

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI VÀ DU LỊCH



GIÁO TRÌNH

MÔN HỌC: THỰC HÀNH TRÊN THỰC ĐỊA

NGÀNH: HƯỚNG DẪN DU LỊCH

TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số 408/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

Du lịch Việt Nam trong những năm vừa qua đã nhận được sự quan tâm, ngày càng khẳng định vai trò quan trọng và hướng tới vị thế là ngành kinh tế mũi nhọn trong nền kinh tế quốc dân. Để hoạt động du lịch phát triển, cần chú trọng tới mọi khía cạnh của ngành, trong đó có lĩnh vực đào tạo nguồn nhân lực. Hiện nay, các cơ sở đào tạo đã và đang triển khai đa dạng các chương trình đào tạo ở các cấp bậc và hệ đào tạo. Trong đó, Thực hành trên thực địa là môn học thực hành quan trọng, được thiết kế nhằm đào tạo nguồn nhân lực du lịch của ngành.

Giáo trình Thực hành trên thực địa cung cấp những kiến thức cơ bản và cần thiết về đặc điểm tên gọi, lịch sử hình thành, các giá trị về tự nhiên và văn hóa của các điểm du lịch trong chương trình du lịch, quy trình tổ chức chương trình du lịch, kiến thức về viết bài thuyết minh, hướng dẫn đối tượng tham quan du lịch; quy trình xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình chương trình du lịch; cách thức tổ chức các hoạt động hoạt náo cho khách du lịch.

Nội dung của giáo trình bao gồm các bài sau:

Bài 1. Ngày 1: Thái Nguyên – Ninh Bình

Bài 2. Ngày 2: Ninh Bình – Thanh Hóa – Nghệ An – Quảng Bình

Bài 3. Ngày 3: Quảng Bình

Bài 4. Ngày 4: Quảng Bình – Quảng Trị - Thừa Thiên Huế

Bài 5. Ngày 5: Thừa Thiên Huế: Đại Nội - Chùa Thiên Mụ

Bài 6. Ngày 6: Thừa Thiên Huế: Lăng Khải Định - Lăng Minh Mạng

Bài 7. Ngày 7: Thừa Thiên Huế - Quảng Bình

Bài 8. Ngày 8: Quảng Bình – Thái Nguyên

Giáo trình này dùng để giảng dạy cho học sinh – sinh viên và học viên Cao đẳng Hướng dẫn 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.

Trân trọng cảm ơn./.

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU	1
GIÁO TRÌNH MÔN HỌC.....	4
BÀI 1. NGÀY 1: THÁI NGUYÊN – NINH BÌNH.....	11
BÀI 2. NGÀY 2: NINH BÌNH – THANH HÓA – NGHỆ AN – QUẢNG BÌNH	17
BÀI 3. NGÀY 3: QUẢNG BÌNH.....	22
BÀI 4. NGÀY 4: QUẢNG BÌNH – QUẢNG TRỊ - THỪA THIÊN HUẾ.....	27
BÀI 5. NGÀY 5: THỪA THIÊN HUẾ: ĐẠI NỘI – CHÙA THIÊN MỤ	32
BÀI 6. NGÀY 6: THỪA THIÊN HUẾ: LĂNG KHẢI ĐỊNH – LĂNG MINH MẠNG.....	37
BÀI 7. NGÀY 7: THỪA THIÊN HUẾ - QUẢNG BÌNH.....	45
BÀI 8. NGÀY 8: QUẢNG BÌNH - THÁI NGUYÊN.....	51

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

1. Tên môn học: Thực hành trên thực địa

2. Mã môn học: MH28

3. Vị trí, tính chất của môn học:

3.1. Vị trí:

Giáo Thực hành trên thực địa thuộc nhóm các môn học thuộc môn chuyên ngành, trong chương trình đào tạo Cao đẳng Hướng dẫn du lịch, tại trường Cao đẳng Thương Mại & Du lịch.

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 vấn đề chung về hướng dẫn và thuyết minh du lịch tại các tuyến điểm du lịch cụ thể. 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 hướng dẫn du lịch.

4. Mục tiêu của môn học:

4.1 Về kiến thức

+ Trình bày được các đặc điểm về tên gọi, lịch sử hình thành, các giá trị về tự nhiên và văn hóa của các điểm du lịch trong chương trình.

+ Mô tả được quy trình tổ chức chương trình du lịch, kiến thức về viết bài thuyết minh, hướng dẫn đối tượng tham quan du lịch; quy trình xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình chương trình du lịch; cách thức tổ chức các hoạt động hoạt náo cho khách du lịch;

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

4.2. Về kỹ năng

+ Sử dụng thành thạo các phương tiện và các trang thiết bị, dụng cụ, vật tư hỗ trợ thực hiện hướng dẫn cho khách du lịch;

+ Thiết kế được chương trình du lịch, điều hành và tổ chức thực hiện chương trình du lịch, đánh giá kết quả kinh doanh và tổng kết công việc;

+ Xây dựng được kế hoạch, chương trình tổ chức đón tiếp khách du lịch;

+ Xây dựng được kế hoạch, chương trình lưu trú và ăn uống cho khách du lịch;

+ Tổ chức được các hoạt động team building, vui chơi giải trí và mua sắm đáp ứng yêu cầu khách du lịch;

+ Thuyết minh được tại điểm du lịch và trên các phương tiện giao thông đảm bảo đúng quy trình;

- + Quản lý được đoàn khách trong quá trình tham quan du lịch đảm bảo an toàn, đúng lịch trình;
- + Xây dựng và tổ chức thực hiện được kế hoạch, giám sát hoạt động tiễn khách an toàn, hiệu quả;
- + Thiết lập và duy trì được các mối quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ;
- + Xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình hướng dẫn du lịch
- + Thực hiện tốt báo cáo đánh giá kết quả chương trình du lịch;

4.3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

- + Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc; Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;
- + Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ và bảo đảm an toàn sức khỏe, tính mạng khách du lịch;
- + Có tinh thần hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc;
- + Tôn trọng các nội quy, quy định của điểm đến.

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	Thi/ Kiể m tra
I	Các môn học chung	20	435	157	255	23
MH01	Chính trị	4	75	41	29	5
MH02	Pháp luật	2	30	18	10	2
MH03	Giáo dục thể chất	2	60	5	51	4
MH04	Giáo dục Quốc phòng - An ninh	4	75	36	35	4
MH05	Tin học	3	75	15	58	2

MH06	Ngoại ngữ	5	120	42	72	6
II	Các môn học chuyên môn	87	2055	766	1201	88
II.1	Môn học cơ sở	17	255	241	-	14
MH07	Tổng quan du lịch	3	45	43	-	2
MH08	Tâm lý du khách và kỹ năng GT	2	30	28	-	2
MH09	Lịch sử văn minh thế giới	2	30	28	-	2
MH10	Lịch sử VN	3	45	43	-	2
MH11	Cơ sở văn hóa VN	3	45	43	-	2
MH12	Văn hóa các dân tộc VN	2	30	28	-	2
MH13	Marketing du lịch	2	30	28	-	2
II.2	Môn học chuyên môn	66	1740	469	1201	70
MH14	Ngoại ngữ chuyên ngành du lịch	6	90	86	-	4
MH15	Lịch sử tôn giáo	2	30	28	-	2
MH16	Lễ hội Việt Nam	2	30	28	-	2
MH17	Quản trị lữ hành	2	30	28	-	2
MH18	Di tích LS và danh thắng VN	3	45	43	-	2
MH19	Địa lý du lịch VN	3	45	43	-	2
MH20	Tuyến điểm du lịch VN	3	45	43	-	2
MH21	Pháp luật du lịch	2	30	28	-	2
MH22	Lý thuyết nghiệp vụ HDDL	6	90	86	-	4
MH23	Tổ chức sự kiện	2	30	28	-	2
MH24	Môi trường AN-AT trong du lịch	2	30	28	-	2
MH25	Thực hành thiết kế tour du lịch	4	120	-	108	12

MH26	Thực hành hướng dẫn du lịch	6	180	-	164	16
MH27	Thực hành viết bài thuyết minh	3	90	-	82	8
MH28	Thực hành trên thực địa	3	90	-	82	8
MH29	Thực tập TN	17	765		765	
II.3	Môn học tự chọn(chọn 2 trong 4)	4	60	56	-	4
MH30	Nghiệp vụ lễ hành	2	30	28	-	2
MH31	Nghiệp vụ nhà hàng	2	30	28	-	2
MH32	Văn hóa ẩm thực	2	30	28	-	2
MH33	Nghiệp vụ lưu trú	2	30	28	-	2
	Tổng cộng	107	2490	923	1456	111

5.2. Chương trình chi tiết môn học

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1. Ngày 1: Thái Nguyên – Ninh Bình	8	0	8	0
2	Bài 2. Ngày 2: Ninh Bình – Thanh Hóa – Nghệ An – Quảng Bình	16	0	16	0
3	Bài 3. Ngày 3: Quảng Bình	8	0	8	0
4	Bài 4. Ngày 4: Quảng Bình – Quảng Trị - Thừa Thiên Huế	16	0	16	0
5	Bài 5. Ngày 5: Thừa Thiên Huế: Đại Nội - Chùa Thiên Mụ	24	0	16	0
6	Bài 6. Ngày 6: Thừa Thiên Huế: Lăng Khải Định - Lăng Minh	8	0	4	4

	Mạng				
7	Bài 7. Ngày 7: Thừa Thiên Huế – Quảng Bình	8	0	4	4
8	Bài 8. Ngày 8: Quảng Bình – Thái Nguyên	10	0	10	0
	Tổng	90	0	82	8

6. Điều kiện thực hiện môn học:

6.1. Phòng học chuyên môn: Môn học chủ yếu được thực hiện tại thực địa.

6.2. Trang thiết bị dạy học: micro, cờ đoàn, loa cầm tay, máy ảnh, máy quay phim, các địa điểm thực tế yêu cầu phải đảm bảo các điều kiện về thiết bị phù hợp: ánh sáng, âm thanh.

6.3. Học liệu, dụng cụ, mô hình, phương tiện: Giáo trình, mô hình học tập,...

6.4. Các điều kiện khác: Người học tìm hiểu thực tế về các vấn đề chung của hoạt động du lịch trong hướng dẫn 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 bài 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:

Điểm đánh giá	Trọng số
+ 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

Phương pháp đánh giá	Phương pháp tổ chức	Hình thức kiểm tra	Chuẩn đầu ra đánh giá	Số cột	Thời điểm kiểm tra
Thường xuyên	Thuyết trình	Thực hành			Sau 32 giờ.
Định kỳ	Thuyết trình	Thực hành			Sau 64 giờ và 70 giờ
Kết thúc môn học	Viết	Tự luận/Báo cáo			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 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 lý thuyết 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:

1. Bùi Thị Hải Yến (2013) *Tuyển điểm du lịch Việt Nam*. NXB Giáo dục.
2. Bùi Thủy (2009), *Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, nhà XB Đại học Quốc Gia Hà Nội.
3. Đinh Trung Kiên (2006), *Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, Đại học Quốc gia Hà Nội.
4. Hoàng Thiệu Sơn (2011), Nguyễn Thị Bảo Kim. *Việt Nam non xanh nước biếc*. NXB Giáo dục.
5. Lê Bá Thảo (2013). *Thiên nhiên Việt Nam*. NXB Khoa học và kỹ thuật.

BÀI 1. NGÀY 1: THÁI NGUYÊN – NINH BÌNH

❖ GIỚI THIỆU BÀI 1

Bài 1 giới thiệu lịch trình và các thông tin liên quan đến các điểm trên cung đường từ Thái Nguyên đến Ninh Bình, khái quát các công việc cần thực hiện của hướng dẫn viên khi đưa đoàn trên hành trình tham quan này. Nội dung chương giúp người học có được kiến thức và dễ dàng tiếp cận nội dung môn học ở những bài tiếp theo.

❖ MỤC TIÊU

* Về kiến thức

+ Trình bày được các đặc điểm về tên gọi, lịch sử hình thành, các giá trị về tự nhiên và văn hóa của Hà Nội, Hà Nam và Ninh Bình.

+ Mô tả được quy trình tổ chức hướng dẫn đối tượng tham quan du lịch; quy trình xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình chương trình du lịch; cách thức tổ chức các hoạt động hoạt náo cho khách du lịch;

+ Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh liên quan đến điểm đến trong chương trình du lịch.

* Về kỹ năng

+ Chuẩn bị đầy đủ các yêu cầu về nội dung, phương tiện và các trang thiết bị hỗ trợ trước khi thực hiện hướng dẫn cho khách du lịch;

+ Xây dựng kế hoạch, chương trình tổ chức đón tiếp khách du lịch;

+ Xây dựng kế hoạch, chương trình lưu trú và ăn uống cho khách du lịch;

+ Tổ chức được các hoạt động vui chơi giải trí và mua sắm đáp ứng yêu cầu khách du lịch;

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

+ Quản lý khách trong quá trình tham quan du lịch đảm bảo an toàn, đúng lịch trình;

+ Xây dựng kế hoạch, giám sát hoạt động tiễn khách an toàn, hiệu quả;

+ Thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ;

+ Xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình hướng dẫn du lịch

+ Thực hiện báo cáo đánh giá kết quả chương trình du lịch;

* Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

+ Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;

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

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

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 1

- *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận và bài tập bài 1 (cá nhân hoặc nhóm).*

- *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (bài 1) trước; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập tình huống bài 1 theo cá nhân hoặc nhóm.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 1

- *Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:* Không

- *Trang thiết bị máy móc:* Micro, loa cầm tay, cờ đoàn và các thiết bị dạy học khác.

- *Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:* Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, và các tài liệu liên quan.

- *Các điều kiện khác:* Không có

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 1

- **Nội dung:**

+ *Kiến thức:* Kiểm tra và 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 bài trước khi thực hiện.*

+ *Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*

+ *Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.*

+ *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*

- **Phương pháp:**

+ *Điểm kiểm tra thường xuyên:* không có

+ *Kiểm tra định kỳ lý thuyết:* không có

❖ NỘI DUNG BÀI 1

1.1. Thực hành đón đoàn lần đầu gặp mặt

1.1.1. Chào hỏi, làm quen

+ Chào đoàn khách

+ Giới thiệu bản thân, công ty du lịch

+ Giới thiệu những người đồng hành cùng đoàn

1.1.2. Giới thiệu khái quát toàn bộ chương trình du lịch và chương trình ngày 1.

Giới thiệu khái quát chương trình tham của đoàn trong 8 ngày

Khái quát chương trình tham quan ngày 1.

1.2. Thực hành hướng dẫn chương trình du lịch Thái Nguyên – Ninh Bình

1.2.1. Hướng dẫn trên phương tiện di chuyển: ô tô

Hướng dẫn khác tham gia các hoạt động trên xe ô tô

1.2.2. Hướng dẫn tại điểm: Vườn Quốc gia Cúc Phương

Hướng dẫn đoàn làm thủ tục và tham quan tại Vườn Quốc gia Cúc Phương.

1.3. Thực hành thuyết minh chương trình du lịch Thái Nguyên – Ninh Bình

1.3.1. Thuyết minh trên phương tiện di chuyển về các điểm: Hà Nội, Ninh Bình

Hà Nội nằm ở vị trí trung tâm đồng bằng Bắc Bộ. Hà Nội có diện tích 3.324,92 km², dân số 6,233 triệu (2008), khoảng cách dài nhất từ phía bắc xuống phía nam là trên 50km và chỗ rộng nhất từ tây sang đông 30 km. Điểm cao nhất là núi Chân Chim: 462 m (huyện Sóc Sơn); nơi thấp nhất thuộc xã Gia Thụy (huyện Gia Lâm) 12 m so với mặt nước biển. Hà Nội nằm hai bên bờ sông Hồng, giữa vùng đồng bằng Bắc Bộ trù phú và nổi tiếng từ lâu đời, Hà Nội có vị trí và địa thế đẹp, thuận lợi để trở thành trung tâm chính trị, kinh tế, văn hoá, khoa học và đầu mối giao thông quan trọng của cả nước.

Trong những năm qua, nền kinh tế Thủ đô Hà Nội cùng cả nước đạt được nhiều chuyển biến tích cực. Với chính sách mở cửa, tăng cường hội nhập nền kinh tế quốc gia vào đời sống kinh tế khu vực và quốc tế, các hoạt động kinh tế đối ngoại của Việt Nam có nhiều khởi sắc. Đặc biệt, ngành du lịch đã phát triển rất nhanh và trở thành một ngành kinh tế quan trọng của cả nước nói chung cũng như Hà Nội nói riêng. Ngoài chức năng hành chính, chính trị, kinh tế và văn hoá, Hà Nội còn là một trung tâm du lịch có sức hấp dẫn của cả nước. Du lịch là một trong nhiều thế mạnh của Thủ đô. Hà Nội, thành phố với bề dày lịch sử ngàn năm văn hiến chứa đựng tiềm năng du lịch to lớn vị trí Thủ đô của Hà Nội có ý nghĩa đặc biệt đối với việc phát triển du lịch. Nằm ở trung tâm Bắc Bộ, giữa vùng đồng bằng châu thổ màu mỡ với kết cấu hạ tầng tương đối phát triển, thành phố có nguồn tài nguyên du lịch tiềm tàng, đặc biệt là tài nguyên văn hoá - lịch sử. Trải qua bao biến động thăng trầm Hà Nội lưu giữ được nhiều di tích văn hoá - lịch sử có giá trị đối với hoạt động du lịch. Các di tích lịch sử, nghệ thuật, kiến trúc tạo thành bộ sưu tập quý giá trong kho tàng di sản văn hoá của Việt Nam.

Cho đến nay, Hà Nội có trên 300 di tích được công nhận di tích lịch sử văn hoá (trong khoảng 2000 di tích trên địa bàn), đứng đầu cả nước về số di tích được xếp hạng, mật độ trung bình 2 di tích/km². Nhiều loại di tích có ý nghĩa lịch sử gắn liền với quá trình dựng nước và giữ nước (thành Cổ Loa với sự tích An Dương Vương, khu di tích Sóc Sơn gắn với truyền thuyết chống giặc Ân của Phù Đổng Thiên Vương, khu di tích về cuộc đời và sự nghiệp của Chủ tịch Hồ Chí Minh...), Hà Nội vẫn còn lưu giữ nhiều công trình kiến trúc cổ, gồm hơn 600 ngôi chùa và khu phố cổ. Bên cạnh các công trình kiến trúc cổ còn có nhiều công trình mới

được xây dựng như Lăng Chủ tịch Hồ Chí Minh, cung Văn hoá Hữu Nghị... cùng hệ thống các viện bảo tàng và nhà hát phong phú, đa dạng (bảo tàng Hồ Chí Minh, bảo tàng Hà Nội, bảo tàng Lịch sử, bảo tàng Cách Mạng...). Tiềm năng du lịch Hà Nội còn thể hiện ở các hoạt động văn hoá - văn nghệ dân gian, nghệ thuật múa rối nước là loại hình sân khấu dân tộc độc đáo hấp dẫn khách du lịch nước ngoài muốn tìm hiểu nền nghệ thuật truyền thống Việt Nam, các lễ hội truyền thống (hội Lệ Mật, hội Triều Khúc...), các làng nghề truyền thống (đúc đồng Ngũ Xã, gốm sứ Bát Tràng, Cốm Vòng...). Ẩm thực Hà Nội được du khách trong nước và thế giới đánh giá cao (Phở bò, Chả cá Lã Vọng, bánh cuốn Thanh Trì, Giò chả...). Hà Nội đặc biệt với “mùa thu vàng” đã làm rung động biết bao tâm hồn thi sĩ... Hà Nội còn được gọi là thành phố “xanh” với các hàng cây thuốc nhiều loại khác nhau như xà cừ, bàng, sấu, phượng, hoa sữa... trải khắp phố phường xanh cả bốn mùa. Trên 300 vườn hoa, công viên và thảm cỏ cùng hệ thống tượng đài, các bể phun nước càng làm tăng thêm vẻ đẹp của Thủ đô. Nói đến Hà Nội không thể nói đến vẻ đẹp của hệ thống sông hồ. Dòng sông Hồng như dải lụa vắt ngang thành phố, hai bên bờ sông có biết bao di tích mà du khách có thể ghé thăm nếu đi du lịch bằng đường thủy. Những hồ đẹp và tiêu biểu của Hà Nội là Hồ Tây, Hồ Hoàn Kiếm, Hồ Thuyền Quang, Hồ Trúc Bạch gắn với huyền thoại thiêng liêng giữ nước của dân tộc Việt Nam.

Ngoài ra, xung quanh Hà Nội trong bán kính 100 cây số có nhiều danh lam thắng cảnh đẹp như rừng Cúc Phương, động Hương Tích, núi Tam Đảo, đền Hùng, Hoa Lư... Những điểm du lịch này kết hợp với Hà Nội thành vùng du lịch hấp dẫn và Hà Nội trở thành một đầu mối cho toàn vùng.

Có thể nói, một quần thể du lịch phụ cận bao quanh thủ đô cấu thành một Hà Nội phong phú, đa dạng về tiềm năng du lịch, xứng đáng là một trung tâm du lịch lớn của cả nước. Hà Nội có nhiều danh thắng nổi tiếng, nhiều đặc sản và hàng thủ công mỹ nghệ với bản sắc riêng. Người Tràng An nổi tiếng duyên dáng và thanh lịch. Với tiềm năng ấy, cộng với một nền văn hoá đậm đà chất Á Đông, du lịch Hà Nội chắc chắn hấp dẫn khách trong nước và quốc tế. Hà Nội là đầu mối giao thông quan trọng của cả nước, là nơi hội tụ của 6 tuyến đường sắt, 8 tuyến đường bộ và đường hàng không. Hệ thống giao thông này là cầu nối Thủ đô với các tỉnh trong nước và thế giới.

Hà Nội là đầu mối giao thông đường sắt quan trọng, lớn nhất cả nước. Hội tụ về đây có 6 tuyến đường chính: Hà Nội - Hải Phòng, Hà Nội - Thành phố Hồ Chí Minh, Hà Nội - Lạng Sơn, Hà Nội - Thái Nguyên, Hà Nội - Lào Cai, Hà Nội - Uông Bí. Mạng lưới đường sắt góp phần không nhỏ trong việc phát triển kinh tế - xã hội của Thủ đô.

1.3.2. Thuyết minh tại điểm: Vườn quốc gia Cúc Phương.

Vườn Quốc gia Cúc Phương là một trong những khu bảo tồn thiên nhiên lớn ở Việt Nam. Với diện tích rộng lớn khoảng hơn 20.000 ha, rừng Cúc Phương trở thành biên giới đặc biệt giữa 3 tỉnh Bắc Trung Bộ, Tây Bắc và Châu thổ Sông Hồng thuộc 3 tỉnh Hòa Bình, Ninh Bình và Thanh Hóa. Cúc Phương còn nổi tiếng là một địa hình có đóng góp lớn cho công cuộc khảo cổ học. Chính tại nơi đây

người ta tìm thấy dấu tích của người tiền sử có niên đại 12.000 năm qua những dụng cụ lao động thô sơ như rìu đá, mũi tên đá, dao bằng vỏ sò, dụng cụ xay nghiền..., qua mộ mả, hay những hang động mà họ từng sinh sống. Chính những dấu tích ấy khai sinh cho quần thể bảo tồn thiên nhiên Cúc Phương năm 1960. Về địa hình, rừng Cúc Phương án ngữ ở phía Đông Nam của dãy núi Tam Điệp, ở phía tây vườn có sông Bưởi, một nhánh của sông Mã chảy qua. Bởi vậy, không chỉ bảo vệ sự sống còn của những sinh vật trong hệ sinh thái, rừng Cúc Phương còn bảo vệ cho sự sống của con người những vùng cận cận khi tham gia trực tiếp vào vai trò bảo vệ hồ chứa nước Yên Quang.

Là một khu bảo tồn sinh học nên vào thăm rừng Cúc Phương, người ta có thể thấy sự đa dạng phong phú của các loài từ động vật đến thực vật, có cả những sinh vật quý hiếm. Rừng Cúc Phương như người mẹ thiên nhiên bảo vệ được đến 76% số họ, 48,6% số chi và 30% số loài của miền Bắc và chiếm 68,9% số họ, 43,6% số chi và 24,6% số loài hiện có ở Việt Nam. Đặc biệt khi đến đây, ai cũng tò mò muốn được xem cây chò chỉ nghìn năm hơn 1000 năm tuổi, với chiều cao 50-60m, cây đẵng, cây sấu cổ thụ cao 45m. Chúng thường là một trong những đích đến khi khám phá khu rừng đầy bí ẩn này. Cúc Phương cũng là ngôi nhà của nhiều loại động vật quý hiếm như: gấu, ngựa, lợn lòi, hổ, báo, chồn, sóc, hươu sao, nai, khỉ vàng, voọc quần đùi, ... nhiều loại đã được đưa vào Sách đỏ. Ngoài ra đến Cúc Phương, người ta còn khám phá những hang động như những chứng tích văn hóa lịch sử lâu đời như : Trăng Khuyết, động Chúa, động Thủy Tiên, động Người Xưa, hang Con Moong, động San Hồ... Cúc Phương còn hùng vĩ hơn cả với đỉnh Mây Bạc cao 648m, thơ mộng hơn cả với hồ Yên Quang trầm ặc và cổ kính với một hòn đảo nhỏ và ngôi đền cổ. Đây quả là một nơi mang cảnh đẹp sơn thủy hữu tình, thu hút ấn tượng của nhiều người khi đặt chân đến đây.

Rừng Cúc Phương của Việt Nam đóng vai trò là một trong những khu bảo tồn lớn nhất, là nơi bảo vệ được những loài có giá trị. Rừng đã được nhận nhiều dự án của nước ngoài để hợp tác bảo tồn và phát triển thảm thực vật và nguồn động vật quý hiếm ở nơi đây. Bên cạnh đó, nó còn có giá trị du lịch. Hàng năm có biết bao lượt khách lui tới tham quan rừng, là một nơi thuận lợi để phục vụ tìm hiểu, nghiên cứu sinh học.

Rừng Cúc Phương là một trong những niềm tự hào của đất nước ta khi đã bảo vệ được những giống loài quý hiếm, tiêu biểu cho cảnh quan Việt Nam. Nhưng đồng thời, nó cũng nhắc nhở mỗi chúng ta về ý thức bảo vệ môi trường, bảo vệ rừng, để đất nước ta mãi là đất nước của “rừng vàng biển bạc”.

1.4. Thực hành sắp xếp cho khách ăn uống, nghỉ ngơi.

1.4.1. Thực hành sắp xếp cho khách ăn uống

Liên hệ nhà hàng, thông báo giờ đến, suất ăn, những thay đổi nếu có.

Sắp xếp cho đoàn ngồi ăn theo vị trí, quan sát đoàn.

1.4.2. Thực hành sắp xếp cho khách nghỉ ngơi

Liên hệ khách sạn, thông báo giờ đến, kiểm tra sự sẵn sàng đón tiếp đoàn

của khách sạn.

Làm thủ tục nhận buồng và sắp xếp buồng cho khách, hỗ trợ khách lên phòng.

1.5. Thực hành quản lý đoàn và giải quyết các vấn đề phát sinh.

1.5.1. Thực hành quản lý đoàn

Quản lý đoàn khách trên xe

Quản lý đoàn khách tại điểm tham quan

Quản lý đoàn khách trong khi ăn uống

Quản lý đoàn khách trong quá trình lưu trú tại khách sạn

1.5.2. Thực hành giải quyết các vấn đề phát sinh.

Một số tình huống có thể xảy ra:

Hướng dẫn viên xử lý tình huống phát sinh.

❖ TÓM TẮT BÀI 1

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- Thực hành đón đoàn: chào hỏi, giới thiệu khái quát toàn bộ chương trình du lịch và chương trình ngày 1.
- Thực hành hướng dẫn chương trình du lịch Thái Nguyên – Ninh Bình trên phương tiện di chuyển và tại điểm Vườn Quốc gia Cúc Phương.
- Thực hành thuyết minh chương trình du lịch Thái Nguyên – Ninh Bình: Hà Nội, Ninh Bình, Vườn Quốc gia Cúc Phương.
- Thực hành sắp xếp cho khách ăn uống, nghỉ ngơi.
- Thực hành quản lý đoàn và giải quyết các vấn đề phát sinh.

❖ CÂU HỎI ÔN TẬP BÀI 1

Câu hỏi 1. Giới thiệu về Vườn Quốc Gia Cúc Phương.

Câu hỏi 2. Thuyết minh về thủ đô Hà Nội trên phương tiện di chuyển.

Câu hỏi 3. Thuyết minh về tỉnh Ninh Bình trên phương tiện di chuyển.

Câu hỏi 4. Thực hành xử lý tình huống khi khách đến khách sạn muộn hơn so với dự kiến nhưng vẫn chưa nhận được buồng.

BÀI 2. NGÀY 2: NINH BÌNH – THANH HÓA – NGHỆ AN – QUẢNG BÌNH

❖ GIỚI THIỆU BÀI 2

Bài 2 giới thiệu lịch trình và các thông tin liên quan đến các điểm trên cung đường từ Ninh Bình đến Quảng Bình, khái quát các công việc cần thực hiện của hướng dẫn viên khi đưa đoàn trên hành trình tham quan này. Nội dung chương giúp người học có được kiến thức và dễ dàng tiếp cận nội dung môn học ở những bài tiếp theo.

❖ MỤC TIÊU

** Về kiến thức*

+ Trình bày được các đặc điểm về tên gọi, lịch sử hình thành, các giá trị về tự nhiên và văn hóa của Ninh Bình, Thanh Hóa, Nghệ An, Hà Tĩnh và Quảng Bình.

+ Mô tả được quy trình tổ chức hướng dẫn đối tượng tham quan du lịch; quy trình xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình chương trình du lịch; cách thức tổ chức các hoạt động hoạt náo cho khách du lịch;

+ Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh liên quan đến điểm đến trong chương trình du lịch.

** Về kỹ năng*

+ Chuẩn bị đầy đủ các yêu cầu về nội dung, phương tiện và các trang thiết bị hỗ trợ trước khi thực hiện hướng dẫn cho khách du lịch;

+ Xây dựng kế hoạch, chương trình tổ chức đón tiếp khách du lịch;

+ Xây dựng kế hoạch, chương trình lưu trú và ăn uống cho khách du lịch;

+ Tổ chức được các hoạt động vui chơi giải trí và mua sắm đáp ứng yêu cầu khách du lịch;

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

+ Quản lý khách trong quá trình tham quan du lịch đảm bảo an toàn, đúng lịch trình;

+ Xây dựng kế hoạch, giám sát hoạt động tiễn khách an toàn, hiệu quả;

+ Thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ;

+ Xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình hướng dẫn du lịch

+ Thực hiện báo cáo đánh giá kết quả chương trình du lịch;

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 2

- *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận và bài tập bài 2 (cá nhân hoặc nhóm).*

- *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (bài 2) trước; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập tình huống bài 2 theo cá nhân hoặc nhóm.*

❖ **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 2**

- *Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:* Không

- *Trang thiết bị máy móc:* Micro, loa cầm tay, cờ đoàn và các thiết bị dạy học khác.

- *Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:* Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, và các tài liệu liên quan.

- *Các điều kiện khác:* Không có

❖ **KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 2**

- **Nội dung:**

+ *Kiến thức: Kiểm tra và 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 bài trước khi thực hiện.*

+ *Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*

+ *Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.*

+ *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*

- **Phương pháp:**

+ *Điểm kiểm tra thường xuyên: không có*

+ *Kiểm tra định kỳ lý thuyết: không có*

❖ **NỘI DUNG BÀI 2**

2.1. Thực hành đón đoàn

2.1.1. Chào hỏi

Chào đón đoàn khách từ khách sạn

2.1.2. Giới thiệu khái quát chương trình ngày 2.

Khái quát về các điểm tham quan và lịch trình cụ thể của ngày 2.

2.2. Thực hành hướng dẫn chương trình du lịch Ninh Bình – Thanh Hóa – Nghệ An – Quảng Bình

2.2.1. Hướng dẫn trên phương tiện di chuyển: ô tô

Tổ chức các hoạt động cho đoàn khách trên phương tiện di chuyển.

2.2.2. Hướng dẫn tại điểm: Thành Nhà Hồ, suối Cá Thần Cẩm Lương

Làm thủ tục và tổ chức cho đoàn tham quan tại Thành Nhà Hồ

Làm thủ tục và tổ chức cho đoàn tham quan tại Suối cá Thần Cẩm Lương.

2.3. Thực hành thuyết minh chương trình du lịch Ninh Bình – Thanh Hóa – Nghệ An – Quảng Bình

2.3.1. Thuyết minh trên phương tiện di chuyển về: Thanh Hóa, Nghệ An

Thuyết minh khái quát về tỉnh Thanh Hóa: vị trí, tên gọi, các điểm du lịch...

Thuyết minh khái quát về tỉnh Nghệ An: vị trí, tên gọi, các điểm du lịch...

2.3.2. Thuyết minh tại điểm: Thành Nhà Hồ, Suối cá Thần Cẩm Lương

Suối cá Cẩm Lương là một tuyệt phẩm của tạo hóa ban tặng. Nơi đây không chỉ nổi tiếng bởi vẻ hoang sơ, mộc mạc mà còn gắn liền với những huyền tích kỳ bí từ xa xưa. Xã Cẩm Lương vốn được biết đến là một vùng đất nằm giữa những dãy núi đá vôi trùng điệp bên tả ngạn sông Mã như hình chiếc võng khổng lồ chạy suốt từ Bắc đến Đông, ôm gọn Cẩm Lương vào vòng lũng núi. Trải suốt phía Tây Nam là dòng sông Mã trong xanh như một dải lụa mềm. Và ngay trong lòng mảnh đất ấy là một suối cá thần độc đáo.

Suối cá thần Cẩm Lương còn có tên gọi khác là suối cá thần làng Ngọc, gắn với truyền thuyết về Thần Rắn. Xưa kia có hai vợ chồng tuổi đã cao mà vẫn chưa có con. Ngày ngày họ hay ra thửa ruộng bên cạnh suối vừa khơi nước trồng lúa vừa xúc cá bắt ốc về làm thức ăn. Một hôm người vợ xúc được một quả trứng lạ. Nhiều lần xúc được lại thả xuống nước, nhưng xúc lần nào thì quả trứng lạ ấy vẫn cứ thấy nằm trong rổ. Bà bèn mang về, vợ chồng bàn nhau đem cho gà ấp thử. Một hôm nghe tiếng gà cục tác, bà vợ ra xem thì thấy trứng nở được một con rắn. Hoảng sợ, người chồng mang rắn con ra suối Ngọc để thả, nhưng cứ thả thì tới rắn lại trở về nhà. Dần dần rắn sống tại gia đình thân quen như những con vật nuôi khác. Nhưng từ khi có rắn ở trong nhà, đồng ruộng có đủ nước để cày cấy, đời sống trong vùng ấm no hạnh phúc vì không còn cảnh hạn hán kéo dài. Cứ thế, chàng rắn sống với gia đình và làng bản trong cảnh thái bình, no ấm. Trải qua năm tháng, chàng rắn đã to bằng ống vác nước, cứ trưa trưa lại lên xà nhà nằm. Bỗng một đêm trời mưa to gió lớn, sấm chớp ầm ầm, sáng ra dân làng thấy xác chàng rắn chết dạt vào chân núi Trường Sinh (vị trí đền thờ hiện nay). Thương tiếc chàng Rắn, dân làng chôn chàng ngay chân núi và lập đền thờ. Dân làng được thần linh cho hay, chàng rắn chết vì đã đánh nhau với thủy quái về phá hoại bản làng và chàng đã được thượng đế phong Thần hiệu “Tứ Phủ Long Vương”. Cũng từ đó, suối Ngọc trước cửa đền thờ có đàn cá hàng ngàn con ngày đêm về chầu và nhân dân trong vùng không bao giờ ăn cá suối Ngọc, cũng như quen gọi cá thần từ đó.

Theo các nhà khoa học, đàn cá ở suối Cẩm Lương là cá giốc (hay còn gọi là cá dóc), thuộc bộ cá chép và có tên trong sách đỏ Việt Nam. Giống cá màu xanh thẫm này có hai bên mép đỏ tươi, mỗi khi bơi phát ra những luồng ánh sáng lấp lánh như ánh ngọc. Có một điều kỳ lạ là những con cá ở suối chỉ bơi quanh quần đứng một đoạn suối dài hơn 100m và không bơi ra xa hơn nữa. Thậm chí có mùa nước lũ đổ về nước dâng cao lên khắp cả con đường lối dẫn vào suối nhưng kỳ lạ thay cá không bao giờ trôi đi, khi nước lớn tràn vào suối, những con cá lớn chui

vào hang, hộc để trốn, những con nhỏ nếu bị nước cuốn đi cũng có thể tự biết đường bơi trở lại.

Cá ở đây nhiều vô kể với các loại lớn bé khác nhau, con lớn nặng chừng 30kg - đó là cá chúa. Vào ban ngày, từng đàn nối đuôi nhau bơi lượn từ trong hang ra ngoài. Đến đây, du khách có thể đùa vui với cá, cho cá ăn và ngắm nhìn sinh hoạt tự nhiên của giống cá này. Cuối ngày, đàn cá thần sẽ bơi xuyên qua một khe hang nhỏ để trú ẩn bên trong núi. Cửa hang chỉ rộng hơn một sải tay nhưng lòng hang rộng và sâu, đủ sức chứa hàng nghìn con cá.

Có một điều kỳ lạ là mặc dù đàn cá rất đông đúc nhưng nước ở suối luôn trong vắt và không có mùi tanh, có thể dùng cho sinh hoạt hoặc nấu nướng. Đây là một điều khó lý giải mà các nhà khoa học vẫn đang nghiên cứu.

2.4. Thực hành sắp xếp cho khách ăn uống, nghỉ ngơi.

2.4.1. Thực hành sắp xếp cho khách ăn uống

Liên hệ nhà hàng, thông báo giờ đến, suất ăn, những thay đổi nếu có.

Sắp xếp cho đoàn ngồi ăn theo vị trí, quan sát đoàn.

2.4.2. Thực hành sắp xếp cho khách nghỉ ngơi

Liên hệ khách sạn, thông báo giờ đến, kiểm tra sự sẵn sàng đón tiếp đoàn của khách sạn.

Làm thủ tục nhận buồng và sắp xếp buồng cho khách, hỗ trợ khách lên phòng.

2.5. Thực hành quản lý đoàn và giải quyết các vấn đề phát sinh.

2.5.1. Thực hành quản lý đoàn

Quản lý đoàn khách trên xe

Quản lý đoàn khách tại điểm tham quan

Quản lý đoàn khách trong khi ăn uống

Quản lý đoàn khách trong quá trình lưu trú tại khách sạn

2.5.2. Thực hành giải quyết các vấn đề phát sinh.

Một số tình huống có thể xảy ra:

Hướng dẫn viên xử lý tình huống phát sinh.

❖ TÓM TẮT BÀI 2

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- Thực hành đón đoàn: chào hỏi, giới thiệu khái quát toàn bộ chương trình du lịch và chương trình ngày 2.
- Thực hành hướng dẫn chương trình du lịch Thái Nguyên – Ninh Bình trên phương tiện di chuyển và tại điểm Thành Nhà Hồ, Suối cá thần Cẩm Lương.
- Thực hành thuyết minh chương trình du lịch Ninh Bình – Quảng Bình: Thành

Nhà Hồ, Suối cá thần Cẩm Lương.

- Thực hành sắp xếp cho khách ăn uống, nghỉ ngơi.
- Thực hành quản lý đoàn và giải quyết các vấn đề phát sinh.

❖ CÂU HỎI ÔN TẬP BÀI 2

Câu hỏi 1. Giới thiệu về Thành Nhà Hồ (Thanh Hóa)

Câu hỏi 2. Thuyết minh về tỉnh Thanh Hóa trên phương tiện di chuyển.

Câu hỏi 3. Thuyết minh về tỉnh Nghệ An trên phương tiện di chuyển.

Câu hỏi 4. Thuyết minh về tỉnh Hà Tĩnh trên phương tiện di chuyển.

BÀI 3. NGÀY 3: QUẢNG BÌNH

❖ GIỚI THIỆU BÀI 3

Bài 3 giới thiệu lịch trình và các thông tin liên quan đến tỉnh Quảng Bình, khái quát các công việc cần thực hiện của hướng dẫn viên khi đưa đoàn trên hành trình tham quan này. Nội dung chương giúp người học có được kiến thức và dễ dàng tiếp cận nội dung môn học ở những bài tiếp theo.

❖ MỤC TIÊU

* Về kiến thức

+ Trình bày được các đặc điểm về tên gọi, lịch sử hình thành, các giá trị về tự nhiên và văn hóa của Quảng Bình.

+ Mô tả được quy trình tổ chức hướng dẫn đối tượng tham quan du lịch; quy trình xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình chương trình du lịch; cách thức tổ chức các hoạt động hoạt náo cho khách du lịch;

+ Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh liên quan đến điểm đến trong chương trình du lịch.

* Về kỹ năng

+ Chuẩn bị đầy đủ các yêu cầu về nội dung, phương tiện và các trang thiết bị hỗ trợ trước khi thực hiện hướng dẫn cho khách du lịch;

+ Xây dựng kế hoạch, chương trình tổ chức đón tiếp khách du lịch;

+ Xây dựng kế hoạch, chương trình lưu trú và ăn uống cho khách du lịch;

+ Tổ chức được các hoạt động vui chơi giải trí và mua sắm đáp ứng yêu cầu khách du lịch;

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

+ Quản lý khách trong quá trình tham quan du lịch đảm bảo an toàn, đúng lịch trình;

+ Xây dựng kế hoạch, giám sát hoạt động tiễn khách an toàn, hiệu quả;

+ Thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ;

+ Xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình hướng dẫn du lịch

+ Thực hiện báo cáo đánh giá kết quả chương trình du lịch;

* Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

+ Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;

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

+ Có tinh thần hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và

giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc;

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 3

- *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận và bài tập bài 3 (cá nhân hoặc nhóm).*

- *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (bài 3) trước; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập tình huống bài 3 theo cá nhân hoặc nhóm.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 1

- *Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:* Không

- *Trang thiết bị máy móc:* Micro, loa cầm tay, cờ đoàn và các thiết bị dạy học khác.

- *Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:* Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, và các tài liệu liên quan.

- *Các điều kiện khác:* Không có

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 3

- **Nội dung:**

+ *Kiến thức:* Kiểm tra và 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 bài trước khi thực hiện.*

+ *Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*

+ *Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.*

+ *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*

- **Phương pháp:**

+ *Điểm kiểm tra thường xuyên:* không có

+ *Kiểm tra định kỳ lý thuyết:* không có

❖ NỘI DUNG BÀI 3

3.1. Thực hành đón đoàn

3.1.1. Chào hỏi

Thực hiện chào đón đoàn tại khách sạn

Hỏi thăm đoàn

3.1.2. Giới thiệu khái quát chương trình ngày 3.

Giới thiệu các điểm tham quan và lịch trình cụ thể của ngày 3.

3.2. Thực hành hướng dẫn chương trình du lịch tại Quảng Bình

3.2.1. Hướng dẫn trên phương tiện di chuyển: thuyền

Hướng dẫn khách tham quan, di chuyển trên thuyền

Chỉ dẫn khách đảm bảo an toàn khi di chuyển trên thuyền.

3.2.2. Hướng dẫn tại điểm: Phong Nha – Kẻ Bàng

Làm thủ tục cho khách vào tham quan.

Sắp xếp, bố trí đoàn tham quan tại Phong Nha, Kẻ Bàng.

3.3. Thực hành thuyết minh chương trình du lịch tại Quảng Bình: Thuyết minh tại điểm: Phong Nha – Kẻ Bàng

Vườn Quốc gia Phong Nha – Kẻ Bàng tại Quảng Bình thực sự là một kho báu thiên nhiên và di sản văn hóa độc đáo của Việt Nam. Điểm đặc biệt nổi bật nhất trong vườn quốc gia này chính là động Phong Nha, một trong những hệ thống hang động đẹp và rộng bậc nhất không chỉ ở Việt Nam mà còn trên thế giới.

Động Phong Nha nằm tại huyện Bố Trạch và Minh Hóa, tỉnh Quảng Bình, cách thành phố Đồng Hới khoảng 50 km về phía Tây Bắc. Đây là một phần của hệ thống hang động đá vôi của vườn quốc gia, nằm trên sông Sơn và sông Chày. Sự hình thành của động Phong Nha có nguồn gốc từ những kiến tạo địa chất diễn ra trong lòng dãy núi đá vôi Kẻ Bàng. Đá vôi đã bị xâm thực và hòa tan qua hàng triệu năm, tạo nên một hệ thống hang động và động nước tuyệt đẹp.

Truyền thuyết dân gian kể rằng động Phong Nha liên quan đến một Tiên sư Đạo Pháp từ Thiên Đàng đến Hạ Giới để rao giảng đạo pháp và mang lại trí đức cho nhân dân. Do sự kính trọng và tôn mến đối với Tiên sư, dân làng và quan lại đã đặt tên là động Phong Nha và lập đền thờ tại cửa động, đặt tên Tiên sư tự cốc.

Động Phong Nha rộng lớn, dài khoảng 7.729 mét và chứa 14 hang động, bên trong có dòng sông ngầm dài hơn 13.969 mét. Thạch nhũ trong động đã được tạo thành qua hàng triệu năm, với nước hòa tan đá vôi tạo nên các hình tượng độc đáo như sư tử, ngai vàng, và thậm chí cả hình dáng của đức Phật.

Động Phong Nha được chia thành hai phần: động nước và động khô. Động nước bao gồm các hang Bi Ký, Cô Tiên và Cung Đình, với những thạch nhũ đa dạng về màu sắc và hình dáng.

Trong khi đó, động khô nổi bật với động Tiên Sơn, nằm ở độ cao khoảng 200m trên trần động Phong Nha. Động Tiên Sơn có chiều dài 980m và không ăn chung với động Phong Nha, tạo nên một khám phá riêng biệt. Để đến động Tiên Sơn, du khách phải leo lên dốc núi và men theo đường đi uốn lượn, tạo cảm giác hoang sơ và kỳ vĩ.

Ngoài ra, động khô còn nổi tiếng với động Thiên Đường, được coi là hang động khô dài nhất thế giới, với chiều dài 31,4 km. Động này có các phần lớn nhỏ với đáy động lớn nhất rộng tới 150m và trần động cao khoảng 60m.

Động Phong Nha không chỉ là một điểm đến tuyệt vời cho những người yêu thiên nhiên và khám phá hang động, mà còn mang trong mình giá trị địa chất,

du lịch và khảo cổ học đáng kinh ngạc. Nó đã thu hút hàng triệu du khách từ khắp nơi đến tham quan và tận hưởng vẻ đẹp thiên nhiên tại đất nước Việt Nam. Động Phong Nha cũng là niềm tự hào của người dân Quảng Bình và cả nước Việt Nam, là một biểu tượng của sự hùng vĩ và độc đáo của thiên nhiên tạo hóa và văn hóa dân gian.

3.4. Thực hành sắp xếp cho khách ăn uống, nghỉ ngơi.

3.4.1. Thực hành sắp xếp cho khách ăn uống

Liên hệ nhà hàng, thông báo giờ đến, suất ăn, những thay đổi nếu có.

Sắp xếp cho đoàn ngồi ăn theo vị trí, quan sát đoàn.

3.4.2. Thực hành sắp xếp cho khách nghỉ ngơi

Liên hệ khách sạn, thông báo giờ đến, kiểm tra sự sẵn sàng đón tiếp đoàn của khách sạn.

Làm thủ tục nhận buồng và sắp xếp buồng cho khách, hỗ trợ khách lên phòng.

3.5. Thực hành quản lý đoàn và giải quyết các vấn đề phát sinh.

3.5.1. Thực hành quản lý đoàn

Quản lý đoàn khách trên xe

Quản lý đoàn khách tại điểm tham quan

Quản lý đoàn khách trong khi ăn uống

Quản lý đoàn khách trong quá trình lưu trú tại khách sạn

3.5.2. Thực hành giải quyết các vấn đề phát sinh.

Một số tình huống có thể xảy ra:

Hướng dẫn viên xử lý tình huống phát sinh.

❖ TÓM TẮT BÀI 3

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- Thực hành đón đoàn: chào hỏi, giới thiệu khái quát toàn bộ chương trình du lịch và chương trình ngày 3.
- Thực hành hướng dẫn chương trình du lịch Quảng Bình trên phương tiện di chuyển và tại điểm Vườn Quốc gia Phong Nha – Kẻ Bàng.
- Thực hành thuyết minh chương trình du lịch Quảng Bình: Vườn Quốc gia Phong Nha – Kẻ Bàng
- Thực hành sắp xếp cho khách ăn uống, nghỉ ngơi.
- Thực hành quản lý đoàn và giải quyết các vấn đề phát sinh.

❖ CÂU HỎI ÔN TẬP BÀI 3

Câu hỏi 1. Giới thiệu về Vườn Quốc Gia Phong Nha – Kẻ Bàng.

Câu hỏi 2. Thuyết minh về tỉnh Quảng Bình trên phương tiện di chuyển.

Câu hỏi 3. Thực hành xử lý tình huống khách bị lạc khi tham quan ở Vườn Quốc gia Phong Nha – Kẻ Bàng.

BÀI 4. NGÀY 4: QUẢNG BÌNH – QUẢNG TRỊ - THỪA THIÊN HUẾ

❖ GIỚI THIỆU BÀI 4

Bài 4 giới thiệu lịch trình và các thông tin liên quan đến các điểm trên cung đường từ Quảng Bình đến Thừa Thiên Huế, khái quát các công việc cần thực hiện của hướng dẫn viên khi đưa đoàn trên hành trình tham quan này. Nội dung chương giúp người học có được kiến thức và dễ dàng tiếp cận nội dung môn học ở những bài tiếp theo.

❖ MỤC TIÊU

** Về kiến thức*

+ Trình bày được các đặc điểm về tên gọi, lịch sử hình thành, các giá trị về tự nhiên và văn hóa của Quảng Bình, Quảng Trị và Thừa Thiên Huế.

+ Mô tả được quy trình tổ chức hướng dẫn đối tượng tham quan du lịch; quy trình xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình chương trình du lịch; cách thức tổ chức các hoạt động hoạt náo cho khách du lịch;

+ Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh liên quan đến điểm đến trong chương trình du lịch.

** Về kỹ năng*

+ Chuẩn bị đầy đủ các yêu cầu về nội dung, phương tiện và các trang thiết bị hỗ trợ trước khi thực hiện hướng dẫn cho khách du lịch;

+ Xây dựng kế hoạch, chương trình tổ chức đón tiếp khách du lịch;

+ Xây dựng kế hoạch, chương trình lưu trú và ăn uống cho khách du lịch;

+ Tổ chức được các hoạt động vui chơi giải trí và mua sắm đáp ứng yêu cầu khách du lịch;

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

+ Quản lý khách trong quá trình tham quan du lịch đảm bảo an toàn, đúng lịch trình;

+ Xây dựng kế hoạch, giám sát hoạt động tiễn khách an toàn, hiệu quả;

+ Thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ;

+ Xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình hướng dẫn du lịch

+ Thực hiện báo cáo đánh giá kết quả chương trình du lịch;

** Về năng lực tự chủ và trách nhiệm*

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

+ Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;

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

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

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 4

- *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận và bài tập bài 4 (cá nhân hoặc nhóm).*

- *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (bài 4) trước; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập tình huống bài 4 theo cá nhân hoặc nhóm.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 4

- *Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:* Không

- *Trang thiết bị máy móc:* Micro, loa cầm tay, cờ đoàn và các thiết bị dạy học khác.

- *Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:* Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, và các tài liệu liên quan.

- *Các điều kiện khác:* Không có

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 4

- **Nội dung:**

+ *Kiến thức:* Kiểm tra và 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 bài trước khi thực hiện.*

+ *Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*

+ *Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.*

+ *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*

- **Phương pháp:**

+ *Điểm kiểm tra thường xuyên:* không có

+ *Kiểm tra định kỳ lý thuyết:* không có

❖ NỘI DUNG BÀI 4

4.1. Thực hành đón đoàn

4.1.1. Chào hỏi

Thực hiện chào đón đoàn tại khách sạn

Hỏi thăm đoàn

4.1.2. Giới thiệu khái quát chương trình ngày 4.

Giới thiệu các điểm tham quan và lịch trình cụ thể của ngày 4.

4.2. Thực hành hướng dẫn chương trình du lịch Quảng Bình – Quảng Trị - Thừa Thiên Huế

4.2.1. Hướng dẫn trên phương tiện di chuyển: ô tô

Hướng dẫn và tổ chức các hoạt động trên xe ô tô.

Chỉ dẫn an toàn cho khách khi ngồi trên xe.

Chăm sóc đoàn khách.

4.2.2. Hướng dẫn tại điểm: Nghĩa trang Liệt sĩ Trường Sơn, Ngã Ba Đồng Lộc

Làm thủ tục và tổ chức cho đoàn tham quan tại Nghĩa Trang Liệt sĩ Trường Sơn.

Làm thủ tục và tổ chức cho đoàn tham quan tại Ngã Ba Đồng Lộc.

4.3. Thực hành thuyết minh chương trình du lịch Quảng Bình – Quảng Trị - Thừa Thiên Huế

4.3.1. Thuyết minh trên phương tiện di chuyển: Quảng Trị

Quảng Trị là một tỉnh nằm ở phía Bắc miền Trung của đất nước Việt Nam, điểm khởi đầu trên con đường Xuyên Á nối Việt Nam với các nước trên tuyến Hành lang kinh tế Đông -Tây. Tỉnh Quảng Trị có một lịch sử hào hùng và đáng khâm phục trong quá trình đấu tranh chống giặc ngoại xâm thống nhất đất nước. Mảnh đất kiên cường và anh dũng này đã chứng kiến cuộc chiến tranh ác liệt chống đế quốc Mỹ xâm lược của dân tộc Việt Nam và sự hy sinh anh dũng của bao người con ưu tú, bao chiến sĩ, đồng bào đã ngã xuống cho sự hòa bình và phồn thịnh của đất nước hôm nay. Những tên làng, tên núi, tên sông và các di tích lịch sử văn hóa nổi tiếng như: sông Bến Hải – cầu Hiền Lương, Thành cổ Quảng Trị, địa đạo Vịnh Mốc, Căn cứ Dốc Miếu, hàng rào điện tử MC. Namara, Đường 9 - Khe Sanh, làng Vây, đảo Cồn Cỏ anh hùng, đường mòn Hồ Chí Minh huyền thoại, nghĩa trang Quốc gia Trường Sơn, Nghĩa trang Quốc gia Đường 9... đã đi vào ký ức của mọi người. Đến với Quảng Trị để hoài niệm về chiến trường xưa, hiểu hơn về cuộc kháng chiến thần thánh giành độc lập thống nhất non sông của dân tộc Việt Nam, để thấy được sự tráng lệ của cảnh quan thiên nhiên và lòng mến khách của con người nơi đây. Tỉnh Quảng Trị còn có nhiều danh lam thắng cảnh hấp dẫn như: Bãi biển Cửa Tùng, Cửa Việt, Khu danh thắng Đakrông, Trầm Trà Lộc, rừng nguyên sinh Rú Lịnh... đã và đang thu hút nhiều du khách trong và ngoài nước tới tham quan tìm hiểu. Đến Quảng Trị để được thưởng thức những món ăn đặc sản như: Tôm, cua, cá, mực..., bê thui, gà chỉ, thịt trâu lá trong, dê núi Lao Bảo, rượu Kim Long, cháo lòng sả, bánh lá gai... Đó là những món ăn mang đậm hương vị của vùng quê Quảng Trị.

4.3.2. Thuyết minh tại điểm: Nghĩa trang Liệt sĩ Trường Sơn, Ngã Ba Đồng Lộc

Tháng 7 - mùa tri ân hằng năm, cũng như ở các nghĩa trang liệt sĩ khác trên cả nước, từng đoàn người từ khắp nơi đổ về Nghĩa trang Liệt sĩ Quốc gia Trường Sơn. Trong dòng người tới đây có những người vợ tới thăm chồng, các con tới viếng cha, nhiều phụ nữ tóc đã bạc thăm lại người yêu, những người cựu binh da

đòi môi trở về chiến trường xưa thăm đồng đội. Cảm động nhất là những bà mẹ già lưng đã còng, phải có người dìu chậm chậm bước lên những bậc thang để tới “nhà” con gái. Trong số đó, còn có rất nhiều đoàn, nhiều cá nhân đến đây như về chốn tâm linh. Ai cũng muốn tự tay thắp nén hương, nghiêng mình trước anh linh các liệt sĩ đã hy sinh vì nền hòa bình của đất nước. Nghĩa trang Liệt sĩ Quốc gia Trường Sơn tọa lạc trên những vạt đồi tại Bến Tắt thuộc xã Vĩnh Trường, huyện Gio Linh, tỉnh Quảng Trị. Những ngôi mộ liệt sĩ đầu tiên được quy tập tại đây từ cuối năm 1974. Nhưng đến cuối tháng 10/1975 nghĩa trang mới bắt đầu được xây dựng và hoàn thành vào tháng 4/1977. Đây là nơi quy tập hơn 10.236 hài cốt các liệt sĩ đã chiến đấu và hy sinh trên tuyến đường Trường Sơn huyền thoại - còn đường gọi là đường mòn Hồ Chí Minh. Nghĩa trang Liệt sĩ Trường Sơn cũng là nơi tôn vinh những chiến sĩ đã hy sinh trong chiến tranh chống Mỹ cứu nước và trong những năm chiến tranh thống nhất đất nước. Nghĩa trang Liệt sĩ Quốc gia Trường Sơn có quy mô nhất Việt Nam, có kiến trúc khá độc đáo, được chia thành nhiều khu. Trong đó, Khu tưởng niệm nằm ở trung tâm trên một ngọn đồi cao hơn 32m từ dưới cổng đi lên. Ở đây có 6 bức phù điêu được chạm khắc bằng đá ghi lại những hình ảnh các binh chủng của bộ đội Trường Sơn. Ở giữa sân có đài tưởng niệm bằng đá trắng cao vút uy nghi, rộng ruột và khuyết ba mặt. Phía sau tượng đài có một cây bồ đề thiêng tự mọc. Quanh tượng đài là các khu mộ liệt sĩ, được tập trung theo tỉnh, thành phố, mỗi khu gồm các mộ liệt sĩ của một tới ba tỉnh. Nằm về phía trái của tượng đài Tổ quốc ghi công là khu mộ liệt sĩ vô danh với 68 ngôi. Từ khu tưởng niệm nhìn ra phía trước là hồ nước. Nghĩa trang nằm ở vào thế “địa linh” với đồi, núi, sông suối bao quanh.

4.4. Thực hành sắp xếp cho khách ăn uống, nghỉ ngơi.

4.4.1. Thực hành sắp xếp cho khách ăn uống

Liên hệ nhà hàng, thông báo giờ đến, suất ăn, những thay đổi nếu có.

Sắp xếp cho đoàn ngồi ăn theo vị trí, quan sát đoàn.

4.4.2. Thực hành sắp xếp cho khách nghỉ ngơi

Liên hệ khách sạn, thông báo giờ đến, kiểm tra sự sẵn sàng đón tiếp đoàn của khách sạn.

Làm thủ tục nhận buồng và sắp xếp buồng cho khách, hỗ trợ khách lên phòng.

4.5. Thực hành quản lý đoàn và giải quyết các vấn đề phát sinh.

4.5.1. Thực hành quản lý đoàn

Quản lý đoàn khách trên xe

Quản lý đoàn khách tại điểm tham quan

Quản lý đoàn khách trong khi ăn uống

Quản lý đoàn khách trong quá trình lưu trú tại khách sạn

4.5.2. Thực hành giải quyết các vấn đề phát sinh.

Một số tình huống có thể xảy ra:

Hướng dẫn viên xử lý tình huống phát sinh.

❖ TÓM TẮT BÀI 4

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- Thực hành đón đoàn: chào hỏi, giới thiệu khái quát toàn bộ chương trình du lịch và chương trình ngày 4.
- Thực hành hướng dẫn chương trình du lịch Quảng Bình – Thừa Thiên Huế trên phương tiện di chuyển và tại diềm Nghĩa trang Liệt sĩ Trường Sơn, Ngã ba Đồng Lộc.
- Thực hành thuyết minh chương trình du lịch Quảng Bình – Thừa Thiên Huế: Nghĩa trang Liệt sĩ Trường Sơn, Ngã ba Đồng Lộc.
- Thực hành sắp xếp cho khách ăn uống, nghỉ ngơi.
- Thực hành quản lý đoàn và giải quyết các vấn đề phát sinh.

❖ CÂU HỎI ÔN TẬP BÀI 4

Câu hỏi 1. Giới thiệu về Nghĩa trang Liệt sĩ Trường Sơn.

Câu hỏi 2. Thuyết minh về tỉnh Quảng Trị trên phương tiện di chuyển.

Câu hỏi 3. Thuyết minh về Ngã ba Đồng Lộc trên phương tiện di chuyển.

BÀI 5. NGÀY 5: THỪA THIÊN HUÊ: ĐẠI NỘI – CHÙA THIÊN MỤ

❖ GIỚI THIỆU BÀI 5

Bài 5 giới thiệu lịch trình và các thông tin liên quan đến các điểm du lịch ở Thừa Thiên Huế: Đại Nội, Chùa Thiên Mụ, khái quát các công việc cần thực hiện của hướng dẫn viên khi đưa đoàn trên hành trình tham quan này. Nội dung chương giúp người học có được kiến thức và dễ dàng tiếp cận nội dung môn học ở những bài tiếp theo.

❖ MỤC TIÊU

** Về kiến thức*

+ Trình bày được các đặc điểm về tên gọi, lịch sử hình thành, các giá trị về tự nhiên và văn hóa của Thừa Thiên Huế: Đại Nội – Chùa Thiên Mụ.

+ Mô tả được quy trình tổ chức hướng dẫn đối tượng tham quan du lịch; quy trình xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình chương trình du lịch; cách thức tổ chức các hoạt động hoạt náo cho khách du lịch;

+ Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh liên quan đến điểm đến trong chương trình du lịch.

** Về kỹ năng*

+ Chuẩn bị đầy đủ các yêu cầu về nội dung, phương tiện và các trang thiết bị hỗ trợ trước khi thực hiện hướng dẫn cho khách du lịch;

+ Xây dựng kế hoạch, chương trình tổ chức đón tiếp khách du lịch;

+ Xây dựng kế hoạch, chương trình lưu trú và ăn uống cho khách du lịch;

+ Tổ chức được các hoạt động vui chơi giải trí và mua sắm đáp ứng yêu cầu khách du lịch;

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

+ Quản lý khách trong quá trình tham quan du lịch đảm bảo an toàn, đúng lịch trình;

+ Xây dựng kế hoạch, giám sát hoạt động tiễn khách an toàn, hiệu quả;

+ Thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ;

+ Xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình hướng dẫn du lịch

+ Thực hiện báo cáo đánh giá kết quả chương trình du lịch;

** Về năng lực tự chủ và trách nhiệm*

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

+ Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;

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

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

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 5

- *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận và bài tập bài 5 (cá nhân hoặc nhóm).*

- *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (bài 5) trước; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập tình huống bài 5 theo cá nhân hoặc nhóm.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 5

- *Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:* Không

- *Trang thiết bị máy móc:* Micro, loa cầm tay, cờ đoàn và các thiết bị dạy học khác.

- *Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:* Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, và các tài liệu liên quan.

- *Các điều kiện khác:* Không có

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 5

- **Nội dung:**

+ *Kiến thức:* Kiểm tra và 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 bài trước khi thực hiện.*

+ *Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*

+ *Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.*

+ *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*

- **Phương pháp:**

+ *Điểm kiểm tra thường xuyên:* không có

+ *Kiểm tra định kỳ lý thuyết:* không có

❖ NỘI DUNG BÀI 5

5.1. Thực hành đón đoàn

5.1.1. Chào hỏi

Thực hiện chào đón đoàn tại khách sạn

Hỏi thăm đoàn

5.1.2. Giới thiệu khái quát chương trình ngày 5.

Giới thiệu các điểm tham quan và lịch trình cụ thể của ngày 5.

5.2. Thực hành hướng dẫn chương trình du lịch tại Thừa Thiên Huế

5.2.1. Hướng dẫn trên phương tiện di chuyển: ô tô

Hướng dẫn và tổ chức các hoạt động trên xe ô tô.

Chỉ dẫn an toàn cho khách khi ngồi trên xe.

Chăm sóc đoàn khách.

5.2.2. Hướng dẫn tại điểm: Đại Nội, Chùa Thiên Mụ

Làm thủ tục và tổ chức cho đoàn tham quan tại Đại Nội.

Làm thủ tục và tổ chức cho đoàn tham quan tại Chùa Thiên Mụ.

5.3. Thực hành thuyết minh chương trình du lịch Tại Thừa Thiên Huế

5.3.1. Thuyết minh trên phương tiện di chuyển: Thừa Thiên Huế

Tổng chiều dài sông suối và sông đào đạt tới 1.055km, tổng diện tích lưu vực tới 4.195km². Mật độ sông suối dao động trong khoảng 0,3-1km/km², có nơi tới 1,5-2,5 km/km².

Trên lãnh thổ Thừa Thiên Huế từ Bắc vào gặp các sông chính sau:

- Sông Ô Lâu
- Hệ thống Sông Hương
- Sông Nong
- Sông Truồi
- Sông Cầu Hai
- Sông Bù Lu

Trong đó sông Hương là con sông lớn nhất, có hai nguồn chính và đều bắt nguồn từ dãy núi Trường Sơn. Dòng chính của Tả Trạch dài khoảng 67 km, bắt nguồn từ dãy Trường Sơn Đông, ven khu vực vườn quốc gia Bạch Mã chảy theo hướng tây bắc với 55 thác nước hùng vĩ, qua thị trấn Nam Đông rồi sau đó hợp lưu với dòng Hữu Trạch tại ngã ba Bằng Lăng (khoảng 3 km về phía bắc khu vực lăng Minh Mạng). Hữu Trạch dài khoảng 60 km là nhánh phụ, chảy theo hướng bắc, qua 14 thác nguy hiểm và vượt qua phà Tuần để tới ngã ba Bằng Lăng, nơi hai dòng này gặp nhau và tạo nên sông Hương. Từ Bằng Lăng đến cửa sông Thuận An, sông Hương dài 33 km và chảy rất chậm (bởi vì mực nước sông không cao hơn mấy so với mực nước biển).

Ngoài các sông thiên nhiên, xung quanh thành phố Huế còn gặp nhiều sông đào như:

- Sông An Cựu (có tên là Lợi Nông) dài 27km nối sông Hương với đầm Cầu Hai ở Cống Quan thông qua sông Đại Giang;
- Sông Đông Ba dài khoảng 3km là sông đào từ cầu Gia Hội đến Bao Vinh;

- Sông Kê Vạn dài 5,5km nối sông Hương (cầu Bạch Hổ) với sông Bạch Yến và sông An Hòa, vòng ngoài kinh thành Huế rồi lại đổ vào sông Hương ở Bao Vinh. Trên đồng bằng duyên hải còn có hói Bảy Xã, hói Hàng Tổng nối sông Hương với sông Bồ, hói Phát Lát, hói Như Ý, hói Chợ Mai.

5.3.2. Thuyết minh tại điểm: Đại Nội, Chùa Thiên Mụ

Kính thưa quý khách, có lẽ đến Huế niềm ao ước lớn nhất của quý khách là được vào thăm Đại Nội, đây là một tên gọi dùng để chỉ chung Hoàng Thành và Tử Cấm Thành – cơ quan đầu não của triều Nguyễn, triều đại quân chủ cuối cùng trong lịch sử đất nước ta. Chúng ta đang đứng chân tại cổng Ngọ Môn, một trong 4 cổng dẫn vào Hoàng thành. Ngọ Môn vừa là cổng chính vừa là bộ mặt của Hoàng thành, được xây dựng vào năm 1833 dưới triều vua Minh Mạng. Ngọ Môn chỉ được mở khi vua ra vào Hoàng thành và có đoàn ngự đạo theo hầu hoặc khi tiếp kiến các sứ thần ngoại quốc.

Kiến trúc Ngọ Môn có hai phần: Phần lầu là lễ đài và nền đài cao gần 5m, xây trên mặt bằng hình chữ U vuông góc. Nền đài Ngọ Môn được xây bằng gạch vồ, đá thanh và đồng thau. Ở chính giữa nền đài trở 3 lối đi song song nhau. Ngọ Môn dành cho vua đi, Tả Giáp Môn và Hữu Giáp Môn dành cho quan văn, quan võ trong đoàn ngự đạo. Kế bên là hai lối đi nữa mang tên Tả Dịch Môn và Hữu Dịch Môn dành cho lính tráng, voi ngựa theo hầu. Tiếp theo mời quý khách lên tham quan phần lễ đài của Ngọ Môn còn được gọi là lầu Ngũ Phụng.

Đây là nơi diễn ra các lễ Đăng Quang, sinh nhật vua, những buổi đón tiếp sứ thần chính thức và các buổi đại triều được tổ chức 2 lần vào ngày mùng 1 và 15 âm lịch hàng tháng. Vào những dịp này, nhà vua ngồi uy nghiêm trên ngai vàng trong **Điện Thái Hòa**. Chỉ các quan Tứ trụ và những hoàng thân quốc thích của nhà vua mới được phép vào điện diện kiến. Các quan khác có mặt đông đủ và đứng xếp hàng ở sân Đại triều theo cấp bậc và thứ hạng. Sân này chia làm ba bậc đều lát bằng đá thanh.

5.4. Thực hành sắp xếp cho khách ăn uống, nghỉ ngơi.

5.4.1. Thực hành sắp xếp cho khách ăn uống

Liên hệ nhà hàng, thông báo giờ đến, suất ăn, những thay đổi nếu có.

Sắp xếp cho đoàn ngồi ăn theo vị trí, quan sát đoàn.

5.4.2. Thực hành sắp xếp cho khách nghỉ ngơi

Liên hệ khách sạn, thông báo giờ đến, kiểm tra sự sẵn sàng đón tiếp đoàn của khách sạn.

Làm thủ tục nhận buồng và sắp xếp buồng cho khách, hỗ trợ khách lên phòng.

5.5. Thực hành quản lý đoàn và giải quyết các vấn đề phát sinh.

5.5.1. Thực hành quản lý đoàn

Quản lý đoàn khách trên xe

Quản lý đoàn khách tại điểm tham quan

Quản lý đoàn khách trong khi ăn uống

Quản lý đoàn khách trong quá trình lưu trú tại khách sạn

5.5.2. Thực hành giải quyết các vấn đề phát sinh.

Một số tình huống có thể xảy ra:

Hướng dẫn viên xử lý tình huống phát sinh.

❖ TÓM TẮT BÀI 5

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- Thực hành đón đoàn: chào hỏi, giới thiệu khái quát toàn bộ chương trình du lịch và chương trình ngày 5.
- Thực hành hướng dẫn chương trình du lịch Thừa Thiên Huế trên phương tiện di chuyển và tại điểm Đại Nội, Chùa Thiên Mụ.
- Thực hành thuyết minh chương trình du lịch Thừa Thiên Huế: Đại Nội, Chùa Thiên Mụ.
- Thực hành sắp xếp cho khách ăn uống, nghỉ ngơi.
- Thực hành quản lý đoàn và giải quyết các vấn đề phát sinh.

❖ CÂU HỎI ÔN TẬP BÀI 5

Câu hỏi 1. Giới thiệu về tỉnh Thừa Thiên Huế trên phương tiện di chuyển.

Câu hỏi 2. Thuyết minh về Đại Nội.

Câu hỏi 3. Thuyết minh về Chùa Thiên Mụ.

BÀI 6. NGÀY 6: THỪA THIÊN HUẾ: LĂNG KHẢI ĐỊNH – LĂNG MINH MẠNG

❖ GIỚI THIỆU BÀI 6

Bài 6 giới thiệu lịch trình và các thông tin liên quan đến các điểm tại Thừa Thiên Huế: lăng Khải Định, Lăng Minh Mạng, khái quát các công việc cần thực hiện của hướng dẫn viên khi đưa đoàn trên hành trình tham quan này. Nội dung chương giúp người học có được kiến thức và dễ dàng tiếp cận nội dung môn học ở những bài tiếp theo.

❖ MỤC TIÊU

** Về kiến thức*

+ Trình bày được các đặc điểm về tên gọi, lịch sử hình thành, các giá trị về tự nhiên và văn hóa của Thừa Thiên Huế: Lăng Khải Định, Lăng Minh Mạng.

+ Mô tả được quy trình tổ chức hướng dẫn đối tượng tham quan du lịch; quy trình xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình chương trình du lịch; cách thức tổ chức các hoạt động hoạt náo cho khách du lịch;

+ Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh liên quan đến điểm đến trong chương trình du lịch.

** Về kỹ năng*

+ Chuẩn bị đầy đủ các yêu cầu về nội dung, phương tiện và các trang thiết bị hỗ trợ trước khi thực hiện hướng dẫn cho khách du lịch;

+ Xây dựng kế hoạch, chương trình tổ chức đón tiếp khách du lịch;

+ Xây dựng kế hoạch, chương trình lưu trú và ăn uống cho khách du lịch;

+ Tổ chức được các hoạt động vui chơi giải trí và mua sắm đáp ứng yêu cầu khách du lịch;

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

+ Quản lý khách trong quá trình tham quan du lịch đảm bảo an toàn, đúng lịch trình;

+ Xây dựng kế hoạch, giám sát hoạt động tiễn khách an toàn, hiệu quả;

+ Thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ;

+ Xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình hướng dẫn du lịch

+ Thực hiện báo cáo đánh giá kết quả chương trình du lịch;

** Về năng lực tự chủ và trách nhiệm*

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

+ Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;

+ Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ và bảo đảm an toàn sức khỏe, tính

mạng khách du lịch;

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

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 6

- *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (điển giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận và bài tập bài 6 (cá nhân hoặc nhóm).*

- *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (bài 6) trước; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập tình huống bài 1 theo cá nhân hoặc nhóm.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 6

- *Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:* Không

- *Trang thiết bị máy móc:* Micro, loa cầm tay, cờ đoàn và các thiết bị dạy học khác.

- *Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:* Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, và các tài liệu liên quan.

- *Các điều kiện khác:* Không có

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 6

- **Nội dung:**

+ *Kiến thức:* Kiểm tra và 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 bài trước khi thực hiện.*

+ *Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*

+ *Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.*

+ *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*

- **Phương pháp:**

+ *Điểm kiểm tra thường xuyên:* không có

+ *Kiểm tra định kỳ lý thuyết:* 01 bài kiểm tra thực hành

❖ NỘI DUNG BÀI 6

6.1. Thực hành đón đoàn

6.1.1. Chào hỏi

Thực hiện chào đón đoàn tại khách sạn

Hỏi thăm đoàn

6.1.2. Giới thiệu khái quát chương trình ngày 6.

Giới thiệu các điểm tham quan và lịch trình cụ thể của ngày 6.

6.2. Thực hành hướng dẫn chương trình du lịch tại Thừa Thiên Huế

6.2.1. Hướng dẫn trên phương tiện di chuyển: ô tô, thuyền

Hướng dẫn và tổ chức các hoạt động trên xe ô tô.

Chỉ dẫn an toàn cho khách khi ngồi trên xe.

Chăm sóc đoàn khách.

6.2.2. Hướng dẫn tại điểm: Lăng Khải Định, Lăng Minh Mạng

Làm thủ tục và tổ chức cho đoàn tham quan tại Lăng Khải Định.

Làm thủ tục và tổ chức cho đoàn tham quan tại Lăng Minh Mạng.

6.3. Thực hành thuyết minh chương trình du lịch tại Thừa Thiên Huế

6.3.1. Thuyết minh trên phương tiện di chuyển: Thừa Thiên Huế

Vua Khải Định (1916-1925) là vị vua thứ 12 của triều Nguyễn và là người cuối cùng xây dựng lăng tẩm, chuẩn bị cho sự “ra đi” của một ông vua vào buổi mặt kỳ của chế độ phong kiến. Bước lên ngai vàng vào giữa tuổi 31, Khải Định say sưa với việc xây dựng cung điện, dinh thự, lăng tẩm cho bản thân và hoàng tộc như điện Kiến Trung, cung An Định, cửa Trường An, cửa Hiến Nhơn, cửa Chương Đức, đặc biệt là Ứng Lăng. Những công trình này làm hao tổn nhiều nhân lực, của cải của binh dân, song đó cũng là những công trình có giá trị văn hóa, nghệ thuật đặc sắc.

Trị vì được một thời gian, vua Khải Định đã lo nghĩ việc tạo dựng sinh phần cho mình. Sau khi tham khảo nhiều tâu trình của các thầy Địa, Khải Định chọn triền núi Châu Chũ (còn gọi là Châu Ê) làm vị trí để xây cất lăng mộ. Tọa lạc tại vị trí này, lăng Khải Định lấy một quả đồi thấp ở phía trước làm tiền án; lấy núi Chóp Vung và Kim Sơn chầu trước mặt làm “Tả thanh long” và “Hữu bạch hổ”; có khe Châu Ê chảy từ trái qua phải làm “thủy tụ”, gọi là “minh đường”. Nhà vua đổi tên núi Châu Chũ – vừa là hậu chẩm, vừa là “mặt bằng” của lăng – thành Ứng Sơn và gọi tên lăng theo tên núi: Ứng Lăng.

Lăng khởi công ngày 4-9-1920 và kéo dài trong 11 năm mới hoàn tất. Tiền quân Đô thống phủ Lê Văn Bá là người chỉ huy với sự trung tập nhiều thợ nghề và nghệ nhân nổi tiếng khắp cả nước như Phan Văn Tánh, Nguyễn Văn Khả, Ký Duyệt, Cửu Sùng... Để có kinh phí xây dựng lăng, vua Khải Định đã xin chính phủ bảo hộ cho phép ông tăng thuế điền 30% trên cả nước và lấy số tiền đó để làm lăng. Hành động này của Khải Định đã bị lịch sử lên án gay gắt.

Khải Định cho người sang Pháp mua sắt, thép, xi măng, ngói Ardoise..., cho thuyền sang Trung Hoa, Nhật Bản mua đồ sứ, thủy tinh màu... để kiến thiết công trình. So với lăng của các vua tiền nhiệm, lăng Khải Định có một diện tích rất khiêm tốn: 117m x 48,5m nhưng cực kỳ công phu và tốn nhiều thời gian. Người đời sau thường đặt lăng Khải Định ra ngoài dòng kiến trúc truyền thống thời Nguyễn bởi cái mới, cái lạ, cái độc đáo, cái ngông nghênh, lạc lõng... tạo ra từ

phong cách kiến trúc. Toàn cảnh lăng Khải Định có một cái gì đó vừa quen, vừa lạ. Tổng thể của lăng là một khối hình chữ nhật vươn lên cao với 127 bậc cấp như muốn thể hiện khát vọng tự chủ của ông vua bù nhìn này. Sự xâm nhập của nhiều trường phái kiến trúc: Ấn Độ giáo, Phật giáo, Roman, Gothique... đã để lại dấu ấn trên những công trình cụ thể: những trụ cổng hình tháp ảnh hưởng từ kiến trúc Ấn Độ; trụ biểu dạng stoupa của nhà Phật; hàng rào như những cây thánh giá khằng khiu; nhà bia với những hàng cột bát giác và vòm cửa theo lối Roman biến thể... Điều này là kết quả của hai yếu tố: sự giao thoa văn hóa Đông – Tây trong buổi giao thời của lịch sử và cá tính của Khải Định. Sự xâm lược của chủ nghĩa tư bản phương Tây đã đột phá cánh cửa phong kiến để làn gió của văn hóa Tây Âu tràn vào Việt Nam. Mặt khác Khải Định là một ông vua hiếu kỳ, chuộng cái mới nhưng có sự sàng lọc, một ông vua “mặc complet bên trong khoác long bào, bên ngoài, ngực lấp lánh Bắc Đẩu Bội Tinh, thắt lưng gắn bóng đèn điện chớp đỏ” (lời L. Cadière) nên chẳng có gì phải “kiêng nể” trong việc “thâu tóm điều hay, cái lạ” của thế giới vào ngôi nhà vĩnh cửu của mình. May thay! Ý muốn kỳ quặc của ông vua ngông nghênh đó đã không bị bê nguyên xi vào trong kiến trúc. Bằng óc thông minh.

Cung Thiên Định ở vị trí cao nhất là kiến trúc chính của lăng, nơi mà tài hoa của những người thợ được phô diễn, gởi gắm. Công trình này gồm 5 phần liền nhau: 2 bên là Tả, Hữu Trục Phòng dành cho lính hộ lăng; phía trước là điện Khải Thành, nơi có án thờ và chân dung vua Khải Định; chính giữa là bửu tán, pho tượng nhà vua và mộ phần phía dưới; trong cùng là khám thờ bài vị của ông vua quá cố. Toàn bộ nội thất của 3 gian giữa trong cung Thiên Định đều được trang trí những phù điêu ghép bằng sành sứ và thủy tinh. Đó là những bộ tranh tứ quý, bát bửu, ngũ phúc, bộ khay trà, vương miện... kể cả những vật dụng rất hiện đại như đồng hồ báo thức, vợt tennis, đèn dầu hỏa... cũng được trang trí nơi đây. Những vật liệu cứng, biệt lập, qua bàn tay vàng khéo léo của các nghệ nhân đã trở thành những tác phẩm nghệ thuật mềm mại, sống động và vô cùng rực rỡ. Đặc biệt chiếc bửu tán bên trên pho tượng đồng trong chính tâm với những đường lượn mềm mại, thanh thoát khiến người xem có cảm giác nó được làm bằng nhung lụa, có thể xao động trước gió mà quên đi rằng đó đích thực là một khối bê tông cốt thép nặng gần 1 tấn. Bên dưới bửu tán là pho tượng đồng của Khải Định được đúc tại Pháp năm 1920. Tượng do 2 người Pháp là P.Ducing và F. Barbedienne thực hiện theo yêu cầu của vua Khải Định. Thi hài nhà vua được đưa vào dưới pho tượng bằng một toại đạo dài gần 30m, bắt đầu từ phía sau Bi Đình. Phía sau ngôi mộ, vầng mặt trời đang lặn như biểu thị cái chết của vua.

6.3.2. Thuyết minh tại diêm: Lăng Minh Mạng, Lăng Khải Định

Kính thưa quý khách! Huế xưa kia là kinh thành Huế, là vùng đất của 9 chúa 13 vua triều Nguyễn-1 dòng họ lớn của Việt nam bắt đầu từ năm 1558 với sự khởi đầu của chúa Nguyễn Hoàng và kéo dài suốt 5 thế kỷ tới 1945 thì kết thúc dưới thời vua Bảo Đại. Có thể nói Huế là nơi lưu giữ nhiều di tích xưa có giá trị cao. Đặc biệt tôi muốn nói tới hệ thống lăng tẩm của các vị vua triều Nguyễn. Đây là hệ thống công trình kiến trúc độc đáo mang đậm phong cách của người Việt

nam chúng tôi. Thưa quý khách, xưa kia người Việt chúng tôi có quan niệm: “sống gửi, thác về”, nghĩa là cuộc sống trên trần gian chỉ là tạm bợ, chết mới là về cõi vĩnh hằng. Cũng với quan niệm ấy nên các vị vua triều Nguyễn khi còn đương nhiệm đã lo xây dựng cho mình mộ phần để sau này yên giấc ngàn thu. Chính vì vậy ngày nay đất Huế được thừa hưởng nhiều di tích có giá trị hầu như là nguyên vẹn.

Minh Mạng (1791-1841) có tên húy là Nguyễn Phúc Đảm, là hoàng tử thứ tư của Vua Gia Long và hoàng hậu Thuận Thiên. Minh Mạng là vị vua xây dựng chế độ phong kiến tập quyền tiêu biểu, mọi quyền lực tuyệt đối đều thuộc nhà vua. Ông cũng là người hoàn thiện thể chế chính trị hành chính quốc gia, xây dựng nhiều công trình quân sự, kinh tế, văn hoá, giáo dục quan trọng như kinh đô Huế, kênh rạch phục vụ sản xuất nông nghiệp, mở các khoa thi tuyển chọn nhân tài... làm vua 20 năm Minh Mạng đã có những đóng góp nhất định trong việc củng cố chế độ quân chủ tập quyền triều Nguyễn và ổn định bờ cõi:

– Chia nước thành 31 tỉnh và phủ Thừa Thiên. Hoàn thành xây dựng kinh đô Huế cùng hệ thống phòng thủ ở các địa phương trong nước, đổi tên nước là Đại Nam.

– Lập cơ mật viện để bàn việc quốc sự, tổ chức lại bộ máy nhà nước thống nhất từ trung ương tới làng xã.

– Nhằm tránh sự chuyên quyền của tướng lĩnh và sự lộng hành của hậu cung, nhà vua chủ trương thành lập tứ bất lập (không lập tể tướng, không lập hoàng hậu và thái tử, không lấy trạng nguyên). Đối với thái giám nhà vua ban chỉ dụ chỉ được hầu hạ trong cung chứ không cho giữ chức quyền.

– Về nông nghiệp, nhà vua khuyến khích phát triển nông nghiệp, giảm tô tức cho nông dân, hoàn chỉnh hệ thống đê điều ở Bắc Bộ, quay đê lấn biển, đẩy mạng khai hoang ở miền Nam, hoàn thiện kênh đào Vĩnh Tế... ngoài ra nhà vua quan tâm đến phát triển kỹ thuật đóng tàu, trong thời kì này nước ta đóng thành công tàu chạy bằng máy hơi nước.

– Về văn hoá nhà vua coi trọng tuyển dụng nhân tài, mở khoa thi hội thi đình khắc tên những người đỗ tiến sĩ trên bia văn miếu, lập quốc sử quán sưu tầm và biên soạn sách . Hoàn thành việc xây dựng kinh đô Phú Xuân.

– Chính sách ngoại giao đối với nhà Thanh, nhà vua hết sức nể trọng và tiếp thu đường lối trị quốc của nhà Thanh . Đối với Ai Lao và Chân Lạp, Đại Nam đóng vai trò lớn trong việc bảo vệ hai nước này và xây dựng nước ta là một trong những nước hùng mạnh nhất Đông Nam Á thời bấy giờ.

Thưa quý khách trong cuộc sống chẵn gói đời thường vua Minh Mạng là vị vua nổi tiếng có sức khoẻ dẻo dai, bền bỉ. Có lẽ nhà vua nhà vua nhờ vào tao thuốc đặc chế tên gọi là “ Minh Mạng thang” hay chăng?

Hưởng dương 51 tuổi nhưng Minh Mạng có tới 142 người con trong đó có 78 hoàng nam, 64 hoàng nữ. Bình nhật khi nghỉ ngơi có tới 5 bà hầu hạ, sau 5 canh thì danh sách các bà được chuyển qua phủ Tôn Nhơn để tiện theo dõi việc

ra hoa kết nhị của các bà sau này. Hiệu quả của Minh Mạng thang là “nhất dạ ngũ dao sinh tứ tử” quả danh bất hư truyền!

Thưa quý khách Minh Mạng cũng là người sành thơ. Có một giai thoại văn chương khá thú vị giữa nhà vua với Cao Bá Quát. Cao Bá Quát là cậu bé rất thông minh và tinh nghịch. Một hôm biết tin nhà vua thăm thắng cảnh Hà Nội, Cao Bá Quát chờ kiệu vua đi qua hồ Tây, liền xâm xăm nhảy xuống hồ để tắm. Quan quân hốt hoảng bắt trời lại, Quát giãy dụa la lối om sòm. Minh Mạng truyền lệnh đến hỏi, quát khai là học trò nhà quê lên tỉnh chơi không biết phép tắc chi c. Nghe là học trò Minh Mạng liền ra câu đối bắt Quát đối lại, nếu đối được thì tha.

Minh Mạng vừa nhìn hồ nước trong veo cá từng đàn tung tăng đuổi nhau, liền ra vế đối “nước trong leo lẻo cá đớp cá”. Cao Bá Quát đang bị trời giữa trời nắng liền đối lại “trời nắng trang trang người trói người”. Minh mạng dù phật lòng vì ý nghĩa câu đối xô xiên của Cao Bá Quát nhưng cũng khuất phục tài ứng đối nhanh lẹ, nên truyền cởi trói cho họ Cao

Lên làm vua được 7 năm Minh Mạng cho người đi tìm đất xây lăng cho mình, quan địa lí Lê Văn Đức đã tìm vị trí tốt tại núi Cẩm Khê, gần ngã ba Bằng Lăng, nơi hợp lưu của hai nguồn tả hữu Trạch tạo nên sông Hương. Nhưng mãi 14 năm cân nhắc vua mới quyết định chọm nơi này. Tháng 4/1840 vua xem chỗ đất và đổi tên vùng núi cẩm Khê thành núi Hiếu Sơn. Vua sai các quan đại thần khảo sát địa thế đo đạc đất đai và vẽ toàn bộ núi đồi, khe suối, sông ngòi ở đây cùng sơ đồ dự án kiến trúc La Thành, Bửu Thành, đền, lầu, đình, tạ, đường, viện cho đến nơi đào hồ làm cầu dựng cửa... Dích thân nhà vua phê chuẩn, xem xét đồ họa thiết kế của các quan. Tháng 9/1840 triều đình huy động 3000 lính và thợ điều chỉnh mặt bằng và xây dựng vòng la thành xung quanh khu vực kiến trúc trên khu đất 14 ha. Tất cả các công trình đăng đối theo trục dọc thể hiện sự bền vững. Sau 8 tháng thi công công trình 1/1841 nhà vua băng hà giữa lúc ông 50 tuổi.

Một tháng sau vua thiệu trị tiếp tục xây lăng và sai các quan đại thần Tạ Quan Cự, Hà Duy Phiên, Nguyễn Hữu Lễ, Nguyễn Tri Phương và Tôn Thất Đường đứng ra lo liệu công tác ấy. Triều đình điều 1 vạn lính và thợ bộ binh và bộ công lên làm việc: 7 viên quan, 140 viên suất đội, 7000 biên lính. Trong không khí oi bức của mùa hè năm ấy, tại công trình đã có 3000 người bị kiệt li cùng một lúc. Nhà vua bắt Thái Y Viện phải đem tất cả các y sinh và thuốc men trong viện lên chữa cho bằng được. Ngay sau khi bệnh dịch được dập tắt, việc xây dựng lăng được tiếp tục. Quan tài vua Minh mạng được đưa vào chôn ở Bửu Thành bằng con đường toại đạo 8/1841 và tấm bia “Thành Đức Thần Công” mới hoàn tất theo đồ án của vua Minh Mạng để lại.

Lăng Minh Mạng là tổng thể qui mô khoảng 40 công trình lớn nhỏ, nằm trên khu đồi núi ven sông thoáng mát. Thầy địa lí Lê Văn Đức rất có lí trí khi chọn vị trí này vì vừa hợp với thuật phong thủy vừa hợp với cảnh quan xung quanh. Trong chu vi được giới hạn bởi vòng La Thành dài 1750m là quần thể kiến trúc là cung điện, lầu đài, đình, tạ được bố trí đăng đối trên một trục dọc theo đường thần đạo dài 700m, bắt đầu từ đại Hồng Môn đến La Thành sau mộ vua. Hình thể lăng giống như người đang nằm nghỉ với tư thế thoải mái đầu gối lên núi kim

Phụng, chân duỗi ra ngã ba sông ở trước mặt , hai nửa hồ Trưng Minh như đôi cánh tay buông xuôi tự nhiên . bên trong La Thành là các công trình kiến trúc được bố trí đối xứng nhau thành từng cặp qua trục chính xuyên tâm lăng. Tất cả đều được sắp xếp theo trật tự chặt chẽ có hệ thống giống như xã hội ông đang cai trị, một xã hội tổ chức theo chính sách từ trung ương tới địa phương hết sức chặt chẽ.

Thưa quý khách qua bố cục của lăng ta có thể thấy được đức tính và phong cách của vua Minh Mạng đó là tham vọng của ông vua muốn ôm trọn vũ trụ vào lòng mình. Lăng có 5 vòng tròn: Mộ vua hình tròn ở giữa tượng trưng cho mặt trời, vòng thứ hai hồ Tân Nguyệt , vòng thứ ba La Thành, vòng thứ tư là sông Hương, vòng thứ 5 là đường chân trời. Nếu ta nhìn từ trên cao xuống , ta thấy quần thể kiến trúc này gồm 2 chữ Minh Mạng. Nếu quan sát từ đất ta thấy được chữ Minh gồm hai chữ Nhật và nguyệt cộng lại.

Trước mặt quý khách là Đại Hồng Môn là cổng chính đi vào lăng cao 9 m. rộng 12m, cổng có 3 lối đi với 24 mái lô nhô cao thấp, được trang trí rất đẹp. Cổng chỉ mở một lần lúc đưa quan tài của nhà vua vào lăng , sau đó được đóng kín để tỏ lòng tôn kính nhà vua . Đại Hồng Môn-cửa đi vào niềm vui lớn, vậy tại sao lại gọi như vậy, có lẽ rằng có chết của con người là một qui luật, đồng thời quan niệm “sông kí, tử quy” sông chỉ là tạm thời chết là sang một thế giới vĩnh hằng. Ra vào phải đi hai bên cửa phụ tả và hữu Hồng Môn vì vậy lúc mới vào đoàn chúng ta đi bằng cửa phụ chứ không đi bằng cổng chính là lí do đó.

Và chúng ta đang đứng tại sân châu, gạch dưới nền được lát bằng gạch Bát Tràng , hai bên có hai hàng tượng quan biên, voi, ngựa. Trong năm tượng quan thì có hai tượng quan văn và ba tượng quan võ điều này nói lên rằng vua Minh Mạng là vị vua rất coi trọng nho giáo phát triển giáo dục nhưng ông cũng là người rất coi trọng võ để bảo vệ độc lập dân tộc trong bối cảnh các nước phương Tây đang mở rộng xâm lược thuộc địa ở châu Á . Người ta xây dựng các hình tượng này vì với quan niệm rằng sau khi vua băng hà thì vẫn còn trị vì ở thế giới bên kia cho nên cần những con vật cưỡi và các quan để đứng châu nhà vua để bảo vệ như khi còn sống. Tiếp đến là hai con nghê (con vật tượng tượng ăn cỏ, đầu sư tử, mình ngựa, chân đại bàng) chức năng là để giám sát long trung thành của quan lại nhà Nguyễn.

6.4. Thực hành sắp xếp cho khách ăn uống, nghỉ ngơi.

6.4.1. Thực hành sắp xếp cho khách ăn uống

Liên hệ nhà hàng, thông báo giờ đến, suất ăn, những thay đổi nếu có.

Sắp xếp cho đoàn ngồi ăn theo vị trí, quan sát đoàn.

6.4.2. Thực hành sắp xếp cho khách nghỉ ngơi

Liên hệ khách sạn, thông báo giờ đến, kiểm tra sự sẵn sàng đón tiếp đoàn của khách sạn.

Làm thủ tục nhận buồng và sắp xếp buồng cho khách, hỗ trợ khách lên phòng.

6.5. Thực hành quản lý đoàn và giải quyết các vấn đề phát sinh.

6.5.1. Thực hành quản lý đoàn

Quản lý đoàn khách trên xe

Quản lý đoàn khách tại điểm tham quan

Quản lý đoàn khách trong khi ăn uống

Quản lý đoàn khách trong quá trình lưu trú tại khách sạn

6.5.2. Thực hành giải quyết các vấn đề phát sinh.

Một số tình huống có thể xảy ra. Hướng dẫn viên xử lý tình huống phát sinh.

❖ TÓM TẮT BÀI 6

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- Thực hành đón đoàn: chào hỏi, giới thiệu khái quát toàn bộ chương trình du lịch và chương trình ngày 6.
- Thực hành hướng dẫn chương trình du lịch Thừa Thiên Huế trên phương tiện di chuyển và tại điểm Lăng Khải Định, Lăng Minh Mạng.
- Thực hành thuyết minh chương trình du lịch Thừa Thiên Huế: Lăng Khải Định, Lăng Minh Mạng.
- Thực hành sắp xếp cho khách ăn uống, nghỉ ngơi.
- Thực hành quản lý đoàn và giải quyết các vấn đề phát sinh.

❖ CÂU HỎI ÔN TẬP BÀI 6

Câu hỏi 1. Giới thiệu về Lăng Minh Mạng.

Câu hỏi 2. Thuyết minh về Lăng Khải Định.

Câu hỏi 3. Giới thiệu một số điểm mua sắm ở thành phố Huế cho du khách.

BÀI 7. NGÀY 7: THỪA THIÊN HUẾ - QUẢNG BÌNH

❖ GIỚI THIỆU BÀI 7

Bài 7 giới thiệu lịch trình và các thông tin liên quan đến các điểm trên cung đường từ Thừa Thiên Huế đến Quảng Bình, khái quát các công việc cần thực hiện của hướng dẫn viên khi đưa đoàn trên hành trình tham quan này. Nội dung chương giúp người học có được kiến thức và dễ dàng tiếp cận nội dung môn học ở những bài tiếp theo.

❖ MỤC TIÊU

* Về kiến thức

+ Trình bày được các đặc điểm về tên gọi, lịch sử hình thành, các giá trị về tự nhiên và văn hóa của Thừa Thiên Huế, Quảng Trị và Quảng Bình.

+ Mô tả được quy trình tổ chức hướng dẫn đối tượng tham quan du lịch; quy trình xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình chương trình du lịch; cách thức tổ chức các hoạt động hoạt náo cho khách du lịch;

+ Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh liên quan đến điểm đến trong chương trình du lịch.

* Về kỹ năng

+ Chuẩn bị đầy đủ các yêu cầu về nội dung, phương tiện và các trang thiết bị hỗ trợ trước khi thực hiện hướng dẫn cho khách du lịch;

+ Xây dựng kế hoạch, chương trình tổ chức đón tiếp khách du lịch;

+ Xây dựng kế hoạch, chương trình lưu trú và ăn uống cho khách du lịch;

+ Tổ chức được các hoạt động vui chơi giải trí và mua sắm đáp ứng yêu cầu khách du lịch;

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

+ Quản lý khách trong quá trình tham quan du lịch đảm bảo an toàn, đúng lịch trình;

+ Xây dựng kế hoạch, giám sát hoạt động tiễn khách an toàn, hiệu quả;

+ Thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ;

+ Xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình hướng dẫn du lịch

+ Thực hiện báo cáo đánh giá kết quả chương trình du lịch;

* Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

+ Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;

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

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

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 7

- *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận và bài tập bài 7 (cá nhân hoặc nhóm).*

- *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (bài 7) trước; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập tình huống bài 7 theo cá nhân hoặc nhóm.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 7

- *Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:* Không

- *Trang thiết bị máy móc:* Micro, loa cầm tay, cờ đoàn và các thiết bị dạy học khác.

- *Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:* Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, và các tài liệu liên quan.

- *Các điều kiện khác:* Không có

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 7

- **Nội dung:**

+ *Kiến thức:* Kiểm tra và 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 bài trước khi thực hiện.*

+ *Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*

+ *Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.*

+ *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*

- **Phương pháp:**

+ *Điểm kiểm tra thường xuyên:* không có

+ *Kiểm tra định kỳ lý thuyết:* 01 bài kiểm tra thực hành

❖ NỘI DUNG BÀI 7

7.1. Thực hành đón đoàn

7.1.1. Chào hỏi

Thực hiện chào đón đoàn tại khách sạn

Hỏi thăm đoàn

7.1.2. Giới thiệu khái quát chương trình ngày 7.

Giới thiệu các điểm tham quan và lịch trình cụ thể của ngày 7.

7.2. Thực hành hướng dẫn chương trình du lịch Thừa Thiên Huế – Quảng Bình

7.2.1. Hướng dẫn trên phương tiện di chuyển: ô tô

Hướng dẫn và tổ chức các hoạt động trên xe ô tô.

Chỉ dẫn an toàn cho khách khi ngồi trên xe.

Chăm sóc đoàn khách.

7.2.2. Hướng dẫn tại điểm: Thành cổ Quảng Trị

Làm thủ tục và tổ chức cho đoàn tham quan tại Thành cổ Quảng Trị.

7.3. Thực hành thuyết minh chương trình du lịch Thừa Thiên Huế – Quảng Bình

7.3.1. Thuyết minh trên phương tiện di chuyển: Quảng Trị

Quảng Trị là một tỉnh nằm ở phía Bắc miền Trung của đất nước Việt Nam, điểm khởi đầu trên con đường Xuyên Á nối Việt Nam với các nước trên tuyến Hành lang kinh tế Đông - Tây. Tỉnh Quảng Trị có một lịch sử hào hùng và đáng khâm phục trong quá trình đấu tranh chống giặc ngoại xâm thống nhất đất nước. Mảnh đất kiên cường và anh dũng này đã chứng kiến cuộc chiến tranh ác liệt chống đế quốc Mỹ xâm lược của dân tộc Việt Nam và sự hy sinh anh dũng của bao người con ưu tú, bao chiến sĩ, đồng bào đã ngã xuống cho sự hòa bình và phồn thịnh của đất nước hôm nay. Những tên làng, tên núi, tên sông và các di tích lịch sử văn hóa nổi tiếng như: sông Bến Hải – cầu Hiền Lương, Thành cổ Quảng Trị, địa đạo Vịnh Mốc, Căn cứ Dộc Miếu, hàng rào điện tử MC. Namara, Đường 9 - Khe Sanh, làng Vây, đảo Cồn Cỏ anh hùng, đường mòn Hồ Chí Minh huyền thoại, nghĩa trang Quốc gia Trường Sơn, Nghĩa trang Quốc gia Đường 9... đã đi vào ký ức của mọi người. Đến với Quảng Trị để hoài niệm về chiến trường xưa, hiểu hơn về cuộc kháng chiến thần thánh giành độc lập thống nhất non sông của dân tộc Việt Nam, để thấy được sự tráng lệ của cảnh quan thiên nhiên và lòng mến khách của con người nơi đây. Tỉnh Quảng Trị còn có nhiều danh lam thắng cảnh hấp dẫn như: Bãi biển Cửa Tùng, Cửa Việt, Khu danh thắng Đakrông, Trầm Trà Lộc, rừng nguyên sinh Rú Lịnh... đã và đang thu hút nhiều du khách trong và ngoài nước tới tham quan tìm hiểu. Đến Quảng Trị để được thưởng thức những món ăn đặc sản như: Tôm, cua, cá, mực..., bê thui, gà chỉ, thịt trâu lá trong, dê núi Lao Bảo, rượu Kim Long, cháo lòng sả, bánh lá gai... Đó là những món ăn mang đậm hương vị của vùng quê Quảng Trị.

Quảng Trị là một tỉnh thuộc vùng duyên hải miền Trung Việt Nam, phía Bắc giáp tỉnh Quảng Bình, phía Nam giáp tỉnh Thừa Thiên Huế, phía Tây giáp với nước bạn Lào và phía Đông giáp biên Đông. Địa hình tỉnh Quảng Trị đa dạng: có đồi núi, đồng bằng, cồn cát ven biển và hải đảo. Trên chiều dài 75 km bờ biển có hai cửa biển là Cửa Việt, Cửa Tùng và huyện đảo Cồn Cỏ cách bờ gần 30 km. Quảng Trị có diện tích 4.747 km², dân số 597.985 người (theo số liệu năm 2009), với 10 đơn vị hành chính gồm thành phố Đông Hà, thị xã Quảng Trị và 08 huyện: Vĩnh Linh, Gio Linh, Triệu Phong, Cam Lộ, Hải Lăng, Đakrông, Hướng Hóa và huyện đảo Cồn Cỏ. Thành phố Đông Hà là trung tâm kinh tế, chính trị, văn hóa của tỉnh.

Quảng Trị nằm trong khu vực khí hậu nhiệt đới ẩm gió mùa, chịu ảnh hưởng của gió Tây Nam khô nóng. Nhiệt độ trung bình trong năm dao động từ 20⁰C – 25⁰C. Nhiệt độ cao nhất trong năm vào các tháng nóng, ở vùng đồng bằng khoảng 40⁰C và ở vùng núi thấp từ 34⁰C – 35⁰C. Nhiệt độ thấp nhất trong năm có thể xuống tới 8⁰C – 10⁰C ở vùng đồng bằng và 3⁰C – 5⁰C ở vùng núi cao. Lượng mưa trung bình trong năm dao động từ 2.000 - 2.700 mm, độ ẩm tương đối trung bình 70 - 80%. Có thể nói khí hậu tỉnh Quảng Trị tương đối khắc nghiệt nhưng chính mảnh đất miền cát trắng đầy nắng và gió này đã làm nên bao điều kỳ diệu, lập nên bao kỳ tích trong cuộc kháng chiến thần thánh của dân tộc Việt Nam. Con người nơi đây cũng không chịu khuất phục trước thiên nhiên khó khăn, khắc nghiệt mà họ vẫn kiên cường, chịu khó vượt qua tất cả để chiến đấu bảo vệ và xây dựng quê hương Quảng Trị anh hùng.

Trong những năm chiến tranh chống Mỹ cứu nước, Quảng Trị là một trong những mảnh đất nóng bỏng vì mưa bom, bão đạn. Ngày nay Quảng Trị là địa phương có nhiều địa danh, di tích cách mạng đáng trân trọng và tự hào. Bên cạnh đó, tỉnh Quảng Trị là nơi có các trục giao thông quan trọng về đường bộ, đường sắt cũng như đường thủy. Đặc biệt, Quốc lộ 9 nằm trên tuyến hành lang kinh tế Đông - Tây (EWEC) là tuyến đường Xuyên Á gần nhất và thuận tiện nhất nối Việt Nam với các nước Đông Dương và ASEAN qua cửa khẩu Quốc tế Lao Bảo. Đó là điều kiện thuận lợi để tỉnh Quảng Trị nói riêng và đất nước Việt Nam nói chung mở rộng giao lưu hợp tác, phát triển kinh tế, thương mại, dịch vụ và thu hút đông đảo khách tham quan du lịch trong nước và quốc tế đến với miền đất thiêng Quảng Trị.

Tỉnh Quảng Trị nằm ở trung đoạn miền Trung Việt Nam - mảnh đất đầy nắng và gió, nơi giao điểm của trục Bắc - Nam (Quốc lộ 1A, đường Hồ Chí Minh, đường sắt Bắc - Nam) với trục hành lang Đông - Tây qua Quốc lộ 9 và cửa khẩu quốc tế Lao Bảo. Lợi thế về vị trí địa lý - kinh tế đó xác định vai trò, vị trí quan trọng của du lịch Quảng Trị trong chiến lược phát triển du lịch miền Trung. Quảng Trị là cửa ngõ quan trọng thu hút khách du lịch tiểu vùng sông Mêkông vào miền Trung Việt Nam, điểm kết nối giữa 3 sản phẩm du lịch độc đáo là hành lang kinh tế Đông - Tây, Con đường Di sản, Con đường huyền thoại. Đây là cơ hội để du lịch Quảng Trị khai thác tiềm năng, các lợi thế so sánh để hội nhập, thu hút nguồn lực phát triển du lịch.

Quảng Trị có tài nguyên du lịch tự nhiên và nhân văn phong phú, đa dạng. Du lịch văn hóa lịch sử được tạo bởi hệ thống di tích chiến tranh thời hiện đại hết sức đồ sộ và độc đáo với 436 di tích quan trọng, trong đó có những địa danh nổi tiếng đã đi vào lịch sử như: Đồi bò Hiên Lương - Bến Hải, Hàng rào điện tử Mc.Namara, địa đạo Vịnh Mốc, Thành cổ Quảng Trị, căn cứ Dốc Miếu, Đường 9 – Khe Sanh...; Du lịch sinh thái nghỉ dưỡng biển với 75 km bờ biển tạo nên các bãi tắm đẹp, môi trường trong lành như: Cửa Tùng, Cửa Việt, đảo Cồn Cỏ, Mỹ Thủy, Triệu Lăng, Vĩnh Kim - Vĩnh Thái...; Du lịch sinh thái rừng, nghỉ dưỡng, chữa bệnh với Khu bảo tồn thiên nhiên Đakrông, suối nước nóng Kalu, Khe Gió, thác Ô Ô, Rú Lịnh, Trầm Trà Lộc... Du lịch nghiên cứu văn hóa dân tộc, tâm

linh với Tô đình Sắc Tứ Tịnh Quang, Nhà thờ La Vang, hệ thống dẫn thủy cổ Gio An, văn hóa các dân tộc Pakô, Vân Kiều.

Trong những năm qua, cơ sở hạ tầng kinh tế, kỹ thuật được đầu tư xây dựng đồng bộ. Các di tích văn hóa lịch sử được quan tâm đầu tư tôn tạo, các khu du lịch được quy hoạch xây dựng. Tỉnh đã xây dựng xong Khu Kinh tế Thương mại đặc biệt Lao Bảo, hạ tầng dịch vụ Khu Cửa khẩu quốc tế Lao Bảo gắn với thực hiện cải cách thủ tục xuất nhập khẩu, xuất nhập cảnh, đẩy mạnh hoạt động xúc tiến quảng bá du lịch.

7.3.2. Thuyết minh tại đêm: Thành cổ Quảng Trị

Kính chào quý khách đã đến tham quan di tích lịch sử Thành Cổ Quảng Trị. Tôi xin tự giới thiệu, tôi là: ..., hướng dẫn viên tại di tích Thành Cổ Quảng Trị. Lời đầu tiên thay mặt anh chị em ban quản lý khu di tích, tôi xin gửi đến đoàn lời chúc sức khỏe, chúc cho đoàn chúng ta có một chuyến tham quan thành công và ý nghĩa.

Chúng ta đang đứng đây, mảnh đất của 38 năm về trước là một chiến trường khốc liệt đầy máu và lửa. Bằng cuộc chiến đấu anh dũng kiên cường của quân và dân ta chống trả những đợt phản kích tái chiếm của địch trong suốt 81 ngày đêm năm 1972 để bảo vệ Thành Cổ và Thị xã Quảng Trị. Sự kiện lịch sử đó đã góp một phần quan trọng vào thắng lợi trên bàn hội nghị Pari tạo đà cho công cuộc giải phóng miền Nam thống nhất đất nước. Để làm nên trang lịch sử ấy hàng ngàn chiến sỹ đã anh dũng chiến đấu và vĩnh viễn nằm lại nơi đây. Các anh hi sinh nhưng hình hài các anh không còn nguyên vẹn nữa, máu và xương thịt của các anh đã hoà vào lòng đất cho non sông đất nước có ngày độc lập, nhân dân được ấm no hạnh phúc.

Với những giá trị lịch sử đã được đúc kết bằng sự hy sinh to lớn của hàng ngàn chiến sỹ, cụm di tích Thành Cổ Quảng Trị được bộ văn hoá xếp hạng là di tích Quốc gia. Đến đầu năm 1994 được xếp hạng di tích Quốc gia đặc biệt quan trọng.

Hôm nay đoàn chúng ta đến với Thành Cổ Quảng Trị, không những đến với một di tích lịch sử mà đoàn chúng ta còn đến với một nghĩa trang, một nghĩa trang không có nấm mồ. Khác với nghĩa trang liệt sỹ Trường Sơn, nghĩa trang liệt sỹ Đường 9 hay các nghĩa trang khác thì liệt sỹ nào có mộ liệt sỹ đó cho dù biết tên hay chưa biết tên. Nhưng khi đến với Thành Cổ Quảng Trị các anh chỉ có một ngôi mộ tập thể chung, một nấm mồ chung mà thôi. “Đài tưởng niệm trung tâm” là biểu tượng của nấm mồ chung, của ngôi mộ tập thể đó.

7.4. Thực hành sắp xếp cho khách ăn uống, nghỉ ngơi.

7.4.1. Thực hành sắp xếp cho khách ăn uống

Liên hệ nhà hàng, thông báo giờ đến, suất ăn, những thay đổi nếu có.

Sắp xếp cho đoàn ngồi ăn theo vị trí, quan sát đoàn.

7.4.2. Thực hành sắp xếp cho khách nghỉ ngơi

Liên hệ khách sạn, thông báo giờ đến, kiểm tra sự sẵn sàng đón tiếp đoàn của khách sạn.

Làm thủ tục nhận buồng và sắp xếp buồng cho khách, hỗ trợ khách lên phòng.

7.5. Thực hành quản lý đoàn và giải quyết các vấn đề phát sinh.

7.5.1. Thực hành quản lý đoàn

Quản lý đoàn khách trên xe

Quản lý đoàn khách tại điểm tham quan

Quản lý đoàn khách trong khi ăn uống

Quản lý đoàn khách trong quá trình lưu trú tại khách sạn

7.5.2. Thực hành giải quyết các vấn đề phát sinh.

Một số tình huống có thể xảy ra:

Hướng dẫn viên xử lý tình huống phát sinh.

❖ TÓM TẮT BÀI 7

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- Thực hành đón đoàn: chào hỏi, giới thiệu khái quát toàn bộ chương trình du lịch và chương trình ngày 7.
- Thực hành hướng dẫn chương trình du lịch Thừa Thiên Huế – Quảng Bình trên phương tiện di chuyển và tại điểm Thành cổ Quảng Trị.
- Thực hành thuyết minh chương trình du lịch Thừa Thiên Huế – Quảng Bình: Thành cổ Quảng Trị
- Thực hành sắp xếp cho khách ăn uống, nghỉ ngơi.
- Thực hành quản lý đoàn và giải quyết các vấn đề phát sinh.

❖ CÂU HỎI ÔN TẬP BÀI 7

Câu hỏi 1. Giới thiệu về tỉnh Quảng Trị trên phương tiện di chuyển.

Câu hỏi 2. Thuyết minh về Thành cổ Quảng Trị.

Câu hỏi 3. Thực hành xử lý tình huống khi khách bị ốm và không thể vào tham quan Thành cổ Quảng Trị được.

BÀI 8. NGÀY 8: QUẢNG BÌNH - THÁI NGUYÊN

❖ GIỚI THIỆU BÀI 8

Bài 8 giới thiệu lịch trình và các thông tin liên quan đến các điểm trên cung đường từ Quảng Bình đến Thái Nguyên, khái quát các công việc cần thực hiện của hướng dẫn viên khi đưa đoàn trên hành trình tham quan này. Nội dung chương giúp người học có được kiến thức và dễ dàng tiếp cận nội dung môn học ở những bài tiếp theo.

❖ MỤC TIÊU

* Về kiến thức

+ Trình bày được các đặc điểm về tên gọi, lịch sử hình thành, các giá trị về tự nhiên và văn hóa của Quảng Bình, Hà Tĩnh, Nghệ An.

+ Mô tả được quy trình tổ chức hướng dẫn đối tượng tham quan du lịch; quy trình xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình chương trình du lịch; cách thức tổ chức các hoạt động hoạt náo cho khách du lịch;

+ Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh liên quan đến điểm đến trong chương trình du lịch.

* Về kỹ năng

+ Chuẩn bị đầy đủ các yêu cầu về nội dung, phương tiện và các trang thiết bị hỗ trợ trước khi thực hiện hướng dẫn cho khách du lịch;

+ Xây dựng kế hoạch, chương trình tổ chức đón tiếp khách du lịch;

+ Xây dựng kế hoạch, chương trình lưu trú và ăn uống cho khách du lịch;

+ Tổ chức được các hoạt động vui chơi giải trí và mua sắm đáp ứng yêu cầu khách du lịch;

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

+ Quản lý khách trong quá trình tham quan du lịch đảm bảo an toàn, đúng lịch trình;

+ Xây dựng kế hoạch, giám sát hoạt động tiễn khách an toàn, hiệu quả;

+ Thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ;

+ Xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình hướng dẫn du lịch

+ Thực hiện báo cáo đánh giá kết quả chương trình du lịch;

* Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

+ Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;

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

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

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 8

- *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận và bài tập bài 8 (cá nhân hoặc nhóm).*

- *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (bài 8) trước; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập tình huống bài 8 theo cá nhân hoặc nhóm.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 8

- *Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:* Không

- *Trang thiết bị máy móc:* Micro, loa cầm tay, cờ đoàn và các thiết bị dạy học khác.

- *Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:* Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, và các tài liệu liên quan.

- *Các điều kiện khác:* Không có

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 8

- **Nội dung:**

+ *Kiến thức:* Kiểm tra và 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 bài trước khi thực hiện.*

+ *Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*

+ *Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.*

+ *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*

- **Phương pháp:**

+ *Điểm kiểm tra thường xuyên:* không có

+ *Kiểm tra định kỳ lý thuyết:* không có

❖ NỘI DUNG BÀI 8

8.1. Thực hành đón đoàn

8.1.1. Chào hỏi

Thực hiện chào đón đoàn tại khách sạn

Hỏi thăm đoàn

8.1.2. Giới thiệu khái quát chương trình ngày 8.

Giới thiệu các điểm tham quan và lịch trình cụ thể của ngày 4.

8.2. Thực hành hướng dẫn chương trình du lịch Quảng Bình – Thái Nguyên

8.2.1. Hướng dẫn trên phương tiện di chuyển: ô tô

Hướng dẫn và tổ chức các hoạt động trên xe ô tô.

Chỉ dẫn an toàn cho khách khi ngồi trên xe.

Chăm sóc đoàn khách.

8.2.2. Hướng dẫn tại điểm: Làng Sen quê Bác

Làm thủ tục và tổ chức cho đoàn tham quan tại Làng Sen quê Bác.

8.3. Thực hành thuyết minh chương trình du lịch Quảng Bình – Thái Nguyên

8.3.1. Thuyết minh trên phương tiện di chuyển: Nghệ An

Nghệ An là một tỉnh giặc to nằm ở phía Bắc miền Trung với cảnh quan thiên nhiên đẹp như tranh vẽ. Nghệ An còn là mảnh đất đã sản sinh nhiều danh nhân lịch sử, nhà khoa bảng, nhà khoa học, nhà văn hóa nổi danh như Mai Hắc Đế, nhà thơ Hồ Xuân Hương... Đặc biệt Nghệ An là quê hương của Chủ tịch Hồ Chí Minh, vị lãnh tụ vĩ đại của dân tộc Việt Nam, 1 nhà yêu nước lớn, một danh nhân bản hóa thế giới và anh hùng phóng thích dân tộc.

Cũng như những tỉnh khác của Việt Nam, truyền thống văn hóa của Nghệ An rất phong phú. Là một tỉnh sở hữu phổ biến dân tộc cộng sinh sống, mỗi dân tộc đều mang 1 bản sắc đẹp văn hóa, ngôn ngữ riêng giàu truyền thống. Nghệ An là xứ sở của nền văn hóa dân gian đặc sắc đẹp có các điệu hò, hát phường vải, hát đò đưa... Du khách đến có bất kỳ lễ hội nào của tỉnh Nghệ An đều với thể thưởng thức dòng hình sinh hoạt văn hóa đặc dung nhan này.

Nghệ An là xứ sở của các lễ hội cổ truyền diễn ra trên sông nước như lễ hội Cầu Ngư, Rước hén, Đua thuyền... Lễ hội làm sống lại những kỳ tích lịch sử được nâng lên thành huyền thoại, giàu chất sử thi, mặm mòi tính nhân bản như lễ hội đèn Cuông, lễ hội làng Vạn Lộc, làng Sen. Miền núi sở hữu những lễ hội như Hang Bua, lễ hội Xàng Khan, lễ Mừng nhà mới, lễ Uống rượu cần.

Nghệ An còn lưu giữ được nhiều di tích văn hoá lịch sử, rộng rãi danh lam thắng cảnh, lễ hội văn hoá truyền thống - đây là các yếu tố thuận lợi giúp cho du lịch Nghệ An phát triển.

Về du lịch biển, Nghệ An với 82km bờ biển có phổ biến bãi tắm đẹp quyến rũ khách du lịch quốc tế như bãi biển Cửa Lò, Cửa Hội; Nghi Thiết, Bãi Lữ (Nghi Lộc), Quỳnh Bảng, Quỳnh Phương (Quỳnh Lưu), Diễn Thành (Diễn Châu). Đồng thời Nghệ An siêu sở hữu lợi thế vững mạnh du lịch văn hóa. Hiện nay Nghệ An có trên 1 ngàn di tích lịch sử văn hoá, trong đó với gần 200 di tích lịch sử văn hoá được xếp hạng, đặc biệt là Khu di tích Kim Liên, quê hương của Chủ tịch Hồ Chí Minh, hàng năm đón xấp xỉ 2 triệu lượt quần chúng và du khách đến tham quan nghiên cứu.

Thời gian qua, lượng khách du lịch đến Nghệ An ngày một tăng. Riêng thời kỳ 2002- 2008 lượng khách du lịch đạt tốc độ tăng trưởng bình quân 20,4% /năm; doanh thu du lịch tăng bình quân 26,5% năm. Điều đây chứng tỏ, trong những

năm qua du lịch Nghệ An đã với bước phát triển nhanh và ngày một cho thấy đây là một ngành kinh tế quan trọng trong cơ cấu kinh tế của tỉnh, đóng góp cho ngân sách địa phương ngày một nhiều. Du lịch vững mạnh liên quan nhanh tốc độ thị thành hóa nông thôn, tạo thêm việc khiến cho cho người lao động, góp phần tăng đời sống vật chất ý thức cho những tầng lớp nhân dân; tăng dân trí, xóa đói, giảm nghèo...

8.3.2. Thuyết minh tại điểm: Làng Sen quê Bác

Ai về Nghệ An, nhớ ghé thăm làng Sen quê Bác. Nơi ấy có mái nhà tranh đơn sơ, dưới những lũy tre xanh bóng mát, có tiếng khung cửi mẹ dệt trong trưa hè oi ả, có hương hoa sen tỏa ngát cả một vùng trời. Đó chính là những hình ảnh gắn bó một thời của chủ tịch Hồ Chí Minh – địa điểm du lịch Nghệ An.

Nằm trên trục đường 46, cách thành phố Vinh 13km, Nam Đàn là vùng đất địa linh nhân kiệt đã sản sinh ra nhiều bậc danh nhân, hào kiệt. Hiện nay Nam Đàn còn lưu giữ nhiều di tích lịch sử văn hóa có ý nghĩa to lớn đặc biệt là Khu tích Kim Liên gắn liền với thời niên thiếu của Chủ tịch Hồ Chí Minh với các cụm di tích quan trọng là làng Hoàng Trù quê ngoại và làng Sen quê nội Bác, mộ bà Hoàng Thị Loan và núi Chung, Nhà thờ họ Nguyễn Sinh, nhà cụ Nguyễn Sinh Nhậm, nhà thờ cụ cử Vương Thúc Quý....

Cụm di tích Hoàng Trù nằm gọn trong khuôn viên rộng khoảng 3500 m², bao gồm: Ngôi nhà thờ chi nhánh họ Hoàng Xuân, ngôi nhà cụ Hoàng Đường (ông ngoại Bác), ngôi nhà của cụ Nguyễn Sinh Sắc và bà Hoàng Thị Loan. Đây là một ngôi nhà nhỏ ba gian, lợp tranh, trên đất vườn của ông bà ngoại. Cũng là nơi Chủ tịch Hồ Chí Minh cất tiếng khóc chào đời và sống ở đây cho tới năm lên 5 tuổi. Gian ngoài cạnh cửa sổ có chiếc án thư với nghiên mực, hộp đựng bút lông, hai chiếc ghế vuông, chéch về phía trong là hai giá sách đựng sách thánh hiền. Tại gian nhà này cụ Hoàng Đường thường qua đây đàm đạo với ông Sắc về văn chương, chữ nghĩa. Gian giữa, sát phen có chiếc giường nhỏ bằng gỗ xoan, liếp nửa, trải chiếu mộc, chiếc màn bằng vải nhuộm nâu là nơi nghỉ của ông Sắc và bà Loan. Sát bên chiếc giường là chiếc rương gỗ nhỏ dùng đựng lương thực và các vật quý của gia đình. Chiếc khung cửi đặt ở gian thứ ba là công cụ lao động của bà Loan dùng để dệt vải, dệt lụa nuôi sống cả nhà. Bà Hoàng Thị Loan vừa dệt vải vừa hát ru con để chồng yên tâm việc bút nghiên. Tại đây còn có chiếc võng gai đơn sơ, nơi xưa kia tuổi ấu thơ Bác Hồ đã thường nằm nghe tiếng à ơi của mẹ và những câu chuyện cổ tích của bà ngoại. Tuổi thơ của Người đã được mẹ và bà ngoại chăm sóc, vun đắp bằng những làn điệu dân ca bay bổng chứa đựng những ước mơ cao đẹp, hy vọng sâu xa.

Làng Sen – quê nội của Chủ tịch Hồ Chí Minh, một làng quê thơm ngát hương sen, đó chính là nơi người đã sống trong thời niên thiếu (1901-1906). Làng Sen – ngôi làng mà những hình ảnh thân thương gần gũi đã in sâu vào tâm thức người Việt. Nơi ấy có những mái nhà tranh dưới những lũy tre xanh, có nhịp võng trưa hè cùng tiếng ru ầu ơ của mẹ, có câu dân ca mênh mang cùng đồng ruộng núi sông... Ngôi làng mang tên làng Sen vì luôn ngát hương sen; là quê hương của Bác Hồ kính yêu, người con ưu tú của dân tộc!

Tới cụm di tích Làng Sen, du khách sẽ được vào thăm ngôi nhà lá 5 gian một mạc do bà con làng Sen quyết định xuất quỹ công dựng lên để mừng ông Phó bảng Nguyễn Sinh Sắc năm xưa. Trong ngôi nhà đơn sơ này, cụ Sắc đã dành hai gian rộng rãi để đặt bàn thờ bà Hoàng Thị Loan và để tiếp khách. Bàn thờ được làm bằng liếp tre nửa trên trái chiếu nhỏ để bát hương, cây nến và bài vị bằng gỗ giản dị. Gian thứ tư là nơi nghỉ của cụ Sắc, ở đây có bộ phản gỗ kê bên cửa sổ chính, bên cạnh có chiếc án thư nơi cụ dạy các con học chữ và đây cũng là nơi vào các buổi tối cụ thường mời bà con ngồi quây quần uống nước chè xanh. Nhân cách cao thượng của người cha và lòng nhân ái vị tha của người mẹ đã ảnh hưởng rất lớn tới nhân cách các con của cụ Sắc. Hiện nay các kỷ vật trong gian nhà của cụ Sắc còn được giữ lại hầu như nguyên vẹn. Hai bộ phản gỗ là nơi nghỉ của cụ phó bảng và hai con trai. Chiếc giường xinh xinh là của bà Thanh, con gái cụ. Chiếc rương đựng lương thực, chiếc tủ đựng hai ngăn đựng đồ dùng, chiếc mâm bằng gỗ sơn đen vẫn còn nguyên đó. Tham quan khu di tích, du khách có thể cảm nhận một cách đầy đủ hơn về một làng quê Việt Nam, một làng quê xứ Nghệ, được vào thăm những ngôi nhà hàng xóm thân thiết với gia đình Bác thời kỳ đó như: lò rèn Cổ Điền; nhà cụ cử Vương Thúc Quý; nhà của cụ đồ nho; nhà của một lương y bốc thuốc Nam với dao cạo, thuyền tán và vườn cây thuốc quanh nhà, hay nhà một hộ nông dân với cuộc cày, chõng tre, nồi đất, cối xay lúa, giã gạo... nhà thờ họ Nguyễn Sinh; nhà cụ Nguyễn Sinh Nhậm – ông nội của Bác; các di tích cây đa, giếng Cốc, sân vận động Làng Sen; Khu trưng bày các hiện vật, tài liệu và Nhà tưởng niệm Bác Hồ. Những cảnh quan và hiện vật quá đỗi thân thuộc, dung dị của lũy tre làng, đường đất nhỏ, se sợi, khung cửi, bờ dâu... cùng các hiện vật trong khu di tích, gắn liền với hình ảnh Bác Hồ, như vẫn còn đọng lại trong đó hơi ấm của Người.

8.4. Thực hành sắp xếp cho khách ăn uống, nghỉ ngơi.

8.4.1. Thực hành sắp xếp cho khách ăn uống

Liên hệ nhà hàng, thông báo giờ đến, suất ăn, những thay đổi nếu có.

Sắp xếp cho đoàn ngồi ăn theo vị trí, quan sát đoàn.

8.4.2. Thực hành sắp xếp cho khách nghỉ ngơi

Liên hệ khách sạn, thông báo giờ đến, kiểm tra sự sẵn sàng đón tiếp đoàn của khách sạn.

Làm thủ tục nhận buồng và sắp xếp buồng cho khách, hỗ trợ khách lên phòng.

8.5. Thực hành quản lý đoàn và giải quyết các vấn đề phát sinh.

8.5.1. Thực hành quản lý đoàn

Quản lý đoàn khách trên xe

Quản lý đoàn khách tại điểm tham quan

Quản lý đoàn khách trong khi ăn uống

Quản lý đoàn khách trong quá trình lưu trú tại khách sạn

8.5.2. Thực hành trả khách

8.5.3. Thực hành giải quyết các vấn đề phát sinh.

Một số tình huống có thể xảy ra:

Hướng dẫn viên xử lý tình huống phát sinh.

❖ TÓM TẮT BÀI 8

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- Thực hành đón đoàn: chào hỏi, giới thiệu khái quát toàn bộ chương trình du lịch và chương trình ngày 8.
- Thực hành hướng dẫn chương trình du lịch Quảng Bình - Thái Nguyên trên phương tiện di chuyển và tại điểm Làng Sen quê Bác.
- Thực hành thuyết minh chương trình du lịch Quảng Bình - Thái Nguyên: Làng Sen quê Bác.
- Thực hành sắp xếp cho khách ăn uống, nghỉ ngơi.
- Thực hành quản lý đoàn và giải quyết các vấn đề phát sinh.

❖ CÂU HỎI ÔN TẬP BÀI 8

Câu hỏi 1. Giới thiệu về tỉnh Nghệ An trên phương tiện di chuyển.

Câu hỏi 2. Thuyết minh về điểm du lịch Làng Sen Quê Bác.

Câu hỏi 3. Thuyết minh về Chủ tịch Hồ Chí Minh.