế giới: Nhà xuất bản Giáo dục Việt Nam; 2010.

V. Ghi chú và giải thích (nếu có)

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Thực tập tại cơ sở (Interning at the Tourism Establishment)

Mã mô đun: 511550293

Thời gian thực hiện mô đun: 225 giờ (lý thuyết: 0 giờ; bài tập, thảo luận: 0; thực hành, thí nghiệm: 0; thực tập: 225 giờ; kiểm tra: 0 giờ; thi: 0 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Là nội dung quan trọng trong chương trình đào tạo, được thực hiện sau khi người học có đủ kiến thức, kỹ năng cần thiết để có thể thực hiện một số công việc hoặc cùng tham gia đảm nhận một nhiệm vụ hoặc một vị trí việc làm cụ thể của ngành, nghề Hướng dẫn du lịch tại doanh nghiệp thực tế.

II. Tính chất: Đây là một mô đun bắt buộc trong chương trình đào tạo nhằm giúp người học kiểm nghiệm củng cố và bổ sung những kiến thức lý thuyết đã học ở lớp; học tập những kỹ năng và kiến thức thực tế, nâng cao khả năng giải quyết các vấn đề trong thực tiễn; trực tiếp tham gia lao động dưới sự hướng dẫn của người đang hành nghề hoặc có kinh nghiệm làm nghề tại doanh nghiệp cụ thể.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Xác định đúng mục tiêu, yêu cầu và những nội dung trọng tâm của kỳ thực tập;
2. Lập đầy đủ danh mục các tài liệu cần thiết cho đợt thực tập;
3. Mô tả chính xác những nội quy, quy định bảo đảm an toàn khi thực tập.
4. Vận dụng những kiến thức và kỹ năng có được từ các môn học, mô đun chuyên môn đã học vào thực tế của các hoạt động của cơ sở thực tập nhằm củng

cố kiến thức và kỹ năng đã học, nhận biết điểm mạnh, điểm yếu của bản thân, xác định những kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm cần thiết phải bổ sung để đáp ứng nhu cầu công việc trong tương lai.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Thực hiện được các công việc tại một trong những vị trí việc làm sau: Hướng dẫn viên du lịch nội địa; Hướng dẫn viên tại điểm; Nhân viên các công ty du lịch lữ hành, đại lý du lịch; Nhân viên tại khu du lịch, di tích.

2. Giải quyết được các tình huống phát sinh liên quan đến bản thân tại cơ sở thực tập;

3. Thực hiện báo cáo thực tập đáp ứng được các yêu cầu cụ thể mà nhà giáo hướng dẫn quy định;

II. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

2. Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp; Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ và bảo đảm an toàn sức khỏe, tính mạng khách du lịch;

3. Hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc;

4. Chủ động tự học, tự bồi dưỡng và trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, thích ứng với sự phát triển của thực tiễn trong lĩnh vực hoạt động dịch vụ du lịch;

5. Rèn luyện khả năng chịu áp lực cao trong công việc, khả năng thích ứng, linh hoạt trong xử lý tình huống, khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm;

6. Chủ động bảo quản và sử dụng tài sản một cách có trách nhiệm trong quá trình tác nghiệp.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực tập	Thi/Kiểm tra
1	Bài 1: Khảo sát cơ sở thực tập 1. Tìm hiểu nội quy thực tập cơ sở 2. Tìm hiểu cơ cấu tổ chức 3. Khảo sát chuyên môn 4. Tổng kết khảo sát cơ sở thực tập	30			30	
2	Bài 2: Thực tập chuyên môn 1. An toàn lao động 2. Tìm hiểu công việc hàng ngày của người lao động trong ngành du lịch 3. Thực hiện các công việc của người lao động trong ngành du lịch	155			155	
3	Bài 3: Kiểm tra, đánh giá 1. Kiểm tra 2. Đánh giá tổng hợp	40			40	
Cộng:		225	0	0	225	0

NỘI DUNG CHI TIẾT

Bài 1: KHẢO SÁT CƠ SỞ THỰC TẬP (Thời gian: 30 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Xác định đúng mục tiêu, yêu cầu và những nội dung trọng tâm của kỳ thực tập;
2. Lập đầy đủ danh mục các tài liệu cần thiết cho đợt thực tập;
3. Tìm hiểu được tổ chức quản lý, sản phẩm, quy trình, trang thiết bị máy móc của cơ sở thực tập;
4. Ghi chép đầy đủ Nhật ký thực tập;
5. Rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử, nắm bắt vấn đề, ghi chép tổng hợp.

3. Cẩn thận, chính xác, tỉ mỉ; tuân thủ, hợp tác, có tinh thần trách nhiệm trong công việc;

II. NỘI DUNG BÀI

1. Tìm hiểu nội quy thực tập tại cơ sở

2. Tìm hiểu cơ cấu tổ chức (1, 3, 7)

2.1. Tìm hiểu sơ đồ bộ máy quản lý, quy mô, nhân sự, phương pháp tổ chức kinh doanh, định hướng phát triển của cơ sở thực tập

2.2. Trao đổi với người hướng dẫn, nhân viên nơi thực tập, tìm hiểu tài liệu cơ sở, tham quan các bộ phận.

2.3. Ghi chép vào Nhật ký thực tập

3. Khảo sát chuyên môn (1, 3, 7)

3.1. Khảo sát tìm hiểu quy trình thực hiện công việc tại cơ sở

3.2. Tìm hiểu các phương tiện, công cụ và công nghệ hành nghề tại cơ sở

3.3. Tìm hiểu các tài liệu liên quan chuyên môn

3.4 Ghi chép, phân tích, đối chiếu so sánh với nội dung kiến thức đã học

4. Tổng kết khảo sát doanh nghiệp (1, 6, 7)

Bài 2: THỰC TẬP CHUYÊN MÔN (Thời gian: 155 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả chính xác những nội quy, quy định bảo đảm an toàn khi thực tập.
2. Vận dụng kiến thức đã học và kỹ năng thực hành cơ bản vào công việc thực tập tại cơ sở;

3. Thực hiện được các công việc tại một trong những vị trí việc làm sau: Hướng dẫn viên du lịch nội địa; Hướng dẫn viên tại điểm; Nhân viên các công ty du lịch lữ hành, đại lý du lịch; Nhân viên tại khu du lịch, di tích.

4. Giải quyết được các tình huống phát sinh liên quan đến bản thân tại cơ sở thực tập;

5. Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

6. Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp; Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ và bảo đảm an toàn sức khỏe, tính mạng khách du lịch;

7. Chủ động tự học, tự bồi dưỡng và trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, thích ứng với sự phát triển của thực tiễn trong lĩnh vực hoạt động dịch vụ du lịch;

8. Rèn luyện khả năng chịu áp lực cao trong công việc, khả năng thích ứng, linh hoạt trong xử lý tình huống, khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm;

8. Chủ động bảo quản và sử dụng tài sản một cách có trách nhiệm trong quá trình tác nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI

1. An toàn lao động (1, 3)

2. Tìm hiểu công việc hàng ngày của người lao động ngành du lịch (4, 6, 7)

2.1 Nếu thực tập tại bộ phận lữ hành

2.1.1 Xác định nhu cầu khách du lịch

2.1.2 Xây dựng chủ đề của chương trình du lịch

2.1.3 Xác định tài nguyên du lịch

2.1.4 Xây dựng phương án vận chuyển

2.1.5 Xây dựng phương án lưu trú

2.1.6 Xây dựng phương án ăn uống

2.1.7 Xây dựng lịch trình chi tiết

2.1.8 Xác định giá của chương trình du lịch

2.1.9 Xây dựng quy định của chương trình

2.1.10 Tổ chức quảng cáo chương trình du lịch

2.1.11 Tổ chức bán chương trình du lịch

2.1.13 Hợp đồng du lịch

2.2 Nêu thực tập tại bộ phận hướng dẫn

2.2.1 Chuẩn bị bài thuyết minh

2.2.2 Chuẩn bị tổ chức thực hiện chương trình du lịch

2.2.3 Tổ chức đón khách tại sân bay

2.2.4 Tổ chức đón khách tại cửa khẩu

2.2.5 Tổ chức đón khách tại điểm hẹn

2.2.6 Tổ chức lưu trú

2.2.7 Tổ chức sắp xếp ăn uống

2.2.8 Tổ chức hoạt động hướng dẫn tham quan

2.2.9 Thuyết minh

2.2.10 Quản lý đoàn khách

2.2.11 Tổ chức hoạt động vui chơi, giải trí

2.2.12 Tổ chức hoạt động mua sắm

2.2.13 Chăm sóc khách hàng

2.2.14 Tổ chức tiễn khách

2.2.15 Quyết toán chuyến đi

2.2.16 Xử lý tình huống phát sinh

2.2.17 Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch

2.2.18 Đảm bảo vệ sinh, an toàn và an ninh trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch

3. Thực hiện các công việc của người lao động trong ngành du lịch (4, 6, 7)

Bài 3: KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ (Thời gian: 40 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Phân tích, nhận xét các ưu nhược điểm của tổ chức, quản lý tại cơ sở thực tập;

2. Đánh giá được điểm mạnh, điểm yếu của bản thân; Vận dụng những điều đã học được sau đợt thực tập cho sự phát triển nghề nghiệp trong tương lai.

3. Thực hiện báo cáo thực tập đáp ứng được các yêu cầu cụ thể mà nhà giáo hướng dẫn quy định;

4. Chăm thận, tỉ mỉ; chủ động đề xuất, có tinh thần trách nhiệm trong công việc;

II. NỘI DUNG BÀI

1. Kiểm tra (2, 5, 7)

2. Đánh giá tổng hợp (2, 4, 7)

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Cơ sở thực tập: Các công ty du lịch lữ hành, đại lý du lịch, khu du lịch, điểm du lịch,...

II. Trang thiết bị, máy móc: Tùy vào điều kiện tại cơ sở thực tập mà người học cần được trang bị máy móc thiết bị phù hợp.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- Bản giao nhiệm vụ của nhà giáo hướng dẫn cho người học tùy theo từng cơ sở thực tế mà người học tham gia.

- Sổ nhật ký thực tập của người học do nhà giáo hướng dẫn biên tập phù hợp với cơ sở đến thực tập.

- Sổ theo dõi đào tạo tại doanh nghiệp

- Các dụng cụ, nguyên vật liệu có tại cơ sở cần thiết cho hoạt động thực tập nghề nghiệp của người học;

- Và các tài liệu, bài giảng, giáo trình hoặc tài liệu kỹ thuật tại đơn vị thực tập liên quan.

IV. Các điều kiện khác: Không

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức: Vận dụng được các kiến thức cơ sở và chuyên môn đã được học để áp dụng vào thực tiễn; Thực hiện nghiên cứu có hệ thống và trình bày một cách khoa học những kết quả thu hoạch được.

2. Kỹ năng: Xác định đúng điểm mạnh, điểm yếu của bản thân, xác định những kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm cần thiết phải bổ sung để đáp ứng nhu cầu công việc trong tương lai; Kỹ năng giao tiếp tốt.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm: Tác phong làm việc chuyên nghiệp, yêu nghề du lịch; Nghiêm túc thực hiện kế hoạch thực tập của nhà trường và kỷ luật lao động của doanh nghiệp nơi thực tập; Có tinh thần làm việc hợp tác, có thái độ làm việc tích cực, chủ động sáng tạo.

II. Phương pháp

Điểm mô đun là *điểm trên Phiếu đánh giá kết quả thực tập tại cơ sở* và điểm đánh giá báo cáo kết quả thực tập tại cơ sở của người học theo các tiêu chí của Phiếu đánh giá.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình mô đun này được sử dụng để đào tạo ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ trung cấp.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo:

- Thực hiện việc ghi chép đầy đủ các hoạt động thực hành và thực tập tại cơ sở của người học trong quá trình thực hành và thực tập theo hồ sơ, sổ sách, biểu mẫu đã được quy định.

- Tuân thủ đúng các quy định, quy trình, kế hoạch và tiến độ trong việc tham gia hướng dẫn thực hành và thực tập tại cơ sở cho người học; kịp thời báo cáo với Lãnh đạo khoa đối với những vấn đề phát sinh trong quá trình hướng dẫn thực hành và thực tập tại cơ sở.

- Đánh giá nội dung môn học và mô đun thực hành (phần lý thuyết do Trường đảm nhiệm); đánh giá Báo cáo kết quả thực tập tại cơ sở của người học theo quy định (nếu được phân công).

2. Đối với người học:

- Thực hiện đầy đủ các nội dung theo kế hoạch thực tập tại cơ sở đã được nhà trường ban hành.

- Chấp hành nghiêm các nội quy, quy định của nhà trường và của cơ sở nơi người học đến thực tập; tuân thủ sự chỉ đạo của nhà giáo do nhà trường phân công hướng dẫn và cán bộ hướng dẫn của cơ sở.

- Tích cực học tập và nghiên cứu, thu thập đầy đủ dữ liệu cần thiết và hoàn thành các nội dung được khoa và bộ môn quy định nhằm giúp nâng cao năng lực nghề nghiệp.

III. Những trọng tâm cần chú ý

Kỹ năng nghề nghiệp;

Ý thức, tác phong của người lao động.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Đoàn Lan Hương. Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch. Hà Nội: NXB Lao động; 2016.
2. Trần Thị Hải Yến. Giáo trình Tâm lý và kỹ năng giao tiếp với khách du lịch. Hà Nội: Trường Cao đẳng Kỹ thuật công nghệ; 2021.
3. Bùi Thị Hải Yến. Tuyển điểm du lịch Việt Nam. Hà Nội: NXB Giáo dục Việt Nam; 2020.
4. Hồng Vân. Đường vào nghề Du lịch. TP HCM: NXB Trẻ; 2006.
5. Trần Văn Mậu. Cẩm nang hướng dẫn du lịch. Hà Nội: NX Giáo dục; 2005.
6. Nguyễn Thị Minh Ngọc. Sổ tay Hướng dẫn viên du lịch. Hà Nội: NXB Thể thao và Du lịch; 2021.
7. VCCI-HCM, ILO. Cẩm nang hướng dẫn sinh viên học nghề, tập nghề tại doanh nghiệp. Thành phố Hồ Chí Minh; 2019.

V. Ghi chú và giải thích (nếu có)

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo (Tiếng Anh: Innovative and creative startups)

Mã mô đun: 511520103

Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ (lý thuyết: 15 giờ; bài tập, thảo luận: 0 giờ; thực hành, thí nghiệm: 28 giờ; kiểm tra: 1 giờ; thi: 1 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Mô đun Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo là mô đun mang tính tích hợp, nhằm trang bị cho người học những kiến thức nền tảng về khởi nghiệp đổi mới sáng tạo và tinh thần khởi nghiệp, từ đó nâng cao nhận thức của người học, góp phần hình thành các kỹ năng cần thiết, tư duy đúng đắn trong lựa chọn nghề nghiệp và sáng tạo giá trị.

II. Tính chất: Là mô đun tự chọn của ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ trung cấp.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày được các khái niệm cơ bản trong lĩnh vực khởi nghiệp đổi mới sáng tạo;
2. Mô tả được các phương pháp hình thành ý tưởng khởi nghiệp; cách thức đánh giá và lựa chọn ý tưởng khởi nghiệp;
3. Liệt kê được các nội dung cơ bản của một kế hoạch khởi nghiệp.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Hình thành được ý tưởng khởi nghiệp của cá nhân;
2. Thực hiện đúng cách thức đánh giá và lựa chọn ý tưởng khởi nghiệp;
3. Xây dựng được một kế hoạch khởi nghiệp đúng chuẩn.

II. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Nhận thức được tổng quan về hệ sinh thái khởi nghiệp Việt Nam, từ đó hình thành thái độ ứng xử đúng đắn, nâng cao khả năng thành công trong khởi nghiệp đổi mới sáng tạo;

2. Chủ động, sáng tạo trong học tập cũng như trong công việc và có trách nhiệm với quyết định của bản thân;

3. Làm việc nghiêm túc và có đạo đức trong kinh doanh.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	Bài 1: Giới thiệu về khởi nghiệp đổi mới sáng tạo 1. Một số khái niệm 2. Quy trình khởi nghiệp đổi mới sáng tạo 3. Giới thiệu hệ sinh thái khởi nghiệp đổi mới sáng tạo ở Việt Nam	5	3		2	
2	Bài 2: Hình thành, đánh giá và lựa chọn ý tưởng khởi nghiệp 1. Khái niệm 2. Phương pháp hình thành ý tưởng khởi nghiệp	20	6		14	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	3. Đánh giá và lựa chọn ý tưởng khởi nghiệp					
3	Bài 3: Lập kế hoạch khởi nghiệp 1. Khái niệm 2. Ý nghĩa của kế hoạch khởi nghiệp 3. Nội dung cơ bản của kế hoạch khởi nghiệp	19	6		12	1
4	Thi kết thúc mô đun	1				1
	Cộng	45	15		28	1(0,1)/1(0,1)

NỘI DUNG CHI TIẾT

BÀI 1: GIỚI THIỆU VỀ KHỞI NGHIỆP ĐỔI MỚI SÁNG TẠO (Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được một số khái niệm cơ bản trong khởi nghiệp đổi mới sáng tạo như: Kinh doanh, doanh nghiệp, khởi nghiệp đổi mới sáng tạo và hệ sinh thái khởi nghiệp đổi mới sáng tạo.

2. Mô tả được các bước trong quy trình khởi nghiệp đổi mới sáng tạo.

3. Đánh giá được tổng quan hệ sinh thái khởi nghiệp Việt Nam, từ đó hình thành thái độ ứng xử đúng đắn, nâng cao khả năng thành công khi khởi tạo doanh nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Một số khái niệm (1)

1.1. Kinh doanh**1.2. Doanh nghiệp****1.3. Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo****2. Quy trình khởi nghiệp đổi mới sáng tạo (2)****3. Giới thiệu về hệ sinh thái khởi nghiệp đổi mới sáng tạo ở Việt Nam (1, 3)****3.1. Hệ sinh thái khởi nghiệp đổi mới sáng tạo****3.2. Hệ sinh thái khởi nghiệp đổi mới sáng tạo ở Việt Nam**

**BÀI 2: HÌNH THÀNH, ĐÁNH GIÁ VÀ LỰA CHỌN Ý TƯỞNG
KHỞI NGHIỆP
(Thời gian: 20 giờ)**

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm về cơ hội kinh doanh và ý tưởng khởi nghiệp.
2. Vận dụng được các phương pháp để hình thành ý tưởng khởi nghiệp phù hợp với bản thân.
3. Thực hiện đúng cách thức đánh giá và lựa chọn ý tưởng khởi nghiệp.
4. Chủ động, sáng tạo trong quyết định, lựa chọn ý tưởng khởi nghiệp và có trách nhiệm với quyết định của bản thân.

II. NỘI DUNG BÀI**1. Khái niệm (4)****1.1. Cơ hội kinh doanh****1.2. Ý tưởng khởi nghiệp****2. Phương pháp hình thành ý tưởng khởi nghiệp (1, 4, 5)****2.1. Phương pháp kinh nghiệm****2.2. Phương pháp tìm kiếm trên internet****2.3. Phương pháp đối tượng tiêu điểm**

2.4. Phương pháp động não

3. Đánh giá và lựa chọn ý tưởng khởi nghiệp (6)

3.1. Đánh giá ý tưởng khởi nghiệp

3.1.1. Đánh giá sơ bộ

3.1.2. Đánh giá chi tiết

3.3. Lựa chọn ý tưởng khởi nghiệp

BÀI 3: LẬP KẾ HOẠCH KHỞI NGHIỆP (Thời gian: 19 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm và ý nghĩa của kế hoạch khởi nghiệp.
2. Liệt kê và phân tích được các nội dung cơ bản của một kế hoạch khởi nghiệp.
3. Xây dựng được kế hoạch khởi nghiệp đúng yêu cầu.
4. Hình thành thái độ làm việc nghiêm túc, khoa học.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Khái niệm

2. Ý nghĩa của kế hoạch khởi nghiệp

3. Nội dung cơ bản của kế hoạch khởi nghiệp (4, 7-9)

2.1. Phần trang bìa, mục lục, tóm tắt

2.2. Phần giới thiệu dự án khởi nghiệp

2.3. Phần nội dung dự án

2.3.1. Kế hoạch marketing

2.3.2. Kế hoạch sản xuất

2.3.3. Kế hoạch nhân sự

2.3.4. Kế hoạch tài chính

2.3.5. Phân tích yếu tố rủi ro

2.4. Phân kế hoạch thực hiện dự án

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng

1. Phòng học lý thuyết bảo đảm bố trí đầy đủ bàn ghế đầy đủ, sạch sẽ, thông thoáng, đủ ánh sáng;

2. Phòng thực hành vi tính.

II. Trang thiết bị, máy móc

Máy tính, ti vi hoặc máy chiếu projector; mạng internet.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

1. Giáo trình, bản trình tự thực hiện và các tài liệu liên quan để người học nghiên cứu, tham khảo;

2. Giáo trình nội bộ, giáo án, bài giảng, phiếu học tập dành cho sinh viên, giấy A0, giấy A4, bút chì, bút màu, keo dán, giấy note và một số vật tư thực hành.

IV. Các điều kiện khác: Không

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức

Khái niệm khởi nghiệp đổi mới sáng tạo; phương pháp hình thành ý tưởng khởi nghiệp; cách thức đánh giá và lựa chọn ý tưởng khởi nghiệp; nội dung cơ bản của kế hoạch khởi nghiệp.

2. Kỹ năng

Lập kế hoạch khởi nghiệp.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Nghiêm túc thực hiện đúng qui định, nghiêm túc thực hiện thảo luận, thực hành, làm bài tập nhóm do nhà giáo bộ môn giao;
2. Thực hiện đầy đủ các bài kiểm tra thường xuyên, kiểm tra định kỳ.
3. Có trách nhiệm, thực hiện công việc cẩn thận, tỷ mỉ.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, tự luận,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào giáo án.

- Đối với kiểm tra định kỳ:

Số bài kiểm tra: 1 bài

Hình thức kiểm tra: Thực hành

Thời gian kiểm tra: 1 giờ

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ được trình bày/đính kèm trong giáo án.

2. Thi kết thúc mô đun

- Hình thức thi: Thực hành;

- Thời gian thi: 1 giờ

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: Theo kế hoạch của Nhà trường.

- Đề thi kết thúc mô đun được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề thi nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình mô đun.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Chịu trách nhiệm cá nhân về sản phẩm và đảm bảo an toàn, vệ sinh môi trường;
2. Ý thức an toàn vệ sinh lao động, bảo vệ công cụ thiết bị.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun

Chương trình mô đun Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo được sử dụng trong đào tạo ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ trung cấp.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo

1.1. Nhà giáo trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để bảo đảm chất lượng giảng dạy.

1.2. Giải thích các ngôn ngữ chuyên môn; trình bày đầy đủ các kiến thức trong nội dung bài học

1.3. Yêu cầu và hướng dẫn người học làm các bài tập thực hành.

2. Đối với người học

Người học tham khảo thêm các tài liệu liên quan tại thư viện. Học lý thuyết được bố trí theo lớp tại phòng học, thực hành thực tập được bố trí theo nhóm, mỗi nhóm từ 5 đến 7 người học.

III. Những trọng tâm cần chú ý

1. Hình thành, đánh giá và lựa chọn ý tưởng khởi nghiệp;

2. Lập kế hoạch khởi nghiệp.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Đại học Quốc gia Hà Nội và Đại học Bách Khoa Hà Nội. Tài liệu hướng dẫn đổi mới sáng tạo và khởi nghiệp dành cho sinh viên (Đề án 1665). Hà Nội: Đại học Quốc gia Hà Nội và Đại học Bách Khoa Hà Nội; 2018.

2. BQ Training. Quy trình 9 giai đoạn của một start up cơ bản 2020 [Available from: <https://bqtraining.edu.vn/quy-trinh-9-giai-doan-cua-1-start-up-co-ban/>].

3. Quang BNJTcKhxhVN. Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo ở Việt Nam trong bối cảnh cách mạng công nghiệp lần thứ tư. 2017:35-52.

4. Nguyễn Ngọc Huyền, Ngô Thị Việt Nga. Giáo trình khởi sự kinh doanh. Hà Nội: Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân; 2014.

5. Social sciences. Phương pháp đối tượng tiêu điểm 2020 [16/12/2021]. Available from: <https://voer.edu.vn/m/phuong-phap-doi-tuong-tieu-diem/eed17ab5>.

6. Dương Văn Sơn. Đánh giá ý tưởng kinh doanh [18/02/2017]. Available from: <https://tuaf.edu.vn/khoakinhteptnt/bai-viet/danh-gia-y-tuong-kinh-doanh-14653.html>.

7. TS Đỗ Thị Kim H. Tài Liệu Đào Tạo Lập Kế Hoạch Kinh Doanh. Do Liên minh Châu Âu tại Việt Nam tài trợ thông qua SMEDF; 2007.

8. Võ TQ. Lập kế hoạch kinh doanh. Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh; 2013.

9. Viện Khoa học Giáo dục nghề nghiệp, Quỹ nhi đồng Liên hợp quốc. Tài liệu chương trình Sáng tạo - Khởi nghiệp. Hà Nội: Viện Khoa học Giáo dục nghề nghiệp, Quỹ nhi đồng Liên hợp quốc; 2020.

V. Ghi chú và giải thích (nếu có): Không.