

**CÔNG TY TNHH TRUNG TÂM
ĐÀO TẠO HITECH HÀ NỘI**



**CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
TRÌNH ĐỘ SƠ CẤP NGHỀ
KỸ NĂNG NGHỀ DU LỊCH**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 133/QĐ-HTC ngày 15 tháng 03 năm 2024 của
Giám đốc Công ty TNHH Trung tâm Đào tạo Hitech Hà Nội)*

Hà Nội, Năm 2024

**CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO SƠ CẤP NGHỀ
KỸ NĂNG NGHỀ DU LỊCH**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 133/QĐ-HTC ngày 15 tháng 03 năm 2024 của
Giám đốc Công ty TNHH Trung tâm Đào tạo Hitech Hà Nội)*

Tên nghề: **Kỹ năng nghề Du lịch**

Trình độ đào tạo: **Sơ cấp bậc I**

Đối tượng tuyển sinh: **Đối tượng học viên trong độ tuổi lao động, đủ sức khỏe và có
nhu cầu học nghề**

Số lượng môn học, mô đun đào tạo: **05**

Bằng cấp sau khi tốt nghiệp: **Chứng chỉ sơ cấp nghề**

1. Mục tiêu đào tạo:

1.1. Mục tiêu chung

+ Hiểu biết cơ bản về đường lối cách mạng của Đảng, về hiến pháp và pháp luật của Nhà nước. Yêu nước, trung thành với sự nghiệp xây dựng và bảo vệ tổ quốc Việt Nam XHCN; thực hiện đầy đủ trách nhiệm, nghĩa vụ của người công dân; sống và làm việc theo hiến pháp và pháp luật;

+ Yêu nghề, có khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm. Có kỹ năng lao động nghề nghiệp, sống lành mạnh, phù hợp với phong tục tập quán, truyền thống văn hoá dân tộc và địa phương trong từng giai đoạn lịch sử;

1.2. Mục tiêu cụ thể

+ Người học được trang bị các kiến thức chuyên môn cơ bản về nghề hướng dẫn: Đặc điểm, giá trị của các tài nguyên và du lịch sinh thái; hệ thống các nhà cung cấp dịch vụ du lịch sinh thái có liên quan; quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch, kiến thức về thuyết minh, hướng dẫn đối tượng tham quan, quy trình xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch;

+ Người học được trang bị những kiến thức cần thiết cho Kỹ năng nghề Du lịch như: Tổng quan du lịch, tâm lý, kỹ năng giao tiếp, nghiệp vụ nhà hàng, và ngôn ngữ khách nước ngoài...;

1.3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có được các kiến thức và kỹ năng cần thiết để có thể đảm đương được các vị trí như: hướng dẫn, tổ chức và tiếp đón khách du lịch sinh thái và du lịch cộng đồng, hướng dẫn viên địa phương, hướng dẫn viên dưới các hình thức du lịch khác và các vị trí khác... tùy theo khả năng cá nhân và yêu cầu của công việc.

2. Khối lượng kiến thức

- Số lượng môn học, mô đun: 5
- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 436 giờ;
- Khối lượng lý thuyết: 160 giờ; Thực hành, thí nghiệm: 244 giờ; Kiểm tra: 32 giờ

3. Nội dung chương trình:

TT	NỘI DUNG	Số tín chỉ	THỜI GIAN			
			T.số	Lý thuyết	Thực hành	K.tra
MH01	Tuyển điểm du lịch Việt Nam	2	60	15	41	4
MĐ02	Nghệp vụ Hướng dẫn du lịch	4	120	50	66	4
MĐ03	Dịch vụ lưu trú tại nhà dân- homestay	4	120	50	66	4
MĐ04	Phát triển du lịch sinh thái và cộng đồng	3	68	25	35	8
MĐ05	Kỹ năng hoạt náo	2	60	20	42	8
	Ôn và kiểm tra khoa học		8		4	4
Tổng cộng		15	436	160	244	32

(Tùy theo nội dung của bài thực hành giáo viên có thể bố trí thời gian vừa đủ để tiến hành bài học có hiệu quả).

4. Điều kiện thực hiện

- Môn học được thực hiện trong phòng học.
- Phần thực hành được tiến hành trong phòng học có đầy đủ các loại phương tiện thiết bị kèm theo hoặc được thực tế tại các điểm du lịch.
- Các bài giảng được giáo viên soạn thảo trên giáo án điện tử đảm bảo yêu cầu giảng dạy.

5. Nội dung và phương pháp đánh giá

Hình thức đánh giá: Trắc nghiệm, viết, thực hành, thực hành

- + Kiến thức: Các kiến thức chuyên sâu của nghiệp vụ - Kỹ năng nghề Du lịch.
- + Kỹ năng: Học viên phải đảm bảo các kỹ năng về nghiệp vụ, thủ tục check – in ; check – out khách sạn, khả năng giao tiếp tốt theo đúng bài học và phù hợp với yêu cầu thực tế.

6. Hướng dẫn chương trình

6.1 Phạm vi chương trình

- Chương trình được áp dụng đào tạo nghề cho các cá nhân có nhu cầu. Tạo điều kiện để người học tiếp cận tốt với Kỹ năng nghề Du lịch;
- Đối tượng; Tất cả các học viên có nhu cầu

6.2 Những trọng tâm cần chú ý

- Nội dung chương trình giảng dạy đòi hỏi người dạy và người học cần thực hiện đúng và đủ tất cả các nội dung tuyệt đối không cắt xén nội dung. Trong quá trình học tập sẽ xen kẽ đi thực tế tại các điểm du lịch, Điểm homestay quanh khu vực địa phương.
- Chuẩn bị các loại giáo trình đúng đủ - để tiến hành giảng dạy ...

6.3 Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy môn học

- Đây là một nghề đòi hỏi học viên có khả năng giao tiếp ứng xử tốt, linh hoạt, cẩn thận tỉ mỉ trong công việc phục vụ khách hàng. Giáo viên sẽ sử dụng các phương tiện hỗ trợ dạy và học: máy chiếu, máy vi tính, các phần mềm về du lịch, nhà hàng, lễ tân, các dụng cụ về nhà hàng – khách sạn để học sinh thực hành gần gũi với thực tế để tiếp thu trong học tập.
- Cần chú trọng vấn đề rèn luyện kỹ luật, đạo đức của nghề nghiệp. Đảm bảo chuyển tải đầy đủ chương trình môn học với số giờ quy định.

6.4. Hướng dẫn kiểm tra kết thúc khoá học

TT	Môn kiểm tra	Hình thức kiểm tra	Thời gian
	Kỹ năng nghề	Bài thực hành tổng hợp các kỹ năng tổ chức hướng dẫn du lịch	Thời gian không quá 4 giờ

6.5. Hướng dẫn khác.

Căn cứ vào nhu cầu doanh nghiệp tuyển dụng, và việc làm cụ thể, Đơn vị có thể đào tạo giảng dạy các môn học/mô đun phục vụ cho các thị trường cụ thể.

CÔNG TY TNHH
TRUNG TÂM ĐÀO TẠO HITECH HÀ NỘI
(Ký tên, đóng dấu, ghi rõ họ và tên)

Th.S Lê Minh Hiền

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO MÔN HỌC TUYẾN ĐIỂM DU LỊCH VIỆT NAM

Tên môn học: Tuyển điểm du lịch Việt Nam

Mã môn học: MH 01

Thời gian thực hiện môn học: 60 giờ. (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 41 giờ; Kiểm tra: 4 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 trong chương trình đào tạo ngành, nghề Kỹ năng nghề Du lịch trình độ Sơ 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 sơ cấp nghề Kỹ năng nghề Du lịch.

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

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

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

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

Yêu nghề, đam mê công việc.

Nghiêm túc trong học tập và làm việc nhóm.

C. NỘI DUNG MÔN HỌC

1. Nội dung tổng quát và phân phối thời gian:

Số TT	Tên bài	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra
1	Chương 1: Lý thuyết về tuyển điểm du lịch 1. Một số khái niệm liên quan đến tuyển điểm du lịch 2. Đặc tính và tầm quan trọng của tuyển điểm du lịch 3. Các nguyên tắc khi xây dựng tuyến du lịch 4. Các nhân tố hình thành tuyển điểm du lịch 5. Phân vùng du lịch	8	5	3	

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	20	5	14	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	16	3	12	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	16	2	12	2
	Cộng	60	15	41	4

* Ghi chú: Thời gian kiểm tra lý thuyết được tính vào giờ lý thuyết, kiểm tra thực hành được tính vào giờ thực hành.

2. Nội dung chi tiết:

CHƯƠNG 1: LÝ THUYẾT VỀ TUYẾN ĐIỂM DU LỊCH (Thời gian: 8 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: 20 giờ)*

I. MỤC TIÊU

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.

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.

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.

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

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: 16 giờ)

I. MỤC TIÊU

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;

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;

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

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

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: 16giờ)

I. MỤC TIÊU

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);

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);

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

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

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 cơ 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.

I. 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 Tuyến điểm du lịch Việt Nam dùng để giảng dạy cho học sinh nghề Kỹ năng nghề Du lịch trình độ Sơ 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

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

IV. Tài liệu tham khảo

1. Quốc hội. Luật du lịch. Hà Nội: Quốc hội; 2017.
2. Đồng Thị Thu Huyền. Tập bài giảng Tuyển điểm du lịch Việt Nam. Lào Cai: Trường Cao đẳng Cộng đồng Lào Cai; 2015.
3. Tăng Huỳnh Sĩ. Tuyển điểm du lịch là gì? Các nhân tố hình thành nên tuyển điểm du lịch TP.HCM: Trường Trung cấp Kinh tế - Du lịch TP.HCM; 2020 [10/12/2021]. Available from: <https://www.cet.edu.vn/tuyen-diem-du-lich-la-gi>.
4. Wikipedia. Các vùng du lịch ở Việt Nam, [10/12/2021]. Available from: https://vi.wikipedia.org/wiki/C%C3%A1c_v%C3%B9ng_du_l%E1%BB%8Bch_%E1%B B%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 ĐÀO TẠO MÔ ĐUN NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Tên mô đun: Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch

Mã mô đun: MĐ 02

Thời gian thực hiện môn học: 120 giờ. (Lý thuyết: 50 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 66 giờ; Kiểm tra: 4 giờ).

1. Vị trí, tính chất của mô đun:

- Nghiệp vụ hướng dẫn là mô đun bắt buộc thuộc nhóm các môn học, mô đun đào tạo Kỹ năng nghề Du lịch;
- Nghiệp vụ hướng dẫn là mô đun lý thuyết kết hợp với thực hành, đánh giá kết quả bằng kiểm tra hết môn.
- Là mô đun quan trọng nhất trong chương trình khung trình độ Sơ cấp Kỹ năng nghề Du lịch, là môn thi tốt nghiệp.

2. Mục tiêu mô đun:

- Sau khi học xong mô đun này, người học có khả năng:
- Nhận biết, thông hiểu và vận dụng được những kiến thức cơ bản và nâng cao về nghiệp vụ hướng dẫn du lịch,
 - Hình thành nên thái độ hợp tác và tiếp cận với nghề nghiệp trong tương lai.
 - Thực hiện được các kỹ năng cơ bản và nâng cao của nghiệp vụ hướng dẫn.
 - Sau khi học xong môn học, người học thực hiện được các kỹ năng trong việc viết bài thuyết minh, hướng dẫn thuyết minh. Thực hiện được các kỹ năng hướng dẫn tham quan tại điểm, hướng dẫn tham quan trong thành phố, hướng dẫn tham quan tại viên bảo tàng, hướng dẫn tham quan cho chương trình đi bộ.
 - Người học có được các kỹ năng và kiến thức cần thiết trong việc tổ chức thực hiện chương trình du lịch.
 - Cung cấp cho người học những hiểu biết và kỹ năng cơ bản trong thực hiện nghiệp vụ hướng dẫn đối với khách du lịch quốc tế.

3. Nội dung mô đun:

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra *
1.	Tổng quan nghề hướng dẫn du lịch	8	5	3	
2.	Tổ chức thực hiện chương trình du lịch	8	5	3	
3.	Phương pháp hướng dẫn tham quan	8	5	3	
4.	Kiến thức về xử lý tình huống trong quá trình hướng dẫn du lịch	60	25	33	2
5.	Thực hành xử lý tình huống và trả lời câu hỏi của khách	16	10	6	
6.	Thực hành tổ chức thực hiện chương trình du lịch	20		18	2
	Tổng cộng	120	50	66	4

* Ghi chú: Thời gian kiểm tra lý thuyết được tính vào giờ lý thuyết, kiểm tra thực hành được tính vào giờ thực hành.

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1: Tổng quan nghề hướng dẫn du lịch

Thời gian: 8 giờ

Mục tiêu:

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

1.1. Quá trình hình thành và phát triển của nghề hướng dẫn du lịch

1.1.1. Nguồn gốc hình thành nghề hướng dẫn du lịch

1.1.2. Vị trí của nghề hướng dẫn du lịch

1.2. Chức năng của hoạt động hướng dẫn du lịch

1.2.1. Chức năng tổ chức

1.2.2. Chức năng trung gian

1.2.3. Chức năng thông tin

1.3. Đặc điểm của nghề hướng dẫn du lịch

1.3.1. Một nghề bao gồm các hoạt động mang tính chất tổng hợp

1.3.2. Là một nghề lý tưởng và hấp dẫn

1.3.3. Có khả năng quan hệ ngoại giao rộng

1.3.4. Lao động nặng nhọc

1.3.5. Chịu áp lực cao về mặt tâm lý

1.4. Hướng dẫn viên du lịch

1.4.1. Khái niệm

1.4.2. Phân loại hướng dẫn viên

1.4.2.1 Hướng dẫn viên toàn tuyến

1.4.2.2 Hướng dẫn viên tại điểm

1.4.2.3 Hướng dẫn viên thành phố

1.4.2.4 Hướng dẫn viên là cộng tác viên

1.4.2.5 Hướng dẫn viên theo nhóm ngoại ngữ

1.4.2.6 Hướng dẫn viên theo chuyên đề

1.4.2.7 Hướng dẫn viên chuyên đón và tiễn khách

1.4.2.8 Hướng dẫn viên là lái xe

1.4.3. Đặc điểm lao động của hướng dẫn viên

1.4.3.1 Thời gian lao động

1.4.3.2 Khối lượng công việc

1.4.3.3 Tính chất công việc

1.5. Những yêu cầu cơ bản của hướng dẫn viên du lịch

1.5.1. Phẩm chất chính trị

1.5.2. Đạo đức nghề nghiệp

1.5.3. Sức khỏe

1.5.4. Tác phong trong công việc

- 1.5.5 Yêu cầu về kiến thức
- 1.5.6. Yêu cầu về trình độ ngoại ngữ

Bài 2: Tổ chức thực hiện chương trình du lịch

Thời gian: 8 giờ

Mục tiêu:

Học xong bài này, người học có khả năng nhận biết, thông hiểu và vận dụng được những kiến thức về chương trình du lịch, các yếu tố ảnh hưởng đến chương trình du lịch. Trang bị cho người học hiểu biết về quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch và phương pháp quản lý đoàn khách trong quá trình thực hiện chương trình du lịch

2.1. Chương trình du lịch

2.1.1. Khái niệm chương trình du lịch

2.1.2. Đặc điểm chương trình du lịch

2.1.3. Phân loại chương trình du lịch

2.2. Một số yếu tố ảnh hưởng đến quá trình thực hiện chương trình du lịch

2.2.1. Hình thức tổ chức chuyến đi

2.2.2. Thời gian của chuyến đi

2.2.3. Đặc điểm của điểm du lịch

2.2.4. Hướng dẫn viên du lịch

2.2.5. Khách du lịch

2.2.6. Mối quan hệ giữa Công ty Lữ hành và các nhà cung cấp dịch vụ

2.2.7. Một số yếu tố khác

2.3. Quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch

2.3.1. Quy trình chung

2.3.1.1 Giai đoạn chuẩn bị trước chuyến đi

2.3.1.2 Tổ chức đón khách du lịch

2.3.1.3 Tổ chức sắp xếp lưu trú, ăn uống

2.3.1.4 Tổ chức tham quan vui chơi giải trí

2.3.1.5 Tổ chức các hoạt động khác

2.3.1.6 Thanh toán và tiễn khách

2.3.1.7 Chế độ báo cáo sau chuyến đi

2.3.2. Quy trình tổ chức thực hiện chương trình cho đoàn khách du lịch quốc tế chủ động

2.3.3. Quy trình tổ chức thực hiện chương trình cho đoàn khách du lịch quốc tế bị động

2.3.4. Quy trình tổ chức thực hiện chương trình cho đoàn khách du lịch tàu biển

2.4. Phương pháp quản lý đoàn khách trong quá trình thực hiện chương trình du lịch

2.4.1. Phương pháp tổ chức

2.4.2. Phương pháp truyền đạt thông tin

2.4.3. Phương pháp gây sự chú ý

Bài 3: Các phương pháp hướng dẫn tham quan

Thời gian: 8 giờ

Mục tiêu:

Học xong bài này, người học có khả năng nhận biết, thông hiểu và vận dụng được một số kiến thức nói chung về hướng dẫn tham quan, công tác chuẩn bị trong hướng dẫn tham quan và các phương pháp cơ bản trong hướng dẫn tham quan du lịch

- 3.1. Một số khái niệm
 - 3.1.1. Tham quan
 - 3.1.2. Khái niệm hướng dẫn tham quan
 - 3.1.3. Nội dung cơ bản của tham quan
 - 3.1.3.1 *Đối tượng tham quan*
 - 3.1.3.2 *Bài thuyết minh*
- 3.2. Công tác chuẩn bị hướng dẫn tham quan
 - 3.2.1. Nghiên cứu, tìm hiểu về tuyến điểm tham quan
 - 3.2.2. Viết bài thuyết minh
 - 3.2.2.1 *Nguyên tắc xây dựng bài thuyết minh*
 - 3.2.2.2 *Xây dựng nội dung bài thuyết minh*
- 3.3. Các phương pháp hướng dẫn tham quan
 - 3.3.1. Phương pháp hướng dẫn tham quan tại một điểm
 - 3.3.1.1 *Phương pháp chung*
 - 3.3.1.2 *Phương pháp Hướng dẫn tham quan tại điểm lịch sử văn hóa*
 - 3.3.1.3 *Phương pháp Hướng dẫn tham quan tại điểm du lịch tự nhiên*
 - 3.3.2. Phương pháp Hướng dẫn tham quan trên phương tiện di động
 - 3.3.2.1 *Phương pháp chung*
 - 3.3.2.2 *Phương pháp Hướng dẫn tham quan trong thành phố*
 - 3.3.2.3 *Phương pháp Hướng dẫn tham quan theo tuyến đường dài*
 - 3.3.3. Phương pháp Hướng dẫn tham quan cho chương trình đi bộ
 - 3.3.3.1 *Khái niệm*
 - 3.3.3.2 *Địa điểm thực hiện*
 - 3.3.3.3 *Đặc điểm của chương trình*
 - 3.3.3.4 *Nội dung công tác hướng dẫn tham quan*
 - Công tác chuẩn bị
 - Hướng dẫn tham quan
 - Kết thúc chương trình

Bài 4: Kiến thức về xử lý tình huống trong quá trình hướng dẫn du lịch

Mục tiêu:

Thời gian: 60 giờ

Học xong bài này, người học có khả năng nhận biết, thông hiểu và vận dụng được một số kiến thức nói chung về xử lý tình huống trong quá trình hướng dẫn du lịch.

- 4.1. Khái niệm cơ bản
 - 4.1.1. Khái niệm tình huống
 - 4.1.2. Phân loại tình huống
 - 4.1.2.1 *Tình huống giản đơn*
 - 4.1.2.2 *Tình huống phức tạp*
 - 4.1.2.3 *Tình huống bất khả kháng*
- 4.2. Một số nguyên tắc cần đảm bảo trong xử lý tình huống
 - 4.2.1. Đảm bảo đúng nội dung chương trình du lịch theo hợp đồng
 - 4.2.2. Tuân thủ pháp luật
 - 4.2.3. Phối hợp với các cơ quan chức năng và chính quyền địa phương

- 4.2.4. Tranh thủ sự giúp đỡ của đoàn
- 4.2.5. Thông báo về phòng điều hành
- 4.3. Phương pháp xử lý tình huống
 - 4.3.1. Tình huống giản đơn
 - 4.3.2. Tình huống phức tạp
 - 4.3.3. Tình huống bất khả kháng
- 4.4. Phương pháp trả lời câu hỏi của khách du lịch
 - 4.4.1. Nguyên tắc chung khi trả lời câu hỏi của khách
 - 4.4.2. Phương pháp trả lời

Bài 5: Thực hành xử lý tình huống và trả lời câu hỏi của khách

Mục tiêu:

Thời gian: 16 giờ

Học xong bài này, người học có khả năng:

- Xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình tổ chức chương trình du lịch dựa trên những nguyên tắc cơ bản và tình hình thực tế.

- Nắm được các phương pháp trả lời câu hỏi của khách, biết cách phân loại câu hỏi của khách, biết trả lời các câu hỏi của khách một cách hiệu quả, hợp lý.

- 5.1. Tình huống trong quá trình đón tiễn đoàn khách
 - 5.1.1. Tại điểm đón đoàn
 - 5.1.2. Tại điểm tiễn đoàn
- 5.2. Tình huống trong quá trình lưu trú, ăn uống
 - 5.2.1. Tại nơi lưu trú
 - 5.2.2. Tại nơi ăn uống
- 5.3. Tình huống trong quá trình hướng dẫn tham quan, mua sắm
 - 5.3.1. Trong quá trình thực hiện chương trình du lịch
 - 5.3.2. Tại các tuyến điểm tham quan
 - 5.3.3. Trên đường hành trình tới các điểm tham quan
 - 5.3.4. Trong quá trình tổ chức hoạt động vui chơi, giải trí, mua sắm
- 5.4. Phương pháp trả lời câu hỏi của khách
 - 5.4.1. Câu hỏi liên quan tới chương trình du lịch
 - 5.4.2. Câu hỏi tìm kiếm, bổ sung thông tin
 - 5.4.3. Câu hỏi thiếu thiện chí

Bài 6: Thực hành tổ chức thực hiện chương trình du lịch

Thời gian: 20 giờ

Mục tiêu:

Học xong bài này, người học có khả năng:

- Thực hiện được việc đón tiếp khách theo đúng quy trình và các yêu cầu trong nghiệp vụ hướng dẫn.

- Tổ chức và thực hiện được việc phục vụ lưu trú, ăn uống cho khách theo các chương trình du lịch.

- Thực hiện được các hoạt động hướng dẫn tham quan, tổ chức các hoạt động vui chơi, giải trí...

- Nắm được, biết cách thanh toán theo đúng các thủ tục và quy trình trong thanh toán với khách và doanh nghiệp.

- Thực hiện được việc tiễn khách theo đúng quy trình và các yêu cầu trong nghiệp vụ hướng dẫn.

Tổ chức thực hiện chương trình du lịch theo các bước sau

6.1. Tổ chức đón tiếp khách du lịch

6.1.1. Tại điểm đón

6.1.2. Trên đường đi

6.2. Tổ chức lưu trú và ăn uống

6.2.1. Tổ chức lưu trú

6.2.2. Tổ chức ăn uống

6.2.2.1 Tại nơi lưu trú

6.2.2.2 Ngoài cơ sở lưu trú

6.3. Tổ chức hướng dẫn tham quan, vui chơi giải trí

6.3.1. Hoạt động hướng dẫn tham quan

6.3.2. Hoạt động vui chơi giải trí

6.4. Thực hiện công tác thanh toán và tiễn khách

6.4.1. Thanh toán

6.4.2. Kết thúc

Kiểm tra

4. Điều kiện thực hiện mô đun:

Phòng Audio, tranh ảnh minh họa, băng hình, đĩa CDROM về các điểm du lịch, máy chiếu projector, máy Overhead, bản đồ, các chương trình du lịch mẫu và các mẫu biểu khác.

- Kinh phí, chương trình du lịch quốc tế (nếu các trường có điều kiện- cho bài 13)

5. Nội dung và phương pháp đánh giá:

- Kiểm tra định kì: 3 bài trong đó 2 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút, 1 bài kiểm tra vấn đáp, 5 bài kiểm tra thực hành.

- Kiểm tra kết thúc môn học (hình thức kiểm tra: viết; thời gian 60 phút/ hoặc có thể tổ chức thi thực hành nếu nhà trường có điều kiện thực hiện)

- Thang điểm 10.

6. Hướng dẫn thực hiện mô đun:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho người học Kỹ năng nghề Du lịch.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

Đối với giáo viên:

- Tốt nghiệp đại học chuyên ngành.

- Có kinh nghiệm thực tế về lữ hành và hướng dẫn.

- Nắm vững kiến thức lý thuyết cơ bản về chuyên môn, nghiệp vụ.

- Có kiến thức tổng hợp về lịch sử văn hóa, kinh tế, chính trị.

- Có nghiệp vụ sư phạm.

Đối với học sinh:

- Học sinh có kiến thức cơ bản về hoạt động du lịch.

- Tự giác học tập.

- Có tính chủ động, sáng tạo.
- Có sức khỏe tốt.

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

Toàn bộ chương trình

4. Tài liệu cần tham khảo:

- Quốc hội Nước CHXHCN Việt Nam, Luật du lịch
- Tổng cục du lịch, Các văn bản, quy định liên quan đến du lịch.
- Đào Đình Bắc (dịch), Quy hoạch Du lịch. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 2000.
- Quỳnh Cư, Các triều đại Việt Nam. NXB Thanh niên, 1999.
- Trịnh Xuân Dũng, Quản trị kinh doanh khách sạn, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 1999.
- Bùi Đẹp, Di sản thế giới tập 1, 2, 3, NXB Trẻ, 1999.
- Nguyễn Văn Đình - Phạm Hồng Chương, Giáo trình hướng dẫn du lịch, NXB Thống kê, 2000.
- Nguyễn Hồng Giáp, Kinh tế Du lịch, NXB Trẻ 2002.
- Nguyễn Cường Hiền, Nghệ thuật Hướng dẫn du lịch.
- Đinh Trung Kiên, Sách nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 1999.
- Nguyễn Loan, Từ điển đường phố Hà Nội, NXB Thế giới, 1994.
- Lê Phi Long, Thăm lại chiến trường xưa, NXB Trẻ, 1996.
- Nguyễn Văn Lưu, Thị Trường du lịch, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 1999.
- Phạm Trung Lương, Du lịch sinh thái, NXB Giáo dục, 2002.
- Đồng Ngọc Minh và Vương Lôi Đình, Kinh tế du lịch và du lịch học, NXB Trẻ Thành phố Hồ Chí Minh, 2001.
- Trần Ngọc Nam, Marketing du lịch, NXB Tổng hợp Đồng Nai, 2000.
- Thích Đức Nghiệp, Đạo phật Việt Nam, Thành hội phật giáo TP Hồ Chí Minh, 1995.
- Trần Đức Thanh, Nhập môn khoa học du lịch, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 2001.
- Lê Thông, Địa lý các tỉnh thành phố Việt Nam tập 1, 2, NXB Giáo dục 2001.
- Nguyễn Minh Tuệ, Địa lý du lịch, NXB Thành phố Hồ Chí Minh, 1996.
- Chu Quang Trứ, Kiến trúc dân gian truyền thống Việt Nam, NXB Mỹ thuật, 1999.
- Trần Quốc Vượng, Theo dòng lịch sử, NXB Văn hóa, 1996.
- Tôn Nữ Quỳnh Trân, Lịch sử Việt Nam, NXB Trẻ.
- Tổng cục Du lịch Việt Nam, Non nước Việt Nam, 2004.
- Viện Dân tộc học tập 1, 2, Các dân tộc ít người ở Việt Nam, NXB Khoa học xã hội, 1994.
- Viện Đại Học Mở Hà Nội, Quản lý nghiệp vụ tuyển du lịch.
- Judi Vaga Toth, Management of a tour guide business.
- Kathleen Lingle Pond, The Professional Guide, John Wiley & Sons, INC.
- Robert Lanquar, Kinh Tế Du Lịch, NXB Thế giới, Hà Nội, 2002.
- Số 44/2005/QH11- Luật du lịch
- Dự án phát triển nguồn nhân lực Việt Nam do EU tài trợ, Tài liệu tiêu chuẩn kỹ năng nghề, 2008.

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO MÔ ĐUN

DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI NHÀ DÂN (HOMESTAY)

Mã mô đun: MĐ03

Thời gian thực hiện: 120 giờ; (Lý thuyết: 50 giờ ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 66 giờ; Kiểm tra: 4 giờ)

I. Vị trí, tính chất của mô đun:

Vị trí: Mô đun Dịch vụ lưu trú tại nhà dân- Homestay là mô đun quan trọng trong chương trình đào tạo trình độ sơ cấp nghề Hướng dẫn du lịch sinh thái và cộng đồng.

Tính chất: Là mô đun tích hợp giữa kiến thức và kỹ năng thực hành nghề nghiệp.

II. Mục tiêu mô đun:

+ Liệt kê các loại hình khác nhau của dịch vụ lưu trú du lịch nhà dân và các dịch vụ đi kèm.

+ Hiểu rõ hơn về ngành du lịch và những động cơ của khách khi đi du lịch và nghỉ tại nhà dân.

+ Cung cấp cho khách du lịch những dịch vụ lưu trú du lịch tại nhà dân có chất lượng trong môi trường và điều kiện cơ sở vật chất của gia đình.

+ Hiểu được đặc điểm của tập quán giao tiếp một số nước trên thế giới, thực hiện kỹ năng giao tiếp và ứng xử phù hợp với khách hàng

+ Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu và đặt chỗ của khách hàng.

+ Phục vụ các bữa ăn và đồ uống trong suốt quá trình khách nghỉ tại nhà.

+ Ứng dụng được những nguyên tắc về an ninh và vệ sinh an toàn thực phẩm tại gia đình mình nhằm thỏa mãn nhu cầu khách du lịch.

III. Nội dung mô đun:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra *
1	Bài 1: Tổng quan về du lịch và du lịch cộng đồng 1. Tổng quan về du lịch 2. Du lịch cộng đồng 3. Các mô hình lưu trú du lịch nhà dân và ảnh hưởng của dịch vụ kinh doanh lưu trú du lịch nhà dân	8	5	3	
2	Bài 2: Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh lưu trú du lịch nhà dân 1. Một số nghi thức và kỹ năng giao tiếp cơ bản trong du lịch 2. Tập quán giao tiếp một số nước trên thế giới	8	5	3	
3	Bài 3: Vệ sinh và bảo vệ môi trường trong kinh doanh lưu trú du lịch nhà dân	8	5	3	

	1. Giới thiệu chung về vệ sinh 2. Vệ sinh khu vực nhà ở 3. Vệ sinh khu vực xung quanh 4. Lau dọn khu vực khách ngủ 5. Lau dọn khu vực nhà tắm và nhà vệ sinh 6. Dọn vệ sinh chung và các công việc không thường xuyên				
4	Bài 4: An ninh và an toàn 1. An ninh và an toàn 2. Xử lý tình huống khẩn cấp và sơ cấp cứu	16	10	6	
5	Bài 5: Phục vụ khách du lịch 1. Chuẩn bị đón khách 2. Chào đón khách 3. Giao tiếp với khách 4. Chia tay khách	30	10	20	
6	Bài 6: Nghiệp vụ phục ăn uống	50	15	31	4
	Cộng	120	50	66	4

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1: Tổng quan về du lịch và du lịch cộng đồng

Thời gian: 8 giờ

- Xác định được các nhóm du khách khác nhau, động cơ đi du lịch và nhu cầu của họ
- Hiểu biết về các thành phần tham gia trong chuỗi dịch vụ du lịch và các dịch vụ mà họ cung cấp
- Miêu tả các mô hình lưu trú du lịch nhà dân khác nhau
- Chỉ ra được các ảnh hưởng tốt và xấu của du lịch
- Nêu tên các dịch vụ mà cơ sở lưu trú du lịch nhà dân thường cung cấp cho khách.
- Xác định được khả năng khởi nghiệp của bản thân và gia đình bằng cách kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch tại nhà.
- Tăng niềm tự hào khi có đóng góp cho ngành du lịch Việt Nam.

Nội dung bài

1. Tổng quan về du lịch
2. Du lịch cộng đồng
3. Các mô hình lưu trú du lịch nhà dân và ảnh hưởng của dịch vụ kinh doanh lưu trú du lịch nhà dân

Bài 2: Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh lưu trú du lịch nhà dân

Thời gian: 8 giờ

A. Mục tiêu của bài:

- Trình bày được các nghi thức giao tiếp và kỹ năng giao tiếp cơ bản.
- Hiểu được đặc điểm của tập quán giao tiếp một số nước trên thế giới
- Thực hiện kỹ năng giao tiếp và ứng xử với khách hàng
- Chấp nhận thực hiện những nghi thức giao tiếp, kỹ năng giao tiếp cơ bản.

B. Nội dung bài:

1. Một số nghi thức và kỹ năng giao tiếp cơ bản trong du lịch
2. Tập quán giao tiếp một số nước trên thế giới

Bài 3: Vệ sinh và bảo vệ môi trường trong kinh doanh lưu trú du lịch nhà dân

Thời gian: 8 giờ

A. Mục tiêu của bài:

- Xác định được tầm quan trọng của việc giữ gìn vệ sinh và gọn gàng, ngăn nắp trong một cơ sở lưu trú du lịch nhà dân
- Giải thích được tác động xấu của việc quản lý rác thải yếu kém, nhận biết được các loại rác thải trong môi trường lưu trú du lịch nhà dân và cách xử lý các loại rác thải khác nhau
- Trình bày và áp dụng được các kỹ thuật tiết kiệm điện, nước với chi phí thấp
- Giữ gìn môi trường vệ sinh (trong và ngoài khu nhà), kiểm soát sự lộn xộn và duy trì một môi trường gọn gàng (trong và ngoài khu nhà). Giữ vệ sinh cá nhân, đảm bảo sạch sẽ, gọn gàng, chỉnh chu
- Kiểm soát được lượng rác thải bằng việc sử dụng các nguyên tắc xử lý rác
- Có thái độ quan tâm, thực tế, có ý chí kinh doanh, có ý thức bảo vệ môi trường, niềm tự hào về sự vệ sinh sạch sẽ của cơ sở lưu trú và buôn làng.

B. Nội dung bài:

1. Giới thiệu chung về vệ sinh
2. Vệ sinh khu vực nhà ở
3. Vệ sinh khu vực xung quanh
4. Lau dọn khu vực khách ngủ
5. Lau dọn khu vực nhà tắm và nhà vệ sinh
6. Dọn vệ sinh chung và các công việc không thường xuyên

Bài 4: An ninh và an toàn

Thời gian: 16 giờ

A. Mục tiêu của bài:

- Liệt kê các vấn đề an toàn thường gặp.
- Chỉ ra những yêu cầu quan trọng trong việc sơ cứu vết thương.
- Xác định các bước trong quy trình ứng phó với trường hợp khẩn cấp.
- Thông báo với khách về những vấn đề an ninh và an toàn bao gồm cả các mối hiểm họa tự nhiên, các mối nguy hiểm tại nơi lưu trú và các vấn đề về an ninh.
- Làm sạch và băng bó vết thương; xử lý vết chó cắn, côn trùng đốt; giải quyết vấn đề mất đồ của khách.
- Phát huy thái độ tận tâm, cẩn thận và cảnh giác.

B. Nội dung bài:

1. An ninh và an toàn
2. Xử lý tình huống khẩn cấp và sơ cấp cứu

Bài 5: Phục vụ khách du lịch

Thời gian: 30 giờ

A. Mục tiêu:

- Nhận biết được những lý do khách đi du lịch, những điều họ thích và không thích, kì

vọng của các nhóm khách du lịch khác nhau

- Xác định được tầm quan trọng của việc chào đón khách, vệ sinh cá nhân
- Nêu ra được tục lệ địa phương khi nói chuyện với khách;
- Giao tiếp cơ bản hoặc nói chuyện được với khách trong những tình huống hàng ngày bằng cả lời nói và ngôn ngữ không dùng lời
- Chuẩn bị nơi ở đáp ứng nhu cầu của khách du lịch
- Áp dụng các bước trong quá trình: chào đón khi khách đến; thu thập thông tin cá nhân của khách trên các giấy tờ tùy thân; giới thiệu gia đình và các dịch vụ với khách; quá trình thanh toán; tiễn khách; xử lý những góp ý và phàn nàn của khách
- Có được thái độ hiểu biết, thân thiết, hiếu khách, quan tâm khách hàng, có thái độ cảm thông và đạo đức nghề nghiệp.

B. Nội dung bài:

1. Chuẩn bị đón khách
2. Chào đón khách
3. Giao tiếp với khách
4. Chia tay khách

Bài 6: Kỹ thuật phục vụ ăn uống

Mục tiêu:

Thời gian: 50 giờ

- Trình bày được nguyên tắc chung trong trải gấp khăn bàn, khăn ăn; nguyên tắc đặt bàn theo các kiểu ăn khác nhau.

- Phân biệt được hình thức phục vụ ăn uống kiểu Mỹ, kiểu Nga, kiểu gia đình; kiểu Âu, kiểu Á.

- Thao tác thành thạo trong việc gấp khăn bàn, khăn ăn, đặt bàn, trải khăn bàn, phục vụ theo kiểu ăn thích hợp, dọn bàn, phục vụ xúp, phục vụ đồ uống trong bữa ăn, sử dụng khay, thay gạt tàn ...

- Xác định được việc quan tâm đến những nhu cầu của khách hàng, các bữa ăn trong ngày và cấu trúc một bữa ăn

- Chủ động, tích cực trong rèn luyện kỹ năng phục vụ khách ăn uống.

Nội dung:

1. Kỹ thuật trải gấp khăn bàn, khăn ăn

1.1. Trải gấp khăn bàn

1.2. Trải gấp khăn ăn

2. Kỹ thuật đặt bàn ăn kiểu Âu, kiểu Á

2.1. Trình tự, tiêu chuẩn nguyên tắc chung

2.1.1. Chuẩn bị

2.1.2. Trải khăn bàn

2.1.3. Nguyên tắc đặt bàn

2.1.4. Xếp ghế

2.1.5. Kiểm tra

2.2. Kỹ thuật đặt bàn ăn kiểu Âu

2.2.1. Kỹ thuật đặt bàn điểm tâm kiểu Âu

- 2.2.2. *Kỹ thuật đặt bàn ăn trưa, tối kiểu Âu*
- 2.2.3. *Kỹ thuật đặt bàn ăn tiệc kiểu Âu*
- 2.3. *Kỹ thuật đặt bàn ăn kiểu Á*
 - 2.3.1. *Kỹ thuật đặt bàn điểm tâm kiểu Á*
 - 2.3.2. *Kỹ thuật đặt bàn ăn trưa, tối kiểu Á*
 - 2.3.3. *Kỹ thuật đặt bàn ăn tiệc kiểu Á*
- 2.4. *Kỹ thuật đặt bàn ăn chọn món kiểu Âu, Á*
 - 2.4.1. *Đặt bàn chọn món kiểu Âu*
 - 2.4.2. *Đặt bàn chọn món kiểu Á*
- 3. Kỹ thuật phục vụ cơ bản**
 - 3.1. *Phục vụ theo suất (plate service) kiểu Mỹ*
 - 3.2. *Phục vụ kiểu gia đình (family service)*
 - 3.3. *Phục vụ theo món (silver service) kiểu Nga*
 - 3.4. *Kỹ thuật thay đặt dụng cụ ăn uống cho khách*
 - 3.4.1. *Dọn bàn sau mỗi món ăn*
 - 3.4.2. *Đặt dụng cụ ăn uống vào cho khách*
 - 3.4.3. *Dọn sơ bàn ăn*
 - 3.4.4. *Lưu ý khi thu dọn*
 - 3.5. *Kỹ thuật phục vụ xúp*
 - 3.5.1. *Phục vụ bằng bát*
 - 3.5.2. *Phục vụ bằng âu hoặc liễn xúp*
 - 3.6. *Phục vụ đồ uống trong bữa ăn*
 - 3.6.1. *Phục vụ rượu*
 - 3.6.2. *Phục vụ bia, các loại nước đóng hộp, chai*
 - 3.6.3. *Phục vụ trà, cà phê*
 - 3.7. *Kỹ thuật thay gạt tàn*
 - 3.8. *Trải khăn ăn cho khách*
 - 3.9. *Kỹ thuật sử dụng khay*
 - 3.9.1. *Tác dụng và đặc điểm của khay*
 - 3.9.2. *Chọn khay*
 - 3.9.3. *Cách sắp đặt trên khay*
 - 3.9.4. *Cách mang khay*
 - 3.9.5. *Lấy đồ ra khỏi khay*

Kiểm tra

IV. Điều kiện thực hiện mô đun:

1. Phòng học lý thuyết; địa điểm thực hành tại thôn, làng có điểm du lịch cộng đồng.
2. Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu, máy vi tính.
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình mô đun " Kỹ năng nghề Du lịch "; Tài liệu hỗ trợ, bao gồm bộ thẻ, công cụ phục vụ giao tiếp, giấy A0, A4, bút dạ và các dụng cụ, nguyên vật liệu khác cụ thể cho từng chủ đề được liệt kê trong giáo án của từng bài học.

V. Nội dung và phương pháp đánh giá:

1. Nội dung

- Kiến thức: Tầm quan trọng của giao tiếp trong kinh doanh lưu trú; Giữ vệ sinh, bảo vệ môi trường, đảm bảo an ninh, an toàn trong kinh doanh lưu trú; Quy trình phục vụ khách du lịch, phục vụ khách ăn uống, lau dọn nhà cửa; Hiểu rõ quy trình chế biến một số món ăn đặc trưng vùng miền
- Kỹ năng: Giao tiếp được với khách trong quá trình kinh doanh; Dọn dẹp vệ sinh xung quanh khu vực lưu trú, kiểm tra an ninh, an toàn; Phục vụ tốt khi có khách du lịch và có nhu cầu ăn uống; Chế biến được món ăn vùng miền theo yêu cầu của khách
- Thái độ: Có ý thức tự giác, tính kỷ luật, tinh thần trách nhiệm trong học tập; Rèn luyện tính kiên trì, cẩn thận, sáng tạo, tiết kiệm; Đảm bảo an toàn trong khâu chuẩn bị và phục vụ thực khách.

2. Phương pháp: Việc đánh giá kết quả học tập của người học được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 5830/VBHN-BLĐTBXH ngày 31/12/2019 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội quy định về đào tạo sơ cấp.

Kiểm tra thường xuyên: Được thực hiện tại thời điểm bất kỳ trong quá trình giảng dạy mô đun thông qua việc chấm điểm kiểm tra vấn đáp trong giờ học, kiểm tra viết với thời gian làm bài bằng hoặc dưới 30 phút, kiểm tra một số nội dung thực hành; Điểm kiểm tra đánh giá theo hình thức Đạt hoặc không Đạt.

Kiểm tra kết thúc mô đun: Hình thức kiểm tra thực hành, thời gian 4 giờ.

VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:

1. Phạm vi áp dụng mô đun:

Chương trình mô đun Dịch vụ lưu trú tại nhà dân- Homestay sử dụng để giảng dạy trình nghề Kỹ năng nghề Du lịch.

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

Phương pháp giảng dạy mang tính tích hợp giữa giảng dạy lý thuyết và thực hành, kết hợp các phương pháp dạy học chủ yếu là thuyết trình, phân tích, trực quan, đàm thoại, thao tác mẫu để học sinh dễ tiếp thu bài và vận dụng kiến thức lý thuyết vào làm các bài tập thực hành có hiệu quả;

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Chuẩn bị tốt các tài liệu minh họa và áp dụng phương pháp giảng dạy để phát huy tính chủ động, tích cực cho người học.

+ Chia nhóm học sinh để hướng dẫn thực hành và thao tác mẫu;

+ Bố trí từng nhóm luyện tập tại vị trí được phân công, giáo viên quan sát uốn nắn kỹ năng, thao tác chế biến cho từng học sinh, từng nhóm.

- Đối với người học:

+ Thực sự yêu thích nghề nghiệp, chăm chỉ, cầu thị.

+ Tự giác học tập

+ Có tính chủ động, sáng tạo

+ Có sức khỏe tốt

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

+ Kỹ năng giao tiếp

- + Vệ sinh xung quanh và trong khu lưu trú
- + Kỹ năng phục vụ khách
- + Kỹ thuật chế biến món ăn

4. Tài liệu tham khảo:

- [1] Chương trình Đào tạo kỹ năng du lịch có tác động cao cho khối lao động phổ thông (HITT) do Liên Minh Châu Âu tài trợ, Chương trình Phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội (Dự án EU) do Liên minh Châu Âu tài trợ và Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO) tại Việt Nam, Tài liệu hướng dẫn đào tạo viên khóa tập huấn kinh doanh lưu trú du lịch tại nhà dân.
- [2] Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch (2005), Giáo trình nghiệp vụ lưu trú, cách tiếp cận thực tế, NXB Thanh niên.
- [3] Đinh Văn Đáng (2006), Giáo trình Kỹ năng giao tiếp, NXB Lao động – Xã hội.
- [4] Trịnh Xuân Dũng, Nguyễn Vũ Hà (2004), Giáo trình Tâm lý du lịch, NXB Văn hóa thông tin.
- [5] Trịnh Xuân Dũng, Đinh Văn Đáng (2000), Kỹ năng giao tiếp, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [6] Chu Văn Đức (2005), Giáo trình Kỹ năng giao tiếp, NXB Hà Nội.
- [7] Phạm Hồng Long, Bài giảng về Du lịch cộng đồng, Trường ĐH Xã hội và Nhân văn.
- [8] Hồ Lý Long (2006), Tâm lý khách du lịch, NXB Lao động - Xã hội.
- [9] Phạm Trung Lương (2010), Tài liệu giảng dạy về du lịch cộng đồng, Viện nghiên cứu phát triển du lịch – Tổng cục du lịch.
- [10] Võ Quế (Chủ biên) (2006), Du lịch cộng đồng lý thuyết và vận dụng tập 1, NXB Khoa học và Kỹ thuật.
- [11] Bùi Thị Hải Yến (2012), Du lịch cộng đồng, NXB Giáo dục.
- [12] Viện Nghiên cứu và Phát triển Ngành nghề nông thôn Việt Nam (2012), Tài liệu hướng dẫn phát triển du lịch cộng đồng.

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO MÔ ĐUN PHÁT TRIỂN DU LỊCH SINH THÁI VÀ CỘNG ĐỒNG

Mã số Mô đun: MĐ04

Thời gian Mô đun: 68 giờ

(Lý thuyết: 25 giờ; Thực hành: 35 giờ; Kiểm tra: 8 giờ)

I. Vị trí, tính chất Mô đun:

- Phát triển du lịch sinh thái và cộng đồng là môn học thuộc các môn học bổ trợ trong chương trình đào tạo sơ cấp nghề “Kỹ năng nghề Du lịch”.

Môn học này có vị trí quan trọng trang bị cho người học những kiến thức cơ bản về hoạt động marketing trong du lịch nói chung và trong nghiệp vụ hướng dẫn nói riêng.

- Phát triển du lịch sinh thái và cộng đồng là môn học lý thuyết kết hợp với thực hành.

Đánh giá kết thúc môn học bằng hình thức kiểm tra hết môn.

II. Mục tiêu Mô đun:

- Trang bị cho người học những kiến thức cơ bản, nguyên lý về Phát triển du lịch sinh thái và cộng đồng: Các khái niệm, quan niệm của marketing du lịch, sự cần thiết của marketing trong lĩnh vực du lịch, thị trường du lịch, các chính sách marketing du lịch

- Sau khi học xong môn học, người học cần nắm vững những kiến thức lý thuyết cơ bản về Phát triển du lịch sinh thái và cộng đồng; Có thể ứng dụng những kiến thức đã được học trong lĩnh vực nghề nghiệp của mình.

III. Nội dung Mô đun:

1. Nội dung tổng quát và phân phối thời gian:

Số TT	Tên bài	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành Bài tập	Kiểm tra (LT hoặc TH)
1	Tổng quan về Phát triển du lịch cộng đồng	8	5	3	
2	Đặc điểm của khách tham gia tua Du lịch cộng đồng	10	5	3	2
3	Đánh giá chất lượng Du lịch cộng đồng	10	5	3	2
4	Mô hình Du lịch cộng đồng	40	10	26	4
	Cộng	68	25	35	8

* Ghi chú: Thời gian kiểm tra lý thuyết được tính vào giờ lý thuyết, kiểm tra thực hành được tính vào giờ thực hành.

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1: Tổng quan về Phát triển du lịch cộng đồng

Mục tiêu:

Thời gian: 8 giờ

Nhằm trang bị cho người học một số kiến thức cơ bản về du lịch sinh thái, du lịch cộng đồng và nhu cầu phát triển du lịch cộng đồng.

1.1. Du lịch cộng đồng là gì?

1.2. Những hình thức Du lịch cộng đồng

1.3. Khu vực địa lý du lịch cộng đồng

Bài 2: Đặc điểm của khách tham gia tua Du lịch cộng đồng

Mục tiêu:

Thời gian: 10 giờ

Nhằm trang bị cho người học một số kiến thức cơ bản về thị trường du lịch

- 2.1. Đặc điểm
- 2.2. Xu hướng đi du lịch
- 2.3. Tác dụng của Du lịch cộng đồng
- 2.4. Đối tượng du lịch cộng đồng
- 2.5. Nghiên cứu khách du lịch

Bài 3: Đánh giá chất lượng Du lịch cộng đồng

Mục tiêu:

Thời gian: 10 giờ

Cung cấp cho người học những kiến thức và kỹ năng marketing hỗn hợp trong du lịch.

- 3.1 Truyền thống văn hóa của địa phương
- 3.2. Dịch vụ giải trí địa phương có thể cung cấp
- 3.3. Điều kiện ăn và uống (tính địa phương, vệ sinh, tính đa dạng, giá thành...)
- 3.4. Phương tiện giao thông
- 3.5. Phương tiện liên lạc
- 3.6. Điều kiện ngủ, nghỉ
- 3.7. Sự niềm nở của địa phương
- 3.8. Nhân sự quản lý và thực hiện

Bài 4: Mô hình Du lịch cộng đồng

Mục tiêu:

Thời gian: 40 giờ

Cung cấp cho người học những kiến thức về tổ chức bộ phận marketing và quản trị lực lượng bán hàng trong du lịch nói chung và trong hoạt động lữ hành- hướng dẫn du lịch nói riêng.

- 4.1. Điều kiện phù hợp để phát triển du lịch cộng đồng
- 4.2. Phát triển quy trình và cơ cấu quản lý du lịch cộng đồng
- 4.3. Phát triển năng lực địa phương
- 4.4. Phát triển và tiếp thị sản phẩm du lịch cộng đồng
- 4.5 Các mô hình thực tế về du lịch sinh thái và cộng đồng

Kiểm tra:

Thời gian: 4 giờ

IV. Điều kiện thực hiện chương trình:

Thiết bị phục vụ giảng dạy: tăng âm, loa, Bảng, phấn, VCD, Projector....

V. Phương pháp và nội dung đánh giá:

- Kiểm tra định kỳ: 3 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút
- Kiểm tra kết thúc môn học (hình thức kiểm tra: viết; thời gian 60 phút)
 - Thang điểm 10.

VI. Hướng dẫn chương trình:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho người học Sơ cấp nghề Kỹ năng nghề Du lịch.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- *Phương pháp giảng dạy:*

+ Phương pháp thuyết trình, giảng giải: Phần lý thuyết.

+ Phương pháp nêu vấn đề: Phần lý thuyết, bài tập.

+ Phương pháp giảng dạy thực hành, thảo luận.

- *Đối với giáo viên:*

Giáo viên tốt nghiệp đại học chuyên ngành, có đầy đủ tài liệu giảng dạy, luôn cập nhật các kiến thức về hoạt động marketing của các doanh nghiệp du lịch hiện nay.

- *Đối với người học:*

+ Có nhận thức tốt, có kỹ năng tính toán thành thạo.

+ Có kiến thức của các học phần đã học có liên quan đến học học phần này.

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

Chương 2,3,4

4. Tài liệu cần tham khảo:

- Nguyễn Văn Lưu, Thị trường du lịch , NXB ĐH Quốc gia Hà nội, 1998.

- Nguyễn Thị Doan, Giáo trình marketing du lịch.

- Trần Ngọc Nam, Marketing du lịch, NXB Tổng hợp Đồng nai, 2002.

- Tổng cục du lịch lược dịch, Marketing lữ hành và khách sạn, 1998.

- Trịnh Xuân Dũng, Những vấn đề cơ bản về lữ hành.

- Trịnh Xuân Dũng, Quản trị kinh doanh khách sạn.

- Hoàng Trọng -Nguyễn Văn Thi, Quảng cáo, NXB Đại học quốc gia TP. HCM, 2002.

- Armand Dayan, Nghệ Thuật quảng cáo, NXB TP. Hồ Chí Minh, 2001.

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO MÔ ĐUN KỸ NĂNG HOẠT NÁO

Mã số Mô đun: MĐ05

Thời gian Mô đun: 60 giờ

(Lý thuyết: 20 giờ; Thực hành: 42 giờ; Kiểm tra: 8 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 chương trình đào tạo ngành, nghề “Kỹ năng nghề Du lịch”, trình độ sơ 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.

III. Nội dung Mô đun:

1. Nội dung tổng quát và phân phối thời gian:

Số TT	Tên bài	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành Bài tập	Kiểm tra (LT hoặc TH)
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	8	5	3	
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	16	5	9	2
3	Hoạt náo trong ngành du lịch	16	5	9	2

	1. Hoạt náo trên xe 2. Hoạt náo trên sân khấu 3. Team building				
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	20	5	11	4
	Cộng	60	20	42	8

* Ghi chú: Thời gian kiểm tra lý thuyết được tính vào giờ lý thuyết, kiểm tra thực hành được tính vào giờ thực hành.

2. Nội dung chi tiết:

NỘI DUNG CHI TIẾT

BÀI 1: TỔNG QUAN VỀ HOẠT NÁO TRONG DU LỊCH

(Thời gian: 8 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: 16 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: 16 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: 20 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 Kỹ năng nghề Du lịch, trình độ sơ 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-truongdh-tra-vinh-2424229.html>.
4. Trần Phiêu, Huỳnh Nhật 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

Số: 133/QĐ-HTC

Hà Nội, ngày 15 tháng 03 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành chương trình đào tạo trình độ sơ cấp Kỹ năng nghề Du lịch

GIÁM ĐỐC

CÔNG TY TNHH TRUNG TÂM ĐÀO TẠO HITECH HÀ NỘI

Căn cứ Luật giáo dục nghề nghiệp năm 2014/QH13 ngày 27 tháng 11 năm 2014;

Căn cứ Thông tư số 42/2015/TT-BLĐTBXH ngày 20 tháng 10 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội;

Căn cứ chức năng và nhiệm vụ của Công ty TNHH Trung tâm Đào tạo Hitech Hà Nội theo Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp mã số 0109957904 ngày 06 tháng 04 năm 2022 và Giấy chứng nhận thay đổi ngày 7 tháng 9 năm 2023 của Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hà Nội;

Theo đề nghị của Hội đồng thẩm định, lựa chọn chương trình đào tạo sơ cấp;

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Quyết định Ban hành chương trình đào tạo trình độ Sơ cấp: “Kỹ năng nghề Du lịch” gồm 05 môn học/ môđun với tổng thời gian chương trình đào tạo là 436 giờ.

Căn cứ chương trình đào tạo quy định tại Quyết định này, ban đào tạo hướng dẫn các đơn vị thực hiện đào tạo theo chương trình quy định.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký.

Điều 3. Ban Đào tạo, và các đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

GIÁM ĐỐC

Nơi nhận

- Như điều 3;
- SLĐTBXH Hà Nội (b/c);
- SLĐTBXH Yên Bái (b/c);
- Lưu VT, BDT;

ThS. Lê Minh Hiền

Số: 134/QĐ-HTC

Hà Nội, ngày 15 tháng 03 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

V/v: Lựa chọn, công nhận và cho phép lưu hành nội bộ giáo trình
dạy nghề Kỹ năng nghề Du lịch

GIÁM ĐỐC

CÔNG TY TNHH TRUNG TÂM ĐÀO TẠO HITECH HÀ NỘI

Căn cứ Luật giáo dục nghề nghiệp năm 2014/QH13 ngày 27 tháng 11 năm 2014;

Căn cứ Thông tư số 42/2015/TT-BLĐTBXH ngày 20 tháng 10 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội;

Căn cứ chức năng và nhiệm vụ của Công ty TNHH Trung tâm Đào tạo Hitech Hà Nội theo Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp mã số 0109957904 ngày 06 tháng 04 năm 2022 và Giấy chứng nhận thay đổi ngày 7 tháng 9 năm 2023 của Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hà Nội;

Căn cứ Quyết định số 133/QĐ-HTC ngày 15/03/2024 của Công ty TNHH Trung tâm Đào tạo Hitech Hà Nội ban hành chương trình khung đào tạo nghề “Kỹ năng nghề Du lịch”;

Theo đề nghị của Hội đồng thẩm định, lựa chọn chương trình đào tạo sơ cấp;

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Lựa chọn, Nghiệm thu và cho phép phát hành và lưu hành nội bộ giáo trình đào tạo nghề “Kỹ năng nghề Du lịch” hệ đào tạo sơ cấp do nhóm giáo viên Nguyễn Diệu Linh và Đặng Thanh Lan chỉnh sửa và biên soạn.

Điều 2. Các giảng viên khi giảng dạy các môn học/ mô đun nghề “Kỹ năng nghề Du lịch” phải tuân thủ các nội dung của giáo trình. Mọi sự điều chỉnh, thay đổi nội dung, cấu trúc của giáo trình này đều phải được sự nhất trí của Hội đồng.

Điều 3. Các Ông/Bà ban đào tạo, ban Tài vụ cùng các đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- SLĐTBXH Hà Nội (b/c);
- SLĐTBXH Yên Bái (b/c);
- Lưu VT, BĐT;

GIÁM ĐỐC

Th.S Lê Minh Hiền