

**BỘ CÔNG THƯƠNG**  
**TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI VÀ DU LỊCH**



**GIÁO TRÌNH**

**MÔN HỌC: THỰC HÀNH HƯỚNG DẪN DU LỊCH**

**NGÀNH: QUẢN LÝ VÀ KINH DOANH DU LỊCH**

**TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 409/QĐ-CĐTMDL ngày 05 tháng 07 năm 2022 của trường Cao đẳng Thương mại & Du lịch)*

**Thái Nguyên, năm 2022**

**(Lưu hành nội bộ)**

## LỜI NÓI ĐẦU

Giáo trình Thực hành hướng dẫn du lịch được biên soạn với mục đích xây dựng nên bộ chuẩn kiến thức, kỹ năng và hành vi nghề chuyên nghiệp cho chức danh nghề Hướng dẫn du lịch. Cung cấp nguồn tài liệu để thống nhất trong công tác đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ hướng dẫn du lịch.

Dựa trên những đánh giá cơ bản về tình trạng thực tế hiện nay tại các cơ sở kinh doanh về du lịch, giáo trình đã cố gắng tập trung giới thiệu những kiến thức, kỹ năng và năng lực tự chủ, trách nhiệm cần thiết đối với công việc hướng dẫn du lịch trong quá trình tác nghiệp

Giáo trình thiết kế gồm 11 bài ứng với từng kỹ năng cơ bản trong hướng dẫn du lịch. Mỗi bài đều tập trung vào mảng kiến thức, kỹ năng và năng lực tự chủ, trách nhiệm cần thiết.

Giáo trình này dùng để giảng dạy cho học sinh – sinh viên và học viên Trung cấp Quản lý và kinh doanh du lịch của trường Cao đẳng Thương mại & Du lịch. Mặc dù đã rất cố gắng, giáo trình vẫn khó tránh khỏi những hạn chế, thiếu sót nhất định cần được tiếp tục bổ sung, chỉnh sửa. Nhóm tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của độc giả, các nhà nghiên cứu để hoàn thiện giáo trình chất lượng nhất.

Mọi ý kiến đóng góp xin vui lòng gửi về địa chỉ email của khoa khách sạn du lịch: [khoaksdl2007@gmail.com](mailto:khoaksdl2007@gmail.com).

Trân trọng cảm ơn./.

## MỤC LỤC

Bài 1: Kỹ năng giới thiệu .....	12
Bài 2: Kỹ năng kết thúc.....	16
Bài 3: Kỹ năng giao tiếp trong hoạt động hướng dẫn .....	19
Bài 4: Phương pháp hướng dẫn di chuyển .....	21
Bài 5: Kỹ năng quản lý đoàn khách .....	24
Bài 6: Hướng dẫn tham quan tại điểm .....	28
Bài 7: Hướng dẫn tham quan tại bảo tàng.....	33
Bài 8: Hướng dẫn tham quan trên phương tiện di động.....	35
Bài 9: Hướng dẫn tham quan đi bộ trong thành phố.....	39
Bài 10: Kỹ năng tổ chức thực hiện chương trình du lịch.....	41
Bài 11: Kỹ năng xử lý tình huống và trả lời câu hỏi của khách du lịch.....	44

# GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

## 1. Tên môn học: Thực hành hướng dẫn du lịch

## 2. Mã môn học: MH19

## 3. Vị trí, tính chất của môn học:

### 3.1. Vị trí

Giáo trình Thực hành hướng dẫn du lịch trong chương trình đào tạo Trung cấp Quản lý và kinh doanh du lịch, là môn học nằm trong nhóm các môn học chuyên môn sau khi người học đã được học các môn cơ sở ngành và các môn lý thuyết chuyên ngành.

### 3.2 Tính chất:

Giáo trình cung cấp kiến thức, kỹ năng và năng lực tự chủ và trách nhiệm cho người học liên quan đến các kỹ năng thuyết minh, giao tiếp, hướng dẫn tham quan, xử lý các tình huống phát sinh và một số kỹ năng hỗ trợ khác nhà phục vụ khách du lịch. Qua đó, người học đang học tập tại trường sẽ có bộ giáo trình phù hợp với chương trình đào tạo của trường; dễ dàng tiếp thu cũng như vận dụng các kiến thức và kỹ năng được học vào môi trường học tập và thực tế thuộc lĩnh vực quản trị quản lý và kinh doanh du lịch.

## 4. Mục tiêu môn học

### 4.1. Về kiến thức:

- Nhận diện được các trang thiết bị, dụng cụ, biểu mẫu, hồ sơ phục vụ hoạt động thuyết minh cho khách du lịch.

- Mô tả được các phương pháp thuyết minh du lịch; quy trình hướng dẫn tham quan du lịch (*suốt tuyến, tại điểm*), phương pháp hướng dẫn tham quan theo các chuyên đề cụ thể.

- Giải thích được tầm quan trọng của việc duy trì mối quan hệ với khách hàng, đảm bảo được những tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, đáp ứng yêu cầu cũng như xử lý vấn đề của khách hàng.

### 4.2. Về kỹ năng:

- Sử dụng thành thạo trang thiết bị, dụng cụ hỗ trợ trong quá trình tổ chức và thực hiện các chương trình du lịch.

- Sử dụng thành thạo trang thiết bị, dụng cụ tại vị trí việc làm;

- Tổ chức và thực hiện được các chương trình du lịch cụ thể đảm bảo đúng quy trình hướng dẫn tham quan suốt tuyến và tại điểm du lịch theo chủ đề.

- Giải quyết được các phàn nàn khách hàng, các yêu cầu và tình huống phát sinh thông thường.

- Thực hiện việc thuyết minh du lịch, tổ chức các hoạt động hoạt náo trên phương tiện vận chuyển và trên mặt đất

- Thiết lập và duy trì các mối quan hệ với khách du lịch và các nhà cung ứng dịch vụ.

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

- Sử dụng được 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;

- Biết cách tạo ấn tượng tốt với du khách trong quá trình thuyết minh du lịch và tổ chức quản lý đoàn khách; thành thạo các kỹ năng tổ chức, quản lý đoàn khách trong chuyến du lịch; và thành thạo các kỹ năng hoạt náo.

#### **4.3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:**

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

- Chấp nhận áp lực công việc, thích nghi với môi trường làm việc thường xuyên có sự thay đổi.

- Tôn trọng khách hàng, quan tâm chăm sóc và thuyết phục được khách hàng

- Hợp tác hiệu quả với đồng nghiệp và đối tác

- Trung thực, chủ động khắc phục khó khăn trong công việc

- Cập nhật được kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp trong công việc;

- Linh hoạt trong xử lý tình huống

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm.

- Có ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn.

- Có thái độ nghiêm túc, tích cực và tinh thần trách nhiệm trong công việc; rèn luyện ý thức trách nhiệm cao trong công tác bảo vệ môi trường và thực hành du lịch có trách nhiệm.

- Hình thành tác phong chuyên nghiệp; xây dựng được tính tự tin trong xử lý công việc.

- Tuân thủ các quy định về pháp luật trong kinh doanh du lịch, kinh doanh lễ hành.

#### **5. Nội dung của môn học**

## 5.1. Chương trình khung

Mã MH	Tên môn học	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/ bài tập/ thảo luận	Kiểm tra
<b>I</b>	<b>Các môn học chung</b>	<b>12</b>	<b>255</b>	<b>94</b>	<b>148</b>	<b>13</b>
MH01	Chính trị	2	30	15	13	2
MH02	Pháp luật	1	15	9	5	1
MH03	Giáo dục thể chất	1	30	4	24	2
MH04	Giáo dục quốc phòng và an ninh	2	45	21	21	3
MH05	Tin học	2	45	15	29	1
MH06	Ngoại ngữ	4	90	30	56	4
<b>II</b>	<b>Các môn học chuyên môn</b>	<b>61</b>	<b>1590</b>	<b>452</b>	<b>1074</b>	<b>64</b>
<b>II.1</b>	<b>Môn học cơ sở</b>	<b>14</b>	<b>210</b>	<b>197</b>	<b>-</b>	<b>13</b>
MH07	Quản trị học	2	30	28	-	2
MH08	Tổng quan về du lịch	2	30	28	-	2
MH09	Kinh tế du lịch	2	30	28	-	2
MH10	Tâm lý du khách và kỹ năng GT	2	30	28	-	2
MH11	Tuyến điểm du lịch VN	2	30	28	-	2
MH12	Văn hóa du lịch	4	60	57	-	3
<b>II.2</b>	<b>Môn học chuyên môn</b>	<b>45</b>	<b>1350</b>	<b>227</b>	<b>1074</b>	<b>49</b>
MH13	Ngoại ngữ chuyên ngành DL	4	60	57	-	3
MH14	Marketing du lịch	2	30	28	-	2
MH15	Lý thuyết nghiệp vụ HDDL	4	60	57	-	3
MH16	Quản trị DN du lịch lữ hành	4	60	57	-	3
MH17	Quản lý chất lượng dịch vụ DL	2	30	28	-	2
MH18	Thực hành thiết kế tour du lịch	3	90	-	82	8
MH19	Thực hành hướng dẫn du lịch	3	90	-	82	8
MH20	Thực hành thuyết minh	3	90	-	82	8
MH21	Thực hành quản trị DN du lịch	4	120	-	108	12
MH22	Thực tập TN	16	720		720	
<b>II.3</b>	<b>Môn học tự chọn (chọn 1 trong 2)</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>-</b>	<b>2</b>
MH23	Tổ chức sự kiện	2	30	28	-	2
MH24	Nghiệp vụ thanh toán	2	30	28	-	2
	<b>Tổng cộng</b>	<b>73</b>	<b>1845</b>	<b>546</b>	<b>1222</b>	<b>77</b>

## 5.2. Chương trình chi tiết môn học

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	<b>Bài 1: Kỹ năng giới thiệu</b> 1. Các kỹ năng giới thiệu cơ bản 2. Cách thức biểu cảm	4		4	
2	<b>Bài 2: Kỹ năng kết thúc</b> 1. Các kỹ năng giới thiệu cơ bản 2. Cách thức biểu cảm	4		4	
3	<b>Bài 3: Kỹ năng giao tiếp trong hoạt động hướng dẫn</b>	4		4	
4	<b>Bài 4: Phương pháp hướng dẫn di chuyển</b> 1. Phương pháp hướng dẫn di chuyển 2. Kỹ năng di chuyển của hướng dẫn viên	4		4	
5	<b>Bài 5: Kỹ năng quản lý đoàn khách</b> 1. Kỹ năng quản lý đoàn khách 2. Thiết lập mối quan hệ giữa đoàn khách và hướng dẫn viên	4		4	
6	<b>Bài 6: Hướng dẫn tham quan tại điểm</b>	32		28	4
	1. Phương pháp hướng dẫn tham quan tại các điểm tài nguyên du lịch tự nhiên	4		4	
	2. Phương pháp hướng dẫn tham quan tại Bảo tàng 3. Phương pháp hướng	4 8		4 8	

	dẫn tham quan tại di tích lịch sử 4. Phương pháp hướng dẫn tham quan tại các công trình kiến trúc nghệ thuật 5. Phương pháp hướng dẫn tham quan tại làng nghề truyền thống Kiểm tra	8 4 4		8 4	4
7	<b>Bài 7: Hướng dẫn tham quan tại bảo tàng</b> 1. Chuẩn bị tham quan 2. Bên ngoài bảo tàng 3. Trong bảo tàng 4. Luyện tập kỹ năng	4		4	
8	<b>Bài 8: Hướng dẫn tham quan trên phương tiện di động</b> 1. Tổ chức các hoạt động vui chơi, thư giãn trên xe oto 2. Hướng dẫn thuyết minh trên xe oto.	8		8	
9	<b>Bài 9: Hướng dẫn tham quan đi bộ trong thành phố</b>	4		4	
10	<b>Bài 10: Kỹ năng tổ chức thực hiện chương trình du lịch</b> 1. Giai đoạn trước chuyến đi 2. Trong chuyến đi 3. Sau chuyến đi	12 2 8 2		12 2 8 2	



	<b>Bài 11: Kỹ năng xử lý tình huống và trả lời câu hỏi của khách du lịch</b>	<b>10</b>		<b>6</b>	<b>4</b>
<b>11</b>	1. Kỹ năng xử lý tình huống	3		3	
	2. Những yêu cầu cần đảm bảo	3		3	
	Kiểm tra	4			4
	<b>Cộng</b>	<b>90</b>		<b>82</b>	<b>8</b>

## 6. Điều kiện thực hiện môn học:

**6.1. Phòng học Thực hành:** Đáp ứng phòng học chuẩn

**6.2. Trang thiết bị dạy học:** Projeter, máy vi tính, bảng, phấn; quỳ lễ tân, máy tính, máy in, điện thoại bàn; đồng hồ,...

**6.3. Học liệu, dụng cụ, mô hình, phương tiện:** Giáo trình, mô hình học tập, Hệ thống sổ sách, biểu mẫu, ...

**6.4. Các điều kiện khác:** Người học tìm hiểu thực tế các kỹ năng của hoạt động hướng dẫn du lịch cho hướng dẫn suốt tuyến và tại điểm trong hoạt động phục vụ khách du lịch.

## 7. Nội dung và phương pháp đánh giá:

### 7.1. Nội dung:

- Kiến thức: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
- Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:
  - + Nghiên cứu các kỹ năng trước khi đến lớp.
  - + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
  - + Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
  - + Nghiêm túc trong quá trình học tập.

### 7.2. Phương pháp:

Người học được đánh giá tích lũy môn học như sau:

#### 7.2.1. Cách đánh giá

- Áp dụng quy chế đào tạo Cao đẳng Thương mại & Du lịch Thông tư số 04/2022/TT-LĐTĐ, ban hành ngày 30/3/2022 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội; Quy chế Tổ chức đào tạo trình độ trung cấp, cao đẳng theo phương thức tích lũy môn học, tín chỉ của Nhà trường ban hành kèm theo

Quyết định số 246/QĐ-CĐTMDL ngày 01/6/2022 và hướng dẫn cụ thể theo từng môn học/Modun trong chương trình đào tạo.

- Hướng dẫn thực hiện quy chế đào tạo áp dụng tại Trường Cao đẳng Thương mại & Du lịch như sau:

<b>Điểm đánh giá</b>	<b>Trọng số</b>
+ Điểm kiểm tra thường xuyên (Hệ số 1)	40%
+ Điểm kiểm tra định kỳ (Hệ số 2)	
+ Điểm thi kết thúc môn học	60%

### 7.2.2. Phương pháp đánh giá

<b>Phương pháp đánh giá</b>	<b>Phương pháp tổ chức</b>	<b>Hình thức kiểm tra</b>	<b>Thời điểm kiểm tra</b>
Thường xuyên	Thuyết trình	Thực hành	Sau 20 giờ
Định kỳ	Thuyết trình	Thực hành	Sau 48 và 86 giờ
Kết thúc môn học	Thuyết trình	Thực hành	Sau 90 giờ

### 7.2.3. Cách tính điểm

- Điểm đánh giá thành phần và điểm thi kết thúc môn học được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến một chữ số thập phân.

- Điểm môn học là tổng điểm của tất cả điểm đánh giá thành phần của môn học nhân với trọng số tương ứng. Điểm môn học theo thang điểm 10 làm tròn đến một chữ số thập phân, sau đó được quy đổi sang điểm chữ và điểm số theo thang điểm 4 theo quy định của Bộ Lao động Thương binh và Xã hội về đào tạo theo tín chỉ.

## 8. Hướng dẫn thực hiện môn học

**8.1. Phạm vi, đối tượng áp dụng:** Đối tượng trường Cao đẳng Thương mại & Du lịch

### 8.2. Phương pháp giảng dạy, học tập môn học

#### 8.2.1. Đối với người dạy

\* **Thực hành:** sử dụng linh hoạt các phương pháp giảng dạy tích cực: làm mẫu, đóng vai, nhận xét đánh giá. Phần nội dung thuyết minh, tổ chức hoạt náo cần cho người học chuẩn bị trước. Trong buổi học, cần tổ chức theo nhóm để đảm bảo sự logic, thống nhất về lịch trình, nội dung liên mạch cho mỗi điểm tham quan và phát huy tinh thần học hỏi và làm việc theo nhóm của người học.

\* **Hướng dẫn tự học theo nhóm:** Nhóm trưởng phân công các thành viên trong nhóm tìm hiểu, nghiên cứu theo yêu cầu nội dung trong bài học, cả nhóm thảo luận, trình bày nội dung, ghi chép và viết báo cáo nhóm.

**8.2.2. Đối với người học:** Người học phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:

- Cần xem lại phần lý thuyết tương ứng trước khi chuẩn bị nội dung của các buổi thực hành. Có ý thức tự chuẩn bị nội dung theo sự phân công của nhóm trước khi đến lớp. Thường xuyên trao đổi và thảo luận, liên hệ thực tế để nắm vững bài trên lớp và có kỹ năng nghề nghiệp sau này. Hiểu được đặc điểm, bản chất của nghề hướng dẫn viên du lịch. Hiểu rõ quy trình công việc cần thực hiện trong một chương trình du lịch.

- Tham dự tối thiểu 80% các buổi giảng lý thuyết. Nếu người học vắng >20% số tiết thực hành phải học lại môn học mới được tham dự kì thi lần sau.

- Tham dự đủ các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.

- Tham dự thi kết thúc môn học.

- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

## **9. Tài liệu tham khảo:**

- Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Bùi Thủy, nhà XB Đại học Quốc Gia Hà Nội, 2009.

## **BÀI 1: KỸ NĂNG GIỚI THIỆU**

### **❖ GIỚI THIỆU BÀI 1**

Bài 1 là tập trung rèn luyện, thực hành kỹ năng giới thiệu bản thân trước đoàn khách khi khởi hành tham gia chương trình du lịch hoặc tại các điểm tham quan du lịch. Kỹ năng giúp người học có được kiến thức nền tảng và dễ dàng tiếp cận kỹ năng tiếp theo.

### **❖ MỤC TIÊU**

+ Về kiến thức:

- Nhận diện được các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ hoạt động thuyết minh cho khách;

- Mô tả được các bước giới thiệu ban đầu với đoàn khách.

+ *Kỹ năng:*

- Sử dụng các trang thiết bị phục vụ cho quá trình giới thiệu với đoàn khách và giải quyết được các tình huống khi giới thiệu với đoàn khách;

- Thiết lập và duy trì các mối quan hệ với khách du lịch;

- Thực hiện tốt được kỹ năng giới thiệu, làm quen với đoàn khách.

+ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

- Tích cực, chủ động và hợp tác trong học tập. Có khả năng làm việc độc lập, có ý thức tự học, vệ sinh và an toàn lao động trong quá trình thực hành;

- Tôn trọng, quan tâm chăm sóc và thuyết phục được khách du lịch ngay lần đầu gặp gỡ;

- Thể hiện được phong cách giao tiếp ứng xử đúng mực trong quá trình tác nghiệp.

### *2. Nội dung bài*

#### **2.1. Các kỹ năng giới thiệu cơ bản**

##### **2.1.1. Tại điểm tham quan**

###### **2.1.1.1. Chuẩn bị thiết bị, dụng cụ, vật tư, tài liệu:**

Mic gài, loa cầm tay, cờ hiệu, kẹp hồ sơ, danh sách đoàn khách.

###### **2.1.1.2. Trình tự thực hiện**

###### **\* Các bước thực hiện**

+ Ổn định vị trí cho đoàn khách

+ Làm quen với đoàn khách: giới thiệu tên HDV, tên điểm tham quan, gửi lời chào mừng, lời cảm ơn tới đoàn;

+ Lưu ý cho khách các quy định tại điểm tham quan

###### **\* Một số sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách phòng tránh**

<b>Nội dung sai hỏng</b>	<b>Nguyên nhân</b>	<b>Cách phòng tránh</b>
Biểu cảm không phù hợp		
Ngôn ngữ không phù hợp		

### **2.1.2. Trên phương tiện di động (ô tô)**

#### **2.1.2.1 Chuẩn bị thiết bị, dụng cụ, vật tư, tài liệu:**

Mic gài, loa cầm tay, cờ hiệu, kẹp hồ sơ chuyên đi

#### **2.1.2.2. Trình tự thực hiện**

##### **\* Các bước thực hiện**

- + Ôn định vị trí cho đoàn khách trên oto
- + Hướng dẫn cách sử dụng các trang thiết bị trên xe;
- + Tìm hiểu xem đoàn đã sẵn sàng cho chuyến đi chưa;
- + Làm quen với đoàn khách: giới thiệu tên HDV, tên công ty, tên chương trình du lịch, tên lái xe( phụ xe nếu có}, gửi lời chào mừng, lời cảm ơn tới đoàn;
- + Giới thiệu khái quát về tour DL và lịch trình trong ngày.
- + Một số lưu ý về thời tiết, giao thông của điểm đến.

##### **\* Một số sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách phòng tránh**

- + Ngôn ngữ
- + Biểu cảm

### **2.2. Cách thức biểu cảm**

- \* Giọng nói: To, rõ, truyền cảm
- \* Tư thế: lịch sự
- \* Nét mặt: cởi mở, duyên dáng
- \* Thái độ: thân thiện, lịch sự, chu đáo
- \* Từ ngữ: ngắn gọn, tránh đa nghĩa, từ địa phương, tiếng lóng, từ mang tính chuyên môn
- \* Đánh vần và hướng dẫn cách phát âm tên của hướng dẫn viên nếu đoàn khách là người nước ngoài

### **2.3. Luyện tập kỹ năng**

2.3.1. Viết dàn bài và thực hành thuyết minh về Văn Miếu Quốc tử Giám Hà Nội trên phương tiện vận chuyển là ô tô

*\* Thông báo với khách về thời gian đoàn dừng chân tham quan VM QTG*

*\* Nội dung*

- + Giới thiệu khái quát
- Tên, vị trí địa lý, diện tích
- Lịch sử hình thành, phát triển: 1 số mốc quan trọng trong xây dựng, hoàn thiện
- Kiến trúc tổng thể của di tích; 1 số hạng mục công trình nổi bật
- Các giá trị của di tích: giá trị lịch sử, văn hóa, giáo dục, tâm linh gắn liền với triều đại các vua nhà Lý, Trần...
- Các nhân vật được thờ cúng
- Ý nghĩa của di tích với cuộc sống của người dân HN nói riêng và người VN nói chung
- + Kết thúc bài thuyết minh
- + Lưu ý khách về trang phục, vật dụng cá nhân; ý thức giữ gìn vệ sinh chung nơi tham quan;

*\* Thông báo về thời gian tham quan tự do, thời gian quay lại xe để chuẩn bị di chuyển tham quan điểm tiếp theo hoặc các dịch vụ khác có trong lịch trình tham quan.*

2.3.2. Viết 01 bài giới thiệu mở đầu của hướng dẫn viên trên ô tô và thực hành giới thiệu ban đầu cho đoàn khách là các bác cựu chiến binh tham quan chương trình du lịch Thái Nguyên – Bắc Kan – Thái Nguyên (2 ngày 1 đêm) bằng oto.

*\* Hoạt động: chia nhóm từ 5 – 7 học sinh*

*\* Yêu cầu nội dung*

- + Ổn định chỗ ngồi cho khách:
- Sắp xếp chỗ ngồi;
- Giới thiệu, hướng dẫn, hỗ trợ khách nhận biết và sử dụng các trang thiết bị thiết yếu trên xe đặc biệt là khu vực ghế ngồi của mỗi khách
- Xin phép đoàn được khởi hành
- + Giới thiệu ( Tùy thuộc vào thời gian xuất phát, hoàn cảnh mà bài giới thiệu có thể linh hoạt)
- Tên HDV, tên công ty, tên chương trình du lịch; tên lái xe, nhân viên phục vụ (nếu có)
- Giới thiệu về lịch trình của chương trình tham quan: tên, thời gian, các điểm tham quan chính
- Giới thiệu về lịch trình tham quan trong ngày đầu tiên

+ Các lưu ý đặc biệt cho chương trình: về thời tiết, trang bị cá nhân, quy định của chương trình tham quan

*\* Yêu cầu về ý thức khi luyện tập*

- Các nhóm chuẩn bị bài, các cá nhân lần lượt lên thực hiện bài giới thiệu
- Làm việc nghiêm túc, chủ động làm và ghi chép

*\* Yêu cầu về kỹ năng*

- Ngôn ngữ ngắn gọn, rõ nghĩa, to, rõ, lưu loát;
- Không sử dụng từ ngữ địa phương và các thuật ngữ chuyên ngành;
- Biểu cảm vui tươi, thân thiện, ánh mắt luôn hướng về khách.

### **❖ BÀI TẬP RÈN LUYỆN KỸ NĂNG**

1. Hãy thực hiện giới thiệu với đoàn khách là các bác cựu chiến binh tham gia chương trình du lịch Thái Nguyên – Hạ Long – Cát Bà – Thái Nguyên ( 3 ngày 2 đêm) với các điểm tham quan: Vịnh Hạ Long, Vịnh Lan Hạ, Đảo Khỉ, Bãi tắm Cát Cò 3 và bãi Tùng Thu.

2. Hãy thực hiện giới thiệu với đoàn khách là các thầy cô giáo khi tới thăm quan tại khu tưởng niệm Quốc gia Thanh niên xung phong 915.

## BÀI 2: KỸ NĂNG KẾT THÚC

### ❖ GIỚI THIỆU BÀI 2

Bài 2 là tập trung rèn luyện, thực hành kỹ năng kết thúc trước đoàn khách khi chuẩn bị kết thúc chương trình du lịch hoặc tại các điểm tham quan du lịch. Kỹ năng giúp người học có được kiến thức nền tảng và dễ dàng tiếp cận kỹ năng tiếp theo.

### ❖ MỤC TIÊU

+ *Kiến thức:*

- Nhận diện được các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ hoạt động thuyết minh cho khách

- Mô tả được các bước của kỹ năng kết thúc với đoàn khách tại điểm và kết thúc chuyên đi

+ *Kỹ năng:*

- Sử dụng các trang thiết bị phục vụ cho quá trình giới thiệu với đoàn khách và giải quyết được các tình huống khi với khách trong giai đoạn kết thúc.

- Thiết lập và duy trì các mối quan hệ với khách du lịch;

- Thực hiện tốt được kỹ năng giới thiệu, làm quen với đoàn khách.

+ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

- Tích cực, chủ động và hợp tác trong học tập. Có khả năng làm việc độc lập, có ý thức tự học, vệ sinh và an toàn lao động trong quá trình thực hành.

- Thể hiện được phong cách giao tiếp ứng xử đúng mực trong quá trình tác nghiệp.

## 2. Nội dung bài

### 2.1. Kỹ năng kết thúc

#### 2.1.1. Kỹ năng kết thúc tại điểm tham quan

##### 2.1.1.1. Chuẩn bị thiết bị, dụng cụ, vật tư, tài liệu;

Mic gài, loa cầm tay, cờ hiệu, danh sách khách, bảng phiếu đánh giá, tập gấp tờ rơi các chương trình du lịch

##### 2.1.1.2. Trình tự thực hiện

#### \* Các bước

+ Tóm lại nội dung chính, nổi bật của điểm tham quan

+ Gọi mở đến điểm tham quan tiếp theo (nếu có)

+ Ghi nhận câu hỏi và phản hồi cho khách ( Nếu có)

+ Thông báo thời gian tham quan tự do tại điểm và thời gian tập trung lên xe.



+ Cảm ơn khách!

**\* Một số sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách phòng tránh**

+ Ngôn ngữ

+ Biểu cảm

+ Cách kết chuyển vấn đề

**2.1.2. Kỹ năng kết thúc một chương trình du lịch**

**2.1.2.1. Chuẩn bị thiết bị, dụng cụ, vật tư, tài liệu;**

Mic cài tay, loa cầm tay, cờ hiệu, danh sách khách, tập gấp CTDL, Phiếu đánh giá CTDL.

**2.1.2.2. Trình tự thực hiện**

**\* Các bước**

+ Thông báo thời gian đoàn đến điểm tiễn khách

+ Tổng kết lại các điểm nổi bật trong CTDL; nhấn mạnh các mục tiêu mà CTDL đã đạt được.

+ Tìm hiểu xem đoàn khách có muốn làm rõ thêm thông tin gì liên quan tới CTDL hay không.

+ Ghi nhận câu hỏi và phản hồi cho khách ( Nếu có)

+ Xin phép được nhận đánh giá của khách thông qua phiếu đánh giá của công ty

+ Quảng cáo về các CTDL khác phù hợp với khách

+ Cảm ơn khách và hẹn gặp lại!

**\* Một số sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách phòng tránh**

+ Ngôn ngữ

+ Biểu cảm

+ Cách kết chuyển vấn đề

**2.2. Luyện tập kỹ năng**

**2.2.1. Yêu cầu luyện tập kỹ năng:**

**2.2.2. Thực hành kỹ năng**

**2.2.2.1. Viết bài kết thúc tại điểm tham quan du lịch**

Hãy viết bài kết thúc tại điểm tham quan là hang Đầu Gỗ trên vịnh Hạ Long cho đoàn khách là công nhân công ty Sam sung Thái Nguyên với chương trình du lịch Thái Nguyên – Hạ Long – Thái Nguyên ( 3 ngày 2 đêm)

\* Hoạt động: chia nhóm, chuẩn bị bài và lần lượt các cá nhân với vai trò là HDV sẽ thực hiện việc kết thúc bài thuyết minh tại điểm

\* Yêu cầu

+ Về nội dung

- Nêu bật được nội dung chính của điểm tham quan

- Tìm hiểu xem khách có muốn biết thêm hay làm rõ thông tin gì về điểm tham quan hay không, nếu có thì tiếp thu câu hỏi phản hồi và trả lời câu hỏi của khách một cách nhanh và hiệu quả nhất;

- Gọi mở giá trị nổi bật ở điểm tham quan tiếp theo trong lộ trình tour DL;

- Thông báo thời gian tham quan tự do, thời gian tập trung đoàn để tham quan điểm tiếp theo;

- Gửi lời cảm ơn khách đã lắng nghe.

+ Về kỹ năng

- Ngôn ngữ ngắn gọn, rõ nghĩa, to, rõ, lưu loát;

- Không sử dụng từ ngữ địa phương và các thuật ngữ chuyên ngành;

- Biểu cảm vui tươi, thân thiện, ánh mắt luôn hướng về khách

- Sử dụng thành thạo và có hiệu quả các phương tiện hỗ trợ khi thuyết minh cho khách: loa gài, bút chỉ laser,,

- Sử dụng thành thạo kỹ năng định hướng tầm nhìn cho khách khi thuyết minh.

### ❖ BÀI TẬP RÈN LUYỆN KỸ NĂNG

1. Hãy thực hiện kỹ năng kết thúc chương trình du lịch với đoàn khách là các bác cựu chiến binh tham gia chương trình du lịch Thái Nguyên – Hạ Long – Cát Bà – Thái Nguyên ( 3 ngày 2 đêm) với các điểm tham quan: Vịnh Hạ Long, Vịnh Lan Hạ, Đảo Khỉ, Bãi tắm Cát Cò 3 và bãi Tùng Thu.

2. Hãy thực hiện kỹ năng kết thúc với đoàn khách là các thầy cô giáo khi tới thăm quan tại khu tưởng niệm Quốc gia Thanh niên xung phong 915.

## **BÀI 3: KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN**

### **❖ GIỚI THIỆU BÀI 3**

Bài 3 là tập trung rèn luyện, thực hành kỹ năng giao tiếp với khách khi tham gia chương trình du lịch hoặc tại các điểm tham quan du lịch. Kỹ năng giúp người học có được kiến thức nền tảng và dễ dàng tiếp cận kỹ năng tiếp theo.

### **❖ MỤC TIÊU**

+ *Kiến thức:*

- Nhận dạng được các phương tiện giao tiếp cơ bản trong hoạt động hướng dẫn du lịch

+ *Kỹ năng:*

- Thực hiện tốt kỹ năng truyền đạt thông tin, giao tiếp nhằm đạt được hiệu quả cao, tạo được thiện cảm với khách du lịch.

- Lựa chọn và sử dụng hiệu quả thiết bị, dụng cụ trong hoạt động giao tiếp với khách

+ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

- Tích cực, chủ động và hợp tác trong học tập. Có khả năng làm việc độc lập, có ý thức tự học, vệ sinh và an toàn lao động trong quá trình thực hành.

- Tuân thủ tốt các nghi lễ giao tiếp quốc tế và các cấm kỵ về giao tiếp của khách có quốc tịch khác nhau

### *2. Nội dung bài*

#### **2.1. Kỹ năng giao tiếp cơ bản**

##### **2.1.1. Ngôn ngữ nói:**

###### 2.1.1.1. Chuẩn bị thiết bị, dụng cụ, vật tư, tài liệu:

Loa gài, danh sách đoàn khách, chương trình du lịch

###### 2.1.1.2. Trình tự thực hiện

+ Ngôn ngữ ngắn gọn, dễ hiểu, súc tích, không dùng thuật ngữ chuyên ngành, từ địa phương

+ Sử dụng đại từ nhân xưng phù hợp. lịch sự, trang trọng.

+ Đúng trọng tâm nội dung cần trao đổi, tránh lan man, vòng vo.

+ Giọng nói: to, rõ, biểu cảm

+ Tốc độ nói: vừa phải, biết lựa chọn điểm nhấn

**\* Một số sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách phòng tránh**

##### **2.1.2. Ngôn ngữ biểu cảm**

###### 2.1.2.1. Chuẩn bị thiết bị, dụng cụ, vật tư, tài liệu: mic gài, giấy, bút ghi nhớ

###### 2.1.2.2.. Trình tự thực hiện

- + Sử dụng các bộ phận trên cơ thể hỗ trợ giao tiếp với khách đạt hiệu quả
- + Biểu cảm trên khuôn mặt; tay, chân; mùi hương cơ thể,...phù hợp với nội dung của ngôn ngữ nói.
- + Kết hợp giọng nói truyền cảm để tăng hiệu quả của ngôn ngữ nói

**\* Một số sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách phòng tránh**

**2.2. Luyện tập kỹ năng:**

\* Thực hiện kỹ năng giao tiếp với khách thông qua việc trao đổi thông tin về sự kiện thể thao, văn hóa,... với khách trên phương tiện vận chuyển là oto.

\* Yêu cầu về nội dung

- Gọi mở chủ đề muốn trao đổi với khách 1 cách khéo léo: đúng thời, phù hợp với nhu cầu, sở thích của các đối tượng khách;

- Nắm chắc được nội dung của chủ đề muốn trao đổi: thời gian, nội dung, sự kiện nổi bật;

- Khuyến khích khách tham gia vào câu chuyện: hỏi ý kiến khách, nhờ sự trợ giúp từ trưởng đoàn, từ nhân tố đặc biệt trong đoàn,...

- Kết chuyển sang hoạt động khác một cách khéo léo khi kết thúc buổi trao đổi với khách.

\* Yêu cầu về kỹ năng

- Thể hiện được kỹ năng trò chuyện: cách dẫn dắt và kết thúc vấn đề; ngôn từ rõ ràng, dễ hiểu; âm giọng vừa phải, thân thiện, biểu cảm khuôn mặt luôn cởi mở, tự tin và thân thiện;

- Kỹ năng lắng nghe và trả lời câu hỏi của khách

- Thể hiện thái độ tôn trọng thông tin phản hồi của khách: các câu hỏi, quan điểm của khách;

**❖ BÀI TẬP RÈN LUYỆN KỸ NĂNG**

1. Thực hiện trò chuyện với khách trên phương tiện vận chuyển là oto về chủ đề: thành tích của đội tuyển bóng đá nữ VN trong năm.

## BÀI 4: PHƯƠNG PHÁP HƯỚNG DẪN DI CHUYỂN

### ❖ GIỚI THIỆU BÀI 4

Bài 4 là tập trung rèn luyện, thực hành kỹ năng di chuyển tiến, lùi, xoay ngang khi dẫn khách tham gia chương trình du lịch hoặc tại các điểm tham quan du lịch. Kỹ năng giúp người học có được kiến thức nền tảng và dễ dàng tiếp cận kỹ năng tiếp theo.

### ❖ MỤC TIÊU

+ *Kiến thức:*

- Nhận diện được các yêu cầu của phương pháp hướng dẫn di chuyển đoàn khách

- Mô tả được các kỹ năng di chuyển

+ *Kỹ năng:*

- Thực hiện được kỹ năng tổ chức di chuyển của hướng dẫn viên và cách thức hướng dẫn khách du lịch di chuyển trong quá trình tham quan du lịch

+ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

- Tích cực, chủ động và hợp tác trong học tập. Có khả năng làm việc độc lập, có ý thức tự học, vệ sinh và an toàn lao động trong quá trình thực hành.

- Tuân thủ yêu cầu về đảm bảo an toàn khi di chuyển

## 2. Nội dung bài

### 2.1. Phương pháp hướng dẫn di chuyển

#### 2.1.1. Chuẩn bị trước khi di chuyển

2.1.1.1. Chuẩn bị thiết bị, dụng cụ, vật tư, tài liệu:

Không gian rộng, cờ đoàn, mũ đoàn, tập CTDL

2.1.1.2. Trình tự thực hiện

+ Trước khi di chuyển ngang phải quan sát phía sau và thông báo cho khách về hướng, khoảng cách.

+ Đi chậm, người nghiêng 1 góc 15 độ để vừa quan sát được hướng vừa quan sát được khách

+ Di chuyển bước dài, chậm, chắc chắn

**\* Một số sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách phòng tránh**

### 2.2. Kỹ năng di chuyển của hướng dẫn viên

#### 2.2.1. Đi tiến

\*Trình tự

+ Trước khi di chuyển phải quan sát phía trước đảm bảo không có vật cản và an toàn

- + Di chuyển trước đoàn khách 1,2 nhịp chân hoặc ngang bằng với vị khách đi đầu
- + Di chuyển bước dài, chậm, chắc chắn
- + Quá trình di chuyển phải quan sát khách để điều chỉnh nhịp độ cho phù hợp
- + Xác định điểm dừng chân nếu khoảng cách di chuyển xa.
- + Vừa di chuyển vừa thuyết minh nếu 2 bên đường có sự vật, hiện tượng chứa nội dung hấp dẫn hoặc gợi mở chủ đề để trao đổi với khách.

**\* Một số sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách phòng tránh**

### **2.2.2. Đi lùi**

**\* Trình tự**

- + Trước khi di chuyển lùi phải quan sát phía sau và thông báo cho khách về hướng lùi, khoảng cách lùi.
- + Lùi chậm, người nghiêng 1 góc 45 độ để vừa quan sát được hướng vừa quan sát được khách
- + Di chuyển bước dài, chậm, chắc chắn

**\* Một số sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách phòng tránh**

### **2.2.3. Đi ngang**

**\* Trình tự**

- + Trước khi di chuyển ngang phải quan sát phía sau và thông báo cho khách về hướng, khoảng cách.
- + Đi chậm, người nghiêng 1 góc 15 độ để vừa quan sát được hướng vừa quan sát được khách
- + Di chuyển bước dài, chậm, chắc chắn

**\* Một số sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách phòng tránh**

### **2.2.4. Xoay người**

**\* Trình tự**

- + Trước khi di chuyển xoay người phải quan sát các hướng đảm bảo không có vật cản và tạo an toàn cho bản thân và cho khách
- + Xoay chậm, dứt khoát, chân trụ chắc chắn

**\* Một số sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách phòng tránh**

## **2.3. Luyện tập kỹ năng**

2.3.1. Địa điểm : Thực hiện phương pháp hướng dẫn di chuyển cho đoàn khách là các em học sinh trường cấp 3 Gang Thép tham quan Bảo tàng văn hoá các dân tộc Việt Nam

a. Hoạt động: Chia nhóm lớp, chuẩn bị bài, các cá nhân lần lượt thực hiện kỹ năng.

b Yêu cầu về nội dung

\* Chuẩn bị trước khi di chuyển

- Chuẩn phương tiện, trang thiết bị dụng cụ hỗ trợ: cờ đoàn, mic gài, danh sách khách đoàn, bút chỉ laser,...

- Trang phục: gọn gàng, lịch sự.

\* Khi di chuyển

+ Đón tiếp

- Có mặt sớm trước 15 phút trước giờ khởi hành

- Đón tiếp, điểm danh, hướng dẫn khách lên xe và bố trí chỗ ngồi phù hợp

- Thực hiện ổn định đoàn khách trên xe;

- Giới thiệu: bản thân, công ty, lái xe, lịch trình di chuyển, các vấn đề cần lưu ý khi tới tham quan bảo tàng.

+ Đến điểm tham quan

- Hướng dẫn khách xuống xe

- Lựa chọn vị trí tập trung đoàn khách, thông báo một số lưu ý khi tham quan bảo tàng.

- Thực hiện thuyết minh khái quát bên ngoài sân Bảo tàng

- Thực hiện thuyết minh 10 khu trưng bày bên trong bảo tàng

- Thực hiện thuyết minh khu trưng bày ngoài trời

- Kết thúc: tóm lược nội dung chính, hướng dẫn khách lên xe về điểm xuất phát ban đầu

\* Yêu cầu về kỹ năng

+ Kỹ năng di chuyển khi tham quan tại bảo tàng

- Đi tiến:

Khi di chuyển bên ngoài: luôn di chuyển trước hoặc song song với đoàn khách;

Khi di chuyển vào bên trong: di chuyển theo hướng dẫn của BQL Bảo tàng. HDV luôn di chuyển trước đoàn khách, ánh mắt luôn hướng về đoàn khách; chỉ dừng lại tại chủ đề/ hiện vật cần giới thiệu;

Dáng đứng, đi phải thẳng người, nghiêm túc, bước chân dứt khoát, không lê chân, không có các động tác thừa như gãi đầu, tay chống hông...

+ Kỹ năng lùi: quan sát cẩn thận phía sau khi chuẩn bị thực hiện đi lùi. Tư thế khi đi lùi, hơi nghiêng người về hướng hiện vật, quá trình đi lùi luôn quan sát hai bên và hướng mắt về phía đoàn khách.

+ Kỹ năng đi ngang, xoay người tại không gian bên ngoài và trong Bảo tàng

Lựa chọn không gian đủ rộng để đi ngang khi hướng dẫn tham quan khu vực có không gian hẹp như trong Bảo tàng, mắt vẫn luôn hướng về khách và về đối tượng đang chỉ dẫn giới thiệu kết hợp dùng tay, thước chỉ để hướng dẫn tầm nhìn cho khách

#### ❖ **BÀI TẬP RÈN LUYỆN KỸ NĂNG**

1. Thực hiện hướng dẫn đoàn khách là các em thiếu nhi tham quan Quảng trường Võ Nguyên Giáp
2. Thực hiện hướng dẫn đoàn khách tham quan chùa Phù Liễn



## **BÀI 5: KỸ NĂNG QUẢN LÝ ĐOÀN KHÁCH**

### **❖ GIỚI THIỆU BÀI 5**

Bài 5 là tập trung rèn luyện, thực hành kỹ năng quản lý đoàn khách trong các chuyến du lịch hoặc tại các điểm tham quan du lịch: kỹ năng quản lý thời gian, sức khỏe, chương trình du lịch. Kỹ năng giúp người học có được kiến thức nền tảng và dễ dàng tiếp cận kỹ năng tiếp theo.

### **❖ MỤC TIÊU**

+ Kiến thức

- Mô tả được các bước, các yêu cầu trong quản lý đoàn khách

+ *Kỹ năng:*

- Thực hiện tốt được những kỹ năng cơ bản về quản lý đoàn khách trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch (sắp xếp chỗ ngồi trên xe, vị trí đứng nghe thuyết minh, bố trí phòng ở, bàn ăn, kỹ năng bao quát làm chủ trong các tình huống khác nhau,...)

+ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

- Tích cực, chủ động và hợp tác trong học tập. Có khả năng làm việc độc lập, có ý thức tự học, vệ sinh và an toàn lao động trong quá trình thực hành.

## **2. Nội dung bài:**

### **2.1. Kỹ năng quản lý đoàn khách**

#### **2.1.1. Phương pháp thiết lập các quy định về ứng xử**

2.1.1.1. Chuẩn bị thiết bị, dụng cụ, vật tư, tài liệu:

Mic gài, cờ đoàn, mũ đoàn, chương trình du lịch, danh sách khách đoàn.

2.1.1.1. Trình tự thực hiện

+ Phương pháp thiết lập các quy định về ứng xử

- Quản lý thời gian: Thông báo lịch trình cụ thể theo các mốc thời gian nhiều lần cho khách; kết hợp với trưởng đoàn nhắc nhở khách về thời gian trong lịch trình.

- Quản lý về sức khỏe của khách: Cần nghiên cứu đoàn khách trước khi phục vụ; thường xuyên quan sát trạng thái tinh thần của khách để điều chỉnh chương trình cho phù hợp; luôn để điện thoại để sẵn sàng kết nối với khách 24/24

- Quản lý về tài sản: Thường xuyên nhắc và lưu ý khách về hành lý, tài sản khi lên xuống xe, tại điểm tham quan, khi tới và trả buồng khách sạn hay sử dụng các dịch vụ ăn uống, mua sắm, giải trí; Kết hợp với trưởng đoàn quan sát người lạ trà trộn vào đoàn khách.

**\* Một số sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách phòng tránh**

## **2.1.2. Phương pháp truyền đạt thông tin**

### 2.1.2.1. Chuẩn bị thiết bị, dụng cụ, vật tư, tài liệu

Mic gài, cờ đoàn, mũ đoàn, chương trình du lịch, danh sách khách đoàn.

### 2.1.2.2. Trình tự thực hiện

+ Tìm hiểu thông tin về đoàn khách đặc biệt là trưởng đoàn khách trước khi phục vụ

+ Làm quen với trưởng đoàn và đoàn khách tại điểm đón tiếp và khi xuất phát đảm bảo ấn tượng, tôn trọng, cởi mở và thân thiện

+ Duy trì thực hiện đúng các hoạt động đã có trong lịch trình 1 cách khoa học và hiệu quả

+ Đối xử công bằng với mọi vị khách trong đoàn

+ Đặc biệt lưu ý quan tâm nhiều hơn tới khách là người già, người khuyết tật, trẻ em và phụ nữ mang thai.

+ Luôn nhờ sự giúp đỡ và xin ý kiến tư vấn của trưởng đoàn khi có tình huống phát sinh

+ Biết nói lời xin lỗi, cảm ơn đúng lúc đúng chỗ.

**\* Một số sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách phòng tránh**

## **2.1.3. Phương pháp gây sự chú ý**

### 2.1.3.1. Chuẩn bị thiết bị, dụng cụ, vật tư, tài liệu

Mic gài, cờ đoàn, mũ đoàn, chương trình du lịch, danh sách khách đoàn.

### 2.1.3.2 Trình tự thực hiện

+ Tìm hiểu thông tin về đoàn khách đặc biệt là trưởng đoàn khách trước khi phục vụ

+ Làm quen với trưởng đoàn và đoàn khách tại điểm đón tiếp và khi xuất phát đảm bảo ấn tượng, tôn trọng, cởi mở và thân thiện

+ Duy trì thực hiện đúng các hoạt động đã có trong lịch trình 1 cách khoa học và hiệu quả

+ Đối xử công bằng với mọi vị khách trong đoàn

+ Đặc biệt lưu ý quan tâm nhiều hơn tới khách là người già, người khuyết tật, trẻ em và phụ nữ mang thai.

+ Luôn nhờ sự giúp đỡ và xin ý kiến tư vấn của trưởng đoàn khi có tình huống phát sinh

+ Biết nói lời xin lỗi, cảm ơn đúng lúc đúng chỗ.

**\* Một số sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách phòng tránh**

## **2.2. Thiết lập mối quan hệ giữa đoàn khách và hướng dẫn viên**

### **2.2.1. Chuẩn bị thiết bị, dụng cụ, vật tư, tài liệu**

Mic gài, cờ đoàn, mũ đoàn, chương trình du lịch, danh sách khách đoàn.

### **2.2.2. Trình tự thực hiện**

+ Tìm hiểu thông tin về đoàn khách đặc biệt là trưởng đoàn khách trước khi phục vụ

+ Làm quen với trưởng đoàn và đoàn khách tại điểm đón tiếp và khi xuất phát đảm bảo ấn tượng, tôn trọng, cởi mở và thân thiện

+ Duy trì thực hiện đúng các hoạt động đã có trong lịch trình 1 cách khoa học và hiệu quả

+ Đối xử công bằng với mọi vị khách trong đoàn

+ Đặc biệt lưu ý quan tâm nhiều hơn tới khách là người già, người khuyết tật, trẻ em và phụ nữ mang thai.

+ Luôn nhờ sự giúp đỡ và xin ý kiến tư vấn của trưởng đoàn khi có tình huống phát sinh

+ Biết nói lời xin lỗi, cảm ơn đúng lúc đúng chỗ.

**\* Một số sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách phòng tránh**

## **2.3. Luyện tập kỹ năng.**

Thực hiện kỹ năng quản lý đoàn khách học sinh cấp 2 tham gia chương trình du lịch Thái Nguyên – Hà Nội – Thái Nguyên (2 ngày 1 đêm) với các điểm tham quan như: Lăng Bác, Văn Miếu Quốc tử Giám, Hồ Gươm, chùa Một Cột, làng lụa Vạn Phúc

\* Quản lý về thời gian: từ xuất phát, di chuyển giữa các điểm; thời gian nhận, trả buồng khách sạn; Thời gian ăn uống, nghỉ ngơi

- Cần thông báo rõ lịch trình đi trong từng ngày cho đoàn khách; kết thúc mỗi hoạt động đều thông báo về thời gian, địa điểm khách tham gia hoạt động tiếp theo;

- Kết hợp với trưởng đoàn, người có uy tín trong đoàn trong việc nhắc nhở khách;

- Lưu ý nhiều hơn với đối tượng khách là học sinh, sinh viên, người trẻ tuổi; Hoặc khi tới điểm tham quan có diện tích lớn, cảnh đẹp; Nơi hạn chế về mặt thời gian tham quan như Lăng Bác...

\* Quản lý về mặt con người: đảm bảo sức khỏe, tinh thần cho đoàn khách

- Trước khi thực hiện tổ chức đón khách cần nghiên cứu kỹ đặc điểm tâm, sinh lý của đoàn khách; tìm hiểu kỹ về địa hình, thời tiết của điểm đến;

- Yêu cầu khách lưu số điện thoại của HDV, card visit của công ty, của khách sạn, nhà hàng, bản đồ thành phố... khi đi tham quan hoặc khi khách nghỉ ngơi tự do;

- Bản thân HDV luôn để điện thoại ở tình trạng sẵn sàng tiếp nhận các cuộc liên lạc 24/24

- Kết hợp với các cơ sở kinh doanh dịch vụ vận chuyển, lưu trú, ăn uống, tham quan trong việc phục vụ khách theo đúng yêu cầu trong hợp đồng dịch vụ.

\* Quản lý về tài sản cho khách

- Thường xuyên nhắc nhở khách lưu ý về đồ dùng, tài sản cá nhân mang theo đặc biệt tại các điểm tham quan đông đúc hay an ninh không tốt,...

- Nhắc nhở khách gửi chìa khóa, tài sản có giá trị tại quầy Lễ tân của các khách sạn;

- Cùng với trưởng đoàn quan sát người lạ trà trộn trong đoàn trong quá trình tham gia du lịch.

### ❖ **BÀI TẬP RÈN LUYỆN KỸ NĂNG**

1. Thực hiện hướng dẫn đoàn khách tham quan đến khách sạn nhận buồng và ăn trưa.

2. Thực hiện thanh toán và hướng dẫn khách thanh toán khi làm thủ tục check out để tiếp tục hành trình tham quan.

## **BÀI 6: HƯỚNG DẪN THAM QUAN TẠI ĐIỂM**

### **❖ GIỚI THIỆU BÀI 6**

Bài 6 là tập trung rèn luyện, thực hành kỹ năng hướng dẫn tham quan tại điểm: tự nhiên, di tích lịch sử, văn hóa; di tích kiến trúc nghệ thuật, làng nghề truyền thống. Kỹ năng giúp người học có được kiến thức nền tảng và dễ dàng tiếp cận kỹ năng tiếp theo.

### **❖ MỤC TIÊU**

+ *Kiến thức:*

- Mô tả được các giai đoạn hướng dẫn tham quan tại điểm bảo tàng, di tích lịch sử, tự nhiên, làng nghề.

+ *Kỹ năng:*

- Thực hiện được việc tổ chức hướng dẫn và thuyết minh cho khách du lịch tại các điểm tham quan theo các chuyên đề theo đúng quy trình.

- Lựa chọn được các phương pháp thuyết minh và hướng dẫn tham quan hiệu quả cho từng chủ đề.

- Lựa chọn được các thông tin về điểm đến.

+ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

- Tích cực, chủ động và hợp tác trong học tập. Có khả năng làm việc độc lập, có ý thức tự học, vệ sinh và an toàn lao động trong quá trình thực hành.

- Tuân thủ tốt các yêu cầu của giáo viên

## **2. Nội dung bài:**

### **2.1. Phương pháp hướng dẫn tham quan:**

#### **2.1.1. Phương pháp hướng dẫn tham quan tại điểm di tích lịch sử**

2.1.1.1. Chuẩn bị thiết bị, dụng cụ, vật tư, tài liệu: mic gài, máy chiếu, máy tính bút laze, thước chỉ, tập gấp, giấy, bút

2.1.1.2.. Trình tự thực hiện

+ **Giai đoạn chuẩn bị**

- Tìm hiểu các thông tin từ khái quát tới chi tiết; các câu chuyện, nhân vật, lễ hội có liên quan

- Chuẩn bị trang phục; thiết bị, dụng cụ hỗ trợ

+ **Giai đoạn hướng dẫn**

- Thông báo các quy định dành cho khách tham quan tại điểm

- Hướng dẫn theo lộ trình từ ngoài và trong; từ trước ra sau

- Hướng dẫn theo dòng chảy của lịch sử; Các câu chuyện, sự kiện, lễ hội, nhân vật có liên quan.

- Sử dụng phương pháp miêu tả kể chuyện, bình luận, chứng minh lịch sử
- Dành thời gian cho khách tham quan tự do.

**\* Một số sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách phòng tránh**

**2.1.2. Phương pháp hướng dẫn tham quan tại điểm di tích kiến trúc – nghệ thuật**

2.1.2.1. Chuẩn bị thiết bị, dụng cụ, vật tư, tài liệu: mic gài, máy chiếu, máy tính bút laze, thước chỉ, tập gấp, giấy, bút

2.1.2.2. Trình tự thực hiện

**\* Các bước**

- Tìm hiểu các thông tin từ khái quát tới chi tiết; các câu chuyện, nhân vật, lễ hội có liên quan; kiến trúc tổng quát, giá trị nổi bật.
- Chuẩn bị trang phục; thiết bị, dụng cụ hỗ trợ
- + Giai đoạn hướng dẫn
- Xác định vị trí đứng quan sát; ổn định vị trí.
- Thông báo các quy định dành cho khách tham quan tại điểm
- Hướng dẫn theo lộ trình từ ngoài và trong; từ trước ra sau
- Các giá trị tôn giáo, tâm linh; Các câu chuyện, sự kiện, lễ hội, nhân vật có liên quan.
- Sử dụng phương pháp chỉ dẫn, bình luận, chứng minh
- Dành thời gian cho khách tham quan tự do nhiều hơn

**\* Một số sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách phòng tránh**

**2.1.3. Phương pháp hướng dẫn tham quan tại điểm làng nghề thủ công truyền thống**

2.1.3.1. Chuẩn bị thiết bị, dụng cụ, vật tư, tài liệu: mic gài, máy chiếu, máy tính bút laze, thước chỉ, tập gấp, giấy, bút

2.1.3.2. Trình tự thực hiện

**+ Giai đoạn chuẩn bị**

- Tìm hiểu các thông tin từ khái quát tới chi tiết; các câu chuyện, nhân vật, lễ hội có liên quan, sản phẩm đặc trưng.
- Chuẩn bị trang phục; thiết bị, dụng cụ hỗ trợ

**+ Giai đoạn hướng dẫn**

- Thông báo các quy định dành cho khách tham quan tại điểm

- Hướng dẫn theo lộ trình từ cổng làng, đền thờ tổ nghề, các xưởng sản xuất xem quy trình và gặp nghệ nhân; theo gia trải nghiệm vào 1 công đoạn của sản phẩm khu trưng bày sản phẩm

- Sử dụng phương pháp miêu tả kể chuyện, bình luận, chứng minh

- Dành thời gian cho khách tham quan tự do và mua sắm

**\* Một số sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách phòng tránh**

#### **2.1.4. Phương pháp hướng dẫn tham quan tại điểm du lịch tự nhiên**

2.1.4.1. Chuẩn bị thiết bị, dụng cụ, vật tư, tài liệu: mic gài, máy chiếu, máy tính bút laze, thước chỉ, tập gấp, giấy, bút

2.1.4.2.. Trình tự thực hiện

**\* Các bước**

+ **Giai đoạn chuẩn bị**

- Tìm hiểu các thông tin từ khái quát tới chi tiết; các giá trị tự nhiên đặc sắc, các đối tượng tham quan cùng loại.

- Chuẩn bị trang phục; thiết bị, dụng cụ hỗ trợ

+ **Giai đoạn hướng dẫn**

- Xác định vị trí quan sát và ổn định vị trí.

- Thông báo các quy định dành cho khách tham quan tại điểm

- Hướng dẫn khách tham quan một số đối tượng nổi bật tại điểm tham quan.

- Hướng dẫn vị trí các đối tượng tham quan khác

- Sử dụng phương pháp thuyết minh thả nổi

- Dành thời gian cho khách tham quan tự do.

**\* Một số sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách phòng tránh**

#### **2.2. Kỹ năng cơ bản:**

2.2.1. Xác định vị trí quan sát đối tượng tham quan

2.2.2. Hướng dẫn tham quan

2.2.3. Các phương pháp thuyết minh

- Miêu tả kể chuyện

- Bình luận chứng minh

2.2.4. Phương pháp hướng dẫn di chuyển

#### **2.3. Luyện tập kỹ năng:**

2.3.1. Thực hành hướng dẫn tham quan tại điểm Văn Miếu Quốc tử Giám, Hà Nội

\* Tập trung và sắp xếp lựa chọn vị trí đứng cho khách

\* Lưu ý khách khi vào khu vực tham quan: bảo vệ môi trường, tôn trọng di tích, trang phục, tác phong nghiêm túc.

\* Quy trình hướng dẫn: từ trước ra sau, từ ngoài vào trong

+ Giới thiệu khái quát về tên gọi, vị trí, lịch sử xây dựng, quy mô, 2 tấm bia Hạ Mã ở cổng tam quan ngoài

+ Di chuyển vào trong thuyết minh lần lượt về các công trình : cổng tam quan nội, Khuê Văn Các, nhà bia, hồ Văn, Khu vực trưng bày, khu vực thờ Chu Công – Khổng Tử - Tứ phối và thầy giáo Chu Văn An...

+ Nội dung thuyết minh nêu bật:

- Giá trị lịch sử

- Giá trị Kiến trúc

- Giá trị văn hóa với truyền thống: Hiếu học, tôn sư trọng đạo; uống nước nhớ nguồn

- Ý nghĩa của di tích trong đời sống hiện nay của người HN nói riêng và người Việt Nam nói chung

+ Thông báo thời gian tham quan tự do và thời gian tập trung lên xe đi tham quan điểm tham quan tiếp theo.

#### ❖ **BÀI TẬP RÈN LUYỆN KỸ NĂNG**

1. Thực hành hướng dẫn tham quan tại điểm đền Xương Rồng
2. Thực hành hướng dẫn tham quan tại điểm chùa Phủ Liễn



## BÀI 7: HƯỚNG DẪN THAM QUAN TẠI BẢO TÀNG

### ❖ GIỚI THIỆU BÀI 7

Bài 7 là tập trung rèn luyện, thực hành kỹ năng hướng dẫn tham quan tại bảo tàng. Kỹ năng giúp người học có được kiến thức nền tảng và dễ dàng tiếp cận kỹ năng tiếp theo.

### ❖ MỤC TIÊU

+ *Kiến thức:*

- Mô tả được các bước hướng dẫn tham quan tại bảo tàng

+ *Kỹ năng:*

- Thực hiện được kỹ năng tổ chức và hướng dẫn tham quan tại Bảo tàng;
- Diễn tả được kiến thức tổng hợp cần phải giới thiệu tại các bảo tàng, đặc biệt chú ý tới cách quản lý đoàn khách.

- Sử dụng hiệu quả các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ cho quá trình hướng dẫn tham quan tại bảo tàng

+ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:* T

- Tích cực, chủ động và hợp tác trong học tập. Có khả năng làm việc độc lập, có ý thức tự học, vệ sinh và an toàn lao động trong quá trình thực hành.

- Tuân thủ các nội quy, quy định tại bảo tàng

- Hình thành thái độ tôn trọng các di vật tại bảo tàng

### 2. Nội dung bài:

#### 2.1. Chuẩn bị tham quan:

- \* Nghiên cứu sơ đồ trước khi vào bảo tàng và hiện vật
- \* Xây dựng tuyến tham quan trong bảo tàng hợp lý và lôgic
- \* Lựa chọn hiện vật để giới thiệu
- \* Phân bổ thời gian hợp lý
- \* *Một số sai hỏng, nguyên nhân, cách phòng tránh*

#### 2.2. Bên ngoài bảo tàng

- \* Chọn vị trí thuận lợi để tập trung đoàn khách
- \* Kiểm tra lại số lượng khách
- \* Mua vé tham quan
- \* Giới thiệu tổng quan về bảo tàng
- \* Thông báo nội quy của bảo tàng
- \* Thông báo giờ tham quan và điểm tập trung đoàn khi kết thúc tham quan
- \* Cách sử dụng các thiết bị chuyên dụng của bảo tàng

**\* Một số sai hỏng, nguyên nhân, cách phòng tránh**

### **2.3. Trong bảo tàng**

#### 2.3.1. Hướng dẫn di chuyển

- Di chuyển theo hướng chỉ dẫn trong BT
- Di chuyển theo nhóm nhỏ
- Di chuyển chậm, dứt khoát

**\* Một số sai hỏng, nguyên nhân, cách phòng tránh**

#### 2.3.2. Hướng dẫn tham quan

- Theo các chủ đề từ dưới lên trên, từ trước ra sau hoặc theo quy định hướng di chuyển của BT
- Theo yêu cầu, mục đích của khách

**\* Một số sai hỏng, nguyên nhân, cách phòng tránh**

### **2.4. Luyện tập kỹ năng: Viết bài thuyết minh và thực hiện hướng dẫn tham quan Bảo tàng VHCDTVN**

**\* Yêu cầu về nội dung**

Đảm bảo đủ nội dung từ khái quát đến chi tiết; nội dung chủ điểm của các gian trưng bày bên trong và bên ngoài bảo tàng.

**\* Yêu cầu về kỹ năng**

- + Kỹ năng đón tiếp đoàn khách tại điểm xuất phát
- + Kỹ năng giới thiệu lần đầu trước đoàn khách: tên, công ty, lịch trình, lái xe,...

+ Quy trình hướng dẫn tại điểm tham quan:

- Lựa chọn và sắp xếp đoàn khách tại cổng chính của bảo tàng,
- Giai đoạn thuyết minh:

Khái quát về Bảo tàng: lịch sử hình thành và phát triển; tổng quan kiến trúc bên ngoài, bố cục bên trong bảo tàng; Lưu ý khách về các yêu cầu của ban quản lý bảo tàng, thời gian dành cho tham quan tại bảo tàng.

Thực hiện di chuyển vào bên trong Bảo tàng, thực hiện thuyết minh 10 khu vực trưng bày bên trong bảo tàng

Di chuyển tham quan khu vực trưng bày bên ngoài bảo tàng

Thông báo thời gian tham quan tự do và tập trung ra xe.

- Phương pháp hướng dẫn tham quan
- Luôn di chuyển trước du khách
- Chỉ dừng lại tại chủ đề/ hiện vật cần giới thiệu

- Thuyết minh có điểm nhấn (tùy theo đối tượng và sự quan tâm của khách)
  - Khi đến điểm lựa chọn: dành vài phút tập hợp khách đầy đủ trước khi thuyết minh
  - Luôn theo dõi diễn biến tâm trạng của khách
  - Sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu, tránh dùng thuật ngữ chuyên môn
  - Sử dụng chủ yếu phương pháp miêu tả, kể chuyện, kết hợp với bình luận, diễn dịch...
  - Dành thời gian cho khách quan sát kỹ hiện vật
- Hướng dẫn khách lên xe, kết thúc tham quan tại bảo tàng

#### ❖ **BÀI TẬP RÈN LUYỆN KỸ NĂNG**

Thực hiện hướng dẫn tham quan tại Bảo tàng không quân – thành phố Thái Nguyên.

## **BÀI 8: HƯỚNG DẪN THAM QUAN TRÊN PHƯƠNG TIỆN DI ĐỘNG**

### **❖ GIỚI THIỆU BÀI 8**

Bài 8 là tập trung rèn luyện, thực hành kỹ năng hướng dẫn tham quan trên phương tiện di động (oto) với các kỹ năng như tổ chức hoạt náo và thuyết minh trên xe oto. Kỹ năng giúp người học có được kiến thức nền tảng và dễ dàng tiếp cận kỹ năng tiếp theo.

### **❖ MỤC TIÊU**

+ *Kiến thức:*

- Mô tả được các bước, các giai đoạn hướng dẫn tham quan trên đường.

+ *Kỹ năng:*

- Thực hiện được kỹ năng hướng dẫn tham quan cơ bản trên phương tiện di động, ý năng quản lý đoàn khách và tổ chức các hoạt động khác ngoài tham quan trên phương tiện

- Sử dụng thành thạo các trang thiết bị phục vụ cho quá trình hướng dẫn tham quan trên đường

+ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

- Tích cực, chủ động và hợp tác trong học tập. Có khả năng làm việc độc lập, có ý thức tự học, vệ sinh và an toàn lao động trong quá trình thực hành.

- Tuân thủ các vấn đề về đảm bảo an toàn giao thông

- Tuân thủ tốt các yêu cầu của giáo viên và buổi học

### **2. Nội dung bài:**

2.1. Chuẩn bị thiết bị, dụng cụ, vật tư, tài liệu: hồ sơ CTDL, mic gài, cờ đoàn, máy chiếu, máy tính, giấy, bút, máy quay

2.2. Trình tự thực hiện

#### **2.2.1. Hướng dẫn trên phương tiện di động**

\* Chuẩn bị

- Chuẩn bị, nghiên cứu hồ sơ chương trình DL

- Chuẩn bị cá nhân

- Chuẩn bị thiết bị, dụng cụ, túi y tế,..cho đoàn

\* Đón đoàn khách du lịch

+ Cùng lái xe đến điểm đón ít nhất 15 phút

+ Hướng dẫn khách lên xe: HDV đứng bên tay trái của xe theo chiều khách lên và lên cuối cùng.

+ Hướng dẫn cách sử dụng các trang thiết bị trên xe: ngả ghế, điều hòa, thùng rác,...

- \* Sắp xếp chỗ ngồi cho đoàn khách
  - ưu tiên cho người già, trẻ em và phụ nữ mang thai.
- \* Hướng dẫn khách lên xe
  - Đứng bên trái cửa xe theo chiều khách lên để mời và hỗ trợ khách lên xe an toàn, nhanh chóng.
  - Là người cuối cùng lên xe
- \* Hướng dẫn cách sử dụng các trang thiết bị trên xe: hướng dẫn, hỗ trợ khách ngã ghế, điều hòa, thùng rác, các thiết bị an toàn trên xe
- \* Hướng dẫn tham quan trên đường
  - Thuyết minh, giới thiệu trước khi xe đến vị trí của đối tượng tham quan.
  - Chỉ dẫn hướng nhìn về đối tượng tham quan cho khách
- \* Một số sai hỏng, nguyên nhân, cách phòng tránh
- \* Tại các điểm dừng
  - Thông báo sắp đến điểm dừng
  - Giới thiệu về các khu vực vệ sinh, nghỉ ngơi, mua sắm cho khách
  - Thông báo thời gian tập trung lên xe
- \* **Một số sai hỏng, nguyên nhân, cách phòng tránh**
- \* Tổ chức các hoạt động vui chơi, thư giãn trên xe
  - Tùy hoàn cảnh và đối tượng khách để lựa chọn thời điểm và trò hoạt náo cho phù hợp
  - Nhờ sự giúp đỡ của các thành viên tích cực trên xe để khuấy động không khí.
  - Các trò chơi phải đảm bảo tính an toàn cho khách.
- \* Vấn đề an toàn cho khách du lịch
- \* **Một số sai hỏng, nguyên nhân, cách phòng tránh**

## 2.2. Luyện tập kỹ năng

2.2.1. Viết bài thuyết minh và thực hiện thuyết minh khái quát về Vinh Hạ Long trên phương tiện vận chuyển là oto

- \* Yêu cầu về bài thuyết minh:
  - Về nội dung: nêu đủ các giá trị nổi bật của vịnh Hạ Long: lịch sử, các giá trị địa chất địa mạo nổi bật, các điểm tham quan thuộc quần thể vịnh Hạ Long; các điểm vui chơi, chợ đêm, khu ẩm thực, đặc sản địa phương.
  - Về kết cấu: thể hiện rõ đủ 3 phần cơ bản: Mở đầu, thân bài, kết luận với phương pháp thuyết minh phù hợp.
- \* Yêu cầu về kỹ năng

- Kỹ năng lựa chọn vị trí đứng và cách đứng trên xe khi thực hiện thuyết minh cho khách.

- Kỹ năng sử dụng các trang thiết bị hỗ trợ: mic gài, bảng chỉ dẫn,...

- Kỹ năng thuyết minh: giới thiệu về bản thân, công ty, lái xe, lịch trình; Ngôn từ đơn giản, dễ hiểu, không sử dụng thuật ngữ chuyên ngành, tiếng lóng; âm giọng vừa phải; biểu cảm cởi mở, thân thiện.

- Kỹ năng trả lời câu hỏi phản hồi của khách

- Kỹ năng quản lý đoàn khách: quản lý về thời gian ( xuất phát, thời gian dự kiến thuyết minh); quản lý về sức khỏe ( quan sát trạng thái tâm lý của khách để có hướng điều chỉnh kịp thời)

\* Một số sai hỏng, nguyên nhân, cách phòng tránh

### **2.2.2. Viết bài thuyết minh và thực hiện thuyết minh khái quát về vườn quốc gia Cúc Phương trên phương tiện vận chuyển là oto.**

\* Yêu cầu về bài thuyết minh:

- Về nội dung: nêu đủ các giá trị nổi bật của vườn quốc gia Cúc Phương: lịch sử, các giá trị địa chất địa mạo nổi bật, các hệ động thực vật đặc hữu, bản làng dân tộc sinh sống trong khu vực; các lưu ý về công tác bảo vệ môi trường khi tham gia tham quan du lịch tại đây

- Về kết cấu: thể hiện rõ đủ 3 phần cơ bản: Mở đầu, thân bài, kết luận với phương pháp thuyết minh phù hợp.

\* Yêu cầu về kỹ năng

- Kỹ năng lựa chọn vị trí đứng và cách đứng trên xe khi thực hiện thuyết minh cho khách.

- Kỹ năng sử dụng các trang thiết bị hỗ trợ: mic gài, bảng chỉ dẫn,...

- Kỹ năng thuyết minh: giới thiệu về bản thân, công ty, lái xe, lịch trình; Ngôn từ đơn giản, dễ hiểu, không sử dụng thuật ngữ chuyên ngành, tiếng lóng; âm giọng vừa phải; biểu cảm cởi mở, thân thiện.

- Kỹ năng trả lời câu hỏi phản hồi của khách

- Kỹ năng quản lý đoàn khách: quản lý về thời gian ( xuất phát, thời gian dự kiến thuyết minh); quản lý về sức khỏe ( quan sát trạng thái tâm lý của khách để có hướng điều chỉnh kịp thời)

\* Một số sai hỏng, nguyên nhân, cách phòng tránh.

### **❖ BÀI TẬP RÈN LUYỆN KỸ NĂNG**

Thực hiện viết và thuyết minh tại Khu du lịch sinh thái Hồ Núi Cốc – Thái Bình.

## BÀI 9: HƯỚNG DẪN THAM QUAN ĐI BỘ TRONG THÀNH PHỐ

### ❖ GIỚI THIỆU BÀI 9

Bài 9 là tập trung rèn luyện, thực hành kỹ năng hướng dẫn tham quan đi bộ trong thành phố. Kỹ năng giúp người học có được kiến thức nền tảng và dễ dàng tiếp cận kỹ năng tiếp theo.

### ❖ MỤC TIÊU

+ *Kiến thức:*

- Mô tả được các bước chuẩn bị hướng dẫn tham quan trên các tuyến đường đi bộ trong thành phố.

+ *Kỹ năng:*

- Thực hiện tốt kỹ năng tổ chức và hướng dẫn tham quan cho đoàn khách tham quan bằng đi bộ theo đúng quy trình

- Sử dụng được các trang thiết bị phục vụ cho quá trình chuẩn bị hướng dẫn tham quan trên các tuyến đường đi bộ trong thành phố.

+ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

- Tích cực, chủ động và hợp tác trong học tập. Có khả năng làm việc độc lập, có ý thức tự học, vệ sinh và an toàn lao động trong quá trình thực hành.

- Tuân thủ các nội quy, quy định đảm bảo an toàn, văn minh, lịch sự.

2. Nội dung bài:

**2.1\* Chuẩn bị thiết bị, dụng cụ, vật tư, tài liệu:** tập gấp, mic gài, cờ đoàn, bản đồ thành phố điểm đến

### 2.2. Trình tự thực hiện

Nghiên cứu kỹ chương trình DL và tình hình giao thông, thời tiết của điểm đến

\* Thời gian : Phân bổ thời gian phù hợp

\* Tuyến đường: lên phương án cho tuyến chính và tuyến phụ khi tuyến chính có phát sinh tình huống bất ngờ

\* Trước buổi TQ: Thông báo về việc chuẩn bị trang phục và dụng cụ cần thiết cho chuyến tham quan

- Thông báo về tình hình thời tiết, giao thông và thời gian cho khách

\* Khi tham quan: luôn mang theo bản đồ.

- Thường xuyên kết hợp với trưởng đoàn nhắc nhở khách tuân thủ quy định của chương trình và của điểm đến

- Thuyết minh ngắn gọn, lựa chọn đối tượng thuyết minh nổi bật

- Sử dụng phương pháp trao đổi, đối thoại và chứng minh bình luận.

\* **Một số sai hỏng, nguyên nhân, cách phòng tránh**

### **2.3. Kỹ năng thực hành**

### **2.4. Luyện tập kỹ năng.**

Hướng dẫn khách tham quan thành phố Thái Nguyên với các điểm: BTVHCĐT VN; chùa Phù Liên; Hồ Núi Cốc

#### **\* Yêu cầu**

- Nội dung
- Trang thiết bị, dụng cụ
- An toàn.



# BÀI 10: KỸ NĂNG TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

## ❖ GIỚI THIỆU BÀI 10

Bài 10 là tập trung rèn luyện, thực hành các kỹ năng tổ chức thực hiện chương trình du lịch như tổ chức đón khách, tổ chức ăn ở và tham quan cho khách cũng như các kỹ năng hoạt náo trên mặt đất. Kỹ năng giúp người học có được kiến thức nền tảng và dễ dàng tiếp cận kỹ năng tiếp theo.

## ❖ MỤC TIÊU

+ *Kiến thức:*

- Mô tả được các bước tổ chức và thực hiện trong chuyến đi.

+ *Kỹ năng:*

- Thực hiện được kỹ năng tổ chức thực hiện một chương trình du lịch từ giai đoạn đón khách đến khi tiễn khách theo đúng quy trình.

- Giải quyết được một số vấn đề phát sinh thông thường và cách quản lý đoàn trong quá trình thực hiện chương trình du lịch.

- Sử dụng hiệu quả các trang thiết bị phục vụ cho quá trình chuẩn bị trước chuyến đi.

+ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

- Tích cực, chủ động và hợp tác trong học tập. Có khả năng làm việc độc lập, có ý thức tự học, vệ sinh và an toàn lao động trong quá trình thực hành.

- Tuân thủ các nội quy, quy định đảm bảo an toàn, văn minh, lịch sự.

## 2. Nội dung bài:

**2.1. Chuẩn bị thiết bị, dụng cụ, vật tư, tài liệu:** hồ sơ CTDI, danh sách khách, mic gài, cờ đoàn, bút laze, túi y tế...

## 2.2. Trình tự thực hiện

### \* Giai đoạn trước chuyến đi

+ Nhận giấy tờ tài liệu từ phòng điều hành, nghiên cứu, tìm hiểu thông tin

+ Chuẩn bị chung cho đoàn

+ Chuẩn bị cá nhân

+ Thông tin về đoàn khách: trưởng đoàn, đặc điểm của đoàn, các lưu ý về di chuyển, lưu trú, ăn uống.

### \* Trong chuyến đi

\* Giai đoạn đón khách: thời gian xuất phát, điểm danh, hỗ trợ khách xếp hành lý vào khoang hành lý của ô tô; hướng dẫn khách lên ô tô ổn định vị trí; giới thiệu bản thân, công ty, lái xe, lịch trình, các lưu ý trong chuyến đi.

\* Sắp xếp lưu trú:

+ Khi gần tới khách sạn:

- Thông báo giờ đoàn sẽ đến khách sạn nhận buồng cho nhân viên lễ tân khách sạn

- Thông báo thời gian đến khách sạn, tên khách sạn cho khách

- Các lưu ý khi lưu trú tại khách sạn,

- Thông báo thời gian của hoạt động tiếp theo sau khi nhận phòng;

- Mượn giấy tờ tùy thân của đoàn khách để giúp khách đăng ký khách sạn một cách nhanh và hiệu quả nhất;

- Nhắc nhở khách về quản lý hành lý cá nhân khi tới khách sạn tránh để quên trên xe, sảnh khách sạn.

+ Khi tới khách sạn

- Hướng dẫn khách xuống xe và lấy hành lý ra khỏi khoang hành lý

- Hướng dẫn khách vào sảnh khách sạn, sắp xếp vị trí khách ngồi nghỉ, để hành lý trong thời gian làm thủ tục đăng ký khách sạn;

- Cùng nhân viên lễ tân tiến hành làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách: phân phòng, giao chìa khóa, phiếu ăn sáng, thẻ hành lý (nếu có),...

- Nhắc nhở khách lần nữa về thời gian tập trung cho hoạt động tiếp theo.

- Cùng nhân viên vận chuyển hành lý hướng dẫn khách lên buồng

- Kiểm tra tình trạng buồng và sự hài lòng của khách

\* Sắp xếp ăn uống

+ Khi gần tới nhà hàng

- Thông báo thời gian đoàn đến khách sạn cho nhà hàng

- Thông báo thời gian đoàn tới nhà hàng, tên nhà hàng, cách bố trí vị trí, số lượng khách theo bàn cho đoàn khách.

- Thông báo thời gian dùng bữa và thời gian trở lại xe để tiếp tục hành trình trong lộ trình.

+ Khi tới nhà hàng

- Hướng dẫn khách xuống xe

- Chỉ dẫn vị trí nhà vệ sinh cá nhân cho khách

- Mời khách vào bàn ăn: bố trí số lượng khách ngồi theo đúng bàn, đúng số lượng

- Cùng nhân viên nhà hàng hỗ trợ phục vụ khách: kiểm soát thực đơn, lượng đồ ăn theo đúng nội dung trong phiếu đặt dịch vụ

- Quan sát đoàn khách trong quá trình ăn uống tại nhà hàng.

- Sau thời gian nghỉ ngơi, hướng dẫn khách lên xe để tiếp tục hành trình

- Trên xe, tìm hiểu sự hài lòng của khách về bữa ăn vừa qua.

\* Tổ chức hoạt động mua sắm:

+ Khi gần tới khu mua sắm

- Thông báo tên, vị trí của điểm mua sắm

- Thông báo đặc điểm của điểm mua sắm: các khu vực dịch vụ, hàng hóa; các loại sản phẩm đặc sản vùng miền; lưu ý khách về cách bảo quản các sản phẩm dễ vỡ, đồ, khó bảo quản,..., các sản phẩm hàng hóa không được phép mang lên máy bay,...

+ Khi tới khu mua sắm

- Hướng dẫn khách xuống xe

- Chỉ dẫn khu vực vệ sinh cá nhân

- Hướng dẫn tới các khu vực mua sắm, nghỉ ngơi

- Hỗ trợ, hướng dẫn khách khi đóng gói, bảo quản các sản phẩm hàng hóa dễ vỡ, dễ ôi thiu,...

\* Thanh toán

- Công ty thanh toán sau: xác nhận ký số lượng, giá với cơ sở KD

- Thanh toán trực tiếp: kiểm tra lại hóa đơn, thanh toán, ký hóa đơn tài chính...

### **Sau chuyến đi**

+ Tổng hợp các phiếu đánh giá của khách, rút kinh nghiệm cho các chương trình sau

+ Giao nộp các chứng từ, báo cáo tài chính

+ Giao nộp các vật dụng (loa, micro, cờ, biển đón,...)

\* *Một số sai hỏng, nguyên nhân, cách phòng tránh*

### **❖ BÀI TẬP RÈN LUYỆN KỸ NĂNG**

Thực hành theo nhóm: tổ chức thực hiện chương trình du lịch theo các kỹ năng trên cho chương trình du lịch theo giả định.

# BÀI 11: KỸ NĂNG XỬ LÝ TÌNH HUỐNG VÀ TRẢ LỜI CÂU HỎI CỦA KHÁCH DU LỊCH

## ❖ GIỚI THIỆU BÀI 11

Bài 11 là tập trung rèn luyện, thực hành Kỹ năng xử lý tình huống và trả lời câu hỏi của khách du lịch. Kỹ năng giúp người học có được kiến thức nền tảng và dễ dàng tiếp cận kỹ năng tiếp theo.

## ❖ MỤC TIÊU

+ *Kiến thức:*

- Mô tả được các bước xử lý tình huống khi phục vụ khách du lịch.

+ *Kỹ năng:*

- Thực hiện được kỹ năng xử lý các tình huống thông thường và trả lời câu hỏi thường gặp trong quá trình thực hiện chương trình du lịch đảm bảo đạt hiệu quả cao nhất.

- Lựa chọn được các phương pháp xử lý tình huống cơ bản và trả lời câu hỏi để xử lý các tình huống trong từng trường hợp cụ thể.

- Sử dụng hiệu quả các trang thiết bị phục vụ cho quá trình xử lý tình huống khi phục vụ khách du lịch.

+ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

- Tích cực, chủ động và hợp tác trong học tập. Có khả năng làm việc độc lập, có ý thức tự học, vệ sinh và an toàn lao động trong quá trình thực hành.

- Hình thành thái độ tôn trọng đặc trưng trong giao tiếp của khách.

## 2. Nội dung bài:

**2.1. Chuẩn bị thiết bị, dụng cụ, vật tư, tài liệu:** giấy, bút, máy chiếu, máy tính, mic cài,

### 2.2. Trình tự thực hiện

2.2.1. Kỹ năng xử lý tình huống liên quan đến việc đón, tiễn khách

\* Kiểm tra phương tiện vận chuyển và hành lý

\* Kiểm tra lại giấy tờ (thủ tục hải quan, bảng đón, danh sách đoàn...)

2.2.2. Kỹ năng xử lý tình huống liên quan đến việc sắp xếp lưu trú và ăn uống cho đoàn khách

\* Trình tự

+ Lắng nghe và tỏ ra thông cảm với những phàn nàn của khách

+ Xin lỗi khách

+ Phối hợp với nhà cung ứng dịch vụ và phòng điều hành để khắc phục tình hình

+ Cảm ơn khách đó cho biết những điều không hài lòng

+ Ghi lại những phàn nàn của khách

**\* Một số sai hỏng, nguyên nhân, cách phòng tránh**

2.2.3. Kỹ năng xử lý tình huống liên quan tới quá trình tham quan và mua sắm

**\* Trình tự**

+ Thiết lập những quy định chung cho đoàn

+ Đề nghị khách thực hiện đúng hợp đồng đã kí kết giữa hai bên. Giữ thái độ kiên quyết, mềm mỏng khi khách yêu cầu thay đổi chương trình.

+ Nên cung cấp cho khách địa chỉ, điện thoại cần thiết

**\* Một số sai hỏng, nguyên nhân, cách phòng tránh**

2.2.4. Kỹ năng xử lý tình huống bất khả kháng

**\* Trình tự**

+ Trấn an đoàn khách

+ Nắm được những thoả thuận trong hợp đồng với khách về trường hợp bất khả kháng

+ Nhờ sự hỗ trợ giúp đỡ từ đoàn khách và xung quanh

+ Báo về công ty xin ý kiến

+ Thông báo cho các cơ quan, cá nhân có liên quan để phối hợp giải quyết

**\* Một số sai hỏng, nguyên nhân, cách phòng tránh**

2.2.5. Kỹ năng xử lý tình huống liên quan khẩn cấp

**\* Trình tự**

+ Giữ bình tĩnh cho bản thân và đoàn khách

+ Tranh thủ sự giúp đỡ của đoàn

+ Thông báo cho cơ quan chức năng địa phương

**\* Một số sai hỏng, nguyên nhân, cách phòng tránh**

2.2.6. Kỹ năng trả lời các câu hỏi của khách du lịch

**\* Trình tự thực hiện**

+ Lắng nghe câu hỏi của khách một cách tập trung

- Nhắc lại câu hỏi của khách tránh nghe nhầm và hiểu được đúng ý của khách

- Trả lời câu hỏi của khách; ưu tiên các câu trả lời chiếm số đông; ưu tiên câu hỏi đơn giản trước.

- Các câu trả lời mang tính nhạy cảm, phức tạp, dài cần xin lỗi khách để trả lời sau( trong chuyến đi)

- Các câu hỏi chưa có lời giải cần xin phép khách được nghiên cứu thêm và trả lời riêng cho khách sau.

- Hỏi lại khách xem đã hài lòng với câu trả lời chưa.

**\* Một số sai hỏng, nguyên nhân, cách phòng tránh**

2.2.6.1 Kỹ năng trả lời các câu hỏi về thông tin, lịch trình

- Nắm chắc lịch trình
- Nắm chắc các thông tin có liên quan tới điểm đến

2.2.6.2. Kỹ năng trả lời các câu hỏi bổ sung thông tin

- Trả lời ngắn gọn, chính xác
- Nếu không có câu trả lời chính xác, xin hẹn trả lời khách sau( nói rõ thời gian)

2.2.6.3. Kỹ năng trả lời các câu hỏi với ý đồ xấu

- Khéo léo làm giảm mức độ xấu của câu hỏi
- Lái vấn đề khách quan tâm sang một vấn đề có liên quan mang tính tích cực
- Thái độ nghiêm túc, cầu thị.

**\* Một số sai hỏng, nguyên nhân, cách phòng tránh**

2.2.7. Những yêu cầu cần đảm bảo

\* Những yêu cầu cần đảm bảo khi xử lý tình huống

- Nhanh
- Chính xác
- Đảm bảo được sức khỏe, tài sản cho khách
- Đảm bảo thực hiện đúng hợp đồng, đúng quy định của công ty và pháp luật Nhà nước
- Đảm bảo được lợi ích, uy tín của công ty.

\* Những yêu cầu cần đảm bảo khi trả lời câu hỏi

- Ngắn gọn
- Đơn nghĩa
- Bám sát nội dung của câu hỏi
- Đảm bảo tính chính trị

**❖ BÀI TẬP RÈN LUYỆN KỸ NĂNG**

1. Xử lý các tình huống liên quan đến việc đón, tiễn khách: theo tình huống giả định: Khách đến muộn so với giờ khởi hành đã ký hợp đồng

2. Xử lý các tình huống liên quan đến việc sắp xếp lưu trú, ăn uống cho đoàn khách theo tình huống giả định

Đưa đoàn khách là 30 em học sinh cấp 3 đi quan 3 ngày 2 đêm: Thái nguyên – Hà Nội – Hà Nam- Ninh Bình – Thái Nguyên

Lưu ý 17 giờ ngày 1 khách nhận buồng tại Ninh Bình với 10 buồng 3 giường đơn

### 3. Xử lý các tình huống liên quan đến quá trình tham quan và mua sắm

Đưa đoàn khách là các thầy cô giáo tham quan và mua sắm tại chợ Hạ Long: Có 1 cô giáo mua phải hàng kém chất lượng.

### 4. Xử lý tình huống bất khả kháng

Đưa đoàn khách tham quan tuyến Thái Nguyên – Hà Nội – Thái nguyên, dọc đường đi xe bị nổ lốp phải thay bánh, trong khi đã gần đến giờ ăn cơm trưa.

### 5. Xử lý các tình huống khẩn cấp

Đưa khách tham quan tắm biển tại Sầm Sơn, trong thời gian tắm biển tự do, có 1 khách bị đuối nước.