



TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HIẾN
KHOA DU LỊCH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin về học phần

- Tên học phần: **NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH** (Tour guide)
- Mã học phần: TRA302
- Số tín chỉ: 3 (3/0/6)
- Cấp đào tạo: Đại học
- Loại học phần (bắt buộc/tự chọn): Bắt buộc
- Học phần tiên quyết/Học phần trước: Tuyển điểm du lịch
- Đơn vị phụ trách: Khoa Du lịch
- Số giờ tín chỉ: 45, trong đó:
 - Lý thuyết: 45 (1 tín chỉ LT = 15 tiết)
 - Thực hành: 0 (1 tín chỉ TH = 30 tiết)
 - Thực tập: 0 (1 tín chỉ TT = 60 giờ TT tại cơ sở)
 - Đồ án/ Khóa luận: 0 (1 tín chỉ ĐA/KL = 45 giờ làm ĐA/KL)

2. Thông tin về giảng viên

Giảng viên 1:

Họ và tên: Lê Hồng Vương

Chức danh, học vị: Tiến sĩ

Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)

Địa điểm làm việc: Khoa Du lịch - Trường Đại học Văn Hiến

Điện thoại: 0905216071

Email: vuonglh@vhu.edu.vn

Giảng viên 2:

Họ và tên: Du Quốc Đạo

Chức danh, học vị: Thạc sĩ

Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)

Địa điểm làm việc: Khoa Du lịch - Trường Đại học Văn Hiến

Điện thoại: 0908599829

Email: daodq@vhu.edu.vn

3. Tóm tắt nội dung học phần

Môn học bao gồm 4 chương, trình bày các kiến thức: kỹ năng và nghiệp vụ của một hướng dẫn viên du lịch. Môn học giúp sinh viên nắm rõ quy trình làm thủ tục cửa khẩu, sân bay, bến cảng, các kỹ năng hoạt náo trên xe, xây dựng kịch bản, trò chơi sân khấu, teambuilding...; Xây dựng mối quan hệ, làm cầu nối giữa công ty du lịch, khách hàng với đối tác: Khách sạn, nhà hàng, đại lý du lịch, các hãng lữ hành, điểm tham quan... Hướng dẫn sinh viên phương pháp thuyết minh, cách xây dựng bài thuyết minh theo chuyên đề, xây dựng phong cách hướng dẫn viên chuyên nghiệp; Nâng cao khả năng xử lý tình huống xảy ra trên đường tour. Môn học còn sử dụng thực địa dài ngày làm nền tảng kiến thức thực tế cao, giúp sinh viên tiếp cận thực tế khách quan và thực hành qua các chuyến thực địa (nếu được). (2) Bên cạnh đó, môn học tích hợp giảng dạy các kỹ năng như giải quyết vấn đề, xử lý tình huống và kỹ năng làm việc nhóm.

4. Mục tiêu của học phần

Môn học cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản liên quan đến khái niệm, đặc điểm, yêu cầu của nghề hướng dẫn du lịch; Phương pháp xây dựng quy trình tổ chức và hướng dẫn du lịch: Chuẩn bị, sắp xếp, tổ chức tour, chăm sóc khách hàng tham gia một tour du lịch; Vận dụng thành thạo các kỹ năng: Thuyết minh, hướng dẫn, hoạt náo trong hoạt động hướng dẫn du lịch. Môn học cũng giới thiệu cho người học những kỹ năng nói chuyện, quản lý đoàn khách, thuyết minh tại một điểm hoặc suốt tuyến du lịch; Nhận thức tâm lý du khách để phục vụ và hình thành những kỹ năng xử lý tình huống phát sinh trong hoạt động hướng dẫn du lịch. Bên cạnh đó môn học rèn luyện cho sinh viên kỹ năng làm việc nhóm, phân tích, đánh giá các nguồn tài nguyên du lịch có thể phục vụ cho việc phát triển du lịch, làm hài lòng du khách; Khơi dậy tình yêu, ý thức trách nhiệm của sinh viên đối với nghề hướng dẫn du lịch.

5. Chuẩn đầu ra của học phần:

Mã CDR	Nội dung chuẩn đầu ra
Kiến thức	
CLO1	Giới thiệu hoạt động hướng dẫn du lịch, vai trò của Hướng dẫn viên du lịch trong hoạt động kinh doanh du lịch cũng như việc phục vụ nhu cầu đa dạng của nhiều loại khách du lịch khác nhau.
CLO2	Xây dựng các phương thức tổ chức thực hiện chương trình du lịch trong hoạt động hướng dẫn du khách.
Kỹ năng	
CLO3	Vận dụng thành thạo các nghiệp vụ của hướng dẫn viên trong việc tổ chức chương trình du lịch, giải đáp thắc mắc, xử lý tình huống liên quan, chăm sóc khách hàng trong một chương trình du lịch
CLO4	Phối hợp với các bên liên quan trong quá trình thực hiện nghiệp vụ và ứng xử phù hợp với các đối tượng khách khác nhau
Mức độ tự chủ và trách nhiệm	
CLO5	Thể hiện ý thức về đạo đức nghề hướng dẫn viên du lịch, tuân thủ pháp luật và mục tiêu phát triển du lịch bền vững

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra CTĐT và Chuẩn đầu ra học phần

Chuẩn đầu ra	PL01	PL02	PL03	PL04	PL05	PL06	PL07	PL08	PL09	PL010	PL011	PL012
CLO1		M					H					
CLO2	L											
CLO3					H		H					
CLO4							H					
CLO5											M	

Ghi chú: *PLOs (Programme Learning Outcomes): Chuẩn đầu ra cấp CTĐT*

CLOs (Course Learning Outcomes): Chuẩn đầu ra học phần

6. Nội dung chi tiết của học phần

6.1. Lý thuyết

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
Chương 1	Hướng dẫn viên Du lịch	CLO 1, CLO 2
1.1	Tổng quan về Hướng dẫn viên du lịch	
1.2	Vai trò và trách nhiệm của hướng dẫn viên du lịch	
1.3	Những yêu cầu đối với nghề hướng dẫn viên du lịch	
1.4	Tài nguyên du lịch	
1.5	Nhu cầu du lịch	
1.6	Xu hướng phát triển của địa lý du lịch thế giới	
Chương 2	Tổ chức Chương trình du lịch	CLO 2, CLO 3
2.1	Chuẩn bị thực hiện chương trình du lịch	
2.2	Đón tiếp đoàn khách	
2.3	Tổ chức các dịch vụ trong chương trình du lịch	
2.4	Tiến đoàn và hoàn tất thủ tục	
Chương 3	Phương pháp Thuyết minh, hướng dẫn du lịch	CLO 4, CLO 5
3.1	Khái quát về thuyết minh du lịch	
3.2	Xây dựng nội dung thuyết minh trên tuyến	
3.3	Xây dựng nội dung thuyết minh tại điểm	
3.4	Các phương pháp thuyết minh cơ bản	
3.5	Hướng dẫn tham quan (Thực hành)	

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
Chương 4	Kỹ năng Xử lý tình huống trong hoạt động Hướng dẫn du lịch	CLO 4, CLO 5
4.1	Kỹ năng trả lời câu hỏi trong hoạt động hướng dẫn du lịch	
4.2	Kỹ năng xử lý tình huống trong hoạt động hướng dẫn du lịch	

6.2. Thực hành

	Nội dung	Đáp ứng CLOs
6.2.1.	Bài tập cá nhân	
	Người học thực hành nghiệp vụ chào đoàn, kết đoàn	CLO1, CLO2, CLO3
	Người học thực hành thuyết minh tại điểm du lịch và trên tuyến	
	Người học thực hành xử lý tình huống xảy ra trên tour	
6.2.2.	Bài tập nhóm	
	- Người học thiết kế một chương trình tuyến điểm du lịch tự chọn. - Các nhóm thuyết trình trên lớp.	CLO2, CLO3, CLO4

7. Phân bổ thời gian theo tiết và điều kiện thực hiện:

Chương	Tên chương	Số tiết tín chỉ					Ghi chú
		Lý thuyết	Bài tập	Thực hành	Tự học	Tổng	
1	Hướng dẫn viên Du lịch	10	0	0	10	20	
2	Tổ chức Chương trình du lịch	10	0	0	20	30	
3	Phương pháp Thuyết minh, hướng dẫn du lịch	10	0	0	30	40	
4	Kỹ năng Xử lý tình huống trong hoạt động Hướng dẫn du lịch	15	0	0	30	45	
Tổng		45	0	0	90	135	

CÁC CHỦ ĐỀ THẢO LUẬN VÀ TIỂU LUẬN

1. Trao đổi các nội dung về đề tài thuyết trình
2. Sưu tầm các tình huống và cách giải quyết những tình huống đó thường xảy ra trong hoạt động HDDL
3. Vai trò của HDV DL trong việc tổ chức thực hiện một CTDL trọn gói

8. Phương pháp giảng dạy:

Giảng viên giảng dạy với sự kết hợp của một số phương pháp sau:

- Thuyết trình
- Hỏi lại hoặc vấn đáp
- Hướng dẫn tự học
- Thảo luận nhóm

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra với phương pháp giảng dạy

Phương pháp giảng dạy	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5
Thuyết trình	X	X			
Hướng dẫn tự học			X		
Thảo luận nhóm				X	
Hỏi lại hoặc vấn đáp					X

8. Phương pháp học tập

Sinh viên học tập với sự kết hợp của một số phương pháp sau:

- Thuyết trình
- Làm việc nhóm
- Tự học, tự nghiên cứu

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra với phương pháp học tập

Phương pháp học tập	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5
Thuyết trình	X	X			
Làm việc nhóm	X				
Tự học, tự nghiên cứu			X		

9. Nhiệm vụ của sinh viên

- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.
- Tham gia đầy đủ các giờ lên lớp và giờ thuyết trình (sinh viên chỉ được vắng mặt tối đa 20% thời gian lên lớp của học phần).
- Đọc tài liệu tham khảo bắt buộc và bổ trợ do giảng viên giới thiệu.
- Hoàn thành đầy đủ các bài tập cá nhân, bài tập nhóm.
- Tham gia kỳ thi kết thúc học phần.

10. Thang điểm đánh giá: Điểm đánh giá quá trình và điểm thi kết thúc học phần được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến 1 chữ số thập phân.

11. Phương pháp kiểm tra, đánh giá kết quả học tập

Sinh viên được đánh giá kết quả học tập trên cơ sở hai điểm thành phần như sau:

1. *Điểm đánh giá quá trình: trọng số 40% bao gồm:*

a. Điểm chuyên cần: 2, trọng số 8 %

b. Thuyết trình: 8, trọng số 32 %

2. *Điểm thi kết thúc học phần: trọng số 60%*

Hình thức thi: Vấn đáp

Các tiêu chí và trọng số điểm từng nội dung cần đánh giá được thể hiện qua các rubrics trình bày trong Phần phụ lục đính kèm Đề cương chi tiết này.

Ma trận quan hệ giữa Chuẩn đầu ra và phương pháp kiểm tra, đánh giá

Hình thức đánh giá	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5
Chuyên cần	X	X	X		X
Thuyết trình				X	
Bài thi cuối kỳ	X		X		X

12. Tài liệu phục vụ cho học phần (các tài liệu xuất bản từ năm 2017 trở lại đây và cung cấp được cho Trung tâm Học liệu nơi đặt tài liệu)

13.1. Tài liệu chính

Nguyễn Công Hoan. (2020). *Nghệ vụ hướng dẫn du lịch*, Nxb Đại học Quốc Gia TP HCM.

13.2. Tài liệu tham khảo

Huỳnh Thị Bảo Trâm. (2019). *Nghệ vụ hướng dẫn du lịch*, Nxb Giáo dục.

TP. Hồ Chí Minh, ngày 5 tháng 5 năm 2022

HIỆU TRƯỞNG

(Ký và ghi rõ họ tên)

Trưởng Khoa/ Bộ môn

(Ký và ghi rõ họ tên)

Giảng viên biên soạn

(Ký và ghi rõ họ tên)

PGS. TS. Nguyễn Minh Đức

PGS. TS. Phạm Xuân Hậu

ThS. Du Quốc Đạo



PHỤ LỤC CÁC RUBRICS ĐÁNH GIÁ

Rubric 1. Đánh giá chuyên cần – tham gia hoạt động tại lớp (Chiếm 20% tổng điểm cuối cùng của môn học)

TT	Tiêu chí chung	Tiêu chí cụ thể	Thang điểm					Tỷ trọng
			A (8,5-10)	B (7,0-8,4)	C (5,5-6,9)	D (4,0-5,4)	F (<4,0)	
1	Chuyên cần	Chuyên cần	Tham gia đầy đủ và đúng giờ tất cả các buổi học lý thuyết và thực hành	Vắng 1 buổi không có lý do chính đáng hoặc 2 buổi có lý do chính đáng; đôi lúc đi trễ	Vắng 2 buổi không có lý do chính đáng hoặc 3-4 buổi có lý do chính đáng; thỉnh thoảng đi trễ	Vắng 3 buổi không có lý do chính đáng hoặc 5 buổi có lý do chính đáng; hay đi trễ	Vắng trên 3 buổi không có lý do chính đáng hoặc trên 5 buổi có lý do chính đáng; thường xuyên đi trễ	50% (5 điểm)
2	Tham gia các hoạt động trên lớp	Bài tập về nhà (nếu có)	Hoàn thành đầy đủ bài tập về nhà	Thường xuyên làm bài tập về nhà đầy đủ	Làm bài tập về nhà tương đối đầy đủ	Có làm bài tập về nhà nhưng còn sơ sài	Không làm bài tập về nhà	50% (5 điểm)
		Tham gia các hoạt động trên lớp	Luôn luôn chủ động và tích cực tham gia các hoạt động trên lớp; luôn đưa ra các ý kiến sát đúng với nội dung bài học; chủ động triển khai các hoạt động thảo luận nhóm	Tương đối chủ động và tích cực tham gia các hoạt động trên lớp; thường xuyên đưa ra các ý kiến tương đối sát đúng với nội dung bài học; tham gia tích cực các hoạt động thảo luận nhóm	Có tham gia các hoạt động trên lớp nhưng đôi lúc chưa được chủ động và tích cực; thỉnh thoảng đưa ra các ý kiến tương đối sát đúng với nội dung bài học; tham gia các hoạt động thảo luận nhóm	Chưa chủ động và tích cực tham gia các hoạt động trên lớp, chỉ trả lời khi được gọi; đưa ra các ý kiến tương đối sát đúng với nội dung bài học khi được gọi ý; thỉnh thoảng tham gia các hoạt động thảo luận nhóm	Không tham gia các hoạt động trên lớp, chỉ trả lời khi được gọi; không đưa ra được các ý kiến tương đối sát đúng với nội dung bài học khi được gọi ý; không tham gia các hoạt động thảo luận nhóm	

* Các lý do chính đáng bao gồm: thiên tai, tang gia (ông bà, bố mẹ, anh chị em ruột), cưới hỏi của bản thân, nằm viện có giấy xác nhận, tham gia các hoạt động đoàn thể được điều động theo danh sách và một số trường hợp đặc biệt khác được sự đồng ý của các cấp có thẩm quyền.

Rubric 2. Đánh giá bài thuyết trình nhóm

TT	Tiêu chí chung	Tiêu chí cụ thể	Thang điểm					Tỷ trọng
			A (8,5-10)	B (7,0-8,4)	C (5,5-6,9)	D (4,0-5,4)	F (<4,0)	
1	Nội dung	Nội dung	Trình bày đầy đủ các nội dung của đề tài; các nội dung được nêu ra một cách logic; tất cả các nội dung đều có phân tích rõ ràng, có luận điểm hoặc ví dụ minh họa	Trình bày đầy đủ các nội dung của đề tài; các nội dung được nêu ra một cách logic; một số nội dung chưa có phân tích rõ ràng, chưa có luận điểm hoặc ví dụ minh họa	Trình bày đầy đủ các nội dung của đề tài; các nội dung được nêu ra một cách logic; khoảng 1/2 nội dung chưa có phân tích rõ ràng, chưa có luận điểm hoặc ví dụ minh họa	Trình bày không đầy đủ các nội dung của đề tài; các nội dung chưa được nêu ra một cách logic; khoảng 2/3 nội dung chưa có phân tích rõ ràng, chưa có luận điểm hoặc ví dụ minh họa	Trình bày không đúng nội dung của đề tài	40% (4 điểm)
2	Thuyết trình	Bố cục	Bố cục: Đầy đủ các phần Giới thiệu nhóm, Giới thiệu đề tài, Giới thiệu các nội dung chính, Nội dung chính, Kết luận, Danh mục tài liệu tham khảo, Câu hỏi thảo luận	Bố cục thiếu tối đa 2 mục so với quy định.	Bố cục còn thiếu tối đa 3 mục so với quy định.	Bố cục còn thiếu tối đa 4 mục so với quy định	Bố cục lủng củng, các mục sắp xếp lộn xộn, thiếu nội dung so với quy định	40% (4 điểm)
		Phong cách thuyết trình	Phong cách trình bày tự tin; Diễn đạt gãy gọn, súc tích, giọng nói rõ ràng, dễ nghe; Không phụ thuộc vào slides; Sử dụng tốt ngôn ngữ hình thể và tương tác tốt với người nghe	Phong cách trình bày tự tin; Diễn đạt tương đối gãy gọn, súc tích, giọng nói khá rõ ràng, dễ nghe; Đôi chỗ còn phụ thuộc vào slides; Sử dụng tương đối tốt ngôn ngữ hình thể và có tương tác với người nghe	Phong cách trình bày chưa thật tự tin; Diễn đạt một số chỗ chưa gãy gọn, súc tích, giọng nói rõ ràng, dễ nghe; Còn phụ thuộc vào slides; Chưa sử dụng tốt ngôn ngữ hình thể và chưa tương tác với người nghe	Phong cách trình bày chưa tự tin; Diễn đạt còn lúng túng, giọng nói không rõ ràng, dễ nghe; Còn phụ thuộc nhiều vào slides; Chưa sử dụng tốt ngôn ngữ hình thể và chưa tương tác với người nghe	Không tự tin khi trình bày; diễn đạt lủng củng, khó hiểu; Giọng nói nhỏ, khó nghe; Phụ thuộc hoàn toàn vào slides; Không tương tác với người nghe	
		Hình thức	Font chữ to, rõ, màu chữ hợp lý, có thể đọc	Font chữ to, rõ, màu chữ hợp lý, có thể đọc	Font chữ to, rõ, màu chữ hợp lý, có thể đọc	Font chữ, màu chữ chưa hợp lý, có khó	Font chữ, màu chữ chưa hợp lý, có khó	

		<i>slides</i>	được từ cuối lớp; Hình ảnh minh họa chất lượng tốt, phù hợp với nội dung; Các hiệu ứng được sử dụng hợp lý; Phối màu đẹp, rõ ràng, nổi bật nội dung	được từ cuối lớp; Hình ảnh minh họa phù hợp với nội dung; Các hiệu ứng được sử dụng tương đối hợp lý; Phối màu rõ ràng	được từ cuối lớp; Có hình ảnh minh họa nhưng một số chỗ chưa phù hợp với nội dung; Không sử dụng hiệu ứng; Phối màu chưa nổi bật nội dung	khẩn khi đọc từ cuối lớp; Hình ảnh minh họa sơ sài, chưa phù hợp với nội dung; Không sử dụng hiệu ứng; Phối màu chưa nổi bật nội dung	khẩn khi đọc từ giữa lớp; Không có hình ảnh minh họa; Không sử dụng hiệu ứng; Phối màu không hợp lý	
		<i>Thời gian trình bày</i>	Đúng thời gian quy định	Quá thời gian quy định < 2 phút	Quá thời gian quy định từ 2 đến < 4 phút	Quá thời gian quy định từ 4 đến < 5 phút	Quá thời gian quy định >5 phút	
3	Làm việc nhóm	<i>Hiệu quả làm việc nhóm</i>	Các thành viên hoàn tốt nhiệm vụ của mình. Tất cả thành viên hiểu rõ đề tài trình bày của nhóm; nhóm trả lời tốt các câu hỏi của đề tài.	Các thành viên hoàn thành tương đối công việc, có sự khác biệt trong chất lượng công việc của các thành viên; 80% thành viên hiểu rõ đề tài trình bày của nhóm; Nhóm trả lời tốt 80% câu hỏi của đề tài.	Các thành viên hoàn thành tương đối công việc, có sự khác biệt rõ ràng trong chất lượng công việc của các thành viên; 60% thành viên hiểu rõ đề tài trình bày của nhóm; Nhóm trả lời tốt 60% câu hỏi của đề tài	Một số thành viên không tham gia làm việc nhóm; dưới 50% thành viên hiểu rõ đề tài trình bày của nhóm; Nhóm trả lời được dưới 50% câu hỏi của đề tài.	Các thành viên không hoàn thành công việc đúng khối lượng và thời gian quy định; dưới 50% các thành viên không hiểu rõ đề tài trình bày của nhóm; Nhóm không trả lời được các câu hỏi của đề tài.	15% (1,5 điểm)
		<i>Khả năng lãnh đạo</i>	Phân chia công việc hợp lý; có kỹ năng giải quyết vấn đề hiệu quả	Phân chia công việc tương đối hợp lý; một số vấn đề của nhóm chưa được giải quyết hiệu quả	Phân chia công việc tương đối hợp lý;	Phân chia công việc chưa hợp lý;	Phân chia công việc không hợp lý;	5% (0,5 điểm)

Rubric 3. Đánh giá bài thi vấn đáp

TT	Tiêu chí chung	Tiêu chí cụ thể	Thang điểm					Tỷ trọng
			A (8,5-10)	B (7,0-8,4)	C (5,5-6,9)	D (4,0-5,4)	F (<4,0)	
1	Kiến thức		Thể hiện hiểu biết sâu sắc về chủ đề.	Thể hiện hiểu biết tương đối về chủ đề.	Thể hiện hiểu biết nhưng chưa sâu sắc về chủ đề.	Thể hiện hiểu biết rời rạc thiếu tính hệ thống về chủ đề.	Không có hiểu biết về chủ đề hoặc lạc đề.	40% (4 điểm)
2	Kỹ năng lập luận	Luận điểm	Nêu và phân tích luận điểm rõ ràng, chi tiết đối với tất cả các vấn đề, có nêu và phân tích phản biện luận điểm.	Chỉ nêu luận điểm đối với một số vấn đề, có phân tích tổng quát các luận điểm nhưng không phân tích phản biện luận điểm	Khoảng 1/2 tổng số vấn đề còn thiếu luận điểm phân tích, chưa phân tích tổng quát đối với 1/2 tổng số luận điểm và phản biện luận điểm	Khoảng 2/3 tổng số vấn đề còn thiếu luận điểm phân tích, không phân tích mà chỉ nêu luận điểm	Không nêu luận điểm, không có dẫn chứng chi tiết.	40% (4 điểm)
		Dẫn chứng	Nêu và phân tích dẫn chứng một cách logic, khoa học, bảo vệ được luận điểm.	Có nêu nhưng chưa phân tích chi tiết các dẫn chứng dù có thể phần nào đó bảo vệ được luận điểm.	Chỉ nêu và không phân tích dẫn chứng, không có sự kết nối tương quan giữa luận điểm và dẫn chứng.	Bài luận có rất ít dẫn chứng, hoàn toàn không có sự kết nối tương quan giữa luận điểm và dẫn chứng.	Không có dẫn chứng minh họa.	
		Cấu trúc câu trả lời	Các luận điểm được sắp xếp theo trình tự phát triển logic.	Các luận điểm được sắp xếp tương đối logic. Một vài điểm chưa hợp lý.	Khoảng 1/2 luận điểm thiếu liên kết mạch lạc, thiếu logic.	Khoảng 2/3 luận điểm thiếu liên kết mạch lạc, thiếu logic.	Các luận điểm không được sắp xếp theo trật tự logic, khó hiểu.	
3	Phản xạ		Ngay lập tức đưa ra câu trả lời rõ ràng đúng trọng tâm, không cần gợi mở từ phía giáo viên.	Cần thời gian từ 5-10 giây để trả lời câu hỏi ở mức độ tổng quan, đi vào chi tiết với câu hỏi gợi mở từ phía giáo viên.	Lúng túng trước câu hỏi. Trả lời được ở mức độ tổng quan sau khi giáo viên đặt câu hỏi gợi mở.	Không hiểu câu hỏi và yêu cầu giáo viên nhắc lại câu hỏi hoặc gợi mở. Trả lời chưa rõ ràng sau khi giáo viên đặt câu hỏi gợi mở.	Không trả lời được câu hỏi kể cả khi giáo viên đã đặt nhiều câu hỏi gợi mở.	20% (2 điểm)