

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CDKT ngày 26/7/2023
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum)*

Tên ngành, nghề: Hướng dẫn du lịch (Tour guide).

Mã ngành, nghề: 5810103

Trình độ đào tạo: Trung cấp

Hình thức đào tạo: Chính quy

Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp trung học cơ sở trở lên

Thời gian đào tạo: 2 năm

A. MỤC TIÊU ĐÀO TẠO

I. Mục tiêu chung

Đào tạo người học có sự phát triển toàn diện, có tinh thần yêu nước, yêu nghề du lịch; có năng lực hành nghề Hướng dẫn du lịch tương ứng với trình độ đào tạo trung cấp (bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam); 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. Về kiến thức

- 1.1. Trình bày đầy đủ đặc điểm đặc trưng của văn hóa vùng miền, dân tộc;
- 1.2. Liệt kê các tuyến, điểm du lịch cụ thể, hệ thống tài nguyên du lịch của các tuyến điểm, vùng miền;
- 1.3. Mô tả đúng quy trình nghiệp vụ cơ bản của người hướng dẫn viên;
- 1.4. Trình bày đầy đủ những đặc điểm văn hóa, lịch sử, xã hội chuyên sâu, khác biệt của điểm du lịch;

1.5. Trình bày chính xác đặc điểm, giá trị nổi bật của điểm du lịch (giá trị cảnh quan, thẩm mỹ, lịch sử, văn hóa, khoa học...);

1.6. Mô tả chính xác, đầy đủ 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;

1.7. Mô tả đúng 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;

1.8. Xác định kiến thức về nhiều lĩnh vực khác nhau (địa lý, cảnh quan, lịch sử dân tộc, đất nước...) của các quốc gia;

1.9. Trình bày đầy đủ, chính xác những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định;

2. 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 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 đảm bảo đúng quy trình và tiêu chuẩn tại bộ phận hướng dẫn du lịch;

2.7. Giải quyết hài hòa 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. Soạn thảo đúng 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 chính xác các thao tác nghiệp vụ thanh toán, các giao dịch với các nhà cung ứng dịch vụ và khách hàng;

2.11. Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc chuyên môn của ngành, nghề.

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

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

3.1. Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công 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. 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;

3.5. 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;

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

III. 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.

B. KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC

1. Số lượng môn học, mô đun: 24
2. Khối lượng kiến thức toàn khóa học: 69 tín chỉ
3. Khối lượng các môn học chung: 255 giờ
4. Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 1.395 giờ
5. Khối lượng lý thuyết: 431 giờ; thực hành, thực tập, thí nghiệm: 1.157 giờ

C. NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

Mã MH/MĐ	Tên môn học/mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số giờ	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành /thực tập/ bài tập/ thảo luận	Thi/ Kiểm tra
I	Các môn học chung	13	255	94	148	13
51012001	Giáo dục chính trị	2	30	15	13	2
51171002	Pháp luật	1	15	9	5	1
51041001	Giáo dục thể chất	1	30	4	24	2
51043003	Giáo dục Quốc phòng và An ninh	3	45	21	21	3
51284008	Tiếng Anh	4	90	30	56	4
51272001	Tin học	2	45	15	29	1
II	Các môn học, mô đun chuyên môn	56	1.395	337	1.006	52
1	Môn học, mô đun cơ sở	10	195	103	82	10
51152002	Tổng quan du lịch	2	30	28	0	2
51082001	Tâm lý du khách và nghệ thuật giao tiếp	2	45	15	28	2
51033016	Địa lý du lịch	3	60	30	27	3
51033027	Cơ sở văn hóa Việt Nam	3	60	30	27	3
2	Môn học, mô đun chuyên môn	39	1.035	189	811	35
51142031	Y tế du lịch	2	45	15	28	2
51286019	Tiếng Anh chuyên ngành Hướng dẫn du	6	150	30	114	6

Mã MH/MĐ	Tên môn học/mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số giờ	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành /thực tập/ bài tập/ thảo luận	Thi/ Kiểm tra
	lịch					
51272912	Ứng dụng công nghệ thông tin trong hướng dẫn du lịch	2	45	15	28	2
51154003	Nghiệp vụ lễ hành	4	90	30	56	4
51153004	Kỹ năng hoạt náo và tổ chức team building	3	75	14	58	3
51153015	Tuyển điểm du lịch Việt Nam	3	60	27	30	3
51152005	Nghiệp vụ thanh toán trong du lịch	2	45	15	28	2
51154006	Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	4	90	28	58	4
51153007	Kỹ năng thuyết minh du lịch	3	75	15	57	3
51156008	Thực tế tuyển điểm	6	180	0	174	6
51154011	Thực tập nghiệp vụ du lịch	4	180	0	180	0
3	Môn học, mô đun tự chọn	7	165	45	113	7
3.1	<i>Môn học, mô đun cơ sở tự chọn (tích lũy 1 mô đun – 2 tín chỉ)</i>	2	45	15	28	2
51062001	Soạn thảo văn bản	2	45	15	28	2
51162014	Kinh tế vi mô	2	45	15	28	2
3.2	<i>Môn học, mô đun chuyên môn tự chọn (tích lũy 2 mô đun – 5 tín chỉ)</i>	5	120	30	85	5

Mã MH/MĐ	Tên môn học/mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số giờ	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành /thực tập/ bài tập/ thảo luận	Thi/ Kiểm tra
51153012	Nghiep vụ nhà hàng	3	75	15	57	3
51153013	Nghiep vụ lễ tân	3	75	15	57	3
51152014	Marketing du lịch	2	45	15	28	2
51152010	Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo	2	45	15	28	2
Tổng cộng		69	1.650	431	1.154	65

D. 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

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.

Pháp luật thực hiện theo Thông tư số 13/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26/09/2018 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.

Tin học thực hiện theo Thông tư số 11/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26/09/2018 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.

Giáo dục thể chất thực hiện theo Thông tư số 12/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26/09/2008 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.

Giáo dục quốc phòng và an ninh thực hiện theo Thông tư số 10/2018/TT-BLĐT BXH ngày 26/09/2018 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.

Tiếng Anh thực hiện theo Thông tư số 03/2019/TT-BLĐT BXH 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
1	Thể dục, thể thao:	Bổ trí linh hoạt ngoài giờ học Từ 17 giờ đến 18 giờ hàng ngày
2	Văn hóa, văn nghệ: Qua các phương tiện thông tin đại chúng Sinh hoạt tập thể	Ngoài giờ học hàng ngày 19 giờ đến 21 giờ (một buổi/tuần)
3	Hoạt động thư viện: Ngoài giờ học, học sinh có thể đến thư viện đọc sách và tham khảo tài liệu	Tất cả các ngày làm việc trong tuần
4	Vui chơi, giải trí và các hoạt động đoàn thể	Đoàn thanh niên tổ chức các phong trào thể dục thể thao, văn nghệ, để chào mừng các ngày lễ lớn; các buổi giao lưu, các buổi sinh hoạt định kỳ hàng tháng/lần.
5	Tham quan, học tập thực tế	Theo thời gian bố trí của giảng viên và yêu cầu của môn học, mô đun.
6	Tổ chức các buổi ngoại khóa, học tập kỹ năng mềm: Kỹ năng giao tiếp ứng xử; Kỹ năng làm việc nhóm; Kỹ năng tư duy hiệu quả; Kỹ năng thuyết trình; Kỹ năng phỏng vấn, tìm việc làm; Kỹ năng xác định mục tiêu; Kỹ năng rèn luyện ý chí.	Khoa chuyên môn bố trí linh hoạt ngoài giờ học.

III. Hướng dẫn tổ chức kiểm tra hết môn học, mô đun.

1. Cuối mỗi học kỳ, nhà trường tổ chức một kỳ thi chính và một kỳ thi phụ để thi kết thúc môn học, mô đun; kỳ thi phụ được tổ chức cho người học chưa dự thi kết thúc môn học, mô đun hoặc có môn học, mô đun có điểm chưa đạt yêu cầu ở kỳ thi chính; ngoài ra, có thể tổ chức thi kết thúc môn học, mô đun vào thời điểm khác cho người học đủ điều kiện dự thi.

2. Hình thức thi kết thúc môn học, mô đun có thể là thi viết, vấn đáp, trắc nghiệm, thực hành, bài tập lớn, tiểu luận, bảo vệ kết quả thực tập theo chuyên đề hoặc kết hợp giữa các hình thức trên.

3. Thời gian làm bài thi kết thúc môn học, mô đun đối với mỗi bài thi viết từ 60 đến 120 phút, thời gian làm bài thi đối với hình thức thi vấn đáp từ 5 đến 20 phút/người học; thời gian làm bài thi đối với hình thức thi trắc nghiệm từ 45 đến 90 phút; thời gian làm bài thi đối với hình thức thi thực hành, bài tập lớn, tiểu luận, bảo vệ kết quả thực tập theo chuyên đề hoặc kết hợp giữa một hoặc nhiều các hình thức trên có thời gian thực hiện từ 2 - 8 giờ/người học.

4. Khoa chuyên môn có trách nhiệm: Thông báo lịch thi của kỳ thi chính trước kỳ thi ít nhất 4 tuần theo thời gian của tiến độ đào tạo; lịch thi của các kỳ thi phụ phải được thông báo trước kỳ thi ít nhất 1 tuần, chậm nhất là tuần đầu của học kỳ tiếp theo hoặc trong học kỳ của học kỳ cuối theo tiến độ đào tạo. Trong kỳ thi, từng môn học, mô đun được tổ chức thi riêng biệt, không bố trí thi ghép một số môn học, mô đun trong cùng một buổi thi của một người học.

5. Thời gian dành cho ôn thi mỗi môn học, mô đun được thực hiện trong phạm vi giờ dạy được phân bổ theo chương trình đào tạo: Thời gian ôn thi được khuyến khích thực hiện theo tỷ lệ thuận với số giờ của môn học, mô đun đó và bảo đảm ít nhất là 1/2 ngày ôn thi cho 15 giờ học lý thuyết trên lớp, 30 giờ học thực hành, thực tập nhưng không quá 3 ngày/1 môn thi; tất cả các môn học, mô đun, khoa, trung tâm chuyên môn bố trí nhà giáo hướng dẫn ôn thi đảm bảo 1 tín chỉ hướng dẫn ôn thi không quá 1 giờ đối với môn học lý thuyết và 2 giờ đối với các môn học, mô đun thực hành, thực tập; đề cương ôn thi phải được công bố cho người học ngay khi bắt đầu tổ chức ôn thi.

6. Danh sách người học đủ điều kiện dự thi, không đủ điều kiện dự thi có nêu rõ lý do phải được công bố công khai trước ngày thi môn học, mô đun ít nhất 5 ngày làm việc; danh sách phòng thi, địa điểm thi phải được công khai trước ngày thi kết thúc môn học, mô đun từ 1 - 2 ngày làm việc.

7. Đối với hình thức thi viết, mỗi phòng thi phải bố trí ít nhất hai nhà giáo coi thi và không bố trí quá 50 người học dự thi; người học dự thi phải được bố trí theo số báo danh; phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng trình Hiệu trưởng quyết định việc bố trí phòng thi hoặc địa điểm thi và các nội dung liên quan khác; bài thi, văn bản liên quan và kết quả thi được lưu trữ tại phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng; nhà giáo thực hiện công tác nhập điểm thi vào phần mềm quản lý đào tạo, nộp danh sách người học thi và bảng điểm tổng kết môn học, mô đun về phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng để thực hiện quản lý, kiểm tra.

8. Bảo đảm tất cả những người tham gia kỳ thi phải được phổ biến về quyền hạn, nhiệm vụ, nghĩa vụ của mình trong kỳ thi; tất cả các phiên họp liên quan đến kỳ thi, việc bốc thăm đề thi, bàn giao đề thi, bài thi, điểm thi phải được ghi lại bằng biên bản.

9. Hình thức thi, thời gian làm bài, điều kiện thi kết thúc môn học, mô đun phải được quy định trong chương trình môn học, mô đun.

IV. Hướng dẫn xét công nhận tốt nghiệp

Thực hiện theo Quyết định số 563/QĐ-CĐCĐ ngày 17/5/2022 của Hiệu trưởng nhà trường về việc ban hành Quy chế đào tạo trình độ trung cấp, cao đẳng theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tín chỉ; quy chế kiểm tra, thi, xét công nhận tốt nghiệp các ngành đào tạo giáo dục nghề nghiệp. Cụ thể:

- Người học phải học hết chương trình đào tạo trình độ trung cấp ngành, nghề Hướng dẫn du lịch và phải tích lũy đủ 24 môn học/mô đun tương ứng 69 tín chỉ trong chương trình đào tạo ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ trung cấp.

- Hiệu trưởng nhà trường căn cứ vào kết quả tích lũy của người học để quyết định việc công nhận tốt nghiệp.

- Căn cứ vào kết quả xét công nhận tốt nghiệp, Hiệu trưởng nhà trường 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: Được thực hiện tại Trường đối với các nội dung lý thuyết, thực hành theo kế hoạch đào tạo. Đối với các mô đun chuyên môn ngành, nghề nhà trường xây dựng kế hoạch thực hành tại các cơ sở sản xuất, doanh nghiệp lĩnh vực du lịch - nhà hàng - khách sạn trên địa bàn tỉnh, qua đó giúp người học từng bước tiếp cận với thực tế sản xuất, nâng cao kỹ năng nghề nghiệp.

2. Học sinh tốt nghiệp THCS học trình độ trung cấp có thể tham gia học đồng thời chương trình Giáo dục nghề nghiệp và một trong hai chương trình văn hóa, cụ thể:

- Học chương trình văn hóa trung học phổ thông trong cơ sở giáo dục nghề nghiệp theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo **để liên thông lên trình độ cao hơn¹**.

- Trong chương trình đào tạo các môn học mô đun được thiết kế nhằm tạo điều kiện cho học sinh, sinh viên 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

- Chương trình Giáo dục thường xuyên (GDTX) cấp trung học phổ thông (THPT) theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo./.

HIỆU TRƯỞNG



The image shows a red circular official stamp. The text inside the stamp, from top to bottom, reads: "BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM", "TRƯỜNG CAO ĐẲNG KON TUM", and "QUY" with a small star symbol below it. To the right of the stamp is a blue ink signature that appears to be "Lê Trí Khải".

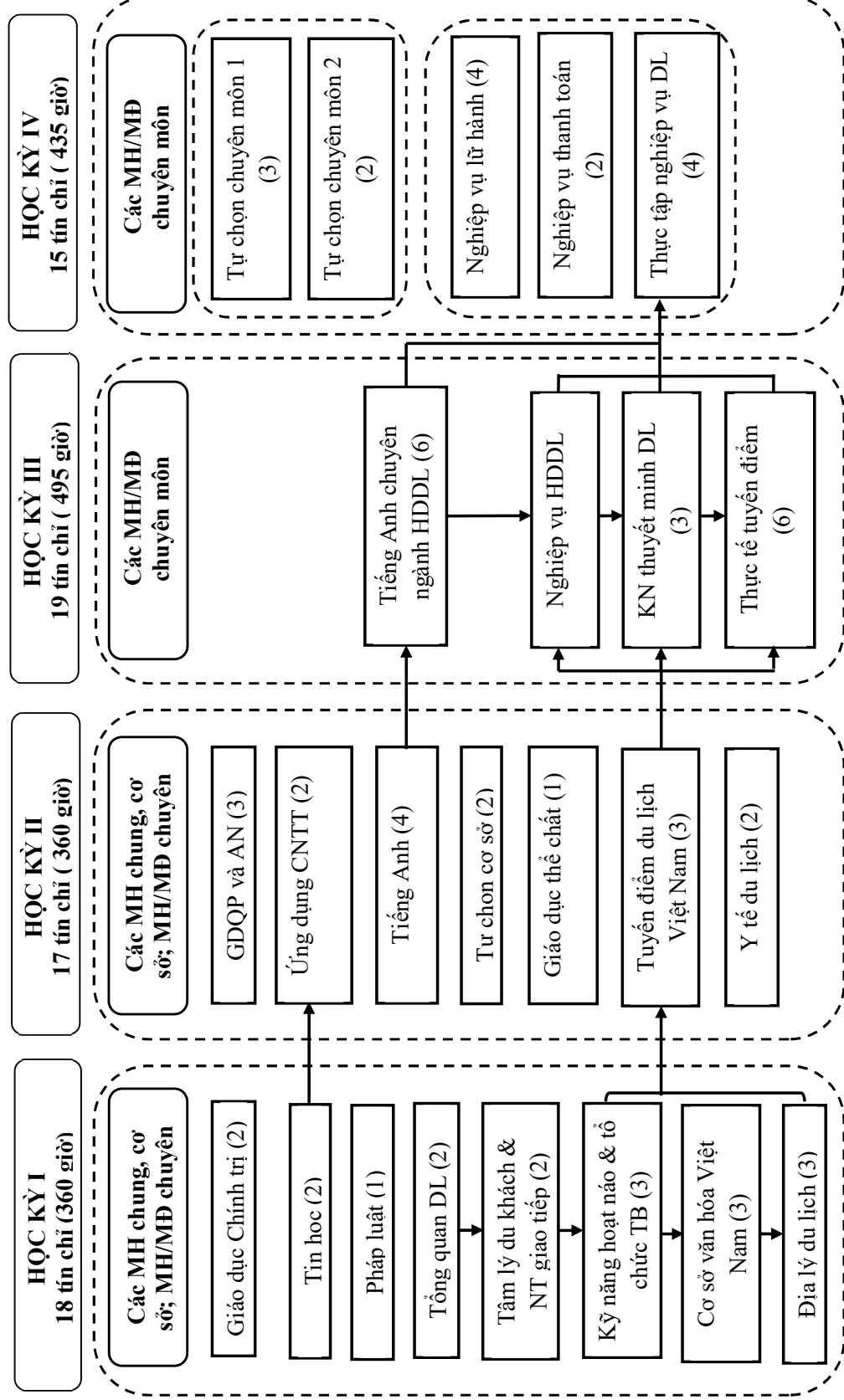
Lê Trí Khải

¹ Hiện nay, chương trình này đang được Bộ Giáo dục và Đào tạo sửa đổi, bổ sung.

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



CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC**Tên môn học:** Tổng quan du lịch (An introduction to tourism)**Mã môn học:** 51152002**Thời gian thực hiện môn học:** 30 giờ (lý thuyết: 28 giờ; thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 0 giờ; kiểm tra 2 giờ).**A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC****I. Vị trí**

Tổng quan du lịch là môn học cơ sở, được bố trí giảng dạy trong học kỳ I.

II. Tính chất

Tổng quan du lịch là môn học lý thuyết cơ sở, là môn học bắt buộc thuộc các môn cơ sở nghề trong chương trình trung cấp nghề hướng dẫn du lịch.

B. MỤC TIÊU MÔN HỌC**I. Về kiến thức**

1. Trình bày đầy đủ những kiến thức cơ bản về du lịch, sơ lược sự phát triển của du lịch, sản phẩm của du lịch, vai trò của du lịch, các loại hình của du lịch.
2. Mô tả khái quát một số tổ chức du lịch quốc tế và Việt Nam.
3. Liệt kê chính xác các lĩnh vực kinh doanh du lịch.
4. Hiểu về tài nguyên và lao động trong du lịch.
5. Xác định chính xác các sản phẩm du lịch.
6. Phân tích đầy đủ mối quan hệ giữa du lịch và một số lĩnh vực khác.

II. Về kỹ năng

1. Vận dụng các kiến thức đã học về tổng quan du lịch để ứng dụng trong quá trình giao tiếp với khách, tổ chức công việc và quản lý lĩnh vực chuyên môn.
2. Thực hiện phân tích vai trò và đặc điểm của cơ sở vật chất kỹ thuật trong du lịch.
3. Vận dụng những kiến thức đã học để đưa ra một số biện pháp làm hạn chế tính bất lợi của thời vụ trong du lịch.
4. Vận dụng để áp dụng cho việc kinh doanh du lịch sau này.

III. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

1. Rèn luyện thái độ cởi mở, tận tình, linh hoạt và nghiêm túc của nhân viên ngành Du lịch.

2. Có khả năng tự nghiên cứu, tham khảo tài liệu có liên quan đến môn học.

3. Có ý thức, động cơ học tập chủ động, đúng đắn, tự rèn luyện tác phong làm việc công nghiệp, khoa học và tuân thủ các quy định hiện hành.

C. NỘI DUNG MÔN HỌC

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: Khái quát về du lịch 1. Khái quát về sự hình thành và phát triển của du lịch 2. Một số khái niệm cơ bản 3. Vai trò của du lịch 4. Các loại hình du lịch 5. Môi quan hệ của du lịch với một số lĩnh vực liên quan	7	7		
2	Chương 2: Các lĩnh vực kinh doanh du lịch 1. Một số tổ chức du lịch quốc tế và Việt Nam 2. Các lĩnh vực kinh doanh du lịch	7	6		1
3	Chương 3: Cơ sở vật chất kỹ thuật và thời vụ trong du lịch 1. Cơ sở vật chất kỹ thuật trong du lịch 2. Thời vụ trong du lịch	8	8		
4	Chương 4: Nguồn nhân lực trong du lịch 1. Khái quát về nguồn nhân lực trong du lịch 2. Chất lượng dịch vụ du lịch	8	7		1
	Cộng	30	28		2

NỘI DUNG CHI TIẾT

CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT VỀ DU LỊCH

(Thời gian: 7 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày khái quát những kiến thức cơ bản về du lịch và các sản phẩm du lịch.
2. Phân tích, xử lý và đánh giá mối quan hệ của du lịch với một số lĩnh vực khác.
3. Rèn luyện thái độ cởi mở, tận tình, linh hoạt và nghiêm túc của nhân viên ngành Du lịch.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Khái quát về sự hình thành và phát triển của du lịch (1, 2)

1.1. Sự hình thành và phát triển của hoạt động du lịch

1.2. Quá trình hình thành và phát triển của du lịch Việt Nam

2. Một số khái niệm cơ bản (1, 3, 4)

2.1. Du lịch

2.2. Khách du lịch

2.3. Sản phẩm du lịch

2.4. Nhu cầu du lịch

3. Vai trò của du lịch (1, 3, 4)

3.1. Đối với kinh tế

3.2. Đối với xã hội

3.3. Đối với môi trường

4. Các loại hình du lịch (1, 5, 6)

4.1. Căn cứ vào phạm vi lãnh thổ chuyển đi

4.2. Căn cứ vào mục đích chuyển đi

4.3. Căn cứ vào thời gian của chuyển đi

4.4. Căn cứ vào loại hình lưu trú

5. Mối quan hệ của du lịch với một số lĩnh vực liên quan (1-3)

5.1. Mối quan hệ của du lịch và kinh tế

5.2. Mối quan hệ của du lịch và văn hóa - xã hội

5.3. Mối quan hệ của du lịch và môi trường tự nhiên

CHƯƠNG 2: CÁC LĨNH VỰC KINH DOANH DU LỊCH

(Thời gian: 7 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày chính xác các tổ chức du lịch quốc tế và Việt Nam.
2. Liệt kê đầy đủ và chính xác các lĩnh vực kinh doanh du lịch.
3. Vận dụng các kiến thức đã học về các lĩnh vực kinh doanh du lịch để ứng dụng trong quá trình giao tiếp với khách, tổ chức công việc và quản lý lĩnh vực chuyên môn.
4. Có khả năng tự nhận biết những cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Một số tổ chức du lịch quốc tế và Việt Nam (1, 2, 4)

1.1. Các tổ chức du lịch quốc tế

1.2. Các tổ chức quản lý du lịch Việt Nam

2. Các lĩnh vực kinh doanh du lịch (1, 2, 4, 7)

2.1. Dịch vụ vận chuyển du lịch

2.2. Dịch vụ lưu trú

2.3. Dịch vụ ăn uống

2.4. Các điểm tham quan

2.5. Các hoạt động vui chơi giải trí

2.6. Các hoạt động mua sắm

2.7. Kinh doanh dịch vụ lữ hành và các hoạt động trung gian

CHƯƠNG 3: CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT VÀ THỜI VỤ TRONG DU LỊCH

(Thời gian: 8 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê đầy đủ những cơ sở vật chất kỹ thuật trong du lịch.
2. Trình bày chính xác khái niệm và đặc điểm của thời vụ trong du lịch.
3. Phân tích những vai trò và đặc điểm của cơ sở vật chất kỹ thuật trong du lịch.
4. Vận dụng những kiến thức đã học để đưa ra một số biện pháp làm hạn chế tính bất lợi của thời vụ trong du lịch.
5. Có trách nhiệm cao trong việc làm hạn chế tính bất lợi của thời vụ trong du lịch.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Cơ sở vật chất kỹ thuật trong du lịch (1, 5, 6)

1.1. Khái quát về cơ sở vật chất kỹ thuật trong du lịch**1.1.1. Khái niệm****1.1.2. Vai trò****1.2. Đặc điểm của cơ sở vật chất kỹ thuật trong du lịch****1.3. Phân loại cơ sở vật chất kỹ thuật trong du lịch****2. Thời vụ trong du lịch (1, 3)****2.1. Khái niệm và đặc điểm của thời vụ trong du lịch****2.2. Các yếu tố tác động đến tính thời vụ trong du lịch****2.3. Một số biện pháp làm hạn chế tính bất lợi của thời vụ trong du lịch****CHƯƠNG 4: NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DU LỊCH****(Thời gian: 8 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày đầy đủ khái niệm về nguồn nhân lực trong du lịch, chất lượng dịch vụ du lịch.

2. Phân tích từng đặc điểm của nguồn nhân lực trong du lịch.

3. Tuân thủ những yêu cầu cơ bản về lao động trong du lịch.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG**1. Khái quát về nguồn nhân lực trong du lịch (1, 5, 6)****1.1. Khái niệm****1.2. Phân loại****1.3. Đặc điểm****1.4. Yêu cầu về lao động trong du lịch****2. Chất lượng dịch vụ du lịch (1, 3, 8)****2.1. Khái niệm****2.2. Đặc điểm****2.3. Hệ thống các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch****2.4. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch****D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC****I. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng**

Phòng học lý thuyết.

II. Trang thiết bị máy móc

Máy vi tính, máy chiếu, bảng di động.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Giáo trình môn học Tổng quan du lịch, điện thoại để bàn, giấy A0, A4, giấy Roki, bút lông.

IV. Các điều kiện khác

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP, ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức: 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.

2. 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 tổng quan du lịch ứng dụng trong quá trình giao tiếp với khách, tổ chức công việc và quản lý lĩnh vực chuyên môn.

3. Năng lực 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

- Kiểm tra thường xuyên: Được thực hiện trong quá trình học, thông qua hình thức hỏi - đáp trực tiếp hoặc viết trong giờ học (trắc nghiệm/ tự luận với thời gian làm bài 30 phút).

- Kiểm tra định kỳ: Làm bài tập, bài thực hành hoặc kiểm tra với thời gian làm bài từ 45 đến 60 phút.

- Thi kết thúc môn học: Được thực hiện vào cuối học kỳ bằng hình thức tự luận, thời gian 60 phút.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phạm vi áp dụng môn học

Chương trình chi tiết môn học Tổng quan 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 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

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 Đỉnh. Giáo trình kinh tế du lịch. Nhà xuất bản Đại học kinh tế quốc dân: Hà Nội; 2008.

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

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Tâm lý du khách và nghệ thuật giao tiếp (Psychology for tourist guide and Communicative skills)

Mã môn học: 51082001

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ (lý thuyết: 15 giờ; thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; kiểm tra: 2 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

I. Vị trí

Tâm lý du khách và nghệ thuật giao tiếp là môn học thuộc khối kiến thức cơ sở. Môn học này thường được bố trí học trước các môn học, mô đun chuyên môn nghiệp vụ.

II. Tính chất

Tâm lý du khách và nghệ thuật giao tiếp là môn học bao gồm các kiến thức lý thuyết và những nội dung thảo luận, thực hành về tâm lý khách du lịch và giao tiếp, ứng xử trong lĩnh vực du lịch.

B. MỤC TIÊU MÔN HỌC

I. Về kiến thức

1. Trình bày đầy đủ các khái niệm, kiến thức cơ bản của tâm lý du lịch, các hiện tượng tâm lý xã hội hướng đến du lịch;
2. Mô tả chính xác đặc điểm tâm lý du khách trong lĩnh vực du lịch;
3. Vận dụng các kỹ năng giao tiếp, ứng xử văn minh của người hướng dẫn du lịch vào hoạt động du lịch.

II. Về kỹ năng

1. Phán đoán, phân tích chính xác hành vi và tâm lý của du khách;
2. Có khả năng phân tích, tổng hợp, đánh giá vấn đề, các tình huống có thể xảy ra trong công tác hướng dẫn du lịch;
3. Thực hiện linh hoạt các kỹ năng lắng nghe, kỹ năng giao tiếp, ứng xử, kỹ năng làm việc nhóm...

III. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

1. Luôn tích cực trong hoạt động phục vụ du khách và giao tiếp trong du lịch;

2. Có tinh thần trách nhiệm, tác phong nghề nghiệp chuẩn mực trong công tác hướng dẫn viên du lịch.

C. NỘI DUNG MÔN HỌC

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (45 giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: Các hiện tượng tâm lý xã hội trong du lịch 1. Một số vấn đề cơ bản của tâm lý học xã hội 1.1. Đối tượng, nhiệm vụ của tâm lý học và tâm lý học du lịch 1.2. Phân loại các hiện tượng tâm lý cơ bản 2. Các hiện tượng tâm lý xã hội trong du lịch 2.1. Khái niệm về các hiện tượng tâm lý xã hội 2.2. Một số hiện tượng tâm lý xã hội phổ biến trong du lịch 3. Các quy luật tâm lý xã hội 3.1. Quy luật kế thừa 3.2. Quy luật lây lan 3.3. Quy luật bất chước 3.4. Quy luật tác động qua lại giữa con người với con người.	12	4	8	
2	Chương 2: Đặc điểm tâm lý du khách 1. Hành vi tiêu dùng của du khách 1.1. Khái niệm hành vi tiêu dùng 1.2. Các loại hành vi tiêu dùng du lịch 1.3. Các yếu tố ảnh hưởng tới hành vi tiêu dùng 2. Nhu cầu, động cơ của khách du lịch 2.1. Nhu cầu của khách du	16	5	10	1

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (45 giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
	lịch 2.2. Động cơ của khách du lịch 3. Tâm trạng và cảm xúc của khách du lịch 3.1. Tâm trạng của khách du lịch 3.2. Các loại tâm trạng của khách du lịch 3.3. Các yếu tố ảnh hưởng tới tâm trạng của khách du lịch 4. Sở thích, thị hiếu của khách du lịch 4.1. Sở thích của khách du lịch 4.2. Thị hiếu của khách du lịch 5. Đặc trưng tâm lý các loại du khách du lịch 5.1. Đặc trưng tâm lý du khách theo giới tính 5.2. Đặc trưng tâm lý du khách theo mức độ biểu hiện của nhu cầu 5.3. Đặc trưng tâm lý du khách theo thái độ cá nhân đối với người phục vụ 5.4. Đặc trưng tâm lý du khách theo tôn giáo 5.5. Đặc trưng tâm lý du khách theo châu lục. Kiểm tra				
3	Chương 3 : Giao tiếp trong du lịch 1. Khái quát chung về giao tiếp. 1.1. Khái niệm giao tiếp và giao tiếp trong du lịch 1.2. Vai trò của giao tiếp trong du lịch	17	6	10	1

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (45 giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
	1.3. Phân loại các loại hình giao tiếp 2. Chức năng của giao tiếp. 2.1. Nhóm chức năng xã hội 2.2. Nhóm chức năng tâm lý 3. Nguyên tắc giao tiếp. 4. Kỹ năng giao tiếp. 5. Một số nghi thức giao tiếp cơ bản. Kiểm tra				
4	Cộng	45	15	28	2

NỘI DUNG CHI TIẾT

CHƯƠNG 1: CÁC HIỆN TƯỢNG TÂM LÝ XÃ HỘI TRONG DU LỊCH (1, 2)

(Thời gian: 12 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả được đối tượng, nhiệm vụ của tâm lý học và tâm lý học du lịch; Liệt kê được vai trò, ảnh hưởng các hiện tượng tâm lý xã hội trong du lịch; Phân tích được các quy luật tâm lý xã hội.
2. Vận dụng hiệu quả các quy luật tâm lý xã hội để nâng cao hiệu quả của giao tiếp trong lĩnh vực du lịch.
3. Làm chủ bản thân trong quá trình học tập; có ý thức trách nhiệm, nghiêm túc trong quá trình học tập môn học; Có khả năng giải quyết công việc linh hoạt khi điều kiện môi trường làm việc thay đổi.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Một số vấn đề cơ bản của tâm lý học xã hội

1.1. Đối tượng, nhiệm vụ của tâm lý học và tâm lý học du lịch:

1.1.1. Đối tượng nghiên cứu của tâm lý học và tâm lý học du lịch:

1.1.1.1. Đối tượng nghiên cứu của tâm lý học

1.1.1.2. Đối tượng nghiên cứu của tâm lý học du lịch

1.1.2. Nhiệm vụ nghiên cứu của tâm lý học và tâm lý học du lịch:

1.2. Phân loại các hiện tượng tâm lý cơ bản

1.2.1. Quá trình tâm lý

1.2.2. *Trạng thái tâm lý*

1.2.3. *Thuộc tính tâm lý cá nhân*

2. Các hiện tượng tâm lý xã hội trong du lịch:

2.1. *Khái niệm về hiện tượng tâm lý xã hội*

2.2. *Một số hiện tượng tâm lý xã hội phổ biến trong du lịch:*

2.2.1. *Phong tục tập quán*

2.2.2. *Truyền thống*

2.2.3. *Tôn giáo – tín ngưỡng*

2.2.4. *tính cách dân tộc*

2.2.5. *Bầu không khí tâm lý xã hội*

2.2.6. *Dư luận xã hội đối với hoạt động du lịch*

3. Các quy luật tâm lý xã hội

3.1. *Quy luật kế thừa*

3.2. *Quy luật bắt chước*

3.3. *Quy luật lây lan*

3.4. *Quy luật tác động qua lại giữa con người và con người*

CHƯƠNG 2: ĐẶC ĐIỂM TÂM LÝ DU KHÁCH (1, 2)

(Thời gian: 16 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Nhận biết được hành vi của người tiêu dùng du lịch và các yếu tố chi phối đến hành vi người tiêu dùng; Xác định được những động cơ và sở thích, nhu cầu của khách du lịch trong chuyến đi để chủ động tạo ra những sản phẩm thích hợp phục vụ khách du lịch;

2. Mô tả được một số kiến thức cơ bản về tâm lý khách du lịch theo châu lục, theo dân tộc, nghề nghiệp; Phân loại được các loại tâm trạng và cảm xúc của khách du lịch từ đó đưa ra được những cách phục vụ phù hợp với từng tâm trạng và cảm xúc khác nhau của khách du lịch trong khi đi du lịch;

3. Nghiêm túc, tích cực và có khả năng tìm hiểu hành vi, động cơ, sở thích,.. của người tiêu dùng du lịch. Chủ động thiết lập các mối quan hệ để đạt được hiệu quả giao tiếp với khách du lịch.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Hành vi tiêu dùng của du khách

1.1. *Khái niệm hành vi tiêu dùng*

1.2. *Các loại hành vi tiêu dùng du lịch*

- 1.3. Các yếu tố ảnh hưởng tới hành vi tiêu dùng**
- 2. Nhu cầu, động cơ của khách du lịch**
 - 2.1. Nhu cầu của khách du lịch**
 - 2.2. Động cơ của khách du lịch**
- 3. Tâm trạng và cảm xúc của khách du lịch**
 - 3.1. Tâm trạng của khách du lịch**
 - 3.2. Các loại tâm trạng của khách du lịch**
 - 3.3. Các yếu tố ảnh hưởng tới tâm trạng của khách du lịch**
- 4. Sở thích, thị hiếu của khách du lịch**
 - 4.1. Sở thích của khách du lịch**
 - 4.2. Thị hiếu của khách du lịch**
- 5. Đặc trưng tâm lý các loại du khách du lịch**
 - 5.1. Đặc trưng tâm lý du khách theo giới tính**
 - 5.2. Đặc trưng tâm lý du khách theo mức độ biểu hiện của nhu cầu**
 - 5.3. Đặc trưng tâm lý du khách theo thái độ đối với người phục vụ**
 - 5.4. Đặc trưng tâm lý du khách theo tôn giáo**
 - 5.5. Đặc trưng tâm lý du khách theo châu lục**

CHƯƠNG 3: GIAO TIẾP TRONG DU LỊCH (3)

(Thời gian: 17 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả được những đặc trưng của giao tiếp, giao tiếp trong quá trình phục vụ du khách. Liệt kê được các nghi thức giao tiếp cơ bản, nghệ thuật giao tiếp.
2. Vận dụng sáng tạo các kỹ năng giao tiếp vào các mối quan hệ giao tiếp với các nhóm du khách khác nhau.
3. Có thái độ tích cực và giữ mối quan hệ, giao tiếp tốt đẹp với du khách trong quá trình diễn ra hoạt động giao tiếp.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

- 1. Khái quát chung về giao tiếp**
 - 1.1. Khái niệm giao tiếp**
 - 1.2. Vai trò của giao tiếp trong du lịch**
- 2. Chức năng giao tiếp**
 - 2.1. Nhóm chức năng xã hội**

2.2. Nhóm chức năng tâm lý

3. Một số trở ngại trong giao tiếp

3.1. Yếu tố gây nhiễu

3.2. Thiếu thông tin phản hồi

3.3. Nhận thức khác nhau qua các giác quan

3.4. Sử dụng ngôn ngữ khác nhau

3.5. Trạng thái cảm xúc

4. Kỹ năng giao tiếp

4.1. Kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu

4.1.1. Ấn tượng ban đầu

4.1.2. Cấu trúc của ấn tượng ban đầu

4.1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến quá trình hình thành ấn tượng ban đầu

4.2. Kỹ năng trò chuyện

4.2.1. Khái niệm

4.2.2. Các bước sử dụng kỹ năng trò chuyện trong giao tiếp

4.2.3. Những điều cần chú ý khi trò chuyện

4.3. Kỹ năng lắng nghe

4.3.1. Lợi ích của lắng nghe

4.3.2. Những yếu tố cản trở lắng nghe hiệu quả

4.3.3. Các mức độ của lắng nghe và kỹ năng của lắng nghe hiệu quả

4.4. Kỹ năng kiểm chế cảm xúc

4.4.1. Cảm xúc là gì?

4.4.2. Kỹ năng kiểm chế cảm xúc

4.4.3. Cách kiểm chế cảm xúc của bản thân

4.4.4. Cách kiểm soát cảm xúc tiêu cực trong giao tiếp

4.5. Kỹ năng thuyết phục

4.5.1. Thuyết phục là gì?

4.5.2. Những điểm cần lưu ý khi thuyết phục người khác

4.5.3. Quy trình thuyết phục

4.6. Kỹ năng sử dụng phương tiện giao tiếp

4.6.1. Kỹ năng sử dụng phương tiện giao tiếp ngôn ngữ

4.6.2. Kỹ năng sử dụng phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ

5. Một số nghi thức giao tiếp cơ bản trong lĩnh vực du lịch

5.1. Nghi thức gặp gỡ làm quen

5.1.1. Chào hỏi

5.1.2. Giới thiệu

5.2. Nghi thức xử sự trong giao tiếp

5.2.1. Ra vào cửa

5.2.2. Lên xuống cầu thang

5.2.3. Tiếp xúc nơi công cộng

5.3. Nghi thức tổ chức tiếp xúc và chiêu đãi

5.3.1. Tổ chức tiếp xúc và tham dự tiếp xúc

5.3.2. Tổ chức tiệc đãi và dự tiệc

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng

Phòng học đảm bảo rộng rãi, có không gian để tổ chức các hoạt động nhóm, hoạt động trải nghiệm.

II. Trang thiết bị máy móc

Máy chiếu (Projector), Máy tính xách tay

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- Học liệu: Giáo trình Tâm lý du khách và nghệ thuật giao tiếp

- Dụng cụ, nguyên vật liệu: Giấy A0, A4, bút viết, giấy màu, kéo, video, hình ảnh, Tài liệu phát tay, phương tiện dạy học khác....

IV. Các điều kiện khác

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP, ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức

Mô tả được những biểu hiện tâm lý người và những đặc điểm khác biệt trong tính cách tâm lý của du khách theo từng dân tộc và nghề nghiệp.

2. Kỹ năng

Vận dụng sáng tạo các kỹ năng giao tiếp cơ bản như: kỹ năng lắng nghe, kỹ năng xử lý tình huống, kỹ năng thuyết phục, kỹ năng chịu được áp lực trong công việc...để thiết lập, phát triển và củng cố các mối quan hệ cần thiết trong công việc cá nhân.

3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

Nhanh nhẹn, hợp tác tốt với các thành viên trong nhóm và luôn suy nghĩ tích cực trước các vấn đề xảy ra trong cuộc sống.

II. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên: Được thực hiện trong quá trình học, thông qua hình thức kiểm tra vấn đáp, viết trong giờ học (trắc nghiệm, tự luận), với thời gian làm bài 30 phút.

- Kiểm tra định kỳ: Làm bài tập, bài tập nhóm hoặc kiểm tra với thời gian làm bài từ 45 đến 60 phút.

- Thi kết thúc môn học: Được thực hiện vào cuối học kỳ bằng hình thức tự luận, thời gian 60 phút.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phạm vi áp dụng môn học

Môn học Tâm lý du khách và nghệ thuật giao tiếp được áp dụng cho chương trình đào tạo trình độ Trung cấp ngành, nghề Hướng dẫn du lịch.

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

1. Đối với nhà giáo

- Đối với nội dung lý thuyết: Nhà giáo cần sử dụng các phương pháp dạy học: Nêu vấn đề, phát vấn, thảo luận,...

- Đối với nội dung thảo luận, bài tập, thực hành: nhà giáo cần phải 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, điện thoại thông minh, biểu mẫu minh họa giúp học sinh tiếp cận với thực tế về tâm lý, giao tiếp trong ngành du lịch.

2. Đối với người học

Người học cần tích cực, chủ động trong quá trình học tập lý thuyết; mạnh dạn tự tin trong các bài tập vận dụng; tích cực trải nghiệm để tiếp thu kiến thức từ thực tiễn; chuẩn bị đầy đủ các bài tập, nội dung thực hành theo yêu cầu của nhà giáo.

III. Những trọng tâm cần chú ý

Người học cần nắm vững kiến thức của tâm lý du lịch, đặc điểm tâm lý của khách du lịch và kỹ năng giao tiếp trong lĩnh vực du lịch.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Nguyễn Văn Đỉnh, Nguyễn Văn Mạnh. Giáo trình Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp, ứng xử trong kinh doanh du lịch. Hà Nội: Nhà xuất bản Thống kê; 2006.

2. Nguyễn Văn Lê. Tâm lý học du lịch. Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà xuất bản trẻ 2007.

3. Nguyễn Hoàng Khắc Hiếu. Kỹ năng giao tiếp. Thành phố Hồ Chí Minh:

Đại học công nghiệp thực phẩm; 2018.

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

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Địa lí du lịch (Tourism geography)

Mã môn học: 51033016

Thời gian thực hiện môn học: 60 giờ (lý thuyết: 30 giờ; thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 27 giờ; kiểm tra: 3 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

I. Vị trí: Là môn học thuộc khối kiến thức các môn học cơ sở ngành của ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ trung cấp.

II. Tính chất: Là môn học bắt buộc quan trọng của ngành, nghề Hướng dẫn du lịch; môn học kết hợp giữa lý thuyết và thực hành, thảo luận.

B. MỤC TIÊU MÔN HỌC**I. Về kiến thức**

1. Trình bày những kiến thức cơ bản về cơ sở lý luận địa lí du lịch; địa lí du lịch thế giới và địa lí du lịch Việt Nam.

2. Trình bày những kiến thức cơ bản về du lịch tự nhiên, du lịch nhân văn các khu vực trên thế giới và ở Việt Nam.

3. Mô tả và đánh giá tiềm năng phát triển du lịch ở các châu lục, khu vực tiêu biểu trên thế giới; hệ thống tổ chức lãnh thổ các vùng du lịch Việt Nam.

4. Phân tích, xử lí và tổng hợp được các thông tin về thực trạng phát triển du lịch vùng lãnh thổ trên bản đồ thế giới và Việt Nam.

5. Trình bày đầy đủ kiến thức phân vùng du lịch, đặc điểm của các nhân tố trong hệ thống tổ chức lãnh thổ các vùng du lịch và phân loại tài nguyên du lịch; vai trò quan trọng của địa lí du lịch trong phát triển kinh tế xã hội đất nước.

II. Về kỹ năng

1. Có kỹ năng nghiên cứu địa lí du lịch tự nhiên, du lịch nhân văn ở các châu lục, khu vực lãnh thổ khác nhau; hệ thống tổ chức lãnh thổ du lịch.

2. Hình thành kỹ năng dự đoán xu hướng du lịch dựa vào đặc điểm tiềm năng, thực trạng, tác động của các nhân tố đến hoạt động du lịch.

3. Có kỹ năng thu thập, tổng hợp, xử lý và phân tích thông tin bảng số liệu, biểu đồ, lược đồ du lịch thế giới, Việt Nam.

4. Có kỹ năng đánh giá phân vùng du lịch, nghiên cứu về các yếu tố trong tổng thể hệ thống du lịch.

III. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

1. Nhận thức đúng vị trí, vai trò của môn học trong quá trình học tập, rèn luyện và thực tiễn công việc cá nhân. Ý thức được tính dân tộc, tính nhân văn, tính cộng đồng và tình yêu quê hương đất nước.

2. Làm việc tích cực, tự tin và xây dựng tinh thần đoàn kết, chia sẻ thông tin, kiến thức, phối hợp làm việc nhóm hiệu quả trong quá trình học tập, rèn luyện.

3. Có mục tiêu rõ ràng cho bản thân, làm chủ học tập, công việc và cuộc sống. Nghiêm túc, tích cực học tập, chủ động vận dụng các kiến thức đã học vào thực tế nghề nghiệp.

C. NỘI DUNG MÔN HỌC

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: Cơ sở lý luận về địa lí du lịch 1. Đối tượng, nhiệm vụ, phương pháp nghiên cứu của địa lí du lịch 2. Vai trò, ý nghĩa của du lịch 3. Các loại hình du lịch	8	8		
2	Chương 2: Khái quát địa lí du lịch thế giới 1. Khái quát về Trái Đất, Biển và Đại dương 2. Khái quát tình hình thị trường du lịch thế giới hiện nay 3. Xu hướng phát triển của thị trường du lịch thế giới	12	6	5	1
3	Chương 3: Địa lí du lịch các khu vực tiêu biểu trên thế giới 1. Địa lí du lịch Châu Á 2. Địa lí du lịch Châu Âu 3. Địa lí du lịch Châu Mỹ 4. Địa lí du lịch Châu Phi 5. Địa lí du lịch Châu Đại Dương	15	5	9	1
4	Chương 4: Tiềm năng và thực trạng phát triển du lịch Việt Nam 1. Tiềm năng phát triển du lịch Việt Nam	10	6	4	

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
	2. Thực trạng phát triển du lịch Việt Nam				
5	Chương 5: Tổ chức lãnh thổ các vùng du lịch Việt Nam 1. Vùng du lịch đồng bằng sông Hồng và duyên hải Đông Bắc 2. Vùng du lịch Trung du, miền núi phía Bắc 3. Vùng du lịch Bắc Trung Bộ 4. Vùng du lịch Duyên hải Nam Trung Bộ 5. Vùng du lịch Tây Nguyên 6. Vùng du lịch Đông Nam Bộ 7. Vùng du lịch đồng bằng sông Cửu Long	15	5	9	1
	Cộng	60	30	27	3

NỘI DUNG CHI TIẾT

CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ ĐỊA LÝ DU LỊCH

(Thời gian: 8 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày đối tượng, nhiệm vụ, phương pháp nghiên cứu của địa lý du lịch.
2. Mô tả và giải thích được vai trò, ý nghĩa của du lịch đối với sự phát triển kinh tế, xã hội và môi trường.
3. Xác định và mô tả được các loại hình du lịch tự nhiên và du lịch nhân văn.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Đối tượng, nhiệm vụ, phương pháp nghiên cứu của địa lý du lịch: (1, 2)

1.1. Đối tượng của địa lý du lịch.

1.2. Nhiệm vụ của địa lý du lịch.

1.3. Phương pháp nghiên cứu địa lý du lịch.

2. Vai trò, ý nghĩa của du lịch (1, 2)

- 2.1. Vai trò, ý nghĩa của du lịch đối với kinh tế.*
- 2.2. Vai trò, ý nghĩa của du lịch đối với xã hội.*
- 2.3. Vai trò, ý nghĩa của du lịch đối với môi trường.*
- 3. Các loại hình du lịch (2)**
 - 3.1. Các loại hình du lịch tự nhiên.*
 - 3.2. Các loại hình du lịch nhân văn.*

CHƯƠNG 2: TỔNG QUAN ĐỊA LÍ DU LỊCH THẾ GIỚI

(Thời gian: 12 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày khái quát về các châu lục, các khu vực, thực thể địa chính trị về biển và đại dương trên thế giới.
2. Liệt kê và mô tả được các thị trường du lịch, xu hướng phát triển của thị trường du lịch thế giới hiện nay.
3. Khái quát và giải thích các kiến thức thông qua bản đồ du lịch thế giới.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Khái quát về Trái Đất, Biển và Đại dương (3)

- 1.1. Các châu lục.*
- 1.2. Các khu vực, thực thể địa chính trị trên thế giới.*
- 1.3. Biển và Đại dương*

2. Khái quát tình hình thị trường du lịch thế giới hiện nay (3)

3. Xu hướng phát triển của thị trường du lịch thế giới (3)

CHƯƠNG 3: ĐỊA LÍ CÁC KHU VỰC TIÊU BIỂU TRÊN THẾ GIỚI

(Thời gian: 15 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được địa lí du lịch các khu vực tiêu biểu ở Châu Á, Châu Âu, Châu Mỹ, Châu Phi, Châu Đại Dương.
2. Liệt kê và mô tả được các điểm đến du lịch, sản phẩm du lịch đặc trưng các khu vực trên thế giới.
3. Khái quát và giải thích kiến thức du lịch qua bản đồ du lịch thế giới.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Địa lí du lịch Châu Á (3, 4)

1.1. Khu vực Tây Á - Con đường Tơ Lụa “chiếc nôi” văn minh và tôn giáo.

1.2. Khu vực Nam Á - vùng đất của sự đa dạng văn hóa, tôn giáo.

1.3. Khu vực Đông Nam Á - vùng đất của sự đa dạng cảnh quan, loại hình du lịch.

1.4. Khu vực Đông Á - khu vực đông dân cư, tài nguyên du lịch phong phú, đa dạng.

2. Địa lí du lịch Châu Âu (3, 4)

2.1. Khu vực Nam Âu - văn minh Hy Lạp và khí hậu Địa Trung Hải.

2.2. Khu vực Tây Âu - các tòa lâu đài Trung cổ.

3. Địa lí du lịch Châu Mỹ (3, 4)

3.1. Khu vực Bắc Mỹ - vùng đất “thiên đường” du lịch.

3.2. Khu vực Nam Mỹ - vùng đất lễ hội Carnival.

4. Địa lí du lịch Châu Phi (3, 4)

4.1. Khu vực Bắc Phi - văn minh Ai Cập cổ đại, những kim tự tháp huyền bí.

4.2. Khu vực Trung Phi, Nam Phi – Vùng đất lễ hội văn hóa địa phương.

5. Địa lí du lịch Châu Đại Dương (3, 4)

5.1. Lục địa Australia - “vùng đất phương nam”.

5.2. Những cảnh quan tiêu biểu.

CHƯƠNG 4: TIỀM NĂNG VÀ THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN

DU LỊCH VIỆT NAM

(Thời gian:10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được tài nguyên du lịch tự nhiên và tài nguyên du lịch nhân văn ở Việt Nam.

2. Mô tả, đánh giá thực trạng và dự đoán xu hướng phát triển du lịch Việt Nam hiện nay.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Tiềm năng phát triển du lịch Việt Nam (1, 2)

1.1. Tiềm năng tài nguyên du lịch tự nhiên.

1.2. Tiềm năng tài nguyên du lịch nhân văn.

2. Thực trạng phát triển du lịch Việt Nam (1, 2)

- 2.1. Du lịch quốc tế.*
- 2.2. Du lịch nội địa.*
- 2.3. Cơ sở lưu trú.*
- 2.4. Lao động ngành du lịch.*
- 2.5. Nguồn vốn đầu tư.*

CHƯƠNG 5: TỔ CHỨC LÃNH THỔ CÁC VÙNG DU LỊCH VIỆT NAM (Thời gian:15 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày kiến thức cơ bản về phân vùng du lịch, đặc điểm của các nhân tố trong hệ thống tổ chức lãnh thổ du lịch ở Việt Nam.
2. Trình bày được tài nguyên du lịch, vai trò quan trọng của địa lí du lịch trong phát triển kinh tế xã hội đất nước.
3. Xác định được các sản phẩm du lịch đặc trưng, trung tâm và điểm du lịch quan trọng các vùng du lịch Việt Nam.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Vùng du lịch đồng bằng sông Hồng và Duyên hải Đông Bắc (2, 4)

- 1.1. Sản phẩm du lịch đặc trưng.*
- 1.2. Trung tâm và điểm du lịch quan trọng.*

2. Vùng du lịch Trung du, miền núi phía Bắc (2, 4)

- 2.1. Sản phẩm du lịch đặc trưng.*
- 2.2. Trung tâm và điểm du lịch quan trọng.*

3. Vùng du lịch Bắc Trung Bộ (2, 4)

- 3.1. Sản phẩm du lịch đặc trưng.*
- 3.2. Trung tâm và điểm du lịch quan trọng.*

4. Vùng du lịch duyên hải Nam Trung Bộ (2, 4)

- 4.1. Sản phẩm du lịch đặc trưng.*
- 4.2. Trung tâm và điểm du lịch quan trọng.*

5. Vùng du lịch Tây Nguyên (2, 4)

- 5.1. Sản phẩm du lịch đặc trưng.*
- 5.2. Trung tâm và điểm du lịch quan trọng.*

6. Vùng du lịch Đông Nam Bộ (2, 4)

6.1. Sản phẩm du lịch đặc trưng.

6.2. Trung tâm và điểm du lịch quan trọng.

7. Vùng du lịch đồng bằng sông Cửu Long (2, 4)

7.1. Sản phẩm du lịch đặc trưng.

7.2. Trung tâm và điểm du lịch quan trọng.

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Phòng học lý thuyết.

II. Trang thiết bị máy móc: máy tính, máy chiếu projector, mạng internet.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: giáo trình, giáo án, bài giảng, phiếu học tập dành cho HS.

IV. Các điều kiện khác: Không.

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP, ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức: Cơ sở lý luận địa lí du lịch; các khu vực du lịch tiêu biểu các châu lục; tiềm năng và thực trạng phát triển du lịch Việt Nam; các sản phẩm du lịch đặc trưng, điểm du lịch quan trọng các vùng du lịch Việt.

2. Kỹ năng: thu thập, tổng hợp, xử lý, phân tích thông tin về địa lí du lịch thế giới và Việt Nam. hà

3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Nhận thức đúng vị trí, vai trò của môn học trong quá trình học tập, rèn luyện, tự tin, đoàn kết, chia sẻ thông tin, kiến thức, phối hợp làm việc nhóm hiệu quả trong quá trình học tập, rèn luyện. Học sinh có mục tiêu rõ ràng cho bản thân, làm chủ học tập và vận dụng các kiến thức đã học vào thực tiễn nghề nghiệp.

II. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên: Được thực hiện trong quá trình học, thông qua hình thức kiểm tra vấn đáp, viết trong giờ học (trắc nghiệm, tự luận), với thời gian làm bài 30 phút.

- Kiểm tra định kỳ: Làm bài tập, bài thực hành hoặc kiểm tra với thời gian làm bài từ 45 đến 60 phút.

- Thi kết thúc môn học: Được thực hiện vào cuối học kỳ bằng hình thức tự luận, thời gian 90 phút.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phạm vi áp dụng môn học: Môn học Địa lí du lịch dùng để giảng dạy cho học sinh 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: Trước khi giảng dạy căn cứ vào các nội dung trong chương trình chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học, trình bày đầy đủ các kiến thức để đảm bảo chất lượng giảng dạy bài học.

2. Đối với người học: Dự giờ giảng trên lớp ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và thực hiện đầy đủ các bài học thực hành, thảo luận, bài tập; bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ và nghiêm túc thực hiện nhiệm vụ do giảng viên bộ môn giao. Học sinh cần đọc tài liệu giảng viên cung cấp, tìm hiểu tài liệu tham khảo do giảng viên giới thiệu; thảo luận, thực hiện các bài thực hành và trình bày theo nhóm.

III. Những trọng tâm cần chú ý

- Các loại hình du lịch.
- Tiềm năng, thực trạng phát triển du lịch Việt Nam.
- Sản phẩm du lịch đặc trưng vùng du lịch.
- Trung tâm và điểm du lịch quan trọng.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Nguyễn Minh Tuệ, Vũ Đình Hòa. Địa lí du lịch Việt Nam - Cơ sở lý luận và thực tiễn phát triển ở Việt Nam. Hà Nội: NXB Giáo dục; 2020.
2. Trần Đức Thanh. Địa lí du lịch. Hà Nội: NXB ĐHQG; 2019.
3. Đào Ngọc Cảnh. Hệ thống lãnh thổ du lịch. Cần Thơ: NXB Đại học Cần Thơ; 2014.
4. Đào Ngọc Cảnh. Tổng quan du lịch. Cần Thơ: NXB Đại học Cần Thơ; 2011.

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

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Cơ sở văn hóa Việt Nam (Vietnam cultural establishment)

Mã môn học: 51033027

Thời gian thực hiện môn học: 60 giờ (lý thuyết: 30 giờ; thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 27 giờ; kiểm tra: 3 giờ)

A. Vị trí, tính chất của môn học:

I. Vị trí: Đây là môn học thuộc khối kiến thức cơ sở ngành 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 Nghiệp vụ du lịch; môn học kết hợp giữa lý thuyết và thực hành, thảo luận.

B. Mục tiêu môn học:

I. Về kiến thức

1. Trình bày được khái niệm văn hóa học và văn hóa Việt Nam.
2. Mô tả, giải thích những nét riêng biệt và tiêu biểu, cần và đủ để phân biệt văn hóa với các khái niệm khác.
3. Nhận diện, phân biệt các sản phẩm văn hóa bản địa truyền thống.
4. Phân tích cách tiếp cận văn hóa phổ biến hiện nay

II. Về kỹ năng

1. Vận dụng kỹ năng nhận biết, phân tích, đánh giá và nghiên cứu một số vấn đề về văn hóa
2. Vận dụng những kiến thức của môn học vào việc sử dụng ngôn ngữ và ứng xử giao tiếp chuẩn mực, phù hợp với đặc trưng văn hóa dân tộc
3. Rèn luyện kỹ năng thuyết trình, hợp tác giải quyết các vấn đề liên quan đến văn hóa, lí giải được các vấn đề trong đời sống xã hội dưới góc nhìn toàn diện, đa chiều

III. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

1. Người học hình thành tư duy chịu trách nhiệm trong mọi vấn đề xảy đến trong cuộc sống, học tập và công việc của bản thân.
2. Nhận thức đúng vị trí, vai trò của môn học trong học tập và công việc sau này.

3. Thể hiện tinh thần yêu quý và thái độ đúng đắn với những giá trị tinh hoa văn hóa dân tộc.

4. Có thái độ đúng đắn, ý thức giữ gìn phát huy di sản văn hóa, đồng thời kiên quyết loại trừ, lánh xa những yếu tố lệch lạc, phản văn hóa. Tích cực xây dựng môi trường văn hóa lành mạnh.

5. Có thái độ đúng đắn trong việc dung hợp những tinh hoa văn hóa thế giới.

C. NỘI DUNG MÔN HỌC

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

Số TT	Tên bài, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: Văn hóa và văn hóa học 1. Văn hóa và các khái niệm liên quan 2. Phân biệt văn hóa với văn minh, Văn hiến, Văn vật 3. Tiến trình văn hóa Việt Nam 4. Loại hình văn hóa Việt Nam	9	5	4	
2	Chương 2: Văn hóa tổ chức đời sống tập thể 1. Tổ chức quốc gia 2. Tổ chức đô thị 3. Tổ chức làng xã	9	5	4	
3	Chương 3: Văn hóa tổ chức đời sống cá nhân. 1. Tín ngưỡng 2. Phong tục 3. Văn hóa và nghệ thuật	11	5	5	1
4	Chương 4: Văn hóa ứng xử với môi trường tự nhiên 1. Văn hóa ẩm thực 2. Văn hóa trang phục 3. Văn hóa cư trú	11	5	5	1
5	Chương 5: Văn hóa ứng xử với môi trường xã hội 1. Tiếp xúc và giao lưu văn hóa 2. Tính dung hợp trong văn hóa ứng phó với môi trường xã hội	10	5	5	

Số TT	Tên bài, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
6	Chương 6: Di sản văn hóa truyền thống với vấn đề phát triển du lịch 1. Di sản văn hóa trong phát triển du lịch 2. Một số giải pháp phát triển du lịch di sản văn hóa tại Việt Nam	10	5	4	1
Cộng		60	30	27	3

NỘI DUNG CHI TIẾT

CHƯƠNG 1: VĂN HÓA HỌC VÀ VĂN HÓA VIỆT NAM (1)

(Thời gian: 9 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả, trình bày những kiến thức lý luận về văn hóa Việt Nam; nhận diện, phân biệt được các sản phẩm văn hóa bản địa truyền thống.
2. Phân biệt văn hóa với văn minh, Văn hiến, Văn vật
3. 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. Văn hóa và các khái niệm liên quan

1.1. Các đặc trưng và chức năng của văn hóa

1.2. Phân biệt văn hóa với văn minh, Văn hiến, Văn vật

2. Cấu trúc văn hóa

2.1. Văn hóa vật thể

2.2. Văn hóa phi vật thể

2.3. Tiến trình văn hóa Việt Nam

2.3.1. Lớp văn hoá bản địa

2.3.2. Lớp văn hóa giao lưu với Trung hoa và khu vực

2.3.3. Lớp văn hóa giao lưu với văn hóa Phương tây

3. Loại hình văn hóa Việt Nam

- 3.1. *Khái niệm loại hình văn hóa*
- 3.2. *Các loại hình văn hóa cơ bản*
- 3.3. *Loại hình văn hóa gốc du mục*
- 3.4. *Loại hình văn hóa gốc nông nghiệp*

CHƯƠNG 2: VĂN HÓA TỔ CHỨC ĐỜI SỐNG TẬP THỂ (2, 3)

(Thời gian: 9 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Giải thích được những nét chính trong tổ chức đời sống cộng đồng Việt Nam ở ba phạm vi: quốc gia, đô thị, làng xã
2. Nhận diện được các biểu hiện văn hóa tổ chức đời sống cộng đồng ở địa phương.
3. Có tinh thần tôn trọng các nét đẹp trong văn hóa tổ chức cộng đồng của địa phương; ứng xử phù hợp khi tiếp xúc, công tác tại các cộng đồng dân cư.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Tổ chức quốc gia

1.1. Các thể chế chính trị Việt Nam trong lịch sử

1.2. Quan chế Việt Nam xưa

2. Tổ chức đô thị

2.1. Đô thị cổ Việt Nam

2.2. Mối quan hệ giữa thành thị và nông thôn

2.3. Tổ chức làng xã

2.3.1. Cơ cấu tổ chức làng xã cổ truyền Việt Nam

2.3.2. Văn hóa làng

CHƯƠNG 3: VĂN HÓA TỔ CHỨC ĐỜI SỐNG CÁ NHÂN (1, 2)

(Thời gian: 11 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Phân tích được các giá trị văn hóa trong lễ hội, lễ tết, tín ngưỡng, phong tục...
2. Vận dụng kiến thức làm được các sản vật trong các dịp lễ tết như bánh chưng, bánh dày; cách trang trí cột Gung (cột Plao)...
3. Tôn trọng những nghi lễ truyền thống; có thái độ đúng đắn trong việc xóa bỏ tập tục lạc hậu như tảo hôn, đa thê...

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Tín ngưỡng

1.1. Tín ngưỡng phồn thực

1.2. Tín ngưỡng thờ mẫu, Thành hoàng Làng

1.3. Tín ngưỡng thờ cúng tổ tiên

2. Phong tục

2.1. Phong tục hôn nhân

2.2. Phong tục tang lễ

2.3. Phong tục lễ tết và lễ hội

* Kiểm tra

CHƯƠNG 4: VĂN HÓA ỨNG XỬ VỚI MÔI TRƯỜNG TỰ NHIÊN (4)

(Thời gian: 11 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Phân tích được những nét văn hóa đặc trưng của người Việt: văn hóa ăn uống; văn hóa mặc; văn hóa ở và đi lại.

2. Rèn kỹ năng quan sát, phân tích và đánh giá văn hóa của người Việt trong cách ăn uống, ở, mặc và đi lại. Vận dụng được những nét đẹp văn hóa Việt về ăn uống, ở, mặc và đi lại vào kỹ năng sống của bản thân.

3. Có thái độ đúng đắn, tích cực trong văn hóa ăn, ở, mặc và đi lại. Bài trừ những cách ăn, ở, mặc và đi lại không phù hợp với văn hóa Việt Nam.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Văn hóa ẩm thực

1.1. Quan niệm về ăn và đầu ấn nông nghiệp trong cơ cấu bữa ăn

1.2. Tính tổng hợp trong nghệ thuật ẩm thực của người Việt

1.3. Tính cộng đồng và tính mục thước trong nghệ thuật ẩm thực của người Việt

1.4. Tính biện chứng, linh hoạt nghệ thuật ẩm thực của người Việt

2. Văn hóa trang phục

2.1. Trang phục qua các thời đại và tính linh hoạt trong cách mặc

2.2. Tính thẩm mỹ trong trang phục Việt Nam

2.3. Văn hóa cư trú

2.3.1. Văn hóa ở

2.3.2. Văn hóa đi lại

3. Tính dung hợp trong văn hóa ứng phó với môi trường xã hội

3.1. Văn hóa Ứng phó với môi trường xã hội: quân sự, ngoại giao

3.2. Dung hợp tôn giáo

3.3. Dung hợp trong nghệ thuật

CHƯƠNG 5: VĂN HÓA ỨNG XỬ VỚI MÔI TRƯỜNG XÃ HỘI

(Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Giải thích được những kiến thức cơ bản, trọng tâm: Giao lưu với văn hóa Ấn Độ, Trung Hoa; giao lưu với văn hóa phương Tây. Phân tích được tính tổng hợp - dung hợp - tích hợp trong ứng phó với môi trường xã hội.

2. Vận dụng được tính tổng hợp - dung hợp - tích hợp trong ứng phó với môi trường xã hội vào kỹ năng sống của bản thân.

3. Có ý thức, trách nhiệm trong việc giữ gìn và phát huy bản sắc văn hóa dân tộc. Có thái độ đúng đắn trong việc dung hợp những tinh hoa văn hóa thế giới.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Tiếp xúc và giao lưu văn hóa

1.1. Giao lưu và tiếp biến với văn hóa Ấn Độ,

1.2. Giao lưu và tiếp biến với văn hóa Trung Hoa

1.3. Giao lưu và tiếp biến với văn hóa phương Tây

1.4. Giao lưu và hội nhập trong giai đoạn hiện nay

2. Tính dung hợp trong văn hóa ứng phó với môi trường xã hội

2.1. Văn hóa Ứng phó với môi trường xã hội: quân sự, ngoại giao

2.2. Dung hợp tôn giáo

2.3. Dung hợp trong nghệ thuật

CHƯƠNG 6: DI SẢN VĂN HÓA TRUYỀN THỐNG VỚI VẤN ĐỀ PHÁT TRIỂN DU LỊCH (5)

(Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

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

2. Rèn kỹ năng quan sát, phân tích, đánh giá về ảnh hưởng của du lịch đến di sản văn hóa

3. 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. Di sản văn hóa trong phát triển du lịch

1.1. Vai trò của di sản văn hóa trong du lịch

1.2. Những ảnh hưởng của du lịch đến di sản văn hóa

1.3. Một số kinh nghiệm về khai thác di sản văn hóa trong du lịch ở Việt Nam

2. Một số giải pháp phát triển du lịch di sản văn hóa tại Việt Nam

2.1. Giải pháp về cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng

2.2. Giải pháp phát triển nhân lực du lịch và năng lực của cộng đồng

2.3. Giải pháp đẩy mạnh xây dựng và quảng bá thương hiệu các sản phẩm du lịch

2.4. Giải pháp liên kết du lịch

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phòng học chuyên môn hóa/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, giấy A0, giấy màu, bút lông, tranh ảnh, bài tập tình huống...

IV. Các điều kiện khác: Không.

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP, ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức

- Mô tả, giải thích được văn hóa tổ chức đời sống tập thể; văn hóa tổ chức đời sống cá nhân.

- Phân tích được văn hóa ứng xử với môi trường tự nhiên; văn hóa ứng xử với môi trường xã hội.

2. Kỹ năng

- Giải thích được các nội dung về văn hóa tổ chức đời sống tập thể; văn hóa tổ chức đời sống cá nhân.

- Hoàn thành được các bước phân tích văn hóa ứng xử với môi trường tự nhiên; văn hóa ứng xử với môi trường xã hội.

3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

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 giáo viên yêu cầu.

II. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên: GV thực hiện tại thời điểm bất kỳ trong quá trình học môn 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;

- Kiểm tra định kỳ: GV có thể thực hiện bằng hình thức kiểm tra viết từ 45 đến 60 phút, chấm điểm bài tập lớn, tiểu luận, làm bài thực hành, thực tập hoặc kiểm tra, đánh giá kết hợp các hình thức trên.

- Thi kết thúc môn học:

+ Hình thức: Tự luận

+ Thời gian: 60 phút

- Đánh giá năng lực 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 đảm bảo công bằng.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình môn học Cơ sở văn hóa Việt Nam được sử dụng đào tạo trình độ Trung cấp chuyên ngành hướng dẫn du lịch.

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

1. Đối với giáo viên, giảng viên

- Giáo viên sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực;

- Giáo viên sử dụng các dụng cụ trực quan trọng giảng dạy để học sinh tiếp thu những kiến thức liên quan một cách dễ dàng.

- Phương pháp hướng dẫn thực hành theo trình tự của quy trình hướng dẫn kỹ năng.

2. Đối với người học

- Tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các bài học tích hợp, bài học thực hành, thực tập và các yêu cầu của môn học, mô đun được quy định trong chương trình môn học, mô đun;

- 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.

III. Những trọng tâm cần chú ý

- Phân tích được các giá trị văn hóa trong lễ hội, lễ tết, tín ngưỡng, phong tục.

- Phân tích được những nét văn hóa đặc trưng của người Việt: văn hóa ăn uống; văn hóa mặc; văn hóa ở và đi lại.

- Phân tích được tính tổng hợp - dung hợp- tích hợp trong ứng phó với môi trường xã hội.

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

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

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

5. Trần Ngọc Thêm. Văn hóa học và văn hóa Việt Nam: NXB Giáo dục; 2000.

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

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Y tế du lịch (First Aids in Tourism)

Mã mô đun: 51142031

Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ (lý thuyết: 15 giờ; thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; kiểm tra: 2 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Là mô đun chuyên môn bắt buộc, được bố trí giảng dạy trong học kỳ II trong chương trình đào tạo ngành, nghề “Hướng dẫn du lịch”, trình độ trung cấp.

II. Tính chất: Là mô đun lý thuyết kết hợp thực hành được giảng dạy theo phương pháp tích hợp.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN**I. Về kiến thức**

1. Trình bày đầy đủ triệu chứng, nguyên nhân một số cấp cứu thường gặp, xác định được các vấn đề cần can thiệp, chăm sóc.
2. Trình bày đúng nguyên tắc xử trí, chăm sóc một số cấp cứu thường gặp.
3. Liệt kê đầy đủ các biện pháp dự phòng một số cấp cứu thường gặp.

II. Về kỹ năng

1. Nhận định đúng các triệu chứng và vấn đề ưu tiên cần chăm sóc người bệnh cấp cứu.
2. Giáo dục, tư vấn hướng dẫn người bệnh cách tự chăm sóc; giáo dục sức khoẻ cho người bệnh và cộng đồng về phương pháp dự phòng.
3. Thực hiện đúng quy trình sơ cấp cứu thường gặp tại cộng đồng.

II. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

1. Hình thành thái độ khẩn trương, chính xác và an toàn trong quá trình cấp cứu người bệnh.
2. Nghiêm túc trong học tập và làm việc nhóm.

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	Thực hành, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1: Đại cương về sơ cấp cứu 1. Khái niệm về sơ cấp cứu 2. Mục đích của sơ cấp cứu 3. Nguyên tắc sơ cấp cứu	1	1	0	
2	Bài 2: Sơ cứu ngộ độc thức ăn 1. Đặc điểm 2. Nguyên nhân 3. Dấu hiệu ngộ độc thức ăn 4. Nguyên tắc và sơ cứu. 5. Cách phòng chống ngộ độc thức ăn	3	1	2	
3	Bài 3: Say nắng, say nóng 1. Đại cương 2. Các dấu hiệu của say nóng, say nắng 3. Cách xử trí 4. Phòng bệnh	3	1	2	
4	Bài 4: Rắn cắn, Côn trùng cắn 1. Sơ cứu vết thương do rắn cắn 2. Sơ cứu vết thương côn trùng cắn	4	2	2	
5	Bài 5: Cấp cứu ngừng hô hấp, tuần hoàn 1. Dấu hiệu của người bị ngừng thở, ngừng tim 2. Bóp tim ngoài lồng ngực và thổi ngạt	7	2	4	1
6	Bài 6: Sơ cứu đuối nước 1. Nguyên tắc xử trí 2. Dấu hiệu khi ngạt nước 3. Cấp cứu người bị đuối nước	3	1	2	
7	Bài 7: Sơ cứu vết thương phần mềm 1. Sơ cứu vết thương phần mềm 2. Xử trí	6	2	4	
8	Bài 8: Sơ cứu bỏng 1. Nguyên nhân gây bỏng 2. Dấu hiệu của bỏng 3. Sơ cứu bỏng 4. Đề phòng bỏng	3	1	2	

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
9	Bài 9: Sơ cứu bong gân, trật khớp 1. Đại cương 2. Triệu chứng 3. Xử trí	3	1	2	
10	Bài 10: Sơ cứu gãy xương 1. Các loại gãy xương 2. Dấu hiệu gãy xương 3. Sơ cứu gãy xương	8	2	5	1
11	Bài 11: Vận chuyển nạn nhân 1. Nguyên tắc khi vận chuyển nạn nhân 2. Các phương pháp vận chuyển nạn nhân 2.1. Vận chuyển nạn nhân không cáng 2.2. Vận chuyển bằng cáng 3. Kỹ thuật tiến hành 3.1. Vận chuyển nạn nhân bằng cáng 3.2. Tư thế nạn nhân khi vận chuyển	4	1	3	
Cộng		45	15	28	1

NỘI DUNG CHI TIẾT

BÀI 1: ĐẠI CƯƠNG VỀ SƠ CẤP CỨU

(Thời gian: 1 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày đầy đủ khái niệm, mục đích sơ cấp cứu.
2. Trình bày đúng nguyên tắc của sơ cấp cứu.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. Khái niệm về sơ cấp cứu
2. Mục đích của sơ cấp cứu
3. Nguyên tắc sơ cấp cứu
 - 3.1. Nguyên tắc chung
 - 3.2. Các bước tiến hành

BÀI 2: SƠ CỨU NGỘ ĐỘC THỨC ĂN**(Thời gian: 03 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày đúng nguyên nhân và các dấu hiệu của khi bị ngộ độc thức ăn.
2. Mô tả nguyên tắc xử trí và cách sơ cứu ngộ độc thức ăn.
3. Thực hiện đúng cách phòng chống ngộ độc thức ăn.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Đặc điểm (1)
2. Nguyên nhân (1)
3. Dấu hiệu ngộ độc thức ăn (2)
4. Nguyên tắc và sơ cứu. (2)
5. Cách phòng chống ngộ độc thức ăn (2)

BÀI 3: SAY NẮNG, SAY NÓNG**(Thời gian: 3 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày đầy đủ các dấu hiệu, cách phòng chống say nóng, say nắng.
2. Xử trí đúng khi bị say nóng, say nắng.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Đại cương (3)
2. Các dấu hiệu của say nóng, say nắng (2)
3. Cách xử trí (2)
4. Phòng bệnh (1)

BÀI 4: RẮN CẮN, CÔN TRÙNG CẮN**(Thời gian: 4 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày đầy đủ các dấu hiệu, cách phòng chống rắn cắn, côn trùng cắn.
2. Xử trí vết thương do rắn cắn, côn trùng cắn đảm bảo yêu cầu.

II. NỘI DUNG BÀI (1, 2, 4)

1. Sơ cứu vết thương do rắn cắn
 - 1.1. Dấu hiệu khi bị rắn cắn

- 1.2. Xử trí rắn cắn*
- 1.3. Phòng ngừa rắn cắn*
- 2. Sơ cứu vết thương côn trùng cắn**
 - 2.1. Dấu hiệu khi bị côn trùng cắn*
 - 2.2. Xử trí côn trùng cắn*
 - 2.3. Phòng ngừa côn trùng cắn*

BÀI 5: CẤP CỨU NGỪNG HÔ HẤP, TUẦN HOÀN

(Thời gian: 7 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày đầy đủ những dấu hiệu ngừng thở, ngừng tim.
2. Thực hiện bóp tim ngoài lồng ngực và thổi ngạt đạt yêu cầu.

II. NỘI DUNG BÀI (1, 2)

- 1. Dấu hiệu của người bị ngừng thở, ngừng tim**
- 2. Bóp tim ngoài lồng ngực và thổi ngạt**
 - 2.1. Bóp tim ngoài lồng ngực*
 - 2.2. Thổi ngạt*
 - 2.3. Phối hợp ép tim và thổi ngạt*

BÀI 6: SƠ CỨU ĐUỐI NƯỚC

(Thời gian: 3 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày đúng đặc điểm, dấu hiệu khi bị đuối nước.
2. Trình bày đầy đủ cách tiến hành xử trí nạn nhân bị đuối nước.
3. Liệt kê các cách phòng tránh đuối nước

II. NỘI DUNG BÀI (1, 2)

- 1. Dấu hiệu khi ngạt nước**
- 2. Nguyên tắc xử trí**
- 3. Cấp cứu người bị đuối nước**
 - 3.1. Khi ở dưới nước*
 - 3.2. Khi đã lên bờ*
- 4. Phòng chống đuối nước**

BÀI 7: SƠ CỨU VẾT THƯƠNG PHẦN MỀM**(Thời gian: 6 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày đúng đặc điểm và mục đích sơ cứu vết thương.
2. Mô tả chính xác cách sơ cứu vết thương, các phương pháp cầm máu tạm thời.
3. Thực hành kỹ thuật sơ cứu và cầm máu vết thương thành thạo trên mô hình

II. NỘI DUNG BÀI (1, 2, 4)**1. Sơ cứu vết thương phần mềm***1.1. Xử trí vết thương chảy máu ít**1.2. Xử trí vết thương chảy máu nhiều***2. Cầm máu***2.1. Chảy máu ngoài**2.2. Chảy máu trong***3. Xử trí***3.1. Chảy máu ngoài**3.2. Chảy máu trong***BÀI 8: SƠ CỨU BỎNG****(Thời gian: 3 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Kể đầy đủ 5 nguyên nhân thường gặp của bỏng.
2. Trình bày đúng dấu hiệu, cách sơ cứu bỏng nhẹ và bỏng nặng.
3. Mô tả các cách đề phòng bỏng.

II. NỘI DUNG BÀI (1, 2, 4)**1. Nguyên nhân gây bỏng****2. Dấu hiệu của bỏng****3. Sơ cứu bỏng****4. Đề phòng bỏng****BÀI 9: SƠ CỨU BỎNG GÂN, TRẬT KHỚP****(Thời gian: 3 giờ)**

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được triệu chứng của bong gân.
2. Xử trí ban đầu và chăm sóc người bị bong gân.

II. NỘI DUNG BÀI (1, 2)**1. Đại cương****2. Triệu chứng****3. Xử trí****3.1. Sơ cứu****3.2. Chăm sóc****BÀI 10: SƠ CỨU GÃY XƯƠNG****(Thời gian: 8 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Kể được các loại gãy xương.
2. Nói được dấu hiệu của gãy xương.
3. Trình bày được cách sơ cứu gãy xương.

II. NỘI DUNG BÀI (1, 2, 4)**1. Các loại gãy xương****2. Dấu hiệu gãy xương****3. Sơ cứu gãy xương****3.1. Gãy xương kín****3.2. Gãy xương hở****3.3. Các việc tiếp theo****BÀI 11: VẬN CHUYỂN NẠN NHÂN****(Thời gian: 4 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày được 6 nguyên tắc khi vận chuyển nạn nhân.
2. Thực hiện được 2 phương pháp vận chuyển nạn nhân đúng kỹ thuật.

II. NỘI DUNG BÀI (1, 2, 4)**1. Nguyên tắc khi vận chuyển nạn nhân****2. Các phương pháp vận chuyển nạn nhân**

2.1. Vận chuyển nạn nhân không cáng

2.2. Vận chuyển bằng cáng

3. Kỹ thuật tiến hành

3.1. Vận chuyển nạn nhân bằng cáng

3.2. Tư thế nạn nhân khi vận chuyển

3.2.1. Tổn thương đầu

3.2.2. Tổn thương lồng ngực

3.2.3. Tổn thương xương chậu và cột sống

3.2.4. Tổn thương ở bụng

3.2.5. Người bệnh khó thở

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

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

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

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình Y tế du lịch do bộ môn lựa chọn và tài liệu phát tay cho người học; nẹp chuyên dụng, băng, gạc, mô hình ép tim ngoài lồng ngực, băng thun, băng cuộn.

IV. Các điều kiện khác: Không

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung:

1. Kiến thức: Trình bày được triệu chứng, nguyên nhân một số cấp cứu thường gặp, xác định được các vấn đề cần can thiệp chăm sóc; Trình bày được nguyên tắc xử trí chăm sóc một số cấp cứu thường gặp; Trình bày các biện pháp dự phòng một số cấp cứu thường gặp.

2. Kỹ năng: Nhận định được các triệu chứng và vấn đề ưu tiên cần chăm sóc người bệnh cấp cứu và chăm sóc tích cực; Giáo dục, tư vấn hướng dẫn người bệnh cách tự chăm sóc; giáo dục sức khỏe cho người bệnh và cộng đồng về phương pháp dự phòng.

3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Hình thành thái độ khẩn trương, chính xác và an toàn trong quá trình cấp cứu người bệnh

II. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên: Được thực hiện trong quá trình học, thông qua hình thức kiểm tra vấn đáp, viết trong giờ học (trắc nghiệm, tự luận), với thời gian làm bài 30 phút.

- Kiểm tra định kỳ: Làm bài tập, bài thực hành hoặc kiểm tra với thời gian làm bài từ 45 đến 60 phút.

- Thi kết thúc mô đun: Được thực hiện vào cuối học kỳ bằng hình thức tự luận, thời gian 60 phút.

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 về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo:

Áp dụng các phương pháp giảng dạy lý thuyết: Nêu vấn đề, phát vấn, thảo luận, 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, mẫu minh họa giúp học sinh tiếp cận với thực tế.

2. Đối với người học

Người học 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: Tất cả các bài

IV. Tài liệu tham khảo

1. Lương Ngọc Khuê ĐQT. Tài liệu đào tạo cấp cứu cơ bản. Hà Nội: NXB Y học; 2014.

2. Hiệp hội chữ thập đỏ và Trăng lưỡi liềm quốc tế. Quy trình sơ cấp cứu và hồi sức Quốc tế 2016. 2016.

3. Phạm Văn Thân. Ký sinh trùng. Hà Nội: NXB Giáo dục; 2018.

4. Bộ Y tế. Điều dưỡng hồi sức cấp cứu. Hà Nội: NXB Giáo dục Việt Nam; 2011.

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

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Tiếng Anh chuyên ngành hướng dẫn viên du lịch (English for tour guide)

Mã môn học: 51286019

Thời gian thực hiện môn học: 150 giờ (lý thuyết: 30giờ; thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 114 giờ; kiểm tra: 6 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

I. Vị trí

Là môn học chuyên ngành trong chương trình đào tạo ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ trung cấp. Môn học được bố trí môn Tiếng Anh.

II. Tính chất

Là môn học bắt buộc, kết hợp giữa lý thuyết và thực hành. Thông qua môn học sẽ cung cấp cho người học những kiến thức, kỹ năng cần thiết cho nghề nghiệp tương lai của mình.

B. MỤC TIÊU MÔN HỌC

I. Về kiến thức

1. Liệt kê các thuật ngữ tiếng anh du lịch.
2. Nhận diện 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. Phân tích 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. Đồng thời, sinh viên có thể học được các kỹ năng cần thiết trong giao tiếp với khách hàng, và báo cáo về các tour du lịch.
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. 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, trình bày, thuyết trình, giải quyết vấn đề trong phạm vi nghề hướng dẫn hiệu quả; có thái độ giao tiếp linh hoạt trong hoạt động du lịch

III. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

1. Tự giác trong học tập và nghiên cứu; tích cực trong tự học, học tập theo nhóm, học tập trên lớp để thực hiện các yêu cầu, nhiệm vụ học tập của môn học.

2. Có phương pháp học tập khoa học, rèn luyện các kỹ năng và trau dồi kiến thức, nhận thức được sự cần thiết của việc học tiếng anh chuyên ngành.

3. Có được thái độ thân thiết, hiếu khách, quan tâm khách hàng.

4. Có đạo đức nghề nghiệp.

C. NỘI DUNG MÔN HỌC

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

Số TT	Tên bài, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Unit 1: About your guest 1. Get Ready 1.2. Reading 3. Vocabulary 4. Listening 5. Speaking 6. Writing	10	3	7	
2	Unit 2: On the phone 1. Get Ready 2. Reading 3. Vocabulary 4. Listening 5. Speaking 6. Writing	11	3	8	
3	Unit 3: Types of restaurants 1. Get Ready	11	2	8	1

Số TT	Tên bài, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
	2. Reading 3. Vocabulary 4. Listening 5. Speaking 6. Writing				
4	Unit 4: Lodging 1. Get Ready 2. Reading 3. Vocabulary 4. Listening 5. Speaking 6. Writing	11	3	8	
5	Unit 5: At the airport 1. Get Ready 2. Reading 3. Vocabulary 4. Listening 5. Speaking 6. Writing	11	2	8	1
6	Unit 6: Cruise ships 1. Get Ready 2. Reading 3. Vocabulary 4. Listening 5. Speaking 6. Writing	10	3	7	
7	Unit 7: Train travel 1. Get Ready 2. Reading 3. Vocabulary 4. Listening 5. Speaking 6. Writing	11	2	8	1

Số TT	Tên bài, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
8	Unit 8: Bus travel 1. Get Ready 2. Reading 3. Vocabulary 4. Listening 5. Speaking 6. Writing	8	1	7	
9	Unit 9: Renting a car 1. Get Ready 2. Reading 3. Vocabulary 4. Listening 5. Speaking 6. Writing	9	2	7	
10	Unit 10: How do you pay? 1. Get Ready 2. Reading 3. Vocabulary 4. Listening 5. Speaking 6. Writing	10	1	8	1
11	Unit 11: Where to get money? 1. Get Ready 2. Reading 3. Vocabulary 4. Listening 5. Speaking 6. Writing	9	2	7	
12	Unit 12: At the currency exchange office 1. Get Ready 2. Reading 3. Vocabulary 4. Listening 5. Speaking 6. Writing	10	2	8	
13	Unit 13: How much does				

Số TT	Tên bài, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
	it cost? 1. Get Ready 2. Reading 3. Vocabulary 4. Listening 5. Speaking 6. Writing	10	1	8	1
14	Unit 14: Giving warnings about crime 1. Get Ready 2. Reading 3. Vocabulary 4. Listening 5. Speaking 6. Writing	9	2	7	
15	Unit 15: Avoiding illness abroad 1. Get Ready 2. Reading 3. Vocabulary 4. Listening 5. Speaking 6. Writing	10	1	8	1
Cộng		150	30	114	6

NỘI DUNG CHI TIẾT

UNIT 1: ABOUT YOUR GUEST

(Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê 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. Thực hành hoạt động theo nhóm, tổ chức thảo luận, trình bày tại lớp và các hoạt động ngoại khóa được giao.

II. NỘI DUNG BÀI HỌC (1)

- 1. Get Ready**
- 2. Reading**
- 3. Vocabulary**
- 4. Listening**
- 5. Speaking**
- 6. Writing**

UNIT 2: ON THE PHONE

(Thời gian: 11 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Nhận diện, mô tả các kiến thức 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.

II. NỘI DUNG BÀI HỌC (1)

- 1. Get Ready**
- 2. Reading**
- 3. Vocabulary**
- 4. Listening**
- 5. Speaking**
- 6. Writing**

Test 1

UNIT 3: TYPES OF RESTAURANTS

(Thời gian: 11 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê vốn 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. 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.

II. NỘI DUNG BÀI HỌC (1)

1. Get Ready

2. Reading

3. Vocabulary

4. Listening

5. Speaking

6. Writing

UNIT 4: LODGING

(Thời gian: 11 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê các thông tin dịch vụ của khách sạn; diện các giới từ chỉ thời gian và nơi chốn.

2. Vận dụng 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. 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.

II. NỘI DUNG BÀI HỌC (1)

1. Get Ready

2. Reading

3. Vocabulary

4. Listening

5. Speaking

6. Writing

Test 2

UNIT 5: AT THE AIRPORT

(Thời gian: 11 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê 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. 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. Đồng thời học cách làm việc theo nhóm một cách khoa học và hiệu quả nhất.

II. NỘI DUNG BÀI HỌC (1)

1. Get Ready

2. Reading

3. Vocabulary

4. Listening

5. Speaking

6. Writing

UNIT 6: CRUISE SHIPS

(Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê, mô tả 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. Khuyến khích du khách bảo vệ môi trường du lịch.

II. NỘI DUNG BÀI HỌC (1)

1. Get Ready

2. Reading

3. Vocabulary

4. Listening

5. Speaking

6. Writing

UNIT 7: TRAIN TRAVEL

(Thời gian: 11 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Phân tích và đánh giá 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. Phát huy tinh thần tự học và nghiên cứu; tự tin trong giao tiếp.

II. NỘI DUNG BÀI HỌC (1)

1. Get Ready

2. Reading

3. Vocabulary

4. Listening

5. Speaking

6. Writing

Test 3

UNIT 8: BUS TRAVEL

(Thời gian: 8 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê, mô tả 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. Phát huy tinh thần tự học và nghiên cứu; tự tin trong giao tiếp.

II. NỘI DUNG BÀI HỌC (1)

1. Get Ready

2. Reading

3. Vocabulary

4. Listening

5. Speaking

6. Writing

UNIT 9: RENTING A CAR

(Thời gian: 9 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê trường 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. 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.

II. NỘI DUNG BÀI HỌC

1. Get Ready

2. Reading

3. Vocabulary

4. Listening

5. Speaking

6. Writing

UNIT 10: HOW DO YOU PAY?

(Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê 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. Tích cực hoạt động theo nhóm, tổ chức thảo luận tại lớp và các hoạt động ngoại khóa được giao.

II. NỘI DUNG BÀI HỌC (1)

1. Get Ready

2. Reading

3. Vocabulary

4. Listening

5. Speaking

6. Writing

Test 4

UNIT 11: WHERE TO GET MONEY**(Thời gian: 9 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Liệt kê 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. 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.

II. NỘI DUNG BÀI HỌC (1)

1. Get Ready
2. Reading
3. Vocabulary
4. Listening
5. Speaking
6. Writing

UNIT 12: AT THE CURRENCY EXCHANGE OFFICE**(Thời gian: 10 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Liệt kê một số mệnh giá tiền thường thông dụng được dùng khi đi du lịch.
2. Thực hành kỹ năng tìm hiểu về chính sách đổi 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. Có đạo đức nghề nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI HỌC (1)

1. Get Ready
2. Reading
3. Vocabulary
4. Listening
5. Speaking
6. Writing

UNIT 13: HOW MUCH DOES IT COST?**(Thời gian: 10 giờ)**

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả, nhận diện được 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. 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. Có đạo đức nghề nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI HỌC (1)

- 1. Get Ready**
 - 2. Reading**
 - 3. Vocabulary**
 - 4. Listening**
 - 5. Speaking**
 - 6. Writing**
- Test 5**

UNIT 14: GIVING WARNINGS ABOUT CRIME!

(Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê, mô tả 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. Phát huy tinh thần tự học và nghiên cứu; tự tin trong giao tiếp. Khuyến khích du khách bảo quản hành lý, tư trang cá nhân hoặc ký gửi để đảm bảo an toàn.

II. NỘI DUNG BÀI HỌC (1)

- 1. Get Ready**
- 2. Reading**
- 3. Vocabulary**
- 4. Listening**
- 5. Speaking**
- 6. Writing**

UNIT 15: AVOIDING ILLNESS ABROAD

(Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê 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. 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. Đồng thời học cách làm việc theo nhóm một cách khoa học và hiệu quả nhất.

II. NỘI DUNG BÀI HỌC (1)

1. Get Ready

2. Reading

3. Vocabulary

4. Listening

5. Speaking

6. Writing

Test 6

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Người được học trong phòng học rộng rãi, thoáng mát.

II. Trang thiết bị máy móc: Đèn chiếu, màn hình, máy tính, loa, bảng

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Giáo trình, đĩa CD, tài liệu tham khảo

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. Kiến thức

Đánh giá thông qua bài kiểm tra trắc nghiệm và tự luận hoặc vấn đáp, người học cần đạt các yêu cầu sau:

- Cách thức chào hỏi và giới thiệu nhau trực tiếp hoặc qua điện thoại.
- Các giới từ chỉ thời gian và nơi chốn, các liên từ thời gian trong câu và cụm động từ, động từ với giới từ phù hợp.
- Vốn từ vựng về du lịch, ẩm thực.
- Giao tiếp thông qua các tình huống.
- Viết ghi chú, lịch trình, thông báo đơn giản

- Nhận diện, liệt kê 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.

- 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.

- Viết báo cáo, tóm tắt, trình bày.

- Củng cố và trang bị thêm một phần kiến thức chuyên ngành để nâng cao khả năng giao tiếp tiếng Anh trong công việc.

2. Kỹ năng

Chú trọng 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.

3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

Đánh giá trong quá trình học tập cần đạt các yêu cầu sau:

- Có tài liệu bắt buộc, vở ghi chép và làm bài tập.

- Người học phải dự lớp tối thiểu 70% tổng số tiết của môn học.

- Người học có đầy đủ các cột điểm kiểm tra thường xuyên và kiểm tra định kỳ.

II. Phương pháp

Các kiến thức và kỹ năng trên sẽ được đánh giá qua các bài kiểm tra thường xuyên và định kỳ dạng tích hợp và bài thi kết thúc môn học. Cụ thể:

- Bài kiểm tra thường xuyên: Hình thức: Trắc nghiệm + Tự luận; thời gian: 30 phút

- Bài kiểm tra định kỳ: Hình thức: Trắc nghiệm + Tự luận; thời gian: 60 phút hoặc thuyết trình; thời 5-7 phút/SV.

- Bài thi kết thúc môn học: Hình thức: Trắc nghiệm + Tự luận; thời gian: 60 phút hoặc thuyết trình; thời 5-7 phút/SV.

- Nhà giáo được phân công giảng dạy có trách nhiệm tổng hợp kết quả kiểm tra; tiến hành đánh giá kết quả môn học gửi về khoa quản lý người học để tổng hợp điểm.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phạm vi áp dụng môn học

Chương trình môn học Tiếng Anh chuyên ngành được áp dụng để giảng dạy cho người học ngành, nghề Tiếng Anh Hướng Dẫn Viên Du Lịch trình độ Trung cấp thuộc chương trình đào tạo của trường CĐCD Kon Tum.

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

1. Đối với nhà giáo

Đây là môn học 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 môn học.

2. Đối với người học

Cần có học liệu, giáo trình theo yêu cầu của GV để làm nguồn tài liệu; tham khảo thêm các tài khác trên internet và ở thư viện số theo giới thiệu của giảng viên (2, 3). Sinh viên phải chuẩn bị bài và hoàn thành các nhiệm vụ được nhà giáo giao về nhà trước khi đến lớp. Thảo luận các vấn đề của từng bài học và trình bày theo nhóm. 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.

III. Những trọng tâm cần chú ý

Môn học 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. Robin Walker, Harding K. English for careers tourism 1. Oxford University Press 2009.

3. Peter Strutt, Margaret O’Keeffe, Dubicka w. English for International Tourism: Pearson Press; 2007.

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

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Ứng dụng CNTT trong Hướng dẫn du lịch

Mã mô đun: 51272912

Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Là mô đun chuyên ngành dùng trong chương trình đào tạo ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ trung cấp, được bố trí học sau môn Tin học.

II. Tính chất: Mô đun Ứng dụng CNTT trong chuyên ngành Hướng dẫn du lịch là mô đun tích hợp lý thuyết và thực hành. Thông qua môn học sẽ cung cấp cho sinh viên những kiến thức, kỹ năng cần thiết để thực hiện tốt các ứng dụng công nghệ thông tin vào trong nghề Hướng dẫn du lịch.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN**I. Về kiến thức**

1. Trình bày được một số khái niệm cơ bản, thuật ngữ liên quan lĩnh vực hướng dẫn du lịch; Trình bày được cách để tổ chức các cuộc họp trực tuyến trên phần mềm Google Meet, các chức năng của ứng dụng Google như Google Docs, Google Sheets, Google Form, Calendar, Earth, Maps; Nêu tên và cách sử dụng một số ứng dụng phổ biến trong hướng dẫn du lịch như xem thời tiết, bản đồ, dịch thuật. Trình bày được một số chức năng nâng cao trong soạn thảo Microsoft Powerpoint và cách thiết kế một bài trình chiếu, các thao tác để tạo một bài trình chiếu sinh động nhằm phục vụ công tác hướng dẫn du lịch;

2. Mô tả được chức năng của các phần mềm ứng dụng để biên tập phim bằng hình ảnh, video; Nhận diện được các công cụ xử lý phim ảnh.

II. Về kỹ năng

1. Sử dụng thành thạo phần mềm Google Meet để tổ chức họp, báo cáo, giới thiệu trực tuyến; Sử dụng thành thạo các chức năng trên Google để có thể phối hợp tổ chức làm việc nhóm thông qua mạng một cách hiệu quả. tạo và chia sẻ dữ liệu, xây dựng các phiếu khảo sát trực tuyến; lập lịch, khám phá thế giới, ứng dụng chỉ đường, xem thời tiết, dịch thuật, tạo trải nghiệm tương tác và các chuyến tham quan ảo; xây dựng được các mẫu phiếu khảo sát trực tuyến, thu thập thông tin qua mạng nhằm phục vụ công tác hướng dẫn du lịch;

2. Kỹ năng tìm kiếm nâng cao nhằm khai thác được thông tin hữu dụng trên internet và tải được một số chương trình phục vụ công tác hướng dẫn du lịch;

3. Xây dựng được bài trình diễn sinh động theo yêu cầu bằng phần mềm PowerPoint.

4. Biên tập được các đoạn phim phục vụ công tác hướng dẫn du lịch.

III. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

1. Mong muốn tạo ra các sản phẩm hoàn chỉnh: bài báo cáo, các đoạn phim, câu chuyện bằng ảnh động bằng các phần mềm được học;

2. Tinh thần hợp tác, đoàn kết, học hỏi trong nhóm, trong lớp;

3. Thực hiện nghiêm túc, tích cực, rèn luyện tính bao quát, tổng hợp, phân tích, cẩn thận, chính xác và linh hoạt trong học tập;

4. Chủ động tìm kiếm các nguồn tài liệu liên quan đến môn 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	Thực hành	Kiểm tra
	Bài 1: Ứng dụng CNTT trong chuyên ngành	15	5	10	0
	1. Ứng dụng CNTT trong công tác hướng dẫn du lịch				
1	2. Sử dụng các ứng dụng của Google 2.1. Google Driver 2.2. Google Docs 2.2.1. Soạn thảo văn bản thông thường 2.2.2. Soạn thảo văn bản bằng giọng nói 2.3. Google Sheets 2.4. Google Form 2.5. Google Meet 2.6. Google Calendar 2.7. Google Earth 2.8. Google Maps				

	3. Giới thiệu một số ứng dụng phổ biến 3.1. SayHi Translate 3.2. Today Weather/ WeatherBug 3.3. Maps.me 3.4. Thinglink				
2	Bài 2: Tạo trình diễn với Microsoft Powerpoint	15	5	9	1
	1. Một số kỹ thuật thiết kế bài trình diễn trên MS PowerPoint 2. Thiết lập các hiệu ứng trên MS PowerPoint 3. Kỹ thuật Trigger 4. Tạo liên kết 5. Thiết kế bài báo cáo với chủ đề tổ chức, hướng dẫn du lịch Kiểm tra				
	Bài 3: Sử dụng phần mềm biên tập phim	15	5	9	1
3	1. Giới thiệu các phần mềm biên tập phim thông dụng 2. Sử dụng phần mềm biên tập phim trực tuyến 3. Sử dụng phần mềm CapCut				
	Kiểm tra				
Tổng cộng		45	15	28	2

NỘI DUNG CHI TIẾT

BÀI 1: ỨNG DỤNG CNTT TRONG CHUYÊN NGÀNH (1, 2)

(Thời gian: 15 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Nêu được các ứng dụng tin học trong công tác hướng dẫn du lịch; Trình bày được cách để tổ chức các cuộc hội họp trực tuyến trên các phần mềm Google Meet; Trình bày được các chức năng của ứng dụng Google như Google Docs, Google Sheets, Google Form, Earth, Drive, Maps.

2. Sử dụng thành thạo phần mềm Google Meet để tổ chức hội họp trực tuyến; Sử dụng thành thạo các ứng dụng trên Google để tạo và chia sẻ dữ liệu, xây dựng các phiếu khảo sát trực tuyến; lập lịch, khám phá thế giới, ứng dụng chỉ đường, xem thời tiết, dịch thuật, tạo trải nghiệm tương tác và các chuyên tham quan ảo.

3. Tinh thần hợp tác, đoàn kết, học hỏi trong nhóm, trong lớp; Thực hiện nghiêm túc, tỉ mỉ trong học tập, rèn luyện tính cẩn thận; Chủ động trong tìm kiếm và nghiên cứu tài liệu.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Ứng dụng tin học trong công tác hướng dẫn du lịch

2. Sử dụng các ứng dụng của Google

2.1. Google Driver

2.2. Google Docs

2.2.1. Soạn thảo văn bản thông thường

2.2.2. Soạn thảo văn bản bằng giọng nói

2.3. Google Sheets

2.4. Google Forms

2.5. Google Meet

2.6. Google Calendar

2.7. Google Earth

2.8. Google Maps

3. Giới thiệu một số ứng dụng phổ biến

3.1. SayHi Translate

3.2. Today Weather/ WeatherBug

3.3. Maps.me

3.4. Thinglink

BÀI 2: TẠO TRÌNH DIỄN VỚI MICROSOFT POWERPOINT (3)

(Thời gian: 15 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được một số chức năng nâng cao trong soạn thảo Microsoft Powerpoint; Trình bày được cách thiết kế một bài trình chiếu, các thao tác để tạo một bài trình chiếu.

2. Sử dụng thành thạo các thao tác trên Powerpoint; Xây dựng được bài trình diễn sinh động theo yêu cầu bằng phần mềm PowerPoint.

3. Mong muốn tạo ra sản phẩm báo cáo hoàn chỉnh bằng các phần mềm PowerPoint; Tinh thần hợp tác, đoàn kết, học hỏi trong nhóm, trong lớp; Thực hiện nghiêm túc, tỉ mỉ trong học tập, rèn luyện tính cẩn thận, chính xác, khoa học, sáng tạo và đảm bảo an toàn lao động trong thực hành. Chủ động trong thực hành và nghiên cứu tài liệu.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Một số kỹ thuật thiết kế bài trình diễn trên MS PowerPoint

2. Thiết lập các hiệu ứng trên MS PowerPoint

2.1. Thiết lập hiệu ứng cho Slide

2.2. Thiết lập hiệu ứng cho các đối tượng

3. Kỹ thuật Trigger

4. Tạo liên kết

5. Thiết kế báo cáo chủ đề hướng dẫn du lịch

Kiểm tra

BÀI 3: SỬ DỤNG PHẦN MỀM BIÊN TẬP PHIM (4, 5)

(Thời gian: 15 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Kể tên được một số phần mềm ứng dụng biên tập phim thông dụng hiện nay.

2. Sử dụng được một số phần mềm online và phần mềm CapCut để biên tập phim.

3. Mong muốn tạo ra các sản phẩm hoàn chỉnh: bài báo cáo, các đoạn phim, câu chuyện bằng ảnh động bằng các phần mềm được học; Tinh thần hợp tác, đoàn kết, học hỏi trong nhóm, trong lớp; Thực hiện nghiêm túc, tỉ mỉ trong học tập, rèn luyện tính cẩn thận, chính xác, khoa học, sáng tạo trong quá trình khai thác, sử dụng phần mềm và đảm bảo an toàn lao động trong thực hành; Chủ động trong thực hành và nghiên cứu tài liệu.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Giới thiệu các phần mềm biên tập phim thông dụng

2. Sử dụng phần mềm biên tập phim trực tuyến

3. Sử dụng phần mềm CapCut

3.1. Quy trình biên tập một phim bằng hình ảnh, video

3.2. Giới thiệu các thành phần trên CapCut

3.3. Biên tập phim

Kiểm tra

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng

Phòng thực hành máy tính sử dụng hệ điều hành Windows 7 trở lên, các phần mềm ứng dụng trên Google, MS PowerPoint, các máy có kết nối internet tốc độ cao.

II. Trang thiết bị máy móc

Máy tính, máy chiếu,...

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Phân bảng, giáo trình, giáo án và các loại dụng cụ theo từng nội dung thực hành.

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức

- Trình bày được các phần mềm ứng dụng trên Google
- Mô tả được chức năng của các phần mềm ứng dụng để biên tập phim bằng hình ảnh, video;

2. Kỹ năng

- Sử dụng thành thạo các phần mềm Google để xây các phiếu khảo sát, tổ chức họp trực tuyến;
- Xây dựng được bài trình diễn sinh động theo yêu cầu bằng phần mềm Power Point.

- Biên tập được các đoạn phim.

3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Mong muốn tạo ra các sản phẩm hoàn chỉnh: bài báo cáo, các đoạn phim, câu chuyện bằng ảnh động bằng các phần mềm được học;
- Tinh thần hợp tác, đoàn kết, học hỏi trong nhóm, trong lớp;

- Thực hiện nghiêm túc, tích cực, rèn luyện tính bao quát, tổng hợp, phân tích, cẩn thận, chính xác và linh hoạt trong học tập;

- Chủ động tìm kiếm các nguồn tài liệu liên quan đến môn học.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra đánh giá thường xuyên

- 1 Điểm kiểm tra thường xuyên (hệ số 1); Hình thức: Thông qua các bài tập thực hành của cá nhân hoặc bài tập nhóm.

- 2 Điểm kiểm tra định kỳ (hệ số 2); Hình thức: Thực hành; Thời gian kiểm tra: 60 phút.

2. Thi kết thúc học phần

- Hình thức: Thực hành;

- Thời gian: 90 phút.

3. Đánh giá năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Có đủ 1 bài kiểm tra thường xuyên và 2 bài kiểm tra định kỳ đảm bảo điều kiện.

- Người học tham dự ít nhất 70% thời gian học các bài lý thuyết, và thực hiện đầy đủ các bài thực hành. Người học không đủ điều kiện này phải học lại theo quy chế đào tạo.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun

Chương trình mô đun Ứng dụng công nghệ thông tin trong chuyên ngành Hướng dẫn du lịch được sử dụng để đào tạo trình độ Trung cấp dành cho ngành Hướng dẫn du lịch và làm tài liệu tham khảo cho các ngành, nghề khác có liên quan.

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

1. Đối với 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 đảm bảo chất lượng giảng dạy.

- Giảng dạy lý thuyết kết hợp với thực hành trên phòng máy;

- Sử dụng các dụng cụ trực quan như: máy chiếu, phim demo,...trong giảng dạy để học sinh tiếp thu những kiến thức liên quan một cách dễ dàng.

- Phương pháp hướng dẫn thực hành theo trình tự của quy trình hướng dẫn kỹ năng.

2. Đối với người học

- Lắng nghe, quan sát, tích cực trong học tập, chuẩn bị các tài liệu cần thiết do giáo viên cung cấp và các tài liệu từ các nguồn khác trên internet;
- Chuẩn bị đầy đủ các bảng quy trình trước khi thực hành và thực hiện các thao tác đúng trong quy trình.
- Thực hiện đúng quy định về đảm bảo an toàn lao động.

III. Những trọng tâm cần chú ý

1. Về lý thuyết

- Trình bày được các ứng dụng trên Google, thao tác cơ bản trên Powerpoint, và các phần mềm ứng dụng khác;

2. Về thực hành

- Sử dụng thành thạo phần mềm Powerpoint để tạo các bản trình chiếu phục vụ những nội dung công việc liên quan đến chuyên ngành;
- Biên tập được phim bằng hình ảnh, video trên phần mềm Camtasia

IV. Tài liệu tham khảo

[1] Khoa Công nghệ thông tin - Trường ĐH Công nghiệp. Kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin. TP HCM 2017. 205 p.

[2] Đỗ Mạnh Cường. Ứng dụng Công nghệ thông tin trong dạy học. TP HCM: ĐH Quốc gia TP.HCM; 2015. 150 p.

[3] Phạm Quang Huy, Huấn PQ. Hướng dẫn sử dụng Microsoft Office. TP HCM: NXB Thanh Niên; 2018. 335 p.

[4] Trần Thị Ngọc Hà. Giáo trình Xử lý hình ảnh, âm thanh, biên tập phim. Sử dụng một số phần mềm ứng dụng, Trường Cao đẳng Kon Tum. Trường Cao đẳng Kon Tum - Tài liệu lưu hành nội bộ 2018. 120 p.

[5] Trịnh Đức Dương. Hướng dẫn sử dụng Camtasia Từ A đến Z cho người mới bắt đầu 2020 [Available from: <https://tuhocdohoa.vn/huong-dan-su-dung-camtasia/>].

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Nghiệp vụ lữ hành (Occupational Skills In Travel Business)

Mã mô đun: 51154003

Thời gian thực hiện mô đun: 90 giờ (lý thuyết: 30 giờ; thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 56 giờ; kiểm tra: 4 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Là mô đun chuyên môn bắt buộc, được bố trí giảng dạy trong học kỳ IV trong chương trình đào tạo ngành, nghề “Hướng dẫn du lịch”, trình độ trung cấp.

II. Tính chất: Là mô đun lý thuyết kết hợp thực hành được giảng dạy theo phương pháp tích hợp.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN**I. Về kiến thức**

1. Trình bày đầy đủ những kiến thức cơ bản về nghiệp vụ lữ hành;
2. Mô tả chính xác 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; quy trình thiết kế chương trình du lịch, điều hành và tổ chức thực hiện chương trình du lịch, đánh giá kết quả kinh doanh và tổng kết công việc.

II. Về kỹ năng

1. Xây dựng và bán các sản phẩm du lịch;
2. Giám sát, kiểm tra, đánh giá kết quả công việc đảm bảo đúng quy trình và tiêu chuẩn tại bộ phận hướng dẫn du lịch;
3. Soạn thảo 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 đảm bảo nội dung và đúng quy định.

II. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

1. Tuân thủ những quy trình điều hành chương trình du lịch trong nước trong và sau khi bán sản phẩm;
2. Thái độ sẵn sàng phục vụ khách hàng, tích cực làm việc nhóm; tuân thủ những yêu cầu học tập và nghiên cứu mô đun;

3. 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	Thực hành, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1: Tổng quan về hoạt động lữ hành 1. Khái quát về hoạt động lữ hành du lịch 2. Kinh doanh lữ hành 3. Doanh nghiệp lữ hành	6	6	0	
2	Bài 2: Xây dựng chương trình du lịch 1. Chương trình du lịch 2. Xây dựng chương trình du lịch	31	8	22	1
3	Bài 3: Xác định giá, tổ chức quảng cáo và bán chương trình du lịch 1. Xác định giá thành của chương trình du lịch 2. Giá bán và phương pháp xác định giá bán 3. Hoạt động quảng cáo 4. Tổ chức bán các chương trình du lịch	23	6	16	1
4	Bài 4: Hợp đồng và thực hiện hợp đồng du lịch 1. Một số vấn đề cơ bản về hợp đồng kinh tế 2. Soạn thảo hợp đồng kinh tế 3. Soạn thảo hợp đồng du lịch 4. Những lưu ý khi soạn thảo hợp đồng kinh tế	19	6	12	1
5	Bài 5: Quản lý điều hành chương trình du lịch 1. Xây dựng kế hoạch tổ chức thực hiện 2. Kiểm tra điều kiện tổ chức	11	4	6	1

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
	thực hiện chương trình du lịch 3. Chuẩn bị các dịch vụ 4. Quản lý quá trình thực hiện chương trình du lịch và hoạt động của hướng dẫn viên du lịch 5. Kết thúc tổ chức thực hiện chương trình du lịch				
Cộng		90	30	56	4

NỘI DUNG CHI TIẾT

BÀI 1: TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG LỮ HÀNH

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày đủ các kiến thức cơ bản về đặc điểm của ngành lữ hành; các khái niệm thuật ngữ về lữ hành và kinh doanh lữ hành; hoạt động lữ hành hiện nay của Việt Nam;
2. Mô tả chính xác cơ cấu nhân sự trong doanh nghiệp lữ hành;
3. Tuân thủ các quy định quản lý nhà nước về kinh doanh lữ hành ở Việt Nam;
4. Phát triển năng lực nghiên cứu tài liệu, chủ động và tích cực sáng tạo trong học tập.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Khái quát về hoạt động lữ hành du lịch (1)
2. Kinh doanh lữ hành (2, 3)
3. Doanh nghiệp lữ hành (1, 2)

BÀI 2: XÂY DỰNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

(Thời gian: 31 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày đúng khái niệm, phân loại chính xác chương trình du lịch;

2. Mô tả những thành phần cơ bản của chương trình du lịch; quy trình xây dựng chương trình du lịch trọn gói;
3. Xác định đúng mục đích, ý tưởng, chủ đề của chương trình du lịch;
4. Lập tuyến hành trình cơ bản; Xây dựng phương án tham quan cho một chương trình du lịch cụ thể;
5. Xác định đúng cung đường, chất lượng phương tiện vận chuyển, cơ sở dịch vụ ăn uống, lưu trú;
6. Xây dựng phương án vận chuyển, ăn uống, lưu trú hợp lý cho một chương trình cụ thể.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Chương trình du lịch (1-3)

2. Xây dựng chương trình du lịch

2.1. Nghiên cứu thị trường(4, 5)

2.2. Xây dựng chương trình khung(1, 6)

2.3. Xây dựng chương trình chi tiết(7)

BÀI 3: XÁC ĐỊNH GIÁ, TỔ CHỨC QUẢNG CÁO VÀ BÁN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

(Thời gian: 23 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày đầy đủ một số kiến thức cơ bản về phương pháp tính giá thành và giá bán của chương trình du lịch;
2. Trình bày đúng phương pháp quảng cáo, cách thức xác định nguồn khách, tổ chức bán chương trình du lịch;
3. Xác định đúng giá thành, giá bán cho chương trình du lịch cụ thể;
4. Xây dựng kế hoạch quảng cáo, tiến hành quảng cáo; tổ chức các hoạt động xúc tiến;
5. Tổ chức các hoạt động nhằm bán được các chương trình du lịch có hiệu quả; lập kế hoạch tiếp cận khách hàng; bán hàng trực tiếp cho khách du lịch;
6. Ý thức trong việc tổ chức lưu trú cho khách du lịch; rèn luyện được tính kỷ luật, cẩn thận, nghiêm túc, chủ động và tích cực sáng tạo trong học tập.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Xác định giá thành của chương trình du lịch (4, 7)

2. Giá bán và phương pháp xác định giá bán (4, 6)

3. Hoạt động quảng cáo (4, 5)

4. Tổ chức bán các chương trình du lịch (5)

BÀI 4: HỢP ĐỒNG VÀ THỰC HIỆN HỢP ĐỒNG DU LỊCH

(Thời gian: 19 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày đúng khái niệm hợp đồng; phân loại được các loại hợp đồng;
2. Soạn thảo hợp đồng kinh tế đúng quy định, đảm bảo đầy đủ nội dung;
3. Soạn thảo hợp đồng du lịch và hoàn thiện các loại hợp đồng du lịch đúng quy định.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Một số vấn đề cơ bản về hợp đồng kinh tế (2)
2. Soạn thảo hợp đồng kinh tế (2, 4)
3. Soạn thảo hợp đồng du lịch (7)
4. Những lưu ý khi soạn thảo hợp đồng kinh tế (7)

BÀI 5: QUẢN LÝ ĐIỀU HÀNH CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

(Thời gian: 11 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày đủ các công việc cơ bản của điều hành, tổ chức thực hiện chương trình du lịch;
2. Mô tả chính xác những việc làm cơ bản khi tổng kết chương trình du lịch;
3. Xây dựng kế hoạch tổ chức thực hiện chương trình du lịch đúng yêu cầu;
4. Thực hiện đặt các yêu cầu vận chuyển, lưu trú, ăn uống, tham quan và các yêu cầu khác trong chương trình du lịch đúng tiến độ và lịch trình;
5. Chọn hướng dẫn phù hợp với chương trình; điều xe theo yêu cầu chương trình; Bàn giao tour cho hướng dẫn viên;
6. Theo dõi cập nhật thông tin và xử lý hiệu quả các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch;
7. Báo cáo đánh giá chuyến đi; thanh quyết toán và giải quyết tồn tại chuyến đi; lưu hồ sơ của khách hàng đã đi trong chương trình du lịch;
8. Áp dụng các biện pháp an toàn và an ninh tại nơi làm việc.

II. NỘI DUNG BÀI (8)

1. Xây dựng kế hoạch tổ chức thực hiện

2. Kiểm tra điều kiện tổ chức thực hiện chương trình du lịch**3. Chuẩn bị các dịch vụ****4. Quản lý quá trình thực hiện chương trình du lịch và hoạt động của hướng dẫn viên du lịch****5. Kết thúc tổ chức thực hiện chương trình du lịch****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 trình Nghiệp vụ lữ hành do bộ môn lựa chọn và tài liệu phát tay cho người học; bản đồ du lịch Việt Nam, Sơ đồ tuyến điểm du lịch Việt Nam, giấy A1, A4, giấy note, ghim kẹp, bút dạ, phấn, bảng lật, bảng di động.

IV. Các điều kiện khác: Không

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ**I. Nội dung:**

1. Kiến thức: Những kiến thức cơ bản về nghiệp vụ lữ hành; 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; quy trình thiết kế chương trình du lịch, điều hành và tổ chức thực hiện chương trình du lịch, đánh giá kết quả kinh doanh và tổng kết công việc;

2. Kỹ năng: Xây dựng và bán các sản phẩm du lịch; Giám sát, kiểm tra, đánh giá kết quả công việc tại bộ phận hướng dẫn du lịch; 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.

3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Tuân thủ những quy định trong tổ chức thực hiện chương trình du lịch; Thái độ sẵn sàng phục vụ khách hàng, tích cực làm việc nhóm và tham gia hoạt động của lớp học.

II. Phương pháp

Kiểm tra thường xuyên: Được thực hiện trong quá trình học, thông qua hình thức kiểm tra vấn đáp, viết trong giờ học (trắc nghiệm, tự luận), với thời gian làm bài 30 phút.

Kiểm tra định kỳ: Làm bài tập, bài thực hành hoặc kiểm tra với thời gian làm bài từ 45 đến 60 phút.

Thi kết thúc mô đun: Được thực hiện vào cuối học kỳ bằng hình thức tự luận, thời gian 90 phút.

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 về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo:

Áp dụng các phương pháp giảng dạy lý thuyết: Nêu vấn đề, phát vấn, thảo luận, 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, bảng hình, biểu mẫu minh họa giúp học sinh tiếp cận với thực tế.

2. Đối với người học

Người học 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: Bài 2, 3, 4 và 5.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Lê Hồ Quốc Khánh. Giáo trình Nghiệp vụ lễ hành. TP Hồ Chí Minh: Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh; 2019.

2. Nguyễn Văn Đính. Giáo trình nghiệp vụ lễ 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 lễ hành. Hà Nội: Hà Nội; 2012.

7. Nguyễn Văn Mạnh, Phạm Hồng Chương. Giáo trình Quản trị kinh doanh lễ hành. Hà Nội: Đại học Kinh tế Quốc dân; 2012.

8. Thẩm Thành Trung. Giáo trình quản trị kinh doanh lễ hành. Hà Nội: Giáo dục Việt Nam; 2015.

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

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Kỹ năng hoạt náo và tổ chức team building (Organizing Teambuilding Activities)

Mã mô đun: 51153004

Thời gian thực hiện mô đun: 75 giờ (lý thuyết: 14 giờ; thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 58 giờ; kiểm tra: 3 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Là mô đun chuyên môn bắt buộc, được bố trí giảng dạy trong học kỳ I trong chương trình đào tạo ngành, nghề “Hướng dẫn du lịch”, trình độ trung cấp.

II. Tính chất: Là mô đun lý thuyết kết hợp thực hành được giảng dạy theo phương pháp tích hợp.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Về kiến thức

1. Trình bày đầy đủ những vấn đề cơ bản về hoạt náo trong du lịch;
2. Liệt kê đúng những kỹ năng người hoạt náo viên du lịch cần có;
3. Xác định đúng quy trình tổ chức một trò chơi

II. Về kỹ năng

1. Tổ chức các hoạt động vui chơi, giải trí cho khách du lịch đúng quy trình, thu hút được khách.
2. Giải quyết hài hòa các yêu cầu và tình huống trong quá trình phục vụ khách.

III. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

1. Rèn luyện thái độ nghiêm túc trong công tác thu thập và xử lý thông tin;
2. Tâm huyết với nghề du lịch và có ý thức đúng về nghề hoạt náo cũng như các hoạt động phong trào Đoàn – Đội.
3. Nghiêm túc trong học tập và làm việc nhóm.

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	Thực hành, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1: Tổng quan về kỹ năng hoạt náo và tổ chức team building 1. Một số vấn đề cơ bản về hoạt náo 2. Hoạt náo trong du lịch	4	4	0	
2	Bài 2: Trò chơi 1. Một số vấn đề cơ bản về trò chơi 2. Các giai đoạn của phương pháp tổ chức trò chơi 3. Cải biên trò chơi	13	4	8	1
3	Bài 3: Hoạt náo trong ngành du lịch 1. Hoạt náo trên xe 2. Hoạt náo trên sân khấu 3. Team building	37	4	32	1
4	Bài 4: Hoạt náo trong lửa trại 1. Nguồn gốc và đặc tính của lửa trại 2. Quy trình tổ chức chương trình lửa trại 3. Các kỹ năng lửa trại	21	2	18	1
Cộng		75	14	58	3

NỘI DUNG CHI TIẾT**BÀI 1: TỔNG QUAN VỀ HOẠT NÁO TRONG DU LỊCH****(Thời gian: 4 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày đầy đủ các khái niệm cơ bản về hoạt náo;
2. Trình bày đúng vai trò, ý nghĩa của hoạt động hoạt náo trong du lịch;
3. Trình bày đúng vai trò, nhiệm vụ, yêu cầu kỹ năng cần thiết của hoạt náo viên và người quản trò;
4. Liệt kê đầy đủ các hoạt động hoạt náo thường được tổ chức trong các chương trình tour du lịch.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Một số vấn đề cơ bản về hoạt náo (1, 2)

1.1. Khái niệm

1.2. Mục đích của hoạt náo

1.3. Hoạt náo viên và những tố chất của hoạt náo viên

2. Hoạt náo trong du lịch (1, 2)

2.1. Môi trường của hoạt náo trong du lịch

2.2. Đối tượng tham gia hoạt náo trong du lịch

2.3. Vai trò của hoạt náo trong du lịch

BÀI 2: TRÒ CHƠI

(Thời gian: 13 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày đúng khái niệm, mục đích và lợi ích của trò chơi;
2. Nhận dạng chính xác các loại trò chơi;
3. Mô tả đúng quy trình chuẩn bị và tổ chức một trò chơi;
4. Tổ chức một số trò chơi đúng quy trình, thu hút được người chơi.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Một số vấn đề cơ bản về trò chơi (1-3)

1.1. Khái niệm và cấu trúc của trò chơi

1.2. Phân loại trò chơi

2. Các giai đoạn của phương pháp tổ chức trò chơi (1-4)

2.1. Giai đoạn chuẩn bị

2.2. Giai đoạn thực hiện

2.3. Giai đoạn kết thúc

3. Cải biên trò chơi (5, 6)

BÀI 3: HOẠT NÁO TRONG NGÀNH DU LỊCH

(Thời gian: 37 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Nhận biết các trò chơi phổ biến thường được tổ chức trên xe, trên sân bãi;
2. Tổ chức các hoạt động liên quan đến kỹ năng hoạt náo trong quá trình tham quan du lịch đúng quy trình;

3. Tổ chức được các hoạt động liên quan đến kỹ năng tổ chức team building trong quá trình tham quan du lịch;

4. Tổ chức được các hoạt động liên quan đến kỹ năng làm MC Gala dinner trong quá trình tham quan du lịch;

5. Tự tin trong quá trình giao tiếp với khách du lịch, giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình tổ chức;

6. Có thái độ nghiêm túc và tích cực trong quá trình học tập, nghiên cứu. Lên lớp nghe giảng đầy đủ, tự nghiên cứu bài học theo đề cương, tham gia thảo luận và thực hành theo yêu cầu của giảng viên.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Hoạt náo trên xe (2, 6, 7)

1.1. Đặc điểm

1.2. Quy trình tổ chức

1.3. Thực hành hoạt náo trên xe

2. Hoạt náo trên sân khấu (1, 2, 4)

2.1. Công tác chuẩn bị

2.2. Triển khai thực hiện

2.3. Kết thúc trò chơi

3. Team building (2, 8)

3.1. Tổng quan về team building

3.2. Các phương pháp tổ chức team building phổ biến

3.3. Tổ chức team building

BÀI 4: HOẠT NÁO TRONG LỬA TRẠI

(Thời gian: 21 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày đúng quy trình tổ chức chương trình lửa trại;

2. Thực hiện các kỹ năng lửa trại đạt yêu cầu;

3. Tự tin trong quá trình giao tiếp với khách du lịch, giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình tổ chức;

4. Có thái độ nghiêm túc và tích cực trong quá trình học tập, nghiên cứu. Lên lớp nghe giảng đầy đủ, tự nghiên cứu bài học theo đề cương, tham gia thảo luận và thực hành theo yêu cầu của giảng viên.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Nguồn gốc và đặc tính của lửa trại (2, 4, 6)

2. Quy trình tổ chức chương trình lửa trại (2, 6)

3. Các kỹ năng lửa trại (2)

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng: Phòng học lý thuyết, phòng học thực hành/cơ sở thực hành.

II. Trang thiết bị máy móc: Máy vi tính, máy chiếu, bảng di động, TV, VCD

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình Kỹ năng hoạt náo và tổ chức team building do bộ môn lựa chọn và tài liệu phát tay cho người học; giấy A1, A4, giấy note, ghim kẹp, bút dạ, phấn, bảng lật, bảng di động, bộ dụng cụ tổ chức hoạt náo.

IV. Các điều kiện khác: Không

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung:

1. Kiến thức: Những vấn đề cơ bản về hoạt náo trong du lịch; Những kỹ năng người hoạt náo viên du lịch cần có; Quy trình tổ chức một trò chơi.

2. Kỹ năng: Tổ chức được các hoạt động vui chơi, giải trí cho khách du lịch; Giải quyết đúng hài hòa các yêu cầu và tình huống trong quá trình phục vụ khách.

3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Rèn luyện thái độ nghiêm túc trong công tác thu thập và xử lý thông tin; Tâm huyết với nghề du lịch và có ý thức đúng về nghề hoạt náo cũng như các hoạt động phong trào Đoàn – Đội; Nghiêm túc trong học tập và làm việc nhóm.

II. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên: Được thực hiện trong quá trình học, thông qua hình thức kiểm tra vấn đáp, viết trong giờ học (trắc nghiệm, tự luận), với thời gian làm bài 30 phút.

- Kiểm tra định kỳ: Làm bài tập, bài thực hành hoặc kiểm tra với thời gian làm bài từ 45 đến 60 phút.

- Thi kết thúc mô đun: Được thực hiện vào cuối học kỳ bằng hình thức tự luận, thời gian 60 phút.

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 học sinh 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 các phương pháp giảng dạy lý thuyết: Nêu vấn đề, phát vấn, thảo luận, 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 đi thực tế tại các điểm du lịch.

2. Đối với người học: Người học 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: Bài 2, 3, 4

IV. Tài liệu tham khảo

1. Bùi Thanh Thủy. Giáo trình tổ chức hoạt náo trong hướng dẫn du lịch. Hà Nội: Lao động; 2018.

2. Huỳnh Hữu Tâm. Hoạt náo trong du lịch Thành phố Hồ Chí Minh 2016 [Available from: <http://lib.hutech.edu.vn/phu-luc>].

3. Nguyễn Ngọc Diệp. Hoạt náo trong du lịch 2013 [Available from: <http://thuvienso.ktcc.edu.vn/tailieuvn/doc/tai-lieu-giang-day-mon-hoat-nao-trong-du-lich-truong-dh-tra-vinh-2424229.html>].

4. Trần Phiêu, Huỳnh Nhất Huy. Phương pháp quản trò. Thành phố Hồ Chí Minh: Thanh Niên; 2010.

5. Trần Văn Mậu. Cẩm nang hướng dẫn viên du lịch. Hà Nội: Giáo dục; 2005.

6. Diệu Linh, Hiệu Hương. Kỹ năng sinh hoạt tập thể. Thành phố Hồ Chí Minh: Thời Đại; 2010.

7. Đinh Trung Kiên. Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch. Hà Nội: Đại học Quốc gia Hà Nội; 2018.

8. Quốc Cường, Khắc Vinh, Anh Minh. 100 trò chơi đồng đội Team Building. Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà xuất bản trẻ; 2018.

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

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Tuyển điểm du lịch Việt Nam (Vietnam tourism destination)

Mã môn học: 51153015

Thời gian thực hiện môn học: 60 giờ (lý thuyết: 27 giờ; thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 30 giờ; kiểm tra: 3 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC**I. Vị trí**

Môn học Tuyển điểm du lịch Việt Nam được bố trí giảng dạy sau khi người học đã học xong các môn học/mô đun Địa lý du lịch và Tổng quan du lịch trong chương trình đào tạo ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ Trung cấp.

II. Tính chất

Môn học Tuyển điểm du lịch Việt Nam là môn học cơ sở bắt buộc mang tính lý thuyết trong chương trình đào tạo ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ Trung cấp.

B. MỤC TIÊU MÔN HỌC**I. Về kiến thức**

Trình bày các kiến thức cơ bản về tuyển, điểm du lịch: Hệ thống tài nguyên du lịch của các tuyến điểm, vùng miền; đặc điểm 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...); đặc điểm văn hóa, lịch sử, xã hội chuyên sâu, khác biệt của điểm du lịch.

II. Về kỹ năng

1. Vẽ và thuyết minh sơ đồ tuyển 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 tuyển điểm.

II. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

1. Nhận thức rõ vấn đề đạo đức nghề nghiệp và có ý thức tự giác rèn luyện bản thân.
2. Yêu nghề, đam mê công việc.
3. Nghiêm túc trong học tập và làm việc nhóm.

C. NỘI DUNG MÔN HỌC

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

Số TT	Tên các bài trong môn học	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: Lý thuyết về tuyến điểm du lịch 1. Một số khái niệm liên quan đến tuyến điểm du lịch 2. Đặc tính và tầm quan trọng của tuyến điểm du lịch 3. Các nguyên tắc khi xây dựng tuyến du lịch 4. Các nhân tố hình thành tuyến điểm du lịch 5. Phân vùng du lịch	5	5	0	0
2	Chương 2: Tuyến điểm du lịch miền Bắc 1. Vùng du lịch miền núi Bắc Bộ 2. Vùng Đồng bằng sông Hồng và Duyên hải Đông Bắc 3. Tuyến điểm du lịch miền Bắc	18	7	10	1
3	Chương 3: Tuyến điểm du lịch miền Trung – Tây Nguyên 1. Vùng du lịch Bắc Trung Bộ 2. Vùng du lịch Duyên hải Nam Trung Bộ 3. Vùng du lịch Tây Nguyên 4. Tuyến điểm du lịch Miền Trung – Tây Nguyên	19	8	10	1
4	Chương 4: Tuyến điểm du lịch miền Nam 1. Vùng du lịch Đông Nam Bộ 2. Vùng Đồng bằng sông Cửu Long (Tây Nam Bộ) 3. Tuyến điểm du lịch miền Nam	18	7	10	1
Cộng		180	0	180	0

NỘI DUNG CHI TIẾT
CHƯƠNG 1: LÝ THUYẾT VỀ TUYẾN ĐIỂM DU LỊCH
(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày các khái niệm cơ bản có liên quan đến tuyến, điểm du lịch.
2. Trình bày đặc tính và tầm quan trọng của tuyến điểm du lịch và nguyên tắc khi xây dựng tuyến du lịch.
3. Liệt kê các nhân tố hình thành tuyến điểm du lịch.
4. Xác định các phân vùng du lịch Việt Nam trên bản đồ.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Một số khái niệm liên quan đến tuyến điểm du lịch (1)

1.1. Tuyến

1.2. Điểm

1.3. Tour (chương trình du lịch)

2. Đặc tính và tầm quan trọng của tuyến, điểm du lịch (2)

2.1. Đặc tính

2.2. Tầm quan trọng

3. Các nguyên tắc khi xây dựng tuyến du lịch (2)

4. Các nhân tố hình thành tuyến điểm du lịch (3)

5. Phân vùng du lịch Việt Nam (4)

CHƯƠNG 2: TUYẾN ĐIỂM DU LỊCH MIỀN BẮC

(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 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.

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

1.2. Tài nguyên du lịch

1.3. Cơ sở hạ tầng

2. Vùng Đồng bằng sông Hồng và Duyên hải Đông Bắc (2, 5, 6)

2.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên

2.2. Tài nguyên du lịch

2.3. Cơ sở hạ tầng

3. Tuyến điểm du lịch miền Bắc (2, 5, 6)

CHƯƠNG 3: TUYẾN ĐIỂM DU LỊCH MIỀN TRUNG – TÂY NGUYÊN

(Thời gian: 19 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.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

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

1.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên

1.2. Tài nguyên du lịch

1.3. Cơ sở hạ tầng

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

2.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên

2.2. Tài nguyên du lịch

2.3. Cơ sở hạ tầng

3. Vùng du lịch Tây Nguyên (2, 5, 6)

3.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên

3.2. Tài nguyên du lịch

3.3. Cơ sở hạ tầng

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

CHƯƠNG 4: TUYẾN ĐIỂM DU LỊCH MIỀN NAM (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 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.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Vùng du lịch Đông Nam Bộ (2, 5, 6)

- 1.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên*
- 1.2. Tài nguyên du lịch*
- 1.3. Cơ sở hạ tầng*

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

- 2.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên*
- 2.2. Tài nguyên du lịch*
- 2.3. Cơ sở hạ tầng*

3. Tuyến điểm du lịch miền Nam (2, 5, 6)

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

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

II. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu projector, mạng internet.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình nội bộ, giáo án, bài giảng, phiếu học tập dành cho HSSV.

IV. Các điều kiện khác: Không.

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức: Khái niệm tuyến, điểm du lịch; hệ thống tuyến du lịch ở Việt Nam; tuyến điểm du lịch miền Bắc; tuyến điểm du lịch miền Trung – Tây Nguyên; tuyến điểm du lịch miền Nam.

2. Kỹ năng: Vẽ và thuyết minh sơ đồ tuyến điểm du lịch vùng, miền cụ thể; thiết kế sản phẩm du lịch.

3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Dự giờ giảng trên lớp ít nhất 80% tổng số giờ; thực hiện đầy đủ các bài kiểm tra thường xuyên, kiểm tra định kỳ và nghiêm túc thực hiện thảo luận, thực hành, làm bài tập nhóm do giảng viên bộ môn giao.

II. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên: Được thực hiện trong quá trình học, thông qua hình thức kiểm tra vấn đáp trong giờ học, kiểm tra viết (trắc nghiệm, tự luận), với thời gian làm bài từ 20 đến 30 phút;

- Kiểm tra định kỳ: Làm bài tập tiểu luận, bài thực hành với thời gian làm bài từ 45 đến 60 phút;

- Thi kết thúc môn học: Được thực hiện vào cuối học kỳ bằng phương pháp đánh giá thông qua bài thi viết hoặc trắc nghiệm, thời gian từ 60 đến 120 phút.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phạm vi áp dụng môn học

Môn học Tuyển điểm du lịch Việt Nam dùng để giảng dạy cho học sinh 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: Trước khi giảng dạy cần căn cứ vào nội dung của từng bài học chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy; giải thích các ngôn ngữ chuyên môn; trình bày đầy đủ các kiến thức trong nội dung bài học; đưa ra các tình huống giả định và yêu cầu học sinh, sinh viên giải quyết tình huống.

2. Đối với người học: Người học đọc tài liệu giảng viên cung cấp, tìm hiểu tài liệu tham khảo do giảng viên giới thiệu, thảo luận với người học khác, thực hiện các bài thực hành và trình bày theo nhóm; cá nhân.

III. Những trọng tâm cần chú ý

Tuyển điểm du lịch miền Bắc; Tuyển điểm du lịch miền Trung – Tây Nguyên; Tuyển 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%ACch_%E1%BB%8Bch_%E1%BB%9F_Vi%E1%BB%87t_Nam.

5. Bùi Thị Hải Yến. Tuyển điểm du lịch Việt Nam. Hà Nội: NXB Giáo dục; 2017.

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): Không.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Nghiệp vụ thanh toán trong du lịch (Payment Service In Tourism)

Mã môn học: 51152005

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ (lý thuyết: 15 giờ; thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; kiểm tra: 2 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

I. Vị trí: Môn học được bố trí song song hoặc sau khi học xong một số các môn cơ sở ngành, là môn chuyên ngành.

II. Tính chất: Môn học nghiệp vụ thanh toán trong du lịch là môn học kết hợp giữa lý thuyết và thực hành. Môn học này nhằm trang bị cho học sinh những kiến thức cơ bản nhất về nghiệp vụ thanh toán cần thiết cho chuyên ngành đào tạo và những kỹ năng thực hành cụ thể thông qua các bài tập vận dụng để học sinh có thể thực hiện công việc thanh toán cụ thể.

B. MỤC TIÊU MÔN HỌC

I. Về kiến thức:

Trình bày và nhận diện và diễn đạt được các khái niệm, đặc điểm, quy tắc, về tỷ giá hối đoái và vận dụng trong các bài tập đổi ngoại tệ. Biết cách ghi chép, theo dõi và xử lý chứng từ trong nghiệp vụ thanh toán khách sạn. Thực hiện được các phương tiện thanh toán phổ biến trong du lịch và cách thanh toán.

II. Về kỹ năng:

Vận dụng được những kiến thức, kỹ năng được học để ứng phó với các tình huống xảy ra trong cuộc sống một cách hiệu quả và khoa học; Rèn luyện tư duy nhanh nhẹn và sắc bén hơn, suy nghĩ tích cực trước các vấn đề. Thực hiện được các phương tiện thanh toán phổ biến trong du lịch và cách thanh toán.

III. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

1. Có ý thức và rèn luyện các kỹ năng để nhận thức, đánh giá, điều chỉnh hành vi của mình trong hoạt động học tập và lao động; Tự tin trong Thực hiện được các phương tiện thanh toán phổ biến trong du lịch và cách thanh toán;
2. Tinh thần hợp tác, đoàn kết, học hỏi trong nhóm, trong lớp;
3. Thực hiện nghiêm túc, tích cực, rèn luyện tính cẩn thận, tổng hợp, phân tích, cẩn thận, chính xác và linh hoạt trong học tập;
4. Chủ động tìm kiếm các nguồn tài liệu liên quan đến môn học.

C. NỘI DUNG MÔN HỌC**NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN**

Số TT	Tên các chương, mục trong môn học	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra
1	Chương 1: Một số chứng từ thanh toán phổ biến trong du lịch 1. Khái niệm về chứng từ 2. Một số loại chứng từ liên quan đến nghiệp vụ thanh toán trong du lịch 3. Nguyên tắc lập chứng từ 4. Nguyên tắc xử lý chứng từ 5. Hướng dẫn viết số tiền trên hóa đơn giá trị gia tăng 6. Hướng dẫn lập một hợp đồng	10	3	7	0
2	Chương 2: Tỷ giá hối đoái 1. Tên – Mã quốc tế của một số đồng tiền 2. Khái niệm tỷ giá hối đoái 3. Phương pháp yết giá 4. Phương pháp đọc tỷ giá 5. Xác định tỷ giá theo phương pháp tính chéo 6. Vận dụng nguyên tắc tính chéo trong nghiệp vụ ngoại hối 7. Các loại tỷ giá hối đoái	10	4	6	0
3	Chương 3: Thanh toán trong du lịch 1. Thanh toán bằng tiền mặt 2. Thanh toán bằng séc 3. Thanh toán bằng thẻ 4. Khách thanh toán bằng Phiếu dịch vụ du lịch do hãng lữ hành phát hành (voucher) 5. Thanh toán bằng hình thức chuyển khoản	25	8	15	2
Cộng		45	15	28	2

NỘI DUNG CHI TIẾT

CHƯƠNG 1: MỘT SỐ CHỨNG TỪ THANH TOÁN PHỔ BIẾN TRONG DU LỊCH (1, 2)

(Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm mục tiêu; về những loại chứng từ sử dụng phổ biến trong du lịch. Cách lập và xử lý chứng từ.
2. Rèn luyện năng lực tư duy lí luận, Vận dụng kỹ năng sẽ lập được có những loại chứng từ nào, phạm vi áp dụng trong thanh toán tại khách sạn; biết cách lập, sửa và xử lý các chứng từ đó.
3. Nghiêm túc, tích cực học tập, chủ động vận dụng các kiến thức về việc lập được có những loại chứng từ nào, phạm vi áp dụng trong thanh toán; biết cách lập, sửa và xử lý các chứng từ đó. Tinh thần hợp tác, đoàn kết, học hỏi trong nhóm, trong lớp; Thực hiện nghiêm túc, tỉ mỉ trong học tập, rèn luyện tính cẩn thận; Chủ động trong tìm kiếm và nghiên cứu tài liệu.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

- 1. Khái niệm về chứng từ**
- 2. Một số loại chứng từ liên quan đến nghiệp vụ thanh toán trong du lịch**
- 3. Nguyên tắc lập chứng từ**
- 4. Nguyên tắc xử lý chứng từ**
- 5. Hướng dẫn viết số tiền trên hóa đơn giá trị gia tăng**
- 6. Hướng dẫn lập một hợp đồng**

CHƯƠNG 2: TỶ GIÁ HỐI ĐOẠI (3)

(Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trang bị những kiến thức cơ bản về tỷ giá hối đoái.
2. Rèn luyện năng lực tự học cho sinh viên; Vận dụng các kiến thức về kỹ năng hiểu về tỷ giá hối đoái và biết cách vận dụng trong các bài tập đổi ngoại tệ..
3. Nghiêm túc, tích cực học tập, chủ động vận dụng các kiến thức hiểu về tỷ giá hối đoái và biết cách vận dụng trong các bài tập đổi ngoại tệ.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

- 1. Tên – Mã quốc tế của một số đồng tiền**
- 2. Khái niệm tỷ giá hối đoái**

3. Phương pháp yết giá
4. Phương pháp đọc tỷ giá
5. Xác định tỷ giá theo phương pháp tính chéo
6. Vận dụng nguyên tắc tính chéo trong nghiệp vụ ngoại hối
7. Các loại tỷ giá hối đoái

CHƯƠNG 3: THANH TOÁN TRONG DU LỊCH (3)

(Thời gian: 25 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được một số vấn đề liên quan đến về các phương tiện thanh toán mà khách trực tiếp thanh toán tại khách sạn, biết ưu và nhược điểm của từng loại và cách thanh toán khi khách đề nghị thanh toán bằng những phương tiện này.

2. Vận dụng được những tri thức về học tập để thực hiện tốt hoạt động giao tiếp thông thường; Hình thành các kỹ năng các cách thanh toán bằng tiền mặt, bằng séc du lịch, bằng thẻ tín dụng, thanh toán voucher và chuyển khoản..

3. Chủ động, tích cực, sáng tạo trong quá trình tham gia học tập; phát huy tính tương tác trong học tập; Thực hiện được cách thanh toán bằng tiền mặt, bằng séc du lịch, bằng thẻ tín dụng, thanh toán voucher và chuyển khoản..

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Thanh toán bằng tiền mặt

1.1. Nội tệ

1.2. Ngoại tệ

1.3. Những lưu ý khi khách thanh toán bằng tiền mặt

2. Thanh toán bằng séc

2.1. Khái niệm séc

2.2. Nội dung một tờ séc

2.3. Thời hạn xuất trình của séc

2.4. Chuyển nhượng séc

2.5. Phân loại séc

2.6. Các điều kiện đặc biệt trong việc sử dụng phương tiện thanh toán séc

2.7. Các loại séc thanh toán của Việt Nam

2.8. Séc du lịch

2.9. Một số lưu ý khi khách thanh toán bằng séc du lịch

3. Thanh toán bằng thẻ

3.1. Khái niệm thẻ thanh toán**3.2. Mô tả kỹ thuật của thẻ thanh toán****3.3. Phân loại thẻ****3.4. Những vấn đề cần lưu ý trong cơ chế lưu thông thẻ tín dụng****3.5. Các bước thực hiện khi khách thanh toán bằng thẻ tín dụng****3.6. Hướng dẫn sử dụng máy cà thẻ bằng tay****3.7. Hướng dẫn sử dụng máy đọc và kiểm tra thẻ tín dụng tự động****3.8. Một số tình huống đặc biệt trong khi sử dụng máy đọc thẻ tự động để thanh toán thẻ tín dụng.****4. Khách thanh toán bằng Phiếu dịch vụ du lịch do hãng lữ hành phát hành (voucher)****4.1. Khái niệm****4.2. Nội dung của một phiếu dịch vụ du lịch****4.3. Các thể loại phiếu dịch vụ du lịch****4.4. Các lưu ý và cách thực hiện khi khách thanh toán bằng phiếu dịch vụ du lịch****4.5. Phiếu dịch vụ du lịch “thẻ hệ mới”****5. Thanh toán bằng hình thức chuyển khoản****5.1. Khái niệm****5.2. Quy trình thanh toán bằng phương thức chuyển khoản trong du lịch****D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC:****I. Phòng học :** Rộng rãi, thoáng mát**II. Trang thiết bị máy móc:** Đèn chiếu, màn hình

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giấy A0, A4, bút dạ viết bảng và các loại dụng cụ theo từng nội dung thực hành (kéo, giấy màu, phấn màu, bút màu...)

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. Kiến thức: Sinh viên hiểu và khái quát được các vấn đề trọng tâm như: Trang bị cho học sinh những kiến thức cơ bản nhất về nghiệp vụ thanh toán cần thiết trong du lịch cho chuyên ngành đào tạo và những kỹ năng thực hành cụ thể thông qua các bài tập vận dụng để học sinh có thể thực hiện công việc thanh toán cụ thể.

2. Kỹ năng: Chú trọng các kỹ năng cơ bản như phân tích, tổng hợp các vấn đề; kỹ năng vận dụng lý thuyết vào giải quyết các bài tập thực hành cụ thể như: học sinh có thể thực hiện công việc thanh toán cụ thể ...

3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Học sinh cần vận dụng linh hoạt các kinh nghiệm cá nhân vào giải quyết các bài tập theo yêu cầu của giảng viên. Qua đó tích cực hoàn thành các nội dung thực hiện được cách thanh toán bằng tiền mặt, bằng séc du lịch, bằng thẻ tín dụng, thanh toán voucher và chuyển khoản.

II. Phương pháp đánh giá:

1. Người học tham dự ít nhất 70% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các bài học thực hành, thảo luận, bài tập. Người học không đủ điều kiện này phải học lại theo đúng kế hoạch của khóa học tiếp theo.

2. Điểm đánh giá gồm:

- Điểm kiểm tra thường xuyên (hệ số 1): Lấy điểm TBC từ các bài thực hành, bài nhóm thuộc nội dung chương trình đã giảng dạy.

- 1 Điểm kiểm tra định kỳ (hệ số 2): Lấy điểm TBC từ các bài thực hành, bài nhóm thuộc nội dung chương trình đã giảng dạy.

- Điểm thi kết thúc học phần: Hình thức: trắc nghiệm; thời gian: 45 phút.

3. Công thức tính điểm môn học được thực hiện theo Quy chế đào tạo trình độ trung cấp, cao đẳng theo niên chế hoặc theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tín chỉ; quy chế kiểm tra, thi, xét công nhận tốt nghiệp ban hành kèm theo Quyết định 139/QĐ-CĐCĐ.

4. Giảng viên được phân công có trách nhiệm tổng hợp kết quả kiểm tra; tiến hành đánh giá kết quả môn học gửi về khoa quản lý người học để tổng hợp điểm.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC:

I. Phạm vi áp dụng môn học: Tài liệu được viết phục vụ cho tất cả học sinh thuộc chương trình đào tạo TC hướng dẫn du lịch của trường CĐCĐ Kon Tum.

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

- **Đối với nhà giáo:** Trong quá trình giảng dạy cần quan tâm phát huy kinh nghiệm của người học trong quá trình lên lớp bằng những phương pháp dạy học tích cực (trải nghiệm, thực hành, thảo luận nhóm, PP dạy học tình huống, Nêu vấn đề...); chú trọng đầu tư tổ chức tốt các tiết thảo luận, thực hành cả về nội dung lẫn hình thức.

- **Đối với người học:** Cần có tập tài liệu "Nghị vụ thanh toán trong du lịch" để làm nguồn tài liệu; tham khảo thêm các tài khác trên internet và ở thư viện số theo giới thiệu của giảng viên.

III. Những trọng tâm cần chú ý: Khi học tập môn học này sinh viên cần chú ý mấy vấn đề sau:

1. Trình bày và nhận diện và diễn đạt được các khái niệm, đặc điểm, quy tắc, về tỷ giá hối đoái.

2. Thực hiện được các phương tiện thanh toán phổ biến trong du lịch và cách thanh toán.

IV. TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Trần Thị Minh Hòa. Giáo trình Thanh toán quốc tế trong du lịch: Trường Đại học Kinh tế, NXB Đại học Kinh tế quốc dân; 2016.

2. Bài giảng Nghiệp vụ thanh toán: Trường Trung học nghiệp vụ Du lịch Vũng Tàu; 2017

3. Trần Thị Minh Hòa. Séc du lịch – một phương tiện thanh toán thuận tiện, Tạp chí Du lịch, số tháng 1/2004.

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

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch (Professional Skills for Tour Guide)

Mã mô đun: 51154006

Thời gian thực hiện mô đun: 90 giờ (lý thuyết: 28 giờ; thực hành, thảo luận, bài tập: 58 giờ; kiểm tra: 4 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Là mô đun chuyên môn bắt buộc trong chương trình đào tạo ngành, nghề “Hướng dẫn du lịch”.

II. Tính chất: Là mô đun lý thuyết kết hợp thực hành được giảng dạy theo phương pháp tích hợp, là mô đun quan trọng nhất trong chương trình đào tạo ngành, nghề Hướng dẫn du lịch.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Về kiến thức

1. Trình bày được các khái niệm cơ bản về hướng dẫn du lịch, về hướng dẫn viên du lịch, quy định của Luật Du lịch về hướng dẫn viên du lịch.
2. Trình bày được những phẩm chất và năng lực cần có của hướng dẫn viên.
3. Mô tả được các quy trình để tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch.
4. Trình bày được các phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch
5. Giải thích được phương pháp viết bài thuyết minh hướng dẫn du lịch.
6. Giao tiếp với khách du lịch đúng tiêu chuẩn
7. Trình bày được nguyên tắc và trình tự xử lý một số tình huống trong hoạt động hướng dẫn du lịch.

II. Về kỹ năng

1. Kỹ năng tổ chức một hoạt động hướng dẫn du lịch
2. Vận dụng các phương pháp tham quan và viết bài thuyết minh cho điểm du lịch cụ thể
3. Xử lý được một số tình huống thường gặp trong hướng dẫn du lịch.

III. Về năng lực 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	Thực hành, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1: Nghề hướng dẫn du lịch 1. Quá trình hình thành và phát triển của nghề hướng dẫn du lịch 2. Đặc điểm của nghề hướng dẫn du lịch 3. Hướng dẫn viên du lịch và thẻ HDV 4. Chức năng của hướng dẫn viên du lịch 5. Nhiệm vụ của hướng dẫn viên du lịch 6. Những yêu cầu cơ bản của hướng dẫn viên du lịch 7. Quyền và nghĩa vụ của hướng dẫn viên theo Luật Du lịch 2017	8	8	0	
2	Bài 2: Tổ chức thực hiện chương trình du lịch 1. Chương trình du lịch 2. Một số yếu tố cơ bản ảnh hưởng đến quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch 3. Quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch của hướng dẫn viên 4. Một số phương pháp quản lý đoàn khách trong quá trình thực hiện chương trình du lịch 5. Hoạt động tuyên truyền trong quá trình thực hiện chương trình du lịch	9	8	0	1
3	Bài 3: Hướng dẫn tham quan	44	6	36	2

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
	1. Một số khái niệm 2. Công tác chuẩn bị hướng dẫn tham quan 3. Nội dung công việc hướng dẫn tham 4. Các phương pháp hướng dẫn tham quan				
4	Bài 4: Kỹ năng xử lý tình huống và trả lời câu hỏi trong hoạt động hướng dẫn du lịch 1. Kỹ năng xử lý tình huống trong hoạt động hướng dẫn du lịch 2. Kỹ năng trả lời câu hỏi của khách du lịch 3. Một số tình huống và sự cố thường gặp	29	6	22	1
Cộng		90	28	58	4

NỘI DUNG CHI TIẾT

BÀI 1: NGHỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

(Thời gian: 8 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được nguồn gốc hình thành nghề hướng dẫn du lịch
2. Mô tả được đặc điểm của nghề hướng dẫn du lịch
3. Nhận biết được khái niệm hướng dẫn du lịch và các loại hình hướng dẫn
4. Nhận biết được chức năng và nhiệm vụ của hướng dẫn viên du lịch.
5. Nhận biết được những yêu cầu cần có của Hướng dẫn viên du lịch, thẻ hướng dẫn viên du lịch.
 - 5a. Giải thích được các điều kiện hành nghề, tiêu chuẩn cấp thẻ, mô tả trình tự cấp, đổi, cấp lại, thu hồi thẻ.
 - 5c. Giải thích được quyền và nghĩa vụ của hướng dẫn viên.
6. Có cái nhìn đúng đắn về nghề hướng dẫn. Có tinh thần trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp

II. NỘI DUNG BÀI

1. Quá trình hình thành và phát triển của nghề hướng dẫn du lịch: (1, 2)**1.1. Nguồn gốc hình thành nghề hướng dẫn du lịch:****1.2. Sơ lược về hoạt động hướng dẫn tại Việt Nam:****1.3. Vai trò của nghề hướng dẫn du lịch trong hoạt động du lịch:****2. Đặc điểm của nghề hướng dẫn du lịch: (1, 3)****2.1. Tính độc lập và chủ động trong công việc:****2.2. Quan hệ và giao tiếp rộng:****2.3. Di chuyển nhiều và liên tục:****2.4. Thời gian làm việc không cố định và khó tính định lượng:****2.5. Công việc mang tính chất lặp lại:****2.6. Áp lực công việc cao:****3. Hướng dẫn viên du lịch và thể hướng dẫn viên du lịch (1, 4, 7)****3.1. Khái niệm****3.2. Phân loại hướng dẫn viên****3.3. Thể hướng dẫn viên du lịch****4. Chức năng của hướng dẫn viên du lịch: (1, 2)****4.1. Chức năng tổ chức:****4.2. Chức năng trung gian:****4.3. Chức năng tuyên truyền quảng bá:****4.4. Chức năng phiên dịch:****5. Nhiệm vụ của hướng dẫn viên du lịch: (1, 3)****5.1. Thu thập và cung cấp thông tin:****5.2. Tổ chức hướng dẫn tham quan và các hoạt động bổ trợ:****5.3. Kiểm tra chất lượng và số lượng dịch vụ hàng hoá:****5.4. Quảng cáo, tiếp thị chương trình du lịch:****5.5. Xử lý các vấn đề phát sinh:****5.6. Thanh toán:****6. Những yêu cầu cơ bản của hướng dẫn viên du lịch: (1)****6.1. Yêu cầu về phẩm chất chính trị:****6.2. Yêu cầu về đạo đức nghề nghiệp:****6.3. Yêu cầu về kiến thức:****6.4. Yêu cầu về trình độ ngoại ngữ:**

6.5. Yêu cầu về kỹ năng giao tiếp, ứng xử:

6.6. Yêu cầu về ngoại hình:

6.7. Yêu cầu về sức khỏe:

6.8. Yêu cầu về tác phong:

7. Quyền và nghĩa vụ của hướng dẫn viên (2, 3, 7)

BÀI 2: TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

(Thời gian: 9 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Nhận biết được khái niệm, đặc điểm và các hình thức phân loại của chương trình du lịch

2. Mô tả được những yếu tố cơ bản ảnh hưởng đến quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch

3. Nhận diện và thực hiện quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch của hướng dẫn viên

4. Nhận diện và áp dụng được một số phương pháp quản lý đoàn khách trong quá trình thực hiện chương trình du lịch

5. Hình thành các kỹ năng về chuyên môn nghiệp vụ, thiết kế chương trình du lịch, kỹ năng tổ chức hướng dẫn, kỹ năng hoạt động tuyên truyền, khuyến khích khách du lịch

II. NỘI DUNG BÀI

1. Chương trình du lịch: (1, 5)

1.1. Khái niệm chương trình du lịch

1.2. Đặc điểm của chương trình du lịch

1.3. Phân loại chương trình du lịch

2. Một số yếu tố cơ bản ảnh hưởng đến quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch: (1, 5)

2.1. Hình thức tổ chức chuyển đi:

2.2. Thời gian của chuyển đi:

2.3. Đặc điểm của điểm tham quan du lịch:

2.4. Hướng dẫn viên du lịch:

2.5. Khách du lịch:

2.6. Mối quan hệ giữa doanh nghiệp lữ hành và các nhà cung cấp dịch vụ:

2.7. Phương tiện vận chuyển:

2.8. Cộng đồng địa phương:

2.9. Các yếu tố khác:

3. Quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch của hướng dẫn viên: (1, 6)

3.1. Quy trình chung:

3.2. Quy trình tổ chức thực hiện chương trình cho đoàn khách quốc tế đi vào:

3.3. Quy trình tổ chức thực hiện chương trình cho đoàn khách quốc tế đi ra:

4. Một số phương pháp quản lý đoàn khách trong quá trình thực hiện chương trình du lịch: (1, 2)

4.1. Phương pháp thiết lập những quy định về ứng xử:

4.2. Phương pháp luân chuyển vị trí của khách du lịch:

4.3. Phương pháp gây sự chú ý của khách du lịch:

4.4. Phương pháp thiết lập mối quan hệ giữa đoàn khách và hướng dẫn viên:

5. Hoạt động tuyên truyền trong quá trình thực hiện chương trình du lịch: (1, 3)

5.1. Bảo vệ môi trường:

5.2. Bảo vệ các di sản:

5.3. Khuyến khích khách du lịch sử dụng và quảng bá cho các sản phẩm tại điểm du lịch:

5.4. Hiểu biết và tôn trọng văn hoá của người địa phương:

5.5. Khuyến khích khách du lịch tham gia vào các hoạt động công ích:

BÀI 3: HƯỚNG DẪN THAM QUAN DU LỊCH

(Thời gian: 44 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm về tham quan, hướng dẫn tham quan và các yếu tố cơ bản cấu thành một chuyến tham quan

2. Thực hiện được công tác chuẩn bị bài thuyết trình: từ thu thập thông tin, tài liệu để viết bài thuyết minh đến các nguyên tắc cần đảm bảo khi viết bài thuyết minh

3. Mô tả được nội dung công việc hướng dẫn tham quan

4. Trình bày và thực hiện được các phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch

II. NỘI DUNG BÀI

1. Một số khái niệm: (1, 4)

1.1. Khái niệm tham quan:

1.2. Khái niệm hướng dẫn tham quan:

1.3. Các yếu tố cơ bản cấu thành tham quan:

2. Công tác chuẩn bị hướng dẫn tham quan: (2, 3)

2.1. Nghiên cứu, tìm hiểu về tuyến, điểm tham quan:

2.2. Thu thập tài liệu:

2.3. Viết bài thuyết minh :

3. Nội dung công việc hướng dẫn tham: (1, 6)

3.1. Chỉ dẫn xem xét đối tượng tham quan:

3.2. Thuyết minh về đối tượng tham quan:

4. Các phương pháp hướng dẫn tham quan: (1, 3)

4.1. Phương pháp hướng dẫn tham quan tại một điểm:

4.2. Phương pháp hướng dẫn tham quan trên ô tô:

4.3. Phương pháp hướng dẫn tham quan đi bộ trong thành phố:

BÀI 4: KỸ NĂNG XỬ LÝ TÌNH HUỐNG VÀ TRẢ LỜI CÂU HỎI TRONG HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH

(Thời gian: 29 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Giải thích, phân tích các nguyên tắc trong xử lý tình huống
2. Nhận diện được những yêu cầu chung khi xử lý những tình huống trong hoạt động du lịch, vận dụng vào việc giải quyết những tình huống cụ thể
3. Trình bày được các phương pháp xử lý tình huống, phương pháp trả lời câu hỏi của khách
4. Thực hiện được việc xử lý tình huống và trả lời câu hỏi của khách đúng quy định.
5. Tôn trọng và sẵn sàng phục vụ khách hàng; Tinh thần hợp tác, làm việc nhóm;
6. Thái độ cởi mở, chân thành trong giao tiếp với khách.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Kỹ năng xử lý tình huống trong hoạt động hướng dẫn du lịch (1-3)

1.1. Phân loại tình huống

1.2. Những yêu cầu chung khi xử lý tình huống

1.3. Cách xử lý tình huống trong hoạt động hướng dẫn du lịch

2. Kỹ năng trả lời câu hỏi của khách du lịch (1, 2)

2.1. Phân loại câu hỏi

2.2. Những yêu cầu chung khi trả lời câu hỏi của khách

2.3. Phương pháp trả lời câu hỏi

3. Một số tình huống và sự cố thường gặp (4, 5)

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn hoá, nhà xưởng: Phòng học lý thuyết, phòng thực hành/cơ sở thực hành.

II. Trang thiết bị máy móc: Bảng, máy chiếu Projector, VCD, máy tính có kết nối internet, xe du lịch.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch do bộ môn lựa chọn và tài liệu phát tay cho người học.

IV. Các điều kiện khác: Kinh phí đi các tuyến

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức

- Trình bày được các khái niệm cơ bản về hướng dẫn du lịch, về hướng dẫn viên du lịch.

- Trình bày được những phẩm chất và năng lực cần có của hướng dẫn viên.

- Mô tả được các quy trình để tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch.

- Trình bày được các phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch

- Giải thích được phương pháp viết bài thuyết minh hướng dẫn du lịch.

- Giao tiếp với khách du lịch đúng tiêu chuẩn

- Trình bày được nguyên tắc và trình tự xử lý một số tình huống trong hoạt động hướng dẫn du lịch.

- Giải thích được Luật du lịch về hướng dẫn du lịch.

2. Kỹ năng

- Kỹ năng tổ chức một hoạt động hướng dẫn du lịch

- Vận dụng các phương pháp tham quan và viết bài thuyết minh cho điểm du lịch cụ thể

- Xử lý được một số tình huống thường gặp trong hướng dẫn du lịch.

3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Tuân thủ tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp trong hướng dẫn du lịch;
- Tôn trọng, sẵn sàng phục vụ khách hàng khi thực hiện các chương trình hướng dẫn du lịch.
- 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:

- Kiểm tra thường xuyên: Do nhà giáo giảng dạy mô đun thực hiện tại thời điểm bất kỳ trong quá trình học thông qua việc 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;

- Kiểm tra định kỳ: Kiểm tra định kỳ có thể bằng hình thức kiểm tra viết từ 45 đến 60 phút, chấm điểm bài tập lớn, tiểu luận, bài tập thực hành, thực tập hoặc kiểm tra, đánh giá kết hợp các hình thức trên.

- Thi kết thúc mô đun: Hình thức thi viết (tự luận hoặc trắc nghiệm), thời gian 90 phút.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun: Mô đun được áp dụng trong chương trình đào tạo nghề Hướng dẫn du lịch.

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 giáo viên phân công hoặc tự chọn (nếu giáo viên đồng ý). Mỗi nhóm chọn một chủ đề do giáo viên nêu ra hoặc tự chọn (nếu giáo viên 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 1, bài 2, bài 3, bài 4.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Đào Lan Hương. Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch. Hà Nội: NXB Đại học kinh tế quốc dân; 2007.

2. Nguyễn Văn Đính PHC. Giáo trình Hướng dẫn du lịch. Hà Nội: NXB Thống kê Hà Nội; 2000.

3. Đinh Trung Kiên. Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch. Hà Nội: NXB Đại học Quốc Gia Hà Nội; 2001.

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. Nhập môn khoa học du lịch. Hà Nội: NXB Đại học Quốc gia Hà Nội; 2008.

7. Quốc hội. Luật du lịch. Quốc hội; 2017.

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

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Kỹ năng thuyết minh du lịch (Skills of Verbalization In Tourism)

Mã mô đun: 51153007

Thời gian thực hiện mô đun: 75 giờ (lý thuyết: 15 giờ; thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 57 giờ; kiểm tra: 3 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Là mô đun chuyên môn bắt buộc, được bố trí giảng dạy trong học kỳ III, sau khi người học đã học xong các môn học/mô đun cơ sở và một số môn học/mô đun chuyên môn như Tuyển điểm du lịch Việt Nam; Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch trong chương trình đào tạo ngành, nghề “Hướng dẫn du lịch”, trình độ trung cấp.

II. Tính chất: Là mô đun lý thuyết kết hợp thực hành được giảng dạy theo phương pháp tích hợp.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN**I. Về kiến thức**

1. Trình bày đúng các khái niệm cơ bản về thuyết minh du lịch, hướng dẫn viên du lịch tại điểm;
2. Trình bày đầy đủ vai trò của thuyết minh trong hướng dẫn du lịch;
3. Liệt kê đúng các loại hình thuyết minh du lịch;
4. Kể tên các phương tiện trực quan hỗ trợ thuyết minh du lịch;
5. Mô tả chuẩn xác quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch; quy trình xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch;
5. Mô tả đầy đủ kỹ năng trình bày một bài thuyết minh du lịch;
6. Xác định đúng các yêu cầu, nguyên tắc xây dựng bài thuyết minh du lịch;
7. Xác định đầy đủ các thông tin về điểm du lịch trong tour và bài thuyết minh;

II. Về kỹ năng

1. Xây dựng và trình bày bài thuyết minh một cách dễ hiểu và hấp dẫn;
2. Thực hiện thuyết minh tại điểm du lịch và trên các phương tiện giao thông dễ hiểu, hấp dẫn;
3. Sử dụng công cụ hỗ trợ hiệu quả để phục vụ thuyết minh.

II. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

1. Nhận thức được công việc của hướng dẫn viên du lịch và có trách nhiệm trong việc thuyết minh cho du khách;
2. Yêu nghề, đam mê công việc;
3. Nghiêm túc trong học tập và làm việc nhóm.

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	Thực hành, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1: Khái quát về thuyết minh du lịch 1. Khái niệm 2. Vai trò của thuyết minh trong hướng dẫn du lịch 3. Các loại hình thuyết minh du lịch	4	4	0	
2	Bài 2: Xây dựng bài thuyết minh du lịch 1. Yêu cầu của bài thuyết minh du lịch 2. Nguyên tắc xây dựng bài thuyết minh du lịch 3. Kết cấu bài thuyết minh du lịch	31	5	25	1
3	Bài 3: Thực hiện thuyết minh du lịch 1. Chuẩn bị 2. Thực hiện bài thuyết minh 3. Các phương pháp thuyết minh	40	6	32	2
Cộng		75	15	57	3

NỘI DUNG CHI TIẾT**BÀI 1: TỔNG QUAN VỀ THUYẾT MINH DU LỊCH****(Thời gian: 4 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày đầy đủ các khái niệm cơ bản về thuyết minh du lịch, hướng dẫn viên du lịch tại điểm;
2. Trình bày đúng vai trò của thuyết minh trong hướng dẫn du lịch;
3. Liệt kê chính xác các loại hình thuyết minh du lịch

II. NỘI DUNG BÀI

1. Khái niệm (1)
2. Vai trò của thuyết minh trong hướng dẫn du lịch (2)
3. Các loại hình thuyết minh du lịch (3)

BÀI 2: XÂY DỰNG BÀI THUYẾT MINH DU LỊCH**(Thời gian: 31 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Xác định đúng các yêu cầu, nguyên tắc xây dựng bài thuyết minh du lịch;
2. Xác định đầy đủ các thông tin về điểm du lịch trong tour và bài thuyết minh;
3. Viết bài thuyết minh du lịch phù hợp với chương trình tham quan, đối tượng tham quan và điểm tham quan.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Yêu cầu của bài thuyết minh du lịch (3)
2. Nguyên tắc xây dựng bài thuyết minh du lịch (4)
3. Kết cấu bài thuyết minh du lịch (2, 4)

BÀI 3: THỰC HIỆN THUYẾT MINH DU LỊCH**(Thời gian: 40 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Mô tả chính xác quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch; quy trình xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch;
2. Vận dụng đúng các kỹ năng trình bày một bài thuyết minh du lịch;
3. Thực hiện thuyết minh tại điểm du lịch và trên các phương tiện giao thông dễ hiểu, hấp dẫn;

4. Sử dụng công cụ hỗ trợ hiệu quả để phục vụ thuyết minh.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Chuẩn bị(2)

2. Thực hiện bài thuyết minh(2, 3)

3. Các phương pháp thuyết minh(3, 4)

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 trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch do bộ môn lựa chọn và tài liệu phát tay cho người học; bản đồ du lịch Việt Nam, Sơ đồ tuyến điểm du lịch Việt Nam, 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: Các khái niệm cơ bản về thuyết minh du lịch, hướng dẫn viên du lịch tại điểm; vai trò của thuyết minh trong hướng dẫn du lịch; các loại hình thuyết minh du lịch; các phương tiện trực quan hỗ trợ thuyết minh du lịch; quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch; quy trình xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch; các yêu cầu, nguyên tắc xây dựng bài thuyết minh du lịch; các thông tin về điểm du lịch trong tour và bài thuyết minh.

2. Kỹ năng: Xây dựng bài thuyết minh và trình bày bài thuyết minh một cách dễ hiểu và hấp dẫn; Thực hiện thuyết minh 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 thuyết minh.

3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Nhận thức được công việc của hướng dẫn viên du lịch và có trách nhiệm trong việc thuyết minh cho du khách.

II. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên: Được thực hiện trong quá trình học, thông qua hình thức kiểm tra vấn đáp, viết trong giờ học (trắc nghiệm, tự luận), với thời gian làm bài 30 phút.

- Kiểm tra định kỳ: Làm bài tập, bài thực hành hoặc kiểm tra với thời gian làm bài từ 45 đến 60 phút.

- Thi kết thúc mô đun: Được thực hiện vào cuối học kỳ bằng hình thức thi thực hành, thời gian 2 giờ/học sinh.

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 về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo

Áp dụng các phương pháp giảng dạy lý thuyết: Nêu vấn đề, phát vấn, thảo luận, 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, bảng hình, biểu mẫu minh họa giúp học sinh tiếp cận với thực tế. Tăng cường cho học sinh thực hành bài 3 tại cơ sở.

2. Đối với người học

Người học 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: Bài 1, 2 và 3.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Trần Văn Mậu. Cẩm nang hướng dẫn viên du lịch. Hà Nội: Giáo dục; 2005.

2. 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.

3. Đinh Trung Kiên. Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch. Hà Nội: Đại học Quốc gia Hà Nội; 2018.

4. Bùi Thanh Thủy. Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch. Hà Nội: Đại học Quốc gia Hà Nội; 2018.

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

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Thực tế tuyến điểm (Practice route tourist attractions)

Mã mô đun: 51156008

Thời gian thực hiện mô đun: 180 giờ (lý thuyết: 0 giờ; thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 174 giờ; kiểm tra: 6 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN**I. Vị trí**

Mô đun Thực tế tuyến điểm được bố trí giảng dạy sau khi người học đã hoàn thành các môn học/mô đun Tuyến điểm du lịch Việt Nam, Kỹ năng thuyết minh du lịch và Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch trong chương trình đào tạo ngành/nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ Trung cấp.

II. Tính chất

Mô đun Thực tế tuyến điểm là mô đun thực hành chuyên môn mang tính bắt buộc trong chương trình đào tạo ngành/nghề Hướng dẫn du lịch, trình độ Trung cấp.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN**I. Về kiến thức**

1. Ghi nhớ tên, vị trí địa lý, đặc điểm của địa danh du lịch, tài nguyên du lịch và các tác nghiệp đối với các chương trình du lịch gắn theo các tuyến cơ bản ở Kon Tum và Tây Nguyên.

2. Ghi nhớ các quy trình: Đón tiễn khách, check in/check out tại khách sạn, thuyết minh tại điểm, thuyết trình trên xe,...

II. Về kỹ năng

1. Thuyết trình trên xe theo các cung đường
2. Hoạt náo trên xe theo đặc điểm khách du lịch, điểm du lịch
3. Thực hiện các thủ tục check in/check out tại khách sạn
4. Giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện các tour du lịch ở Kon Tum và ở Tây Nguyên.

II. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

1. Có tinh thần trách nhiệm trong công việc, đạo đức nghề nghiệp, ý thức kỷ luật và tác phong công nghiệp.

2. Luôn tự rèn luyện, nâng cao trình độ, thu thập kinh nghiệm để có những kiến thức chuyên môn vững chắc và kỹ năng tác nghiệp chuyên nghiệp.

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	Thực hành	Kiểm tra
1	Bài 1: Tham quan các điểm du lịch tiêu biểu ở Tây Nguyên 1. Tham quan tuyến Kon Tum – Gia Lai 2. Tham quan tuyến Gia Lai – Đăk Lăk 3. Tham quan tuyến Đăk Lăk – Lâm Đồng 4. Tham quan tuyến Lâm Đồng – Kon Tum	120	0	116	4
2	Bài 2. Thực tế các điểm du lịch tiêu biểu ở Kon Tum 1. Thực hành nghiệp vụ dẫn khách đoàn du lịch nội địa bằng xe 2. Khảo sát, thuyết minh cung đường thành phố Kon Tum 3. Thuyết minh tại điểm, tham quan và khảo sát thực địa tại một số điểm du lịch như: Nhà ngục Kon Tum, Nhà thờ gỗ, Tòa Giám mục, nhà rông Kon Klor, cầu treo, làng du lịch cộng đồng Kon K’Tu, làng nghề đan lát 4. Thuyết minh tại điểm, tham quan và khảo sát thực địa tại một số điểm du lịch như: Khu du lịch sinh thái Măng Đen, Làng văn hóa Kon Bring, thác Pa Sỹ 5. Đánh giá mô hình phát triển du lịch văn hóa, cộng đồng, tâm linh ở Kon Tum 6. Báo cáo hành trình, kết quả khảo sát	60	0	58	2
Cộng		180	0	174	6

NỘI DUNG CHI TIẾT

BÀI 1: THAM QUAN CÁC ĐIỂM DU LỊCH TIÊU BIỂU Ở TÂY NGUYÊN

(Thời gian: 120 giờ)

I. MỤC TIÊU

5. Ghi nhớ các kiến thức về địa danh du lịch, tài nguyên du lịch và các tác nghiệp đối với các chương trình du lịch ngắn theo các tuyến cơ bản ở Tây Nguyên.
6. Thuyết trình trên xe theo các cung đường.
7. Hoạt náo trên xe theo đặc điểm khách du lịch, điểm du lịch.
8. Thực hiện các thủ tục check in/check out tại khách sạn.
9. Giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện các tour du lịch ở Tây Nguyên.

II. NỘI DUNG BÀI (1-4)

1. Tham quan tuyến Kon Tum – Gia Lai

1.1. Thực hành các thủ tục nhận khách, kiểm tra số lượng đoàn, thuyết minh tuyến đường Kon Tum – Gia Lai, thuyết minh tại điểm, tham quan và khảo sát thực địa tại một số điểm tiêu biểu như Biển Hồ Tư Nung, Thủy điện Ialy

1.2. Thực hành các thủ tục nhận khách, kiểm tra số lượng đoàn, thuyết minh tuyến đường Kon Tum – Gia Lai, thuyết minh tại điểm, tham quan và khảo sát thực địa tại một số điểm tiêu biểu như Biển Hồ Tư Nung, Thủy điện Ialy

1.3. Thực hành các hoạt động hoạt náo trên xe

1.4. Đánh giá sản phẩm du lịch tâm linh tại Gia Lai

1.5. Báo cáo hành trình, kết quả khảo sát trong ngày

2. Tham quan tuyến Gia Lai – Đăk Lăk

2.1. Tiến hành các thủ tục check in tại khách sạn, phân phòng cho du khách, quản lý nhóm khách khi nghỉ lại qua đêm

2.2. Thực hành các hoạt động hoạt náo trên xe

2.3. Nghiệp vụ hướng dẫn viên nội địa

2.4. Thuyết minh tại điểm du lịch thác Draysap, Buôn Đôn, Bảo tàng dân tộc Tây Nguyên, Mộ Vua Voi Khunsunop, tìm hiểu tục bỏ mã của dân tộc Ê Đê, nhà sàn hơn 100 năm tuổi với kiến trúc Lào Thái, cầu treo Serepok qua đảo Eno tắm suối,...hướng dẫn khách trải nghiệm cưỡi voi tham quan rừng Tây Nguyên, chùa Khải Đoan

2.5. Thực hành nghiệp vụ check out tại khách sạn

2.6. Báo cáo hành trình, kết quả khảo sát trong ngày

3. Tham quan tuyến Đăk Lăk – Lâm Đồng

3.1. *Thực hành nghiệp vụ check in/check out tại khách sạn*

3.2. *Thuyết minh tại điểm du lịch Vườn hoa Vạn Thành, Thiền Viện Trúc Lâm, Đường hầm điêu khắc, Lang Biang.*

3.3. *Hoạt náo trên xe*

3.4. *Nghiệp vụ sale tour*

3.5. *Báo cáo hành trình, kết quả khảo sát trong ngày*

4. Tuyến Lâm Đồng – Kon Tum

4.1. *Thực hành check out tại khách sạn*

4.2. *Một số tình huống xử lý với khách đoàn*

4.3. *Tổng kết tour*

5. Hướng dẫn viết báo cáo thu hoạch cho chuyến đi

BÀI 2: THỰC TẾ CÁC ĐIỂM DU LỊCH TIÊU BIỂU Ở KON TUM

(Thời gian: 60 giờ)

I. MỤC TIÊU

6. Ghi nhớ các kiến thức về địa danh du lịch, tài nguyên du lịch và các tác nghiệp đối với các chương trình du lịch ngắn theo các tuyến cơ bản ở Kon Tum.

7. Thuyết trình trên xe theo các cung đường.

8. Hoạt náo trên xe theo đặc điểm khách du lịch, điểm du lịch.

9. Giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình tác nghiệp tại các điểm du lịch ở Kon Tum.

II. NỘI DUNG BÀI (1-3, 5)

1. **Thực hành nghiệp vụ dẫn khách đoàn du lịch nội địa bằng xe**

2. **Khảo sát, thuyết minh cung đường thành phố Kon Tum**

3. **Thuyết minh tại điểm, tham quan và khảo sát thực địa tại một số điểm du lịch như: Nhà ngục Kon Tum, Nhà thờ gỗ, Tòa Giám mục, nhà rông Kon Klor, cầu treo, làng du lịch cộng đồng Kon K'Tu, làng nghề đan lát**

4. **Thuyết minh tại điểm, tham quan và khảo sát thực địa tại một số điểm du lịch như: Khu du lịch sinh thái Măng Đen, Làng văn hóa Kon Bring, thác Pa Sỹ**

5. **Đánh giá mô hình phát triển du lịch văn hóa, cộng đồng, tâm linh ở Kon Tum**

6. **Báo cáo hành trình, kết quả khảo sát**

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng:

Các tuyến, điểm du lịch tại Kon Tum và Tây Nguyên.

II. Trang thiết bị máy móc:

Xe vận chuyển, máy tính, loa, micro có dây và micro không dây.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Sổ tay/nhật ký thực hành thực tế, bút, bản đồ du lịch Kon Tum, bản đồ du lịch Tây Nguyên, bản đồ du lịch Việt Nam, biển đón đoàn, cờ hiệu, loa di động, máy ghi âm, bộ dụng cụ tổ chức hoạt náo,...

IV. Các điều kiện khác

Học sinh phải có bảo hiểm tai nạn khi tham gia học phần này.

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức: Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên, tài nguyên du lịch tỉnh Kon Tum và Tây Nguyên.

2. Kỹ năng: Thực hiện thủ tục check in/check out tại khách sạn; Thuyết trình trên xe; Thuyết minh tại điểm.

3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Tham gia ít nhất 80% giờ học thực tế; thực hiện đầy đủ các bài kiểm tra, báo cáo, bài thu hoạch do giảng viên giao.

II. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên: Do nhà giáo giảng dạy mô đun thực hiện tại thời điểm bất kỳ trong quá trình học thông qua việc 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;

- Kiểm tra định kỳ: Kiểm tra định kỳ có thể bằng hình thức kiểm tra viết từ 45 đến 60 phút, chấm điểm bài tập lớn, tiểu luận, bài tập thực hành, thực tập hoặc kiểm tra, đánh giá kết hợp các hình thức trên.

- Thi kết thúc mô đun: chọn một trong 2 hình thức sau:

+ Hình thức thi vấn đáp, thời gian 4 – 7 phút/1 học sinh.

+ Hình thức thi thực hành: phân phối điểm theo bảng sau:

TT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số
1	Thuyết minh trên xe	Cá nhân bốc thăm chủ đề và thuyết minh theo tuyến trên xe	30%
2	Thuyết minh tại điểm	Cá nhân bốc thăm điểm du lịch và thực hiện thuyết minh tại điểm đã chọn	40%
3	Làm việc nhóm	Viết bài thu hoạch nhóm	30%

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun

Mô đun Thực tế tuyển điểm được dùng để giảng dạy trong chương trình đào tạo 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: Trước khi giảng dạy cần căn cứ vào nội dung của từng chuyên đề để chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện chuyên đề nhằm đảm bảo chất lượng giảng dạy; giải thích các ngôn ngữ chuyên môn; áp dụng một số phương pháp giảng dạy như thực hành mẫu, đóng vai, làm việc nhóm, nêu và giải quyết vấn đề, tình huống giả định và sử dụng phương tiện trực quan.

2. Đối với người học: Học sinh chuẩn bị đầy đủ các điều kiện để tham gia chuyến đi thực tế; tìm hiểu tài liệu tham khảo do giảng viên giới thiệu; thực hiện các bài thực hành và các tác nghiệp trong suốt chuyến đi do giảng viên phân công; thực hiện các bài báo cáo, bài thu hoạch được giao.

III. Những trọng tâm cần chú ý

Kỹ năng thuyết trình trên xe, kỹ năng thuyết minh tại điểm, thủ tục check in/check out tại khách sạn.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Bùi Thị Hải Yến. Tuyển điểm du lịch Việt Nam. Hà Nội: NXB Giáo dục; 2017.

2. Đinh Trung Kiên. Nghiệp vụ hướng du lịch. Hà Nội: Đại học Quốc gia Hà Nội; 2006.

3. Công thông tin số tay du lịch. Số tay du lịch [12/12/2021]. Available from: <https://sotaydulich.info/viet-nam-2/>.

4. Cùng Phượt, cartographer Bản đồ du lịch Tây Nguyên: Google Map; 2021.

5. Trung tâm Thông tin xúc tiến du lịch tỉnh Kon Tum, cartographer Bản đồ du lịch Kon Tum: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Kon Tum; 2021.

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

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Thực tập nghiệp vụ du lịch (Professional Training – Tourism)

Mã mô đun: 51153011

Thời gian thực hiện mô đun: 180 giờ (lý thuyết: 0 giờ; thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 180 giờ; kiểm tra: 0 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Là mô đun chuyên môn bắt buộc, được bố trí giảng dạy trong học kỳ IV sau khi học xong các môn chuyên môn bắt buộc và tự chọn trong chương trình đào tạo ngành, nghề “Hướng dẫn du lịch”, trình độ trung cấp.

II. Tính chất: Là mô đun thực tập tại cơ sở.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN**I. Về kiến thức**

1. củng cố kiến thức lý luận về các nghiệp vụ thuộc ngành, nghề Hướng dẫn du lịch;
2. Vận dụng đúng các kiến thức cơ sở và chuyên môn đã được học để áp dụng vào thực tiễn;
3. Thực hiện nghiên cứu có hệ thống và trình bày một cách khoa học những kết quả thu hoạch được.

II. Về kỹ năng

1. Thực hiện các công việc liên quan đến hoạt động nghiệp vụ du lịch đúng quy trình và quy định của cơ sở thực tập;
2. Rèn luyện kỹ năng giao tiếp với khách hàng, đồng nghiệp;
3. Rèn luyện kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng tự trau dồi bổ sung kiến thức nhằm giải quyết tốt công việc trong các lĩnh vực nghiệp vụ du lịch cụ thể.

III. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

1. Nghiêm túc thực hiện kế hoạch thực tập của nhà trường và kỷ luật lao động của doanh nghiệp nơi thực tập.
2. Có tinh thần làm việc hợp tác, có thái độ làm việc tích cực, chủ động sáng tạo.

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	Thực hành, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1: Chuẩn bị thực tập 1. Nội quy thực tập 2. Chuẩn bị các điều kiện cần thiết cho thực tập tại cơ sở 3. Hướng dẫn viết nhật ký thực tập, báo cáo thực tập	4		4	
2	Bài 2: Thực tập nghiệp vụ du lịch 1. Nghiên cứu tổng quan về cơ sở thực tập 2. Tham gia trực tiếp vào quá trình cung cấp dịch vụ du lịch	136		136	
3	Bài 3: Báo cáo kết quả thực tập 1. Viết báo cáo thực tập nghiệp vụ 2. Đánh giá kết quả thực tập của cơ sở thực tập 3. Đánh giá kết quả thực tập của nhà giáo hướng dẫn thực tập	40		40	
Cộng		180		180	

NỘI DUNG CHI TIẾT**BÀI 1: CHUẨN BỊ THỰC TẬP****(Thời gian: 4 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. Trình bày đúng cách viết báo cáo thực tập;
4. Mô tả chính xác những nội quy, quy định đảm bảo an toàn khi thực tập.
5. Chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết cho thực tập tại doanh nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Nội quy thực tập của nhà trường đối với học sinh đi thực tập (1)
2. Chuẩn bị các điều kiện cần thiết cho thực tập tại doanh nghiệp (1, 2)
3. Hướng dẫn viết nhật ký thực tập, báo cáo thực tập

BÀI 2: THỰC TẬP NGHIỆP VỤ DU LỊCH

(Thời gian: 136 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Ứng 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, thái độ cần thiết phải bổ sung để đáp ứng nhu cầu công việc trong tương lai.

2. Rèn luyện kỹ năng giao tiếp, tác phong làm việc chuyên nghiệp, có định hướng nghề nghiệp trong tương lai và thái độ yêu nghề du lịch;

3. Xây dựng quan hệ ban đầu tốt với cơ sở thực tập;

4. Xác định đúng những nhu cầu về số liệu, nguồn số liệu và phân tích số liệu có được phục vụ cho báo cáo thực tập.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Nghiên cứu tổng quan về cơ sở thực tập

1.1. Quá trình hình thành và phát triển của cơ sở thực tập

1.2. Chức năng và nhiệm vụ của cơ sở thực tập

1.3. Các ngành nghề kinh doanh của cơ sở thực tập

1.4. Cơ cấu tổ chức bộ máy và quản lý của cơ sở thực tập

1.5. Hoạt động của bộ phận nghiệp vụ được phân công thực tập

2. Tham gia trực tiếp vào quá trình cung cấp dịch vụ du lịch

BÀI 3: BÁO CÁO KẾT QUẢ THỰC TẬP

(Thời gian: 40 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Báo cáo đầy đủ nội dung thực tập;

2. Trình bày đầy đủ các nội dung báo cáo thực tập theo yêu cầu;

3. Vận dụng những điều đã học được sau đợt thực tập cho sự phát triển nghề nghiệp trong tương lai.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Viết báo cáo thực tập nghiệp vụ (2)

2. Đánh giá kết quả thực tập của cơ sở thực tập (1, 2)

3. Đánh giá kết quả thực tập của nhà giáo hướng dẫn (1)

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng: Cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch

II. Trang thiết bị máy móc: Không yêu cầu

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Bài giảng các mô đun chuyên môn.

IV. Các điều kiện khác: Liên hệ các cơ sở thực tập

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, thái độ cần thiết phải bổ sung để đáp ứng nhu cầu công việc trong tương lai; Kỹ năng giao tiếp tốt, tác phong làm việc chuyên nghiệp, có định hướng nghề nghiệp trong tương lai và thái độ yêu nghề du lịch;

3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm: 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

Chăm điểm báo cáo thực tập và vấn đáp.

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 về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo:

- Tích cực, chủ động liên hệ với cơ quan, doanh nghiệp thực tập đúng thời gian quy định.

- Chủ động nắm bắt tình hình người học thực tập để kịp thời giải quyết những vấn đề vướng mắc.

- Duy trì và phát triển mối quan hệ với cơ quan, doanh nghiệp có người học thực tập.

- Nhắc nhở người học nhận thức đúng tầm quan trọng của đợt đi thực tập nghề nghiệp.

- Có thể giới thiệu, cung cấp đến người học một số trang web để lắng nghe những tâm sự của các cựu sinh viên trong ngành về tầm quan trọng cũng như những kinh nghiệm và phương pháp thực tập đạt hiệu quả.

2. Đối với người học

- Thực hiện theo đúng kế hoạch của nhà trường và doanh nghiệp
 - Thực hiện theo sự chỉ đạo và dẫn dắt của doanh nghiệp
 - Tuân thủ các quy định tại nơi làm việc và các quy định về an toàn lao động.

- Khám phá môi trường lao động.

- Hội nhập vào doanh nghiệp.

- Tích cực thực hiện những nhiệm vụ thực tế trong bối cảnh doanh nghiệp.

- Phát triển tính độc lập, tự chủ và trách nhiệm trong công việc.

- Báo cáo về trường khi vắng mặt và giải trình lý do.

- Nhận thức những tiến bộ đạt được trong thời gian thực tập.

- Chỉnh chu về tác phong làm việc, trang phục lịch sự phù hợp với môi trường làm việc.

- Thái độ nhiệt tình, hoà nhã, chăm chỉ.

III. Những trọng tâm cần chú ý: Tất cả các bài.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Trường Cao đẳng Kon Tum. Quyết định về việc ban hành Quy định về hướng dẫn thực hành, thực tập cho học sinh sinh viên tại các cơ sở thực tập. Kon Tum; 2020.

2. 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): Không.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Soạn thảo văn bản (Text Editing Skill)

Mã môn học: 51062001

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ (lý thuyết: 15 giờ; thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; kiểm tra: 2 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

I. Vị trí: Soạn thảo văn bản là môn học cơ sở, tự chọn trong chương trình đào tạo ngành, nghề “Hướng dẫn du lịch”, trình độ Trung cấp.

II. Tính chất: Soạn thảo văn bản là môn học lý thuyết, tổ chức giảng dạy tại phòng học lý thuyết với đầy đủ trang thiết bị dạy và học, trang bị cho người học những kiến thức cơ bản nhất về kỹ năng soạn thảo văn bản, tạo tiền đề cho sinh viên trong quá trình soạn thảo văn bản, phục vụ cho quá trình học và thực hành.

B. MỤC TIÊU MÔN HỌC

I. Về kiến thức

1. Trình bày đầy đủ khái niệm cơ bản về các loại văn bản;
2. Xác định đúng qui trình soạn thảo và ban hành văn bản.
3. Phân biệt chính xác các loại văn bản, các nội dung và thể thức văn bản;

II. Về kỹ năng

1. Soạn thảo văn bản của cơ quan, đơn vị đúng thể thức và nội dung;
2. Quản lý văn bản “Đến” và “Đi” đúng quy định;

III. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

1. Tuân thủ đúng luật quy tắc về thể thức văn bản và nội dung của các loại văn bản quản lý nhà nước;
2. Có trách nhiệm với công việc và ý thức được vai trò của bản thân;
3. Có ý thức trau dồi nghề nghiệp, bồi dưỡng đạo đức nghề nghiệp của bản thân.

C. NỘI DUNG MÔN HỌC**NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN**

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: Văn bản và phân loại văn bản quản lý nhà nước 1. Khái niệm chung về văn bản 2. Chức năng của văn bản 3. Tình hình chung về công tác văn bản trong các cơ quan nhà nước 4. Phân loại văn bản quản lý nhà nước	10	5	5	
2	Chương 2: Thể thức văn bản 1. Khái niệm về thể thức văn bản 2. Các thành phần của văn bản	15	4	10	1
3	Chương 3: Phương pháp soạn thảo văn bản 1. Quy trình xây dựng và ban hành văn bản. 2. Phương pháp soạn thảo một số văn bản thông dụng.	15	3	12	
4	Chương 4: Quản lý văn bản trong các cơ quan nhà nước 1. Quản lý văn bản “Đến” 2. Quản lý văn bản “Đi”	5	3	1	1
Cộng		45	15	28	2

NỘI DUNG CHI TIẾT**CHƯƠNG 1: VĂN BẢN VÀ PHÂN LOẠI VĂN BẢN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC****(Thời gian: 10 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày đúng khái niệm về văn bản quản lý nhà nước;
2. Thực hiện và phân loại đúng văn bản quản lý nhà nước: Văn bản quy phạm pháp luật, Văn bản hành chính và văn bản cá biệt...

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Khái niệm chung về văn bản

1.1. Văn bản

1.2. Văn bản quản lý nhà nước

2. Chức năng của văn bản (2)

2.1. Chức năng thông tin

2.2. Chức năng quản lý

2.3. Chức năng pháp lý

2.4. Chức năng văn hoá - xã hội

3. Tình hình chung về công tác văn bản trong các cơ quan nhà nước (2)

3.1. Những quy định của nhà nước ta về công tác văn bản

3.2. Thực trạng công tác căn bản trong các cơ quan nhà nước

4. Phân loại văn bản quản lý nhà nước (2)

4.1. Văn bản quy phạm pháp luật

4.2. Văn bản hành chính (văn bản thông thường)

4.3. Văn bản cá biệt

Thực hành

1. Các văn bản hành chính

2. Các văn bản cá biệt

CHƯƠNG 2: THỂ THỨC VĂN BẢN

(Thời gian: 15 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày đầy đủ khái niệm thể thức văn bản, vị trí, cách ghi của các thành phần văn bản, văn phong của văn bản hành chính;

2. Thực hiện và phân tích đúng những khái niệm, cách trình bày về các thành phần của văn bản;

3. Tuân thủ những nguyên tắc của văn bản: Chính xác, rõ ràng, trung thực.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Khái niệm về thể thức văn bản (3)

2. Các thành phần của văn bản (3)

2.1. Tiêu ngữ

2.2. Tác giả

2.3. Số, ký hiệu văn bản

2.4. Địa danh, ngày tháng năm

2.5. Tên loại và trích yếu

2.6. Nội dung văn bản

2.7. Nơi nhận

2.8. Chữ ký

2.9. Dấu cơ quan

3. Văn phong trong văn bản quản lý Nhà nước (4)

3.1. Yêu cầu của văn phong trong văn bản

3.2. Cách sử dụng luận chứng khi soạn thảo văn bản

3.3. Một số điểm cần lưu ý

4. Giới thiệu mẫu trình bày văn bản (3)

4.1. Mẫu trình bày văn bản không có tên loại (Công văn)

4.2. Mẫu trình bày văn bản có tên loại

Thực hành

1. Tiêu ngữ

2. Tác giả

3. Số, ký hiệu

4. Địa danh, ngày tháng năm

5. Tên loại, trích yếu

6. Nội dung văn bản

7. Nơi nhận

8. Chữ ký

9. Dấu cơ quan

10. Dấu chỉ mức độ mật, khẩn

CHƯƠNG 3: PHƯƠNG PHÁP SOẠN THẢO VĂN BẢN

(Thời gian: 15 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả chính xác các phương pháp soạn thảo văn bản;
2. Thực hiện soạn thảo đúng các văn bản hành chính thông dụng;
3. Tuân thủ những nguyên tắc của soạn thảo văn bản: Chính xác, rõ ràng, trung thực;

4. Sử dụng đúng phương pháp soạn thảo văn bản quản lý nhà nước.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Quy trình xây dựng và ban hành văn bản (1)

1.1. Đối với văn bản quy phạm pháp luật

1.2. Đối với văn bản hành chính

2. Phương pháp một số văn bản thông dụng (3)

2.1. Tờ trình

2.2. Báo cáo

2.3. Quyết định (cá biệt)

2.4. Biên bản

2.5. Công văn

2.6. Giấy mời họp

2.7. Công điện

2.8. Hợp đồng lao động

Thực hành

1. Tờ trình

2. Báo cáo

3. Quyết định (cá biệt)

4. Biên bản

5. Công văn

6. Giấy mời họp

7. Công điện

8. Hợp đồng lao động

CHƯƠNG 4: QUẢN LÝ VĂN BẢN TRONG CÁC CƠ QUAN NHÀ NƯỚC

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày đúng quy trình quản lý văn bản “Đến”, văn bản “Đi”;
2. Thực hiện chính xác các phương pháp quản lý văn bản “Đến”, văn bản “Đi”;
3. Tuân thủ những nguyên tắc của soạn thảo văn bản: Chính xác, rõ ràng, trung thực.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Quản lý văn bản “Đến” (3)

1.1. Nguyên tắc quản lý văn bản “Đến”

1.2. Quy trình nhận và xử lý văn bản “Đến”

1.3. Sơ bộ phân loại văn bản

1.3.1. Bóc bì văn bản

1.3.2. Đóng dấu đến, ghi số đến và ngày đến

1.3.3. Vào sổ

1.3.4. Trình văn bản

1.3.5. Chuyển giao văn bản

2. Quản lý văn bản “Đi” (3)

2.1. Nguyên tắc quản lý văn bản “Đi”

2.2. Quy trình nhận và xử lý văn bản “Đi”

2.2.1. Soạn thảo văn bản

2.2.2. Soát lại văn bản

2.2.3. Đánh máy (in) văn bản

2.2.4. Vào sổ đăng ký văn bản đi

2.2.5. Chuyển văn bản

2.2.6. Sắp xếp bản lưu văn bản

Thực hành

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Phòng học lý thuyết.

II. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu projector, mạng internet.

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 môn học Soạn thảo văn bản; Câu hỏi, bài tập thực hành.

IV. Các điều kiện khác

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP, ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức: Kiểm tra lý thuyết với các nội dung đã học có liên hệ với thực tiễn.

2. Kỹ năng: Kiểm tra và đánh giá các bài thảo luận của các nhóm qua các bài tập thực hành.

3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Có ý thức học tập chăm chỉ, nghiêm túc; Thực hiện đầy đủ, đúng thời gian các nội dung môn học.

II. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên: Được thực hiện trong quá trình học, thông qua hình thức kiểm tra vấn đáp, viết trong giờ học (trắc nghiệm, tự luận), với thời gian làm bài 30 phút.

- Kiểm tra định kỳ: Làm bài tập nhóm, kiểm tra trắc nghiệm với thời gian làm bài từ 45 đến 60 phút.

- Thi kết thúc môn học: Được thực hiện vào cuối học kỳ bằng hình thức tự luận, thời gian 60 phút.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình môn học 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 môn học

1. Đối với nhà giáo

Áp dụng các phương pháp giảng dạy lý thuyết: Nêu vấn đề, phát vấn, thảo luận, 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.

2. Đối với người học

Người học 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

IV. Tài liệu tham khảo

1. Đoàn Thị Tố Uyên. Giáo trình Kỹ năng soạn thảo văn bản hành chính thông dụng. Hà Nội: Nhà xuất bản Đại học Luật Hà Nội; 2019.

2. Nguyễn Đăng Dung, Nguyễn Hoàng Anh, Võ Trí Hào. Giáo trình kỹ thuật Soạn thảo văn bản. Hà Nội: Nhà xuất bản Đại học Quốc Gia Hà Nội; 2019.

3. Chính phủ. Nghị Định 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 về Công tác văn thư. Chính phủ; 2020.

4. Nguyễn Văn Thâm, Lưu Kiếm Thanh, Lê Xuân Lam, Bùi Xuân Lự. Hướng dẫn kỹ thuật nghiệp vụ hành chính. Hà Nội: Nhà xuất bản Thống kê; 2020.

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

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC**Tên môn học:** Kinh tế vi mô (Microeconomics)**Mã môn học:** 51162014**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ (lý thuyết: 15 giờ; thực hành, thảo luận, bài tập: 28 giờ; kiểm tra: 2 giờ).**A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC****I. Vị trí:** Là môn học cơ sở, tự chọn trong chương trình đào tạo ngành, nghề “Hướng dẫn du lịch”, trình độ trung cấp. Môn học Kinh tế vi mô thuộc nhóm các môn học cơ sở, vì vậy cần được học sau môn học chung và trước các môn học khác trong nhóm các môn học cơ sở.**II. Tính chất:** Môn học Kinh tế vi mô bao gồm những kiến thức cơ bản và phương pháp luận về doanh nghiệp như: Những vấn đề cơ bản của doanh nghiệp, cung - cầu hàng hóa, lý thuyết người tiêu dùng, lý thuyết về doanh nghiệp, cạnh tranh và độc quyền. Đây là môn học tự chọn, làm cơ sở cho việc học tập và liên thông ngành, nghề “Hướng dẫn du lịch” ở các cấp trình độ.**B. MỤC TIÊU MÔN HỌC****I. Về kiến thức**

1. Phân biệt đúng mối quan hệ giữa cung, cầu và giá hàng hóa;
2. Trình bày chính xác các yếu tố ảnh hưởng đến cung, cầu;
3. Liệt kê đủ các hành vi của người tiêu dùng để tối đa hóa lợi ích;
4. Mô tả chính xác hành vi của nhà sản xuất để tối đa hóa lợi nhuận;
5. Phân biệt rõ thị trường cạnh tranh hoàn hảo và thị trường độc quyền.

II. Về kỹ năng

1. Phân tích chính xác sự biến động của thị trường khi có biến cố xảy ra;
2. Đưa ra các quyết định tối ưu trong tiêu dùng và sản xuất;
3. Đánh giá sự biến động của thị trường một cách khách quan, khoa học.

III. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

1. Có ý thức học tập chăm chỉ, nghiêm túc, chủ động phát triển kỹ năng tự duy sáng tạo, khám phá tìm tòi;
2. Rèn luyện được tính cẩn thận trong quá trình phân tích và tính toán;
3. Thực hiện đầy đủ, đúng thời gian các nội dung môn học;
4. Có tinh thần học hỏi và làm việc theo nhóm.

C. NỘI DUNG MÔN HỌC**NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN**

Số TT	Tên các bài trong môn học	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1: Kinh tế vi mô và những vấn đề kinh tế cơ bản 1. Đối tượng, nội dung và phương pháp nghiên cứu kinh tế vi mô 2. Lý thuyết về lựa chọn kinh tế 3. Ảnh hưởng của quy luật khan hiếm đến việc lựa chọn kinh tế tối ưu 4. Ảnh hưởng của hiệu quả kinh tế	6	3	3	
2	Bài 2: Cung - cầu hàng hóa 1. Cầu hàng hóa 2. Cung hàng hóa 3. Cân bằng cung - cầu 4. Độ co giãn	12	4	8	
3	Bài 3: Lý thuyết về hành vi người tiêu dùng 1. Lý thuyết lợi ích 2. Lựa chọn sản phẩm và tiêu dùng tối ưu	7	2	4	1
4	Bài 4: Lý thuyết về hành vi của nhà sản xuất 1. Lý thuyết về sản xuất 2. Lý thuyết về chi phí sản xuất	7	2	5	
5	Bài 5: Lý thuyết về cạnh tranh và độc quyền 1. Thị trường cạnh tranh hoàn hảo 2. Thị trường Độc quyền	13	4	8	1
Cộng		45	15	28	2

NỘI DUNG CHI TIẾT

BÀI 1: KINH TẾ VI MÔ VÀ NHỮNG VẤN ĐỀ KINH TẾ CƠ BẢN

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày đầy đủ đối tượng, nội dung và phương pháp nghiên cứu kinh tế học vi mô.
2. Trình bày phương pháp lựa chọn kinh tế tối ưu, ảnh hưởng của quy luật khan hiếm, quy luật chi phí cơ hội tăng dần và hiệu quả kinh tế.

II. NỘI DUNG BÀI

1. **Đối tượng, nội dung và phương pháp nghiên cứu kinh tế vi mô (1-3)**
2. **Lý thuyết về lựa chọn kinh tế (1-2)**
3. **Ảnh hưởng của quy luật khan hiếm đến việc lựa chọn kinh tế tối ưu (2-4)**
4. **Ảnh hưởng của hiệu quả kinh tế (2-4)**

BÀI 2: CUNG – CẦU HÀNG HOÁ

(Thời gian: 12 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả chính xác khái niệm, quy luật, các nhân tố ảnh hưởng đến cung cầu, cơ chế hình thành giá cả trong nền kinh tế thị trường và sự thay đổi của giá hàng hoá, dịch vụ khi cung, cầu thay đổi.
2. Xác định đúng điểm cân bằng cung cầu và biểu diễn trên đồ thị; tính được độ co giãn của cung, cầu.
3. Giải thích đầy đủ các hiện tượng kinh tế xảy ra trong đời sống thực tế.

II. NỘI DUNG BÀI

1. **Cầu hàng hóa (2, 4-5)**
2. **Cung hàng hóa (2, 4-5)**
3. **Cân bằng cung - cầu (2, 5)**
4. **Độ co giãn (2-3, 5)**

BÀI 3: LÝ THUYẾT VỀ HÀNH VI NGƯỜI TIÊU DÙNG

(Thời gian: 7 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Giải thích đầy đủ các khái niệm về lợi ích, đường ngân sách, đường bàng quan và biểu diễn trên đồ thị.
2. Xác định lượng hàng hóa mà người tiêu dùng mua sao cho tối đa hóa lợi ích dựa vào đường ngân sách và đường bàng quan.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Lý thuyết lợi ích (2, 5)
2. Lựa chọn sản phẩm và tiêu dùng tối ưu (1-2)

BÀI 4: LÝ THUYẾT VỀ HÀNH VI CỦA NHÀ SẢN XUẤT

(Thời gian: 7 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày chính xác khái niệm về sản xuất, chi phí, doanh thu, lợi nhuận.
2. Giải thích đúng quyết định của doanh nghiệp khi thực hiện mục tiêu đề ra.
3. Tính toán số liệu cẩn thận, chính xác.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Lý thuyết về sản xuất (1, 5)
2. Lý thuyết về chi phí sản xuất (4-6)

BÀI 5: LÝ THUYẾT VỀ CẠNH TRANH VÀ ĐỘC QUYỀN

(Thời gian: 13 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày đầy đủ các khái niệm, phân biệt được thị trường cạnh tranh và độc quyền.
2. Tính chính xác giá và lượng sản xuất tối ưu của doanh nghiệp cạnh tranh hoàn hảo và nhà độc quyền.
3. Giải thích đúng các hành vi của doanh nghiệp trong mỗi loại thị trường.
4. Vận dụng lý thuyết giải thích chính xác hiện tượng kinh tế xảy ra trong đời sống thực tế.
5. Vận dụng những kiến thức đã học để tính toán số liệu một cách chính xác.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Thị trường cạnh tranh hoàn hảo (2, 5)**2. Thị trường Độc quyền (2, 5-6)****D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC**

I. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Phòng học lý thuyết.

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

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Máy tính cá nhân; bảng; phấn; giáo trình hoặc bài giảng môn Kinh tế vi mô.

IV. Các điều kiện khác: Ngân hàng câu hỏi trắc nghiệm và bài tập.

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP, ĐÁNH GIÁ**I. Nội dung**

1. Kiến thức: Sử dụng các yếu tố ảnh hưởng đến cung, cầu để phân tích sự biến động của thị trường hàng hóa, đảm bảo phù hợp với luật cung, luật cầu; các loại chi phí và doanh thu; thị trường cạnh tranh hoàn hảo và thị trường độc quyền.

2. Kỹ năng: Thực hiện được các yêu cầu của giảng viên như: Vận dụng kiến thức đã học để giải thích các hiện tượng kinh tế xảy ra trong thực tế; có thái độ trung thực, khách quan trong việc phân tích, đánh giá thị trường.

3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Đánh giá tính tự giác, tính kỷ luật, sự chuyên cần; sự cẩn thận, tỉ mỉ, chính xác của học sinh trong quá trình học tập.

II. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên: Được thực hiện trong quá trình học, thông qua hình thức kiểm tra vấn đáp, viết trong giờ học (trắc nghiệm, tự luận), với thời gian làm bài 30 phút.

- Kiểm tra định kỳ: Làm bài tập nhóm, kiểm tra trắc nghiệm với thời gian làm bài từ 45 đến 60 phút.

- Thi kết thúc môn học: Được thực hiện vào cuối học kỳ bằng hình thức tự luận, thời gian 60 phút.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình môn học 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 môn học

1. Đối với nhà giáo: 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 đảm bảo chất lượng giảng dạy; giảng dạy lý thuyết kết hợp với tổ chức thảo luận nhóm.

2. Đối với người học: Nghiên cứu trước nội dung bài; tham gia thảo luận nhóm và làm bài tập theo yêu cầu của nhà giáo.

III. Những trọng tâm cần chú ý: Bài 2, 3, 4 và 5.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Trần Thúy Lan. Giáo trình Kinh tế vi mô. Hà Nội: NXB Hà Nội; 2005.
2. Lê Bảo Lâm, Nguyễn Như Ý, Trần Thị Bích Dung, Trần Bá Thọ. Giáo trình Kinh tế vi mô. Thành phố Hồ Chí Minh: NXB TP. Hồ Chí Minh; 2019.
3. Đồng Thị Vân Hồng, Phùng Xuân Hội, Phạm Thanh Luận. Giáo trình Kinh tế vi mô. Hà Nội: NXB Lao Động; 2010.
4. N.GREGORY MANKI. Nguyên lý kinh tế học. Hà Nội: NXB Thống Kê; 2003.
5. Trương Thị Hạnh. Kinh tế vi mô. Hà Nội: NXB Thống Kê; 2009.
6. Phí Mạnh Hồng. Giáo trình kinh tế vi mô. Hà Nội: NXB Đại học Quốc Gia Hà Nội; 2013.

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

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Nghiệp vụ nhà hàng (Occupational Skills In Restaurant)

Mã mô đun: 51153012

Thời gian thực hiện mô đun: 75 giờ (lý thuyết: 15 giờ; thực hành, thảo luận, bài tập: 57 giờ; kiểm tra: 3 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Là mô đun tự chọn trong chương trình đào tạo ngành, nghề “Hướng dẫn du lịch”.

II. Tính chất: Là mô đun bổ trợ trong chương trình đào tạo nghề Hướng dẫn du lịch.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN**I. 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. 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 đảm bảo 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.

III. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

1. Có cái nhìn khái quát về nghiệp vụ nhà hàng, hiểu được vai trò, trách

nhệm 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 PHỐI THỜI GIAN

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1: Giới thiệu về dịch vụ phục vụ nhà hàng 1. Giới thiệu về nhà hàng 2. Phân loại nhà hàng 3. Sơ đồ tổ chức nhà hàng 4. Tầm quan trọng của nhân viên phục vụ nhà hàng	2	2	0	
2	Bài 2: Thực hiện các công việc chuẩn bị 1. Chuẩn bị làm việc 2. Chuẩn bị nhà hàng	16	3	12	1
3	Bài 3: Phục vụ thực khách tại bàn 1. Nhận khách từ bộ phận chào đón và hướng dẫn khách của nhà hàng 2. Tiến hành phục vụ khách 3. Quy trình phục vụ rượu trong nhà hàng 4. Cách bưng khay phục vụ cho nhân viên nhà hàng 5. Quy trình Clear& Resetup trong nhà hàng 6. Quy trình xử lý phàn nàn trong nhà hàng 7. Bôn tình huống phục vụ bàn trong nhà hàng thường gặp nhất và hướng xử lý 8. Tám kỹ năng phục vụ cơ	37	7	29	1

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
	bản nhân viên nhà hàng cần có				
4	Bài 4: Phục vụ Room service 1. Room Service 2. Cách thức phục vụ Room service	12	2	9	1
5	Bài 5: Thực hiện các công việc cuối ca 1. Đảm bảo hài lòng khách hàng 2. Chuẩn bị sẵn sàng phục vụ 3. Thu dọn 4. Khu phục vụ 5. An ninh 6. Thanh toán 7. Trước khi ra về 8. Rời khỏi nhà hàng	8	1	7	
Cộng:		75	15	57	3

NỘI DUNG CHI TIẾT

BÀI 1: GIỚI THIỆU VỀ DỊCH VỤ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

(Thời gian: 02 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm nhà hàng và các hình thức tổ chức kinh doanh của nhà hàng.
2. Trình bày được cơ cấu hoạt động trong bộ phận của mình cũng như sự giao tiếp và thứ bậc trong bộ phận.
3. Trình bày được vai trò, chức năng của nhân viên phục vụ.
4. Tự hào về nghề phục vụ bàn

II. NỘI DUNG BÀI

1. Giới thiệu về nhà hàng (1, 2)

2. Phân loại nhà hàng (1)

2.1. Phân loại nhà hàng theo kiểu đồ ăn

2.2. Phân loại nhà hàng theo quy mô, đẳng cấp

2.3. Phân loại nhà hàng theo hình thức phục vụ

2.4. Phân loại theo loại đồ ăn chuyên

2.5. Các cách phân loại khác

3. Sơ đồ tổ chức nhà hàng (1, 3)

4. Tầm quan trọng của nhân viên phục vụ nhà hàng (2, 3)

4.1. Giúp thực khách nhận được dịch vụ chất lượng nhất tại nhà hàng

4.2. Nhân viên Phục vụ - nhân tố tạo nên hình ảnh đại diện cho nhà hàng

4.3. Nhân viên Phục vụ - người bán hàng tài ba ở nhà hàng

4.4. Giải đáp thắc mắc, xử lý than phiền cho khách

4.5. Tạo nguồn khách hàng thân thiết

BÀI 2: THỰC HIỆN CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

(Thời gian: 16 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả quy trình chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân.
2. Kể tên và công dụng của các trang thiết bị và dụng cụ phục vụ.
3. Nhận biết được các hình thức phục vụ
3. Thực hiện được việc gấp khăn bàn, khăn ăn
4. Thực hiện được các biện pháp vệ sinh trong quá trình chuẩn bị
5. Thao tác đúng yêu cầu kỹ thuật trong việc bày bàn ăn

II. NỘI DUNG BÀI

1. Chuẩn bị làm việc: (3, 4)

1.1. Trang phục và vệ sinh cá nhân:

1.2. Tác phong chuyên nghiệp:

1.3. Trang thiết bị trong nhà hàng:

2. Chuẩn bị nhà hàng: (1, 4)

2.1. Thu dọn nhà hàng:

2.2. Làm sạch và chuẩn bị đồ dùng:

2.3. Gấp khăn ăn:

2.4. Chuẩn bị đồ gia vị:

2.5. Thay khăn bàn:

2.6. Bày bàn ăn (Setup bàn ăn):

BÀI 3: PHỤC VỤ THỰC KHÁCH TẠI BÀN

(Thời gian: 37 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Có kiến thức về nhu cầu của khách và các món ăn, đồ uống để tư vấn khách chọn món ăn, thức uống phù hợp.
2. Hiểu biết về tính năng, tác dụng, cách sử dụng và bảo quản các trang thiết bị trong nhà hàng.
3. Mô tả được quy trình về tổ chức, đón tiếp và phục vụ khách trong các nhà hàng.
4. Hiểu rõ cách giải quyết khi có khách phàn nàn
5. Thao tác đúng yêu cầu kỹ thuật trong việc phục vụ bữa ăn.
6. Thực hiện được các kỹ năng nghề nghiệp trong việc tổ chức, đón tiếp, phục vụ khách, xử lý các tình huống phát sinh.
7. Xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ khách đảm bảo hài lòng khách hàng và cân đối quyền lợi của doanh nghiệp;
8. Thực hiện được các biện pháp vệ sinh trong quá trình phục vụ khách ăn uống.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Nhận khách từ bộ phận chào đón và hướng dẫn khách của nhà hàng (2-4)
2. Tiến hành phục vụ khách (2-4)
3. Quy trình phục vụ rượu trong nhà hàng (2-4)
 - 3.1. Quy trình phục vụ rượu chung
 - 3.2. Cách phục vụ rượu vang đỏ trong nhà hàng
 - 3.3. Quy trình mở và rót rượu champagne
4. Cách bưng khay phục vụ cho nhân viên nhà hàng (1, 4)
5. Quy trình Clear & Resetup trong nhà hàng (1, 4)
6. Quy trình xử lý phàn nàn trong nhà hàng (1, 4)
7. Bốn tình huống phục vụ bàn trong nhà hàng thường gặp nhất và hướng xử lý (1, 4)
 - 7.1. Khách hàng phàn nàn về món ăn và giá cả
 - 7.2. Khách hàng phàn nàn về phục vụ chậm
 - 7.3. Phục vụ thức ăn nhầm bàn, nhầm tên món ăn, làm đổ thức ăn lên người khách
 - 7.4. Khách hàng bỏ đi vì phục vụ chậm hoặc thiếu bàn

8. Tám kỹ năng phục vụ cơ bản nhân viên nhà hàng cần có (1)**8.1. Kỹ năng giao tiếp****8.2. Kỹ năng quan sát****8.3. Kỹ năng chăm sóc khách hàng****8.4. Kỹ năng xử lý sự cố phát sinh****8.5. Kỹ năng nắm bắt tâm lý khách hàng****8.6. Không bình luận về khách khi đang còn ở nhà hàng/quán****8.7. Có trí nhớ tốt****8.8. Vệ bề ngoài luôn tươm tất, sạch sẽ****BÀI 4: PHỤC VỤ ROOM SERVICE****(Thời gian: 12 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày được các bước trong quy trình phục vụ room service
2. Thực hiện được các bước trong quy trình phục vụ room service

II. NỘI DUNG BÀI**1. Room Service (2, 4)****2. Cách thức phục vụ Room service (3, 4)****2.1. Yêu cầu Room service****2.2. Cách thức phục vụ Room service****BÀI 5: THỰC HIỆN CÁC CÔNG VIỆC CUỐI CA****(Thời gian: 8 giờ)****II. MỤC TIÊU**

1. Mô tả được quy trình kết thúc ca làm việc
2. Thực hiện được việc báo cáo giám sát ca, quản lý các vấn đề xảy ra trong ca làm việc
3. Thực hiện được việc bàn giao công việc cho ca sau.
4. Thực hiện được việc vệ sinh cuối ca.

II. NỘI DUNG BÀI (1, 3, 4)**1. Đảm bảo hài lòng khách hàng****2. Chuẩn bị sẵn sàng phục vụ****3. Thu dọn**

4. Khu phục vụ**5. An ninh****6. Thanh toán****7. Trước khi ra về****8. Rời khỏi nhà hàng****D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN**

I. Phòng học chuyên môn hoá, nhà xưởng: Phòng học lý thuyết, phòng thực hành/ cơ sở thực hành.

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. Năng lực 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...
- Đảm bảo an toàn trong quá trình làm việc.

II. Phương pháp:

- Kiểm tra thường xuyên: Do nhà giáo giảng dạy mô đun thực hiện tại thời điểm bất kỳ trong quá trình học thông qua việc 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;

- Kiểm tra định kỳ: Kiểm tra định kỳ có thể bằng hình thức kiểm tra viết từ 45 đến 60 phút, chấm điểm bài tập lớn, tiểu luận, bài tập thực hành, thực tập hoặc kiểm tra, đánh giá kết hợp các hình thức trên.

- Thi kết thúc mô đun: Hình thức thi viết (tự luận hoặc trắc nghiệm), thời gian 90 phút.

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 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 giáo viên phân công hoặc tự chọn (nếu giáo viên đồng ý). Mỗi nhóm chọn một chủ đề do giáo viên nêu ra hoặc tự chọn (nếu giáo viên 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): Không.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Nghiệp vụ lễ tân (Occupational Skills In Reception)

Mã mô đun: 51153013

Thời gian thực hiện mô đun: 75 giờ (lý thuyết: 15 giờ; thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 57 giờ; kiểm tra: 3 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Là mô đun chuyên môn tự chọn, được bố trí giảng dạy trong học kỳ IV trong chương trình đào tạo ngành, nghề “Hướng dẫn du lịch”, trình độ trung cấp.

II. Tính chất: Là mô đun lý thuyết kết hợp thực hành được giảng dạy theo phương pháp tích hợp.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN**I. Về kiến thức**

1. Đọc, hiểu các quy định, nội quy, quy chế quản lý của khách sạn, nội quy đối với người lao động trong khách sạn và trong bộ phận lễ tân;

2. Mô tả chính xác cách sử dụng các công cụ, máy móc, thiết bị, dụng cụ, chủ yếu là thiết bị liên lạc trong công việc;

3. Trình bày đúng các quy trình nghiệp vụ cơ bản: Chuẩn bị ca làm việc, nhận đặt buồng, đăng ký khách sạn, phục vụ khách lưu trú, thanh toán và trả buồng.

II. Về kỹ năng

1. Thực hiện đúng tiêu chuẩn quy định các quy trình: Chuẩn bị ca làm việc, nhận đặt buồng cho khách, đăng ký lưu trú cho khách, phục vụ khách lưu trú, thanh toán và trả buồng cho khách;

2. Giải quyết các yêu cầu khác của khách đúng tiêu chuẩn quy định;

3. Phối hợp hiệu quả với các bộ phận khác tại cơ sở lưu trú trong quá trình phục vụ khách.

II. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

Yêu nghề; có đạo đức trong hành nghề; có ý thức kỷ luật và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc.

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	Thực hành, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1: Một số vấn đề cơ bản về bộ phận lễ tân 1. Một số khái niệm 2. Yêu cầu cơ bản đối với nhân viên lễ tân 3. Chu trình phục vụ khách 4. Thực hành chuẩn bị làm việc; chào đón khách; sử dụng điện thoại.	8	4	4	
2	Bài 2: Nhận đặt buồng 1. Một số vấn đề cơ bản 2. Quy trình nhận đặt phòng khách sạn 3. Nhận đặt buồng	22	4	17	1
3	Bài 3: Đăng ký khách sạn 1. Một số vấn đề cơ bản 2. Quy trình đón tiếp và làm thủ tục check in khách sạn 3. Đăng ký khách sạn cho các đối tượng khách	15	3	12	
4	Bài 4: Phục vụ khách lưu trú 1. Hoạt động phục vụ khách trong thời gian lưu trú 2. Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn	15	2	12	1
5	Bài 5: Thanh toán chi phí của khách và thu ngân 1. Nguyên tắc thanh toán 2. Quy trình trả buồng, thanh toán chi phí, thu ngân và tiễn khách 3. Các phương thức thanh toán 4. Bàn giao ca của nhân viên tiếp tân, thu ngân	15	2	12	1
Cộng		75	15	57	3

NỘI DUNG CHI TIẾT

BÀI 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ BỘ PHẬN LỄ TÂN

(Thời gian: 8 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày chính xác khái niệm, vai trò, nhiệm vụ và cơ cấu, chức năng của bộ phận lễ tân;
2. Mô tả đúng các hoạt động cơ bản của bộ phận lễ tân;
3. Trình bày đầy đủ yêu cầu cơ bản đối với nhân viên lễ tân;
4. Giao tiếp hiệu quả với các đối tượng khách.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Một số khái niệm (1, 2)

2. Yêu cầu cơ bản đối với nhân viên lễ tân (2, 3)

3. Chu trình phục vụ khách (1, 2)

3.1. Giai đoạn trước khi khách tới khách sạn

3.2. Giai đoạn khách tới khách sạn

3.3. Giai đoạn khách lưu trú trong khách sạn

3.4. Giai đoạn khách thanh toán, trả buồng và rời khách sạn

4. Thực hành chuẩn bị làm việc, chào đón khách, sử dụng điện thoại (1, 3, 4)

BÀI 2: NHẬN ĐẶT BUỒNG

(Thời gian: 22 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày khái niệm và lợi ích của việc đặt buồng;
2. Xác định đúng các loại buồng, phương pháp bán buồng trong khách sạn;
3. Liệt kê đầy đủ các nguồn đặt buồng, các loại đặt buồng và các hình thức đặt buồng;
4. Xác định chính xác các mức giá buồng, các loại buồng và suất giá buồng;
5. Trình bày và thực hiện quy trình nhận đặt phòng khách sạn đúng tiêu chuẩn quy định;
6. Có khả năng tiếp nhận, ghi chép và chuyển thông tin theo yêu cầu.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Một số vấn đề cơ bản(1, 2)

1.1. Khái niệm, lợi ích của việc đặt buồng

1.2. Các loại buồng và phương pháp bán buồng và các dịch vụ trong khách sạn.

1.3. Các mức giá buồng, các loại giá buồng và suất giá buồng

1.4. Các nguồn đặt buồng và các loại đặt buồng

2. Quy trình nhận đặt buồng (1, 2)

3. Nhận đặt buồng (1, 4, 5)

3.1. Kỹ năng thông báo thông tin về các loại buồng, báo giá buồng và các dịch vụ có trong khách sạn.

3.2. Kỹ năng tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt buồng của các đối tượng khách khác nhau

3.3. Kỹ năng tiếp nhận và xử lý yêu cầu sửa đổi đặt buồng qua điện thoại

3.4. Kỹ năng tiếp nhận và xử lý yêu cầu hủy đặt buồng qua điện thoại

BÀI 3: ĐĂNG KÝ KHÁCH SẠN

(Thời gian: 14 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê đầy đủ các hoạt động cơ bản liên quan đến việc phục vụ khách tới đăng ký khách sạn và nhận buồng;

2. Mô tả đúng các hoạt động chuẩn bị phục vụ;

3. Thực hiện quy trình đón tiếp và làm thủ tục check in khách sạn cho khách đúng tiêu chuẩn quy định;

4. Giao tiếp lịch sự, thân thiện với khách hàng.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Một số vấn đề cơ bản (1, 2)

1.1. Khái niệm

1.2. Các hoạt động cơ bản của quá trình đăng ký khách sạn

1.3. Các hoạt động của bộ phận lễ tân trước khi khách đến và sau khi đăng ký khách sạn cho khách

2. Quy trình đón tiếp và làm thủ tục check in khách sạn (2, 4)

3. Đăng ký khách sạn cho các đối tượng khách (1, 4, 5)

BÀI 4: PHỤC VỤ KHÁCH LƯU TRÚ

(Thời gian: 15 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả và thực hiện được các hoạt động phục vụ khách trong thời gian lưu trú đúng tiêu chuẩn quy định;
2. Giải quyết phàn nàn hoặc đáp ứng các yêu cầu khác của khách đúng tiêu chuẩn quy định.
3. Giao tiếp lịch sự, thân thiện với khách hàng.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Hoạt động phục vụ khách trong thời gian lưu trú (4-8)

1.1. Vai trò của bộ phận lễ tân trong giai đoạn khách lưu trú

1.2. Cung cấp các dịch vụ phục vụ khách lưu trú

2. Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn (4, 5)

2.1. Tầm quan trọng của việc giải quyết phàn nàn

2.2. Quy trình chung

2.3. Giải quyết phàn nàn từng vấn đề cụ thể

BÀI 5: THANH TOÁN CHI PHÍ CỦA KHÁCH VÀ THU NGÂN

(Thời gian: 15 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Giải thích đúng các nguyên tắc thanh toán
2. Mô tả chính xác các bước trong quy trình trả bùồng, thanh toán chi phí, thu ngân và tiễn khách;
3. Liệt kê các phương thức thanh toán khác nhau và nêu các thu tục khi chấp nhận thanh toán bằng các phương thức này;
4. Giải thích tầm quan trọng của công việc bàn giao ca;
5. Thực hành ghi hóa đơn có thuế và phí phục vụ;
6. Áp dụng thanh toán bằng tiền mặt, thẻ tín dụng, thẻ thanh toán và séc du lịch;
7. Thực hiện xử lý thanh toán bằng các phiếu ghi nợ của công ty và các phiếu thanh toán trước dịch vụ của các hãng lữ hành;
8. Xác định đúng tầm quan trọng của việc tính toán chính xác và thể hiện tính trung thực của nhân viên thu ngân khi thực hiện trả bùồng, thanh toán và tiễn khách.
9. Tuân thủ các nguyên tắc và đảm bảo chính xác trong thanh toán.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Nguyên tắc thanh toán (5)

2. Quy trình trả buồng, thanh toán chi phí, thu ngân và tiễn khách (2,5)

3. Các phương thức thanh toán (2, 4, 5)

4. Bàn giao ca của nhân viên tiếp tân, thu ngân (3-5)

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng: Phòng học lý thuyết, phòng học thực hành/cơ sở thực hành.

II. Trang thiết bị máy móc: Máy vi tính, máy chiếu, bảng di động.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Kẹp lưu hồ sơ, máy in, máy fax, bộ dấu, phần mềm quản lý khách sạn, điện thoại để bàn, quầy lễ tân, giá để chìa khóa, bộ chìa khóa, xe đẩy hành lý, mẫu bảng giá ngoại tệ, mẫu các loại thẻ thanh toán.

IV. Các điều kiện khác: Phòng thực hành lễ tân.

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung:

1. Kiến thức: Một số khái niệm về bộ phận lễ tân; quy trình nhận đặt buồng, đăng ký khách sạn, phục vụ khách lưu trú, thanh toán và trả buồng.

2. Kỹ năng: Thực hiện các quy trình nhận đặt buồng, đăng ký khách sạn, phục vụ khách lưu trú, thanh toán và trả buồng theo tiêu chuẩn quy định.

3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Có khả năng tiếp nhận, ghi chép và chuyển thông tin theo yêu cầu; biết được yêu cầu, tiêu chuẩn, kết quả đối với công việc lễ tân hoặc công việc có liên quan; chịu trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm của mình.

II. Phương pháp

Kiểm tra thường xuyên: Được thực hiện trong quá trình học, thông qua hình thức kiểm tra vấn đáp, viết trong giờ học (trắc nghiệm, tự luận), với thời gian làm bài 30 phút.

Kiểm tra định kỳ: Làm bài tập, bài thực hành hoặc kiểm tra với thời gian làm bài từ 45 đến 60 phút.

Thi kết thúc mô đun: Được thực hiện vào cuối học kỳ bằng hình thức tự luận, thời gian 90 phút.

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 học sinh 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 các phương pháp giảng dạy lý thuyết: Nêu vấn đề, phát vấn, thảo luận, 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. Thời lượng thực hành các bài tăng cường đưa học sinh xuống cơ sở để tiếp cận thực tế.

2. Đối với người học

Người học 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: Bài 2, 3, 4, 5

IV. Tài liệu tham khảo

1. Trần Thu Thủy. Nghiệp vụ lễ tân. Quảng Ninh; 2012.
2. Đoàn Thị Thanh Huyền. Giáo trình lý thuyết nghiệp vụ lễ tân Hà Nội 2018 [Available from: <http://thuvienso.ktcc.edu.vn/tailieuvn/doc/giao-trinh-ly-thuyet-nghiep-vu-le-tan-phan-1-cd-du-lich-ha-noi-2487045.html>].
3. Tổng cục du lịch. Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam: Nghề Lễ tân. Hà Nội; 2015.
4. Hoàng Thu Hằng. Giáo trình thực hành nghiệp vụ lễ tân. Hà Nội 2018. Available from: <http://thuvienso.ktcc.edu.vn/tailieuvn/doc/giao-trinh-thuc-hanh-nghiep-vu-le-tan-phan-1-cd-du-lich-ha-noi-2487075.html>.
5. Trương Minh Vũ. Giáo trình nghiệp vụ lễ tân. Hà Nội: Nhà xuất bản giáo dục Việt Nam; 2015. Available from: <http://thuvienso.ktcc.edu.vn/tailieuvn/download/document/NzczNzg2NTI0MTg4ODc=.MjQxODg4Nw=.html>.
6. Hotel Careers. Training Lễ Tân: Phục Vụ Khách Trong Thời Gian Lưu Trú (Bài 5) [03/9/2021]. Available from: <https://hotelcareers.vn/training-le-tan-phuc-vu-khach-trong-thoi-gian-luu-tru-bai-5.html>.
7. Phạm Thị Cúc. Giáo trình lý thuyết Nghiệp vụ lễ tân (Dùng trong các trường THCN). Hà Nội: Nhà xuất bản Hà Nội; 2005.
8. Tổng cục du lịch. Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam: Nghề Lễ tân Hà Nội.

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

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Marketing du lịch (Marketing in Tourism)

Mã môn học: 51152014

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ (lý thuyết: 15 giờ; thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; kiểm tra: 2 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

I. Vị trí: Marketing du lịch là môn học chuyên môn, tự chọn trong chương trình đào tạo ngành, nghề “Hướng dẫn du lịch”, trình độ Trung cấp.

II. Tính chất: Marketing du lịch là môn học lý thuyết, tổ chức giảng dạy tại phòng học lý thuyết với đầy đủ trang thiết bị dạy và học, giúp người học nắm được các lý thuyết cơ bản về Marketing và Marketing du lịch, phân tích được chính sách Marketing - mix của doanh nghiệp du lịch và có thể thực hiện các khảo sát nghiên cứu thị trường du lịch.

B. MỤC TIÊU MÔN HỌC**I. Về kiến thức**

1. Trình bày đầy đủ khái niệm cơ bản liên quan đến Marketing và Marketing du lịch;
2. Trình bày đầy đủ các khái niệm về thị trường du lịch, nghiên cứu thị trường du lịch, cách thức phân đoạn thị trường, lựa chọn thị trường mục tiêu và định vị thị trường của doanh nghiệp du lịch;
3. Phân tích đúng chính sách Marketing – mix của doanh nghiệp du lịch như chính sách sản phẩm du lịch, chính sách giá, chính sách phân phối và chính sách xúc tiến hỗn hợp;

II. Về kỹ năng

1. Thực hiện các khảo sát nghiên cứu thị trường du lịch đạt yêu cầu;
2. Phân đoạn thị trường du lịch, lựa chọn đúng thị trường mục tiêu và định vị thị trường cho một doanh nghiệp du lịch;
3. Vận dụng đúng các nguyên tắc để xây dựng chiến lược marketing cho doanh nghiệp du lịch.

III. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

1. Có ý thức học tập chăm chỉ, nghiêm túc;
2. Thực hiện đầy đủ, đúng thời gian các nội dung môn học;

3. Sẵn sàng hợp tác và chia sẻ với các thành viên trong nhóm/tập thể lớp;
4. Có tinh thần học hỏi và làm việc theo nhóm.

C. NỘI DUNG MÔN HỌC

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: Tổng quan về Marketing du lịch 1. Các khái niệm cơ bản về Marketing 1.1. Các khái niệm cơ bản liên quan đến Marketing 1.2. Định nghĩa Marketing 1.3. Quản trị Marketing 2. Marketing du lịch 2.1. Định nghĩa Marketing du lịch 2.2. Một số khía cạnh của Marketing du lịch 2.3. Nội dung hoạt động Marketing của doanh nghiệp du lịch	3	3	0	
2	Chương 2: Thị trường du lịch 1. Thị trường du lịch 1.1. Khái niệm thị trường du lịch 1.2. Các loại thị trường du lịch và sự tác động tương hỗ của chúng 1.3. Cầu trong du lịch 1.4. Cung trong du lịch 2. Nghiên cứu thị trường du lịch 2.1. Sự cần thiết khách quan phải nghiên cứu thị trường du lịch đối với doanh nghiệp du lịch 2.2. Mục tiêu của nghiên cứu thị trường du lịch 2.3. Các giai đoạn nghiên cứu thị trường du lịch 3. Phân đoạn thị trường du lịch, lựa chọn thị trường mục tiêu và định vị thị trường của doanh	10	5	5	

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
	nghiệp du lịch 3.1. Phân đoạn thị trường du lịch 3.2. Lựa chọn thị trường mục tiêu 3.3. Định vị thị trường của doanh nghiệp du lịch				
3	Chương 3: Chiến lược sản phẩm du lịch của doanh nghiệp du lịch 1. Khái niệm về chiến lược sản phẩm du lịch 2. Quyết định về nhãn hiệu sản phẩm 2.1. Khái niệm về nhãn hiệu sản phẩm 2.2. Quyết định về nhãn hiệu sản phẩm 3. Chu kỳ sống của sản phẩm du lịch 3.1. Khái niệm 3.2. Đặc điểm của giai đoạn phát triển trong chu kỳ sống của sản phẩm du lịch 4. Phát triển sản phẩm mới 4.1. Khái niệm về sản phẩm mới 4.2. Quy trình phát triển sản phẩm mới	8	2	5	1
4	Chương 4: Chiến lược giá của doanh nghiệp du lịch 1. Bản chất của giá cả 2. Những vấn đề cần quan tâm khi xác định giá 2.1. Những nhân tố tác động đến việc xác định giá của doanh nghiệp du lịch	7	2	4	1

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
	2.2. Các phương pháp xác định giá cơ bản 3. Các chiến lược về giá 3.1. Các chiến lược về giá cho sản phẩm mới 3.2. Các chiến lược về giá cho sản phẩm hiện tại				
5	Chương 5: Chiến lược phân phối của doanh nghiệp du lịch 1. Bản chất và tầm quan trọng của chiến lược phân phối trong du lịch 1.1. Khái niệm, mục tiêu và nội dung của chiến lược phân phối trong du lịch 1.2. Vai trò của các tổ chức trung gian trong chiến lược phân phối 2. Cấu trúc và tổ chức kênh phân phối trong du lịch 2.1. Các kênh phân phối và cấu trúc kênh phân phối trong du lịch 2.2. Tổ chức và hoạt động của kênh phân phối trong du lịch 3. Lựa chọn và quản lý kênh phân phối 3.1. Lựa chọn kênh phân phối 3.2. Quản lý kênh phân phối	7	3	4	0
6	Chương 6: Chiến lược xúc tiến hỗn hợp của doanh nghiệp du lịch 1. Khái quát về xúc tiến hỗn hợp trong du lịch 1.1. Bản chất của hoạt động xúc tiến 1.2. Vai trò và tác dụng của xúc tiến hỗn hợp 2. Các công cụ cơ bản trong xúc tiến hỗn hợp	10	3	6	1

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
	3. Quảng cáo 3.1. Khái niệm 3.2. Các chức năng của quảng cáo 3.3. Cách thức và mô hình quảng cáo 3.4. Xác định mục tiêu quảng cáo 3.5. Xác định ngân sách quảng cáo 3.6. Quyết định thông điệp quảng cáo 3.7. Quyết định phương tiện quảng cáo 3.8. Đánh giá hiệu quả quảng cáo 4. Xây dựng chiến lược xúc tiến hỗn hợp trong du lịch 4.1. Khái quát về quá trình truyền thông Marketing 4.2. Quá trình xây dựng và thực hiện chiến lược xúc tiến hỗn hợp trong du lịch				
	Cộng	45	15	27	3

NỘI DUNG CHI TIẾT

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ MARKETING DU LỊCH

(Thời gian: 3 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày đầy đủ các khái niệm cơ bản liên quan đến Marketing; định nghĩa Marketing và quản trị Marketing;
2. Trình bày đúng định nghĩa Marketing du lịch, các khía cạnh của Marketing du lịch;
3. Phân tích nội dung hoạt động Marketing của doanh nghiệp du lịch đúng hướng dẫn.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG (1)

1. Các khái niệm cơ bản về Marketing

1.1. Các khái niệm cơ bản liên quan đến Marketing

1.2. Định nghĩa Marketing

1.3. Quản trị Marketing

2. Marketing du lịch

2.1. Định nghĩa Marketing du lịch

2.2. Một số khía cạnh của Marketing du lịch

2.3. Nội dung hoạt động Marketing của doanh nghiệp du lịch

CHƯƠNG 2: THỊ TRƯỜNG DU LỊCH

(Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày đúng các khái niệm về thị trường, thị trường du lịch, cung- cầu du lịch;
2. Liệt kê đầy đủ các giai đoạn nghiên cứu thị trường du lịch;
3. Phân đoạn thị trường du lịch, lựa chọn đúng thị trường mục tiêu, định vị thị trường của doanh nghiệp du lịch.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Thị trường du lịch (2)

1.1. Khái niệm thị trường du lịch

1.2. Các loại thị trường du lịch và sự tác động tương hỗ của chúng

1.3. Cầu trong du lịch

1.4. Cung trong du lịch

2. Nghiên cứu thị trường du lịch (2)

2.1. Sự cần thiết khách quan phải nghiên cứu thị trường du lịch đối với doanh nghiệp du lịch

2.2. Mục tiêu của nghiên cứu thị trường du lịch

2.3. Các giai đoạn nghiên cứu thị trường du lịch

3. Phân đoạn thị trường du lịch, lựa chọn thị trường mục tiêu và định vị thị trường của doanh nghiệp du lịch (1)

3.1. Phân đoạn thị trường du lịch

3.2. Lựa chọn thị trường mục tiêu

3.3. Định vị thị trường của doanh nghiệp du lịch

CHƯƠNG 3: CHIẾN LƯỢC SẢN PHẨM DU LỊCH CỦA DOANH NGHIỆP DU LỊCH

(Thời gian: 8 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày đầy đủ các khái niệm và nội dung của chiến lược sản phẩm du lịch;
2. Phân tích các quyết định liên quan đến nhãn hiệu sản phẩm;
3. Giải thích sơ bộ các giai đoạn phát triển của chu kỳ sống của sản phẩm du lịch;
4. Liệt kê đủ các bước trong quy trình phát triển sản phẩm mới.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG (3)

1. Khái niệm về chiến lược sản phẩm du lịch

2. Quyết định về nhãn hiệu sản phẩm

2.1. Khái niệm về nhãn hiệu sản phẩm

2.2. Quyết định về nhãn hiệu sản phẩm

3. Chu kỳ sống của sản phẩm du lịch

3.1. Khái niệm

3.2. Đặc điểm của giai đoạn phát triển trong chu kỳ sống của sản phẩm du lịch

4. Phát triển sản phẩm mới

4.1. Khái niệm về sản phẩm mới

4.2. Quy trình phát triển sản phẩm mới

CHƯƠNG 4: CHIẾN LƯỢC GIÁ CỦA DOANH NGHIỆP DU LỊCH

(Thời gian: 7 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Giải thích đúng bản chất của giá cả;
2. Trình bày đầy đủ các nhân tố tác động đến việc xác định giá của doanh nghiệp du lịch và các phương pháp xác định giá căn bản;
3. Phân tích chiến lược về giá cho sản phẩm mới và sản phẩm hiện tại của doanh nghiệp du lịch theo hướng dẫn.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG (3)

1. Bản chất của giá cả

2. Những vấn đề cần quan tâm khi xác định giá

2.1. Những nhân tố tác động đến việc xác định giá của doanh nghiệp du lịch

2.2. Các phương pháp xác định giá cơ bản

3. Các chiến lược về giá

3.1. Các chiến lược về giá cho sản phẩm mới

3.2. Các chiến lược về giá cho sản phẩm hiện tại

CHƯƠNG 5: CHIẾN LƯỢC PHÂN PHỐI CỦA DOANH NGHIỆP DU LỊCH

(Thời gian: 7 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày đúng bản chất và tầm quan trọng của chiến lược phân phối trong du lịch;

2. Phân tích đầy đủ cấu trúc và cách tổ chức hoạt động của kênh phân phối trong du lịch;

3. Trình bày đúng các tiêu thức lựa chọn kênh phân phối và hoạt động quản lý kênh phân phối.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG (1)

1. Bản chất và tầm quan trọng của chiến lược phân phối trong du lịch

1.1. Khái niệm, mục tiêu và nội dung của chiến lược phân phối trong du lịch

1.2. Vai trò của các tổ chức trung gian trong chiến lược phân phối

2. Cấu trúc và tổ chức kênh phân phối trong du lịch

2.1. Các kênh phân phối và cấu trúc kênh phân phối trong du lịch

2.2. Tổ chức và hoạt động của kênh phân phối trong du lịch

3. Lựa chọn và quản lý kênh phân phối

3.1. Lựa chọn kênh phân phối

3.2. Quản lý kênh phân phối

CHƯƠNG 6: CHIẾN LƯỢC XÚC TIẾN HỖN HỢP CỦA DOANH NGHIỆP DU LỊCH

(Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày đúng bản chất, vai trò, tác dụng, các công cụ cơ bản của xúc tiến hỗn hợp trong du lịch;

2. Liệt kê đầy đủ các bước xây dựng một chương trình quảng cáo;

3. Trình bày quá trình xây dựng chiến lược xúc tiến hỗn hợp trong du lịch.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Khái quát về xúc tiến hỗn hợp trong du lịch (3)

1.1. Bản chất của hoạt động xúc tiến

1.2. Vai trò và tác dụng của xúc tiến hỗn hợp

2. Các công cụ cơ bản trong xúc tiến hỗn hợp (2)

3. Quảng cáo (2)

3.1. Khái niệm

3.2. Các chức năng của quảng cáo

3.3. Cách thức và mô hình quảng cáo

3.4. Xác định mục tiêu quảng cáo

3.5. Xác định ngân sách quảng cáo

3.6. Quyết định thông điệp quảng cáo

3.7. Quyết định phương tiện quảng cáo

3.8. Đánh giá hiệu quả quảng cáo

4. Xây dựng chiến lược xúc tiến hỗn hợp trong du lịch (1)

4.1. Khái quát về quá trình truyền thông Marketing

4.2. Quá trình xây dựng và thực hiện chiến lược xúc tiến hỗn hợp trong du lịch

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Phòng học lý thuyết.

II. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu projector, mạng internet.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình Marketing du lịch do bộ môn lựa chọn, giấy A4, A0, bút lông, ghim kẹp.

IV. Các điều kiện khác

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP, ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức: Khái niệm cơ bản liên quan đến Marketing và Marketing du lịch; Khái niệm về thị trường du lịch, nghiên cứu thị trường du lịch, cách thức phân đoạn thị trường, lựa chọn thị trường mục tiêu và định vị thị trường của doanh nghiệp du lịch; Chính sách Marketing – mix của doanh nghiệp du lịch như chính

sách sản phẩm du lịch, chính sách giá, chính sách phân phối và chính sách xúc tiến hỗn hợp;

2. Kỹ năng: Thực hiện được hoạt động phân đoạn thị trường du lịch, lựa chọn thị trường mục tiêu và định vị thị trường cho một doanh nghiệp du lịch; Xây dựng chiến lược marketing cho doanh nghiệp du lịch.

3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Có ý thức học tập chăm chỉ, nghiêm túc; Thực hiện đầy đủ, đúng thời gian các nội dung môn học.

II. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên: Được thực hiện trong quá trình học, thông qua hình thức kiểm tra vấn đáp, viết trong giờ học (trắc nghiệm, tự luận), với thời gian làm bài 30 phút.

- Kiểm tra định kỳ: Làm bài tập nhóm, kiểm tra trắc nghiệm với thời gian làm bài từ 45 đến 60 phút.

- Thi kết thúc môn học: Được thực hiện vào cuối học kỳ bằng hình thức tự luận, thời gian 60 phút.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình môn học 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 môn học

1. Đối với nhà giáo: Áp dụng các phương pháp giảng dạy lý thuyết: Nêu vấn đề, phát vấn, thảo luận, hướng dẫn tìm hiểu và mở rộng kiến thức; Áp dụng các phương pháp hướng dẫn thảo luận, 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.

2. Đối với người học: Người học 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: Tất cả các chương

IV. Tài liệu tham khảo

1. Trường Cao đẳng nghề Kỹ thuật công nghệ. Giáo trình Marketing du lịch. Hà Nội; 2020. Available from: <http://thuvienso.ktcc.edu.vn/tailieuvn/doc/giao-trinh-marketing-du-lich-nghe-nghiep-vu-nha-hang-khach-san-trung-cap-truong-cd-nghe-ky-th-2494426.html>.

2. Trần Ngọc Nam, Trần Huy Khang. Marketing du lịch. Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà xuất bản Thành phố Hồ Chí Minh; 2014.

3. Hoàng Văn Thành. Giáo trình Marketing du lịch. Hà Nội: Nhà xuất bản chính trị quốc gia; 2014.

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

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN**Tên mô đun:** Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo**Mã mô đun:** 51152010**Thời gian thực hiện mô đun:** 45 giờ (lý thuyết: 15 giờ; thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; kiểm tra: 2 giờ).**A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN****I. Vị trí**

Mô đun Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo được bố trí giảng dạy sau các môn học/mô đun chung trong chương trình đào tạo.

II. Tính chất

Mô đun Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo là mô đun tự chọn mang tính tích hợp, nhằm trang bị cho người học những kiến thức nền tảng về đổi mới sáng tạo, tinh thần khởi nghiệp, khởi sự kinh doanh, từ đó nâng cao nhận thức của sinh viên, góp phần hình thành các kỹ năng cần thiết, tư duy đúng đắn trong lựa chọn nghề nghiệp và sáng tạo giá trị.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN**I. Về kiến thức**

1. Trình bày các khái niệm chung về khởi nghiệp đổi mới sáng tạo.
2. Tiếp cận tư duy chiến lược và các mô hình kinh tế mới.
3. Mô tả các phương pháp tư duy, sáng tạo, hình thành ý tưởng khởi nghiệp.
4. Trình bày các kiến thức cơ bản về thị trường và doanh nghiệp.

II. Về kỹ năng

1. Nhận diện cơ hội khai thác, phát huy tài nguyên bản địa.
2. Thu thập thông tin, tư duy sáng tạo và logic, xử lý, phân tích, đánh giá và lựa chọn ý tưởng đổi mới trong kinh doanh.
3. Xây dựng kế hoạch kinh doanh cơ bản.
4. Thuyết trình một dự án kinh doanh.

II. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

1. Nhận thức 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 công việc và có trách nhiệm với quyết định của bản thân.

3. Có thái độ làm việc nghiêm túc và đạo đức trong kinh doanh.

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	Thực hành, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1. Tổng quan về khởi nghiệp đổi mới sáng tạo 1. Đổi mới sáng tạo 2. Khởi sự kinh doanh 3. Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo	6	3	3	
2	Bài 2. Nhận diện cơ hội kinh doanh và hình thành ý tưởng khởi nghiệp 1. Cơ hội kinh doanh 2. Hình thành ý tưởng khởi nghiệp 3. Đánh giá ý tưởng khởi nghiệp	8	3	4	1
3	Bài 3. Nghiên cứu thị trường và tạo lập doanh nghiệp 1. Nghiên cứu thị trường 2. Tạo lập doanh nghiệp	8	3	5	
4	Bài 4. Lập kế hoạch kinh doanh 1. Lập kế hoạch kinh doanh 2. Nội dung cơ bản của kế hoạch kinh doanh	15	3	12	
5	Bài 5. Các kiến thức và kỹ năng cần thiết trong khởi nghiệp đổi mới sáng tạo 1. Tư duy thiết kế 2. Mô hình Canvas 3. Kỹ năng xây dựng mạng lưới – networking 4. Kỹ năng thuyết trình kế hoạch kinh doanh	8	3	4	1
Cộng		45	15	28	2

NỘI DUNG CHI TIẾT

BÀI 1: TỔNG QUAN VỀ KHỞI NGHIỆP ĐỔI MỚI SÁNG TẠO

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày các khái niệm về đổi mới sáng tạo, khởi sự kinh doanh và khởi nghiệp đổi mới sáng tạo.
2. Mô tả các phương pháp tư duy sáng tạo.
3. Nhận diện các tố chất cần thiết của doanh nhân.
4. Có cái nhìn 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 khi khởi tạo doanh nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Đổi mới sáng tạo (1)

1.1. Khái niệm

1.2. Tư duy sáng tạo

1.3. Các phương pháp tư duy sáng tạo

2. Khởi sự kinh doanh (1)

2.1. Khái niệm

2.2. Các yếu tố cần thiết cho khởi sự kinh doanh

2.2.1. Tinh thần doanh nhân

2.2.2. Kiến thức cần thiết

2.3. Quy trình khởi sự kinh doanh

3. Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo (1, 2)

3.1. Một số khái niệm cơ bản

3.2. Hệ sinh thái khởi nghiệp sáng tạo ở Việt Nam

BÀI 2: NHẬN DIỆN CƠ HỘI KINH DOANH VÀ HÌNH THÀNH Ý TƯỞNG KHỞI NGHIỆP

(Thời gian: 8 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày khái niệm về cơ hội kinh doanh và ý tưởng khởi nghiệp.
2. Vận dụng các kỹ thuật tìm kiếm ý tưởng kinh doanh để hình thành các ý tưởng kinh doanh phù hợp với bản thân.
3. Đánh giá và lựa chọn ý tưởng kinh doanh.
4. Chủ động, sáng tạo trong quyết định, lựa chọn ý tưởng kinh doanh và có trách nhiệm với quyết định của bản thân.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Cơ hội kinh doanh (3)

1.1. Khái niệm

1.2. Nhận diện cơ hội kinh doanh

2. Hình thành ý tưởng khởi nghiệp

2.1. Khái niệm ý tưởng khởi nghiệp (4)

2.2. Phương pháp tìm kiếm, sáng tạo ý tưởng khởi nghiệp (5, 6)

3. Đánh giá và lựa chọn ý tưởng khởi nghiệp (7)

3.1. Tiêu chí đánh giá

3.2. Công cụ đánh giá

3.3. Lựa chọn ý tưởng khởi nghiệp

BÀI 3: NGHIÊN CỨU THỊ TRƯỜNG VÀ TẠO LẬP DOANH NGHIỆP

(Thời gian: 8 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày khái niệm và tầm quan trọng của nghiên cứu thị trường trong khởi tạo doanh nghiệp.
2. Phân tích các yếu tố thị trường cần nghiên cứu trong khởi tạo doanh nghiệp.
3. Mô tả các phương pháp nghiên cứu thị trường trong khởi tạo doanh nghiệp.
4. Phân tích chiến lược marketing 7P.
5. Trình bày các nội dung cần làm và các lựa chọn cần cân nhắc để tạo lập một doanh nghiệp mới.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Nghiên cứu thị trường (8-11)

1.1. Khái niệm nghiên cứu thị trường

1.2. Tầm quan trọng của nghiên cứu thị trường

1.3. Các yếu tố nghiên cứu thị trường

1.3.1. Khách hàng mục tiêu

1.3.2. Quy mô thị trường

1.3.3. Đối thủ cạnh tranh

1.3.4. Môi trường kinh tế

1.4. Các phương pháp nghiên cứu thị trường

1.5. Chiến lược marketing 7P (12, 13)**2. Tạo lập doanh nghiệp (3)****2.1. Lập kế hoạch tạo lập doanh nghiệp****2.2. Đặt tên cho doanh nghiệp****2.3. Lựa chọn địa điểm****2.4. Tìm nguồn huy động vốn****2.5. Lựa chọn hình thức pháp lý cho doanh nghiệp****BÀI 4: LẬP KẾ HOẠCH KINH DOANH****(Thời gian: 15 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Giải thích vai trò của kế hoạch kinh doanh.
2. Liệt kê các loại kế hoạch kinh doanh.
3. Mô tả các nội dung cơ bản của một kế hoạch kinh doanh.
4. Lập một kế hoạch kinh doanh cơ bản.

II. NỘI DUNG BÀI**1. Lập kế hoạch kinh doanh****1.1. Khái niệm kế hoạch kinh doanh (14)****1.2. Vai trò của kế hoạch kinh doanh (14)****1.3. Phân loại kế hoạch kinh doanh (3)****2. Nội dung cơ bản của kế hoạch kinh doanh (3, 11, 14, 15)****2.1. Trang bìa****2.2. Mục lục****2.3. Tóm tắt****2.4. Mô tả doanh nghiệp và sản phẩm/dịch vụ****2.5. Phác họa bối cảnh****2.6. Kế hoạch marketing****2.7. Kế hoạch sản xuất****2.8. Kế hoạch nhân sự****2.9. Kế hoạch tài chính và các nguồn lực cần huy động****2.10. Kế hoạch phát triển doanh nghiệp****2.11. Rủi ro và biện pháp đối phó**

BÀI 5: CÁC KIẾN THỨC VÀ KỸ NĂNG CẦN THIẾT TRONG KHỞI NGHIỆP ĐỔI MỚI SÁNG TẠO

(Thời gian: 8 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Tiếp cận tư duy thiết kế và mô hình Canvas.
2. Xây dựng mạng lưới - networking trong khởi nghiệp.
3. Thuyết trình một kế hoạch kinh doanh để gọi vốn.
4. Xây dựng thái độ tích cực, không ngừng bồi dưỡng các kiến thức và rèn luyện các kỹ năng cần thiết trong khởi nghiệp đổi mới sáng tạo.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Tư duy thiết kế (1)

1.1. Khái niệm

1.2. Quy trình tư duy thiết kế

2. Mô hình Canvas (1)

3. Kỹ năng xây dựng mạng lưới – networking (1)

4. Kỹ năng thuyết trình kế hoạch kinh doanh (1)

4.1. Nội dung thuyết trình

4.2. Chuẩn bị để thuyết trình thành công

5. Một số kỹ năng cần thiết khác trong khởi nghiệp đổi mới sáng tạo (11)

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

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

II. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu projector, mạng internet.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình nội bộ, giáo án, bài giảng, phiếu học tập dành cho HSSV, giấy A0, giấy A4, bút chì, bút màu, keo dán 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: Các kỹ thuật tìm kiếm ý tưởng kinh doanh; phương pháp nghiên cứu thị trường; chiến lược marketing 7P; nội dung cơ bản của kế hoạch kinh doanh.

2. Kỹ năng: Lập và thuyết trình kế hoạch kinh doanh.

3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Dự giờ giảng trên lớp ít nhất 80% tổng số giờ; thực hiện đầy đủ các bài kiểm tra thường xuyên, kiểm tra định kỳ và nghiêm túc thực hiện thảo luận, thực hành, làm bài tập nhóm do nhà giáo bộ môn giao.

II. Phương pháp

- Kiểm tra thường xuyên: Được thực hiện trong quá trình học, thông qua việc kiểm tra vấn đáp trong giờ học, kiểm tra viết (trắc nghiệm, tự luận), với thời gian làm bài từ 20 đến 30 phút;

- Kiểm tra định kỳ: Chấm điểm bài tập tiểu luận, làm bài thực hành, với thời gian làm bài từ 45 đến 60 phút;

- Thi kết thúc mô đun: Được thực hiện vào cuối học kỳ bằng phương pháp đánh giá thông qua bài thi viết hoặc trắc nghiệm, thời gian từ 60 đến 120 phút.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun

Mô đun Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo được dùng để giảng dạy trong chương trình đào tạo các ngành/nghề, 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: Trước khi giảng dạy cần căn cứ vào nội dung của từng bài học chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy; giải thích các ngôn ngữ chuyên môn; trình bày đầy đủ các kiến thức trong nội dung bài học; đưa ra các tình huống giả định và yêu cầu sinh viên giải quyết tình huống.

2. Đối với người học: Học sinh sinh viên đọc tài liệu Nhà giáo cung cấp; tìm hiểu tài liệu tham khảo do Nhà giáo giới thiệu; thảo luận với sinh viên khác; thực hiện các bài thực hành và trình bày theo nhóm; thực hiện các bài tập tiểu luận được giao

III. Những trọng tâm cần chú ý: Bài 2, Bài 3 và Bài 4.

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. Quang BNJTcKhhVN. Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo ở Việt Nam trong bối cảnh cách mạng công nghiệp lần thứ tư. 2017:35-52.

3. 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.

4. Wikipedia. Ý tưởng kinh doanh [2/11/2018]. Available from: https://vi.wikipedia.org/wiki/%C3%9D_t%C6%B0%E1%BB%9Fng_kinh_doanh.

5. Cao Hoàng Sơn. Bí quyết tìm kiếm ý tưởng kinh doanh [12/10/2020]. Available from: <https://www.brandsvietnam.com/congdong/topic/26913-Bi-quyet-tim-kiem-y-tuong-kinh-doanh-2020>.

6. Viện khoa học giáo dục nghề nghiệp. Tài liệu Chương trình sáng tạo -

khởi nghiệp. Tập huấn giảng dạy Kỹ năng sáng tạo - khởi nghiệp cho giáo viên trong các cơ sở giáo dục nghề nghiệp tỉnh Kon Tum; Gia Lai.

7. 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>.

8. Khaosat.me. Nghiên cứu thị trường là gì? Những kiến thức cần biết về nghiên cứu thị trường [3/5/2021]. Available from: <https://khaosat.me/blog/nghien-cuu-thi-truong-la-gi/#:~:text=Nghi%C3%AAAn%20c%E1%BB%A9u%20th%E1%BB%8B%20tr%C6%B0%E1%BB%9Dng%20hay,%C4%91%E1%BB%8Bnh%20c%E1%BB%A7a%20nh%C3%A0%20s%C3%A1ng%20%E1%BA%ADp>.

9. Lương Hạnh. Nghiên cứu thị trường là gì? [5/11/2021]. Available from: <https://marketingai.vn/nghien-cuu-thi-truong-la-gi-6-buoc-co-ban-giup-doanh-nghiep-thanh-cong-de-dang/>.

10. Sandeep Baliga, RakeshVohra. Market research and market design. Advances in theoretical Economics. 2003;3(1).

11. 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.

12. Borden NHJJoar. The concept of the marketing mix. 1964;4(2):2-7.

13. Kotler P. Marketing căn bản: Lao động-Xã hội; 2007.

14. 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.

15. Võ TQ. Lập kế hoạch kinh doanh. Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh; 2013.

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