|  |  |
| --- | --- |
| BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |

**ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN CHI TIẾT**

***(Ban hành kèm theo quyết định số QĐ/ĐHKTQD, ngày tháng năm 2019)***

**1. THÔNG TIN TỔNG QUÁT (GENERAL INFORMATION)**

|  |  |
| --- | --- |
| ***- Tên học phần (tiếng Việt):***  | **Hướng dẫn du lịch**  |
| ***- Tên học phần (tiếng Anh)*** | **TOUR GUIDING** |
| ***- Mã số học phần*** | DLLH1140 |
| ***- Thuộc khối kiến thức*** | **Kiến thức chuyên ngành** |
| ***- Số tín chỉ*** | **3** |
| ***+ Số giờ lý thuyết*** | **26** |
|  ***+ Số giờ thảo luận*** | **12** |
| ***- Các học phần tiên quyết*** | Kinh tế du lịch, đại cương văn hóa Việt Nam |

**2. THÔNG TIN GIẢNG VIÊN**

|  |  |
| --- | --- |
| Giảng viên: TS. Phùng Thị Hằng | Bộ môn: Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành |
| Email: hangpt.edu@gmail.com  | Phòng: 710 - Nhà A1 |

**3. MÔ TẢ HỌC PHẦN (COURSE DESCRIPTIONS)**

 Đây là học phần bắt buộc trong khối kiến thức chuyên sâu của ngành đào tạo, sau khi học và đạt được yêu cầu, sinh viên có khả năng quản lý, giám sát và thực hiện các công việc có liên quan đến hướng dẫn các chương trình du lịch.

**4. TÀI LIỆU THAM KHẢO (LEARNING RESOURCES: COURSE BOOKS, REFERENCE BOOKS, AND SOFTWARES)**

**Giáo trình**

* Nguyễn Văn Đính, Phạm Hồng Chương (2000), *Hướng dẫn du lịch*. NXB Thống kê.

**Tài liệu khác**

* Tổng cục du lịch Việt nam, Tiêu chuẩn nghề VTOS, *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch.*
* Kathleen Lingle Pond (1993), The professionnal guide: Dynamics of tour guiding, Van Nostrand Reinhold, New York.
* VUSC (2006), *Tour Guiding*, Virtual University for the Small States of the Commonwealth, Canada.

**5. MỤC TIÊU HỌC PHẦN (COURSE GOALS)**

**Bảng 5.1. Mục tiêu học phần**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mục tiêu** | **Mô tả mục tiêu** | **CĐR của CTĐT** | **Trình độ năng lực** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| **G1** | Người học hiểu rõ các kiến thức cơ bản về hoạt động hướng dẫn; Nắm được vai trò, yêu cầu, nhiệm vụ của bộ phận hướng dẫn và hướng dẫn viên du lịch trong các doanh nghiệp lữ hành; Nắm vững quy trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch gắn với các hoạt động chuẩn bị trước chuyến đi, tổ chức các hoạt động đón tiếp đoàn khách, tổ chức dịch vụ vận chuyển, tham quan, lưu trú, ăn uống và vui chơi giải trí, tiễn khách trong chuyên đi và hoàn thành các công việc của chương trình du lịch sau chuyến đi; Nắm được vai trò, yêu cầu, nội dung cơ bản trong việc chuẩn bị thông tin, xây dựng nội dung và các phương pháp thuyết minh du lịch; Nắm vững quy trình và kiến thức để xử lý các tình huống phát sinh khi thực hiện hướng dẫn du lịch. | 1.1.11.2.11.3.11.3.41.3.5 | 4 |
| **G2** | Người học hình thành được các kỹ năng tác nghiệp của hướng dẫn viên trong các bước chuẩn bị trước chuyến đi, tổ chức đón khách, thực hiện các công việc trong chuyến đi và sau khi kết thúc chương trình du lịch; biết xử lý các tình huống phát sinh và các mối quan hệ trong hoạt động hướng dẫn du lịch.  | 2.1.22.2.12.2.2 | 3 |
| **G3** | Người học có thái độ nghiêm túc, ý thức chủ động, tinh thần trách nhiệm, tuân thủ quy định trong học tập; có hoài bão phấn đấu trong học tập, rèn luyện và hun đúc được lòng yêu nghề (trong tương lai); có ý thức tìm hiểu và tôn trọng các quy định pháp luật hiện hành liên quan đến nghề hướng dẫn viên du lịch.  | 3.1.13.2.13.2.23.2.3 | 5 |

**6. CHUẨN ĐẦU RA HỌC PHẦN (COURSE LEARNING OUTCOMES)**

**Bảng 6.1. Năng lực người học học phần (CLO)**

| **CĐR** | **CLOs** | **Mô tả năng lực người học** | **Trình độ năng lực** |
| --- | --- | --- | --- |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| 1.1.11.2.11.3.11.3.41.3.5 | CLO1.1 | Người học hiểu rõ các kiến thức cơ bản về hoạt động hướng dẫn; nắm được vai trò, yêu cầu, nhiệm vụ của bộ phận hướng dẫn và hướng dẫn viên du lịch trong các doanh nghiệp lữ hành. | 4 |
| CLO1.2 | Người học nắm vững quy trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch gắn với các hoạt động chuẩn bị trước chuyến đi, tổ chức các hoạt động đón tiếp đoàn khách, tổ chức dịch vụ vận chuyển, tham quan, lưu trú, ăn uống và vui chơi giải trí, tiễn khách trong chuyên đi và hoàn thành các công việc của chương trình du lịch sau chuyến đi. | 4 |
| CLO1.3 | Người học nắm được vai trò, yêu cầu, nội dung cơ bản trong việc chuẩn bị thông tin, xây dựng nội dung và các phương pháp thuyết minh du lịch. | 4 |
| CLO1.4 | Người học nắm vững quy trình và kiến thức để xử lý các tình huống phát sinh khi thực hiện hướng dẫn du lịch | 4 |
| 2.1.22.2.12.2.2 | CLO2.1 | Người học hình thành được kỹ năng tác nghiệp của hướng dẫn viên trong các bước chuẩn bị trước chuyến đi, tổ chức đón khách, thực hiện các công việc trong chuyến đi (tổ chức các dịch vụ vận chuyển, lưu trú, ăn uống, tham quan, vui chơi giải trí, các dịch vụ bổ sung) và sau khi kết thúc chương trình du lịch | 3 |
| CLO2.2 | Người học biết xử lý các tình huống phát sinh và các mối quan hệ trong hoạt động hướng dẫn du lịch.  | 3 |
| CLO2.3 | Có kỹ năng làm việc nhóm, quay video về một điểm du lịch, thuyết trình, thuyết minh, luân phiên quản lý/giám sát, đánh giá các thành viên trong nhóm trong quá trình thực hiện các bài tập. | 3 |
| 3.1.13.2.13.2.23.2.3 | CLO3.1 | Người học có thái độ nghiêm túc, ý thức chủ động, tinh thần trách nhiệm, tuân thủ quy định trong học tập; có tinh thần tự học, tự tích lũy và bồi dưỡng kiến thức về nghiệp vụ hướng dẫn du lịch | 5 |
| CLO3.2 | Người học có hoài bão phấn đấu trong học tập, rèn luyện và hun đúc được lòng yêu nghề (trong tương lai); | 3 |
| CLO3.3 | Người học có ý thức tìm hiểu và tôn trọng các quy định pháp luật hiện hành liên quan đến nghề hướng dẫn viên du lịch, có lòng tự tôn dân tộc, có trách nhiệm bảo vệ môi trường và văn hóa truyền thống. | 3 |

**7. ĐÁNH GIÁ HỌC PHẦN (COURSE ASSESSMENT)**

**Bảng 7.1. Đánh giá học phần**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hình thức đánh giá** | **Nội dung** | **Thời điểm** | **NLNH học phần** | **Tiêu chí đánh giá** | **Tỷ lệ (%)** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** | **[5]** | **[6]** |
| Chuyên cần |  | Tuần 1-13 | CLO1.1-CLO1.4, CLO 2.3, CLO 3.1-3.3 | - Mức độ tham gia lớp học đầy đủ.- Mức độ chuẩn bị bài học từ nhà (đầy đủ, kỹ lưỡng)- Mức độ tham gia trả lời câu hỏi của giảng viên (số lần và chất lượng ý kiến trả lời)- Mức độ tham gia đặt câu hỏi với bài giảng của giảng viên (số lần và chất lượng câu hỏi) | 10% |
| Kiểm tra giữa kỳ | Kiến thức căn bản về hướng dẫn viên và nghề hướng dẫn du lịch | Tuần 8 |  | - Mức độ hoàn thành bài kiểm tra gắn với mức độ đạt được kiến thức, kỹ năng và năng lực tự chủ tự chịu trách nhiệm của chuẩn đầu ra liên quan đến nội dung kiểm tra của học phần. | 10% |
| Bài tập nhóm | Thuyết trình về các hoạt động theo quy trình của hướng dẫn viên | Tuần 9-10 | CLO1.2, CLO1.4, CLO2.1, CLO2.2, CLO2.3 | Mức độ hoàn thành bài tập nhóm (đúng hạn, chất lượng nội dung và thuyết trình, trả lời câu hỏi của GV và lớp gắn với mức độ đạt được kiến thức, kỹ năng và năng lực tự chủ tự chịu trách nhiệm của chuẩn đầu ra học phần). | 10% |
| Bài tập lớn | Quay clip về 1 điểm du lịch trong vòng 3-5 phút và thuyết minh tại lớp | Tuần 8-11 | CLO1.2, CLO1.3, CLO1.4, CLO2.1, CLO2.2,CLO2.3, CLO 3.1 | Mức độ hoàn thành bài tập lớn (đúng hạn, chất lượng nội dung gắn với mức độ đạt được kiến thức, kỹ năng và năng lực tự chủ tự chịu trách nhiệm của chuẩn đầu ra học phần). | 10% |
| Đánh giá cuối kỳ | Chương 1-4 | Lịch thi học phần | CLO1.1-CLO1.4 | Bài thi cá nhân 60 phút | 60% |

**8. KẾ HOẠCH GIẢNG DẠY (LESSON PLAN)**

**8.1. Nội dung giảng dạy**

**CHƯƠNG 1 – GIỚI THIỆU VỀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH**

***Giới thiệu khái quát về chương:***

 Chương 1 - trình bày các nội dung có liên quan đến đến hoạt động hướng dẫn. So sánh sự khác biệt của các khái niệm hướng dẫn du lịch và hướng dẫn viên du lịch. Đồng thời, nêu rõ vai trò, yêu cầu, nhiệm vụ của bộ phận hướng dẫn và hướng dẫn viên du lịch trong các doanh nghiệp lữ hành.

* 1. **Hướng dẫn du lịch**
		1. Khái niệm hướng dẫn du lịch
		2. Vai trò, nhiệm vụ của hoạt động hướng dẫn du lịch và bộ phận hướng dẫn trong các doanh nghiệp lữ hành
		3. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động hướng dẫn du lịch
	2. **Hướng dẫn viên du lịch**
		1. Khái niệm hướng dẫn viên du lịch
		2. Phân loại hướng dẫn viên du lịch
		3. Vai trò, nhiệm vụ, trách nhiệm của hướng dẫn viên du lịch
		4. Đặc điểm và những lưu ý của nghề hướng dẫn viên du lịch

**1.3. Các yêu cầu đối với hướng dẫn viên du lịch**

1.3.1. Yêu cầu về kiến thức

1.3.2. Yêu cầu về phẩm chất, tác phong

1.3.3. Yêu cầu về kỹ năng, thái độ

1.3.4. Giới thiệu tiêu chuẩn hướng dẫn viên du lịch theo tiêu chuẩn nghề VTOS

***Tài liệu tham khảo của chương:***

1. Nguyễn Văn Đính, Phạm Hồng Chương (2000), *Hướng dẫn du lịch*. NXB Thống kê (Chương 2, 3).
2. Tổng cục du lịch Việt nam, *Tiêu chuẩn nghề VTOS*, Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch (Phần 1).
3. Kathleen Lingle Pond (1993), The professionnal guide: Dynamics of tour guiding, Van Nostrand Reinhold, New York.
4. VUSC (2006), *Tour Guiding*, Virtual University for the Small States of the Commonwealth, Canada (Unit 3, 5, 7).

**CHƯƠNG 2 - QUY TRÌNH TÁC NGHIỆP HƯỚNG DẪN**

**CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH**

***Giới thiệu khái quát về chương:***

Chương 4 cung cấp các kiến thức và kỹ năng thực hiện tác nghiệp hướng dẫn chương trình du lịch của hướng dẫn viên du lịch bao gồm: chuẩn bị trước chuyến đi, tổ chức đón khách, tổ chức các dịch vụ vận chuyển, tổ chức lưu trú, tổ chức ăn uống, tổ chức các hoạt động tham quan, tổ chức tiễn khách và thực hiện hậu mãi.

**2.1. Chuẩn bị trước chuyến đi**

2.1.1. Tầm quan trọng của công tác chuẩn bị trước chuyến đi

2.1.2. Các nội dung chuẩn bị trước chuyến đi

**2.2. Tổ chức đón khách**

2.2.1. Quy trình chung tổ chức đón khách

2.2.2. Tổ chức đón khách outbound

2.2.3. Tổ chức đón khách inbound

2.2.4. Tổ chức đón khách nội địa

**2.3. Tổ chức các dịch vụ vận chuyển trong chương trình du lịch**

2.2.1. Quy trình chung tổ chức dịch vụ vận chuyển

2.3.2. Dịch vụ vận chuyển bằng máy bay

2.3.3. Dịch vụ vận chuyển bằng ô tô

2.3.4. Dịch vụ vận chuyển bằng tàu hỏa

2.3.5. Dịch vụ vận chuyển bằng tàu thủy

2.3.6. Dịch vụ vận chuyển bằng các phương tiện đặc biệt

**2.4. Tổ chức dịch vụ lưu trú trong chương trình du lịch**

2.4.1. Quy trình chung tổ chức dịch vụ lưu trú cho khách du lịch

2.4.2. Quy trình tổ chức dịch vụ lưu trú cho khách đoàn

2.4.3. Quy trình tổ chức dịch vụ lưu trú cho khách lẻ

**2.5. Tổ chức dịch vụ ăn uống trong chương trình du lịch**

2.5.1. Một số lưu ý khi tổ chức dịch vụ ăn uống cho khách du lịch

2.5.2. Quy trình tổ chức dịch vụ ăn uống

**2.6. Tổ chức các hoạt động tham quan trong chương trình du lịch**

2.6.1. Chuẩn bị trước chuyến tham quan

2.6.2. Quy trình tổ chức hoạt động tham quan

2.6.3. Hướng dẫn tham quan tại một số địa điểm đặc biệt

**2.7. Tổ chức các hoạt động vui chơi giải trí, tổ chức sự kiện trong chương trình du lịch**

2.7.1. Một số lưu ý khi tổ chức dịch vụ vui chơi giải trí, tổ chức sự kiện cho khách du lịch

2.7.2. Quy trình tổ chức dịch vụ vui chơi giải trí, tổ chức sự kiện

**2.8. Tổ chức tiễn khách và thực hiện các dịch vụ hậu mãi**

2.8.1. Tổ chức tiễn khách

2.8.2. Thực hiện các dịch vụ hậu mãi

***Tài liệu tham khảo của chương:***

1. Nguyễn Văn Đính, Phạm Hồng Chương (2000), *Hướng dẫn du lịch*. NXB Thống kê (Chương 3, 4, 5).
2. Tổng cục du lịch Việt nam, Tiêu chuẩn nghề VTOS, *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch* (Phần 3, 4, 5, 6, 7, 8)*.*
3. VUSC (2006), *Tour Guiding*, Virtual University for the Small States of the Commonwealth, Canada (Unit 5).

**CHƯƠNG 3 - NGHIỆP VỤ THUYẾT MINH DU LỊCH**

***Giới thiệu khái quát về chương:***

 Chương 3 - Nghiệp vụ thuyết minh du lịch trình bày các nội dung có liên quan đến khái niệm, vai trò, nội dung và các kỹ năng thực hiện thuyết minh trong du lịch.

**3.1. Khái niệm thuyết minh du lịch**

* + 1. Khái niệm thuyết minh du lịch
		2. Vai trò của thuyết minh du lịch
		3. Các nội dung thuyết minh du lịch

**3.2. Xây dựng nội dung thuyết minh du lịch**

* + 1. Xây dựng nội dung thuyết minh du lịch toàn tuyến
		2. Xây dựng nội dung thuyết minh du lịch tại điểm

**3.3. Các phương pháp thuyết minh du lịch**

* + 1. Phương pháp chỉ dẫn chứng minh
		2. Phương pháp miêu tả kể chuyện
		3. Phương pháp thuyết minh tổng hợp
		4. Phương pháp khơi gợi tư duy
		5. Các phương pháp mở rộng nội dung thuyết minh

**3.4. Thực hành xây dựng và thực hiện thuyết minh du lịch**

***Tài liệu tham khảo của chương:***

1. Nguyễn Văn Đính, Phạm Hồng Chương (2000), *Hướng dẫn du lịch*. NXB Thống kê (Chương 4, 5, 6).
2. Tổng cục du lịch Việt nam, Tiêu chuẩn nghề VTOS, *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch* (Phần 2, 8)*.*
3. VUSC (2006), *Tour Guiding*, Virtual University for the Small States of the Commonwealth, Canada (Unit 5).

**CHƯƠNG 4: XỬ LÝ TÌNH HUỐNG TRONG HOẠT ĐỘNG**

**HƯỚNG DẪN DU LỊCH**

***Giới thiệu khái quát về chương:***

Chương 4 trình bày về các nội dung có liên quan đến những tình huống thường xảy ra trong hoạt động hướng dẫn du lịch và kỹ năng xử lý tình huống của hướng dẫn viên.

**4.1. Kỹ năng trả lời câu hỏi trong hoạt động hướng dẫn du lịch**

4.1.1. Yêu cầu chung khi trả lời câu hỏi

4.1.2. Kỹ năng trả lời câu hỏi

**4.2. Kỹ năng xử lý tình huống trong hoạt động hướng dẫn du lịch**

4.2.1. Yêu cầu chung khi xử lý tình huống

4.2.1. Kỹ năng và quy trình cơ bản khi xử lý các tình huống

**4.3. Thực hành xử lý một số tình huống thường gặp trong hoạt động hướng dẫn du lịch**

***Tài liệu tham khảo của chương:***

1. Nguyễn Văn Đính, Phạm Hồng Chương (2000), *Hướng dẫn du lịch*. NXB Thống kê (Chương 3, 4).
2. Tổng cục du lịch Việt nam, Tiêu chuẩn nghề VTOS, *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch* (Phần 10)*.*
3. VUSC (2006), *Tour Guiding*, Virtual University for the Small States of the Commonwealth, Canada (Unit 4, 6).

**8.2. Kế hoạch giảng dạy**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tuần****thứ** | **Nội dung** | **NLNH học phần** | **Hoạt động dạy và học** | **Bài đánh giá** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** | **[5]** |
| 1- 3 | **Chương 1** | CLO1.1, CLO2.3, CLO3.1,CLO3.2,CLO3.3 | **Giảng viên*** Giới thiệu học phần, đề cương chi tiết, tài liệu học tập, tài liệu tham khảo, nội quy lớp học, quy định thi, kiểm tra, đánh giá, hướng dẫn kế hoạch học tập, xây dựng các nhóm học tập.
* Thuyết giảng, đàm thoại và giải thích các nội dung của chương.
* PBL
* Giao nhiệm vụ thảo luận.
* Trả lời các câu hỏi của sinh viên

**Sinh viên:*** Nghiên cứu tài liệu học tập.
* Chuẩn bị trả lời các câu hỏi đàm thoại, PBL
* Thảo luận theo nhiệm vụ được giao.
 | - Đánh giá quá trình, thái độ học tập, mức độ chủ động và tích cực trong học tập 10% |
| 3 - 8 | **Chương 2** | CLO1.2, CLO2.1, CLO2.2, CLO2.3, CLO3.1,CLO3.2,CLO3.3 | **Giảng viên*** Thuyết giảng, đàm thoại và giải thích các nội dung của chương.
* PBL
* Giao nhiệm vụ làm việc nhóm, thuyết trình.
* Trả lời các câu hỏi của sinh viên

**Sinh viên:*** Nghiên cứu tài liệu học tập ở nhà: *Phân tích các bước trong quy trình tác nghiệp của hướng dẫn viên du lịch*.
* Chuẩn bị trả lời các câu hỏi đàm thoại, PBL

- Thuyết trình* - Làm bài tập nhóm theo các nhiệm vụ được giao
 | - Đánh giá quá trình, thái độ học tập, mức độ chủ động và tích cực trong học tập 10%.- Bài kiểm tra cá nhân 10%.- Bài tập nhóm 10%. |
| 8 - 11 | **Chương 3** | CLO1.3, CLO2.1, CLO2.2, CLO2.3, CLO3.1,CLO3.2,CLO3.3 | **Giảng viên*** Thuyết giảng, đàm thoại và giải thích các nội dung của chương.
* PBL
* Giao nhiệm vụ quay clip và thuyết minh.
* Trả lời các câu hỏi của sinh viên

**Sinh viên:**- Nghiên cứu tài liệu học tập ở nhà: *Xây dựng kịch bản, quay clip về một điểm du lịch ở Hà Nội.*- Thuyết minh tại lớp* Chuẩn bị trả lời các câu hỏi đàm thoại, PBL
* Thảo luận theo nhiệm vụ được giao.
 | - Đánh giá quá trình, thái độ học tập, mức độ chủ động và tích cực trong học tập 10%.- Bài tập lớn 10%. |
| 11 - 13 | **Chương 4** | CLO1.4, CLO2.2, CLO2.3, CLO3.1,CLO3.2,CLO3.3 | **Giảng viên*** Thuyết giảng, đàm thoại và giải thích các nội dung của chương.
* PBL
* Giao nhiệm vụ làm việc nhóm, đóng vai.
* Trả lời các câu hỏi của sinh viên

**Sinh viên:*** Nghiên cứu tài liệu học tập ở nhà: *quy trình và cách xử lý một số tình huống phát sinh trong hoạt động hướng dẫn du lịch*.
* Thực hành xử lý tình huống tại lớp
* Chuẩn bị trả lời các câu hỏi đàm thoại, PBL

- Thuyết trình- Làm bài tập nhóm theo các nhiệm vụ được giao | - Đánh giá quá trình, thái độ học tập, mức độ chủ động và tích cực trong học tập 10%.- Bài kiểm tra cá nhân 10%. |
| Lịch thi nhà trường | Thi cuối kì | CLO1.1-CLO1.4 | Thi trắc nghiệm hoặc tự luận | Bài thi cá nhân: 60% |

**9. QUY ĐỊNH CỦA HỌC PHẦN (COURSE REQUIREMENTS AND EXPECTATION)**

**9.1. Quy định về tham dự lớp học**

- Sinh viên/học viên có trách nhiệm tham dự đầy đủ các buổi học. Trong trường hợp nghỉ học do lý do bất khả kháng thì phải có giấy tờ chứng minh đầy đủ và hợp lý.

- Sinh viên có trách nhiệm chủ động nghiên cứu tài liệu, chủ động chuẩn bị bài học trước khi đến lớp theo hướng dẫn và yêu cầu của giảng viên

- Sinh viên vắng quá 20% tổng số buổi học dù có lý do hay không có lý do đều bị coi như không hoàn thành khóa học và phải đăng ký học lại.

- Sinh viên nộp bài tập cá nhân và bài tập nhóm muộn so với thời gian quy định của giảng viên sẽ nhận điểm 0 của bài tập đó.

- Về trao đổi giữa giảng viên và sinh viên: Khuyến khích sinh viên tham gia thảo luận, phản hồi trực tiếp với giảng viên về nội dung học phần, phương pháp dạy và học, tài liệu giảng dạy và đọc. Giảng viên cũng khuyến khích sinh viên phản hồi về hình thức, phương pháp và nội dung kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của sinh viên. Sinh viên có thể giao trao đổi với giảng viên trên lớp, trong giờ hành chính hoặc qua email. Những thông tin phản hồi của sinh viên có giá trị góp phần nâng cao chất lượng dạy và học của học phần.

**9.2. Quy định về hành vi lớp học**

- Học phần được thực hiện trên nguyên tắc tôn trọng người học và người dạy. Mọi hành vi làm ảnh hưởng đến quá trình dạy và học đều bị nghiêm cấm.

- Sinh viên cần chủ động tham gia bài giảng trên lớp thông qua trao đổi với giảng viên (trả lời và đặt câu hỏi), thảo luận với sinh viên khác trên lớp, thảo luận nhóm, nghiên cứu tình huống, thuyết trình.

- Sinh viên phải đi học đúng giờ quy định. Sinh viên đi trễ quá 10 phút sau khi giờ học bắt đầu sẽ không được tham dự buổi học.

- Tuyệt đối không làm ồn, gây ảnh hưởng đến người khác trong quá trình học.

- Tuyệt đối không được ăn uống, nhai kẹo cao su, sử dụng các thiết bị như điện thoại, máy nghe nhạc trong giờ học.

- Máy tính xách tay, máy tính bảng chỉ được thực hiện vào mục đích ghi chép bài giảng, tính toán phục vụ bài giảng, bài tập, tuyệt đối không dùng vào việc khác.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Xác nhận của Trường** | **Trưởng Bộ môn** | **Giảng viên****TS. Phùng Thị Hằng** |