

UBND TỈNH LÂM ĐỒNG  
TRƯỜNG CAO ĐẲNG ĐÀ LẠT  
-----o0o-----



**CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO**  
**NGHỀ: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**  
**TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 469/QĐ-CDNDL ngày 23 tháng 8 năm 2023  
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Đà Lạt)*

*Lâm Đồng, năm 2023*



## CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 469 /QĐ-CĐDL ngày 23 tháng 8 năm 2023  
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Đà Lạt)*

**Tên ngành: Du lịch**

**Mã ngành: 68101**

**Tên nghề: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành (Tourism Hospitality management)**

**Mã nghề: 6810101**

**Trình độ đào tạo: Cao đẳng**

**Hình thức đào tạo: Chính quy**

**Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp THPT hoặc tương đương.**

**Thời gian đào tạo: 2.5 năm**

### **1. Mục tiêu đào tạo**

#### **1.1. Mục tiêu chung**

Chương trình đào tạo nghề Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành trình độ cao đẳng đào tạo người học có đủ kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp, phẩm chất chính trị, đạo đức, tác phong nghề nghiệp và đảm bảo sức khỏe tốt để có thể làm việc hiệu quả trong các lĩnh vực của ngành du lịch; đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp của xã hội và sự phát triển của nền kinh tế trong quá trình hội nhập quốc tế.

#### **1.2. Mục tiêu cụ thể**

##### **1.2.1. Kiến thức**

Hiểu được những kiến thức cơ bản của khoa học xã hội nhân văn, khoa học quản lý, quản trị kinh doanh, khoa học du lịch (văn hóa du lịch, địa lý du lịch, kinh tế du lịch...) cũng như những kiến thức chuyên sâu trong các lĩnh vực khác nhau của hoạt động kinh doanh du lịch như quản trị lữ hành, quản trị sự kiện...

Thực hiện được các nghiệp vụ cơ bản trong các đơn vị kinh doanh du lịch và các đơn vị dịch vụ khác; tham gia điều chỉnh và thực hiện các chiến lược, dự án, kế hoạch sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp cũng như các chính sách tại các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch; thực hiện các nghiên cứu độc lập có tính thực tiễn trong du lịch, ứng xử, giao tiếp mang tính chuyên nghiệp và có khả năng làm việc trong môi trường có yếu tố nước ngoài.

Phân tích, đánh giá, vận dụng linh hoạt kiến thức vào thực tiễn xây dựng, tổ chức chương trình du lịch, điều hành du lịch, hướng dẫn, các nghiệp vụ tổ chức sự kiện...

### **1.2.2. Kỹ năng**

Phân tích, tổng hợp, đánh giá dữ liệu và thông tin, tổng hợp ý kiến tập thể và sử dụng những thành tựu mới về khoa học công nghệ để giải quyết những vấn đề thực tế hay trừu tượng trong lĩnh vực được đào tạo.

Thực hành các kỹ năng nghề lễ hành, hướng dẫn, khách sạn, tổ chức sự kiện; biết sắp xếp, giám sát và điều hành công việc đảm bảo nguyên tắc, quy trình làm việc tốt nhất.

Biết tìm tòi, phát hiện, điều chỉnh, phát triển, sáng tạo cái mới như xây dựng sản phẩm mới trong lễ hành, xây dựng ý tưởng và thiết kế sự kiện...

Sử dụng được các máy móc, trang thiết bị làm việc như các phần mềm cơ bản, sử dụng các thiết bị nghe nhìn phục vụ công việc trong ngành du lịch.

Sử dụng được ngoại ngữ chuyên ngành du lịch, lễ hành và sự kiện....

Biết ứng dụng công nghệ thông tin trong nghề nghiệp du lịch.

Biết vận dụng linh hoạt kỹ năng chăm sóc khách hàng và các đối tác trong du lịch, dịch vụ.

### **1.2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm**

Có ý thức trách nhiệm công dân, thái độ và đạo đức nghề nghiệp đúng đắn; có ý thức kỉ luật và tác phong công nghiệp.

Có ý thức cao và coi trọng việc ứng dụng sáng tạo các lí thuyết và kĩ năng nghề vào tình huống công việc cụ thể.

Có kế hoạch không ngừng trau dồi và bồi dưỡng chuyên môn cho bản thân.

Coi trọng việc tổ chức đơn vị công tác thành môi trường làm việc lành mạnh để phát triển các mối quan hệ đồng nghiệp tích cực.

### **1.3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp**

Sau khi tốt nghiệp, sinh viên Cao Đẳng nghề Quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành có thể đảm nhiệm các vị trí sau:

- Chuyên viên trong các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch.
- Hướng dẫn viên du lịch, nhân viên hoặc cán bộ tổ chức, quản lý, điều hành và triển khai hoạt động trong các công ty lễ hành, vận chuyển, tổ chức sự kiện và các đơn vị dịch vụ khác.
- Nhân viên lễ tân, buồng phòng khách sạn hoặc khu Resort.

## **2. Khối lượng kiến thức và thời gian khóa học:**

- Số lượng môn học: 35
- Khối lượng kiến thức, kỹ năng toàn khóa học: 100 tín chỉ (2601 giờ)
- Khối lượng các môn học chung/đại cương: 471 giờ

- Khối lượng các môn học chuyên môn: 2130 giờ

- Khối lượng lý thuyết: 746 giờ; Thực hành, thực tập, thí nghiệm: 1738 giờ, kiểm tra 117 giờ.

### 3. Nội dung chương trình

STT	Mã MH/MĐ/ HP	Tên môn học	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
				Trong đó			
				Tổng	Lý thuyết	Thực hành /thực tập/ thí nghiệm/ bài tập/ thảo luận	Kiểm tra
<b>I</b>	<b>Các môn học chung/ đại cương</b>		<b>21</b>	<b>471</b>	<b>184</b>	<b>261</b>	<b>26</b>
1	MH01	Giáo dục chính trị	4	75	41	29	5
2	MH02	Pháp luật	2	30	18	10	2
3	MH03	Tiếng Anh	5	120	42	72	6
4	MH04	Tin học	3	75	15	58	2
5	MH05	Giáo dục thể chất	2	60	5	51	4
6	MH06	Giáo dục quốc phòng và an ninh	3	75	36	35	4
7	MH07	Bảo vệ tài nguyên và môi trường	2	36	27	6	3
<b>II</b>	<b>Các môn học chuyên môn ngành, nghề</b>		<b>73</b>	<b>1995</b>	<b>479</b>	<b>1431</b>	<b>85</b>
<b>II.1</b>	<b>Môn học, mô đun cơ sở</b>		<b>24</b>	<b>510</b>	<b>2454</b>	<b>241</b>	<b>25</b>
8	MH08	Tổng quan du lịch	2	30	28	0	2
9	MĐ09	Tâm lý khách du lịch	2	45	15	28	2
10	MĐ10	Kỹ năng giao tiếp	2	45	30	13	2
11	MĐ11	Văn hóa ẩm thực Việt Nam	2	45	15	28	2
12	MH12	Cơ sở văn hóa Việt Nam	2	45	16	27	2
13	MH13	Phong tục tập quán, lễ hội Việt Nam	2	45	15	28	2
14	MH14	Lịch sử Việt Nam	2	45	27	16	2

15	MH15	Địa lý du lịch Việt Nam	2	45	20	23	2
16	MH16	Địa lý du lịch thế giới	2	45	20	23	2
17	MH17	Luật du lịch	2	30	28	0	2
18	MĐ18	Marketing du lịch	2	45	15	28	2
19	MĐ19	Thanh toán quốc tế trong du lịch	2	45	15	28	2
<b>II.2</b>	<b>Môn học chuyên môn ngành, nghề bắt buộc</b>		<b>49</b>	<b>1485</b>	<b>235</b>	<b>1190</b>	<b>60</b>
20	MĐ20	Tuyển điểm du lịch Việt Nam	3	75	30	43	2
21	MĐ21	Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	3	75	15	57	3
22	MĐ22	Thực tế dã ngoại	3	90	5	80	5
23	MĐ23	Thiết kế và Tổ chức sự kiện	2	45	21	22	2
24	MĐ24	Kỹ năng hoạt náo và tổ chức teambuilding	2	45	15	28	2
25	MĐ25	Quản trị kinh doanh lễ hành	2	60	20	38	2
26	MĐ26	Nghiệp vụ lễ tân	5	120	28	86	6
27	MĐ27	Nghiệp vụ buồng	5	120	28	86	6
28	MĐ28	Nghiệp vụ bàn	5	120	28	86	6
29	MĐ29	Quản trị kinh doanh khách sạn	2	45	15	28	2
30	MĐ30	Tiếng anh chuyên ngành LH - KS - NH1	2	45	15	28	2
31	MĐ31	Tiếng anh chuyên ngành LH - KS - NH2	2	45	15	28	2
32	MĐ32	Thực hành nghề tại cơ sở	13	600	0	580	20

<b>II.3</b>	<b>Môn học, mô đun tự chọn (Chọn ít nhất 6 tín chỉ)</b>		<b>6</b>	<b>135</b>	<b>72</b>	<b>57</b>	<b>6</b>
33	MH33	Kinh tế học đại cương	2	45	27	16	2
34	MH34	Du lịch sinh thái	2	45	15	28	2
35	MH35	Quản trị nguồn nhân lực	2	45	30	13	2
36	MH36	Văn hóa làng và Du lịch bản làng	2	45	15	28	2
37	MH37	Quy hoạch du lịch	2	45	15	28	2
<b>TỔNG CỘNG</b>			<b>100</b>	<b>2601</b>	<b>735</b>	<b>1749</b>	<b>117</b>

#### 4. Hướng dẫn sử dụng chương trình

4.1. Các môn học chung bắt buộc thực hiện theo Thông tư do Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội ban hành.

4.2. Hướng dẫn xác định nội dung và thời gian cho các hoạt động ngoại khóa:

- Để sinh viên có nhận thức đầy đủ về nghề nghiệp đang theo học, trường có thể bố trí tham quan một số doanh nghiệp đang kinh doanh phù hợp với nghề đào tạo như khách sạn, công ty kinh doanh lữ hành, khu resort, ...

- Thời gian được bố trí ngoài thời gian đào tạo chính khoá:

Số TT	Nội dung	Thời gian
1	Thể dục, thể thao	5 giờ đến 6 giờ; 17 giờ đến 20 giờ hàng ngày
2	Hoạt động thư viện: Ngoài giờ học, sinh viên có thể đến thư viện đọc sách và tham khảo tài liệu	Tất cả các ngày làm việc trong tuần
3	Vui chơi, giải trí và các hoạt động đoàn thể	Đoàn thanh niên tổ chức các buổi giao lưu, các buổi sinh hoạt vào các tối thứ bảy, chủ nhật
4	Tham quan thực tế	Một khóa học 2 lần

4.3. Hướng dẫn tổ chức kiểm tra hết môn học, mô đun:

Thời gian và cách thức tổ chức kiểm tra hết môn học, mô đun được hướng dẫn cụ thể trong chương trình của từng môn học, mô đun.

4.4. Hướng dẫn xét công nhận tốt nghiệp:

- Người học phải học hết chương trình đào tạo trình độ cao đẳng Quản trị khách sạn và phải tích lũy đủ số mô đun hoặc tín chỉ theo quy định trong chương trình đào tạo.

- Hiệu trưởng nhà trường căn cứ vào kết quả tích lũy của người học để quyết định xét công nhận tốt nghiệp cho người học.

- Căn cứ vào kết quả xét công nhận tốt nghiệp để cấp bằng tốt nghiệp và công nhận danh hiệu cử nhân thực hành theo quy định.

#### 4.5. Các chú ý khác:

- Thời gian đào tạo:

+ 2,5 năm nếu thực tập sản xuất tại các doanh nghiệp trong nước.

+ 03 năm nếu thực tập sản xuất ở ngoài nước.

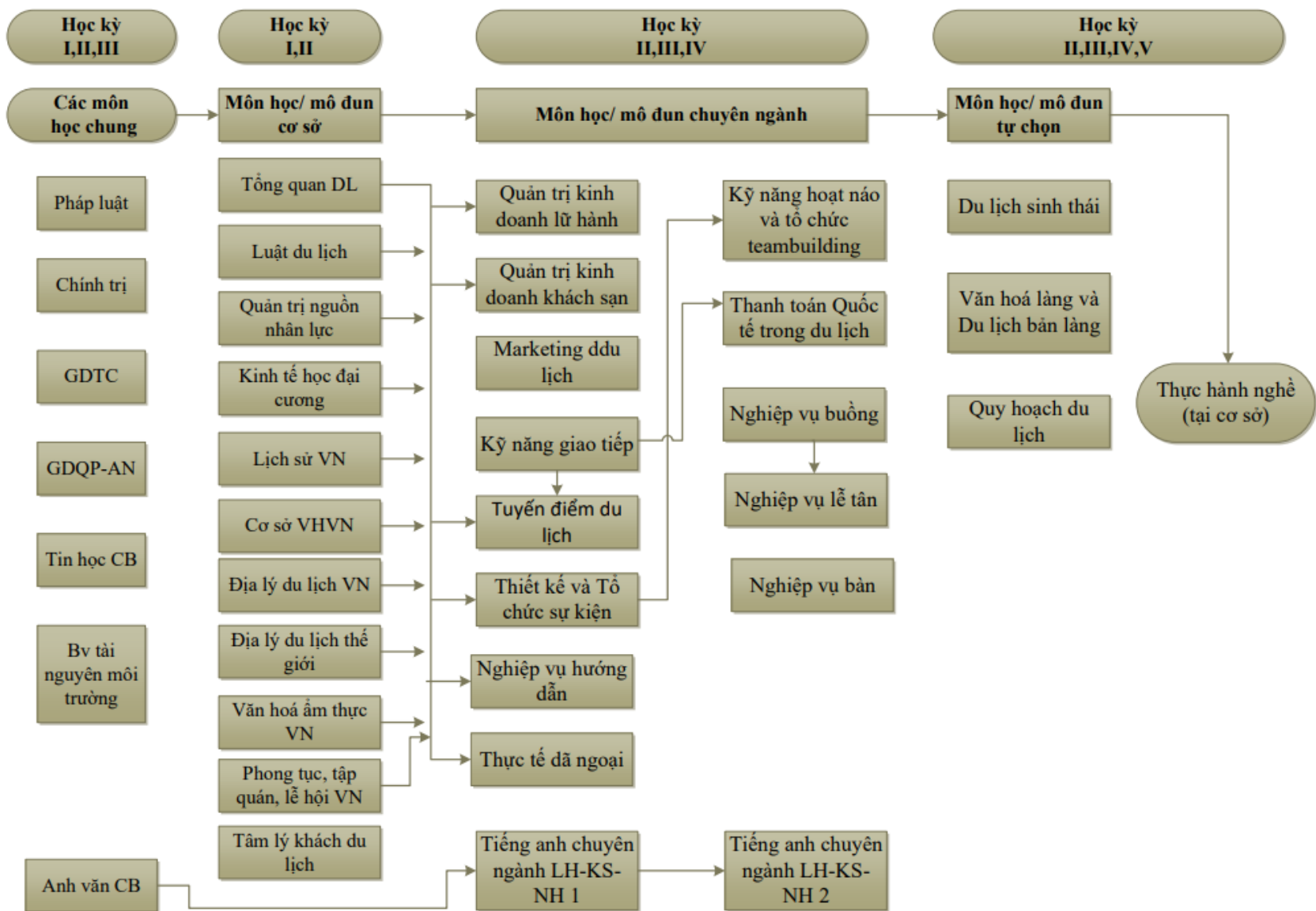
- Hằng năm căn cứ vào nhu cầu của thị trường lao động và sự phát triển của các lĩnh vực kinh tế, xã hội cũng như điều kiện cụ thể của Trường Cao đẳng Đà Lạt. Hội đồng nghiên cứu khoa học nhà trường sẽ đề xuất thay đổi nội dung các môn học, mô đun cho phù hợp với điều kiện thực tế.

**HIỆU TRƯỞNG**

(Đã ký)

**Bùi Quang Sơn**





## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học: Tổng quan du lịch**

**Mã môn học: MH08**

**Thời gian thực hiện môn học: 30 giờ; (Lý thuyết: 28 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 0 giờ; Kiểm tra 2 giờ)**

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí:

- Tổng quan du lịch là môn học quan trọng, được giảng dạy song song với các môn học: Luật du lịch, cơ sở văn hóa Việt Nam, Địa lý du lịch.

2. Tính chất:

- Môn học lý thuyết cơ bản trong nghề phục vụ du lịch nói chung và nghề Quản trị du lịch và lữ hành. Là môn học lý thuyết, đánh giá kết thúc môn học bằng hình thức kiểm tra hết môn.

### II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

- Trình bày khái quát các kiến thức về hoạt động du lịch và khách sạn.
- Trình bày được kiến thức có liên quan đến phục vụ du lịch nói chung và liên hệ với nghề nghiệp Kỹ thuật chế biến món ăn nói riêng.
- Phân loại được các loại hình du lịch.
- Trình bày được các kiến thức cơ bản về nhà hàng.

2. Về kỹ năng:

- Phân tích được các thông tin về du lịch
- Giải thích được các thuật ngữ liên quan

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có khả năng tự nghiên cứu, tự học, tham khảo tài liệu liên quan đến môn học để vận dụng vào hoạt động học tập.
- Vận dụng được các kiến thức tự nghiên cứu, học tập và kiến thức, kỹ năng đã được học để hoàn thiện các kỹ năng liên quan đến môn học một cách khoa học, đúng quy định.

### III. Nội dung môn học:

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

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	<b>Chương 1: Khái quát về hoạt động du lịch và khách sạn</b>	<b>14</b>	<b>13</b>		<b>1</b>
	1.1 Một số khái niệm cơ bản				
	1.2 Các loại hình du lịch	2	2		
	1.3 Nhu cầu du lịch và sản phẩm du lịch	2	2		
	1.4 Thời vụ du lịch	2	2		
	1.5 Một số loại hình cơ sở lưu trú du lịch tiêu biểu	2	2		1
		6	5		

2	<b>Chương 2: Môi quan hệ giữa du lịch và một số lĩnh vực khác</b> <b>- Các điều kiện để phát triển du lịch</b> 2.1 Môi quan hệ giữa du lịch và một số lĩnh vực khác 2.2 Các điều kiện để phát triển du lịch	7 3 4	7 3 4		0
3	<b>Chương 3: Khách sạn</b> 3.1 Giới thiệu chung 3.2 Phân loại và xếp hạng Khách sạn 3.3 Cơ cấu tổ chức trong một Khách sạn	9 1 2 6	8 1 2 5		1 1
	<b>Cộng</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

## 2. Nội dung chi tiết:

### **Chương 1: Khái quát về hoạt động du lịch và khách sạn**

#### **Mục tiêu:**

- Trình bày được một số kiến thức cơ bản về hoạt động du lịch và khách sạn
- Trình bày được các khái niệm cơ bản, các loại hình du lịch, nhu cầu du lịch và sản phẩm du lịch, thời vụ du lịch và một số loại hình cơ sở lưu trú du lịch tiêu biểu.

#### **Nội dung:**

- 1.1 Một số khái niệm cơ bản Thời gian: 2giờ
  - 1.1.1 Khái niệm về du lịch
  - 1.1.2 Khái niệm về khách du lịch
  - 1.1.3 Khái niệm về điểm đến du lịch
  - 1.1.4 Khái niệm khách sạn
  
- 1.2 Các loại hình du lịch Thời gian: 2 giờ
  - 1.2.1 Căn cứ vào phạm vi lãnh thổ
  - 1.2.2 Căn cứ vào mục đích chuyến đi
  - 1.2.3 Căn cứ vào loại hình lưu trú
  - 1.2.4 Căn cứ vào thời gian của chuyến đi
  - 1.2.5 Căn cứ vào lứa tuổi của du khách
  - 1.2.6 Căn cứ vào quốc tịch của du khách
  - 1.2.7 Căn cứ vào việc sử dụng các phương tiện giao thông
  - 1.2.8 Căn cứ vào phương thức hợp đồng
  - 1.2.9 Căn cứ vào tài nguyên du lịch
  - 1.2.10 Một số cách phân loại khác
  
- 1.3 Nhu cầu du lịch và sản phẩm du lịch Thời gian: 2giờ
  - 1.3.1 Nhu cầu du lịch
  - 1.3.2 Sản phẩm du lịch
  
- 1.4 Thời vụ du lịch Thời gian: 2giờ
  - 1.4.1 Khái niệm và đặc điểm của thời vụ du lịch
  - 1.4.2 Các nhân tố tác động đến tính thời vụ của hoạt động du lịch
  - 1.4.3 Một số giải pháp khắc phục sự bất lợi của thời vụ du lịch
  
- 1.5 Một số loại hình cơ sở lưu trú du lịch tiêu biểu Thời gian: 5giờ

- 1.5.1 Hotel
- 1.5.2 Motel
- 1.5.3 Làng du lịch
- 1.5.4 Camping
- 1.5.5 Tàu Du lịch
- 1.5.6 Caraval
- 1.5.7 Bungalow
- 1.5.8 Resort
- 1.5.9 Homestays

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

## **Chương 2: Môi quan hệ giữa du lịch và một số lĩnh vực khác - Các điều kiện để phát triển du lịch**

### **Mục tiêu:**

- Trình bày được một số kiến thức cơ bản về Môi quan hệ giữa du lịch và các ngành kinh tế khác, văn hoá - xã hội, môi trường
- Trình bày được các điều kiện chung và điều kiện đặc trưng để phát triển du lịch.

### **Nội dung:**

- 2.1 Môi quan hệ giữa du lịch và một số lĩnh vực khác Thời gian: 3 giờ
- 2.1.1 Môi quan hệ giữa du lịch và các ngành kinh tế khác
- 2.1.2 Môi quan hệ giữa du lịch và văn hoá - xã hội
- 2.1.3 Môi quan hệ giữa du lịch và môi trường

- 2.2 Các điều kiện để phát triển du lịch Thời gian: 4 giờ
- 2.2.1 Các điều kiện chung
- 2.2.1.1 Tình hình an ninh chính trị - an toàn xã hội
- 2.2.1.2 Điều kiện kinh tế
- 2.2.1.3 Chính sách phát triển du lịch

- 2.2.1.4 Các điều kiện làm nảy sinh nhu cầu du lịch
- 2.2.2 Các điều kiện đặc trưng
- 2.2.2.1 Điều kiện tự nhiên và tài nguyên du lịch thiên nhiên
- 2.2.2.2 Điều kiện kinh tế xã hội và tài nguyên du lịch nhân văn
- 2.2.2.3 Sự sẵn sàng đón tiếp khách
- 2.2.2.4 Các sự kiện đặc biệt

## **Chương 3: Khách sạn**

### **Mục tiêu:**

- Trình bày được một số kiến thức cơ bản về nhà hàng, giới thiệu chung về nhà hàng, phân loại và xếp hạng nhà hàng, cơ cấu tổ chức trong một nhà hàng.

### **Nội dung:**

- 3.1 Giới thiệu chung Thời gian: 1 giờ
- 3.2 Phân loại và xếp hạng khách sạn Thời gian: 2 giờ
- 3.2.1 Phân loại
- 3.2.2 Xếp hạng
- 3.3 Cơ cấu tổ chức trong một khách sạn Thời gian: 5 giờ
- 3.3.1 Mô hình cơ cấu tổ chức tiêu biểu trong một khách sạn
- 3.3.2 Chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn
- 3.3.3 Môi quan hệ giữa các bộ phận trong khách sạn
- 3.3.4 Những nhân tố ảnh hưởng đến cơ cấu tổ chức hoạt động khách sạn

#### **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết
2. Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu, bảng
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Bút, giấy, bảng, phấn
4. Các điều kiện khác:

#### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

1. Nội dung:
  - Về kiến thức:
    - Trình bày khái quát các kiến thức về hoạt động du lịch và khách sạn.
    - Trình bày được kiến thức có liên quan đến phục vụ du lịch khách sạn nói chung và liên hệ với nghề nghiệp Kỹ thuật chế biến món ăn nói riêng.
  - Về kỹ năng:
    - Phân tích được các thông tin về du lịch
    - Giải thích được các thuật ngữ liên quan
    - Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:
      - Có khả năng tự nghiên cứu, tự học, tham khảo tài liệu liên quan đến môn học để vận dụng vào hoạt động học tập.
      - Vận dụng được các kiến thức tự nghiên cứu, học tập và kiến thức, kỹ năng đã được học để hoàn thiện các kỹ năng liên quan đến môn học một cách khoa học, đúng quy định.

#### 2. Phương pháp:

- Kiểm tra thường xuyên: 01 bài
- Kiểm tra định kì: 2 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút,
- Kiểm tra kết thúc môn học:
- Hình thức kiểm tra: viết
- Thời gian: 60 phút

#### **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

#### 2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

- Đối với giáo viên, giảng viên:
  - + Có kiến thức thực tế về ngành du lịch nói chung và nhà hàng của Việt Nam.
  - + Được học qua các lớp sư phạm tối thiểu, có khả năng truyền đạt cho người học.
  - + Giáo viên trên cơ sở chương trình môn học soạn giáo án và bài giảng chi tiết để thực hiện việc giảng dạy theo đúng yêu cầu môn học. Nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy, giáo viên cần phải thường xuyên đọc các tài liệu tham khảo và cập nhật thông tin có liên quan. Trong quá trình giảng bài lưu ý liên hệ với các môn học khác cũng như với thực tế để người học ngoài việc nắm bắt được kiến thức còn có khả năng tự liên hệ được với thực tế nghề nghiệp sau này

#### - Đối với người học:

- + Thực sự yêu thích nghề nghiệp, chăm chỉ, cầu thị, được học các kiến thức bổ trợ của chương trình.

#### 3. Những trọng tâm cần chú ý: Chương 1 và chương 3

#### 4. Tài liệu tham khảo:

- Trần Thị Mai, 2006, Giáo trình Tổng quan du lịch, NXB Lao động xã hội.
- Nguyễn Vũ Hà - Đoàn Mạnh Cường, 2006, Tổng quan cơ sở lưu trú du lịch, NXB Lao động.
- Vũ Đức Minh, 1999, *Tổng quan du lịch*, Trường Đại học Thương mại.
- Trần Đức Thanh, 1999, *Nhập môn khoa học du lịch* - NXB Đại học Quốc gia Hà nội.
- Đông Ngọc Minh, Vương Lôi Đình, 2000, *Kinh tế du lịch và du lịch học* - NXB Trẻ.
- PTS Nguyễn Minh Tuệ và nhóm tác giả, 1997, *Địa lý du lịch* - NXB Thành phố Hồ Chí Minh.
- PGS-TS Trần Minh Đạo, 2002, *Giáo trình Marketing căn bản* - NXB Giáo dục.
- Lục Bội Minh, 2000, *Quản lý khách sạn hiện đại*, NXB Thông tin.
- Trường THNV Du lịch Hà nội, 2002, *Giáo trình nghiệp vụ lễ tân*, NXB Văn hoá thông tin.
- Số 44/2005/QH11, 2005, Luật du lịch
- Dự án phát triển nguồn nhân lực Việt Nam do EU tài trợ, 2008, Tài liệu tiêu chuẩn kỹ năng nghề.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

**Tên mô đun: Tâm lý khách du lịch**

**Mã mô đun: MD09**

**Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ).**

### **I. Vị trí, tính chất của mô đun:**

#### 1. Vị trí:

Mô đun này là mô đun cơ sở nhằm trang bị cho sinh viên những kiến thức, kỹ năng cơ bản về tâm lý học đại cương, tâm lý học du lịch, tâm lý khách du lịch và các yếu tố tác động đến khách du lịch.

#### 2. Tính chất:

+ Tâm lý khách du lịch là môn học lý thuyết và thực hành. Có tính ứng dụng cao, có thể dễ dàng áp dụng vào thực tế cuộc sống, công việc, trang bị kiến thức, kỹ năng về tâm lý học du lịch, tâm lý khách du lịch cho sinh viên sau khi ra trường làm việc trong lĩnh vực du lịch.

+ Đánh giá kết thúc môn học bằng hình thi tự luận hoặc vấn đáp

### **II. Mục tiêu mô đun:**

#### 1. Về kiến thức:

- Nắm được các khái niệm cơ bản về tâm lý học đại cương: bản chất hiện tượng tâm lý người, xúc cảm, tình cảm và nhân cách làm cơ sở cho việc nghiên cứu về TLH du lịch.

- Nắm được các khái niệm cơ bản về lĩnh vực Tâm lý học du lịch, đặc điểm tâm lý khách du lịch theo khu vực và nghề nghiệp.

- Nắm được các yếu tố tác động đến tâm lý khách du lịch.

#### 2. Về kỹ năng:

- Có kỹ năng vận dụng các kiến thức Tâm lý học du lịch đã lĩnh hội vào việc tìm hiểu tâm lý khách du lịch, giải quyết những bài tập thực hành, giải quyết những tình huống trong thực tế hoạt động du lịch.

- Có kỹ năng vận dụng kiến thức Tâm lý học du lịch vào việc học tập, rèn luyện nghiệp vụ của bản thân.

#### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có khả năng tự nghiên cứu, tham khảo tài liệu có liên quan đến môn học.

- Biết tự đánh giá được điểm mạnh, hạn chế trong việc nắm bắt và hiểu tâm lý khách du lịch và đề ra những biện pháp để khắc phục và hoàn thiện.

- Có khả năng tìm hiểu tài liệu để làm bài thuyết trình, làm bài nhóm theo yêu cầu của giảng viên.

- Có khả năng vận dụng các kiến thức liên quan vào học các môn học tiếp theo trong chương trình đào tạo.

- Có ý thức, động cơ học tập chủ động, đúng đắn, tự rèn luyện tác phong làm việc chuyên nghiệp, khoa học và tuân thủ các quy định hiện hành.

- Có thái độ tích cực, chủ động, hợp tác trong làm việc nhóm

### III. Nội dung mô đun:

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

STT	Tên bài, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1.	<b>Bài 1. Những vấn đề chung về tâm lý học và tâm lý khách du lịch</b> 1.1. Một số vấn đề cơ bản về TLH đại cương 1.2. Vài nét khái quát về TLH du lịch	<b>12</b> 7 5	<b>4</b> 2.5 1.5	<b>8</b> 4.5 3.5	
2.	<b>Bài 2. Tâm lý khách du lịch</b> 2.1. Khái quát về du lịch 2.2. Tâm lý khách du lịch theo châu lục 2.3. Những đặc điểm tâm lý của khách du lịch theo nghề nghiệp Kiểm tra	<b>23</b> 3 13 6 1	<b>8</b> 1 4 2	<b>14</b> 2 9 4	<b>1</b>    1
3.	<b>Bài 3. Các yếu tố tác động đến tâm lý khách du lịch</b> 3.1. Các yếu tố tự nhiên 3.2. Các yếu tố văn hóa – xã hội 3.3. Các yếu tố tâm lý – xã hội Kiểm tra	<b>10</b> 3 3 3 1	<b>3</b> 1 1 1	<b>6</b> 2 2 2	<b>1</b>    1
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

#### 2. Nội dung chi tiết:

**Bài 1. Những vấn đề chung về tâm lý học và tâm lý học du lịch Thời gian: 12 giờ**

##### Mục tiêu:

Nắm được bản chất hiện tượng tâm lý người, phân biệt sự giống và khác nhau giữa xúc cảm và tình cảm, các mức độ và các qui luật của đời sống tình cảm; nắm được khái niệm chung về nhân cách và cấu trúc của nhân cách; nắm được khái niệm về tâm lý học du lịch, đối tượng nghiên cứu của TLH du lịch, nhu cầu, động cơ của khách



du lịch.

### **Nội dung bài:**

#### 1.1. Một số vấn đề cơ bản về TLH đại cương

*Thời gian: 7 giờ*

##### 1.1.1. Bản chất hiện tượng tâm lý người

###### 1.1.1.1. Tâm lý là gì?

###### 1.1.1.2. Bản chất hiện tượng tâm lý người

##### 1.1.2. Xúc cảm và tình cảm

###### 1.1.2.1. Khái niệm xúc cảm, tình cảm

###### 1.1.2.2. Các mức độ của tình cảm

###### 1.2.3. Các quy luật của đời sống tình cảm

##### 1.1.3. Nhân cách

###### 1.3.1. Khái niệm chung về nhân cách

###### 1.1.3.2. Cấu trúc của nhân cách

#### 1.2. Vài nét khái quát về TLH du lịch

*Thời gian: 5 giờ*

##### 1.2.1. TLH du lịch là gì?

##### 1.2.2. Đối tượng nghiên cứu của TLH du lịch

##### 1.2.3. Nhu cầu, động cơ của khách du lịch

##### 1.2.4. Các hiện tượng tâm lý xã hội trong du lịch

### **Bài 2: Tâm lý khách du lịch**

**Thời gian: 23 giờ**

#### **Mục tiêu:**

Nắm được khái niệm về du lịch, khách du lịch và tâm lý khách du lịch theo châu lục, những đặc điểm tâm lý của khách du lịch theo nghề nghiệp.

Qua phần này, sinh viên có thể tự liên hệ bản thân trong việc hiểu biết về tâm lý khách du lịch theo châu lục và tâm lý khách du lịch theo nghề nghiệp.

#### **Nội dung bài:**

#### 2.1. Khái quát về du lịch

*Thời gian: 3 giờ*

##### 2.1.1. Du lịch là gì?

##### 2.1.2. Khách du lịch là gì?

#### 2.2. Tâm lý khách du lịch theo châu lục

*Thời gian: 13 giờ*

##### 2.2.1 Du khách là người Châu Âu

###### 2.2.1.1 Đặc điểm tâm lý của người Châu Âu

###### 2.2.1.2 Đặc điểm tâm lý của du khách một số quốc gia Châu Âu

###### 2.2.1.3 Đặc điểm cơ bản trong giao tiếp của người Châu Âu

##### 2.2.2 Du khách là người Châu Á

###### 2.2.2.1. Đặc điểm tâm lý của du khách châu Á

###### 2.2.2.2. Đặc điểm tâm lý của du khách một số quốc gia Châu Á

##### 2.2.3 Du khách là người Châu Phi

- 2.2.3.1. Đặc điểm chung
- 2.2.3.2. Đặc điểm tâm lý của du khách Châu Phi
- 2.2.3.3. Đặc điểm cơ bản trong giao tiếp của người Châu Phi
- 2.2.4. Du khách là người Châu Mỹ
  - 2.2.4.1. Đặc điểm tâm lý của du khách Châu Mỹ
  - 2.2.4.2. Đặc điểm tâm lý của du khách Hợp chủng quốc Hoa Kỳ (Mỹ)
- 2.2.5. Du khách là người Châu Đại Dương
  - 2.2.5.1. Đặc điểm chung
  - 2.2.5.2. Đặc điểm tâm lý của du khách Châu Đại Dương
  - 2.2.5.3. Đặc điểm cơ bản trong giao tiếp của người Châu Đại Dương
- 2.3. Những đặc điểm tâm lý của khách du lịch theo nghề nghiệp *Thời gian: 6 giờ*
  - 2.3.1. Du khách là nhà quản lý
  - 2.3.2. Du khách là thương gia
  - 2.3.3. Du khách là nghệ sĩ
  - 2.3.4. Du khách là các nhà khoa học
  - 2.3.5. Du khách là sinh viên
  - 2.3.6. Du khách là người lao động

Kiểm tra *Thời gian: 1 giờ*

### **Bài 3. Các yếu tố tác động đến tâm lý khách du lịch** *Thời gian: 10 giờ*

#### **Mục tiêu:**

Nắm được các yếu tố tác động đến tâm lý khách du lịch, các yếu tố tự nhiên, các yếu tố văn hóa – xã hội, các yếu tố tâm lý – xã hội.

#### **Nội dung bài:**

- 3.1. Các yếu tố tự nhiên *Thời gian: 3 giờ*
  - 3.1.1. Tác động của yếu tố địa lý tới tâm lý khách du lịch
  - 3.1.2. Tác động của yếu tố sinh học tới tâm lý khách du lịch
- 3.2. Các yếu tố văn hóa – xã hội *Thời gian: 3 giờ*
  - 3.2.1. Yếu tố kinh tế
  - 3.2.2. Lịch sử và chính trị
  - 3.2.1. Yếu tố văn hóa
- 3.3. Các yếu tố tâm lý – xã hội *Thời gian: 3 giờ*
  - 3.3.1. Một số qui luật tâm lý chi phối hành vi của khách du lịch
  - 3.3.1. Những hiện tượng tâm lý xã hội phổ biến

Kiểm tra *Thời gian: 1 giờ*

### **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết

2. Trang thiết bị máy móc: Phòng học được trang bị máy chiếu, màn chiếu
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Bút, giấy, bảng đen, phấn
  - \* Học liệu:
  - \* Dụng cụ: Máy tính cá nhân, Bút, giấy, bảng đen, phấn
  - \* Nguyên vật liệu:
4. Các điều kiện khác (Nếu có).

## **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

### **1. Nội dung:**

#### **- Kiến thức:**

+ Nắm được các khái niệm cơ bản về tâm lý học đại cương: Bản chất hiện tượng tâm lý người, xúc cảm, tình cảm và nhân cách làm cơ sở cho việc nghiên cứu về TLH du lịch.

+ Nắm được các khái niệm cơ bản về lĩnh vực Tâm lý học du lịch, đặc điểm tâm lý khách du lịch theo khu vực và nghề nghiệp.

+ Nắm được các yếu tố tác động đến tâm lý khách du lịch.

#### **- Kỹ năng:**

+ Có kỹ năng vận dụng các kiến thức Tâm lý học du lịch đã lĩnh hội vào việc tìm hiểu tâm lý khách du lịch, giải quyết những bài tập thực hành, giải quyết những tình huống trong thực tế hoạt động du lịch.

+ Có kỹ năng vận dụng kiến thức Tâm lý học du lịch vào việc học tập, rèn luyện nghiệp vụ của bản thân.

#### **- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:**

+ Có khả năng tự nghiên cứu, tham khảo tài liệu có liên quan đến môn học.

+ Biết tự đánh giá được điểm mạnh, hạn chế trong việc nắm bắt và hiểu tâm lý khách du lịch và đề ra những biện pháp để khắc phục và hoàn thiện.

+ Có khả năng tìm hiểu tài liệu để làm bài thuyết trình, làm bài nhóm theo yêu cầu của giảng viên.

+ Có khả năng vận dụng các kiến thức liên quan vào học các môn học tiếp theo trong chương trình đào tạo.

+ Có ý thức, động cơ học tập chủ động, đúng đắn, tự rèn luyện tác phong làm việc chuyên nghiệp, khoa học và tuân thủ các quy định hiện hành.

+ Có thái độ tích cực, chủ động, hợp tác trong làm việc nhóm.

### **2. Phương pháp đánh giá**

#### **- Phương pháp đánh giá:**

- Số lượng bài kiểm tra: 01 bài
  - + Kiểm tra thường xuyên: 01 bài
  - + Kiểm tra định kì: 1 bài kiểm tra viết
- Kiểm tra kết thúc môn học:
  - + Hình thức: Kiểm tra tự luận

+ Thang điểm 10.

- Thời gian: 60 - 90 phút

## **VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:**

1. Phạm vi áp dụng môn học:

- Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Có chương trình môn học.

+ Có bài giảng chi tiết.

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

+ Phân chia nhóm thuyết trình.

+ Có phương pháp đánh giá phù hợp với từng đối tượng sinh viên, học sinh.

- Đối với người học:

+ Hoàn thành các bài thuyết trình.

+ Chủ động trong học tập và tìm hiểu tài liệu liên quan đến môn học.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

Bài 1,2

4. Tài liệu tham khảo:

- Lê Thị Bùng (2001), *Tâm lý học ứng xử*, NXB Giáo dục Hà Nội
- Đinh thị Vân Chi (2004), *Nhu cầu của du khách trong quá trình du lịch*, NXB Văn hóa – Thông tin, Hà Nội.
- Phan Thị Dung (2011), *Tâm lý du khách*, NXB Đại học quốc gia Hà Nội
- Trịnh Xuân Dũng (2004), *Giáo trình tâm lý du lịch*, NXB Văn hóa – Thông tin, Hà Nội.
- Trần Thị Thu Hà (2005), *Tâm lý học kinh doanh du lịch*, NXB Hà Nội.
- Nguyễn Văn Lê (1997), *Tâm lý học du lịch*, NXB trẻ.
- Nguyễn Hữu Thụ (2007) *Tâm lý học du lịch*.
- Nguyễn Quang Uẩn (chủ biên), PGS. Trần Trọng Thủy (2004) *Tâm lý học đại cương*, NXB Đại học Sư phạm.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## **CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN**

**Mã mô đun: Kỹ năng giao tiếp**

**Mã mô đun: MD10**

**Thời gian thực hiện mô đun:** 45 giờ; (Lý thuyết: 30 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 13 giờ; Kiểm tra 2 giờ)

**I. Vị trí, tính chất của mô đun:**

1. Vị trí:

+ Mô đun này có vị trí quan trọng trang bị cho sinh viên những kiến thức, kỹ năng cơ bản về giao tiếp phục vụ cho nghề Quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành của sinh viên.

+ Mô đun được giảng dạy song song với môn học Tổng quan du lịch.

## 2. Tính chất:

+ Kỹ năng giao tiếp là môn học lý thuyết. Nhưng áp dụng vào thực tế cuộc sống, trang bị kiến thức, kỹ năng về giao tiếp cho Học sinh, sinh viên sau khi ra trường.

+ Đánh giá kết thúc môn học bằng hình thức kiểm tra tự luận.

## II. Mục tiêu mô đun:

### 1. Về kiến thức:

- Trình bày được bản chất của giao tiếp, phong cách sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp, các học thuyết về yếu tố hành vi trong giao tiếp, các tập quán giao tiếp tiêu biểu trên thế giới.

- Nêu được các khái niệm cơ bản về kỹ năng giao tiếp ứng xử trong kinh doanh như: kỹ năng nghe, nói, viết trong kinh doanh.

- Phân biệt được các tập quán giao tiếp của các quốc gia tiêu biểu trên thế giới: Nhật Bản, Hàn Quốc, Trung Quốc, Pháp, Anh, Đức, Nga....

### 2. Về kỹ năng:

- Thực hiện chính xác các nghi thức giao tiếp xã giao, đặc biệt các nghi thức trong giao tiếp trong nhà hàng..

- Nghe, nói, viết trong các tình huống kinh doanh một cách hiệu quả

- Có thái độ niềm nở, văn minh, lịch sự trong giao tiếp.

- Tránh được các điều kiêng kỵ trong giao tiếp với khách du lịch.

### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có khả năng tự nghiên cứu, tham khảo tài liệu có liên quan đến môn học

- Có khả năng tìm hiểu tài liệu để làm bài thuyết trình theo yêu cầu của giáo viên.

- Có khả năng vận dụng các kiến thức liên quan vào các môn học tiếp theo.

- Có ý thức, động cơ học tập chủ động, đúng đắn, tự rèn luyện tác phong làm việc công nghiệp, khoa học và tuân thủ các quy định hiện hành

## III. Nội dung mô đun:

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

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1.	<b>Bài 1: Khái quát về hoạt động giao tiếp</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	
	1.1 Bản chất của giao tiếp	2	2		
	1.2 Phong cách sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp	4	4		

	1.3 Một số yếu tố hành vi trong giao tiếp	2	2		
2.	<b>Bài 2: Nghi thức giao tiếp xã giao</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>1</b>
	2.1 Nghi thức gặp gỡ, làm quen	5	3	2	
	2.2 Nghi thức xử sự trong giao tiếp	5	2	3	
	2.3 Nghi thức tổ chức tiếp xúc và chiêu đãi	2	1	1	
	2.4 Trang phục	1	1		
	Kiểm tra	1			1
3.	<b>Bài 3: Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>1</b>
	3.1 Kỹ năng nói trong giao tiếp kinh doanh	8	4	4	
	3.2 Kỹ năng nghe có hiệu quả trong giao tiếp	5	3	2	
	3.3 Kỹ năng viết trong giao tiếp kinh doanh	3	2	1	
	Kiểm tra	1			
4.	<b>Bài 4: Tập quán giao tiếp tiêu biểu trên thế giới</b>	<b>06</b>	<b>06</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	4.1 Tập quán giao tiếp theo tôn giáo	2	2		
	4.2 Tập quán giao tiếp theo vùng lãnh thổ	4	4		
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>30</b>	<b>13</b>	<b>2</b>

2. Nội dung chi tiết:

### **Bài 1: Khái quát về hoạt động giao tiếp**

**Thời gian: 8giờ**

#### **Mục tiêu**

- Trình bày được khái niệm của giao tiếp, các loại hình giao tiếp, bản chất của giao tiếp, một số đặc điểm cơ bản của tâm lý con người trong giao tiếp, các phong cách sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp.

- Phân tích được các yếu tố hành vi trong giao tiếp

- Tích cực, chủ động, hợp tác trong giao tiếp

#### **Nội dung**

1.1 Bản chất của giao tiếp

Thời gian: 02 giờ

1.1.1 Giao tiếp là gì

1.1.2 Quá trình giao tiếp

1.1.3 Các loại hình giao tiếp

1.2. Phong cách sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp Thời gian: 4 giờ

1.2.1. Ngôn ngữ nói

1.2.2. Ngôn ngữ viết

1.2.3. Ngôn ngữ biểu cảm

1.3. Một số yếu tố hành vi trong giao tiếp

Thời gian: 2 giờ

- 1.3.1. Học thuyết về giao tiếp ở người
- 1.3.2. Hệ thống cấp độ nhu cầu của Maslow
- 1.3.3. Các học thuyết của Mc Gregor
- 1.3.4. Học thuyết phân tích giao dịch
- 1.3.5. Giao tiếp liên nhân cách và cửa sổ Johari

## **Bài 2: Nghi thức giao tiếp xã giao**

**Thời gian: 14 giờ**

### **Mục tiêu**

- Trình bày được nội dung, yêu cầu trong các nghi thức giao tiếp cơ bản, nghi thức gặp gỡ làm quen, nghi thức xử sự trong giao tiếp, nghi thức tổ chức tiếp xúc và chiêu đãi, trang phục khi giao tiếp.

- Thực hiện tốt các nghi thức gặp gỡ, làm quen; nghi thức xử sự trong giao tiếp; Nghi thức tổ chức tiếp xúc và chiêu đãi trong các tình huống kinh doanh

- Sử dụng trang phục phù hợp môi trường làm việc kinh doanh.

- Có thói quen vệ sinh cá nhân đúng đắn, thái độ giao tiếp xã giao lịch sự, đúng nghi thức.

### **Nội dung**

#### 2.1. Nghi thức gặp gỡ, làm quen

Thời gian: 5 giờ

- 2.1.1 Chào hỏi
- 2.1.2 Giới thiệu làm quen
- 2.1.3 Bắt tay
- 2.1.4 Danh thiếp
- 2.1.5 Ôm hôn
- 2.1.6 Tặng hoa
- 2.1.7 Khoác tay
- 2.1.8 Mời nhảy

#### 2.2 Nghi thức xử sự trong giao tiếp

Thời gian: 5 giờ

- 2.2.1 Ra vào cửa
- 2.2.2 Lên xuống cầu thang
- 2.2.3 Sử dụng thang máy
- 2.2.4 Áo khoác ngoài
- 2.2.5 Châm thuốc xã giao
- 2.2.6 Ghế ngồi và cách ngồi
- 2.2.7 Quà tặng
- 2.2.8 Sử dụng xe hơi
- 2.2.9 Tiếp xúc nơi công cộng

#### 2.3 Nghi thức tổ chức tiếp xúc và chiêu đãi

Thời gian: 2 giờ

- 2.3.1 Tổ chức tiếp xúc và tham dự tiếp xúc
- 2.3.2 Tổ chức chiêu đãi và dự tiệc chiêu đãi

#### 2.4 Trang phục

Thời gian: 1 giờ

- 2.4.1. Trang phục nữ giới
- 2.4.2. Trang phục nam giới

Kiểm tra

Thời gian : 1 giờ

### **Bài 3: Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh**

**Thời gian: 17 giờ**

#### **Mục tiêu**

- Trình bày được những yêu cầu thực hiện kỹ năng nghe, nói, viết hiệu quả trong môi trường kinh doanh.

- Phân tích được lợi ích của việc lắng nghe, những thói quen xấu trong lắng nghe cần tránh.

- Thực hiện tốt các kỹ năng nói, nghe và viết hiệu quả trong kinh doanh.

- Luôn tự giác, chủ động rèn luyện kỹ năng nghe, nói, viết hiệu quả.

#### **Nội dung**

3.1. Kỹ năng nói trong giao tiếp kinh doanh Thời gian: 8 giờ

3.1.1. Kỹ năng thể hiện bài nói chuyện

3.1.2. Kỹ năng phỏng vấn

3.1.3. Kỹ năng nói chuyện qua điện thoại

3.2. Kỹ năng nghe có hiệu quả trong giao tiếp Thời gian: 5 giờ

3.2.1. Lợi ích của việc biết lắng nghe người khác

3.2.2. Những thói quen xấu trong lắng nghe

3.2.3. Các kiểu lắng nghe

3.2.4. Kỹ năng lắng nghe có hiệu quả

3.3. Kỹ năng viết trong giao tiếp kinh doanh Thời gian: 3 giờ

3.3.1. Giao tiếp qua thư tín

3.3.2. Giao tiếp qua công văn

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

### **Bài 4: Tập quán giao tiếp tiêu biểu trên thế giới** **Thời gian: 06 giờ**

#### **Mục tiêu**

- Trình bày được đặc điểm của các kỹ năng giao tiếp tiêu biểu theo tôn giáo và theo vùng lãnh thổ.

- Phân biệt được tập quán giao tiếp của người theo Phật giáo, Hồi giáo và Cơ đốc giáo.

- So sánh và chỉ ra sự khác biệt trong tập quán giao tiếp của người Châu Á, Châu Âu, Mỹ và Nam Mỹ.

- Nhận thức đúng đắn về ứng xử chuyên nghiệp và linh hoạt trong giao tiếp với khách du lịch đến từng các vùng lãnh thổ khác nhau hoặc theo các tôn giáo khác nhau.

#### **Nội dung**

4.1. Tập quán giao tiếp theo tôn giáo Thời gian: 2 giờ

4.1.1. Phật giáo và lễ hội

4.1.2. Hồi giáo và lễ hội

4.1.3. Cơ đốc giáo và lễ hội

4.2. Tập quán giao tiếp theo vùng lãnh thổ Thời gian: 4 giờ

4.2.1. Tập quán giao tiếp người Châu Á

4.2.2. Tập quán giao tiếp người Châu Âu



#### 4.2.3. Tập quán giao tiếp các nước Nam Mỹ và người Mỹ

#### **IV. Điều kiện thực hiện mô đun:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết
2. Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu, màn chiếu
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:
  - \* Học liệu:
  - \* Dụng cụ: Máy tính cá nhân, Bút, giấy, bảng đen, phấn
  - \* Nguyên vật liệu:
4. Các điều kiện khác (Nếu có).

#### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

1. Nội dung:
  - Kiến thức:
    - Trình bày được bản chất của giao tiếp, phong cách sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp, các học thuyết về yếu tố hành vi trong giao tiếp, các tập quán giao tiếp tiêu biểu trên thế giới.
  - Kỹ năng:
    - Thực hiện chính xác các nghi thức giao tiếp xã giao.
    - Nghe, nói, viết trong các tình huống kinh doanh một cách hiệu quả
    - Có thái độ niềm nở, văn minh, lịch sự trong giao tiếp.
  - Năng lực tự chủ và trách nhiệm:
    - + Có khả năng tự nghiên cứu, tham khảo tài liệu có liên quan đến mô đun.
    - + Có khả năng vận dụng các kiến thức liên quan vào các môn học tiếp theo.
    - + Có ý thức, động cơ học tập chủ động, đúng đắn, tự rèn luyện tác phong
2. Phương pháp:
  - Phương pháp đánh giá:
    - Kiểm tra định kì: 2 bài kiểm tra (01 bài kiểm tra thường xuyên; 01 bài kiểm tra định kỳ)
    - Kiểm tra kết thúc môn học:
      - + Hình thức: Kiểm tra viết
      - + Thang điểm 10.
      - + Thời gian: 60-120 phút

#### **VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:**

1. Phạm vi áp dụng môn học:

Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng nghề Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành
2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:
  - Đối với giáo viên, giảng viên:
    - + Có chương trình môn học.
    - + Có bài giảng chi tiết.
    - + Chuẩn bị tốt các tài liệu minh họa và áp dụng linh hoạt các phương pháp giảng dạy để phát huy tính chủ động, tích cực cho người học.
    - + Có phương pháp đánh giá phù hợp với từng đối tượng sinh viên, học sinh.
  - Đối với người học:

+ Tìm tòi, nghiên cứu tài liệu, tích cực tham gia xây dựng bài giảng, giải quyết những tình huống trong bài tập do giáo viên hay sinh viên trong lớp đưa ra.

+ Tự quan sát, tạo môi trường thuận lợi, vận dụng những kiến thức đã học trong thực tế cuộc sống và công việc.

+ Từng bước hình thành kỹ năng giao tiếp thông thường và kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh nhà hàng.

### 3. Những trọng tâm cần chú ý:

Chương 2, 3

### 4. Tài liệu tham khảo:

- Trịnh Quang Dũng (dịch) (2000), *Nghệ thuật giao tiếp*, NXB Văn hoá Thông tin.

- Trịnh Xuân Dũng - Đinh Văn Đáng (2000), *Kỹ năng giao tiếp*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.

- Nguyễn Văn Đính (1995), *Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử trong kinh doanh du lịch*, NXB Thống kê.

- Vũ Lê Giao và Nguyễn Văn Hào, Lê Nhật Thức, *Nghiệp vụ lễ tân trong giao tiếp đối ngoại*.

- Nguyễn Hiến Lê (dịch) (1994), *Đắc nhân tâm - Bí quyết của thành công*, NXB Tổng hợp Đồng Tháp.

- Nguyễn Văn Lê (1997), *Tâm lý học du lịch*, NXB Trẻ.

### 5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

**Mã mô đun: Văn hóa ẩm thực Việt Nam**

**Mã mô đun: MD11**

**Thời gian thực hiện mô đun:** 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra 2 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của mô đun:

1. Vị trí:

- Văn hóa ẩm thực là mô đun quan trọng, được học sau môn học Tổng quan du lịch, Cơ sở văn hóa Việt Nam.

2. Tính chất:

- Văn hóa ẩm thực là mô đun lý thuyết kết hợp với thực hành, thảo luận.

### II. Mục tiêu mô đun:

1. Về kiến thức:

- Những kiến thức cơ bản về văn hóa ẩm thực và văn hóa ẩm thực Việt Nam, đặc trưng văn hóa ẩm thực ba miền Bắc – Trung – Nam, những điểm tương đồng và khác biệt trong ẩm thực ba miền trên cơ sở đó giúp sinh viên hiểu thêm về đặc trưng văn hóa vùng miền.

- Những nét đặc sắc trong văn hóa ẩm thực của một số dân tộc thiểu số.

2. Về kỹ năng:

- Vận dụng được các kiến thức đã học về văn hoá ẩm thực để giới thiệu với du khách cũng như thiết kế chương trình du lịch.

- Tránh được các điều kiêng kỵ trong ăn uống của các vùng miền, dân tộc

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có khả năng tự nghiên cứu, tham khảo tài liệu có liên quan đến mô đun.

- Có khả năng tìm hiểu tài liệu để làm bài thuyết trình theo yêu cầu của giáo viên.

- Có khả năng vận dụng các kiến thức liên quan vào các môn học tiếp theo.

- Có ý thức, động cơ học tập chủ động, đúng đắn, tự rèn luyện tác phong làm việc công nghiệp, khoa học và tuân thủ các quy định hiện hành

### III. Nội dung môn học:

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

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	<b>Bài 1. Khái quát chung về văn hóa ẩm thực</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	
	1.1 Khái niệm	1	1		
	1.2 Các yếu tố ảnh hưởng đến văn hóa ẩm thực	4	1	3	
	1.3 Văn hóa ẩm thực Việt Nam	5	1	4	

2 Nội dung chi tiết: <b>Bài 1: Kh ái quá t ch u ng v ề v ăn h ó a ẩ m th ự c</b>	2	<b>Bài 2. Văn hoá ẩm thực của người Việt ở ba miền Bắc – Trung - Nam</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>1</b>
		2.1 Văn hóa ẩm thực miền Bắc	8	3	5	
		2.2 Văn hóa ẩm thực miền Trung	8	3	5	
		2.3 Văn hóa ẩm thực miền Nam	8	2	6	
		Kiểm tra	1			1
	3	<b>Bài 3. Văn hóa ẩm thực một số dân tộc thiểu số ở Việt Nam</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>
		3.1 Văn hóa ẩm thực các dân tộc Tây Bắc	3	1	2	
		3.2 Văn hóa ẩm thực các dân tộc Trường Sơn – Tây Nguyên	3	1	2	
		3.3 Văn hóa ẩm thực các dân tộc Nam Bộ	3	2	1	
		Kiểm tra	1			1
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>2</b>	

**Thời gian 10 giờ**

**Mục tiêu:**

- Định nghĩa được khái niệm văn hoá ẩm thực.
- Trình bày được các yếu tố ảnh hưởng tới văn hoá ẩm thực Việt Nam

**Nội dung bài:**

1.1 Khái niệm

*Thời gian: 1 giờ*

1.2 Các yếu tố ảnh hưởng đến văn hoá ẩm thực

*Thời gian: 4 giờ*

1.3 Văn hoá ẩm thực Việt Nam

*Thời gian: 5 giờ*

1.3.1 Các cơ sở hình thành văn hoá ẩm thực Việt Nam

1.3.1.1 Môi trường tự nhiên (văn hóa gốc nông nghiệp lúa nước)

1.3.1.2 Môi trường xã hội

1.3.2 Đặc trưng của văn hoá ẩm thực Việt Nam

1.3.2.1 Tính tổng hợp

1.3.2.2 Tính linh hoạt

1.3.2.3 Tính cộng đồng và tính mực thước

1.3.2.4 Tính biện chứng, hài hòa âm dương

**Bài 2: Văn hoá ẩm thực của người Việt ở ba miền Bắc Trung Nam**

**Thời gian 14 giờ**

**Mục tiêu:**

- Hiểu được đặc trưng trong văn hoá ẩm thực 3 miền và lý giải được nguyên nhân
- Thấy được sự đa dạng trong thống nhất của văn hoá ẩm thực người Việt

**Nội dung bài:**

2.1 Văn hoá ẩm thực miền Bắc

*Thời gian: 8 giờ*

2.1.1 Khái quát

- 2.1.2 Đặc điểm văn hóa ẩm thực miền Bắc
- 2.1.3 Văn hóa ẩm thực Hà Nội
- 2.1.4 Những món ngon miền Bắc nổi tiếng
- 2.2 Văn hóa ẩm thực miền Trung *Thời gian: 8 giờ*
  - 2.2.1 Khái quát
  - 2.2.2 Đặc điểm văn hóa ẩm thực miền Trung
  - 2.2.3 Văn hóa ẩm thực Huế
  - 2.2.4 Những món ngon miền Trung nổi tiếng
- 2.3 Văn hóa ẩm thực miền Nam *Thời gian: 8 giờ*
  - 2.3.1 Khái quát
  - 2.3.2 Đặc điểm văn hóa ẩm thực miền Nam
  - 2.3.3 Văn hóa ẩm thực Sài Gòn
  - 2.3.4 Những món ngon miền Nam nổi tiếng
- Kiểm tra *Thời gian: 1 giờ*

### **Bài 3: Văn hóa ẩm thực một số dân tộc thiểu số ở Việt Nam**

**Thời gian: 10 giờ**

#### **Mục tiêu:**

- Trình bày được các nét đặc trưng trong văn hoá ẩm thực một số dân tộc thiểu số ở Việt Nam
- Tìm hiểu, tra cứu thêm các thông tin liên quan đến văn hoá ẩm thực của các dân tộc thiểu số khác.

#### **Nội dung bài:**

- 3.1 Văn hóa ẩm thực các dân tộc ở Tây Bắc *Thời gian: 3 giờ*
  - 3.1.1 Văn hóa ẩm thực người Thái
  - 3.1.2 Văn hóa ẩm thực người Mông
- 3.2 Văn hóa ẩm thực các dân tộc ở Tây Nguyên *Thời gian: 3 giờ*
  - 3.2.1 Văn hóa ẩm thực người Bana
  - 3.2.2 Văn hóa ẩm thực người K'ho
- 3.3 Văn hóa ẩm thực các dân tộc ở Nam Bộ *Thời gian: 3 giờ*
  - 3.3.1 Văn hóa ẩm thực người Hoa
  - 3.3.2 Văn hóa ẩm thực người Khmer
- Kiểm tra *Thời gian: 1 giờ*

#### **IV. Điều kiện thực hiện mô đun:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết
2. Trang thiết bị máy móc: Phòng học được trang bị máy chiếu, màn chiếu
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Bút, giấy, bảng đen, phấn
  - \* Học liệu:
  - \* Dụng cụ: Máy tính cá nhân, Bút, giấy, bảng đen, phấn
  - \* Nguyên vật liệu:
4. Các điều kiện khác (Nếu có).

#### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

1. Nội dung đánh giá:
  - Kiến thức:
    - + Trình bày được các kiến thức về văn hoá, văn hoá ẩm thực Việt Nam và một số dân tộc thiểu số ở Việt Nam.
  - Kỹ năng:

+ Biết vận dụng những kiến thức về ẩm thực để thiết kế chương trình du lịch, thuyết minh với du khách.

+ Tránh được các điều kiêng kỵ trong ẩm thực của các vùng miền, dân tộc.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Có khả năng tự nghiên cứu, tham khảo tài liệu có liên quan đến mô đun.

+ Có khả năng tìm hiểu tài liệu để làm bài thuyết trình theo yêu cầu của giáo viên.

+ Có khả năng vận dụng các kiến thức liên quan vào các môn học tiếp theo.

+ Có ý thức, động cơ học tập chủ động, đúng đắn, tự rèn luyện tác phong làm việc công nghiệp, khoa học và tuân thủ các quy định hiện hành

2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá:

+ Kiểm tra thường xuyên: 01 bài

+ Kiểm tra định kì: 2 bài kiểm tra viết

+ Kiểm tra kết thúc môn học:

- Hình thức: Kiểm tra viết

- Thang điểm 10.

- Thời gian: 60-120 phút

**VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:**

1. Phạm vi áp dụng mô đun:

- Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Có chương trình mô đun.

+ Có bài giảng chi tiết.

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

+ Phân chia nhóm thuyết trình.

+ Có phương pháp đánh giá phù hợp với từng đối tượng sinh viên, học sinh.

- Đối với người học:

+ Hoàn thành các bài thuyết trình.

+ Chủ động trong học tập và tìm hiểu tài liệu liên quan đến môn học.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

Chương 2,3

4. Tài liệu tham khảo:

- Nguyễn Thị Diệu Thảo (2003). *Văn hóa Ẩm thực Việt Nam*, NXB.GD, HN.

- Trần Ngọc Thêm (2003). *Cơ sở văn hoá Việt Nam*, NXB Thành phố Hồ Chí Minh.

- Đông A Sáng (2004). *Trà - Văn hoá đặc sắc Trung Hoa*, NXB Văn hoá thông tin.

- Đinh Gia Khánh (1989). *Trên đường tìm hiểu văn hoá dân gian*, NXB Khoa học xã hội.

- Hoàng Tuấn (2001) *Học thuyết âm dương và phương dược cổ truyền*, NXB Văn hoá thông tin.
- Ngô Kinh Chính, Vương Miện Quĩ, GS Lương Kì Thứ (2000). *Đại cương lịch sử văn hoá Trung Quốc*, NXB Văn hoá thông tin.
- Mai Khôi (1996). *Hương vị quê Hương*, NXB Mĩ thuật.
- Nguyễn Văn Ánh, Đỗ Đình Hằng, Lê Đình Thủy (1996). *Hàn Quốc lịch sử & văn hoá*, NXB Văn hoá.
- Nguyễn Quang Khải (2001). *Tập tục và kiêng kỵ* (sưu tầm giới thiệu), NXB văn hoá dân tộc.
- Nguyễn Thu Tâm (1995). *Nghệ thuật nấu ăn Trung Hoa (dịch)*, NXB Trẻ.
- Phan Ngọc (2002). *Bản sắc văn hoá Việt Nam* NXB Văn học.
- Trịnh Xuân Dũng Và Hoàng Minh Khang, *Tập quán khẩu vị ăn của một số nước và thực đơn nhà hàng*, Trường Du lịch Hà Nội.
- Trần Quốc Vượng (2000). *Văn hoá Việt Nam tìm tòi và suy ngẫm*, NXB Văn hoá dân tộc.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Cơ sở văn hóa Việt Nam

**Mã môn học:** MH12

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ (Lý thuyết: 16 giờ; Thực hành, thảo luận, bài tập: 27 giờ; Kiểm tra: 2 giờ).

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

#### 1. Vị trí:

Là môn học cơ sở trong chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, trình độ Cao đẳng.

#### 2. Tính chất:

Là môn học cơ sở bắt buộc. Đây là môn học lý thuyết kết hợp với thực hành, thảo luận.

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

### II. Mục tiêu môn học:

Sau khi học xong môn học, người học tích lũy được:

#### 1. Về kiến thức:

Nắm bắt được những kiến thức cơ bản nhất về văn hóa, những đặc trưng cơ bản về văn hóa truyền thống Việt Nam thông qua các thành tố văn hóa: nhận thức, tổ chức, ứng xử. Trang bị cho người học sự hiểu biết về một số phong tục tập quán, tín ngưỡng, tôn giáo, văn hóa ăn uống, trang phục, nhà cửa, đi lại của người Việt.

#### 2. Về kỹ năng:

- Rèn luyện khả năng tư duy logic, các kỹ năng phân tích, suy luận, hệ thống hoá, tổng hợp, khái quát trong việc nghiên cứu một vấn đề văn hóa nói riêng và các vấn đề khoa học xã hội nói chung.

- Sau khi kết thúc môn học, người học có thể vận dụng các kiến thức đã học để phân tích, giải thích và đánh giá các sự kiện, các vấn đề văn hóa đã và đang diễn ra trong thực tiễn đời sống.

#### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có khả năng tự nghiên cứu, tham khảo tài liệu có liên quan đến môn học.

- Có khả năng tìm hiểu tài liệu để làm bài thuyết trình theo yêu cầu của giáo viên.

- Có khả năng vận dụng các kiến thức liên quan vào các môn học tiếp theo.

- Có ý thức, động cơ học tập chủ động, đúng đắn, tự rèn luyện tác phong làm việc công nghiệp, khoa học và tuân thủ các quy định hiện hành

### III. Nội dung môn học:

#### 1. Nội dung tổng quát và phân bố thời gian:



Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	<b>Bài 1. Văn hóa và các khái niệm liên quan; khái quát về văn hóa Việt Nam</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
	1.1 Văn hóa và các khái niệm có liên quan	2	1	1	
	1.2 Khái quát về văn hóa Việt Nam	5	2	3	
2	<b>Bài 2. Văn hóa nhận thức</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	
	2.1 Tư tưởng xuất phát về bản chất của vũ trụ	6	2	4	
	2.2 Triết lý về cấu trúc không gian – thời gian của vũ trụ	5	2	3	
3	<b>Bài 3. Văn hóa tinh thần</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>1</b>
	3.1 Tín ngưỡng, tôn giáo	5	2	3	
	3.2 Phong tục tập quán, lễ hội	5	1	4	
	3.3 Văn hóa giao tiếp và nghệ thuật ngôn từ	3	1	2	
	Kiểm tra	1			1
4	<b>Bài 4. Văn hóa tổ chức</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>1</b>
	4.1 Văn hóa tổ chức đời sống cá nhân	5	2	3	
	4.2. Văn hóa tổ chức đời sống tập thể	7	3	4	
	Kiểm tra	1			1
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>16</b>	<b>27</b>	<b>2</b>

2. Nội dung chi tiết:

### **Bài 1. Văn hóa và các khái niệm liên quan; khái quát về văn hóa Việt Nam**

**Thời gian: 7 giờ**

#### **Mục tiêu:**

- Hiểu biết các khái niệm văn hóa cũng như các khái niệm khác có liên quan, chức năng văn hóa, đặc trưng các loại hình văn hóa cũng như có cái nhìn khái quát về đặc trưng văn hóa Việt Nam qua không gian và thời gian.

## **Nội dung bài:**

1.1 Văn hóa và các khái niệm có liên quan *Thời gian: 2 giờ*

1.1.1 Khái niệm văn hóa

1.1.2 Các đặc trưng và chức năng của văn hóa

1.1.3 Phân biệt văn hóa với văn minh, văn hiến, văn vật

1.2 Khái quát về văn hóa Việt Nam *Thời gian: 5 giờ*

1.2.1 Loại hình văn hóa gốc nông nghiệp

1.2.2 Chủ thể và thời gian văn hóa Việt Nam

1.2.3 Không gian các vùng văn hóa Việt Nam

**Bài 2. Văn hóa nhận thức** **Thời gian: 11 giờ**

### **Mục tiêu:**

- Hiểu được đặc điểm trong nhận thức của người Việt về vũ trụ, triết lý âm dương và sự ảnh hưởng đến tính cách người Việt.

### **Nội dung bài:**

2.1 Tư tưởng xuất phát về bản chất của vũ trụ *Thời gian: 6 giờ*

2.1.1 Triết lý âm dương: bản chất và khái niệm

2.1.2 Triết lý âm dương và tính cách người Việt

2.2 Triết lý về cấu trúc không gian – thời gian của vũ trụ *Thời gian: 5 giờ*

2.2.1 Tam tài

2.2.2 Ngũ hành

2.2.3 Lịch và lịch âm dương

2.2.4 Hệ đếm can chi

**Bài 3. Văn hóa tinh thần** **Thời gian: 14 giờ**

### **Mục tiêu:**

Nắm được đặc điểm của một số tín ngưỡng, tôn giáo, phong tục tập quán ở Việt Nam cũng như một số đặc trưng về cách thức giao tiếp và nghệ thuật ngôn từ của người Việt.

### **Nội dung bài:**

3.1 Tín ngưỡng, tôn giáo *Thời gian: 5 giờ*

3.1.1 Tín ngưỡng

3.1.2 Tôn giáo

3.2 Phong tục tập quán, lễ hội *Thời gian: 5 giờ*

3.2.1 Phong tục tập quán

3.2.2 Lễ hội

3.3 Văn hóa giao tiếp và nghệ thuật ngôn từ *Thời gian: 3 giờ*

3.3.1 Các đặc trưng cơ bản trong giao tiếp

3.3.2 Một số đặc trưng cơ bản trong nghệ thuật ngôn từ

Kiểm tra

*Thời gian: 1 giờ*

#### **Bài 4. Văn hóa tổ chức**

**Thời gian: 13 giờ**

##### **Mục tiêu:**

Hiểu được cách thức ứng xử độc đáo của người Việt với môi trường tự nhiên, môi trường xã hội, các hình thức tổ chức xã hội đặc thù của văn hóa Việt Nam truyền thống.

##### **Nội dung bài:**

#### 4.1 Văn hóa tổ chức đời sống cá nhân

*Thời gian: 5 giờ*

##### 4.1.1 Âm thực

##### 4.1.2 Trang phục

##### 4.1.3 Nhà cửa

#### 4.2 Văn hóa tổ chức đời sống tập thể

*Thời gian: 7 giờ*

##### 4.2.1 Sơ đồ tổ chức xã hội Việt Nam truyền thống

##### 4.2.2 Quy luật chung của tổ chức xã hội Việt Nam truyền thống

##### Kiểm tra

*Thời gian: 1 giờ*

#### **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết

2. Trang thiết bị máy móc: Phòng học được trang bị máy chiếu, màn chiếu

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Bút, giấy, bảng đen, phấn

\* Học liệu:

\* Dụng cụ: Máy tính cá nhân, Bút, giấy, bảng đen, phấn

\* Nguyên vật liệu:

4. Các điều kiện khác (Nếu có).

#### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

##### 1. Nội dung đánh giá:

- Kiến thức:

+ Trình bày được các kiến thức về văn hoá, hiểu những đặc trưng văn hóa cơ bản của người Việt.

- Kỹ năng:

+ Vận dụng các kiến thức đã học để phân tích, giải thích và đánh giá các sự kiện, các vấn đề văn hóa đã và đang diễn ra trong thực tiễn đời sống để có cách ứng xử phù hợp trong cuộc sống nói chung và công việc nói riêng.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Có khả năng tự nghiên cứu, tham khảo tài liệu có liên quan đến môn học.

+ Có khả năng tìm hiểu tài liệu để làm bài thuyết trình theo yêu cầu của giáo viên.

+ Có khả năng vận dụng các kiến thức liên quan vào các môn học tiếp theo.

+ Có ý thức, động cơ học tập chủ động, đúng đắn, tự rèn luyện tác phong làm việc công nghiệp, khoa học và tuân thủ các quy định hiện hành.

## 2. Phương pháp:

### - Phương pháp đánh giá:

- Số lượng bài kiểm tra: 02 bài
  - + Kiểm tra thường xuyên: 01 bài
  - + Kiểm tra định kì: 1 bài kiểm tra viết
- Kiểm tra kết thúc môn học:
  - + Hình thức: Kiểm tra tự luận
  - + Thang điểm 10.

### - Thời gian: 60 - 90 phút

## VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

### 1. Phạm vi áp dụng môn học:

- Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

### 2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

#### - Đối với giáo viên, giảng viên:

- + Có chương trình môn học.
- + Có bài giảng chi tiết.
- + Chuẩn bị tốt các tài liệu minh họa và áp dụng linh hoạt các phương pháp giảng dạy để phát huy tính chủ động, tích cực cho người học.
- + Phân chia nhóm thuyết trình.
- + Có phương pháp đánh giá phù hợp với từng đối tượng sinh viên, học sinh.

#### - Đối với người học:

- + Hoàn thành các bài thuyết trình.
- + Chủ động trong học tập và tìm hiểu tài liệu liên quan đến môn học.

### 3. Những trọng tâm cần chú ý:

Bài 3,4

### 4. Tài liệu tham khảo:

- Đào Duy Anh (2021), *Việt Nam văn hóa sử cương*, NXB Văn học, Hà Nội.
- Toan Ánh (2023), *Nếp cũ*, NXB Trẻ, TP.HCM.
- Phan Kế Bính (2021), *Việt Nam phong tục*, NXB Văn học, Hà Nội.
- Đinh Gia Khánh, Cù Huy Cận (chủ biên) (1995), *Các vùng văn hóa ở Việt Nam*, NXB Văn học, Hà Nội.
- Phan Ngọc (2018), *Một thức nhận về văn hóa Việt Nam*, NXB Thế giới, Hà Nội.
- Trần Ngọc Thêm (2022), *Cơ sở văn hóa Việt Nam*, NXB Đại học quốc gia TP.HCM, TP.HCM.
- Lê Minh Quốc (2020), *Dấu ấn khơi dòng văn hóa Việt*, NXB Tổng hợp TP.HCM, TP.HCM.
- Trần Quốc Vượng (2015), *Văn hóa Việt Nam tìm tòi và suy ngẫm*, NXB Văn học, Hà Nội.
- Trần Quốc Vượng (chủ biên) (2006), *Cơ sở văn hóa Việt Nam*, NXB Giáo dục, Hà Nội.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Phong tục tập quán, lễ hội Việt Nam

**Mã môn học:** MH13

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ. (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ).

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí: Là học phần cơ sở ngành trong chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành trình độ cao đẳng.

2. Tính chất: Là học phần bắt buộc.

### II. Mục tiêu môn học:

#### 1. Kiến thức

Học phần giúp cho sinh viên có những kiến thức cơ bản về Phong tục, Tập quán và lễ hội ở Việt Nam. Thông qua đó giúp sinh viên có khả năng khai thác có hiệu quả nguồn tài nguyên nhân văn của đất nước phục vụ cho du lịch nói chung và du lịch văn hóa nói riêng cũng như tổ chức quản lý, bảo lưu những đặc trưng văn hóa của các vùng miền, các dân tộc trong đại gia đình các dân tộc Việt Nam. Từ đó giới thiệu với du khách nước ngoài về đất nước và con người Việt Nam.

#### 2. Kỹ năng

Rèn luyện tính chủ động, hợp tác trong công việc; vận dụng thành thạo, linh hoạt những kiến thức đã được tiếp thu vào công tác sau khi ra trường.

#### 3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Có năng lực tổ chức, quản lý và khai thác các phong tục, tập quán, lễ hội vào công tác sau này.

- Trân trọng, gìn giữ những giá trị văn hóa tín ngưỡng, phong tục tập quán của các dân tộc Việt Nam.

### III. Nội dung môn học:

#### 1. Nội dung tổng quát và phân bố thời gian:

STT	Tên bài, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1.	<b>1. Phong tục tập quán ở Việt Nam</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>1</b>
	1.1 Khái niệm	1	1		
	1.2 Đặc điểm	1		1	
	1.3 Một số phong tục tập quán cổ	8	2	6	

	truyền của người Việt	6	1	5	
	1.4 Một số phong tục tập quán của các dân tộc thiểu số Việt Nam	1			1
	Kiểm tra				
<b>2.</b>	<b>Bài 2. Tín ngưỡng ở Việt Nam</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>1</b>
	2.1. Khái niệm	1	1		
	2.2 Đặc điểm	1		1	
	2.3 Tín ngưỡng phồn thực	4	1	3	
	2.4 Tín ngưỡng sùng bái tự nhiên	4	1	3	
	2.5 Tín ngưỡng sùng bái con người	4	1	3	
	Kiểm tra	1			1
<b>3.</b>	<b>Bài 3. Lễ hội ở Việt Nam</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	
	3.1 Khái niệm	1	1		
	3.2 Nguồn gốc	2	2		
	3.3 Ý nghĩa	2	1	1	
	3.4 Cấu trúc	3	1	2	
	3.5. Một số lễ hội tiêu biểu ở Việt Nam	5		5	
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

## 2. Nội dung chi tiết:

### BÀI 1: Phong tục tập quán ở Việt Nam

Thời gian: 17 giờ

#### Mục tiêu:

- Hiểu được khái niệm, đặc điểm của phong tục tập quán
- Trình bày và lí giải được một số phong tục tập quán của người Việt và các dân tộc thiểu số ở Việt Nam

#### Nội dung bài:

1.1 Khái niệm

Thời gian: 1 giờ

1.2 Đặc điểm

Thời gian: 1 giờ

1.3 Một số phong tục tập quán cổ truyền của người Việt

Thời gian: 8 giờ

1.3.1. Tang ma

1.3.2. Cưới hỏi

1.3.3. Ăn trầu nhuộm răng

1.3.4. Tế tự

1.3.5. Kiên kị

1.3.6. Lễ tết

1.4 Một số phong tục tập quán của các dân tộc thiểu số ở Việt Nam

Thời gian: 6 giờ

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

## **Bài 2. Tín ngưỡng ở Việt Nam**

**Thời gian: 15 giờ**

### **Mục tiêu:**

- Hiểu được khái niệm tín ngưỡng, đặc điểm của tín ngưỡng
- Trình bày được các tín ngưỡng phổ biến ở Việt Nam
- Phân biệt được tín ngưỡng và mê tín dị đoan, tín ngưỡng và tôn giáo

### **Nội dung bài:**

#### 2.1. Khái niệm

*Thời gian: 1 giờ*

#### 2.2. Đặc điểm

*Thời gian: 1 giờ*

#### 2.3 Tín ngưỡng phồn thực

*Thời gian: 4 giờ*

##### 2.3.1 Tín ngưỡng thờ sinh thực khí

##### 2.3.2 Tín ngưỡng thờ hành vi giao phối

#### 2.4 Tín ngưỡng sùng bái tự nhiên

*Thời gian: 4 giờ*

##### 2.4.1 Thờ tam phủ, tứ phủ

##### 2.4.2 Thờ tứ pháp

##### 2.4.3 Thờ động vật và thực vật

#### 2.5. Tín ngưỡng sùng bái con người

*Thời gian: 4 giờ*

##### 2.5.1 Quan niệm của người xưa về hồn, vía

##### 2.5.2 Thờ tổ tiên

##### 2.5.3 Thờ tổ nghề

##### 2.5.4 Thờ thành hoàng làng

#### Kiểm tra

*Thời gian: 1 giờ*

## **Bài 3. Lễ hội ở Việt Nam**

**Thời gian: 13 giờ**

### **Mục tiêu:**

- Hiểu được nguồn gốc, ý nghĩa, cấu trúc của lễ hội
- Giới thiệu được một số lễ hội tiêu biểu ở Việt Nam

### **Nội dung bài:**

#### 3.1 Khái niệm

*Thời gian: 1 giờ*

#### 3.2. Nguồn gốc

*Thời gian: 2 giờ*

#### 3.3 Ý nghĩa

*Thời gian: 2 giờ*

#### 3.4 Cấu trúc

*Thời gian: 3 giờ*

##### 3.4.1 Phần lễ

##### 3.4.2 Phần hội

#### 3.5 Một số lễ hội tiêu biểu ở Việt Nam

*Thời gian: 5 giờ*

##### 3.5.1 Lễ hội đền Hùng

##### 3.5.2 Lễ hội Gióng

##### 3.5.3 Lễ hội Nghinh Ông

##### 3.5.4 Lễ hội chùa Hương



### 3.5.5 Lễ hội bà Chúa Xứ núi Sam

#### **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết
2. Trang thiết bị máy móc: Phòng học được trang bị máy chiếu, màn chiếu
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Bút, giấy, bảng đen, phấn
  - \* Học liệu:
  - \* Dụng cụ: Máy tính cá nhân, Bút, giấy, bảng đen, phấn
  - \* Nguyên vật liệu:
4. Các điều kiện khác (Nếu có).

#### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

##### 1. Nội dung đánh giá:

###### - Kiến thức:

+ Trình bày được các kiến thức về văn hoá, hiểu những đặc điểm về phong tục tập quán, tín ngưỡng và lễ hội của người Việt và một số dân tộc thiểu số.

###### - Kỹ năng:

+ Vận dụng các kiến thức đã học để phân tích, giải thích và đánh giá các sự kiện, các vấn đề văn hóa đã và đang diễn ra trong thực tiễn đời sống để có cách ứng xử phù hợp trong cuộc sống nói chung và công việc nói riêng.

###### - Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Có khả năng tự nghiên cứu, tham khảo tài liệu có liên quan đến môn học.

+ Có khả năng tìm hiểu tài liệu để làm bài thuyết trình theo yêu cầu của giáo viên.

+ Có khả năng vận dụng các kiến thức liên quan vào các môn học tiếp theo.

+ Có ý thức, động cơ học tập chủ động, đúng đắn, tự rèn luyện tác phong làm việc công nghiệp, khoa học và tuân thủ các quy định hiện hành.

##### 2. Phương pháp:

###### - Phương pháp đánh giá:

- Số lượng bài kiểm tra: 02 bài
  - + Kiểm tra thường xuyên: 01 bài
  - + Kiểm tra định kì: 1 bài kiểm tra viết
- Kiểm tra kết thúc môn học:
  - + Hình thức: Kiểm tra tự luận
  - + Thang điểm 10.

###### - Thời gian: 60 - 90 phút

#### **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

##### 1. Phạm vi áp dụng môn học:

- Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

##### 2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

###### - Đối với giáo viên, giảng viên:

- + Có chương trình môn học.
- + Có bài giảng chi tiết.

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

+ Phân chia nhóm thuyết trình.

+ Có phương pháp đánh giá phù hợp với từng đối tượng sinh viên, học sinh.

- Đối với người học:

+ Hoàn thành các bài thuyết trình.

+ Chủ động trong học tập và tìm hiểu tài liệu liên quan đến môn học.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

Chương 3,4

4. Tài liệu tham khảo:

- Đào Duy Anh (2021), *Việt Nam văn hóa sử cương*, NXB Văn học, Hà Nội.
- Toan Ánh (2023), *Nếp cũ*, NXB Trẻ, TP.HCM.
- Phan Kế Bính (2021), *Việt Nam phong tục*, NXB Văn học, Hà Nội.
- Đinh Gia Khánh, Cù Huy Cận (chủ biên) (1995), *Các vùng văn hóa ở Việt Nam*, NXB Văn học, Hà Nội.
- Phan Ngọc (2018), *Một thức nhận về văn hóa Việt Nam*, NXB Thế giới, Hà Nội.
- Trần Ngọc Thêm (2022), *Cơ sở văn hóa Việt Nam*, NXB Đại học quốc gia TP.HCM, TP.HCM.
- Lê Minh Quốc (2020), *Dấu ấn khơi dòng văn hóa Việt*, NXB Tổng hợp TP.HCM, TP.HCM.
- Trần Quốc Vượng (2015), *Văn hóa Việt Nam tìm tòi và suy ngẫm*, NXB Văn học, Hà Nội.
- Trần Quốc Vượng (chủ biên) (2006), *Cơ sở văn hóa Việt Nam*, NXB Giáo dục, Hà Nội.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Mã môn học: Lịch sử Việt Nam**

**Mã môn học: MD14**

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ. (Lý thuyết: 27 giờ; Thực hành, thảo luận, bài tập: 16 giờ; Kiểm tra: 2 giờ).

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí: Là môn học cơ sở trong chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, trình độ cao đẳng.

2. Tính chất: Bắt buộc.

### II. Mục tiêu môn học:

1. Kiến thức:

Sinh viên cần nắm những kiến thức cơ bản, có hệ thống về tiến trình phát triển của lịch sử Việt Nam từ nguồn gốc cho đến nay, tạo nền tảng cho sinh viên sau khi tốt nghiệp có thể vận dụng kiến thức đã được tích lũy vào công việc của mình.

2. Kỹ năng:

Kỹ năng phân tích, khái quát, nhận định, liên hệ và ứng dụng kiến thức đã học vào thực tế.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Sinh viên có năng lực tự học, tự nghiên cứu, tích cực, chủ động lĩnh hội và vận dụng kiến thức vào thực tiễn.

- Bồi dưỡng lòng yêu nước, niềm tự hào dân tộc và thái độ trân trọng đối với những di sản lịch sử trong sự nghiệp dựng nước và giữ nước của dân tộc Việt Nam.

### III. Nội dung môn học:

2. Nội dung tổng quát và phân bố thời gian:

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	<b>Bài 1. Nhập môn lịch sử Việt Nam</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	
	1.1 Việt Nam đất nước con người	1	1		
	1.2. Phân kỳ lịch sử Việt Nam	1	1		
2	<b>Bài 2. Lịch sử Việt Nam từ nguồn gốc đến thế kỷ X</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	2.1. Thời đại nguyên thủy trên đất nước Việt Nam	2	1	1	
		2	1	1	
	2.2 Thời đại dựng nước	4	2	2	

	2.3 Thời kỳ Bắc thuộc và chống Bắc thuộc				
3	<b>Bài 3. Lịch sử Việt Nam từ thế kỷ X đến thế kỷ XVI</b> 3.1 Đất nước ở buổi đầu của kỷ nguyên độc lập, tự chủ và thống nhất 3.2 Nước Đại Việt thời Lý – Trần – Hồ - Lê sơ	<b>8</b> 4 4	<b>4</b> 2 2	<b>4</b> 2 2	
4.	<b>Bài 4. Lịch sử Việt Nam từ đầu thế kỷ XVI đến năm 1858</b> 4.1 Sự suy sụp của triều Lê và tình trạng chia cắt đất nước 4.2 Tình hình kinh tế, văn hóa, xã hội trong các thế kỷ XVI – XVIII 4.3 Phong trào Tây Sơn 4.4 Triều Nguyễn (1802 – 1858)	<b>8</b> 2 2 2 2	<b>4</b> 1 1 1 1	<b>4</b> 1 1 1 1	
5	<b>Bài 5. Lịch sử Việt Nam từ 1858 – 1918</b> 5.1. Thực dân Pháp xâm lược và thiết lập ách thống trị ở Việt Nam 5.2. Công cuộc khai thác thuộc địa lần thứ nhất của thực dân Pháp và những chuyển biến trong xã hội Việt Nam 5.3. Phong trào yêu nước trong những năm đầu thế kỷ XX Kiểm tra	<b>6</b> 2 2 1 1	<b>4</b> 2 2 1	<b>1</b>   1	<b>1</b>   1
6	<b>Bài 6. Lịch sử Việt Nam từ 1919 – 1945</b> 6.1. Việt Nam trong những năm 1919 – 1930 6.2. Việt Nam từ 1930 – 1945	<b>5</b> 2 3	<b>3</b> 1 2	<b>2</b> 1 1	
7	<b>Bài 7. Lịch sử Việt Nam từ 1945 – 1975</b> 7.1. Cuộc kháng chiến chống Pháp và can thiệp Mỹ của nhân dân Việt Nam (1945 - 1954) 7.2. Cuộc đấu tranh thống nhất đất nước và chống đế quốc Mỹ xâm lược (1954 – 1975) Kiểm tra	<b>6</b> 3 2 1	<b>4</b> 2 2	<b>1</b> 1 0	<b>1</b>  1
8	<b>Bài 8. Lịch sử Việt Nam từ 1975 đến</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		

	<b>nay</b>				
	8.1 Tình hình Việt Nam từ 1975 - 1985	1	1		
	8.2 Tình hình Việt Nam từ 1986 - nay	1	1		
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>27</b>	<b>16</b>	<b>2</b>

## 2. Nội dung chi tiết:

### Bài 1: Nhập môn lịch sử Việt Nam

Thời gian: 2 giờ

1.1 Việt Nam đất nước con người

1.2. Phân kỳ lịch sử Việt Nam

### Bài 2. Lịch sử Việt Nam từ nguồn gốc đến thế kỷ X

Thời gian: 8 giờ

**Mục tiêu:** Sinh viên nắm được những kiến thức cơ bản về:

- Quá trình phát triển của chuỗi diễn biến văn hóa từ sơ kỳ thời đại đồ đá cũ cho đến sơ kỳ thời đại đồ sắt nhằm chứng minh được tính bản địa của nền văn minh sông Hồng (tức nền văn minh Văn Lang – Âu Lạc) và sự ra đời của 2 nhà nước đầu tiên: Văn Lang và Âu Lạc.

- Quá trình xâm lược, chính sách cai trị của phong kiến phương Bắc và các cuộc khởi nghĩa tiêu biểu của nhân dân ta dưới thời Bắc thuộc.

#### Nội dung bài:

2.1 Thời đại nguyên thủy trên đất nước Việt Nam

Thời gian: 2 giờ

2.1.1 Những dấu vết đầu tiên của con người trên đất nước Việt Nam

2.1.2 Các giai đoạn phát triển của xã hội nguyên thủy ở Việt Nam

2.2 Thời đại dựng nước

Thời gian: 2 giờ

2.2.1 Sự hình thành nhà nước đầu tiên: Văn Lang – Âu Lạc

2.2.2 Tổ chức chính trị, xã hội, đời sống kinh tế và văn hóa thời Văn Lang – Âu Lạc.

2.3 Thời kỳ Bắc thuộc và chống Bắc thuộc

Thời gian: 4 giờ

2.3.1 Chính sách cai trị của các triều đại phong kiến Trung Quốc

2.3.2 Công cuộc đấu tranh giành độc lập của nhân dân ta

### Bài 3. Lịch sử Việt Nam từ thế kỷ X đến thế kỷ XVI

Thời gian: 08 giờ

**Mục tiêu:** Sinh viên nắm được những kiến thức cơ bản về:

- Quá trình hình thành, xác lập và bước đầu phát triển của chế độ phong kiến Việt Nam.

- Các cuộc kháng chiến chống ngoại xâm tiêu biểu và khởi nghĩa giành độc lập của nhân dân Đại Việt ở các thế kỷ X-XV.

- Những thành tựu của nền văn minh Đại Việt thế kỷ X-XVI.

### **Nội dung bài:**

3.1 Đất nước ở buổi đầu của kỷ nguyên độc lập, tự chủ và thống nhất *Thời gian: 4 giờ*

3.1.1 Họ Khúc dựng nền tự chủ tới triều Ngô

3.1.2 Xây dựng quốc gia thống nhất dưới triều Đinh và triều Tiền Lê

3.2 Nước Đại Việt thời Lý – Trần – Hồ - Lê sơ *Thời gian: 4 giờ*

3.2.1 Tình hình chính trị, kinh tế, xã hội

3.2.2 Các cuộc chiến đấu chống ngoại xâm trong các thế kỷ XI - XVI

3.2.3 Tình hình văn hóa trong các thế kỷ XI – XVI

**Bài 4. Lịch sử Việt Nam từ đầu thế kỷ XVI đến năm 1858** **Thời gian: 8 giờ**

**Mục tiêu:** Sinh viên nắm được những kiến thức cơ bản về:

- Nguyên nhân của các cuộc chiến tranh phong kiến và tình trạng chia cắt đất nước ở thế kỷ XVI – XVIII.

- Sự phát triển và suy tàn của chế độ phong kiến Việt Nam.

### **Nội dung bài:**

4.1 Sự suy sụp của triều Lê và tình trạng chia cắt đất nước *Thời gian: 2 giờ*

4.1.1 Chiến tranh Nam – Bắc triều

4.1.2 Chiến tranh Trịnh – Nguyễn, đất nước chia cắt Đàng Trong – Đàng Ngoài

4.2. Tình hình kinh tế, văn hóa, xã hội trong các thế kỷ XVI – XVIII *Thời gian: 2 giờ*

4.3 Phong trào nông dân và cuộc khởi nghĩa Tây Sơn *Thời gian: 2 giờ*

4.3.1 Phong trào nông dân ở Đàng Ngoài

4.3.2 Cuộc khởi nghĩa Tây Sơn (1771 – 1789)

4.4 Triều Nguyễn (1802 – 1858) *Thời gian: 2 giờ*

4.4.1 Tình hình chính trị, xã hội

4.4.2 Tình hình kinh tế, văn hóa

**Bài 5. Lịch sử Việt Nam từ 1858 – 1918** **Thời gian: 06 giờ**

**Mục tiêu:** Sinh viên nắm được những kiến thức cơ bản về quá trình xâm lược của thực dân Pháp và cuộc kháng chiến chống Pháp của nhân dân ta.

### **Nội dung bài:**

5.1 Thực dân Pháp xâm lược và thiết lập ách thống trị ở Việt Nam *Thời gian: 2 giờ*

5.1.1 Thực dân Pháp xâm lược Việt Nam và cuộc kháng chiến chống Pháp từ 1858 – 1884

5.1.2. Phong trào kháng Pháp của nhân dân Việt Nam nửa cuối thế kỷ XIX

5.2 Công cuộc khai thác thuộc địa lần thứ nhất của thực dân Pháp và những chuyển biến trong xã hội Việt Nam *Thời gian: 2 giờ*

5.3 Phong trào yêu nước trong những năm đầu thế kỷ XX *Thời gian: 1 giờ*

Kiểm tra *Thời gian: 1 giờ*

## **Bài 6. Lịch sử Việt Nam từ 1919 – 1945**

**Thời gian: 05 giờ**

**Mục tiêu:** Sinh viên nắm được những kiến thức cơ bản về: Sự thành lập Đảng Cộng sản Việt Nam và thắng lợi của cuộc cách mạng tháng Tám 1945; qua đó hiểu rõ vai trò của Nguyễn Ái Quốc trong thời kì này; nguyên nhân thắng lợi và ý nghĩa lịch sử của cuộc Cách mạng tháng Tám 1945.

### **Nội dung bài:**

#### 6.1 Việt Nam trong những năm 1919 – 1930

*Thời gian: 2 giờ*

6.1.1 Chương trình khai thác thuộc địa lần thứ 2 của thực dân Pháp và những chuyển biến trong xã hội Việt Nam

6.1.2 Phong trào yêu nước theo xu hướng dân chủ tư sản

6.1.3 Sự truyền bá CN Mác – Lênin vào Việt Nam và sự thành lập Đảng Cộng sản Việt Nam

#### 6.2 Việt Nam từ 1930 – 1945

*Thời gian: 3 giờ*

6.2.1 Phong trào cách mạng sau khi Đảng Cộng sản Việt Nam ra đời

6.2.2 Cuộc vận động dân chủ 1936 – 1939

6.2.3 Công cuộc chuẩn bị và tiến hành tổng khởi nghĩa giành chính quyền tháng Tám năm 1945.

## **Bài 7. Lịch sử Việt Nam từ 1945 – 1975**

**Thời gian: 06 giờ**

**Mục tiêu:** Sinh viên nắm được những kiến thức cơ bản về:

- Quá trình xây dựng và bảo vệ chính quyền cách mạng, kháng chiến chống thực dân Pháp để bảo vệ độc lập dân tộc (1945 – 1954).

- Quá trình xây dựng chủ nghĩa xã hội ở miền Bắc, kháng chiến chống Mỹ, cứu nước, giải phóng miền Nam, thống nhất đất nước (1954 – 1975).

### **Nội dung bài:**

7.1 Cuộc kháng chiến chống Pháp và can thiệp Mỹ của nhân dân Việt Nam (1945 – 1954)

*Thời gian: 3 giờ*

7.1.1 Tình hình Việt Nam năm đầu sau cách mạng tháng Tám – Cuộc kháng chiến toàn quốc bùng nổ

7.1.2 Những thắng lợi quan trọng trong cuộc kháng chiến chống Pháp và can thiệp Mỹ

7.2 Cuộc đấu tranh thống nhất đất nước và chống đế quốc Mỹ xâm lược (1954 – 1975)

*Thời gian: 2 giờ*

7.2.1 Cách mạng XHCN ở miền Bắc và cách mạng dân tộc dân chủ nhân dân ở miền Nam (1954 – 1965)

7.2.2 Cả nước tiến hành kháng chiến chống Mỹ (1965 – 1975)

Kiểm tra

*Thời gian: 1 giờ*

## **Bài 8. Lịch sử Việt Nam từ 1975 đến nay**

**Thời gian: 2 giờ**

**Mục tiêu:** Sinh viên cần nắm những kiến thức cơ bản về:

- Nhiệm vụ của cách mạng VN (1975 – nay): Cả nước đi lên chủ nghĩa xã hội và đấu tranh bảo vệ tổ quốc
- Đường lối đổi mới đất nước đi lên CNXH của Đảng từ Đại hội VI và những thành tựu của công cuộc đổi mới.

**Nội dung bài:**

8.1 Tình hình Việt Nam từ 1975 – 1985

*Thời gian: 1 giờ*

8.2. Tình hình Việt Nam từ 1986 – nay

*Thời gian: 1 giờ*

### **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết
2. Trang thiết bị máy móc: Phòng học được trang bị máy chiếu, màn chiếu
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Bút, giấy, bảng đen, phấn
  - \* Học liệu:
  - \* Dụng cụ: Máy tính cá nhân, Bút, giấy, bảng đen, phấn
  - \* Nguyên vật liệu:
4. Các điều kiện khác (Nếu có).

### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá**

#### **1. Nội dung:**

- Kiến thức: Biết hệ thống và trình những kiến thức cơ bản, có hệ thống về tiến trình phát triển của lịch sử Việt Nam từ nguồn gốc cho đến nay
- Kỹ năng: Sinh viên có thể vận dụng được các kiến thức lịch sử vào thuyết minh du lịch, thiết kế chương trình du lịch.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Sinh viên có năng lực tự học, tự nghiên cứu, tích cực chủ động lĩnh hội và vận dụng kiến thức vào thực tiễn.

#### **2. Phương pháp:**

- Phương pháp đánh giá:
  - + Kiểm tra thường xuyên: 01 bài
  - + Kiểm tra định kì: 1 bài kiểm tra viết
  - + Kiểm tra kết thúc môn học:
    - Hình thức: Kiểm tra viết
    - Thang điểm 10.
    - Thời gian: 60-120 phút

### **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

#### **1. Phạm vi áp dụng môn học:**

- Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

#### **2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:**

- Đối với giáo viên, giảng viên:
  - + Có chương trình môn học.
  - + Có bài giảng chi tiết.



- + Chuẩn bị tốt các tài liệu minh họa và áp dụng linh hoạt các phương pháp giảng dạy để phát huy tính chủ động, tích cực cho người học.
  - + Phân chia nhóm thuyết trình.
  - + Có phương pháp đánh giá phù hợp với từng đối tượng sinh viên, học sinh.
- Đối với người học:
- + Hoàn thành các bài thuyết trình.
  - + Chủ động trong học tập và tìm hiểu tài liệu liên quan đến môn học.

### 3. Những trọng tâm cần chú ý:

Bài 3,6,7

### 4. Tài liệu tham khảo:

- Nguyễn Quang Ngọc (chủ biên) (2006). *Tiến trình lịch sử Việt Nam*, NXB GD, Hà Nội.
- Đào Duy Anh (2002). *Lịch sử Việt Nam từ nguồn gốc đến thế kỉ XIX*, NXB VHNT, Hà Nội.
- Nguyễn Khắc Thuần (2005). *Đại cương lịch sử cổ trung đại Việt Nam*, NXB GD, Hà Nội.
- Trương Hữu Quýnh, Nguyễn Cảnh Minh (1999). *Lịch sử Việt Nam từ nguồn gốc đến 1858*, NXB ĐHQG, Hà Nội.
- Huỳnh Công Bá (2005). *Lịch sử Việt Nam*, NXB Thuận Hóa, Huế.
- Lương Ninh (chủ biên) (2005). *Lịch sử Việt Nam giản yếu*, NXB CTQG, Hà Nội.
- Trương Hữu Quýnh (chủ biên) (1999). *Đại cương lịch sử Việt Nam (tập 1)*, NXB GD, Hà Nội.
- Đinh Xuân Lâm (chủ biên) (2000). *Đại cương Lịch sử Việt Nam (tập 2)*, NXB GD, Hà Nội.
- Lê Mậu Hãn (chủ biên) (2006). *Đại cương Lịch sử Việt Nam (tập 3)*, NXB GD, Hà Nội.

### 5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

**Tên mô đun: Địa lý du lịch Việt Nam**

**Mã mô đun: MH15**

**Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ** (Lý thuyết: 20 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 23 giờ; Kiểm tra: 2 giờ).

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí: Là môn học cơ sở trong chương trình của ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

2. Tính chất: Là môn học cơ sở bắt buộc trong chương trình

### II. Mục tiêu môn học:

#### 1. Kiến thức

SV nắm được những khái niệm cơ bản về du lịch, cách phân loại tài nguyên du lịch và cách tổ chức không gian du lịch cũng như đặc điểm nổi bật của 7 vùng du lịch của nước ta.

#### 2. Kỹ năng

- Kỹ năng đọc bản đồ du lịch
- Thuyết trình các điểm du lịch tiêu biểu của các vùng du lịch Việt Nam
- So sánh được lợi thế của các vùng du lịch Việt Nam

#### 3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý thức bảo vệ, sử dụng tốt tài nguyên du lịch nước ta...
- Góp phần phát triển ngành du lịch nước ta phát triển bền vững

### III. Nội dung môn học

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

Số TT	Tên các bài trong môn học	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1.	<b>Bài 1: Cơ sở lý luận về địa lý du lịch</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	1.1. Khái quát chung về du lịch	1	1		
	1.1.1. Khái quát chung về du lịch	2	1	1	
	1.2. Khái quát chung địa lý du lịch	5	2	3	
	1.3. Các nhân tố ảnh hưởng tới sự hình thành và phát triển du lịch.				
2	<b>Bài 2: Tổ chức không gian du lịch</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>

	2.1. Khái niệm	1	1		
	2.2. Vai trò của tổ chức không gian du lịch	5	2	3	
	2.3. Các cấp độ của tổ chức không gian du lịch	5	3	2	
	Kiểm tra	1			1
<b>3</b>	<b>Bài 3: Các vùng du lịch nước ta</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>1</b>
	3.1. Vùng du lịch Trung du miền núi phía Bắc	3	1	2	
	3.2. Vùng du lịch đồng bằng Bắc bộ và duyên hải Đông bắc	4	2	2	
	3.3. Vùng du lịch Bắc Trung bộ	3	1	2	
	3.4. Vùng du lịch duyên hải Nam Trung bộ	4	2	2	
	3.5. Vùng du lịch Tây Nguyên	4	2	2	
	3.6. Vùng du lịch Đông Nam bộ	3	1	2	
	3.7. Vùng du lịch Tây Nam bộ	3	1	2	
	<b>Kiểm tra</b>	1			1
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>2</b>

## 2. Nội dung chi tiết

### **Bài 1: Cơ sở lý luận về địa lí du lịch**

**Thời gian: 8 giờ**

#### **Mục tiêu:**

Tìm hiểu về các khái niệm cơ bản của địa lí du lịch, nhận biết, phân loại các tài nguyên du lịch. Bên cạnh đó nắm được các nhân tố ảnh hưởng đến du lịch.

#### **Nội dung bài:**

1.1. Khái quát chung về du lịch

*Thời gian: 1 giờ*

1.2. Khái quát chung địa lí du lịch

*Thời gian: 2 giờ*

1.2.1 Định nghĩa

1.2.2 Đối tượng

1.2.3 Nhiệm vụ của địa lí du lịch

1.3. Các nhân tố ảnh hưởng tới sự hình thành và phát triển du lịch

*Thời gian: 5 giờ*

1.3.1. Vị trí địa lí

1.3.2. Tài nguyên du lịch

1.3.3. Các nhân tố kinh tế, xã hội, chính trị

1.3.4. Cơ sở hạ tầng và cơ sở vật chất kỹ thuật

1.3.5. Chính sách phát triển du lịch

## **Bài 2: Tổ chức không gian du lịch**

**Thời gian: 12 giờ**

### **Mục tiêu:**

Tìm hiểu khái niệm về tổ chức không gian du lịch, xác định được vai trò của tổ chức không gian du lịch trong quá trình phát triển du lịch. Biết được đặc điểm của các cấp độ trong tổ chức không gian du lịch

### **Nội dung bài học.**

2.1. Khái niệm về tổ chức không gian du lịch *Thời gian: 1 giờ*

2.2. Vai trò của tổ chức không gian du lịch *Thời gian: 5 giờ*

2.3. Các cấp độ trong tổ chức không gian du lịch *Thời gian: 5 giờ*

2.3.1. Điểm du lịch

2.3.2. Khu du lịch

2.3.3. Trung tâm du lịch

Kiểm tra *Thời gian: 1 giờ*

## **Bài 3: Các vùng du lịch của nước ta**

**Thời gian: 25 giờ**

### **Mục tiêu:**

Tìm hiểu về tài nguyên du lịch của mỗi vùng du lịch nước ta. Đồng thời nghiên cứu về sản phẩm du lịch đặc trưng của các vùng du lịch để tìm nét đặc trưng về du lịch của vùng.

### **Nội dung bài:**

3.1. Vùng du lịch Trung du miền núi phía Bắc *Thời gian: 3 giờ*

3.1.1. Khái quát về vùng du lịch

3.1.2. Tài nguyên du lịch

3.1.3. Sản phẩm du lịch đặc trưng

3.2. Vùng du lịch đồng bằng bắc bộ và duyên hải Đông Bắc *Thời gian: 4 giờ*

3.2.1. Khái quát về vùng du lịch

3.2.2. Tài nguyên du lịch

3.2.3. Sản phẩm du lịch đặc trưng

3.3. Vùng du lịch Bắc Trung bộ *Thời gian: 3 giờ*

3.3.1. Khái quát về vùng du lịch

3.3.2. Tài nguyên du lịch

3.3.3. Sản phẩm du lịch đặc trưng

3.4. Vùng du lịch duyên hải Nam Trung bộ *Thời gian: 4 giờ*

3.5. Vùng du lịch Tây Nguyên *Thời gian: 4 giờ*

3.5.1. Khái quát về vùng du lịch

3.5.2. Tài nguyên du lịch

3.5.3. Sản phẩm du lịch đặc trưng

- 3.6. Vùng vu lịch Đông Nam bộ *Thời gian: 3 giờ*
- 3.6.1. Khái quát về vùng du lịch
- 3.6.2. Tài nguyên du lịch
- 3.6.3. Sản phẩm du lịch đặc trưng
- 3.7. Vùng du lịch Tây Nam bộ: *Thời gian: 3 giờ*
- 3.7.1. Khái quát về vùng du lịch
- 3.7.2. Tài nguyên du lịch
- 3.7.3. Sản phẩm du lịch đặc trưng
- Kiểm tra *Thời gian: 1 giờ*

#### **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết
2. Trang thiết bị máy móc: Phòng học được trang bị máy chiếu, màn chiếu
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Bút, giấy, bảng đen, phấn
- \* Học liệu:
- \* Dụng cụ: Máy tính cá nhân, Bút, giấy, bảng đen, phấn
- \* Nguyên vật liệu:
4. Các điều kiện khác (Nếu có).

#### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá**

1. Nội dung:
  - Kiến thức: Được đánh giá qua các bài kiểm tra viết giữa kì, cuối kì, qua các buổi thuyết trình và thực hành trên lớp.
  - Kỹ năng: Đánh giá qua các kỹ năng như phân tích, nhận xét, sử dụng bản đồ, làm việc nhóm,.. trong các bài học và các bài kiểm tra.
  - Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Đánh giá thái độ học tích cực, chủ động trong học tập, trong làm việc theo nhóm, theo cặp. Khả năng liên hệ thực tế khi nghiên cứu các bài học.
2. Phương pháp:
  - Phương pháp đánh giá:
    - Số lượng bài kiểm tra: 02 bài
      - + Kiểm tra thường xuyên: 01 bài
      - + Kiểm tra định kì: 1 bài kiểm tra viết
    - Kiểm tra kết thúc môn học:
      - + Hình thức: Kiểm tra tự luận
      - + Thang điểm 10.
  - Thời gian: 60 - 90 phút

#### **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

2. Phạm vi áp dụng môn học:
  - Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành
2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:
  - Đối với giáo viên, giảng viên:

- + Có chương trình môn học.
- + Có bài giảng chi tiết.
- + Chuẩn bị tốt các tài liệu minh họa và áp dụng linh hoạt các phương pháp giảng dạy để phát huy tính chủ động, tích cực cho người học.
- + Phân chia nhóm thuyết trình.
- + Có phương pháp đánh giá phù hợp với từng đối tượng sinh viên, học sinh.

- Đối với người học:

- + Hoàn thành các bài thuyết trình.
- + Chủ động trong học tập và tìm hiểu tài liệu liên quan đến môn học.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

Bài 2,3

4. Tài liệu tham khảo:

- Nguyễn Minh Tuệ (2010), *Địa lý du lịch*, Nxb Giáo dục.
- Bùi Thị Hải Yến (2007), *Tuyển điểm du lịch Việt Nam*, NXB Giáo dục
- Đặng Duy Lợi (2007), *Địa lí tự nhiên Việt nam 1, 2*, NXB Đại học Sư phạm
- Nguyễn Việt Thịnh, Đỗ Thị Minh Đức (2007), *Địa lí KT- XH Việt Nam 1, 2*, NXB Giáo dục.
- Atlats địa lí Việt Nam.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Địa lí du lịch thế giới

**Mã môn học:** MH16

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ (Lý thuyết: 20 giờ; Thực hành, thảo luận, bài tập: 23 giờ; Kiểm tra: 2 giờ).

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí: Là môn học cơ sở trong chương trình đào tạo ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành, trình độ cao đẳng.

2. Tính chất: Bắt buộc.

### II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức

SV nắm được những kiến thức cơ bản, có hệ thống về du lịch và kinh tế du lịch ngày nay trên thế giới. Định vị các châu lục, khu vực, các quốc gia và vùng lãnh thổ trên bản đồ thế giới. Tài nguyên du lịch và các điểm đến tiêu biểu ở các châu lục, khu vực và các quốc gia tiêu biểu trên thế giới.

2. Về kỹ năng

- Độc lập thu thập, xử lý các thông tin về địa lý du lịch bên ngoài lãnh thổ Việt Nam.

- Kỹ năng phân tích lược đồ, bản đồ, tranh ảnh, bảng số liệu..., liên hệ và vận dụng kiến thức đã học vào thực tế, thảo luận và trình bày theo nhóm.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Sinh viên có năng lực tự học, làm việc tự tin, độc lập và phối hợp nhóm

- Xây dựng được tinh thần đoàn kết; chia sẻ thông tin, kiến thức

- Ý thức được tính dân tộc, tính nhân bản và tính cộng đồng.

### III. Nội dung môn học:

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

Số TT	Tên bài, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1.	<b>Bài 1. Du lịch và kinh tế du lịch ngày nay trên thế giới</b> 1.1 Du lịch trên thế giới 1.2.Kinh tế du lịch ngày nay trên thế giới	<b>2</b> 1 1	<b>2</b> 1 1	<b>0</b>	
2.	<b>Bài 2. Châu Á</b> 2.1. Tổng quan địa lý du lịch châu Á 2.2 Tây Á – đường Tơ Lụa, “chiếc nôi” văn minh và tôn giáo độc thần	<b>14</b> 1 3 3	<b>7</b> 1 1 2	<b>8</b>  2 2	<b>1</b>

	2.3 Nam Á, Ấn Độ – vùng đất của sự đa dạng và tương phản, “chiếc nôi” tôn giáo đa thần	3	1	2	
	2.4 Đông Nam Á – vùng đất “không chối từ”	3	1	2	
	2.5 Đông Á, Trung Quốc, Nhật Bản – khu vực đông dân, sản xuất lớn nhất thế giới	1			1
	Kiểm tra				
3.	<b>Bài 3. Châu Phi</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	
	3.1 Tổng quan địa lý du lịch châu Phi	3	2	1	
	3.2 Ai Cập – Những kim tự tháp huyền bí	2	1	1	
4.	<b>Bài 4. Châu Âu</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
	4.1 Tổng quan địa lý du lịch châu Âu	2	1	1	
	4.2 Nam Âu - Văn minh Hy - La và khí hậu Địa Trung Hải	3	1	2	
	4.3 Tây Âu - Mẫu quốc thuộc địa và các tòa lâu đài Trung Cổ	3	2	1	
	Kiểm tra	1			1
5.	<b>Bài 5. Châu Mỹ</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	
	5.1 Tổng quan địa lý du lịch châu Mỹ	3	1	2	
	5.2 Bắc Mỹ, Hoa Kỳ - Siêu cường kinh tế - siêu cường du lịch	4	2	2	
	5.3 Nam Mỹ, Brazil – Lễ hội Carnival	3	1	2	
6.	<b>Bài 6. Châu Đại Dương</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	
	1. Tổng quan địa lý du lịch Châu Đại Dương	3	1	2	
	2. Australia – “Đất phương Nam”	2	1	1	
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>2</b>

2. Nội dung chi tiết:

**Bài 1. Du lịch và kinh tế du lịch ngày nay trên thế giới**

**Thời gian: 2 giờ**

**Mục tiêu:**

Sinh viên nắm được những kiến thức cơ bản về tình hình du lịch và kinh tế du lịch ngày nay trên thế giới

**Nội dung bài:**

1.1 Du lịch trên thế giới

*Thời gian: 1 giờ*

1.2 Kinh tế du lịch ngày nay trên thế giới

*Thời gian: 1 giờ*



## **Bài 2. Châu Á**

**Thời gian: 14 giờ**

**Mục tiêu:** Sinh viên nắm được những kiến thức cơ bản về:

- Du lịch và kinh tế du lịch ngày nay ở châu Á. Định vị châu Á, các khu vực, các quốc gia và vùng lãnh thổ châu Á trên bản đồ thế giới.

- Tài nguyên du lịch và các điểm đến tiêu biểu ở các khu vực và các quốc gia tiêu biểu ở châu Á.

**Nội dung bài:**

2.1. Tổng quan địa lý du lịch châu Á

*Thời gian: 1 giờ*

2.1.1. Tiềm năng phát triển du lịch

2.1.2. Tình hình phát triển du lịch

2.2. Tây Á – đường Tơ Lụa, “chiếc nôi” văn minh và tôn giáo độc thần

*Thời gian: 3 giờ*

2.3. Nam Á, Ấn Độ – vùng đất của sự đa dạng và tương phản, “chiếc nôi” tôn giáo đa thần

*Thời gian: 3 giờ*

2.3.1. Du lịch khu vực Nam Á

2.3.2. Ấn Độ – vùng đất của sự đa dạng và tương phản, “chiếc nôi” tôn giáo đa thần

2.4. Đông Nam Á – vùng đất “không chổi từ”

*Thời gian: 3 giờ*

2.5. Đông Á, Trung Quốc, Nhật Bản – khu vực đông dân, sản xuất lớn nhất thế giới

*Thời gian: 3 giờ*

2.5.1. Du lịch khu vực Đông Á

2.5.2. Trung Quốc, Nhật Bản – khu vực đông dân, sản xuất lớn nhất thế giới

Kiểm tra

*Thời gian: 1 giờ*

## **Bài 3. Châu Phi**

**Thời gian: 5 giờ**

**Mục tiêu:**

Sinh viên nắm được những kiến thức cơ bản về:

- Du lịch và kinh tế du lịch ngày nay ở châu Phi. Định vị châu Phi, các khu vực, các quốc gia và vùng lãnh thổ châu Phi trên bản đồ thế giới.

- Tài nguyên du lịch và các điểm đến tiêu biểu ở các khu vực và các quốc gia tiêu biểu ở châu Phi.

**Nội dung bài:**

3.1. Tổng quan địa lý du lịch châu Phi

*Thời gian: 3 giờ*

3.1.1. Tiềm năng phát triển du lịch

3.1.2. Tình hình phát triển du lịch

3.2. Ai Cập – Những kim tự tháp huyền bí

*Thời gian: 2 giờ*

## **Bài 4. Châu Âu**

**Thời gian: 9 giờ**

**Mục tiêu:**

Sinh viên nắm được những kiến thức cơ bản về:

- Du lịch và kinh tế du lịch ngày nay ở châu Âu. Định vị châu Âu, các khu vực, các quốc gia và vùng lãnh thổ châu Âu trên bản đồ thế giới.

- Tài nguyên du lịch và các điểm đến tiêu biểu ở các khu vực và các quốc gia tiêu biểu ở châu Âu.

### **Nội dung bài:**

#### 4.1 Tổng quan địa lý du lịch châu Âu

*Thời gian: 2 giờ*

##### 4.1.1. Tiềm năng phát triển du lịch

##### 4.1.2. Tình hình phát triển du lịch

#### 2. Nam Âu - Văn minh Hy - La và khí hậu Địa Trung Hải

*Thời gian: 3 giờ*

#### 3. Tây Âu - Mẫu quốc thuộc địa và các tòa lâu đài Trung Cổ

*Thời gian: 3 giờ*

Kiểm tra

*Thời gian: 1 giờ*

### **Bài 5. Châu Mỹ**

**Thời gian: 10 giờ**

#### **Mục tiêu:**

Sinh viên nắm được những kiến thức cơ bản về:

- Du lịch và kinh tế du lịch ngày nay ở châu Mỹ. Định vị châu Mỹ, các khu vực, các quốc gia và vùng lãnh thổ châu Mỹ trên bản đồ thế giới.

- Tài nguyên du lịch và các điểm đến tiêu biểu ở các khu vực và các quốc gia tiêu biểu ở châu Mỹ.

### **Nội dung bài:**

#### 5.1. Tổng quan địa lý du lịch châu Mỹ

*Thời gian: 3 giờ*

##### 1.1. Tiềm năng phát triển du lịch

##### 1.2. Tình hình phát triển du lịch

#### 2. Bắc Mỹ, Hoa Kỳ - Siêu cường kinh tế - siêu cường du lịch

*Thời gian: 4 giờ*

##### 2.1. Địa lý du lịch Bắc Mỹ

##### 2.2. Hoa Kỳ - Siêu cường kinh tế - siêu cường du lịch

#### 3. Nam Mỹ, Brazil – Lễ hội Carnival

*Thời gian: 3 giờ*

##### 3.1. Địa lý du lịch Nam Mỹ

##### 3.2. Brazil – Lễ hội Carnival

### **Bài 6. Châu Đại Dương**

**Thời gian: 05 giờ**

#### **Mục tiêu:**

Sinh viên nắm được những kiến thức cơ bản về:

- Du lịch và kinh tế du lịch ngày nay ở châu Đại Dương. Định vị châu Đại Dương, các khu vực, các quốc gia và vùng lãnh thổ châu Đại Dương trên bản đồ thế giới.

- Tài nguyên du lịch và các điểm đến tiêu biểu ở các khu vực và các quốc gia tiêu biểu ở châu Đại Dương.

### **Nội dung bài:**

#### 6.1. Tổng quan địa lý du lịch châu Đại Dương

*Thời gian: 3 giờ*

6.1.1. Tiềm năng phát triển du lịch

6.1.2. Tình hình phát triển du lịch

6.2. Australia – “Đất phương Nam”

*Thời gian: 2 giờ*

#### **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết
2. Trang thiết bị máy móc: Phòng học được trang bị máy chiếu, màn chiếu
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Bút, giấy, bảng đen, phấn
  - \* Học liệu:
  - \* Dụng cụ: Máy tính cá nhân, Bút, giấy, bảng đen, phấn
  - \* Nguyên vật liệu:
4. Các điều kiện khác (Nếu có).

#### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

##### 1. Nội dung

- Kiến thức: Đánh giá qua các bài kiểm tra, bài thi (chủ yếu là bài kiểm tra thường xuyên, giữa kì và thi kết thúc học phần), các bài thảo luận theo nhóm...

- Kỹ năng: Đánh giá qua sự thể hiện các kỹ năng cơ bản của người học như: Kỹ năng phân tích, khái quát, nhận định, làm việc nhóm, liên hệ và ứng dụng kiến thức đã học vào thực tế...

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Đánh giá qua sự thể hiện ý thức, thái độ học tập nghiêm túc, có tinh thần trách nhiệm cao, tích cực, chủ động lĩnh hội và vận dụng kiến thức vào thực tiễn của người học.

##### 2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá:

- Số lượng bài kiểm tra: 2 bài
  - + Kiểm tra thường xuyên: 1 bài
  - + Kiểm tra định kì: 1 bài kiểm tra viết
- Kiểm tra kết thúc môn học:
  - + Hình thức: Kiểm tra tự luận
  - + Thang điểm 10.
- Thời gian: 60 - 90 phút

#### **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

##### 3. Phạm vi áp dụng môn học:

- Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

##### 2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

- Đối với giáo viên, giảng viên:
  - + Có chương trình môn học.
  - + Có bài giảng chi tiết.
  - + Chuẩn bị tốt các tài liệu minh họa và áp dụng linh hoạt các phương pháp giảng dạy để phát huy tính chủ động, tích cực cho người học.
  - + Phân chia nhóm thuyết trình.
  - + Có phương pháp đánh giá phù hợp với từng đối tượng sinh viên, học sinh.

- Đối với người học:

+ Hoàn thành các bài thuyết trình.

+ Chủ động trong học tập và tìm hiểu tài liệu liên quan đến môn học.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

Bài 2,4,5

4. Tài liệu tham khảo:

- Nguyễn Phi Hạnh (chủ biên), Ông Thị Đan Thanh, Nguyễn Đình Giang (2007).

*Địa lý các châu lục: Những vấn đề địa lý toàn cầu, châu Phi, châu Âu và châu Mỹ-T.1*, NXB ĐHSP, Hà Nội.

- Lưu Văn Hy và nhóm Trí Tri (2004). *Địa lý thế giới*, NXB Tp. Hồ Chí Minh

- Trần Nam Tiến (chủ biên), Nguyễn Hoàng Oanh, Lê Thị Dung (2007). *Sổ tay tra cứu địa danh nước ngoài: Anh - Hoa - Việt*, NXB GD, Hà Nội.

- Mai Lý Quảng (2004). *250 quốc gia và vùng lãnh thổ trên thế giới*, NXB GD, Hà Nội

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Luật du lịch

**Mã môn học:** MH17

**Thời gian thực hiện môn học:** 30 giờ (Lý thuyết: 28 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 0 giờ; Kiểm tra: 02 giờ).

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

#### 1. Vị trí:

+ Là môn học chuyên ngành trong chương trình đào tạo nghề Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

#### 2. Tính chất:

+ Luật du lịch nằm trong phần kiến thức chuyên ngành.

### II. Mục tiêu môn học:

#### 1. Về kiến thức:

- Sau khi kết thúc môn học sinh viên sẽ nắm được các quy định của Luật Du lịch Việt Nam về: Các loại tài nguyên du lịch, hoạt động kinh doanh du lịch, điều kiện công nhận các điểm du lịch, khu du lịch, tuyến du lịch và đô thị du lịch, quyền và nghĩa vụ của khách du lịch, điều kiện để được cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch. Những điều mà hướng dẫn viên được làm và không được làm, những hành vi vi phạm trong lĩnh vực du lịch và cách thức xử lý.

#### 2. Về kỹ năng:

- Vận dụng những kiến thức đã học để phân tích, tổng hợp đánh giá và giải quyết các vấn đề phát sinh trong lĩnh vực nghề nghiệp theo quy định của pháp luật.

#### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý thức tuân thủ quy định của pháp luật, ý thức trách nhiệm và đạo đức tác phong nghề nghiệp khi thực hiện các nghiệp vụ sau này.

- Nhận thức tầm quan trọng của các văn bản pháp quy trong lĩnh vực du lịch để sau khi ra trường có thể định hướng bản thảo tác nghiệp và hướng dẫn khách du lịch, đồng nghiệp hoạt động và tuân thủ đúng theo Luật Du lịch Việt Nam.

### III. Nội dung môn học:

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

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	<b>Bài 1: Một số vấn đề cơ bản của Luật Du lịch Việt Nam</b>	<b>8</b>	<b>7</b>		<b>1</b>
	1.1. Khái niệm, đối tượng điều chỉnh,	2	2		

	<p>hệ thống cơ quan quản lý nhà nước về du lịch.</p> <p>1.1.1. Khái niệm chung</p> <p>1.1.2. Khái niệm pháp lý về du lịch</p> <p>1.1.3. Đối tượng điều chỉnh</p> <p>1.1.4. Hệ thống cơ quan quản lý nhà nước về du lịch</p> <p>1.2. Các quy định về khu du lịch, điểm du lịch, tuyến du lịch, đô thị du lịch và khách du lịch</p> <p>1.2.1. Tài nguyên du lịch</p> <p>1.2.2. Khu du lịch, điểm du lịch, tuyến du lịch</p> <p>1.2.3. Đô thị du lịch</p> <p>1.2.4. Khách du lịch</p> <p>1.2.4.1. Thủ tục xin phép du lịch nước ngoài</p> <p>1.2.4.2. Cư trú và đi lại trên lãnh thổ Việt Nam</p> <p>1.3. Kinh doanh du lịch</p> <p>1.3.1. Các loại hình doanh nghiệp du lịch</p> <p>1.3.2. Thành lập doanh nghiệp du lịch</p> <p>1.3.3. Các loại thuế, phụ thu và trích nộp trong ngành du lịch</p> <p>1.3.4. Giải thể và phá sản doanh nghiệp du lịch</p>	3	3		
2.	<p><b>Bài 2: Quy định về lao động trong lĩnh vực du lịch và hướng dẫn du lịch</b></p> <p>2.1. Lao động trong lĩnh vực du lịch</p> <p>2.2. Địa vị pháp lý của hướng dẫn viên du lịch</p> <p>2.3. Những người làm nghề cho thuê nghỉ trọ</p> <p>2.4. Người lái phương tiện vận chuyển khách du lịch</p>	12	12		
		3	3		
		3	3		
		3	3		
3.	<p><b>Bài 3: Trách nhiệm pháp lý trong lĩnh vực du lịch</b></p> <p>3.1. Khái niệm và trách nhiệm pháp lý và hành vi vi phạm pháp luật Du lịch</p>	10	09		01
		4	4		

3.1.1. Khái niệm và trách nhiệm pháp lý				
3.1.2. Các hành vi vi phạm pháp luật Du lịch	3	3		
3.2. Vi phạm pháp luật hành chính và vi phạm pháp luật hình sự trong kinh doanh du lịch				
3.2.1. Vi phạm pháp luật hành chính trong kinh doanh du lịch	3	3		
3.2.2. Vi phạm pháp luật hình sự trong kinh doanh du lịch				
3.3. Vi phạm hành chính và tội phạm đối với khách du lịch				
3.3.1. Vi phạm pháp luật hành chính đối với khách du lịch				
3.3.2. Vi phạm pháp luật hình sự đối với khách du lịch				
<b>Cộng</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

## 2. Nội dung chi tiết

### **Bài 1: Một số vấn đề cơ bản của Luật Du lịch Việt Nam**

**Thời gian: 8 giờ**

#### **Mục tiêu:**

- Cung cấp các vấn đề cơ bản về Luật Du lịch làm nền tảng nghiên cứu các chương kế tiếp

#### **Nội dung :**

### **1.1. Khái niệm, đối tượng điều chỉnh, hệ thống cơ quan quản lý nhà nước về du lịch.**

1.1.1. Khái niệm chung

*Thời gian: 2 giờ*

1.1.2. Khái niệm pháp lý về du lịch

*Thời gian: 2 giờ*

1.1.3. Đối tượng điều chỉnh

*Thời gian: 1 giờ*

1.1.4. Hệ thống cơ quan quản lý nhà nước về du lịch

*Thời gian: 2 giờ*

Kiểm tra

*Thời gian: 1 giờ*

### **Bài 2: Quy định về lao động trong lĩnh vực du lịch và hướng dẫn du lịch**

**Thời gian: 12 giờ**

#### **Mục tiêu:**

- Cung cấp cho người học kiến thức về quyền, nghĩa vụ, địa vị pháp lý của chủ thể tham gia hoạt động du lịch

#### **Nội dung:**

2.1. Lao động trong lĩnh vực du lịch

*Thời gian: 3 giờ*

- 2.2. Địa vị pháp lý của hướng dẫn viên du lịch *Thời gian: 3 giờ*  
 2.3. Những người làm nghề cho thuê nghỉ trọ *Thời gian: 3 giờ*  
 2.4. Người lái phương tiện vận chuyển khách du lịch *Thời gian: 3 giờ*

**Bài 3: Trách nhiệm pháp lý trong lĩnh vực du lịch** **Thời gian: 10 giờ**

**Mục tiêu:**

- Trách nhiệm pháp lý và các loại trách nhiệm pháp lý đối với hành vi vi phạm pháp luật trong lĩnh vực du lịch

**Nội dung:**

**3.1. Khái niệm và trách nhiệm pháp lý và hành vi vi phạm pháp luật Du lịch**

*Thời gian: 4 giờ*

3.1.1. Khái niệm và trách nhiệm pháp lý

3.1.2. Các hành vi vi phạm pháp luật Du lịch

**3.2. Vi phạm pháp luật hành chính và vi phạm pháp luật hình sự trong kinh doanh du lịch**

*Thời gian: 3 giờ*

3.2.1. Vi phạm pháp luật hành chính trong kinh doanh du lịch

3.2.2. Vi phạm pháp luật hình sự trong kinh doanh du lịch

3.3. Vi phạm hành chính và tội phạm đối với khách du lịch *Thời gian: 2 giờ*

3.3.1. Vi phạm pháp luật hành chính đối với khách du lịch

3.3.2. Vi phạm pháp luật hình sự đối với khách du lịch

Kiểm tra *Thời gian: 1 giờ*

**IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết với đầy đủ phương tiện; Xưởng thực hành Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn.

2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, Projector.

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: tài liệu, giáo trình

4. Các điều kiện khác:

**V. Nội dung và phương pháp đánh giá**

1. Nội dung:

- Kiến thức: Được đánh giá thông qua các bài kiểm tra

- Kỹ năng: Phân tích tình huống, vận dụng các quy định của pháp luật du lịch trong tình huống cụ thể

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Người học phát huy tính tự tin, giữ vai trò trung tâm trong việc học, năng động, và có tinh thần trách nhiệm cao.

2. Phương pháp:

- Kiểm tra thường xuyên: 01 bài

- Kiểm tra định kì: 3 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút,

- Kiểm tra kết thúc môn học:



- Hình thức kiểm tra: viết
- Thời gian: 60 phút

## **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Môn học áp dụng cho người học Cao đẳng nghề Quản trị Dịch vụ du lịch và Lễ hành.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Hướng dẫn sinh viên tự học và chuẩn bị bài học theo kế hoạch.

+ Trong quá trình giảng lý thuyết và thảo luận trên lớp, giảng viên thường xuyên kiểm tra việc chuẩn bị bài ở nhà của sinh viên.

+ Đưa ra các chủ đề, các tình huống giao nhiệm vụ cho các nhóm chuẩn bị và tổ chức seminar.

+ Chú ý tính thực tiễn trong quá trình giảng dạy, nội dung lý thuyết và thực hành phải gắn với chuyên ngành của sinh viên.

- Đối với người học:

+ Thực sự yêu thích nghề nghiệp, chăm chỉ, cầu thị, được học các kiến thức bổ trợ của chương trình.

3. Những trọng tâm cần chú ý: Chương 2,3

4. Tài liệu tham khảo:

- *Luật Du lịch 2017*. NXB Chính trị quốc gia.

- Lê Hồng Nam. *Giáo án Luật Du Lịch*. Trường CĐSP Đà Lạt.

- Nghị định 168/2017/NĐ-CP của Chính phủ về việc *quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch*.

- Thông tư 06/2017/TT-BVHTTDL của Bộ Văn hoá - Thể thao và Du lịch hướng dẫn thực hiện Nghị định số 168/2017/NĐ-CP của Chính phủ *quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch*.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có)

## CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

**Tên mô đun: Marketing du lịch**

**Mã mô đun: MD18**

**Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 02 giờ)**

### **I. Vị trí, tính chất của mô đun:**

1. Vị trí:

Học sau các môn cơ sở và cơ sở ngành, học song song với các môn chuyên ngành.

2. Tính chất: Mô đun này thuộc học phần bắt buộc.

### **II. Mục tiêu mô đun:**

1. Về kiến thức:

Marketing du lịch là môn học trang bị cho sinh viên những kiến thức về marketing du lịch; giúp sinh viên nắm bắt và vận dụng được các kiến thức về chiến lược marketing sản phẩm, giá cả, phân phối, xúc tiến trong hoạt động kinh doanh du lịch; học hỏi được những kinh nghiệm thực tế trong hoạt động marketing du lịch tại các doanh nghiệp kinh doanh du lịch hiện nay. Từ đó, sinh viên có thể phân tích, đánh giá những thuận lợi, khó khăn và những rủi ro trong quá trình marketing du lịch và đưa ra những giải pháp nâng cao hiệu quả marketing du lịch.

2. Về kỹ năng:

- Nắm bắt và vận dụng được các kiến thức về chiến lược marketing sản phẩm, giá cả, phân phối, xúc tiến trong hoạt động kinh doanh du lịch.

- Phân tích, đánh giá những thuận lợi, khó khăn và những rủi ro trong quá trình marketing du lịch và những giải pháp nâng cao hiệu quả marketing du lịch.

3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Có nhận thức đúng đắn và say mê lĩnh vực Marketing nói chung và Marketing du lịch nói riêng. Sinh viên có động lực rèn luyện tính năng động và hoạt bát cũng như khả năng phân tích, đánh giá và lên kế hoạch.

### **III. Nội dung mô đun:**

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

Số TT	Tên chương	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1.	<b>Bài 1: Nhập môn Marketing du lịch</b>	<b>05</b>	<b>02</b>	<b>03</b>	

	1.1. Các khái niệm cơ bản về Marketing và Marketing du lịch	1	1		
	1.2. Các phương hướng Marketing trong du lịch	4	1	3	
2.	<b>Bài 2: Hành Vi Khách Hàng</b>	<b>08</b>	<b>03</b>	<b>05</b>	
	1.1. Hành vi người tiêu dùng	5	2	3	
	1.2. Hành vi khách hàng tổ chức	3	1	2	
3.	<b>Bài 3: Chiến lược thị trường</b>	<b>09</b>	<b>03</b>	<b>05</b>	<b>01</b>
	3.1. Phân khúc thị trường	3	1	2	
	3.2. Lựa chọn thị trường mục tiêu	4	1	2	1
	3.3. Định vị trên thị trường mục tiêu	2	1	1	
4.	<b>Bài 4: Chiến lược sản phẩm</b>	<b>09</b>	<b>04</b>	<b>05</b>	
	4.1. Khái niệm về sản phẩm trong du lịch	0,5	0,5		
	4.2. Chiến lược vòng đời sản phẩm	3,5	1,5	2	
	4.3. Chiến lược sản phẩm mới	3	1	2	
	4.4. Nhãn hiệu	2	1	1	
5.	<b>Bài 5: Chiến lược Chiêu Thị</b>	<b>14</b>	<b>03</b>	<b>10</b>	<b>01</b>
	5.1. Các công cụ chính trong chiêu thị	5	1	4	
	5.2. Quy trình thiết kế chương trình chiêu thị	9	2	6	1
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>02</b>

## 2. Nội dung chi tiết

### **Bài 1: Nhập môn Marketing du lịch**

**Thời gian: 05 giờ**

**Mục tiêu:** giới thiệu tổng quan về Marketing du lịch như khái niệm, các phương hướng Marketing trong du lịch.

#### **Nội dung:**

1.1. Các khái niệm cơ bản về Marketing và Marketing du lịch Thời gian: 01 giờ

1.1.1. Khái niệm Marketing

1.1.2. Thị trường du lịch và Marketing du lịch

1.1.3. Lợi ích từ việc khảo sát nguyện vọng và nhu cầu khách hàng tiềm năng

1.2. Các Phương hướng Marketing trong du lịch Thời gian: 04 giờ

1.2.1. Marketing theo hướng sản phẩm

1.2.2. Marketing theo hướng khách hàng

1.2.3. Marketing theo hướng xã hội

### **Bài 2: Hành Vi Khách Hàng**

**Thời gian: 08 giờ**

**Mục tiêu:** cung cấp kiến thức về hành vi người tiêu dùng. Từ đó, người kinh doanh du lịch có thể vận dụng trong công tác marketing các hoạt động kinh doanh của mình.

**Nội dung**

2.1. Hành vi người tiêu dùng Thời gian: 05 giờ

2.1.1. Mô hình kích thích – đáp ứng

2.1.2. Các yếu tố ảnh hưởng hành vi mua của người tiêu dùng

2.1.3. Quy trình ra quyết định mua hàng

2.2. Hành vi khách hàng tổ chức Thời gian: 03 giờ

2.2.1. Các nhóm khách hàng tổ chức

2.2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi mua của khách hàng tổ chức

2.2.3. Mô hình phân tích mạng lưới mua

**Bài 3: Chiến lược thị trường**

**Thời gian: 09 giờ**

**Mục tiêu:** giới thiệu các phân khúc thị trường trong kinh doanh du lịch và hướng dẫn cách xác định mục tiêu để marketing một cách hiệu quả.

**Nội dung:**

3.1. Phân khúc thị trường Thời gian: 03 giờ

3.1.1. Khái niệm

3.1.2. Cơ sở phân khúc thị trường

3.1.3. Các yêu cầu cho việc phân khúc thị trường có hiệu quả

3.2. Lựa chọn thị trường mục tiêu Thời gian: 04 giờ

3.2.1. Khái niệm

3.2.2. Đánh giá các phân khúc

3.2.3. Các hình thức chọn lựa phân khúc thị trường mục tiêu

3.3. Định vị trên thị trường mục tiêu Thời gian: 02 giờ

3.3.1. Khái niệm

3.3.2. Chiến lược tạo sự khác biệt

Kiểm tra: Thời gian: 01 giờ

**Bài 4: Chiến lược sản phẩm**

**Thời gian: 09 giờ**

**Mục tiêu:** giới thiệu vòng đời của một sản phẩm. Từ đó giúp chúng ta có những chiến lược tiếp thị phù hợp cho sản phẩm ở từng giai đoạn cụ thể.

**Nội dung:**

4.1. Khái niệm về sản phẩm trong du lịch Thời gian: 0,5 giờ

4.2. Chiến lược vòng đời sản phẩm Thời gian: 3,5 giờ

4.2.1. Chiến lược tiếp thị ở giai đoạn giới thiệu

4.2.2. Chiến lược tiếp thị trong giai đoạn tăng trưởng

4.2.3. Chiến lược tiếp thị trong giai đoạn trưởng thành

4.2.4. Chiến lược tiếp thị trong giai đoạn suy thoái

- 4.3. Chiến lược sản phẩm mới Thời gian: 03 giờ  
4.3.1. Thế nào là một sản phẩm mới?  
4.3.2. Quy trình phát triển sản phẩm mới  
4.3.3. Thách thức đối với việc phát triển sản phẩm mới

- 4.4. Nhãn hiệu Thời gian: 02 giờ  
4.4.1. Khái niệm và các đặc điểm của nhãn hiệu  
4.4.2. Các thành phần của nhãn hiệu

#### **Bài g 5: Chiến lược Chiêu Thị**

**Thời gian: 14 giờ**

**Mục tiêu:** giới thiệu các công cụ được sử dụng trong chiêu thị.

#### **Nội dung:**

- 5.1. Các công cụ chính trong chiêu thị Thời gian: 05 giờ  
5.1.1. Quảng cáo  
5.1.2. Khuyến mãi  
5.1.3. Quan hệ công chúng (PR)  
5.1.4. Bán hàng trực tiếp  
5.1.5. Tiếp thị trực tiếp  
5.1.6. Tiếp thị gián tiếp  
5.2. Quy trình thiết kế chương trình chiêu thị Thời gian: 09 giờ  
Kiểm tra: Thời gian: 01 giờ

#### **IV. Điều kiện thực hiện mô đun:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết
2. Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu, bảng
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Bút, giấy, bảng, phấn
4. Các điều kiện khác: Không

**3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Giáo trình, Bài giảng, hình ảnh, tư liệu liên quan.

**4. Các điều kiện khác:** Không

#### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá**

1. Nội dung:

- Kiến thức: Biết hệ thống và trình bày nội dung chính của các chương
- Kỹ năng: Nắm bắt và vận dụng được các kiến thức về chiến lược marketing sản phẩm, giá cả, phân phối, xúc tiến trong hoạt động kinh doanh du lịch.

Phân tích, đánh giá được những thuận lợi, khó khăn và những rủi ro trong quá trình marketing du lịch và những giải pháp nâng cao hiệu quả marketing du lịch.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Sinh viên nhận thức và khám phá các vấn đề thông qua sự hướng dẫn của giảng viên và thảo luận nhóm.

## 2. Phương pháp đánh giá

- Kiểm tra thường xuyên: 02 bài
- Kiểm tra định kì: 01 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút,
- Kiểm tra kết thúc môn học:
  - Hình thức kiểm tra: viết
  - Thời gian: 60 phút

## VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:

### 1. Phạm vi áp dụng mô đun:

Môn học áp dụng cho chương trình đào tạo trình độ Cao đẳng ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên: Phối hợp nhiều tài liệu có giá trị, soạn chi tiết giáo trình, tìm hiểu nhiều ví dụ thực tế trong kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành, soạn bài tập có liên hệ thực tế, kiểm tra đánh giá thường xuyên. Phối hợp rèn luyện tính kỷ luật cho sinh viên trong học tập và trong công việc.

- Đối với người học:

Sinh viên có mặt trên lớp tối thiểu 70% thời gian

Đọc tài liệu chính, đọc tài liệu tham khảo, tìm hiểu, phân tích ví dụ, thực hành các nghiệp vụ thao tác, tham gia thảo luận trên lớp.

Tất cả các thành viên của nhóm phải có mặt và cùng tham gia thuyết trình, giải thích, tranh luận khi trình bày bài thảo luận theo nhóm.

Nộp báo cáo thảo luận và trình bày bài thảo luận theo trình tự ngẫu nhiên

### 3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Chiến lược thị trường
- Chiến lược sản phẩm, chiến lược chiêu thị

### 4. Tài liệu tham khảo:

- Nguyễn Văn Mạnh – Nguyễn Đình Hòa (2015). *Giáo trình Marketing Du lịch*, NXB, Đại học Kinh tế Quốc dân.

- Quách Thị Bửu Châu (Chủ biên) (2015). *Marketing căn bản*, NXB Thống kê, Thành phố Hồ Chí Minh.

- Phạm Thị Huyền – Nguyễn Hoài Long (2018). *Marketing dịch vụ*, NXB, Đại học Kinh tế Quốc dân.

- Jacques Horovitz (2013). *Nghệ thuật chinh phục khách hàng*, NXB Thống kê, Hà Nội.

### 5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên mô đun: Thanh toán quốc tế trong du lịch**

**Mã mô đun: MD19**

**Thời gian thực hiện mô đun:** 45 giờ (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 02 giờ).

### I. Vị trí, tính chất của mô đun:

1. Vị trí: Học sau các môn cơ sở và cơ sở ngành, học song song với các môn chuyên ngành.

2. Tính chất: Mô đun này thuộc học phần bắt buộc.

### II. Mục tiêu mô đun:

1. Về kiến thức:
  - Biết được ký hiệu theo ISO của một số đồng tiền được trao đổi phổ biến tại Việt Nam.
  - Biết cách xác định tỷ giá theo phương pháp tính chéo.
  - Nắm rõ các điều kiện về tài chính và các điều kiện về tiền tệ trong một hợp đồng du lịch quốc tế.
  - Hiểu và vận dụng được các phương tiện thanh toán quốc tế trong du lịch.
2. Về kỹ năng:
  - Vận dụng những kiến thức đã học để phân tích các ảnh hưởng của thanh toán quốc tế trong thương mại quốc tế.
  - Có khả năng vận dụng những kiến thức đã học vào các môn học tiếp theo và các công việc thực tiễn.
  - Có các kỹ năng thu thập thông tin, kỹ năng tổng hợp, kỹ năng so sánh, phân tích, bình luận, đánh giá các vấn đề về thương mại quốc tế:
3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm:
  - Có ý thức đúng đắn, nghiêm túc và khách quan trong việc nhìn nhận được vai trò quan trọng của thanh toán quốc tế đối với nền kinh tế xã hội
  - Có ý thức nghiên cứu khoa học trong các vấn đề lý luận và thực tiễn liên quan đến thanh toán quốc tế
  - Có định hướng tích lũy kiến thức chuyên môn cho nghề nghiệp về sau ngay từ khi còn là sinh viên.

### III. Nội dung mô đun:

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

Số TT	Tên chương	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1.	<b>Bài 1: Tỷ giá hối đoái</b>	<b>21</b>	<b>06</b>	<b>14</b>	<b>01</b>

	1.1. Khái niệm về ngoại hối	0,5	0,5		
	1.2. Khái niệm và cơ sở chính để xác định tỷ giá hối đoái	0,5	0,5		
	1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự biến động của tỷ giá hối đoái	1	1		
	1.4. Ảnh hưởng của tỷ giá hối đoái đến du lịch	1	1		
	1.5. Xác định tỷ giá hối đoái theo phương pháp tính chéo	18	3	14	1
	<b>Bài 2: Các điều kiện về tài chính và tiền tệ trong hợp đồng du lịch quốc tế</b>	<b>08</b>	<b>03</b>	<b>05</b>	
2.	2.1. Khái quát về hợp đồng du lịch quốc tế	1	1		
	2.2. Các điều kiện về tài chính trong hợp đồng du lịch quốc tế	4	1	3	
	2.3. Các điều kiện về tiền tệ trong các hợp đồng du lịch quốc tế	3	1	2	
	<b>Bài 3: Các phương tiện thanh toán quốc tế trong du lịch</b>	<b>16</b>	<b>06</b>	<b>09</b>	<b>01</b>
3.	3.1. Séc du lịch (Traveller's cheque) <sup>2</sup>	6	2	3	1
	3.2. Thẻ thanh toán (Payment card)	5	2	3	
	3.3. Phiếu du lịch (Voucher)	5	2	3	
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>02</b>

## 2. Nội dung chi tiết

### Bài 1: Tỷ giá hối đoái

**Thời gian: 21 giờ**

**Mục tiêu:** Bài học giới thiệu khái niệm tỷ giá hối đoái, các nhân tố ảnh hưởng đến tỷ giá hối đoái và hướng dẫn sinh viên cách xác định tỷ giá hối đoái theo phương pháp tính chéo.

#### Nội dung:

2.1. Khái niệm về ngoại hối

Thời gian: 0,5 giờ

2.2. Khái niệm và cơ sở chính để xác định tỷ giá hối đoái

Thời gian: 0,5 giờ

2.2.1. Khái niệm tỷ giá hối đoái

2.2.2. Cơ sở chính để xác định tỷ giá hối đoái

2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự biến động của tỷ giá hối đoái

Thời gian: 01 giờ

2.3.1. Tốc độ lạm phát trên thị trường của hai quốc gia hữu quan

2.3.2. Mối quan hệ giữa cung và cầu về ngoại hối trên thị trường



2.3.3. Các nhân tố khác

2.4. Ảnh hưởng của tỷ giá hối đoái đến du lịch

Thời gian: 01 giờ

2.5. Xác định tỷ giá hối đoái theo phương pháp tính chéo

Thời gian: 18 giờ

2.5.1. Tỷ giá chéo

2.5.2. Quy tắc tính tỷ giá chéo

Kiểm tra: 1 giờ

## **Bài 2: Các điều kiện về tài chính và tiền tệ trong HDDL quốc tế**

**Thời gian: 08 giờ**

**Mục tiêu:** Bài học giới thiệu về hợp đồng du lịch quốc tế và các nội dung chính cần có và cần lưu ý trong loại hợp đồng này.

### **Nội dung:**

2.1. Khái quát về hợp đồng du lịch quốc tế

Thời gian: 01 giờ

2.1.1. Khái niệm

2.1.2. Nội dung của hợp đồng du lịch quốc tế

2.2. Các điều kiện về tài chính trong hợp đồng du lịch quốc tế

Thời gian: 04 giờ

2.2.1. Điều kiện về địa điểm thanh toán

2.2.2. Điều kiện về thời gian thanh toán

2.2.3. Điều kiện về phương thức thanh toán

2.2.4. Các biện pháp ngăn ngừa rủi ro về tài chính

2.3. Các điều kiện về tiền tệ trong các hợp đồng du lịch quốc tế

Thời gian: 03 giờ

2.3.1. Điều kiện về đồng tiền tính giá

2.3.2. Điều kiện về đồng tiền thanh toán

2.3.3. Điều kiện về biện pháp ngăn ngừa rủi ro về tiền tệ

## **Bài 3: Các phương tiện thanh toán quốc tế trong du lịch Thời gian: 16 giờ**

**Mục tiêu:** Bài học cung cấp kiến thức về các phương tiện thanh toán quốc tế trong du lịch và hướng dẫn sinh viên phương thức thanh toán đối với các loại phương tiện thanh toán này.

### **Nội dung:**

2.1. Séc du lịch (Traveller's cheque)

Thời gian: 06 giờ

2.2. Thẻ thanh toán (Payment card)

Thời gian: 05 giờ

2.3. Phiếu du lịch (Voucher)

Thời gian: 05 giờ

Kiểm tra: 1 giờ

## **IV. Điều kiện thực hiện mô đun:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết với đầy đủ phương tiện; Xưởng thực hành Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn.

2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, Projector.

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: tài liệu, giáo trình

4. Các điều kiện khác:

## **V. Nội dung và phương pháp đánh giá**

### 1. Nội dung:

- Kiến thức: Biết hệ thống và trình bày nội dung chính của các chương
- Kỹ năng:

Vận dụng những kiến thức đã học để phân tích các ảnh hưởng của thanh toán quốc tế trong thương mại quốc tế.

Có khả năng vận dụng những kiến thức đã học vào các môn học tiếp theo và các công việc thực tiễn.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Sinh viên nhận thức và khám phá các vấn đề thông qua sự hướng dẫn của giảng viên và thảo luận nhóm.

### 2. Phương pháp đánh giá

- Kiểm tra thường xuyên: 02 bài
- Kiểm tra định kì: 01 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút,
- Kiểm tra kết thúc môn học:
  - Hình thức kiểm tra: viết
  - Thời gian: 60 phút

## **VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:**

### 1. Phạm vi áp dụng môn học

Môn học áp dụng cho chương trình đào tạo trình độ Cao đẳng ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

### 2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

- Đối với giáo viên, giảng viên: Phối hợp nhiều tài liệu có giá trị, soạn chi tiết giáo trình, tìm hiểu nhiều ví dụ thực tế trong kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành, soạn bài tập có liên hệ thực tế, kiểm tra đánh giá thường xuyên. Phối hợp rèn luyện tính kỷ luật cho sinh viên trong học tập và trong công việc.

- Đối với người học:

Đọc tài liệu chính, đọc tài liệu tham khảo, tìm hiểu, phân tích ví dụ, thực hành các nghiệp vụ thao tác, tham gia thảo luận trên lớp

Tất cả các thành viên của nhóm phải có mặt và cùng tham gia thuyết trình, giải thích, tranh luận khi trình bày bài thảo luận theo nhóm

Nộp báo cáo thảo luận và trình bày bài thảo luận theo trình tự ngẫu nhiên

### 3. Những trọng tâm cần chú ý: chương 1 và chương 3

### 4. Tài liệu tham khảo:

- Trần Thị Minh Hòa (2012), *Giáo trình thanh toán quốc tế trong du lịch*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân.
- Nguyễn Ngọc Hùng (2013), *Lý thuyết tiền tệ - ngân hàng*, NXB Tài chính.

- Trần Hoàng Ngân (2016), *Giáo trình thanh toán quốc tế*, NXB. Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.

- Đinh Xuân Trình (2002), *Giáo trình thanh toán quốc tế trong ngoại thương*, NXB Giáo dục.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

**Tên mô:** Tuyển điểm du lịch Việt Nam

**Mã môn học:** MĐ20

Thời gian thực hiện môn học: 75 giờ (Lý thuyết: 30 giờ; Thực hành, thảo luận, bài tập: 43 giờ; Kiểm tra: 02 giờ).

### I. Vị trí, tính chất của mô đun:

- Vị trí: Học sau các môn cơ sở và cơ sở ngành, học song song với các môn chuyên ngành.

- Tính chất: Môn học này thuộc học phần bắt buộc.

### II. Mục tiêu mô đun:

#### 1. Về kiến thức:

Học phần trang bị cho sinh viên ngành quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành những kiến thức về các điểm đến như địa lý, lịch sử, phong tục, các đặc điểm và các điểm tham quan cộng đồng dân cư địa phương, khí hậu và tính mùa vụ ảnh hưởng đến thời gian tham quan, các sự kiện đặc biệt như lễ hội, phương tiện dành cho du khách, những vấn đề liên quan đến an toàn và sức khỏe, những cảnh báo về du lịch.

#### 2. Kỹ năng:

Rèn luyện kỹ năng phân tích và xử lý thông tin, khai thác giá trị của các tài nguyên du lịch và thiết kế tour

Phát triển kỹ năng tổ chức làm việc nhóm

#### 3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Có nhận thức đúng đắn và say mê lĩnh vực du lịch nói chung và lữ hành nói riêng. Sinh viên có động lực rèn luyện tính năng động và hoạt bát cũng như khả năng phân tích, đánh giá và lên kế hoạch.

### III. Nội dung mô đun:

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

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1.	<b>Bài 1: Tổng quan về tuyển điểm du lịch</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	
	1.1. Khái quát về Tuyển	1	1		
	1.2. Khái quát về điểm	1	1		
	Những bộ phận làm việc liên quan đến Tuyển điểm trong công ty lữ hành	1	1		

	Tài nguyên du lịch trong việc hình thành Tuyến điểm 1.4.1. Vai trò của tài nguyên du lịch trong việc hình thành Tuyến điểm 1.4.2. Các loại tài nguyên du lịch 1.4.2.1. Tài nguyên du lịch tự nhiên 1.4.2.2. Tài nguyên du lịch nhân văn 1.5. Các tiêu chí đánh giá tuyến điểm du lịch 1.6. Các tiêu chí xây dựng tuyến điểm 1.7. Kỹ năng thiết kế tuyến-điểm	3     1 1  2	     1 1	3     1	
<b>2.</b>	<b>Bài 2: Tuyến điểm du lịch miền Bắc</b> 1.1. Khái quát về vùng du lịch Miền Bắc 1.2. Tuyến điểm du lịch miền Bắc <i>Vùng Tây Bắc</i> - Lai Châu - Sơn La - Lào Cai - Hòa Bình - Yên Bái - Phú Thọ <i>Vùng Đông Bắc</i> - Hà Tây - Hà Nam - Nam Định - Bắc Cạn - Tuyên Quang - Vĩnh Phú - Hà Nội - Hải Phòng - Ninh Bình - Hà Giang - Hải Dương - Bắc Ninh - Hưng Yên - Cao Bằng - Lạng Sơn - Thái Nguyên - Thái Bình	<b>22</b>  3  15	<b>8</b>  2  3	<b>12</b>  1  12	<b>1</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bắc Giang</li> <li>- Quảng Ninh</li> </ul> <p>1.3. Một số tuyến điểm du lịch đặc trung</p>	4	3	1	
<b>3.</b>	<p><b>Bài 3: Tuyến điểm du lịch miền Trung</b></p> <p>1.1. Khái quát về vùng du lịch Miền Trung</p> <p>1.2. Tuyến điểm du lịch Miền Trung</p> <p>1.2.1. Bắc Trung Bộ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2. Thanh Hoá</li> <li>3. Nghệ An</li> <li>4. Hà Tĩnh</li> <li>5. Quảng Bình</li> <li>6. Quảng Trị</li> </ul> <p>1.2.2. Trung Trung Bộ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>7. Thừa Thiên Huế</li> <li>8. Đà Nẵng</li> <li>9. Quảng Nam</li> <li>10. Quảng Ngãi</li> <li>11. Bình Định</li> </ul> <p>1.2.3. Nam Trung Bộ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>12. Phú Yên</li> <li>13. Khánh Hoà</li> <li>14. Ninh Thuận</li> <li>15. Bình Thuận</li> </ul> <p>1.2.4. Tây Nguyên</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>16. Gia Lai</li> <li>17. Kon Tum</li> <li>18. Đak Lak</li> <li>19. Đắc Nông</li> <li>20. Lâm Đồng</li> </ul> <p>1.3. Một số tuyến điểm du lịch đặc trung</p>	22	8	13	1
		3	2	1	
		15	3	11	
		4	3	1	
<b>4.</b>	<p><b>Bài 4: Tuyến điểm du lịch miền Nam</b></p> <p>1.1. Khái quát về vùng du lịch Đông Nam Bộ và Tây Nam bộ</p> <p>1.2. Tuyến điểm du lịch Miền Nam</p>	21	8	13	
		3	2	1	
		15	3	12	

1.2.1. Đông Nam Bộ - Bà Rịa - Vũng Tàu - Thành Phố Hồ Chí Minh - Đồng Nai - Tây Ninh - Bình Dương - Bình Phước 1.2.2. Tây Nam Bộ - Long An - Tiền Giang - Vĩnh Long - Bến Tre - Đồng Tháp - Trà Vinh - An Giang - Cần Thơ - Hậu Giang - Kiên Giang - Sóc Trăng - Bạc Liêu - Cà Mau 2.3. Một số tuyến điểm du lịch đặc trưng	3	3		
<b>Cộng</b>	<b>75</b>	<b>30</b>	<b>43</b>	<b>2</b>

## 2. Nội dung chi tiết

### **Bài 1: Tổng quan về tuyến điểm du lịch**

**Thời gian: 10 giờ**

#### **Mục tiêu:**

- Giới thiệu tổng quan về tuyến, điểm du lịch như khái niệm về tuyến, điểm, các loại tài nguyên du lịch trong việc hình thành tuyến điểm,...

#### **Nội dung:**

1.1. Khái quát về Tuyến

*Thời gian: 1 giờ*

1.2. Khái quát về điểm

*Thời gian: 1 giờ*

1.3. Những bộ phận làm việc liên quan đến Tuyến điểm trong công ty lữ hành

*Thời gian: 1 giờ*

1.4. Tài nguyên du lịch trong việc hình thành Tuyến điểm

*Thời gian: 3 giờ*

1.4.1. Vai trò của tài nguyên du lịch trong việc hình thành Tuyến điểm

1.4.1. Các loại tài nguyên du lịch

1.4.1.1. Tài nguyên du lịch tự nhiên

1.4.1.2. Tài nguyên du lịch nhân văn

1.5. Các tiêu chí xây dựng tuyến điểm

*Thời gian: 1 giờ*

1.6. Kỹ năng thiết kế tuyến-điểm

*Thời gian: 1 giờ*

Kiểm tra

*Thời gian: 1 giờ*

## **Bài 2: Tuyến điểm du lịch miền Bắc**

**Thời gian: 22 giờ**

### **Mục tiêu:**

- Giới thiệu các tuyến điểm đặc trưng của miền Bắc

### **Nội dung:**

1.1. Khái quát về vùng du lịch Miền Bắc

*Thời gian: 3 giờ*

1.2. Tuyến điểm du lịch miền Bắc

*Thời gian: 15 giờ*

#### *1.2.1 Vùng Tây Bắc*

- Lai Châu
- Sơn La
- Lào Cai
- Hòa Bình
- Yên Bái
- Phú Thọ

#### *1.2.2 Vùng Đông Bắc*

- Hà Tây
- Hà Nam
- Nam Định
- Bắc Cạn
- Tuyên Quang
- Vĩnh Phú
- Hà Nội
- Hải Phòng
- Ninh Bình
- Hà Giang
- Hải Dương
- Bắc Ninh
- Hưng Yên
- Cao Bằng
- Lạng Sơn
- Thái Nguyên
- Thái Bình
- Bắc Giang



- Quảng Ninh

1.3 Một số tuyến điểm du lịch đặc trưng

*Thời gian: 4 giờ*

Kiểm tra

*Thời gian: 1 giờ*

### **Bài 3: Tuyến điểm du lịch miền Trung**

**Thời gian: 22 giờ**

- Mục tiêu bài học: giới thiệu các tuyến điểm đặc trưng của miền Trung

- Nội dung chi tiết:

1.1. Khái quát về vùng du lịch Miền Trung

*Thời gian : 3*

*giờ*

1.2. Tuyến điểm du lịch Miền Trung

*Thời gian*

*15 giờ*

1.2.1. Bắc Trung Bộ

- Thanh Hoá
- Nghệ An
- Hà Tĩnh
- Quảng Bình
- Quảng Trị

1.2.2. Trung Trung Bộ

- Thừa Thiên Huế
- Đà Nẵng
- Quảng Nam
- Quảng Ngãi
- Bình Định

1.2.3. Nam Trung Bộ

- Phú Yên
- Khánh Hoà
- Ninh Thuận
- Bình Thuận

1.2.4. Tây Nguyên

- Gia Lai
- Kon Tum
- Đak Lak
- Đắc Nông
- Lâm Đồng

1.3. Một số tuyến điểm du lịch đặc trưng

*Thời gian: 4 giờ*

### **Bài 4: Tuyến điểm du lịch miền Nam**

*Thời gian: 21 giờ*

- Mục tiêu bài học: giới thiệu các tuyến, điểm đặc trưng của miền Nam

- Nội dung chi tiết:

1.1. Khái quát về vùng du lịch Đông Nam Bộ và Tây Nam bộ

*Thời gian: 3 giờ*

1.2. Tuyến điểm du lịch Miền Nam

*Thời gian: 15 giờ*

1.2.1. Đông Nam Bộ

- Bà Rịa - Vũng Tàu
- Thành Phố Hồ Chí Minh
- Đồng Nai
- Tây Ninh
- Bình Dương
- Bình Phước

1.2.2. Tây Nam Bộ

- Long An
- Tiền Giang
- Vĩnh Long
- Bến Tre
- Đồng Tháp
- Trà Vinh
- An Giang
- Cần Thơ
- Hậu Giang
- Kiên Giang
- Sóc Trăng
- Bạc Liêu
- Cà Mau

2.3. Một số tuyến điểm du lịch đặc trưng

*Thời gian: 3 giờ*

#### **IV. Điều kiện thực hiện mô đun:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết với đầy đủ phương tiện; Xưởng thực hành Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn.

2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, Projector.

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: tài liệu, giáo trình

4. Các điều kiện khác:

#### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá**

##### **1. Nội dung:**

- Kiến thức:

Trình bày được những kiến thức về các điểm đến như địa lý, lịch sử, phong tục, các đặc điểm và các điểm tham quan cộng đồng dân cư địa phương, khí hậu và tính mùa vụ ảnh hưởng đến thời gian tham quan, các sự kiện đặc biệt như lễ hội, phương tiện dành cho du khách, những vấn đề liên quan đến an toàn và sức khỏe, những cảnh báo về du lịch.

- Kỹ năng:

Thực hành được kỹ năng phân tích và xử lý thông tin, khai thác giá trị của các tài nguyên du lịch và thiết kế tour.

Thực hành được kỹ năng tổ chức làm việc nhóm.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Có nhận thức đúng đắn và say mê lĩnh vực du lịch nói chung và lữ hành nói riêng. Sinh viên có động lực rèn luyện tính năng động và hoạt bát cũng như khả năng phân tích, đánh giá và lên kế hoạch.

2. Phương pháp:

- Kiểm tra thường xuyên: 01 bài

- Kiểm tra định kì: 3 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút,

- Kiểm tra kết thúc môn học:

- Hình thức kiểm tra: viết

- Thời gian: 90 phút

## **VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:**

### **1. Phạm vi áp dụng mô đun:**

Sinh viên học chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

### **2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:**

- Đối với giáo viên, giảng viên: Phối hợp nhiều tài liệu có giá trị, soạn chi tiết giáo trình, tìm hiểu nhiều ví dụ thực tế trong kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành, soạn bài tập có liên hệ thực tế, kiểm tra đánh giá thường xuyên. Phối hợp rèn luyện tính kỷ luật cho sinh viên trong học tập và trong công việc.

- Đối với người học:

Sinh viên có mặt trên lớp tối thiểu 70% thời gian

Đọc tài liệu chính, đọc tài liệu tham khảo, tìm hiểu, phân tích ví dụ, thực hành các nghiệp vụ thao tác, tham gia thảo luận trên lớp

Tất cả các thành viên của nhóm phải có mặt và cùng tham gia thuyết trình, giải thích, tranh luận khi trình bày bài thảo luận theo nhóm

Nộp báo cáo thảo luận và trình bày bài thảo luận theo trình tự ngẫu nhiên

### **3. Những trọng tâm cần chú ý: Chương 2,3,4**

### **4. Tài liệu tham khảo:**

-Bùi Thị Hải Yến (2014). *Tuyến điểm du lịch Việt Nam*, NXB Giáo dục Việt Nam.

- Nguyễn Minh Tuệ - Vũ Đình Hòa (2010), *Địa lý du lịch Việt Nam – Cơ sở lý luận và thực tiễn phát triển ở Việt Nam*, NXB. Giáo dục Việt Nam.

- Tổng Cục Du lịch Việt Nam (2018), *Non nước Việt Nam - Sách hướng dẫn du lịch*, Hà Nội.

- Bửu Ngôn, (2001), *Du lịch Ba Miền (3 tập): Đất Phương Nam, Về Miền Trung, Hành Trình Phương Bắc*, NXB Trẻ.

- GS. Địa lý Lê Bá Thảo (2001), *Việt Nam - Lãnh thổ và các vùng Địa lý*, NXB Thế Giới, Hà Nội.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

**Tên mô đun:** Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch

**Mã mô đun:** MD21

**Thời gian thực hiện mô đun:** 75 giờ (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thảo luận, bài tập: 57 giờ; Kiểm tra: 03 giờ).

### I. Vị trí, tính chất của mô đun:

1. Vị trí: Học sau các môn cơ sở và cơ sở ngành, học song song với các môn chuyên ngành.

2. Tính chất: Môn học này thuộc học phần bắt buộc.

### II. Mục tiêu mô đun:

1. Về kiến thức:

Học phần cung cấp cho người học kiến thức vai trò, nhiệm vụ, những yêu cầu cơ bản của hướng dẫn viên du lịch và nghiệp vụ tổ chức, thực hiện chương trình du lịch trọn gói cũng như xử lý tình huống trong hướng dẫn du lịch.

2. Về kỹ năng:

Sinh viên nắm được những yêu cầu cơ bản đối với người hướng dẫn viên, có kỹ năng thực hành hướng dẫn các chương trình du lịch: nguyên tắc và phương pháp phục vụ khách du lịch nội địa, du lịch quốc tế trước, trong và sau chuyến du lịch; xây dựng bài thuyết minh du lịch và thuyết minh; xử lý các tình huống phát sinh trong chương trình du lịch. Kỹ thuật sử dụng trang thiết bị phục vụ công tác hướng dẫn khách du lịch.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Hình thành quan điểm nghề nghiệp đúng đắn, say mê công việc, có tinh thần trách nhiệm trong tác nghiệp và ý thức nghề nghiệp, tinh thần tự tôn dân tộc. Rèn luyện tính cẩn thận trong hành động và phát ngôn, khả năng kiềm nén ức chế. Thực hiện nghiêm túc pháp luật nhà nước và luật du lịch.

### III. Nội dung mô đun:

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

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1.	<b>Bài 1: Hướng dẫn viên du lịch</b>	02	02		
	1.1. Khái niệm hướng dẫn viên du lịch	0,5	0,5		

	1.2. Phân loại hướng dẫn viên du lịch	0,5	0,5		
	1.3. Vai trò, nhiệm vụ của hướng dẫn viên du lịch	0,5	0,5		
	1.4. Những yêu cầu cơ bản đối với hướng dẫn viên du lịch	0,5	0,5		
	<b>Bài 2: Nghiệp vụ thuyết minh du lịch</b>	<b>25</b>	<b>05</b>	<b>19</b>	<b>01</b>
2.	2.1. Khái niệm thuyết minh du lịch	0,5	0,5		
	2.2. Những yêu cầu chung của nội dung thuyết minh du lịch	1	1		
	2.3. Quy trình chuẩn bị nội dung thuyết minh trên tuyến	6,5	1,5	5	
	2.4. Kết cấu của bài thuyết minh tại điểm	11	1	9	1
	2.5. Các phương pháp thuyết minh cơ bản	6	1	5	
	<b>Bài 3: Tổ chức thực hiện chương trình du lịch</b>	<b>32</b>	<b>06</b>	<b>25</b>	<b>01</b>
3.	3.1. Chuẩn bị trước chuyến đi	2,5	0,5	2	
	3.2. Đón tiếp khách	2,5	0,5	2	
	3.3. Tổ chức dịch vụ vận chuyển	4	1	3	
	3.4. Tổ chức dịch vụ lưu trú	4	1	3	
	3.5. Tổ chức dịch vụ ăn uống	4	1	3	
	3.6. Tổ chức dịch vụ tham quan	12	1	10	1
	3.7. Tiễn đoàn	1,5	0,5	1	
	3.8. Hoàn tất các thủ tục sau chuyến đi	1,5	0,5	1	
	<b>Bài 4: Kỹ năng xử lý tình huống trong hoạt động hướng dẫn du lịch</b>	<b>16</b>	<b>02</b>	<b>13</b>	<b>01</b>
4.	4.1. Kỹ năng trả lời câu	6	1	5	

	hỏi trong hoạt động hướng dẫn du lịch				
	4.2. Kỹ năng xử lý tình huống trong hướng dẫn du lịch	10	1	8	1
	<b>Cộng</b>	<b>75</b>	<b>15</b>	<b>57</b>	<b>03</b>

## 2. Nội dung chi tiết

### **Bài 1: Hướng dẫn viên du lịch**

**Thời gian: 02 giờ**

**Mục tiêu:** cung cấp kiến thức chung về yêu cầu đối với nghề hướng dẫn viên du lịch.

#### **Nội dung:**

- 2.1. Khái niệm hướng dẫn viên du lịch Thời gian: 0,5 giờ
- 2.2. Phân loại hướng dẫn viên du lịch Thời gian: 0,5 giờ
- 2.3. Vai trò, nhiệm vụ của hướng dẫn viên du lịch Thời gian: 0,5 giờ
  - 2.3.1. Vai trò của hướng dẫn viên du lịch
  - 2.3.2. Nhiệm vụ của hướng dẫn viên du lịch
- 2.4. Những yêu cầu cơ bản đối với hướng dẫn viên du lịch Thời gian: 0,5 giờ

### **Chương 2: Nghiệp vụ thuyết minh du lịch**

**Thời gian: 25 giờ**

**Mục tiêu:** Cung cấp kiến thức về thuyết minh du lịch: nội dung, kết cấu một bài thuyết minh; phương pháp thuyết minh phù hợp đối tượng tham quan.

#### **Nội dung:**

- 2.1. Khái niệm thuyết minh du lịch Thời gian: 0,5 giờ
  - 2.2. Những yêu cầu chung của nội dung thuyết minh du lịch Thời gian: 01 giờ
  - 2.3. Quy trình chuẩn bị nội dung thuyết minh trên tuyến Thời gian: 6,5 giờ
  - 2.4. Kết cấu của bài thuyết minh tại điểm Thời gian: 11 giờ
  - 2.5. Các phương pháp thuyết minh cơ bản Thời gian: 06 giờ
- Kiểm tra: 1 giờ

### **Bài 3: Tổ chức thực hiện chương trình du lịch**

**Thời gian: 32 giờ**

**Mục tiêu:** Cung cấp kiến thức về quy trình đón, tiếp, tổ chức, tiễn khách khi tham gia hướng dẫn tour.

#### **Nội dung:**

- 2.1. Chuẩn bị trước chuyến đi Thời gian: 2,5 giờ
- 2.2. Đón tiếp khách Thời gian: 2,5 giờ
  - 2.2.1. Đoàn khách inbound
  - 2.2.2. Đoàn khách outbound
  - 2.2.3. Đoàn khách nội địa
- 2.3. Tổ chức dịch vụ vận chuyển Thời gian: 04 giờ

- 2.4. Tổ chức dịch vụ lưu trú Thời gian: 04 giờ  
 2.5. Tổ chức dịch vụ ăn uống Thời gian: 04 giờ  
 2.6. Tổ chức dịch vụ tham quan Thời gian: 12 giờ  
 2.7. Tiễn đoàn Thời gian: 1,5 giờ  
 2.7.1. Đoàn khách inbound  
 2.7.2. Đoàn khách outbound và khách nội địa  
 2.8. Hoàn tất các thủ tục sau chuyến đi Thời gian: 1,5 giờ  
 Kiểm tra: 1 giờ

**Bài 4: Kỹ năng xử lý tình huống trong hoạt động HDDL Thời gian: 16 giờ**

**Mục tiêu:** Cung cấp kiến thức về kỹ năng trả lời câu hỏi và kỹ năng xử lý tình huống trong quá trình tổ chức chuyến tham quan.

**Nội dung:**

- 2.1. Kỹ năng trả lời câu hỏi trong hoạt động hướng dẫn du lịch Thời gian: 06 giờ  
 2.2. Kỹ năng xử lý tình huống trong hướng dẫn du lịch Thời gian: 10 giờ  
 Kiểm tra: 1 giờ

**IV. Điều kiện thực hiện mô đun:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Phòng thực hành bộ môn lễ hành.
2. Trang thiết bị máy móc:

TT	Tên thiết bị	Đơn vị	Số lượng	Yêu cầu sự phạm của thiết bị
1	Máy vi tính	Bộ	01	Phục vụ để trình chiếu hình ảnh, nội dung môn học trong quá trình giảng dạy
2	Máy chiếu (Projector)	Bộ	01	Phục vụ để trình chiếu trong quá trình giảng dạy
3	Hệ thống âm thanh	Bộ	01	Dùng để tăng âm trong phòng học
	Mỗi bộ bao gồm:			
-	Âm ly	Bộ	01	
-	Micro	Chiếc	01	
-	Loa	Chiếc	01	
4	La bàn	Chiếc	04	Dùng để thực hành xác định phương hướng
5	Đèn pin	Chiếc	04	Sử dụng để hướng dẫn các thao tác sử dụng
6	Loa di động	Chiếc	04	Sử dụng trong quá trình thực hành hướng dẫn
7	Bút chỉ laser	Chiếc	04	Sử dụng khi hướng dẫn thực hành
8	Đèn hiệu	Chiếc	04	Sử dụng khi hướng dẫn thực hành
9	Cờ hiệu	Chiếc	04	Sử dụng khi hướng dẫn thực hành đón



				khách, thông báo
10	Còi	Chiếc	04	Sử dụng trong quá trình thực hành
11	Máy ghi âm	Chiếc	04	Sử dụng để ghi âm lại nội dung hướng dẫn trong chuyến đi
12	Dụng cụ y tế	Bộ	01	Sử dụng để thực hành tác nghiệp sơ cấp cứu
-	Tai nghe y tế	Chiếc	01	
-	Máy đo huyết áp	Chiếc	01	
-	Túi cứu thương	Chiếc	01	

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình, Bài giảng, hình ảnh, tư liệu liên quan.

4. Các điều kiện khác: Không

## V. Nội dung và phương pháp đánh giá

1. Nội dung:

- Kiến thức: Biết hệ thống và trình bày nội dung chính của các chương
- Kỹ năng: Khả năng thuyết minh, tổ chức đoàn, giải quyết tình huống, làm báo cáo,...

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Thực hiện được kỹ năng nghề hướng dẫn một cách chuyên nghiệp. Tuân thủ pháp luật và nội quy quy định của ngành nghề.

2. Phương pháp đánh giá

- Kiểm tra thường xuyên: 03 bài
- Kiểm tra định kì: 01 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút,
- Kiểm tra kết thúc môn học:
  - Hình thức kiểm tra: thực hành kỹ năng
  - Thời gian: 30 phút/ sinh viên

## VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:

1. Phạm vi áp dụng môn học:

Sinh viên học chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

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

- Đối với giảng viên: Phối hợp nhiều tài liệu có giá trị, soạn chi tiết giáo trình, tìm hiểu nhiều ví dụ thực tế trong kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành, soạn bài tập có liên hệ thực tế, kiểm tra đánh giá thường xuyên. Phối hợp rèn luyện tính kỷ luật cho sinh viên trong học tập và trong công việc.

- Đối với người học:

Đọc tài liệu chính, đọc tài liệu tham khảo, tìm hiểu, phân tích ví dụ, thực hành các nghiệp vụ thao tác, tham gia thảo luận trên lớp.

Tất cả các thành viên của nhóm phải có mặt và cùng tham gia thuyết trình, giải thích, tranh luận khi trình bày bài thảo luận theo nhóm.

Nộp báo cáo thảo luận và trình bày bài thảo luận theo trình tự ngẫu nhiên.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Viết và thuyết minh du lịch.
- Thực hành nghiệp vụ của một hướng dẫn viên du lịch.

4. Tài liệu tham khảo:

- Tổng cục Du lịch Việt Nam (2015), *Tiêu chuẩn Nghề du lịch Việt Nam: Hướng dẫn du lịch*, Hà Nội.

- Tổng cục Du lịch Việt Nam (2015), *Tiêu chuẩn Nghề du lịch Việt Nam: Thuyết minh du lịch*, Hà Nội.

- Nguyễn Văn Đỉnh và Nguyễn Văn Mạnh (2012), *Giáo trình tâm lý và nghệ thuật giao tiếp, ứng xử trong kinh doanh du lịch*, NXB. Đại học Kinh tế quốc dân.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

**Tên mô đun: Thực tế dã ngoại**

**Mã mô đun: MĐ22**

Thời gian thực hiện mô đun: 90 giờ; (Lý thuyết: 05 giờ; Thực hành, thảo luận, bài tập: 80 giờ; Kiểm tra: 05 giờ).

### **I. Vị trí, tính chất của mô đun:**

- Vị trí: Học sau các môn cơ sở và cơ sở ngành, học song song với các môn chuyên ngành.

- Tính chất: Môn học này thuộc học phần bắt buộc.

### **II. Mục tiêu mô đun:**

#### 1. Về kiến thức:

- Học phần Thực tế dã ngoại cung cấp cho sinh viên kiến thức và kỹ năng hướng dẫn, hoạt náo và điều hành một tour du lịch thông qua chuyến thực tế tại các tuyến điểm du lịch. Ngoài ra, học phần giúp sinh viên nắm được đặc trưng các loại hình du lịch, các danh lam thắng cảnh và cách tổ chức các loại hình du lịch. Trong chương trình ngành Văn hóa- Du lịch, đây là đợt thực tế tổng hợp duy nhất nhằm bổ sung kiến thức đã học, cập nhật kiến thức mới thông qua việc tìm hiểu hiện trạng các loại hình du lịch và các cơ sở kinh doanh du lịch trong nước.

#### 2. Về kỹ năng:

- Sau khi học xong học phần, sinh viên sẽ được rèn luyện các kỹ năng:

- Chuyên môn: Kỹ năng hướng dẫn tour, hoạt náo, tổ chức sinh hoạt ngoài trời, điều hành tour. Đây là những kỹ năng đặc biệt quan trọng của người hướng dẫn viên sau này.

- Kỹ năng xã hội: Có khả năng tổ chức một tour du lịch sau khi tốt nghiệp.

#### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Nhận thức tốt về nghề hướng dẫn viên, tầm quan trọng của chuyến thực tế và rèn luyện các kỹ năng phục vụ cho nghề hướng dẫn viên trong tương lai. Trên cơ sở tiếp nhận các kiến thức thực tiễn và cụ thể trong chuyến đi vận dụng vào việc so sánh, phân tích và lý giải các vấn đề thực tế của nghề hướng dẫn viên và thực kinh doanh lữ hành- khách sạn ở Việt Nam và trên thế giới đang đặt ra.

= Sinh viên cần có trách nhiệm cá nhân tham gia các giờ học và chuẩn bị chia nhóm thực tập làm hướng dẫn viên trong chuyến đi.

### **III. Nội dung mô đun:**

#### **1. Bồi dưỡng kiến thức trước khi đi thực tế (01 ngày – 05 tiết)**

1.1. Những nhiệm vụ, kỹ năng cần thiết khi sinh viên tiến hành thực tế dã ngoại tại các điểm du lịch, các cơ sở kinh doanh du lịch:

- Phương pháp tổ chức một chuyến đi thực tế
- Phương pháp quan sát, thu thập số liệu tại các điểm du lịch, các cơ sở kinh doanh du lịch.
- Phương pháp xử lý số liệu, tư liệu thu thập được
- Phương pháp viết báo cáo thực tế.

1.2 Những hiểu biết khái quát về địa bàn thực tế: Giáo viên giới thiệu sơ lược trước với sinh viên những kiến thức có liên quan đến địa bàn thực tế.

1.3 Hướng dẫn sinh viên viết báo cáo thực tế:

Cấu trúc một bài báo cáo:

- Giới thiệu địa bàn, vấn đề cần nghiên cứu và cơ sở lý luận.
- Tìm hiểu hiện trạng của vấn đề cần nghiên cứu và phân tích ưu điểm, nhược điểm của vấn đề cần nghiên cứu.
- Đề xuất ý kiến cá nhân.

## **2. Một số hoạt động cụ thể khi đi thực tế: (06 ngày)**

- Nhận diện được đầy đủ các loại hình du lịch và loại hình kinh doanh du lịch.
- Tìm hiểu khả năng khai thác các tài nguyên của điểm du lịch cũng như cơ cấu hoạt động của điểm du lịch.
- Tìm hiểu tình hình phát triển về doanh thu, lượng khách và dự báo xu hướng phát triển và hoạt động của điểm du lịch.
- Thu thập các tài liệu của các điểm thực tế, tham quan, khảo sát trực tiếp ngoài thực địa.
- Quan sát cách hướng dẫn của hướng dẫn viên tại điểm để rút kinh nghiệm.

## **V. Nội dung và phương pháp đánh giá**

### **1. Nội dung:**

- Chuẩn bị các tài liệu, nội dung chuyên đề liên quan đến các tuyến, điểm mà đoàn đi tham quan, thực tế.
- Thực hành một số nghiệp vụ do giảng viên và nhóm phân công trong quá trình đi tham quan, thực tế.
- Viết bài báo cáo thu hoạch theo yêu cầu đã được hướng dẫn trước khi thực hiện chuyên tham quan thực tế.

### **2. Phương pháp:**

- Thái độ và kỷ luật trong chuyến đi (chiếm trọng số 20%).
- Vấn đáp, thuyết trình, thực hành trong quá trình đi tham quan thực tế (chiếm trọng số 40%).
- Bài báo cáo thu hoạch (chiếm trọng số 40%).

## **VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Môn học áp dụng cho người học Cao đẳng nghề Quản trị Dịch vụ du lịch và Lễ hành.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

Hướng dẫn sinh viên tự đọc tài liệu và chuẩn bị bài thuyết trình trên tuyến theo kế hoạch.

Trong quá trình thực hiện nghiệp vụ trên tuyến, giảng viên thường xuyên kiểm tra việc chuẩn bị bài ở nhà của sinh viên.

Đưa ra các chủ đề, các tình huống giao nhiệm vụ cho các nhóm chuẩn bị và tổ chức thuyết minh.

Chú ý tính thực tiễn trong quá trình giảng dạy, nội dung lý thuyết và thực hành phải gắn với chuyên ngành của sinh viên.

- Đối với người học:

Nghiên cứu trước tài liệu, giáo trình, chủ động đưa ra các câu hỏi thắc mắc và trao đổi với giáo viên trong nội dung thực tế cũng như các vấn đề khác trong môn học.

Kết hợp kiến thức lý thuyết với thực tế ngành nhằm nắm bắt và đáp ứng nhu cầu của xã hội. Bên cạnh đó sinh viên cần nghiên cứu và đọc thêm các tài liệu liên quan đến môn học nhằm thu thập kiến thức sâu rộng hơn.

Sinh viên phải tham gia đầy đủ.

**3. Những trọng tâm cần chú ý:** Giáo viên cần căn cứ vào nội dung, chủ đề của chuyên thực tế để chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết cho bài giảng cũng như gắn kết với cuộc sống đời thực hàng ngày của người học nhằm tạo hứng thú cho việc dạy – học.

### **4. Tài liệu tham khảo:**

- Tổng cục Du lịch Việt Nam (2015), *Tiêu chuẩn Nghề du lịch Việt Nam: Hướng dẫn du lịch*, Hà Nội.

- Tổng cục Du lịch Việt Nam (2015), *Tiêu chuẩn Nghề du lịch Việt Nam: Thuyết minh du lịch*, Hà Nội.

- Nguyễn Văn Đính và Nguyễn Văn Mạnh (2012), *Giáo trình tâm lý và nghệ thuật giao tiếp, ứng xử trong kinh doanh du lịch*, NXB. Đại học Kinh tế quốc dân.

### **5. Ghi chú và giải thích (nếu có):**

## CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

**Tên môn học:** Thiết kế và tổ chức sự kiện

**Mã môn học:** MĐ23

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ (Lý thuyết: 21 giờ; Thực hành, thảo luận, bài tập: 22 giờ; Kiểm tra: 02 giờ).

### I. Vị trí, tính chất của mô đun:

- Vị trí: Học sau các môn cơ sở và cơ sở ngành, học song song với các môn chuyên ngành.

- Tính chất: Môn học này thuộc học phần bắt buộc.

### II. Mục tiêu mô đun:

#### 1. Về kiến thức:

Hiểu được các khái niệm cơ bản về sự kiện là gì? Vai trò của sự kiện? Các loại hình sự kiện. - Biết được quy trình tổ chức sự kiện, các chất liệu và hiệu ứng thường sử dụng trong sự kiện. - Cách ứng dụng các công cụ truyền thông để quảng bá cho sự kiện.

#### 2. Về kỹ năng:

Xác định được mục tiêu của sự kiện - Lập được proposal nội dung chương trình, timeline, kịch bản chi tiết, MC Script - Biết cách phân công nhận sự hợp lý

- Soạn thảo công văn xin phép tổ chức chương trình và kỹ năng xây dựng mối quan hệ với chính quyền địa phương - Biết cách làm việc nhóm, triển khai ý tưởng

#### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Sinh viên nhận thức và khám phá các vấn đề thông qua sự hướng dẫn của giảng viên và thảo luận nhóm.

### III. Nội dung mô đun:

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

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1.	<b>Bài 1: Khái quát về tổ chức sự kiện</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		
	1.1. Định nghĩa tổ chức sự kiện	1	1		
	1.2. Vai trò của sự kiện	1	1		
	1.3. Các loại sự kiện	2	2		
2.	<b>Bài 2: Quy trình thực hiện tổ chức sự kiện</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

	2.1 09 bước thực hiện sự kiện	2	2		
	2.2 Quy trình tổ chức sự kiện	3	1	2	
	2.3 Phân biệt một số chất liệu và giới thiệu một số khách sạn	4	1	2	
<b>3.</b>	<b>Bài 3: Cách viết Proposal</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>1</b>
	3.1. Hình thức viết				
	3.2. Cách trình bày	3	2	1	
	3.3. Cách thức thể hiện nội dung proposal	3	1	2	
	3.4. Tham khảo cách viết Proposal trên một số proposal mẫu.	3	2	1	
				2	
<b>4.</b>	<b>Bài 4: Cách thức huấn luyện lễ tân – Hậu trường sự kiện</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	
	4.1. Yêu cầu đối với lễ tân	1	1		
	4.2. Kỹ năng giao tiếp	1	1		
	4.3. Thực hành	6		6	
	4.4. Hậu trường sự kiện	2	2		
<b>5.</b>	<b>Bài 5: Hình thành ý tưởng cho sự kiện</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	
	5.1. Trình chiếu những phim khác nhau về cùng một loại hình sự kiện	2		2	
	5.2. Phân biệt điểm giống và khác nhau trong cùng một loại hình sự kiện	3	3		
	5.3. Thực hành chỉ ra điểm sai sót trong các sự kiện	4		4	
	5.4. Rút kinh nghiệm	1	1		
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>2</b>

## 2. Nội dung chi tiết

### Bài 1: Khái quát về tổ chức sự kiện

**Thời gian: 4 giờ**

#### Mục tiêu:

- Giới thiệu tổng quan về sự kiện và phân loại sự kiện

#### Nội dung:

1.1. Định nghĩa tổ chức sự kiện

*Thời gian: 1 giờ*

1.2. Vai trò của sự kiện

*Thời gian: 1 giờ*

1.3. Các loại sự kiện

*Thời gian: 2 giờ*

- Khai trương

- Động thổ

- Khánh thành

- Giới thiệu sản phẩm mới
- Các kỳ nghỉ, ngày lễ
- Kỷ niệm thành lập
- Sự xuất hiện của những người nổi tiếng
- Triển lãm
- Hội nghị
- Hội thảo
- Tổ chức trò chơi và các cuộc thi
- Đón tiếp quan khách

## **Bài 2: Quy trình thực hiện tổ chức sự kiện**

**Thời gian: 9 giờ**

### **Mục tiêu:**

- Cung cấp kiến thức về quy trình tổ chức sự kiện

### **Nội dung:**

- 1.1. 09 bước thực hiện sự kiện
  - 1.1.1. Nhận đơn đặt hàng từ khách hàng/ BGD công ty
  - 1.1.2. Hình thành chủ đề
  - 1.1.3. Viết Proposal
  - 1.1.4. Hoạch định công việc
  - 1.1.5. Thực hiện kế hoạch và kiểm soát
  - 1.1.6. Chạy chương trình
  - 1.1.7. Kết thúc chương trình
  - 1.1.8. Họp rút kinh nghiệm
  - 1.1.9. Viết báo cáo chương trình

*Thời gian: 2 giờ*

### 1.2. Quy trình tổ chức sự kiện

*Thời gian: 3 giờ*

- 1.2.1. Trước sự kiện
  - 1.2.1.1. Nhận biết yêu cầu từ khách hàng/BGD
  - 1.2.1.2. Agency tham gia đấu thầu
  - 1.2.1.3. Họp team và phân công nhiệm vụ
  - 1.2.1.4. Phúc khảo chương trình
- 1.2.2. Trong sự kiện
- 1.2.3. Sau sự kiện
- 1.3. Phân biệt một số chất liệu và giới thiệu một số khách sạn

*Thời gian: 4 giờ*

## **Bài 3: Cách viết Proposal**

**Thời gian: 12 giờ**

### **Mục tiêu:**

- Hướng dẫn cách viết Proposal

### **Nội dung :**

- 3.1. Hình thức viết
- 3.2. Cách trình bày
  - 3.2.1. Với Words
  - 3.2.2. Với Power point

*Thời gian: 3 giờ*

*Thời gian: 3 giờ*



3.2.3. Với Excel

3.3. Cách thức thể hiện nội dung proposal

*Thời gian: 3 giờ*

3.4. Tham khảo cách viết Proposal trên một số proposal mẫu.

*Thời gian: 3 giờ*

**Bài 4: Cách thức huấn luyện lễ tân – Hậu trường sự kiện** **Thời gian: 10 giờ**

**Mục tiêu:**

- Hướng dẫn nghiệp vụ lễ tân phục vụ sự kiện

**Nội dung :**

4.1. Yêu cầu đối với lễ tân

*Thời gian: 1 giờ*

4.2. Kỹ năng giao tiếp

*Thời gian: 1 giờ*

4.2.1. Kỹ năng đón khách

4.2.2. Kỹ năng chạy chương trình

4.2.3. Tiễn khách

4.3. Thực hành

*Thời gian: 6 giờ*

4.4. Hậu trường sự kiện

*Thời gian: 2 giờ*

**Bài 5: Hình thành ý tưởng cho sự kiện** **Thời gian: 10 giờ**

**Mục tiêu:**

- Hướng dẫn cách thiết kế và lên ý tưởng cho việc tổ chức một sự kiện

**Nội dung:**

5.1. Trình chiếu những phim khác nhau về cùng một loại hình sự kiện

*Thời gian: 2 giờ*

5.2. Phân biệt điểm giống và khác nhau trong cùng một loại hình sự kiện

*Thời gian: 3 giờ*

5.3. Thực hành chỉ ra điểm sai sót trong các sự kiện

*Thời gian: 4 giờ*

5.4. Rút kinh nghiệm

*Thời gian: 1 giờ*

#### **IV. Điều kiện thực hiện mô đun:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết với đầy đủ phương tiện; Xưởng thực hành Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn.

2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, Projector.

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: tài liệu, giáo trình

4. Các điều kiện khác:

#### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá**

1. Nội dung:

- Kiến thức: Biết hệ thống và trình bày nội dung chính của các chương.

- Kỹ năng: Xác định được mục tiêu của sự kiện - Lập được proposal nội dung chương trình, timeline, kịch bản chi tiết, MC Script - Biết cách phân công nhận sự hợp lý 4 - Soạn thảo công văn xin phép tổ chức chương trình và kỹ năng xây dựng mối quan hệ với chính quyền địa phương - Biết cách làm việc nhóm, triển khai ý tưởng.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Sinh viên nhận thức và khám phá các vấn đề thông qua sự hướng dẫn của giảng viên và thảo luận nhóm.

2. Phương pháp:

- Kiểm tra thường xuyên: 01 bài
- Kiểm tra định kì: 3 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút,
- Kiểm tra kết thúc môn học:
- Hình thức kiểm tra: viết
- Thời gian: 60 phút

## **VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:**

### **1. Phạm vi áp dụng mô đun:**

Sinh viên học chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

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

- Đối với giảng viên:

+ Có chương trình môn học.

+ Có bài giảng chi tiết.

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

+ Có phương pháp đánh giá phù hợp với từng đối tượng sinh viên, học sinh.

- Đối với người học:

Sinh viên có mặt trên lớp tối thiểu 70% thời gian

Đọc tài liệu chính, đọc tài liệu tham khảo, tìm hiểu, phân tích ví dụ, thực hành các nghiệp vụ thao tác, tham gia thảo luận trên lớp.

Tất cả các thành viên của nhóm phải có mặt và cùng tham gia thuyết trình, giải thích, tranh luận khi trình bày bài thảo luận theo nhóm.

Nộp báo cáo thảo luận và trình bày bài thảo luận theo trình tự ngẫu nhiên.

### **3. Những trọng tâm cần chú ý:**

Bài 2. Phân tích công việc

Bài 3. Quy trình tuyển dụng

### **4. Tài liệu tham khảo:**

- Lưu Văn Nghiêm (2012), *Tổ chức sự kiện*, NXB. Đại học Kinh tế quốc dân.

- Lưu Can Thọ (Chủ biên) (2015), *Quản trị tổ chức và sự kiện – Lý thuyết và tình huống thực hành ứng dụng của các công ty Việt Nam*; NXB. Tài chính.

- Lưu Văn Nghiêm (2007), *Tổ chức sự kiện*, NXB Đại học kinh tế quốc dân, Hà Nội.

-Trang web: [www.Tochucsukienvip.com](http://www.Tochucsukienvip.com), [www.eventsvietnam.com](http://www.eventsvietnam.com).

5.Ghi chú và giải thích (nếu có)

## CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

**Tên mô đun:** Kỹ năng hoạt náo và tổ chức teambuilding

**Mã mô đun:** MĐ24

**Thời gian thực hiện mô đun:** 45 giờ (Lý thuyết:15 giờ; Thực hành, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 02 giờ).

### I. Vị trí, tính chất của mô đun:

#### 1. Vị trí

+ Mô đun có vị trí quan trọng trong việc trang bị cho sinh viên những kiến thức, kỹ năng cơ bản về hoạt náo và tổ chức teambuilding trong du lịch.

+ Là mô đun chuyên ngành, nghề trong chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, trình độ cao đẳng.

**2. Tính chất:** Là mô đun chuyên ngành, nghề bắt buộc.

### II. Mục tiêu mô đun:

#### 1. Về kiến thức:

- Trang bị cho sinh viên những kiến thức căn bản nhất về hoạt náo; hoạt động teambuilding và teambuilding trong du lịch.

#### 2. Về kỹ năng:

- Vận dụng có hiệu quả kỹ năng hoạt náo trong sinh hoạt tập thể; thực hiện đúng các thao tác xây dựng một chương trình hoạt náo;

- Rèn luyện cho sinh viên kỹ năng tổ chức đội nhóm; kỹ năng thiết kế và tổ chức teambuilding games;

- Phát triển kỹ năng giao tiếp, sự tự tin và xây dựng phong cách riêng.

#### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có khả năng tự nghiên cứu, tham khảo tài liệu có liên quan đến môn học;

- Thể hiện thái độ học tập và rèn luyện nghiêm túc, tự giác;

- Có thái độ tích cực, chủ động, nâng cao tự tin và hợp tác trong làm việc nhóm.

### III. Nội dung mô đun:

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

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1.	<b>Bài 1: Khái quát chung về kỹ năng hoạt náo và tổ chức teambuilding</b>	<b>4.5</b>	<b>3.5</b>	<b>1</b>	

	<b>1.1 Khái quát về kỹ năng hoạt não</b> 1.1.1 Một số khái niệm cơ bản 1.1.2 Đặc điểm, vai trò 1.1.3 Phân loại 1.1.4 Tầm quan trọng của quản trò và hoạt não viên	2	2		
	<b>1.2 Tổ chức hoạt động teambuilding trong du lịch</b> 1.2.1 Hoạt động teambuilding 1.2.2 Hoạt động team building trong du lịch 1.2.3 Sự khác biệt giữa teambuilding bình thường và teambuilding trong du lịch.	2.5	1.5	1	
2	<b>Bài 2: Kỹ năng hoạt não trong sinh hoạt tập thể</b>	9	5	4	
	<b>2.1 Hoạt não bằng bài hát</b> 2.1.1 Kỹ năng tập một bài hát 2.1.2 Kỹ năng sáng tác cử điệu bài hát	2	1	1	
	<b>2.2 Hoạt não bằng trò chơi</b> 2.2.1 Khái niệm và phân loại 2.2.2 Trò chơi nhỏ và quy trình tổ chức trò chơi nhỏ 2.2.3 Trò chơi lớn, kỹ năng truyền tin, Morse 2.2.4 Kỹ năng lập ngân hàng trò chơi	5	3	2	
	<b>2.3 Phong cách của quản trò, hoạt não viên</b> 2.3.1 Tính cách 2.3.2 Vốn liếng – kinh nghiệm 2.3.3 Những lỗi thường gặp 2.3.4 Xây dựng phong cách riêng	2	1	1	
3.	<b>Bài 3: Kỹ năng làm quản trò, hoạt não viên</b>	6.5	1.5	4	1

<p><b>3.1 Quy trình xây dựng chương trình hoạt náo</b></p> <p>3.1.1 Xác định đối tượng, nhóm đối tượng</p> <p>3.1.2 Cách tiếp cận đối tượng, nhóm đối tượng</p> <p>3.1.3 Xây dựng kịch bản</p> <p>3.1.4 Lựa chọn trò chơi và phong cách hoạt náo</p> <p>3.1.5 Dự kiến tình huống xảy ra</p> <p>3.1.6 Dự trù kinh phí và các phương tiện phục vụ khác.</p>	2.5	1.5	1	
<p><b>3.2 Một số hình thức hoạt náo ứng dụng trong du lịch</b></p> <p>3.2.1 Hoạt náo trên xe</p> <p>3.2.2 Hoạt náo vòng tròn (lửa trại, sinh hoạt tập thể)</p> <p>3.2.3 Hoạt náo sân khấu (MC hoạt náo, gala dinner..)</p>	4		3	1
<p><b>Bài 4: Kỹ năng tổ chức hoạt động teambuilding trong du lịch</b></p>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>1</b>
<p><b>4.1 Quy trình xây dựng và tổ chức hoạt động teambuilding</b></p> <p>4.1.1 Xác định mục đích</p> <p>4.1.2 Xác định đặc điểm của đội</p> <p>4.1.3 Xác định điều kiện tổ chức</p> <p>4.1.4 Xác định ý tưởng</p> <p>4.1.5 Xây dựng nội dung</p> <p>4.1.6 Hoạch định</p> <p>4.1.7 Thực hiện kế hoạch có kiểm soát</p> <p>4.1.8 Tổ chức hoạt động teambuilding</p> <p>4.1.9 Đánh giá kết quả</p>	6	5	1	
<p><b>4.2 Một số teambuilding games ứng dụng trong du lịch</b></p> <p>4.2.1 Mạng nhện</p> <p>4.2.2 Di chuyển trái bóng</p> <p>4.2.3 Đưa nước về nguồn</p> <p>4.2.4 Indoor games</p>	19		18	1

	4.2.5 Painball Bài tập thực hành: Trò chơi liên hoàn				
	<b>Tổng</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

## 2. Nội dung chi tiết:

### **Bài 1: Khái quát chung về kỹ năng hoạt náo và tổ chức teambuilding**

**Thời gian: 4.5 giờ**

#### **Mục tiêu:**

- Hiểu được một số khái niệm cơ bản về hoạt náo và tổ chức teambuilding;
- Tầm quan trọng của quản trò và hoạt náo viên trong việc xây dựng và tổ chức một chương trình hoạt náo. Phân biệt được các loại hoạt náo, hoạt động teambuilding bình thường và teambuilding trong du lịch.
- Thấy được vai trò của kỹ năng hoạt náo và tổ chức teambuilding trong việc xây dựng tinh thần tập thể và hoạt động nhóm hiệu quả.

#### **Nội dung:**

##### **1.1 Khái quát về kỹ năng hoạt náo**

*Thời gian: 2 giờ*

- 1.1.1 Một số khái niệm cơ bản
- 1.1.2 Đặc điểm, vai trò
- 1.1.3 Phân loại
- 1.1.4 Tầm quan trọng của quản trò và hoạt náo viên

##### **1.2 Tổ chức hoạt động teambuilding trong du lịch**

*Thời gian: 2.5 giờ*

- 1.2.1 Hoạt động teambuilding
- 1.2.2 Hoạt động team building trong du lịch
- 1.2.3 Sự khác biệt giữa teambuilding bình thường và teambuilding trong du lịch.

### **Bài 2: Kỹ năng hoạt náo trong sinh hoạt tập thể**

**Thời gian: 9 giờ**

#### **Mục tiêu:**

- Sinh viên được rèn luyện kỹ năng hoạt náo thông qua việc luyện tập các bài hát, các loại trò chơi thông dụng, kỹ năng xây dựng ngân hàng trò chơi.
- Đồng thời trau dồi vốn liếng, kinh nghiệm trong quá trình tổ chức hoạt náo, tránh những lỗi thường gặp của quản trò, hoạt náo viên; từ đó khám phá và xây dựng phong cách riêng cho bản thân.

#### **Nội dung:**

##### **2.1 Hoạt náo bằng bài hát**

*Thời gian: 2 giờ*

- 2.1.1 Kỹ năng tập một bài hát
- 2.1.2 Kỹ năng sáng tác cử điệu bài hát

## **2.2 Hoạt náo bằng trò chơi**

*Thời gian: 5 giờ*

### 2.2.1 Khái niệm và phân loại

### 2.2.2 Trò chơi nhỏ và quy trình tổ chức trò chơi nhỏ

### 2.2.3 Trò chơi lớn, kỹ năng truyền tin, Morse

### 2.2.4 Kỹ năng lập ngân hàng trò chơi

## **2.3 Phong cách của quản trò, hoạt náo viên**

*Thời gian: 2 giờ*

### 2.3.1 Tính cách

### 2.3.2 Vốn liếng – kinh nghiệm

### 2.3.3 Những lỗi thường gặp

### 2.3.4 Xây dựng phong cách riêng

## **Bài 3: Kỹ năng làm quản trò, hoạt náo viên**

**Thời gian: 6.5 giờ**

### **Mục tiêu**

- Biết cách thiết kế kịch bản cho một chương trình hoạt náo có chủ đề cụ thể, và vận dụng kịch bản đó trong việc tổ chức hoạt náo trong du lịch một cách hiệu quả.
- Dự kiến các tình huống có thể xảy ra và phương hướng giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình tổ chức.

### **Nội dung:**

#### **3.1 Quy trình xây dựng chương trình hoạt náo**

*Thời gian: 2.5 giờ*

##### 3.1.1 Xác định đối tượng, nhóm đối tượng

##### 3.1.2 Cách tiếp cận đối tượng, nhóm đối tượng

##### 3.1.3 Xây dựng kịch bản

##### 3.1.4 Lựa chọn trò chơi và phong cách hoạt náo

##### 3.1.5 Dự kiến tình huống xảy ra

##### 3.1.6 Dự trù kinh phí và các phương tiện phục vụ khác

#### **3.2 Một số hình thức hoạt náo ứng dụng trong du lịch**

*Thời gian: 3 giờ*

##### 3.2.1 Hoạt náo trên xe

##### 3.2.2 Hoạt náo vòng tròn (lửa trại, sinh hoạt tập thể)

##### 3.2.3 Hoạt náo sân khấu (MC hoạt náo, gala dinner..)

### **Kiểm tra**

*Thời gian: 1 giờ*

## **Bài 4: Kỹ năng tổ chức hoạt động teambuilding trong du lịch**

**Thời gian: 25 giờ**

### **Mục tiêu:**

- Hiểu được quy trình xây dựng và tổ chức hoạt động teambuilding, biết cách triển khai ý tưởng, sự phối hợp trong team để hoàn thành dự án.

- Đánh giá được kết quả hoạt động của team. Đồng thời, rèn luyện thể lực, tinh thần đồng đội trong việc tổ chức tham gia một số teambuilding games ứng dụng trong du lịch.

- Biết vận dụng kỹ năng hoạt náo trong tổ chức hoạt động teambuilding có hiệu quả.

### **Nội dung:**

#### **4.1 Quy trình xây dựng và tổ chức hoạt động teambuilding** *Thời gian: 6 giờ*

- 4.1.1 Xác định mục đích
- 4.1.2 Xác định đặc điểm của đội
- 4.1.3 Xác định điều kiện tổ chức
- 4.1.4 Xác định ý tưởng
- 4.1.5 Xây dựng nội dung
- 4.1.6 Hoạch định
- 4.1.7 Thực hiện kế hoạch có kiểm soát
- 4.1.8 Tổ chức hoạt động teambuilding
- 4.1.9 Đánh giá kết quả

#### **4.2 Một số teambuilding games ứng dụng trong du lịch** *Thời gian: 18 giờ*

- 4.2.1 Mạng nhện
- 4.2.2 Di chuyển trái bóng
- 4.2.3 Đưa nước về nguồn
- 4.2.4 Indoor games
- 4.2.5 Painball

Kiểm tra *Thời gian: 1 giờ*

### **IV. Điều kiện thực hiện mô đun:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết với đầy đủ phương tiện; sạn.
2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, Projector.
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: tài liệu, giáo trình
4. Các điều kiện khác: Dã ngoại và thực hành ngoài trời

### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

#### **1. Nội dung**

- Kiến thức: Trang bị cho sinh viên những kiến thức căn bản nhất về hoạt náo; hoạt động teambuilding và teambuilding trong du lịch.

- Về kỹ năng: Vận dụng có hiệu quả kỹ năng hoạt náo trong sinh hoạt tập thể; thực hiện đúng các thao tác xây dựng một chương trình hoạt náo;

Rèn luyện cho sinh viên kỹ năng tổ chức đội nhóm; kỹ năng thiết kế và tổ chức teambuilding games;

Phát triển kỹ năng giao tiếp, sự tự tin và xây dựng phong cách riêng.



- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Có khả năng tự nghiên cứu, tham khảo tài liệu có liên quan đến môn học;

Thể hiện thái độ học tập và rèn luyện nghiêm túc, tự giác;

Có thái độ tích cực, chủ động, nâng cao tự tin và hợp tác trong làm việc nhóm.

2. Phương pháp:

- Kiểm tra thường xuyên: 01 bài

- Kiểm tra định kì: 2 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút,

- Kiểm tra kết thúc môn học:

- Hình thức kiểm tra: viết và thực hành

- Thời gian: Lý thuyết 60 phút, thực hành 15 phút

## **VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:**

### **1. Phạm vi áp dụng mô đun:**

Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng nghề Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Có chương trình môn học.

+ Có bài giảng chi tiết.

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

+ Có phương pháp đánh giá phù hợp với từng đối tượng sinh viên.

- Đối với người học:

+ Tìm tòi, nghiên cứu tài liệu, tích cực tham gia xây dựng bài giảng, giải quyết những tình huống trong bài tập do giảng viên hay sinh viên trong lớp đưa ra.

+ Tự quan sát, chủ động vận dụng những kiến thức đã học trong thực tế cuộc sống và công việc.

+ Thành thạo kỹ năng hoạt náo và tổ chức được hoạt động teambuilding trong du lịch

### **3. Những trọng tâm cần chú ý: Chương 2,3,4**

### **4. Tài liệu tham khảo**

- Trần Quang Đức (2013), *Kỹ năng làm trại và sinh hoạt tập thể*, NXB thanh niên.

- Nguyễn Văn Đính, Phạm Hồng Chương (2000), *Giáo trình hướng dẫn du lịch*, NXB Thống kê Hà Nội.

- Nguyễn Văn Đính, Nguyễn Văn Mạnh (1996), *Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử trong kinh doanh du lịch*, NXB Thống kê Hà Nội.

- Phạm Đình Nghiệp (2013), *Kỹ năng tổ chức các hoạt động thanh thiếu niên*, NXB thanh niên.

- John Newstrom & Edward Scannell, *The big book of teambuilding games*
- Patrick M. Lencioni, *The five dysfunctions of a team*
- Robert Epstein, *The big book of motivation games*

**5. Ghi chú và giải thích (nếu có)**

## CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

**Tên mô đun: Quản trị kinh doanh lữ hành**

**Mã mô đun: MD25**

**Thời gian thực hiện mô đun:** 60 giờ (Lý thuyết: 20 giờ; Thực hành, thảo luận, bài tập: 38 giờ; Kiểm tra: 02 giờ).

### I. Vị trí, tính chất của mô đun:

1. Vị trí: Học sau các môn cơ sở và cơ sở ngành, học song song với các môn chuyên ngành.

2. Tính chất: Môn học này thuộc học phần bắt buộc.

### II. Mục tiêu mô đun:

1. Về kiến thức:

Học phần trang bị cho người học kiến thức về kinh doanh lữ hành. Bao gồm những khái niệm cơ bản và cơ sở lý luận về kinh doanh lữ hành, các thành phần cấu thành của hoạt động kinh doanh lữ hành. Hình thành các kỹ năng quản lý và kỹ năng tác nghiệp trong kinh doanh lữ hành.

2. Về kỹ năng:

Người học hình thành kỹ năng quản trị: kỹ năng tác nghiệp thực hiện các hoạt động xúc tiến và bán dịch vụ, kỹ năng thiết lập và duy trì các mối quan hệ với nhà cung cấp, kỹ năng quản trị chất lượng dịch vụ,... thông qua việc phân tích và giải quyết các tình huống, các bài tập tính toán.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Có thái độ nghiêm túc, có tinh thần hợp tác, yêu ngành nghề đã chọn; rèn luyện tính cẩn thận, siêng năng, thái độ văn minh lịch sự trong công việc, hình thành thái độ nghiêm túc trong học tập.

### III. Nội dung mô đun:

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

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1.	<b>Bài 1: Các khái niệm cơ bản</b>	<b>02</b>	<b>02</b>		
	1.1. Định nghĩa và phân loại kinh doanh lữ hành	0,5	0,5		
	1.2. Sản phẩm kinh doanh lữ hành	1	1		
	1.3. Tổ chức bộ máy của	0,5	0,5		

	công ty lữ hành				
2.	<b>Bài 2: Xây dựng chương trình du lịch</b>	<b>29</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>01</b>
	2.1. Định nghĩa và phân loại chương trình du lịch	1	1		
	2.2. Quy trình xây dựng một chương trình du lịch trọn gói	13	2	10	1
	2.3. Xác định giá thành, giá bán của một chương trình du lịch trọn gói	15	7	8	
3.	<b>Bài 3: Tổ chức thực hiện chương trình du lịch</b>	<b>21</b>	<b>05</b>	<b>15</b>	<b>01</b>
	3.1. Giai đoạn thỏa thuận với khách	10,5	1,5	8	1
	3.2. Giai đoạn chuẩn bị thực hiện	1,5	0,5	1	
	3.3. Giai đoạn tổ chức thực hiện	7	2	5	
	3.4. Kết thúc việc thực hiện chương trình du lịch	2	1	1	
4.	<b>Bài 4: Hệ thống các chỉ tiêu đánh giá hoạt động kinh doanh chương trình du lịch</b>	<b>08</b>	<b>03</b>	<b>05</b>	
	4.1. Chỉ tiêu tổng doanh thu từ kinh doanh chương trình du lịch	2	1	1	
	4.2. Chỉ tiêu tổng chi phí kinh doanh chương trình du lịch trong kỳ phân tích	1,5	0,5	1	
	4.3. Chỉ tiêu lợi nhuận thuần từ kinh doanh chương trình du lịch trong kỳ phân tích	1,5	0,5	1	
	4.4. Chỉ tiêu tổng số ngày khách thực hiện trong kỳ phân tích	1,5	0,5	1	
	4.5. Chỉ tiêu tổng số lượt khách trong kỳ phân tích	1,5	0,5	1	
	<b>Cộng</b>	<b>60</b>	<b>20</b>	<b>38</b>	<b>02</b>

## 2. Nội dung chi tiết

### **Bài 1: Các khái niệm cơ bản**

**Thời gian: 02 giờ**

**Mục tiêu:** Giới thiệu tổng quan về các hoạt động kinh doanh lữ hành và các sản phẩm trong lĩnh vực kinh doanh lữ hành

#### **Nội dung:**

- 3.1. Định nghĩa và phân loại kinh doanh lữ hành Thời gian: 0,5 giờ
  - 3.1.1. Định nghĩa
  - 3.1.2. Phân loại kinh doanh lữ hành
- 3.2. Tổ chức bộ máy của công ty lữ hành Thời gian: 01 giờ
  - 3.2.1. Mô hình cơ cấu tổ chức trực tuyến giản đơn
  - 3.2.2. Mô hình cơ cấu tổ chức theo chức năng
  - 3.2.3. Mô hình cơ cấu tổ chức theo ma trận
- 3.3. Sản phẩm kinh doanh lữ hành Thời gian: 0,5 giờ
  - 3.3.1. Định nghĩa
  - 3.3.2. Điềm du lịch
  - 3.3.3. Tuyển du lịch
  - 3.3.4. Tour du lịch

### **Bài 2: Xây dựng chương trình du lịch**

**Thời gian: 29 giờ**

**Mục tiêu:** Bài học hướng dẫn sinh viên nghiệp vụ thiết kế một chương trình du lịch trọn gói.

#### **Nội dung:**

- 2.1. Định nghĩa và phân loại chương trình du lịch Thời gian: 01 giờ
    - 2.1.1. Định nghĩa
    - 2.1.2. Các tiêu thức phân loại chương trình du lịch
  - 2.2. Quy trình xây dựng một chương trình du lịch trọn gói Thời gian: 13 giờ
    - 2.2.1. Các nguyên tắc xây dựng một chương trình du lịch trọn gói
    - 2.2.2. Quy trình xây dựng một chương trình du lịch trọn gói
  - 2.3. Xác định giá thành, giá bán của một chương trình du lịch trọn gói Thời gian: 15 giờ
    - 2.3.1. Xác định giá thành của một chương trình du lịch trọn gói
      - 2.3.1.1. Khái niệm
      - 2.3.1.2. Cách tính giá thành của một chương trình du lịch trọn gói
    - 2.3.2. Xác định giá thành của một chương trình du lịch trọn gói
      - 2.3.2.1. Khái niệm
      - 2.3.2.2. Các phương pháp tính giá bán của một chương trình du lịch trọn gói
- Kiểm tra: 1 giờ

### **Bài 3: Tổ chức thực hiện chương trình du lịch**

**Thời gian: 21 giờ**

**Mục tiêu:** Bài học hướng dẫn sinh viên nhận biết được nội dung của từng công việc cụ thể của từng giai đoạn tổ chức thực hiện CTDL đồng thời nhận biết được công việc của một nhân viên điều hành CTDL.

**Nội dung:**

- |   |                     |
|---|---------------------|
| 3.1. Giai đoạn thỏa thuận với khách               | Thời gian: 10,5 giờ |
| 3.2. Kết thúc việc thực hiện chương trình du lịch | Thời gian: 1,5 giờ  |
| 3.3. Giai đoạn tổ chức thực hiện                  | Thời gian: 07 giờ   |
| 3.4. Giai đoạn chuẩn bị thực hiện                 | Thời gian: 02 giờ   |
| Kiểm tra: 1 giờ                                   |                     |

**Bài 4: Hệ thống các chỉ tiêu đánh giá HĐKD CTDL** **Thời gian: 08 giờ**

**Mục tiêu:** Bài học hướng dẫn sinh viên cách xác định các chỉ tiêu về tổng doanh thu, tổng chi phí, lợi nhuận thuần trong hoạt động kinh doanh chương trình du lịch.

**Nội dung:**

- |   |                    |
|---|--------------------|
| 4.1. Chỉ tiêu tổng doanh thu từ kinh doanh chương trình du lịch                     | Thời gian: 02 giờ  |
| 4.2. Chỉ tiêu tổng chi phí kinh doanh chương trình du lịch trong kỳ phân tích       | Thời gian: 1,5 giờ |
| 4.3. Chỉ tiêu lợi nhuận thuần từ kinh doanh chương trình du lịch trong kỳ phân tích | Thời gian: 1,5 giờ |
| 4.4. Chỉ tiêu tổng số ngày khách thực hiện trong kỳ phân tích                       | Thời gian: 1,5 giờ |
| 4.5. Chỉ tiêu tổng số lượt khách trong kỳ phân tích                                 | Thời gian: 1,5 giờ |

**IV. Điều kiện thực hiện mô đun:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết với đầy đủ phương tiện; Xưởng thực hành Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn.
2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, Projector.
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: tài liệu, giáo trình
4. Các điều kiện khác

**V. Nội dung và phương pháp đánh giá**

1. Nội dung:

- Kiến thức: Biết hệ thống và trình bày nội dung chính của các chương
- Kỹ năng: Người học thực hành được kỹ năng quản trị: kỹ năng tác nghiệp thực hiện các hoạt động xúc tiến và bán dịch vụ, kỹ năng thiết lập và duy trì các mối quan hệ với nhà cung cấp, kỹ năng quản trị chất lượng dịch vụ,... thông qua việc phân tích và giải quyết các tình huống, các bài tập tính toán.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Có thái độ nghiêm túc, có tinh thần hợp tác, yêu ngành nghề đã chọn; rèn luyện tính cẩn thận, siêng năng, thái độ văn minh lịch sự trong công việc, hình thành thái độ nghiêm túc trong học tập

2. Phương pháp đánh giá:

- Kiểm tra thường xuyên: 02 bài
- Kiểm tra định kì: 01 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút,
- Kiểm tra kết thúc môn học:
- Hình thức kiểm tra: viết
- Thời gian: 60 phút

## **VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:**

### 1. Phạm vi áp dụng mô đun:

Sinh viên học chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

### 2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

- Đối với giáo viên, giảng viên: Phối hợp nhiều tài liệu có giá trị, soạn chi tiết giáo trình, tìm hiểu nhiều ví dụ thực tế trong kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành, soạn bài tập có liên hệ thực tế, kiểm tra đánh giá thường xuyên. Phối hợp rèn luyện tính kỷ luật cho sinh viên trong học tập và trong công việc.

#### - Đối với người học:

Đọc tài liệu chính, đọc tài liệu tham khảo, tìm hiểu, phân tích ví dụ, thực hành các nghiệp vụ thao tác, tham gia thảo luận trên lớp

Tất cả các thành viên của nhóm phải có mặt và cùng tham gia thuyết trình, giải thích, tranh luận khi trình bày bài thảo luận theo nhóm

Nộp báo cáo thảo luận và trình bày bài thảo luận theo trình tự ngẫu nhiên

### 3. Những trọng tâm cần chú ý: Chương 2 và chương 3

### 4. Tài liệu tham khảo:

- Nguyễn Văn Mạnh – Phạm Hồng Chương (2012), *Giáo trình Quản trị kinh doanh lữ hành*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân.

- Tổng cục Du lịch Việt Nam (2015), *Tiêu chuẩn Nghề du lịch Việt Nam: Điều hành du lịch và Đại lý lữ hành*, Hà Nội.

- Trần Nhật (2006), *Du lịch và kinh doanh du lịch*, NXB Văn hóa Thông tin, Hà Nội.

- Đồng Ngọc Minh – Vương Lôi Đình (2001), *Kinh tế du lịch và du lịch học*, NXB Trẻ.

### 5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

**Tên mô đun:** Nghiệp vụ lễ tân

**Mã mô đun:** MD26

**Thời gian thực hiện môn học:** 120 giờ (Lý thuyết: 28 giờ; Thực hành, thảo luận, bài tập: 86 giờ; Kiểm tra: 06 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của mô đun:

- Vị trí: Học sau các môn cơ sở và cơ sở ngành, học song song với các môn chuyên ngành.

- Tính chất: Mô đun này thuộc học phần bắt buộc.

### II. Mục tiêu mô đun:

#### 1. Về kiến thức:

- Nghiệp vụ lễ tân là môn học kiến thức ngành dành cho sinh viên chuyên ngành Quản trị khách sạn. Môn học cung cấp các kiến thức tổng quan về bộ phận tiền sảnh và nghiệp vụ lễ tân. Đồng thời, giúp sinh viên thực hành các kỹ năng cần thiết về nghiệp vụ lễ tân tại các khách sạn.

- Nhân viên bộ phận tiền sảnh là bộ mặt của khách sạn, thay mặt khách sạn đón tiếp và phục vụ khách trong suốt quá trình lưu trú tại khách sạn. Chính vì vậy đòi hỏi nhân viên bộ phận tiền sảnh phải có phẩm chất đạo đức tốt và trình độ chuyên môn cao.

#### 2. Về kỹ năng:

- Có kỹ năng hệ thống về phương pháp tổ chức, thực hiện các quy trình đón tiếp và phục vụ khách nhằm đáp ứng các yêu cầu kinh doanh có hiệu quả của khách sạn, nâng cao chất lượng dịch vụ đối với khách.

#### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Hình thành quan điểm nghề nghiệp đúng đắn, say mê công việc, có tinh thần trách nhiệm trong tác nghiệp và ý thức nghề nghiệp, tinh thần tự tôn dân tộc. Rèn luyện tính cẩn thận trong hành động và phát ngôn, khả năng kiềm nén ức chế. Thực hiện nghiêm túc pháp luật nhà nước và luật du lịch.

### III. Nội dung mô đun:

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

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1.	<b>Bài 1: Tổ chức của bộ phận tiền sảnh trong khách sạn</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		
	1.1 Cơ cấu tổ chức của khách sạn	1	1		
	1.2 Tổ chức của bộ phận tiền sảnh	2	2		



	sánh 1.3 Những yêu cầu cơ bản đối với nhân viên lễ tân	1	1		
<b>2.</b>	<b>Bài 2: Tiếp thị và bán hàng</b> 2.1 Xác định khách hàng 2.2 Vai trò của nhân viên lễ tân trong tiếp thị và bán các sản phẩm dịch vụ của khách sạn 2.3 Kỹ năng bán hàng của nhân viên lễ tân 2.4 Chăm sóc khách hàng	<b>12</b> 2 2 4 4	<b>04</b> 2 2	<b>08</b> 4 4	
<b>3.</b>	<b>Bài 3. Nhận đặt buồng</b> 3.1 Khái niệm và lợi ích của việc đặt buồng 3.2 Cách thức và nguồn đặt buồng 3.3 Các hình thức đặt buồng 3.4 Các loại buồng và mức giá buồng 3.5 Quy trình nhận đặt buồng 3.6 Sửa đổi và hủy đặt buồng 3.7 Tìm hiểu và đáp ứng các nhu cầu phát sinh của khách thuê buồng 3.8 Quy trình theo dõi buồng qua sơ đồ buồng	<b>25</b> 1 1 2	<b>05</b> 1 1 2	<b>19</b> 15 2 1 1	<b>2</b>
<b>4.</b>	<b>Bài 4. Thủ tục nhận phòng</b> 4.1 Những công việc cần chuẩn bị trước khi khách đến khách sạn 4.2 Quy trình làm thủ tục nhận phòng 4.3 Quy trình làm thủ tục nhận phòng cho các đối tượng khách 4.4 Phục vụ hành lý cho khách	<b>29</b> 3 8 16 2	<b>5</b> 3 1 1	<b>23</b> 7 16 1	<b>2</b>
<b>5.</b>	<b>Bài 5. Phục vụ khách lưu trú</b>	<b>7</b> 1	<b>4</b> 1	<b>3</b>	

	5.1 Dịch vụ bưu điện				
	5.2 Bảo quản chìa khóa buồng khách	3 1		3	
	5.3 Dịch vụ ăn uống	1	1		
	5.4 Dịch vụ bảo quản tài sản quý và hành lý cho khách	1	1		
	5.5 Các dịch vụ khác				
<b>6.</b>	<b>Bài 6: Làm thủ tục trả buồng</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>22</b>	<b>2</b>
	6.1 Hệ thống lập hóa đơn khách hàng	1 1	1 1		
	6.2 Phương thức thanh toán				
	6.3 Quy trình làm thủ tục trả buồng cho khách	5	1	4	
	6.4 Quy trình làm thủ tục trả buồng cho một số đối tượng khách	15 2		15 1	
	6.5 Tổng kết báo cáo của tổ lễ tân	2	1	1	
	6.6 Thanh toán hàng ngày đối với kế toán khách sạn	2		2	
	6.7 Bàn giao ca lễ tân				
<b>7.</b>	<b>Bài 7: Giao tiếp và xử lý các vấn đề phát sinh của khách</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	
	7.1 Khái niệm và các phương pháp giao tiếp	2	2		
	7.2 Xử lý phàn nàn của khách	5	1	4	
	7.3 Xử lý một số trường hợp đặc biệt	6		6	
	<b>Cộng</b>	<b>120</b>	<b>28</b>	<b>86</b>	<b>6</b>

## 2. Nội dung chi tiết

### **Bài 1: Tổ chức của bộ phận tiền sảnh trong khách sạn**      **Thời gian: 4 giờ**

#### **Mục tiêu:**

- Giới thiệu về bộ phận tiền sảnh và các yêu cầu cơ bản đối với nhân viên phụ trách của bộ phận đó.

#### **Nội dung :**

##### 1.1. Cơ cấu tổ chức của khách sạn

*Thời gian: 1 giờ*

- 1.2. Tổ chức của bộ phận tiền sảnh *Thời gian: 2 giờ*
- 1.3. Những yêu cầu cơ bản đối với nhân viên lễ tân *Thời gian: 1 giờ*
- Bài 2: Tiếp thị và bán hàng** *Thời gian: 12 giờ*

**Mục tiêu:**

- Giúp người học nắm được các kỹ năng về tiếp thị, bán hàng và chăm sóc khách hàng của một nhân viên lễ tân.

**Nội dung:**

- 2.1 Xác định khách hàng *Thời gian: 2 giờ*
- 2.2 Vai trò của nhân viên lễ tân trong tiếp thị và bán các sản phẩm dịch vụ của khách sạn *Thời gian: 2 giờ*
- 2.3 Kỹ năng bán hàng của nhân viên lễ tân *Thời gian: 4 giờ*
- 2.4 Chăm sóc khách hàng *Thời gian: 4 giờ*

Thực hành: Thực hành 3 kỹ năng bán phòng cho khách lẻ, khách đoàn.

**Bài 3. Nhận đặt buồng** *Thời gian: 25 giờ*

- Mục tiêu bài học: Bài học cung cấp kiến thức về quy trình đặt buồng cho khách của một nhân viên lễ tân.

- Nội dung chi tiết:

- 3.1 Khái niệm và lợi ích của việc đặt buồng *Thời gian: 1 giờ*
- 3.2 Cách thức và nguồn đặt buồng *Thời gian: 1 giờ*
- 3.3 Các hình thức đặt buồng *Thời gian: 1 giờ*
- 3.4 Các loại buồng và mức giá buồng *Thời gian: 2 giờ*
- 3.5 Quy trình nhận đặt buồng *Thời gian: 13 giờ*
- 3.6 Sửa đổi và hủy đặt buồng *Thời gian: 5 giờ*
- 3.7 Tìm hiểu và đáp ứng các nhu cầu phát sinh của khách thuê buồng

*Thời gian: 01 giờ*

- 3.8 Quy trình theo dõi buồng qua sơ đồ buồng *Thời gian: 1 giờ*

Kiểm tra *Thời gian: 2 giờ*

**Bài 4. Thủ tục nhận phòng** *Thời gian: 29 giờ*

**Mục tiêu:**

- Bài học cung cấp kiến thức về quy trình nhận phòng cho khách của một nhân viên lễ tân.

**Nội dung:**

- 4.1 Những công việc cần chuẩn bị trước khi khách đến khách sạn *Thời gian: 3 giờ*
- 4.2 Quy trình làm thủ tục nhận buồng *Thời gian: 8 giờ*
- 4.3 Quy trình làm thủ tục nhận buồng cho các đối tượng khách *Thời gian: 16 giờ*
- 4.4 Phục vụ hành lý cho khách *Thời gian: 2 giờ*
- Kiểm tra *Thời gian: 2 giờ*

## **Bài 5. Phục vụ khách lưu trú**

**Thời gian: 7 giờ**

### **Mục tiêu:**

- Hướng dẫn người học cách thực hiện các nghiệp vụ phục vụ khách đang lưu trú tại khách sạn.

### **Nội dung:**

5.1 Dịch vụ bưu điện

*Thời gian: 1 giờ*

5.2 Bảo quản chìa khóa buồng khách

*Thời gian: 3 giờ*

5.3 Dịch vụ ăn uống

*Thời gian: 1 giờ*

5.4 Dịch vụ bảo quản tài sản quý và hành lý cho khách

*Thời gian: 1 giờ*

5.5 Các dịch vụ khác

*Thời gian: 1 giờ*

## **Bài 6: Làm thủ tục trả buồng**

**Thời gian: 28 giờ**

### **Mục tiêu:**

- Cung cấp kiến thức về quy trình làm thủ tục trả buồng cho khách sau khi đã lưu trú tại khách sạn.

### **Nội dung :**

6.1 Hệ thống lập hóa đơn khách hàng

*Thời gian: 1 giờ*

6.2 Phương thức thanh toán

*Thời gian: 1 giờ*

6.3 Quy trình làm thủ tục trả buồng

*Thời gian: 5 giờ*

6.4 Quy trình làm thủ tục trả buồng cho một số đối tượng khách

*Thời gian: 15 giờ*

6.5 Tổng kết báo cáo của tổ lễ tân

*Thời gian: 2 giờ*

6.6 Thanh toán hàng ngày đối với kế toán khách sạn

*Thời gian: 2 giờ*

6.7 Bàn giao ca lễ tân

*Thời gian: 2 giờ*

Kiểm tra

*Thời gian: 2 giờ*

## **Bài 7: Giao tiếp và xử lý các vấn đề phát sinh của khách**

**Thời gian: 13 giờ**

### **Mục tiêu:**

- Giới thiệu một số tình huống phát sinh và hướng dẫn cách xử lý các tình huống trong quá trình thực hiện công việc của một nhân viên lễ tân.

### **Nội dung:**

7.1 Khái niệm và các phương pháp giao tiếp

*Thời gian: 2 giờ*

7.2 Xử lý phàn nàn của khách

*Thời gian: 5 giờ*

7.3 Xử lý một số trường hợp đặc biệt

*Thời gian: 6 giờ*

### **IV. Điều kiện thực hiện mô đun:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết với đầy đủ phương tiện; Xưởng thực hành Nghiệp vụ phục vụ lễ tân khách sạn.

2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, Projector.

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: tài liệu, giáo trình

4. Các điều kiện khác:

#### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

##### **1. Nội dung:**

- Kiến thức: Biết hệ thống và trình bày nội dung chính của các chương

- Kỹ năng: Khả năng thuyết minh, tổ chức đoàn, giải quyết tình huống, làm báo cáo,...

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Thực hiện được kỹ năng nghề lễ tân một cách chuyên nghiệp. Tuân thủ pháp luật và nội quy quy định của ngành nghề.

##### **2. Phương pháp:**

- Kiểm tra thường xuyên: 01 bài

- Kiểm tra định kì: 2 bài kiểm tra viết, thời gian từ 45 đến 60 phút,

- Kiểm tra kết thúc môn học:

- Hình thức kiểm tra: Kiểm tra Lý thuyết kết hợp thực hành

- Thời gian: Lý thuyết 60 phút thực hành 15 phút

#### **VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:**

1. Phạm vi áp dụng mô đun: Môn học áp dụng cho người học Cao đẳng nghề Quản trị Dịch vụ du lịch và Lễ hành.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Hướng dẫn sinh viên tự học và chuẩn bị bài học theo kế hoạch.

+ Trong quá trình giảng lý thuyết và thảo luận trên lớp, giảng viên thường xuyên kiểm tra việc chuẩn bị bài ở nhà của sinh viên.

+ Đưa ra các chủ đề, các tình huống giao nhiệm vụ cho các nhóm chuẩn bị và tổ chức seminar.

+ Chú ý tính thực tiễn trong quá trình giảng dạy, nội dung lý thuyết và thực hành phải gắn với chuyên ngành của sinh viên.

- Đối với người học:

+ Thực sự yêu thích nghề nghiệp, chăm chỉ, cầu thị, được học các kiến thức bổ trợ của chương trình

**3. Những trọng tâm cần chú ý:** Chương 3, 5,6

##### **4. Tài liệu tham khảo:**

- Tổng cục Du lịch Việt Nam (2015), *Tiêu chuẩn Nghề du lịch Việt Nam: Lễ tân*, Hà Nội.

- Nguyễn Văn Đính và Nguyễn Văn Mạnh (2012), *Giáo trình tâm lý và nghệ thuật giao tiếp, ứng xử trong kinh doanh du lịch*, NXB. Đại học Kinh tế quốc dân.

##### **5. Ghi chú và giải thích (nếu có)**

## CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

**Tên mô đun: Nghiệp vụ buồng**

**Mã mô đun: MĐ27**

**Thời gian thực hiện mô đun:** 120 giờ (Lý thuyết: 28 giờ; Thực hành, thảo luận, bài tập: 86 giờ; Kiểm tra: 06 giờ).

### I. Vị trí, tính chất của mô đun:

- Vị trí: Học sau các môn cơ sở và cơ sở ngành, học song song với các môn chuyên ngành.

- Tính chất: Mô đun này thuộc học phần bắt buộc.

### II. Mục tiêu mô đun:

#### 1. Về kiến thức:

+ Sinh viên nắm được mô tả công việc của nhân viên tổ buồng phòng, nắm được vai trò nhiệm vụ của từng thành viên trong bộ phận, các thao tác và quy trình làm sạch buồng phòng, mối quan hệ giữa bộ phận buồng phòng và các bộ phận khác trong khách sạn. Từ đó, sinh viên nhận thức được tầm quan trọng của bộ phận buồng phòng trong một khách sạn.

#### 2. Về kỹ năng:

+ Cùng với việc học lý thuyết, sinh viên sẽ thực hành các thao tác dọn buồng, trải giường, thực hiện các quy trình làm sạch buồng phòng, các loại hóa chất làm sạch buồng ngủ, đồ vải.

#### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+Hình thành quan điểm nghề nghiệp đúng đắn, say mê công việc, có tinh thần trách nhiệm trong tác nghiệp và ý thức nghề nghiệp, tinh thần tự tôn dân tộc. Rèn luyện tính cẩn thận trong hành động và phát ngôn, khả năng kiềm nén ức chế. Thực hiện nghiêm túc pháp luật nhà nước và luật du lịch.

### III. Nội dung mô đun:

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

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1.	<b>Bài 1: Giới thiệu bộ phận buồng</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	
	<b>1. Khu vực tác nghiệp của các tổ chuyên môn</b>	1	1		
	<b>1.1 Tổ buồng phòng</b>				

	<p>1.2 Tổ vệ sinh công cộng</p> <p>1.3 Tổ giặt ủi</p> <p>1.4 Tổ cây xanh</p> <p>1.5 Tổ hàng vải</p> <p><b>2. Quan hệ giữa bộ phận buồng và các bộ phận khác trong khách sạn</b></p> <p>2.1 Quan hệ giữa buồng và tiếp tân</p> <p>2.2 Quan hệ giữa buồng và bộ phận ẩm thực</p> <p>2.3 Quan hệ giữa buồng và bộ phận bảo trì</p> <p>2.4 Quan hệ giữa buồng và Sale – Marketing</p> <p>2.5 Quan hệ giữa buồng và Nhân sự</p> <p>2.6 Quan hệ giữa buồng và bảo vệ</p> <p>2,7 Quan hệ giữa buồng và kế toán</p> <p><b>3. Mục tiêu và nhiệm vụ của bộ phận buồng trong khách sạn hiện đại</b></p>	2	1	1	
		1	1		
<b>2.</b>	<p><b>Bài 2: Quản lý con người trong bộ phận buồng</b></p> <p><b>1. Bảng mô tả công việc các chức danh trong bộ phận buồng</b></p> <p>1.1. Trưởng bộ phận quản gia (Executive housekeeping)</p> <p>1.2. Trợ lý trưởng bộ phận (Assistant housekeeping)</p> <p>1.3. Giám sát phòng (Room supervisor)</p> <p>1.4. Nhân viên phục vụ</p>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	
		10		10	

	<p>phòng(Room attendant)</p> <p>1.5. Giám sát khu vực công cộng(Public area supervisor)</p> <p>1.6. Nhân viên phụ trách khu vực vệ sinh công cộng (Public area attendant)</p> <p>1.7. Phụ trách kho hàng vải (Linen keeper)</p> <p>1.8. Quản lý bộ phận giặt ủi (Laundry manager)</p> <p>1.9. Nhân viên bộ phận giặt ủi ( Laundry attendant)</p> <p>1.10. Nhân viên phụ trách đồng phục (Uniform attendant)</p> <p><b>2. Những yêu cầu đối với nhân viên bộ phận buồng phòng.</b></p> <p>2.1 Phong cách</p> <p>2.1 Trang phục</p> <p>2.3 Trang điểm</p>	3	3		
<b>3.</b>	<p><b>Bài 3: Sản phẩm của bộ phận buồng</b></p> <p>1. Quy trình bảo quản và bàn giao chìa khóa phòng</p> <p>1.1. Bảo quản chìa khóa</p> <p>1.2. Phát chìa khóa</p> <p>1.3. Sử dụng chìa khóa</p> <p>1.4. Bàn giao chìa khóa</p> <p>2. Quy trình kiểm tra, bổ sung minibar và hành trình của các tờ hóa đơn.</p> <p>2.1. Lưu đồ kiểm tra minibar</p> <p>2.2. Mẫu hóa đơn</p> <p>3. Quy trình thu nhận và bàn giao đồ giặt ủi</p> <p>4. Quy trình xử lý vật dụng /</p>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>1</b>
		5	1	3	
		5	1	4	
		5	1	4	



	tiền khách để quên.	5	1	4	
<b>4.</b>	<b>Bài 4: Các quy trình làm sạch</b>	<b>83</b>	<b>5</b>	<b>73</b>	<b>5</b>
	1.Các hình thức dơ bẩn và quy trình xử lý	2	2		
	1.1 Bụi				
	1.2. Chất bẩn				
	1.3 Vết ố				
	2. Các tác nhân làm sạch	2	2		
	2.1 Các loại chất tẩy rửa				
	2.2 Các loại hóa chất làm sạch				
	3. Quy trình làm sạch buồng khách	73		73	
	3.1 Quy trình chuẩn bị xe đẩy (Trolley)				
	3.2 Sắp xếp hóa chất và dụng cụ vệ sinh				
	3.3 Sắp xếp hàng vải				
	3.4 Chuẩn bị sổ công tác- phiếu công tác				
	3.5. Quy trình vào phòng khách				
	3.6 Công việc chuẩn bị làm phòng				
	3.7 Quy trình trải giường				
	3.8 Quy trình làm sạch phòng ngủ				
	3.9 Quy trình làm sạch phòng tắm				
	3.10 Quy trình hút bụi				
	3.11 Quy trình rời phòng				
	4. Quy trình dọn phòng vào buổi chiều (Turn down service)	<b>1</b>	<b>1</b>		
	4.1 Yêu cầu				

	4.2 Nội dung công việc 5. Quy trình xử lý phòng có treo bảng “DND – Xin đừng làm phiền ”				
	<b>Cộng</b>	<b>120</b>	<b>28</b>	<b>86</b>	<b>6</b>

## 2. Nội dung chi tiết

### **Bài 1: Giới thiệu bộ phận buồng**

**Thời gian: 4 giờ**

#### **Mục tiêu:**

- Bài học giới thiệu về bộ phận quản gia và mối quan hệ giữa bộ phận quản gia với các bộ phận khác trong khách sạn.

#### **Nội dung:**

1. Khu vực tác nghiệp của các tổ chuyên môn

*Thời gian: 1 giờ*

1.1 Tổ buồng phòng

1.2 Tổ vệ sinh công cộng

1.3 Tổ giặt ủi

1.4 Tổ cây xanh

1.5 Tổ hàng vải

2. Quan hệ giữa bộ phận quản gia và các bộ phận khác trong khách sạn

*Thời gian: 2 giờ*

2.1 Quan hệ giữa buồng và tiếp tân

2.2 Quan hệ giữa buồng và bộ phận ẩm thực

2.3 Quan hệ giữa buồng và bộ phận bảo trì

2.4 Quan hệ giữa buồng và Sale – Marketing

2.5 Quan hệ giữa buồng và Nhân sự

2.6 Quan hệ giữa buồng và bảo vệ

2.7 Quan hệ giữa buồng và kế toán

3. Mục tiêu và nhiệm vụ của bộ phận buồng trong khách sạn hiện đại

*Thời gian: 1 giờ*

### **Bài 2: Quản lý con người trong bộ phận buồng**

**Thời gian: 13 giờ**

#### **Mục tiêu:**

Cung cấp kiến thức về các chức danh trong bộ phận buồng và các yêu cầu cơ bản đối với các chức danh này.

#### **Nội dung:**

1. Bảng mô tả công việc các chức danh trong bộ phận buồng *Thời gian: 10 giờ*

- 1.1. Trưởng bộ phận quản gia (Executive housekeeping)
- 1.2. Trợ lý trưởng bộ phận (Assistant housekeeping)
- 1.3. Giám sát phòng (Room supervisor)
- 1.4. Nhân viên phục vụ phòng (Room attendant)
- 1.5. Giám sát khu vực công cộng (Public area supervisor)
- 1.6. Nhân viên phụ trách khu vực vệ sinh công cộng (Public area attendant)
- 1.7. Phụ trách kho hàng vải (Linen keeper)
- 1.8. Quản lý bộ phận giặt ủi (Laundry manager)
- 1.9. Nhân viên bộ phận giặt ủi (Laundry attendant)
- 1.10. Nhân viên phụ trách đồng phục (Uniform attendant)

2. Những yêu cầu đối với nhân viên bộ phận buồng phòng. *Thời gian: 3 giờ*

2.1 Phong cách

2.1 Trang phục

2.3 Trang điểm

### **Bài 3: Sản phẩm của bộ phận buồng**

**Thời gian: 20 giờ**

#### **Mục tiêu:**

- Cung cấp kiến thức về các quy trình phục vụ khi khách sử dụng các dịch vụ bổ sung của một nhân viên buồng phòng.

#### **Nội dung:**

1. Quy trình bảo quản và bàn giao chìa khóa phòng

*Thời gian: 5 giờ*

1.1. Bảo quản chìa khóa

1.2. Phát chìa khóa

1.3. Sử dụng chìa khóa

1.4. Bàn giao chìa khóa

2. Quy trình kiểm tra, bổ sung minibar và hành trình của các tờ hóa đơn.

*Thời gian: 5 giờ*

2.1. Lưu đồ kiểm tra minibar

2.2. Mẫu hóa đơn

3. Quy trình thu nhận và bàn giao đồ giặt ủi

*Thời gian: 5 giờ*

4. Quy trình xử lý vật dụng/tiền khách để quên.

*Thời gian: 4 giờ*

Kiểm tra

*Thời gian: 1 giờ*

### **Bài 4: Các quy trình làm sạch**

**Thời gian: 83 giờ**

#### **Mục tiêu:**

- Hướng dẫn quy trình làm sạch buồng, phòng cho khách khi đang lưu trú tại khách sạn và sau khi trả phòng.

### **Nội dung chi tiết:**

1. Các hình thức dơ bẩn và quy trình xử lý

*Thời gian: 2 giờ*

1.1 Bụi

1.2. Chất bẩn

1.3 Vết ố

2. Các tác nhân làm sạch

*Thời gian: 2 giờ*

2.1 Các loại chất tẩy rửa

2.2 Các loại hóa chất làm sạch

3. Quy trình làm sạch buồng khách

*Thời gian: 73 giờ*

3.1 Quy trình chuẩn bị xe đẩy (Trolley)

3.2 Sắp xếp hóa chất và dụng cụ vệ sinh

3.3 Sắp xếp hàng vải

3.4 Chuẩn bị sổ công tác- phiếu công tác

3.5. Quy trình vào phòng khách

3.6 Công việc chuẩn bị làm phòng

3.7 Quy trình trải giường

3.8 Quy trình làm sạch phòng ngủ

3.9 Quy trình làm sạch phòng tắm

3.10 Quy trình hút bụi

3.11 Quy trình rời phòng

4. Quy trình dọn phòng vào buổi chiều (Turn down service) *Thời gian: 1 giờ*

4.1 Yêu cầu

4.2 Nội dung công việc

5. Quy trình xử lý phòng có treo bảng “DND – Xin đừng làm phiền”.

*Thời gian: 1 giờ*

Kiểm tra

*Thời gian: 5 giờ*

### **IV. Điều kiện thực hiện mô đun:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết với đầy đủ phương tiện; Xưởng thực hành Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn.

2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, Projector.

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: tài liệu, giáo trình

4. Các điều kiện khác:

### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá**

#### **1. Nội dung:**

- Kiến thức: Biết hệ thống và trình bày nội dung chính của các chương

- Kỹ năng: thực hành được các thao tác dọn buồng, trải giường, thực hiện các quy trình làm sạch buồng phòng, các loại hóa chất làm sạch buồng ngủ, đồ vải.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Thực hiện được kỹ năng nghề một cách chuyên nghiệp. Tuân thủ pháp luật và nội quy quy định của ngành nghề.

## 2. Phương pháp:

- Kiểm tra thường xuyên: 01 bài

- Kiểm tra định kì: 2 bài kiểm tra viết, thời gian từ 45 đến 60 phút,

- Kiểm tra kết thúc môn học:

- Hình thức kiểm tra: Kiểm tra Lý thuyết kết hợp thực hành

- Thời gian: Lý thuyết 60 phút thực hành 30 phút

## VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:

1. Phạm vi áp dụng mô đun: Môn học áp dụng cho người học Cao đẳng nghề Quản trị Dịch vụ du lịch và Lễ hành.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Hướng dẫn sinh viên tự học và chuẩn bị bài học theo kế hoạch.

+ Trong quá trình giảng lý thuyết và thảo luận trên lớp, giảng viên thường xuyên kiểm tra việc chuẩn bị bài ở nhà của sinh viên.

+ Đưa ra các chủ đề, các tình huống giao nhiệm vụ cho các nhóm chuẩn bị và tổ chức seminar.

+ Chú ý tính thực tiễn trong quá trình giảng dạy, nội dung lý thuyết và thực hành phải gắn với chuyên ngành của sinh viên.

- Đối với người học:

+ Thực sự yêu thích nghề nghiệp, chăm chỉ, cầu thị, được học các kiến thức bổ trợ của chương trình.

### 3. Những trọng tâm cần chú ý: Bài 4

#### 4. Tài liệu tham khảo:

- Tổng cục Du lịch Việt Nam (2015), *Tiêu chuẩn Nghề du lịch Việt Nam: Phục vụ buồng*, Hà Nội.

- Nguyễn Văn Đính và Nguyễn Văn Mạnh (2012), *Giáo trình tâm lý và nghệ thuật giao tiếp, ứng xử trong kinh doanh du lịch*, NXB. Đại học Kinh tế quốc dân.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có)

## CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

**Tên mô đun:** Nghiệp vụ Bàn

**Mã môn học:** MD28

**Thời gian thực hiện môn học:** 120 giờ (Lý thuyết: 28 giờ; Thực hành, thảo luận, bài tập: 86 giờ; Kiểm tra: 06 giờ).

### I. Vị trí, tính chất của mô đun:

- Vị trí: Học sau các môn cơ sở và cơ sở ngành, học song song với các môn chuyên ngành.

- Tính chất: Mô đun này thuộc học phần bắt buộc.

### II. Mục tiêu mô đun:

#### 1. Về kiến thức:

Học phần nghiệp vụ bàn cung cấp hệ thống kiến thức cơ bản và có hệ thống về phục vụ bàn, đi sâu nghiên cứu về kỹ thuật và quy trình phục vụ khách ăn uống các bữa ăn thường cũng như các bữa tiệc phổ biến phục vụ trong các nhà hàng, khách sạn. Môn học giới thiệu về tổ chức lao động trong bộ phận phục vụ bàn, cơ sở vật chất kỹ thuật, yêu cầu về vệ sinh trong phục vụ bàn, giới thiệu về thực đơn các bữa ăn, quy trình phục vụ khách ăn uống, các kỹ thuật phục vụ bàn và tổ chức phục vụ tiệc. Đây là môn học cốt yếu trong chuyên ngành kỹ thuật phục vụ nhà hàng và có ý nghĩa thiết thực với thực tế xã hội hiện nay.

#### 2. Về kỹ năng:

Trên cơ sở lý thuyết được trang bị, sinh viên có thể vận dụng trong quá trình phục vụ bàn để rèn kỹ năng và thao tác kỹ thuật.

#### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Hình thành quan điểm nghề nghiệp đúng đắn, say mê công việc, có tinh thần trách nhiệm trong tác nghiệp và ý thức nghề nghiệp, tinh thần tự tôn dân tộc. Rèn luyện tính cẩn thận trong hành động và phát ngôn, khả năng kiềm nén ức chế. Thực hiện nghiêm túc pháp luật nhà nước và luật du lịch.

### III. Nội dung mô đun:

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

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1.	Bài 1: Khái quát chung về môn học kỹ thuật phục vụ	3	3		

	<b>bàn</b> 1.Khái niệm và chức năng của nhà hàng 2. Tổ chức lao động trong bộ phận phục vụ bàn 3. Các yêu cầu của nhân viên phục vụ bàn	1 1 1	1 1 1		
<b>2.</b>	<b>Bài 2: CSVCKT và yêu cầu vệ sinh trong bộ phận phục vụ bàn</b> 1.Tiêu chuẩn thiết kế phòng ăn 2. Các trang thiết bị phục vụ ăn uống trong nhà hàng 3. Vệ sinh trong phục vụ bàn	<b>3</b> 1 1 1	<b>3</b> 1 1 1		
<b>3.</b>	<b>Bài 3: Thực đơn và các bữa ăn</b> 1.Tập quán ăn uống trên thế giới 2.Thực đơn các bữa ăn trong ngày tại nhà hàng khách sạn 2.1 Khái niệm và phân loại thực đơn 2.1.1 Khái niệm 2.1.2 Phân loại 2.2 Xây dựng thực đơn 2.3 Các bữa ăn trong ngày 2.3.1 Các bữa ăn chính 2.3.1.1 Bữa điểm tâm 2.3.1.2.Bữa trưa 2.3.1.3 Bữa tối 2.3.2 Cấu trúc món ăn trong một bữa ăn	<b>12</b> 3 3 1 1 1 1 6	<b>6</b> 1 3 1 1 1 1	<b>6</b> 2 1 4	<b>1</b>
<b>4.</b>	<b>Bài 4: Quy trình phục vụ ăn uống</b> 1.Khái quát chung về quy trình phục vụ khách	<b>10</b> 2	<b>5</b> 1	<b>4</b> 1	<b>1</b>

	1.1. Khái niệm chung về quy trình phục vụ khách ăn uống	1	1		
	1.2 Sơ đồ quy trình phục vụ khách	1	1		
	2. Quy trình phục vụ khách ăn uống	2	1		
	2.1 Chuẩn bị trước giờ phục vụ				
	2.2 Đón, dẫn khách và xếp chỗ ngồi				
	2.3 Giới thiệu thực đơn và tiếp nhận yêu cầu				
	2.4 Chuyển yêu cầu khách cho bộ phận bếp				
	2.5 Nhận món ăn từ bộ phận bếp				
	2.6 Phục vụ khách ăn uống				
	2.7 Thanh toán và xin ý kiến khách				
	2.8 Tiền khách				
	3. Trình tự phục vụ khách ăn kiểu À La carte	2	1	1	
	4. Trình tự Phục vụ khách ăn theo kiểu set menu	2	1	1	
	5. Trình tự phục vụ khách ăn theo kiểu buffet	2	1	1	
<b>5.</b>	<b>Bài 5: Các kỹ thuật phục vụ cơ bản</b>	<b>70</b>	<b>05</b>	<b>62</b>	<b>3</b>
	1. Kỹ thuật trải khăn bàn và gấp khăn ăn	20	1	18	
	2. Kỹ thuật đặt bàn ăn	25	2	22	
	3. Kỹ thuật phục vụ khách ăn uống	25	2	22	
<b>6.</b>	<b>Bài 6: Tổ chức phục vụ tiệc</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>1</b>
	1. Khái quát chung về tiệc	1	1		
	1.1 Khái niệm				



1.2 Phân loại tiệc				
2. Phục vụ tiệc ngồi: Tính chất đặc điểm	13	2	10	
2.1 Chuẩn bị				
2.2 Đón tiếp khách				
2.3 Phục vụ khách trong khi ăn				
3. Phục vụ tiệc đứng: Tính chất, đặc điểm	11	2	9	
3.1 Chuẩn bị				
3.2 Đón tiếp khách				
3.3 Phục vụ khách trong khi ăn				
4. Phục vụ tiệc barbecue:				
4.1 Chuẩn bị phục vụ				
4.2 Đón tiếp khách				
4.3 Phục vụ khách trong khi ăn				
4.4 Kết thúc phục vụ				
<b>Cộng</b>	<b>120</b>	<b>28</b>	<b>86</b>	<b>6</b>

## 2. Nội dung chi tiết

**Bài 1: Khái quát chung về môn học kỹ thuật phục vụ bàn** Thời gian: 03 giờ

### Mục tiêu:

- Giới thiệu tổng quan về hoạt động kinh doanh nhà hàng và bộ phận phục vụ bàn.

### Nội dung:

1. Khái niệm và chức năng của nhà hàng

*Thời gian: 1 giờ*

1.1 Khái niệm nhà hàng

1.2 Chức năng của nhà hàng

1.3 Vai trò của nhà hàng

2. Tổ chức lao động trong bộ phận phục vụ bàn

*Thời gian: 1 giờ*

2.1 Sơ đồ tổ chức trong nhà hàng khách sạn và bộ phận phục vụ bàn

2.2 Chức năng nhiệm vụ của từng chức danh

3. Các yêu cầu của nhân viên phục vụ bàn

*Thời gian: 1 giờ*

- 3.1 Sức khỏe- ngoại hình
- 3.2 Nghiệp vụ chuyên môn
- 3.3 Khả năng giao tiếp

## **Bài 2: CSVCKT và yêu cầu vệ sinh trong bộ phận phục vụ bàn**

**Thời gian: 3 giờ**

### **Mục tiêu:**

- Giới thiệu về cơ sở vật chất và các yêu cầu về vệ sinh trong hoạt động kinh doanh nhà hàng và nhân viên phục vụ bàn.

### **Nội dung:**

#### 1. Tiêu chuẩn thiết kế phòng ăn

*Thời gian: 1 giờ*

##### 1.1 Vị trí, địa điểm, diện tích

##### 1.2 Trang trí mỹ thuật

#### 2. Các trang thiết bị phục vụ ăn uống trong nhà hàng

*Thời gian: 1 giờ*

##### 2.1 Hệ thống âm thanh ánh sáng

##### 2.2 Hệ thống chậu hoa, cây cảnh và vật dụng trang trí

##### 2.3 Các trang thiết bị máy móc, dụng cụ điện

##### 2.4 Các trang thiết bị dụng cụ ăn uống

#### 3. Vệ sinh trong phục vụ bàn

*Thời gian: 1 giờ*

##### 3.1 Yêu cầu cơ bản

##### 3.2 Kỹ thuật vệ sinh

##### 3.3 Vệ sinh trang thiết bị, dụng cụ ăn uống

##### 3.4 Vệ sinh thức ăn trong phục vụ ăn uống

##### 3.5 Vệ sinh cá nhân trong phục vụ ăn uống

## **Bài 3: Thực đơn và các bữa ăn**

**Thời gian: 12 giờ**

### **Mục tiêu :**

- Cung cấp kiến thức về thực đơn các bữa ăn và một số tập quán ăn uống của các quốc gia trên thế giới.

### **Nội dung:**

#### 1. Tập quán ăn uống trên thế giới

*Thời gian: 3 giờ*

##### 1.1 Khái niệm tập quán ăn uống

*Thời gian: 1 giờ*

##### 1.2 Một số tập quán ăn uống trên thế giới

*Thời gian: 2 giờ*

##### 1.2.1 Tập quán ăn Âu

##### 1.2.1 Tập quán ăn Á

#### 1.4 Đặc điểm ăn uống của khách du lịch theo quốc gia, dân tộc

*Thời gian: 3 giờ*

1.3.1 Anh

1.3.2 Pháp

1.3.3 Đức

1.3.4 Nga

1.3.5 Ý

1.3.6 Mỹ

1.3.7 Nhật

1.3.8 Hàn Quốc

1.3.9 Ấn Độ

2. Thực đơn các bữa ăn trong ngày tại nhà hàng khách sạn

*Thời gian: 6 giờ*

2.1 Khái niệm và phân loại thực đơn

*Thời gian: 2 giờ*

2.1.1 Khái niệm

2.1.2 Phân loại

2.2 Xây dựng thực đơn

*Thời gian: 2 giờ*

2.3 Các bữa ăn trong ngày

*Thời gian: 2 giờ*

2.3.1 Các bữa ăn chính

2.3.1.1 Bữa điểm tâm

2.3.1.2. Bữa trưa

2.3.1.3 Bữa tối

2.3.2 Cấu trúc món ăn trong một bữa

Kiểm tra

*Thời gian: 1 giờ*

#### **Bài 4: Quy trình phục vụ ăn uống**

**Thời gian: 10 giờ**

##### **Mục tiêu:**

- Hướng dẫn quy trình phục vụ khách ăn uống của một nhân viên phục vụ bàn.

##### **Nội dung:**

1. Khái quát chung về quy trình phục vụ khách

*Thời gian: 2 giờ*

1.1. Khái niệm chung về quy trình phục vụ khách ăn uống

*Thời gian: 1 giờ*

1.2 Sơ đồ quy trình phục vụ khách

*Thời gian: 1 giờ*

2. Quy trình phục vụ khách ăn uống

*Thời gian: 2 giờ*

2.1 Chuẩn bị trước giờ phục vụ

2.2 Đón, dẫn khách và xếp chỗ ngồi

2.3 Giới thiệu thực đơn và tiếp nhận yêu cầu

2.4 Chuyển yêu cầu khách cho bộ phận bếp

2.5 Nhận món ăn từ bộ phận bếp

2.6 Phục vụ khách ăn uống

2.7 Thanh toán và xin ý kiến khách

2.8 Tiễn khách

3. Trình tự phục vụ khách ăn kiểu À La carte

*Thời gian: 2 giờ*

4. Trình tự Phục vụ khách ăn theo kiểu set menu

*Thời gian: 2 giờ*

5. Trình tự phục vụ khách ăn theo kiểu buffet

*Thời gian: 2 giờ*

Kiểm tra

*Thời gian: 1 giờ*

### **Bài 5: Các kỹ thuật phục vụ cơ bản**

**Thời gian: 70 giờ**

#### **Mục tiêu:**

- Hướng dẫn các kỹ thuật cơ bản dành cho nhân viên phục vụ bàn như kỹ thuật gấp khăn ăn, kỹ thuật bày bàn ăn, kỹ thuật phục vụ khách ăn uống, kỹ thuật phục vụ đồ uống,...

#### **Nội dung:**

1. Kỹ thuật trải khăn bàn và gấp khăn ăn

*Thời gian: 20 giờ*

1.1. Kỹ thuật trải khăn bàn

*Thời gian: 10 giờ*

1.2 Kỹ thuật gấp Khăn ăn

*Thời gian: 10 giờ*

2. Kỹ thuật đặt bàn

*Thời gian: 25 giờ*

2.1 Nguyên tắc đặt bàn

2.2 Dụng cụ đặt bàn

2.3 Đặt dụng cụ

2.4 Kỹ thuật đặt bàn

3. Kỹ thuật phục vụ khách ăn uống

*Thời gian: 25 giờ*

3.1 Nguyên tắc phục vụ

3.2 Các động tác kỹ thuật cơ bản

3.2.1 Kỹ thuật bê khay

3.2.2 Kỹ thuật mang đĩa thức ăn

3.2.3 Kỹ thuật bê âu và múc xúp

3.2.4 Kỹ thuật gấp thức ăn

4. Kỹ thuật phục vụ đồ uống

Kiểm tra

*Thời gian: 3 giờ*

### **Bài 6: Tổ chức phục vụ tiệc**

**Thời gian: 25 giờ**

#### **Mục tiêu:**

Giới thiệu nghiệp vụ phục vụ tiệc cho khách của một nhân viên phục vụ bàn.

#### **Nội dung:**

1. Khái quát chung về tiệc

*Thời gian: 1 giờ*

1.1 Khái niệm

1.2 Phân loại tiệc

2. Phục vụ tiệc ngồi: Tính chất đặc điểm

*Thời gian: 13 giờ*

2.1 Chuẩn bị

2.2 Đón tiếp khách

2.3 Phục vụ khách trong khi ăn

3. Phục vụ tiệc đứng: Tính chất, đặc điểm

*Thời gian: 11 giờ*

3.1 Chuẩn bị

3.2 Đón tiếp khách

3.3 Phục vụ khách trong khi ăn

4. Phục vụ tiệc barbecue:

4.1 Chuẩn bị phục vụ

4.2 Đón tiếp khách

4.3 Phục vụ khách trong khi ăn

4.4 Kết thúc phục vụ

Kiểm tra

*Thời gian: 1 giờ*

#### **IV. Điều kiện thực hiện mô đun:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết với đầy đủ phương tiện; Xưởng thực hành Nghiệp vụ phục vụ bàn khách sạn.

2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, Projector.

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: tài liệu, giáo trình

4. Các điều kiện khác:

#### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá**

##### **1. Nội dung:**

- Kiến thức: Biết hệ thống và trình bày nội dung chính của các chương  
- Kỹ năng: thực hành được các kỹ thuật phục vụ bàn, quy trình phục vụ của nhân viên phục vụ làm vụ bàn.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Thực hiện được kỹ năng nghề một cách chuyên nghiệp. Tuân thủ pháp luật và nội quy quy định của ngành nghề.

##### **2. Phương pháp:**

- Kiểm tra thường xuyên: 01 bài

- Kiểm tra định kỳ: 6 bài kiểm tra thực hành và viết thời gian từ 30 đến 45 phút,

- Kiểm tra kết thúc môn học:

- Hình thức kiểm tra: Kiểm tra lý thuyết và thực hành

- Thời gian: Lý thuyết 60 phút, thực hành 15 phút

#### **VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:**

**1. Phạm vi áp dụng môn học:** Mô đun áp dụng cho người học Cao đẳng nghề Quản trị Dịch vụ du lịch và Lễ hành.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Hướng dẫn sinh viên tự học và chuẩn bị bài học theo kế hoạch.

+ Trong quá trình giảng lý thuyết và thảo luận trên lớp, giảng viên thường xuyên kiểm tra việc chuẩn bị bài ở nhà của sinh viên.

+ Đưa ra các chủ đề, các tình huống giao nhiệm vụ cho các nhóm chuẩn bị và tổ chức seminar.

+ Chú ý tính thực tiễn trong quá trình giảng dạy, nội dung lý thuyết và thực hành phải gắn với chuyên ngành của sinh viên.

- Đối với người học:

+ Thực sự yêu thích nghề nghiệp, chăm chỉ, cầu thị, được học các kiến thức bổ trợ của chương trình.

**3. Những trọng tâm cần chú ý:** Bài 1,3,4

**4. Tài liệu tham khảo:**

- Tổng cục Du lịch Việt Nam (2015), *Tiêu chuẩn Nghề du lịch Việt Nam: Phục vụ nhà hàng*, Hà Nội.

- Nguyễn Văn Đính và Nguyễn Văn Mạnh (2012), *Giáo trình tâm lý và nghệ thuật giao tiếp, ứng xử trong kinh doanh du lịch*; NXB. Đại học Kinh tế quốc dân.

5. Ghi chú và giải thích ( nếu có)

## CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

**Tên mô đun: Quản trị kinh doanh khách sạn**

**Mã mô đun: MD29**

**Thời gian thực hiện mô đun:** 45 giờ (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 02 giờ).

### I. Vị trí, tính chất của mô đun:

- Vị trí: Học sau các môn cơ sở và cơ sở ngành, học song song với các môn chuyên ngành.

- Tính chất: Mô đun này thuộc học phần bắt buộc.

### II. Mục tiêu mô đun:

#### 1. Về kiến thức:

Học phần trang bị cho người học kiến thức về kinh doanh khách sạn. Bao gồm những khái niệm cơ bản và cơ sở lý luận về kinh doanh khách sạn, các thành phần cấu thành của hoạt động kinh doanh khách sạn. Hình thành các kỹ năng quản lý và kỹ năng tác nghiệp trong kinh doanh khách sạn.

#### 2. Về kỹ năng:

Người học hình thành kỹ năng quản trị: kỹ năng tác nghiệp thực hiện các hoạt động xúc tiến và bán dịch vụ, kỹ năng thiết lập và duy trì các mối quan hệ với nhà cung cấp, kỹ năng quản trị chất lượng dịch vụ,... thông qua việc phân tích và giải quyết các tình huống, các bài tập tính toán.

#### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Có thái độ nghiêm túc, có tinh thần hợp tác, yêu ngành nghề đã chọn; rèn luyện tính cẩn thận, siêng năng, thái độ văn minh lịch sự trong công việc, hình thành thái độ nghiêm túc trong học tập.

### III. Nội dung mô đun:

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

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1.	<b>Bài 1: Tổng quan về kinh doanh khách sạn</b>	9	5	4	
	<b>1.3. Khái niệm và phân loại kinh</b>	4	2	2	

	<p><b>doanh khách sạn</b></p> <p>1.3.1. Khái niệm</p> <p>1.3.2. Phân loại kinh doanh khách sạn</p> <p><b>1.4. Tổ chức bộ máy của khách sạn</b></p> <p>1.4.1. Khái niệm tổ chức bộ máy và các yếu tố ảnh hưởng</p> <p>1.4.2. Mô hình tổ chức tiêu biểu của khách sạn</p>	5	3	2	
<b>2.</b>	<p><b>Bài 2: Tổ chức kinh doanh lưu trú của khách sạn</b></p> <p><b>2.1. Tầm quan trọng của kinh doanh lưu trú trong khách sạn</b></p> <p><b>2.2. Chức năng và nhiệm vụ của một số chức danh quan trọng trong hoạt động kinh doanh lưu trú</b></p> <p>2.2.1. Chức năng, nhiệm vụ của trưởng lễ tân khách sạn</p> <p>2.2.2. Chức năng, nhiệm vụ của trưởng buồng</p> <p>2.2.3. Chức năng, nhiệm vụ của trưởng bảo vệ</p> <p><b>2.3. Tổ chức kinh doanh lưu trú của khách sạn</b></p> <p>2.3.1. Tổ chức hoạt động phục vụ của bộ phận lễ tân khách sạn</p>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>1</b>
		5	2	3	
		6	1	4	
		5	2	3	



	2.3.2. Tổ chức hoạt động của bộ phận phục vụ buồng ngủ <b>2.4. Các phương pháp xác định giá cho thuê buồng ngủ của khách sạn</b>	5	2	3	
<b>3.</b>	<b>Bài 3: Quản lý chất lượng dịch vụ của khách sạn</b> <b>3.1. Chất lượng và đặc điểm của chất lượng dịch vụ khách sạn</b> 3.1.1. Khái niệm 3.1.2. Đặc điểm của chất lượng dịch vụ khách sạn <b>3.2. Áp dụng mô hình Serqual trong đánh giá chất lượng dịch vụ của khách sạn</b> <b>3.3. Quy trình quản lý chất lượng dịch vụ của các khách sạn</b>	<b>15</b> 3 7 4	<b>5</b> 2 2 1	<b>9</b> 1 5 2	<b>1</b>
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

## 2. Nội dung chi tiết

### **Bài 1: Tổng quan về kinh doanh khách sạn**

**Thời gian: 9 giờ**

#### **Mục tiêu:**

- Bài học giới thiệu các khái niệm cơ bản, đặc điểm của kinh doanh khách sạn, phân loại khách sạn và hệ thống trang thiết bị tiện nghi bên trong khách sạn.

#### **Nội dung:**

1.1. Khái niệm và phân loại kinh doanh khách sạn

*Thời gian:*

*4giờ*

1.1.1. Khái niệm

1.1.2. Phân loại kinh doanh khách sạn

1.2. Tổ chức bộ máy của khách sạn  
giờ

*Thời gian: 5*

1.2.1. Khái niệm tổ chức bộ máy và các yếu tố ảnh hưởng

1.2.2. Mô hình tổ chức tiêu biểu của khách sạn

**Bài 2: Tổ chức kinh doanh lưu trú của khách sạn**  
giờ

**Thời gian: 21**

**Mục tiêu:**

- Bài học cung cấp kiến thức về các nguyên tắc và yêu cầu đối với việc vận hành tổ chức hoạt động phục vụ của bộ phận lễ tân, bộ phận buồng trong khách sạn.

**Nội dung:**

2.1. Tầm quan trọng của kinh doanh lưu trú trong khách sạn *Thời gian: 5 giờ*

2.2. Chức năng và nhiệm vụ của một số chức danh quan trọng trong hoạt động kinh doanh lưu trú *Thời gian: 6 giờ*

2.2.1. Chức năng, nhiệm vụ của trưởng lễ tân khách sạn

2.2.2. Chức năng, nhiệm vụ của trưởng buồng

2.2.3. Chức năng, nhiệm vụ của trưởng bảo vệ

2.3. Tổ chức kinh doanh lưu trú của khách sạn *Thời gian: 5 giờ*

2.3.1. Tổ chức hoạt động phục vụ của bộ phận lễ tân khách sạn

2.3.2. Tổ chức hoạt động của bộ phận phục vụ buồng ngủ

2.4. Các phương pháp xác định giá cho thuê buồng ngủ của khách sạn

*Thời gian: 5 giờ*

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

**Bài 3: Quản lý chất lượng dịch vụ của khách sạn**  
giờ

**Thời gian: 15**

**Mục tiêu:**

- Nội dung bài hỗ trợ người học nhận thức đúng ý nghĩa của việc nâng cao và hoàn thiện chất lượng dịch vụ của khách sạn. Đồng thời giới thiệu phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ khách sạn theo mô hình Servqual.

**Nội dung:**

3.1. Chất lượng và đặc điểm của chất lượng dịch vụ khách sạn

*Thời gian: 3 giờ*

3.1.1. Khái niệm

3.1.2. Đặc điểm của chất lượng dịch vụ khách sạn

3.2. Áp dụng mô hình Serqual trong đánh giá chất lượng dịch vụ của khách sạn

*Thời gian: 7 giờ*

- 3.3. Quy trình quản lý chất lượng dịch vụ của các khách sạn *Thời gian: 4 giờ*  
Kiểm tra *Thời gian: 1 giờ*

#### **IV. Điều kiện thực hiện mô đun:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết với đầy đủ phương tiện; Xưởng thực hành Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn.
2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, Projector.
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: tài liệu, giáo trình
4. Các điều kiện khác:

#### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá**

##### **1. Nội dung:**

- Kiến thức: Biết hệ thống và trình bày nội dung chính của các chương
- Kỹ năng: Người học thực hành được kỹ năng quản trị: kỹ năng tác nghiệp thực hiện các hoạt động xúc tiến và bán dịch vụ, kỹ năng thiết lập và duy trì các mối quan hệ với nhà cung cấp, kỹ năng quản trị chất lượng dịch vụ,... thông qua việc phân tích và giải quyết các tình huống, các bài tập tính toán.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Có thái độ nghiêm túc, có tinh thần hợp tác, yêu ngành nghề đã chọn; rèn luyện tính cẩn thận, siêng năng, thái độ văn minh lịch sự trong công việc, hình thành thái độ nghiêm túc trong học tập.

##### **2. Phương pháp:**

- Kiểm tra thường xuyên: 01 bài
- Kiểm tra định kì: 3 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút,
- Kiểm tra kết thúc môn học:
- Hình thức kiểm tra: viết
- Thời gian: 60 phút

#### **VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:**

##### **1. Phạm vi áp dụng mô đun:**

Sinh viên học chuyên ngành Quản trị Dịch vụ du lịch và Lữ hành

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

- Đối với giáo viên, giảng viên: Phối hợp nhiều tài liệu có giá trị, soạn chi tiết giáo trình, tìm hiểu nhiều ví dụ thực tế trong kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành, soạn bài tập có liên hệ thực tế, kiểm tra đánh giá thường xuyên. Phối hợp rèn luyện tính kỷ luật cho sinh viên trong học tập và trong công việc.

- Đối với người học:

Sinh viên có mặt trên lớp tối thiểu 70% thời gian

Đọc tài liệu chính, đọc tài liệu tham khảo, tìm hiểu, phân tích ví dụ, thực hành các nghiệp vụ thao tác, tham gia thảo luận trên lớp.

Tất cả các thành viên của nhóm phải có mặt và cùng tham gia thuyết trình, giải thích, tranh luận khi trình bày bài thảo luận theo nhóm.

Nộp báo cáo thảo luận và trình bày bài thảo luận theo trình tự ngẫu nhiên

### **3. Những trọng tâm cần chú ý:**

Bài 2. Xây dựng chương trình du lịch.

### **4. Tài liệu tham khảo:**

- Nguyễn Văn Mạnh – Hoàng Thị Lan Hương (2012), *Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân.

- Tổng cục Du lịch Việt Nam (2015), *Tiêu chuẩn Nghề du lịch Việt Nam: Quản lý khách sạn*, Hà Nội.

- Trần Nhật (2006), *Du lịch và kinh doanh du lịch*, NXB Văn hóa Thông tin, Hà Nội.

- Đồng Ngọc Minh – Vương Lôi Đình (2001), *Kinh tế du lịch và du lịch học*, NXB Trẻ.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có)

## CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

**Tên mô đun:** Tiếng Anh chuyên ngành Lữ hành - Khách sạn - Nhà hàng 1

**Mã mô đun:** MĐ30

**Thời gian thực hiện mô đun:** 45 giờ (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra 02 giờ).

### **I. Vị trí, tính chất của mô đun:**

#### **1. Vị trí:**

- Là mô đun cơ sở trong chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, trình độ cao đẳng. Môn học được bố trí sau khi sinh viên học xong các học phần tiếng Anh cơ bản.

- Học phần này giúp cho sinh viên làm quen với lĩnh vực du lịch thông qua các tình huống giao tiếp, đồng thời phát triển vốn từ vựng, ngữ pháp và các kỹ năng ngôn ngữ và kỹ năng xử lý tình huống du lịch cho người học, để từ đó ứng dụng vào các công việc chuyên môn liên quan đến ngành du lịch.

#### **2. Tính chất:**

- Là mô đun cơ sở có tính chất bắt buộc.

### **II. Mục tiêu mô đun:**

#### **1. Về kiến thức:**

+ Nắm vững các tình huống giao tiếp trong lĩnh vực khách sạn và nhà hàng như lễ tân, ẩm thực và lữ hành

+ Nắm vững các kiến thức ngữ pháp cần thiết thông qua những bài tập đơn giản.

+ Tăng vốn từ vựng chuyên ngành du lịch thông qua phần đọc và nghe.

#### **2. Về kỹ năng:**

+ Phát triển kỹ năng nghe hiểu các tình huống giao tiếp trong lĩnh vực du lịch

+ Cải thiện kỹ năng nói thông qua hoạt động nhóm và cặp.

+ Vận dụng các từ vựng, cấu trúc ngữ pháp chuyên ngành để giúp nghe hiểu và thực hành nói các bài hội thoại liên quan đến chuyên ngành du lịch.

+ Viết được một số thể loại đơn giản trong lĩnh vực du lịch như thư tín, tin nhắn.

+ Giải quyết hiệu quả các vấn đề liên quan trong những ngữ cảnh cụ thể.

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

+ Tự tin hơn vào năng lực bản thân trong giao tiếp trong môi trường làm việc tiếp xúc nhiều với đồng nghiệp, với khách hàng trong nhà hàng, khách sạn.

+ Có nhận thức tốt về yếu tố đạo đức trong giao tiếp.

+ Thể hiện tính chuyên nghiệp trong công việc.

### **III. Nội dung mô đun:**

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

Số TT	Tên	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Introduction				
2	Unit 1	6	2	4	
3	Unit 2	6	2	4	
4	Revision 1 + Test 1	2	1		1
5	Unit 3	6	2	4	
6	Unit 4	7	2	5	
7	Revision 2 + Test 2	2	1		1
8	Unit 5	7	2	5	
9	Unit 6	7	2	5	
10	Revision for final examination	2	1	1	
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

2. Nội dung chi tiết:

### **Unit 1 – Enquiries and Reservations**

**Thời gian: 6 giờ**

#### **Mục tiêu:**

- Giúp SV biết các yêu cầu trong việc đăng ký phòng khách sạn và đáp những yêu cầu đó.

#### **Nội dung:**

#### **2.1. Reading and listening**

*Thời gian: 2 giờ*

- Reservations

#### **2.2. Language Study**

*Thời gian: 2 giờ*

- Requesting information

- Comparing

- Numbers and dates

#### **2.3. Listening and speaking**

*Thời gian: 2 giờ*

- Reservations

### **Unit 2 – Reception**

**Thời gian: 6 giờ**

#### **Mục tiêu:**

- Giúp SV biết công việc của người làm lễ tân và cách xử lý các tình huống đặt ra đối với người làm lễ tân.

#### **Nội dung:**

<b>2.1 Reading and listening</b>	<i>Thời gian: 2 giờ</i>
- “What a hotel receptionist do?”	
<b>2.2 Language Study</b>	<i>Thời gian: 1 giờ</i>
- Asking questions	
- Describing people’s jobs	
- Nations and nationalities and currency	
- Giving advice	
<b>2.3 Listening and Speaking</b>	<i>Thời gian: 2 giờ</i>
- How a receptionists deal with problems	
<b>2.4 Writing</b>	<i>Thời gian: 1 giờ</i>
- Reply to a cancellation of reservation	
<b>Revision 1</b>	<i>Thời gian: 1 giờ</i>
<b>Mục tiêu:</b>	
- Giúp sinh viên ôn tập lại kiến thức đã được học.	
<b>Nội dung:</b>	
<b>2.1 Language focus</b>	<i>Thời gian: 0.5 giờ</i>
- Grammar review	
<b>2.2. Professional practice</b>	<i>Thời gian: 0.5 giờ</i>
- Enquiries and Reservations	
- Reception	
<b>Test 1</b>	<i>Thời gian: 1 giờ</i>
<b>Unit 3 – Hotel Services</b>	<b>Thời gian: 6 giờ</b>
<b>Mục tiêu:</b>	
- Giúp SV biết các dịch vụ trong khách sạn và cách đáp ứng các nhu cầu của khách hàng.	
<b>Nội dung:</b>	
<b>2.1 Reading and listening</b>	<i>Thời gian: 2 giờ</i>
- Services in a hotel	
<b>2.2 Vocabulary</b>	<i>Thời gian: 1 giờ</i>
- Reporting messages	
- Using nouns in groups	
- Using the passive	
<b>2.3 Listening and speaking</b>	<i>Thời gian: 2 giờ</i>
- Services in the hotels	
<b>2.4 Writing</b>	<i>Thời gian: 1 giờ</i>
- Writing messages	
<b>Unit 4 – Food Service 1</b>	<b>Thời gian: 7 giờ</b>

**Mục tiêu:**

- Giúp SV biết cách lấy đơn đặt hàng và biết miêu tả các món ăn thức uống khi được hỏi.

Nội dung :

**2.1. Reading and listening**

*Thời gian: 1 giờ*

- Good eating guide

**2.2 Language Study**

*Thời gian: 2 giờ*

- Making suggestions

- Describing dishes and drinks

- Present time

**2.3 Listening and speaking**

*Thời gian: 2 giờ*

- Ordering a meal in a restaurant

**2.4 Writing**

*Thời gian: 1 giờ*

- Combine sentences

**Revision 2**

**Thời gian: 1 giờ**

**Mục tiêu:**

- Giúp sinh viên ôn tập lại kiến thức đã được học.

Nội dung:

**2.1 Language focus**

*Thời gian: 0.5 giờ*

- Grammar review

**2.2 Professional practice**

*Thời gian: 0.5 giờ*

- Hotel services and food services

**Unit 5 – Food Services 2**

**Thời gian: 7 giờ**

**Mục tiêu:**

Giúp sinh viên nhận biết dịch vụ ăn uống trong khách sạn nhà hàng và sắp đặt ăn **uống** cho các tour.

Nội dung:

**2.1 Reading and Listening**

*Thời gian: 1 giờ*

- Food service in hotel

**2.2 Language Study**

*Thời gian: 2 giờ*

- Preference

- Degree

- Word order

**2.3 Listening and speaking**

*Thời gian: 2 giờ*

- Eating arrangement for tour

**2.4. Writing**

*Thời gian: 1 giờ*

- Refusal letters



## **Unit – Local tour**

**Thời gian: 7 giờ**

### **Mục tiêu:**

- Giúp SV biết cách hướng dẫn tour địa phương và cách giải đáp thông tin trong các văn phòng du lịch về tour.

### **Nội dung:**

#### **2.1 Reading and listening**

*Thời gian: 1 giờ*

- A Spanish resort from Holiday Guide
- Tourist information offices in Barcelona

#### **2.2 Language Study**

*Thời gian: 2 giờ*

- Using prepositions
- Future time
- Abbreviation

#### **2.3 Listening and speaking**

*Thời gian: 2 giờ*

- A sightseeing trip in Stockholm
- **Giving information about times**

#### **2.4 Writing**

*Thời gian: 1 giờ*

- Write out instruction for finding ways

### **Revision for final examination**

**Thời gian: 2 giờ**

1. Mục tiêu: Giúp SV ôn tập lại kiến thức đã được học để chuẩn bị thi hết môn.
2. Nội dung chương:

#### 2.1 Language focus

*Thời gian: 1 giờ*

- Grammar review

#### 2.2 Professional practice

*Thời gian: 1 giờ*

- Inquiries and reservation
- Reception
- Hotel services
- Food services 1
- Food services 2
- Local tours

### **IV. Điều kiện thực hiện mô đun:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết với đầy đủ phương tiện;
2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, Projector.
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Bài giảng được biên soạn dựa trên giáo trình [1] Nguyễn Thanh Chương (2005). *English For the Hotel and Tourist Industry*. Nhà Xuất Bản Khoa Học Xã Hội.
4. Các điều kiện khác: Không

## **V. Nội dung và phương pháp, đánh giá:**

### 1. Nội dung:

#### - Kiến thức:

+ Được đánh giá qua các bài kiểm tra kết hợp giữa nghe, nói đọc và viết. Học viên phải nói và viết thành thạo trong các tình huống cơ bản liên quan đến lĩnh vực hướng dẫn, lễ tân, dịch vụ phòng.

+ Ngoài ra, học viên phải biết sử dụng các cụm, câu, từ chuyên ngành hợp lý trong từng tình huống cụ thể.

#### - Kỹ năng:

+ Đánh giá kỹ năng học viên thông qua việc tổ chức làm việc theo nhóm, cặp cũng như có kỹ năng giới thiệu, mô tả, hướng dẫn khách hàng.

#### - Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Học viên hình thành được ý thức sử dụng cấu trúc, từ vựng trong lĩnh vực du lịch để có thể áp dụng trong môi trường công việc tương lai.

### 2. Phương pháp:

- Kiểm tra thường xuyên: 01 bài

- Kiểm tra định kì: 3 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút,

- Kiểm tra kết thúc môn học:

- Hình thức kiểm tra: viết

- Thời gian: 60 phút

## **VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:**

1. Phạm vi áp dụng mô đun: Mô đun được áp dụng cho sinh viên trình độ Cao đẳng.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên: Hướng dẫn lý thuyết, hướng dẫn thực hành nghe - nói - đọc - viết.

- Đối với người học:

+ Có thái độ nghiêm túc và tích cực trong quá trình học tập, nghiên cứu.

+ Lên lớp nghe giảng đầy đủ, tự nghiên cứu bài học theo đề cương, tham gia thảo luận và làm bài tập theo yêu cầu của môn học, thực hiện tốt các bài tập thực hành theo cá nhân, cặp hoặc nhóm.

+ Trang bị các dụng cụ học tập cần thiết gồm: giáo trình, từ điển và các tài liệu bổ trợ khác.

3. Những trọng tâm cần chú ý: Mô đun 3,4,5

4. Tài liệu tham khảo:

- Trish Scot & Rod Revell (2004). *Highly Recommended: English for the hotel and catering industry*. Oxford University Press.

- Keith Harding & Paul Henderson, 2004, *High Season: English for Hotel and Tourist Industry*. Oxford University Press.

- English for Tourism and Restaurants, 2016, Frank Levin & Peg Tinsley, Nhà Xuất Bản Tổng Hợp Tp Hồ Chí Minh.

**5. Ghi chú và giải thích (nếu có):**

## CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

**Tên mô đun: Tiếng Anh chuyên ngành Lữ hành - Khách sạn - Nhà hàng 2**

**Mã mô đun: MD31**

**Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ;** (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra 02 giờ).

### **I. Vị trí, tính chất của mô đun:**

#### 1. Vị trí:

- Là môn học cơ sở trong chương trình đào tạo ngành Văn hóa - Du lịch, trình độ cao đẳng. Môn học được bố trí sau khi sinh viên học xong các học phần tiếng Anh cơ bản và học phần tiếng Anh lữ hành- khách sạn- nhà hàng 1.

- Học phần này giúp cho sinh viên làm quen với lĩnh vực du lịch thông qua các tình huống giao tiếp, đồng thời phát triển vốn từ vựng, ngữ pháp và các kỹ năng ngôn ngữ và kỹ năng xử lý tình huống du lịch cho người học, để từ đó ứng dụng vào các công việc chuyên môn liên quan đến ngành du lịch.

#### 2. Tính chất:

- Là môn học cơ sở có tính chất bắt buộc.

### **II. Mục tiêu mô đun:**

#### 1. Về kiến thức:

+ Nắm vững các tình huống giao tiếp trong lĩnh vực khách sạn và nhà hàng như lễ tân, điều hành tour

+ Nắm vững các kiến thức ngữ pháp cần thiết thông qua những mẫu câu đơn giản.

+ Tăng vốn từ vựng chuyên ngành du lịch thông qua phần nghe và đọc

#### 2. Về kỹ năng:

+ Phát triển kỹ năng nghe hiểu các tình huống giao tiếp trong lĩnh vực du lịch và nhà hàng

+ Cải thiện kỹ năng nói thông qua hoạt động nhóm và cặp.

+ Vận dụng các từ vựng, cấu trúc ngữ pháp chuyên ngành để giúp nghe hiểu và thực hành nói các bài hội thoại liên quan đến chuyên ngành du lịch.

+ Viết được một số thể loại đơn giản trong lĩnh vực du lịch như thư tín và tin nhắn

+ Giải quyết hiệu quả các vấn đề liên quan trong những ngữ cảnh cụ thể.

#### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Tự tin hơn vào năng lực bản thân trong giao tiếp trong môi trường làm việc tiếp xúc nhiều với đồng nghiệp, với khách hàng trong nhà hàng, khách sạn.

+ Có nhận thức tốt về yếu tố đạo đức trong giao tiếp.

+ Thể hiện tính chuyên nghiệp trong công việc.

### III. Nội dung mô đun:

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

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Introduction				
2	Unit 1	6	2	4	
3	Unit 2	6	2	4	
4	Revision 1 + Test 1	2	1		1
5	Unit 3	6	2	4	
6	Unit 4	7	2	5	
7	Revision 2 + Test 2	2	1		1
8	Unit 5	7	2	5	
9	Unit 6	7	2	5	
10	Revision for final examination	2	1	1	
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

#### 2. Nội dung chi tiết:

##### Unit 1 – Complaints

**Thời gian: 6 giờ**

##### Mục tiêu:

- Giúp SV biết các tình huống than phiền của khách hàng và xử lý các than phiền của khách hàng.

##### Nội dung:

##### 2.1. Reading and listening

*Thời gian: 1 giờ*

- A letter of complaint
- Dealing with complaints

##### 2.2. Language Study

*Thời gian: 2 giờ*

- Should have done
- Getting things done
- Averbs of degree

##### 2.3. Listening and speaking

*Thời gian: 2 giờ*

- Making Complaints
- Getting things done

## **2.4. Writing`**

*Thời gian: 1 giờ*

- Writing a letter of Complaint

## **Unit 2 – Checking Out**

**Thời gian: 6 giờ**

### **Mục tiêu:**

- Giúp SV biết cách làm thủ tục trả phòng và thanh toán cho khách hàng.

### **Nội dung:**

#### **2.1 Reading and listening**

*Thời gian: 1 giờ*

- Systems of recording charges
- Paying bills

#### **2.2 Language Study**

*Thời gian: 2 giờ*

- Past time
- Quantity
- Calculating

#### **2.3 Listening and Speaking**

*Thời gian: 2 giờ*

- Paying bills
- Making calculations

#### **2.4 Writing**

*Thời gian: 1 giờ*

- Linking words

## **Revision 1**

**Thời gian: 1 giờ**

### **Mục tiêu:**

- Giúp SV ôn tập lại kiến thức đã được học.

### **Nội dung :**

#### **2.1 Language focus**

*Thời gian: 0.5 giờ*

- Grammar review

#### **2.2. Professional practice**

*Thời gian: 0.5 giờ*

- Complaints
- Checking out

## **Test 1**

### **Unit 3 – Tour Operation- Contacts**

**Thời gian: 6 giờ**

1. Mục tiêu: Giúp SV có hiểu biết về hoạt động kinh doanh lữ hành tiếp xúc các đối tác để tổ chức sắp xếp các tour du lịch

2. Nội dung bài:

#### **2.1 Reading and listening**

*Thời gian: 1 giờ*

- Segments of tour market
- A contact with a visitor

#### **2.2 Vocabulary**

*Thời gian: 2 giờ*

- Causes and effects

- Using statistics
- Considering future possibilities

### **2.3 Listening and speaking**

*Thời gian: 2 giờ*

- Making arrangements
- Giving emphasis

### **2.4 Writing**

*Thời gian: 1 giờ*

- Study and write telex messages

## **Unit 4 – Tour Operation- Familiarization**

**Thời gian: 7 giờ**

### **Mục tiêu:**

Giúp SV biết các hoạt động lễ hành như tour đi làm quen tổ chức các tour cung cấp dịch vụ các tour:

### **Nội dung :**

#### **2.1. Reading and listening**

*Thời gian: 1 giờ*

- Arranging tours
- Tour operator

#### **2.2 Language Study**

*Thời gian: 2 giờ*

- Probability and possibility
- Past time
- Comparing

#### **2.3 Listening and speaking**

*Thời gian: 2 giờ*

- Offering Services
- Expressing probability

#### **2.4 Writing**

*Thời gian: 1 giờ*

- Linking words

### **Revision 2**

**Thời gian: 1 giờ**

### **Mục tiêu:**

- Giúp SV ôn tập lại kiến thức đã được học.

### **Nội dung:**

#### **2.1 Language focus**

*Thời gian: 0.5 giờ*

- Grammar review

#### **2.2. Professional practice**

*Thời gian: 0.5 giờ*

- Tour operation- contacts
- Tour operation- familiarization

### **Test 2**

## **Unit 5 – Tour Operation- Negotiation**

**Thời gian: 7 giờ**

### **Mục tiêu:**

Giúp SV nhận biết thương thảo khác bộ phận khác để tổ chức khai thác các tour du lịch.

**Nội dung:**

**2.1 Reading and Listening**

*Thời gian: 2 giờ*

- A report of a travel agency
- Arrangement for the tour groups

**2.2 Language Study**

*Thời gian: 2 giờ*

- Past time
- Future time
- Reporting questions

**2.3 Listening and speaking**

*Thời gian: 2 giờ*

- Tour arrangements
- Confirming information

**2.4. Writing**

*Thời gian: 1 giờ*

- A letter from a tour operator.

**Unit 6 – Conferences**

**Thời gian: 7 giờ**

**Mục tiêu:**

- Giúp SV biết các tình huống khi chuẩn bị tổ chức các cuộc hội nghị và đáp ứng các yêu cầu cho khách hàng đến dự hội nghị.

**Nội dung:**

**2.1 Reading and listening**

*Thời gian: 2 giờ*

- The meeting guide to Hong Kong
- Making inquiries

**2.2 Language Study**

*Thời gian: 2 giờ*

- Future time
- Dimensions
- Gerund and infinitive

**2.3 Listening and speaking**

*Thời gian: 2 giờ*

- Conference arrangements
- Giving dimensions

**2.4 Writing**

*Thời gian: 1 giờ*

- Writing telex messages

**Revision for final examination**

**Thời gian: 2 giờ**

**Mục tiêu:**

- Giúp SV ôn tập lại kiến thức đã được học để chuẩn bị thi hết môn.

**Nội dung :**

**2.1. Language focus**

*Thời gian: 1 giờ*



- Grammar review

## **2.2. Professional practice**

*Thời gian: 1 giờ*

- Complaints
- Checking out
- Tour operator - Contacts
- Tour operation - Familiarization
- Tour operation- negotiation
- Conferences

### **IV. Điều kiện thực hiện mô đun:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết với đầy đủ phương tiện

2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, Projector.

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Bài giảng được biên soạn dựa trên giáo trình [1] Nguyễn Thanh Chương (2005). *English For the Hotel and Tourist Industry*. Nhà Xuất Bản Khoa Học Xã Hội.

4. Các điều kiện khác: Không

### **V. Nội dung và phương pháp, đánh giá:**

1. Nội dung:

- Kiến thức:

+ Được đánh giá qua các bài kiểm tra kết hợp giữa nghe, nói và đọc và viết. Học viên phải nói và viết thành thạo trong các tình huống cơ bản liên quan đến lĩnh vực hướng dẫn, lễ tân, dịch vụ phòng.

+ Ngoài ra, học viên phải biết sử dụng các cụm, câu, từ chuyên ngành hợp lý trong từng tình huống cụ thể.

- Kỹ năng:

+ Đánh giá kỹ năng học viên thông qua việc tổ chức làm việc theo nhóm, cặp cũng như có kỹ năng giới thiệu, mô tả, hướng dẫn khách hàng.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Học viên hình thành được ý thức sử dụng cấu trúc, từ vựng trong lĩnh vực du lịch để có thể áp dụng trong môi trường công việc tương lai.

2. Phương pháp:

- Kiểm tra thường xuyên: 01 bài

- Kiểm tra định kì: 3 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút,

- Kiểm tra kết thúc môn học:

- Hình thức kiểm tra: viết

- Thời gian: 60 phút

### **VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Môn học áp dụng cho người học Cao đẳng nghề Quản trị Dịch vụ du lịch và Lữ hành.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên: Hướng dẫn lý thuyết, hướng dẫn thực hành nghe - nói - viết.

- Đối với người học:

+ Có thái độ nghiêm túc và tích cực trong quá trình học tập, nghiên cứu.

+ Lên lớp nghe giảng đầy đủ, tự nghiên cứu bài học theo đề cương, tham gia thảo luận và làm bài tập theo yêu cầu của môn học, thực hiện tốt các bài tập thực hành theo cá nhân, cặp hoặc nhóm.

+ Trang bị các dụng cụ học tập cần thiết gồm: giáo trình, từ điển và các tài liệu bổ trợ khác.

3. Những trọng tâm cần chú ý: Mô đun 4,5,6

4. Tài liệu tham khảo:

- Trish Scot & Rod Revell (2004). *Highly Recommended: English for the hotel and catering industry*. Oxford University Press.

- Keith Harding & Paul Henderson (2004). *High Season: English for Hotel and Tourist Industry*. Oxford University Press.

- English for Tourism and Restaurants, 2016, Frank Levin & Peg Tinsley, Nhà Xuất Bản Tổng Hợp Tp Hồ Chí Minh.

**5. Ghi chú và giải thích (nếu có):**

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Thực hành nghề tại cơ sở

**Mã môn học:** MD32

**Thời gian thực hiện môn học:** 600 giờ (Lý thuyết: 0 giờ; thực hành: 580 giờ; Kiểm tra: 20 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của môn học

- Vị trí: Học phần dành cho sinh viên năm cuối đi thực tế tại các đơn vị nên được thực hiện sau khi học xong tất cả các môn chuyên ngành trong chương trình đào tạo.

- Tính chất: Môn thực tập tốt nghiệp là môn học bắt buộc trong chương trình đào tạo.

### II. Mục tiêu môn học

Môn học này hướng dẫn sinh viên vận dụng kiến thức đã học, tiếp xúc thực tế với các đơn vị trong lĩnh vực “Quản trị lữ hành” giúp sinh viên học hỏi được nhiều kinh nghiệm thực tế, hoàn chỉnh tác phong làm việc, nắm bắt được yêu cầu các đơn vị tuyển dụng để cạnh tranh tốt trong thị trường việc làm, đáp ứng nhu cầu các Doanh nghiệp hiện nay.

- Về kiến thức

+ Trình bày được lịch sử hình thành và phát triển của công ty, cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ của của công ty.

+ Đánh giá được thực trạng hoạt động lữ hành của công ty

+ Nêu được cấu tạo và hoạt động của các thiết bị

- Về kỹ năng

+ Thực hành các thao tác nghiệp vụ phục vụ trong công ty lữ hành

+ Thực hiện được quy trình làm việc và cách thức quản lý các bộ phận trong công ty lữ hành

- Về năng lực tự chủ và chịu trách nhiệm

+ Hình thành cho Sinh viên khả năng tư duy, sáng tạo, vận dụng kiến thức vào thực tiễn, làm nền tảng xây dựng thái độ làm việc trong thời kỳ kinh tế thị trường hiện nay.

+ Có thao tác làm việc an toàn, chính xác.

### III. Nội dung môn học

#### 1. Nội dung tổng quát và phân bố thời gian

Số TT	NỘI DUNG	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra
1	Phần mở đầu	50		50	
2	Phần 1. Cơ sở lý luận chuyên đề tốt nghiệp	150		150	
3	Phần 2. Đánh giá thực trạng chuyên đề tốt nghiệp	200		150	

4	Phần 3. Nhận xét, kiến nghị	150		150	
5	Phần kết luận	50		30	20
	<b>Tổng cộng</b>	<b>600</b>		<b>580</b>	<b>20</b>

## **1. Nội dung chi tiết**

### **PHẦN MỞ ĐẦU**

#### **Mục tiêu**

Sinh viên lựa chọn hợp lý chuyên đề phù hợp với khả năng, năng lực của mình, xác định rõ phương pháp và phạm vi nghiên cứu chuyên đề.

- Lý do chọn đề tài
- Mục tiêu nghiên cứu
- Phương pháp nghiên cứu
- Phạm vi nghiên cứu
- Kết cấu chung

### **PHẦN 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUYÊN ĐỀ TỐT NGHIỆP**

#### **Mục tiêu**

Vận dụng kiến thức đã được kiểm chứng thông qua quá trình học tập, sinh viên tập hợp, lựa chọn cơ sở luận cho chuyên đề nghiên cứu của mình.

### **PHẦN 2. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG CHUYÊN ĐỀ TỐT NGHIỆP**

#### **Mục tiêu**

Phân tích, đánh giá được thực trạng hệ thống điện của đối tượng nghiên cứu được xác định.

- Giới thiệu tổng quan về đơn vị thực tập
- Trình bày đối tượng nghiên cứu
- Phân tích, đánh giá đối tượng nghiên cứu trong phạm vi nghiên cứu đã xác định

### **PHẦN 3. NHẬN XÉT, KIẾN NGHỊ**

#### **Mục tiêu**

- Nhận xét đối tượng nghiên cứu
- Giải quyết các vấn đề phát hiện mới nhằm cải tiến, nâng cáo hiệu quả hoạt động

### **PHẦN KẾT LUẬN**

#### **Mục tiêu**

Kết luận đóng lại vấn đề hoặc mở vấn đề (phát triển vấn đề)

## **IV. Điều kiện thực hiện môn học**

### **1. Phòng học**

2. Trang thiết bị máy móc

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- Tài liệu đã học các môn liên quan đến chuyên đề nghiên cứu
- Giấy giới thiệu

4. Các điều kiện khác

## **V. Nội dung và phương pháp đánh giá**

1. Nội dung

- Kiến thức: được đánh giá qua quyền báo cáo hoàn thành chuyên đề tốt nghiệp các nội dung: cơ sở lý luận, cơ sở thực tiễn, nhận xét kiến nghị.

- Kỹ năng: đánh giá kỹ năng thực hành của Sinh viên trong chuyên đề về các yêu cầu: trình bày báo cáo, kết cấu theo yêu cầu, phân tích, đánh giá đối tượng được chọn nghiên cứu.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: đánh giá năng lực tự chủ, sự cẩn thận, hợp lý và chịu trách nhiệm trong quá trình thực tập.

2. Phương pháp

Kiểm tra đánh giá hoàn thiện từng phần

Đánh giá cả bài nghiên cứu

## **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học**

1. Phạm vi áp dụng môn học: chương trình môn học được sử dụng để hướng dẫn cho trình độ cao đẳng ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và lữ hành.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên

Hướng dẫn sinh viên về phương pháp nghiên cứu trong việc thực hiện chuyên đề.

Giúp sinh viên củng cố về những vấn đề lý thuyết liên quan làm cơ sở quan sát, đánh giá, mô tả một cách có hệ thống hoạt động của đơn vị

Đánh giá kết quả bài nghiên cứu

- Đối với người học

Nghiêm túc chấp hành quy tắc, quy định của giảng viên.

Nghiêm túc chấp hành quy định của đơn vị nhân thực tập

Đọc và tìm hiểu thêm văn bản để mở rộng kiến thức, hệ thống kiến thức đã học.

Phân tích, đánh giá được vấn đề nghiên cứu.

Nêu các câu hỏi còn thắc mắc để cùng nhau thảo luận – giải đáp với giảng viên.

3. Những trọng tâm cần chú ý

4. Tài liệu tham khảo

1. Quy định về thực tập đối với sinh viên trường Cao đẳng Đà Lạt.
2. Tài liệu môn học có liên quan.
3. Tài liệu của đơn vị nhận thực tập.

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học: Kinh tế học đại cương**

**Mã môn học: MD33**

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ (Lý thuyết: 27 giờ; Thực hành, thảo luận, bài tập: 16 giờ; Kiểm tra: 02 giờ).

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí: Học sau các môn đại cương và học trước các môn chuyên ngành.
2. Tính chất: Môn học này thuộc học phần bắt buộc.

### II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

Sinh viên hiểu được các kiến thức cơ bản về: lý thuyết cầu, cung và cơ chế hình thành giá cả trên thị trường; lý thuyết hành vi người tiêu dùng và người sản xuất; phương pháp hạch toán thu nhập quốc dân, các nhân tố quyết định sản lượng; tổng cầu và sản lượng cân bằng; thất nghiệp và lạm phát; các chính sách kinh tế vĩ mô của Chính phủ. Qua đó, người học sẽ nắm bắt được các nguyên lý kinh tế cơ bản; phương pháp hạch toán thu nhập quốc dân, các nhân tố quyết định sản lượng; các biến số kinh tế vĩ mô then chốt và phân tích được các chính sách kinh tế vĩ mô của Chính phủ một nước.

2. Về kỹ năng:

Sinh viên có thể phân tích, thảo luận và bình luận về những hiện tượng kinh tế - xã hội đồng thời có thể vận dụng được các lý thuyết của Kinh tế học vào giải quyết những vấn đề kinh tế thực tiễn.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Sinh viên có năng lực tự học, tự nghiên cứu, tích cực chủ động lĩnh hội và vận dụng kiến thức vào thực tiễn.

### III. Nội dung môn học:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

STT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			Kiểm tra
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	
1.	<b>Bài 1. Tổng quan về kinh tế học</b> 1.1 Kinh tế học và nền kinh tế 1.2 Các bộ phận của kinh tế học 1.3. Hệ thống kinh tế vĩ mô	<b>4</b> 1 1 2	<b>3</b> 1 1 1	<b>1</b>	
2.	<b>Bài 2. Cầu – cung trong nền</b>	<b>15</b>	<b>09</b>	<b>05</b>	<b>01</b>

	<b>kinh tế thị trường</b>	4	3	1	
	2.1. Cầu	4	3	1	
	2.2. Cung	3	2	1	
	2.3. Cân bằng thị trường	3	1	2	
	2.4. Tác động từ sự can thiệp của Chính phủ	1			1
	Kiểm tra				
3	<b>Bài 3. Đo lường sản lượng và mức giá</b>	<b>15</b>	<b>09</b>	<b>05</b>	<b>01</b>
	3.1. Tổng sản phẩm trong nước GDP	7	5	2	
	3.2. Chỉ số giá tiêu dùng (CPI)	7	4	3	1
	Kiểm tra				
4	<b>Bài 4: Thất nghiệp và lạm phát</b>	<b>11</b>	<b>06</b>	<b>05</b>	
	4.1. Thất nghiệp	4	3	1	
	4.2. Lạm phát	4	2	2	
	4.3. Mối quan hệ giữa lạm phát - thất nghiệp và thất nghiệp -tăng trưởng kinh tế	3	1	2	
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>27</b>	<b>16</b>	<b>02</b>

## 2. Nội dung chi tiết

### **Bài 1: Tổng quan về kinh tế học**

**Thời gian: 04 giờ**

**Mục tiêu:** Giúp sinh viên hiểu được các kiến thức cơ bản về kinh tế học như khái niệm, đối tượng nghiên cứu, so sánh được sự khác biệt giữa kinh tế học vi mô và kinh tế học vĩ mô.

#### **Nội dung bài:**

1.1. Kinh tế học và nền kinh tế

*Thời gian: 1 giờ*

1.2. Các bộ phận của kinh tế học

*Thời gian: 1 giờ*

1.3. Hệ thống kinh tế vĩ mô

*Thời gian: 2 giờ*

### **Bài 2: Cầu – cung trong nền kinh tế thị trường**

**Thời gian: 15 giờ**

**Mục tiêu:** Giúp sinh viên hiểu được hàm cầu, hàm cung, cách xác định giá và sản lượng cân bằng, giải pháp can thiệp của Chính phủ vào giá và sản lượng cân bằng.

#### **Nội dung bài:**

2.1. Cầu

*Thời gian: 4 giờ*

2.1.1. Khái quát về cầu

2.1.2. Tác động của giá tới lượng cầu

2.1.3. Tác động của các yếu tố khác tới cầu

2.1.4. Sự di chuyển và dịch chuyển của đường cầu



2.2. Cung *Thời gian: 4 giờ*

2.2.1. Khái quát về cung

2.2.2. Tác động của giá tới lượng cung

2.2.3. Tác động của các yếu tố khác tới cung

2.3. Cân bằng thị trường *Thời gian: 3 giờ*

2.3.1. Khái niệm và cách xác định trạng thái cân bằng thị trường

2.3.2. Trạng thái mất cân bằng trên thị trường

2.3.3. Sự tự điều chỉnh của thị trường

2.3.4. Sự thay đổi của trạng thái cân bằng

2.4. Tác động từ sự can thiệp của Chính phủ *Thời gian: 4 giờ*

2.4.1. Chính sách làm dịch chuyển đường cầu

2.4.2. Chính sách làm dịch chuyển đường cung

2.4.3. Chính sách làm lượng cung và lượng cầu khác nhau

Kiểm tra *Thời gian: 1 giờ*

**Bài 3: Đo lường sản lượng và mức giá** **Thời gian: 15 giờ**

**Mục tiêu:** Giúp sinh viên so sánh được các loại chi phí, phân biệt được lợi nhuận kinh tế và lợi nhuận kế toán, giải thích được cách xác định giá bán và sản lượng trong trường hợp hãng có mục tiêu tối đa hóa doanh thu và tối đa hóa lợi nhuận.

**Nội dung bài:**

3.1. Tổng sản phẩm trong nước GDP *Thời gian: 7 giờ*

3.1.1. Khái niệm và nguyên tắc xác định GDP

3.1.2. Ý nghĩa của GDP trong phân tích kinh tế

3.1.3. Phân biệt GDP<sub>n</sub> và GDP<sub>r</sub> - Chỉ số điều chỉnh GDP (DGDP)

3.1.4. Các phương pháp xác định GDP

3.1.5. GDP và các chỉ tiêu đo lường thu nhập khác

3.2. Chỉ số giá tiêu dùng (CPI) *Thời gian: 7 giờ*

3.2.1. Khái niệm

3.2.2. Phương pháp tính CPI

3.2.3. Những vấn đề phát sinh khi đo lường CPI

3.2.4. Phân biệt CPI và chỉ số điều chỉnh GDP (DGDP)

3.2.5. Vận dụng CPI trong phân tích kinh tế

Kiểm tra *Thời gian: 1 giờ*

**Bài 4: Thất nghiệp và lạm phát** **Thời gian: 11 giờ**

**Mục tiêu:** Giúp sinh viên hiểu và có khả năng tham vấn các chính sách ở tầm vĩ mô và vi mô nhằm khắc phục những bất ổn của nền kinh tế vĩ mô (thất nghiệp, lạm phát); nâng cao hiệu quả của thị trường như chính sách giá trần, giá sàn, thuế, trợ cấp.

**Nội dung bài:**

#### 4.1. Thất nghiệp

*Thời gian: 4 giờ*

4.1.1. Khái niệm và đo lường thất nghiệp

4.1.2. Phân loại thất nghiệp

4.1.3. Tác động của thất nghiệp

4.1.4. Các biện pháp hạn chế thất nghiệp

#### 4.2. Lạm phát

*Thời gian: 4 giờ*

4.2.1. Khái niệm và đo lường lạm phát

4.2.2. Phân loại lạm phát

4.2.3. Tác động của lạm phát

4.2.4. Các biện pháp kiềm chế lạm phát

#### 4.3. Mối quan hệ giữa lạm phát - thất nghiệp và thất nghiệp –tăng trưởng kinh tế

*Thời gian: 3 giờ*

4.3.1. Đường Phillips

4.3.2 Mối quan hệ giữa lạm phát và thất nghiệp trong các trường hợp lạm phát

### **IV. Điều kiện thực hiện môn học**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết

2. Trang thiết bị máy móc: Phòng học được trang bị máy chiếu, màn chiếu

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Bút, giấy, bảng đen, phấn

\* Học liệu:

\* Dụng cụ: Máy tính cá nhân, Bút, giấy, bảng đen, phấn

\* Nguyên vật liệu:

4. Các điều kiện khác (Nếu có).

### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá**

#### **1. Nội dung:**

- Kiến thức: Biết hệ thống và trình bày nội dung chính của các bài

- Kỹ năng: Sinh viên có thể phân tích, thảo luận và bình luận về những hiện tượng kinh tế - xã hội đồng thời có thể vận dụng được các lý thuyết của Kinh tế học vào giải quyết những vấn đề kinh tế thực tiễn.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Sinh viên có năng lực tự học, tự nghiên cứu, tích cực chủ động lĩnh hội và vận dụng kiến thức vào thực tiễn.

#### **2. Phương pháp:**

- Phương pháp đánh giá:

+ Kiểm tra thường xuyên: 01 bài

+ Kiểm tra định kì: 1 bài kiểm tra viết

+ Kiểm tra kết thúc môn học:

- Hình thức: Kiểm tra viết

- Thang điểm 10.

- Thời gian: 60-120 phút

### **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

#### 4. Phạm vi áp dụng môn học:

- Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

#### 2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Có chương trình môn học.

+ Có bài giảng chi tiết.

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

+ Phân chia nhóm thuyết trình.

+ Có phương pháp đánh giá phù hợp với từng đối tượng sinh viên, học sinh.

- Đối với người học:

+ Hoàn thành các bài thuyết trình.

+ Chủ động trong học tập và tìm hiểu tài liệu liên quan đến môn học.

#### 3. Những trọng tâm cần chú ý:

Chương 2,3

#### 4. Tài liệu tham khảo:

- Vũ Kim Dũng, Nguyễn Văn Công (2013), *Giáo trình Kinh tế học (Tập 1, 2)*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.

- Begg D. (2008), *Kinh tế học*, NXB Thống kê, Hà Nội.

- Vũ Kim Dũng (2009), *Kinh tế vi mô trắc nghiệm*: NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.

- Phạm Văn Minh (2009), *Bài tập Kinh tế vi mô chọn lọc*, NXB Thống kê, Hà Nội.

- Tạ Đức Khánh (2009), *500 câu hỏi trắc nghiệm kinh tế học vi mô*, NXB Giáo dục, Hà Nội.

#### 5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Du lịch sinh thái

**Mã môn học:** MD34

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 02 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí: Học sau các môn cơ sở và cơ sở ngành, học song song với các môn chuyên ngành.
2. Tính chất: Môn học này thuộc học phần bắt buộc.

### II. Mục tiêu môn học:

#### 1. Về kiến thức:

Học phần cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về Du lịch sinh thái – loại hình du lịch thiên nhiên có trách nhiệm. Học phần này góp phần hỗ trợ cho các mục tiêu bảo tồn môi trường tự nhiên, các giá trị văn hóa bản địa, phát triển cộng đồng đồng thời mang lại những hiệu quả về mặt kinh tế và phát triển bền vững.

#### 2. Về kỹ năng:

Có khả năng tự học và vận dụng lí luận vào thực tiễn, nắm được các phương pháp lập quy hoạch và thiết kế du lịch sinh thái, biết đánh giá tác động môi trường một khu hay một tour du lịch sinh thái và kỹ năng lập một bản thuyết minh hướng dẫn du lịch sinh thái.

#### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Có thái độ khoa học đúng đắn và tham gia tích cực vào các hoạt động sử dụng hợp lý và bảo vệ tài nguyên, môi trường du lịch nhằm phát triển du lịch sinh thái bền vững ở Việt Nam nói chung và ở địa phương nói riêng.

### III. Nội dung môn học:

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

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1.	<b>Bài 1: Phát triển du lịch bền vững</b>	5	3	2	
	1.1. Khái niệm cơ bản về du lịch bền vững	1	1		
	1.2. Nguyên tắc, chính sách và biện pháp phát	2	1	1	

	triển du lịch bền vững 1.3. Các biện pháp tự điều chỉnh nhằm đạt đến sự bền vững	2	1	1	
<b>2.</b>	<b>Bài 2: Du lịch sinh thái</b> 2.1. Khái niệm về du lịch sinh thái 2.2. Tài nguyên du lịch sinh thái 2.3. Các đặc trưng cơ bản của DLST 2.4. Các nguyên tắc cơ bản của DLST 2.5. Các bên tham gia vào hoạt động DLST Kiểm tra	<b>17</b> 1 4 5 3 3 1	<b>6</b> 1 1 2 1 1	<b>10</b>  3 3 2 2	<b>1</b>      1
<b>3.</b>	<b>Bài 3: Một số mô hình phát triển du lịch sinh thái bền vững</b> 3.1. Mô hình phát triển du lịch bền vững 3.2. Du lịch bền vững ở những vùng sinh thái nhạy cảm Kiểm tra	<b>23</b> 10 12 1	<b>6</b> 2 4	<b>16</b> 8 8	<b>1</b>   1
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

## 2. Nội dung chi tiết

### **Bài 1: Phát triển du lịch bền vững**

**Thời gian: 5 giờ**

**Mục tiêu:** cung cấp kiến thức về phát triển du lịch bền vững và các biện pháp tự điều chỉnh nhằm đến sự bền vững.

#### **Nội dung bài:**

#### 1.1. Khái niệm cơ bản về du lịch bền vững

*Thời gian: 1 giờ*

##### 1.1.1. Khái niệm du lịch bền vững

##### 1.1.2. Mục tiêu của du lịch bền vững

#### 1.2. Nguyên tắc, chính sách và biện pháp phát triển du lịch bền vững *Thời gian: 2 giờ*

##### 1.2.1. Những nguyên tắc cơ bản của du lịch bền vững

- 1.2.2. Chính sách phát triển du lịch bền vững
- 1.3. Các biện pháp tự điều chỉnh nhằm đạt đến sự bền vững *Thời gian: 2 giờ*
- 1.3.1. Tiếp thị và nhân sinh thái
- 1.3.2. Phát triển chính sách có ý nghĩa môi trường
- 1.3.3. Quản lý năng lượng
- 1.3.4. Quản lý chất thải
- 1.3.5. Giao thông vận tải
- 1.3.6. Đào tạo nguồn nhân lực du lịch
- 1.3.7. Giáo dục và thông tin du lịch

## **Bài 2: Du lịch sinh thái**

**Thời gian: 17 giờ**

**Mục tiêu:** giới thiệu về du lịch sinh thái như khái niệm, tài nguyên du lịch sinh thái, các đặc trưng cơ bản của DLST,...

### **Nội dung bài:**

- 2.1. Khái niệm về du lịch sinh thái *Thời gian: 1 giờ*
- 2.2. Tài nguyên du lịch sinh thái *Thời gian: 4 giờ*
- 2.3. Các đặc trưng cơ bản của DLST *Thời gian: 5 giờ*
- 2.4. Các nguyên tắc cơ bản của DLST *Thời gian: 3 giờ*
- 2.5. Các bên tham gia vào hoạt động DLST *Thời gian: 3 giờ*
- Kiểm tra *Thời gian: 1 giờ*

## **Bài 3: Một số mô hình phát triển du lịch sinh thái bền vững** **Thời gian: 23 giờ**

**Mục tiêu:** giới thiệu một số mô hình phát triển du lịch sinh thái bền vững

### **Nội dung bài:**

- 3.1. Mô hình phát triển du lịch bền vững *Thời gian: 10 giờ*
- 3.1.1. Làng du lịch ở Áo
- 3.1.2. Mô hình du lịch bền vững của cộng đồng Châu Âu: ECOMOST
- 3.1.3. Mô hình bền vững ở Hồng Sơn – Trung Quốc
- 3.2. Du lịch bền vững ở những vùng sinh thái nhạy cảm *Thời gian: 12 giờ*
- 3.2.1. Vùng núi
- 3.2.2. Vùng biển
- 3.2.3. Các vùng sinh thái hoang sơ

Kiểm tra *Thời gian: 1 giờ*

## **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết
  2. Trang thiết bị máy móc: Phòng học được trang bị máy chiếu, màn chiếu
  3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Bút, giấy, bảng đen, phấn
- \* Học liệu:
- \* Dụng cụ: Máy tính cá nhân, Bút, giấy, bảng đen, phấn
- \* Nguyên vật liệu:

4. Các điều kiện khác (Nếu có).

## V. Nội dung và phương pháp đánh giá

### 1. Nội dung:

- Kiến thức: Biết hệ thống và trình bày nội dung chính của các chương  
- Kỹ năng: Có khả năng tự học và vận dụng lí luận vào thực tiễn, nắm được các phương pháp lập quy hoạch và thiết kế du lịch sinh thái, biết đánh giá tác động môi trường một khu hay một tour du lịch sinh thái và kỹ năng lập một bản thuyết minh hướng dẫn du lịch sinh thái.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Sinh viên nhận thức và khám phá các vấn đề thông qua sự hướng dẫn của giảng viên và thảo luận nhóm.

### 2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá:

- Số lượng bài kiểm tra: 01 bài
  - + Kiểm tra thường xuyên: 01 bài
  - + Kiểm tra định kì: 1 bài kiểm tra viết
- Kiểm tra kết thúc môn học:
  - + Hình thức: Kiểm tra tự luận
  - + Thang điểm 10.

- Thời gian: 60 - 90 phút

## VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

### 1. Phạm vi áp dụng môn học:

- Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

### 2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

- Đối với giáo viên, giảng viên:

- + Có chương trình môn học.
- + Có bài giảng chi tiết.
- + Chuẩn bị tốt các tài liệu minh họa và áp dụng linh hoạt các phương pháp giảng dạy để phát huy tính chủ động, tích cực cho người học.
- + Phân chia nhóm thuyết trình.
- + Có phương pháp đánh giá phù hợp với từng đối tượng sinh viên, học sinh.

- Đối với người học:

- + Hoàn thành các bài thuyết trình.
- + Chủ động trong học tập và tìm hiểu tài liệu liên quan đến môn học.

### 3. Những trọng tâm cần chú ý:

Bài 2, 3

### 4. Tài liệu tham khảo:

- Lê Huy Bá (Chủ biên) (2016), *Du lịch sinh thái*, NXB. Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.
- Lê Huy Bá (Chủ biên) (2018), *Quản lý tài nguyên môi trường để phát triển bền vững*, NXB. Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.

- Lê Bá Dũng – Lê Thị Anh Tú (2018), Sinh thái học, NXB. Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):



## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Quản trị nguồn nhân lực

**Mã môn học:** MH35

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ (Lý thuyết: 30 giờ; Thực hành, thảo luận, bài tập: 13 giờ; Kiểm tra: 02 giờ).

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí:

Học sau các môn cơ sở và cơ sở ngành, học song song với các môn chuyên ngành.

2. Tính chất:

Môn học này thuộc học phần bắt buộc.

### II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

- Xác định được các hoạt động chức năng cơ bản của quản trị nguồn nhân lực
- Biết mô hình quản trị nguồn nhân lực và khả năng áp dụng vào trong điều kiện của các doanh nghiệp Việt Nam.
- Biết được những thách thức đối với quản trị nguồn nhân lực và lĩnh vực ưu tiên phát triển nguồn nhân lực trong thế kỷ 21.
- Xác định rõ vai trò của phòng nhân lực.

2. Về kỹ năng:

Những kiến thức được trang bị của môn học này giúp sinh viên quản trị nguồn nhân lực một cách có hiệu quả; hoàn thiện kỹ năng và sử dụng tốt các công cụ quản trị nguồn nhân lực; có khả năng thực hiện các nghiên cứu trong lĩnh vực này.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Sinh viên nhận thức và khám phá các vấn đề thông qua sự hướng dẫn của giảng viên và thảo luận nhóm.

### III. Nội dung môn học:

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

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: Tổng quan về quản trị nguồn nhân lực	05	05		

	1.1. Khái niệm	1	1		
	1.2. Vai trò và ý nghĩa của quản trị nguồn nhân lực	1	1		
	1.3. Các chức năng cơ bản của quản trị nguồn nhân lực	1	1		
	1.4. Cơ cấu tổ chức của bộ phận nhân sự	1	1		
	1.5. Những thách thức hiện nay với nhà quản trị nguồn nhân lực	1	1		
	<b>Chương 2: Phân tích công việc</b>	<b>11</b>	<b>05</b>	<b>06</b>	
<b>2</b>	2.1. Khái niệm và tầm quan trọng của phân tích công việc	1	1	0	
	2.2. Quy trình phân tích công việc	2	2	0	
	2.3. Sản phẩm phân tích công việc	8	2	6	
	<b>Chương 3: Hoạch định nguồn nhân lực</b>	<b>06</b>	<b>05</b>	<b>0</b>	<b>01</b>
<b>3</b>	3.1. Khái niệm	0,5	0,5		
	3.2. Tiến trình Hoạch định nguồn nhân lực	1,5	1,5		
	3.3. Các phương pháp dự báo nhu cầu về nguồn nhân lực	2	1		1
	3.4. Các biện pháp giải quyết tình trạng thiếu nhân lực	1	1		
	3.4. Các biện pháp giải quyết tình trạng dư thừa nhân lực	1	1		
	<b>Chương 4: Tuyển dụng nguồn nhân lực</b>	<b>10</b>	<b>05</b>	<b>04</b>	<b>01</b>
<b>4</b>	4.1. Các nguồn tuyển dụng	1	1		
	4.2. Nội dung, trình tự của quy trình tuyển dụng	4	2	2	
	4.3. Công tác định hướng và hội nhập	1	1		

	người mới				
	4.4. Đánh giá hiệu quả của hoạt động tuyển dụng	3	1	2	
<b>5</b>	<b>Chương 5: Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực</b>	<b>05</b>	<b>04</b>	<b>01</b>	
	5.1. Khái niệm	0,5	0,5		
	5.2. Phân tích nhu cầu và xác định mục tiêu đào tạo	0,5	0,5		
	5.3. Xác định nội dung và phương pháp đào tạo	1	1		
	5.4. Đánh giá hiệu quả đào tạo	2	1	1	
	5.5. Lập kế hoạch và quản lý sự nghiệp của nhân viên	1	1		
<b>6</b>	<b>Chương 6: Đánh giá, trả công và khuyến khích người lao động</b>	<b>04</b>	03	01	
	6.1. Đánh giá người lao động	3	2	1	
	6.2. Trả công và khuyến khích người lao động	1	1		
<b>7</b>	<b>Chương 7: Quan hệ lao động</b>	<b>04</b>	03	01	
	7.1. Hợp đồng lao động	1	1		
	7.2. Cơ chế ba bên và vai trò của tổ chức công đoàn trong quan hệ lao động	1	1		
	7.3. Nguyên tắc và trình tự giải quyết tranh chấp lao động	2	1	1	
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>30</b>	<b>13</b>	<b>02</b>

2. Nội dung chi tiết:

**Chương 1: Tổng quan về quản trị nguồn nhân lực**

**Thời gian: 05 giờ**

**Mục tiêu:**

Sau khi học xong chương này, sinh viên có thể:

- Hiểu được khái niệm và mục tiêu của quản trị nguồn nhân lực
- Trình bày được các chức năng của quản trị nguồn nhân lực
- Hiểu được các quan điểm của quản trị nguồn nhân lực

**Nội dung:**

- |  |                   |
|--|-------------------|
| 1.1. Khái niệm   | Thời gian: 01 giờ |
| 1.2. Mục tiêu của quản trị nguồn nhân lực                      | Thời gian: 01 giờ |
| 1.3. Các chức năng cơ bản của quản trị nguồn nhân lực          | Thời gian: 01 giờ |
| 1.3.1. Chức năng thu hút nguồn nhân lực                        |                   |
| 1.3.2. Chức năng đào tạo và phát triển                         |                   |
| 1.3.3. Chức năng duy trì nguồn nhân lực                        |                   |
| 1.4. Cơ cấu tổ chức của bộ phận nhân sự                        | Thời gian: 01 giờ |
| 1.5. Những thách thức hiện nay với nhà quản trị nguồn nhân lực | Thời gian: 01 giờ |

**Chương 2: Phân tích công việc****Thời gian: 11 giờ****Mục tiêu:**

Sau khi học xong chương này, sinh viên có thể:

- Hiểu được phân tích công việc là gì và lý do của phân tích công việc
- Mô tả được tiến trình phân tích công việc
- Thiết kế được bản mô tả công việc và bản tiêu chuẩn công việc

**Nội dung:**

- |  |                   |
|--|-------------------|
| 2.1. Khái niệm và tầm quan trọng của phân tích công việc | Thời gian: 01 giờ |
| 2.1.1. Khái niệm   |                   |
| 2.1.2. Tầm quan trọng của phân tích công việc            |                   |
| 2.1.3. Ai tham gia vào công tác phân tích công việc      |                   |
| 2.2. Quy trình phân tích công việc                       | Thời gian: 02 giờ |
| 2.2.1. Sơ đồ quy trình phân tích công việc               |                   |
| 2.2.2. Các phương pháp sử dụng trong phân tích công việc |                   |
| 2.3. Sản phẩm phân tích công việc                        | Thời gian: 08 giờ |
| 2.3.1. Bảng mô tả công việc                              |                   |
| 2.3.2. Bảng tiêu chuẩn công việc                         |                   |

**Chương 3: Hoạch định nguồn nhân lực****Thời gian: 06 giờ****Mục tiêu:**

Sau khi học xong chương này, sinh viên có thể:

- Trình bày được khái niệm hoạch định nguồn nhân lực
- Mô tả và giải thích được tiến trình hoạch định nguồn nhân lực
- Biết được các phương pháp dự báo như cầu nguồn nhân lực và cách giải quyết khi dư thừa hoặc thiếu hụt nhân lực trong các tổ chức

**Nội dung:**

- |   |                    |
|---|--------------------|
| 3.1. Khái niệm                            | Thời gian: 0,5 giờ |
| 3.2. Tiến trình Hoạch định nguồn nhân lực | Thời gian: 1,5 giờ |

- |   |                   |
|---|-------------------|
| 3.3. Các biện pháp giải quyết tình trạng thiếu nhân lực   | Thời gian: 02 giờ |
| 3.4. Các phương pháp dự báo nhu cầu về nguồn nhân lực     | Thời gian: 01 giờ |
| 3.4. Các biện pháp giải quyết tình trạng dư thừa nhân lực | Thời gian: 01 giờ |
| Kiểm tra: 1 giờ   |                   |

#### **Chương 4: Tuyển dụng nguồn nhân lực**

**Thời gian: 10 giờ**

##### **Mục tiêu:**

Cung cấp kiến thức về quy trình tuyển dụng nguồn nhân lực và thực hành các khâu trong quy trình này.

##### **Nội dung:**

- |  |                   |
|--|-------------------|
| 4.1. Các nguồn tuyển dụng                        | Thời gian: 01 giờ |
| 4.1.1. Nguồn ứng viên từ nội bộ doanh nghiệp     |                   |
| 4.1.2. Nguồn ứng viên từ bên ngoài doanh nghiệp  |                   |
| 4.2. Nội dung, trình tự của quy trình tuyển dụng | Thời gian: 04 giờ |
| 4.2.1. Chuẩn bị tuyển dụng                       |                   |
| 4.2.2. Thông báo tuyển dụng                      |                   |
| 4.2.3. Thu nhận, nghiên cứu hồ sơ                |                   |
| 4.2.4. Phỏng vấn sơ bộ                           |                   |
| 4.2.5. Kiểm tra, trắc nghiệm                     |                   |
| 4.2.6. Phỏng vấn lần hai                         |                   |
| 4.2.7. Xác minh, điều tra                        |                   |
| 4.2.8. Ra quyết định tuyển dụng                  |                   |
| 4.3. Công tác định hướng và hội nhập người mới   | Thời gian: 01 giờ |
| 4.4. Đánh giá hiệu quả của hoạt động tuyển dụng  | Thời gian: 03 giờ |
| Kiểm tra: 1 giờ                                  |                   |

#### **Chương 5: Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực**

**Thời gian: 05 giờ**

##### **Mục tiêu:**

Sau khi học xong chương này, sinh viên có thể:

- Xác định được mục đích của đào tạo và phát triển nguồn nhân lực
- Phân biệt đào tạo và phát triển nguồn nhân lực
- Trình bày được các hình thức đào tạo và phát triển nguồn nhân lực
- Biết cách đánh giá kết quả của đào tạo và phát triển nguồn nhân lực

##### **Nội dung:**

- |  |                    |
|--|--------------------|
| 5.1. Khái niệm                                       | Thời gian: 0,5 giờ |
| 5.2. Phân tích nhu cầu và xác định mục tiêu đào tạo  | Thời gian: 0,5 giờ |
| 5.3. Xác định nội dung và phương pháp đào tạo        | Thời gian: 01 giờ  |
| 5.4. Đánh giá hiệu quả đào tạo                       | Thời gian: 02 giờ  |
| 5.5. Lập kế hoạch và quản lý sự nghiệp của nhân viên | Thời gian: 01 giờ  |

## **Chương 6: Đánh giá, trả công và khuyến khích người lao động**

**Thời gian: 04 giờ**

### **Mục tiêu:**

Sau khi học xong chương này, sinh viên có thể:

- Hiểu được tầm quan trọng và sự cần thiết của việc đánh giá năng lực thực hiện của người lao động
- Biết được các lý thuyết về động cơ thúc đẩy người lao động làm việc
- Hiểu được các biện pháp cần thiết để thực hiện việc duy trì và kích thích người lao động

### **Nội dung:**

6.1. Đánh giá người lao động Thời gian: 03 giờ

6.1.1. Các mục tiêu cơ bản của đánh giá nhân viên

6.1.2. Các phương pháp đánh giá nhân viên

6.1.3. Các lỗi thường mắc phải khi đánh giá nhân viên

6.2. Trả công và khuyến khích người lao động Thời gian: 01 giờ

6.2.1. Mục tiêu và các nguyên tắc trả công lao động

6.2.2. Các hình thức trả công cho người lao động

6.2.3. Các hình thức động viên người lao động

## **Chương 7: Quan hệ lao động**

**Thời gian: 04 giờ**

### **Mục tiêu:**

Sau khi học xong chương này, sinh viên có thể:

- Biết được nội dung chính của hợp đồng lao động
- Trình bày được vai trò, chức năng và nguyên tắc hoạt động của bộ phận công đoàn
- Mô tả được tiến trình giải quyết tranh chấp lao động

### **Nội dung:**

7.1. Hợp đồng lao động Thời gian: 01 giờ

7.2. Cơ chế ba bên và vai trò của tổ chức công đoàn trong quan hệ lao động Thời gian: 01 giờ

7.3. Nguyên tắc và trình tự giải quyết tranh chấp lao động Thời gian: 01 giờ

## **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết
2. Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu, bảng
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Bút, giấy, bảng, phấn
4. Các điều kiện khác: Không

## **V. Nội dung và phương pháp đánh giá**

1. Nội dung:

- Kiến thức: Biết hệ thống và trình bày nội dung chính của các chương.
- Kỹ năng: Những kiến thức được trang bị của môn học này giúp sinh viên quản trị nguồn nhân lực một cách có hiệu quả; hoàn thiện kỹ năng và sử dụng tốt các công cụ quản trị nguồn nhân lực; có khả năng thực hiện các nghiên cứu trong lĩnh vực này.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Sinh viên nhận thức và khám phá các vấn đề thông qua sự hướng dẫn của giảng viên và thảo luận nhóm.

## 2. Phương pháp đánh giá:

- Kiểm tra thường xuyên: 02 bài
- Kiểm tra định kì: 01 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút,
- Kiểm tra kết thúc môn học:
  - Hình thức kiểm tra: viết
  - Thời gian: 60 phút

## VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

### 1. Phạm vi áp dụng môn học:

Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng nghề Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

### 2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

- Đối với giảng viên: Phối hợp nhiều tài liệu có giá trị, soạn chi tiết giáo trình, tìm hiểu nhiều ví dụ thực tế trong kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành, soạn bài tập có liên hệ thực tế, kiểm tra đánh giá thường xuyên. Phối hợp rèn luyện tính kỷ luật cho sinh viên trong học tập và trong công việc.

- Đối với người học:

Đọc tài liệu chính, đọc tài liệu tham khảo, tìm hiểu, phân tích ví dụ, thực hành các nghiệp vụ thao tác, tham gia thảo luận trên lớp.

Tất cả các thành viên của nhóm phải có mặt và cùng tham gia thuyết trình, giải thích, tranh luận khi trình bày bài thảo luận theo nhóm.

Nộp báo cáo thảo luận và trình bày bài thảo luận theo trình tự ngẫu nhiên

### 3. Những trọng tâm cần chú ý: Chương 2 và chương 3

### 4. Tài liệu tham khảo:

- Lưu Thị Minh Ngọc – Tạ Huy Hùng (2022), Quản trị nguồn nhân lực – Lý luận và tình huống thực tiễn, NXB Đại học Quốc gia, Hà Nội.

- Lưu Trọng Tuấn (2014), *Quản trị nguồn nhân lực ngành khách sạn*, NXB Lao động – Xã hội, Hà Nội.

- Nguyễn Văn Đính và Nguyễn Văn Mạnh (2012), *Giáo trình tâm lý và nghệ thuật giao tiếp, ứng xử trong kinh doanh du lịch*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân.

### 5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Văn hóa làng và Du lịch bản làng

**Mã môn học:** MH36

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ (Lý thuyết:15 giờ; Thực hành, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 02 giờ).

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí: Là môn học chuyên ngành trong chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, trình độ cao đẳng.

2. Tính chất: Là môn học tự chọn.

### II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức: Vận dụng được kiến thức về văn hóa bản làng các dân tộc Việt Nam để xây dựng những chương trình du lịch gắn với các giá trị văn hóa truyền thống.

2. Về kỹ năng:

+ Phát triển tư duy nhận diện văn hóa, văn hóa làng, thông qua tổng hợp và so sánh các đặc trưng văn hóa.

+ Nâng cao khả năng thực hành, vận dụng kiến thức được học để có thể phát huy các giá trị văn hóa bản làng phục vụ du lịch trong thời kỳ hội nhập.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Thể hiện thái độ học tập và rèn luyện nghiêm túc.

+ Bồi dưỡng kỹ năng thiết kế chương trình du lịch gắn với văn hóa truyền thống của các cộng đồng làng bản.

### III. Nội dung môn học:

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

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1.	<b>Bài 1. Làng và văn hóa làng</b>	<b>23</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>1</b>
	1.1. Một số khái niệm, tiêu chí nhận diện làng truyền thống	5	2	3	
	1.2. Quá trình hình thành và phát triển của làng Việt Nam	8	3	5	
	1.3. Đặc trưng cơ bản của văn hóa làng	9	3	6	



	Kiểm tra	1			1
<b>2.</b>	<b>Bài 2. Du lịch bản làng</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>1</b>
	2.1. Tổng quan du lịch bản làng	8	4	4	
	2.2. Xây dựng chương trình du lịch bản làng	13	3	10	
	Kiểm tra	1			1
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

2. Nội dung chi tiết:

**Bài 1. Làng và văn hóa làng**

**Thời gian: 23 giờ**

**Mục tiêu:** Hiểu được một số khái niệm cơ bản về làng và văn hóa bản làng; tiêu chí nhận diện làng truyền thống; các đặc trưng và quá trình hình thành và phát triển của bản làng Việt Nam.

**Nội dung bài:**

1.1. Một số khái niệm, tiêu chí nhận diện làng truyền thống

*Thời gian: 5 giờ*

1.1.1. Khái niệm

1.1.2. Tiêu chí nhận diện làng truyền thống

1.2. Quá trình hình thành và phát triển của làng Việt Nam

*Thời gian: 8 giờ*

1.2.1. Làng Việt Nam trước thế kỷ X

1.2.2. Làng Việt Nam thời Lý – Trần – Hồ

1.2.3. Làng Việt Nam thời Lê

1.2.4. Làng Việt Nam thời Nguyễn

1.2.5. Làng Việt Nam từ 1945 đến nay

1.3. Đặc trưng cơ bản của văn hóa làng

*Thời gian: 9 giờ*

Kiểm tra

*Thời gian: 1 giờ*

**Bài 2. Du lịch bản làng**

**Thời gian: 22 giờ**

**Mục tiêu:** Hiểu khái quát về loại hình du lịch bản làng; các yếu tố văn hóa truyền thống của làng bản phục vụ du lịch; xây dựng chương trình du lịch bản làng.

**Nội dung bài:**

2.1. Tổng quan du lịch bản làng

*Thời gian: 8 giờ*

2.1.1. Khái quát

2.1.2. Khai thác các yếu tố văn hóa truyền thống của làng bản phục vụ du lịch

2.1.3. Các loại hình du lịch bản làng

2.2. Xây dựng chương trình du lịch bản làng

*Thời gian: 13 giờ*

Kiểm tra

*Thời gian: 1 giờ*

#### **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết
2. Trang thiết bị máy móc: Phòng học được trang bị máy chiếu, màn chiếu
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Bút, giấy, bảng đen, phấn

\* Học liệu:

\* Dụng cụ: Máy tính cá nhân, Bút, giấy, bảng đen, phấn

\* Nguyên vật liệu:

4. Các điều kiện khác (Nếu có).

#### **V. Nội dung và phương pháp, đánh giá:**

##### 1. Nội dung

- Kiến thức: Được đánh giá qua các bài thực hành, thảo luận nhóm, các bài kiểm tra cá nhân. Người học chú ý vận dụng lý thuyết để xây dựng các chương trình du lịch bản làng.

- Kỹ năng: Đánh giá kỹ năng thiết kế chương trình du lịch bản làng thông qua các bài kiểm tra, các bài tập cá nhân, bài tập nhóm.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Người học phát huy tính chủ động sáng tạo; có tinh thần trách nhiệm cao.

##### 2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá:

• Số lượng bài kiểm tra: 2 bài

+ Kiểm tra thường xuyên: 1 bài

+ Kiểm tra định kì: 1 bài kiểm tra viết

• Kiểm tra kết thúc môn học:

+ Hình thức: Kiểm tra tự luận

+ Thang điểm 10.

- Thời gian: 60 - 90 phút

#### **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

##### 1. Phạm vi áp dụng môn học:

- Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

##### 2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Có chương trình môn học.

+ Có bài giảng chi tiết.

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

+ Phân chia nhóm thuyết trình.

+ Có phương pháp đánh giá phù hợp với từng đối tượng sinh viên, học sinh.

- Đối với người học:

+ Hoàn thành các bài thuyết trình.

+ Chủ động trong học tập và tìm hiểu tài liệu liên quan đến môn học.

##### 3. Những trọng tâm cần chú ý:

Bài 2

4. Tài liệu tham khảo:

- Phan Đại Doãn (2001), *Làng Việt Nam: Một số vấn đề kinh tế - Văn hoá - Xã hội*, Nxb. Chính trị Quốc gia, Hà Nội,
- Viện Sử học (1977, 1978), *Nông thôn Việt Nam trong lịch sử (2 tập)*, Nxb. Khoa học xã hội, Hà Nội.
- Trần Ngọc Thêm (1999), *Cơ sở văn hóa Việt Nam*, NXB GD, Hà Nội.
- Phan Kế Bính (2005), *Việt Nam phong tục*, NXB Văn học, Hà Nội.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Quy hoạch du lịch

**Mã môn học:** MH37

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 02 giờ).

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

- Vị trí: Học sau các môn đại cương và học song song với các môn chuyên ngành.

- Tính chất: Môn học này thuộc học phần bắt buộc.

### II. Mục tiêu môn học:

- Kiến thức:

Sinh viên hiểu được các kiến thức cơ bản và cơ sở lý luận của quy hoạch du lịch, tiềm năng và các điều kiện quy hoạch du lịch; thực trạng kinh doanh du lịch và cơ sở khoa học của việc xây dựng bản đồ trong quy hoạch du lịch; dự báo nhu cầu phát triển du lịch và các định hướng chiến lược phát triển du lịch.

- Kỹ năng:

Rèn luyện cho sinh viên kỹ năng xây dựng và quy hoạch các dự án du lịch trên nguyên tắc phát triển bền vững.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Sinh viên có năng lực tự học, tự nghiên cứu, tích cực chủ động lĩnh hội và vận dụng kiến thức vào thực tiễn.

### III. Nội dung môn học:

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

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1.	<b>Bài 1: Dẫn luận quy hoạch du lịch</b> 1.1. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu 1.2. Khái niệm quy hoạch du lịch 1.3. Nguyên tắc quy hoạch du lịch	03	03		

2.	<b>Bài 2: Nghiên cứu tiềm năng và các điều kiện quy hoạch du lịch</b> 2.1. Xác định các mục tiêu kế hoạch hóa và quy hoạch du lịch 2.2. Điều tra và đánh giá tài nguyên và các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển du lịch.	13	04	08	01
3.	<b>Bài 3: Nghiên cứu thực trạng kinh doanh du lịch và cơ sở khoa học của việc xây dựng bản đồ trong quy hoạch du lịch</b> 3.1. Điều tra đánh giá thực trạng kinh doanh du lịch 3.2. Cơ sở khoa học của việc xây dựng bản đồ trong quy hoạch du lịch	15	04	10	01
4.	<b>Bài 4: Dự báo nhu cầu phát triển du lịch và các định hướng chiến lược phát triển</b> 4.1. Các cơ sở đề dự báo 4.2. Dự báo các mục tiêu cụ thể về nhu cầu phát triển du lịch 4.3. Xây dựng các định hướng và các chiến lược phát triển trong quy hoạch phát triển du lịch	14	04	10	
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>02</b>

## 2. Nội dung chi tiết

### **Bài 1: Dẫn luận quy hoạch du lịch**

Thời gian: 03 giờ

- Mục tiêu bài học: Giới thiệu kiến thức tổng quan về quy hoạch du lịch như khái niệm, đối tượng nghiên cứu, phương pháp nghiên cứu,...

- Nội dung chi tiết

1.1. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu

1.2. Khái niệm quy hoạch du lịch

1.3. Nguyên tắc quy hoạch du lịch

### **Bài 2: Nghiên cứu tiềm năng và các điều kiện quy hoạch du lịch**

Thời gian: 13 giờ

- Mục tiêu bài học: Hướng dẫn sinh viên cách xác định mục tiêu; phương pháp điều tra, đánh giá dân cư, kinh tế - xã hội và kết cấu hạ tầng.

- Nội dung chi tiết

2.1. Xác định các mục tiêu kế hoạch hóa và quy hoạch du lịch

2.2. Điều tra và đánh giá tài nguyên và các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển du lịch.

**Bài 3: Nghiên cứu thực trạng kinh doanh du lịch và cơ sở khoa học của việc xây dựng bản đồ trong quy hoạch du lịch**

Thời gian: 15 giờ

- Mục tiêu bài học: Giới thiệu các bước xây dựng bản đồ trong quy hoạch du lịch

- Nội dung chi tiết

3.1. Điều tra đánh giá thực trạng kinh doanh du lịch

3.2. Cơ sở khoa học của việc xây dựng bản đồ trong quy hoạch du lịch

**Bài 4: Dự báo nhu cầu phát triển du lịch và các định hướng chiến lược phát triển**

Thời gian: 14 giờ

- Mục tiêu bài học: Giới thiệu các nguyên tắc dự báo và phương pháp dự báo nhu cầu phát triển du lịch

- Nội dung chi tiết

4.1. Các cơ sở để dự báo

4.2. Dự báo các mục tiêu cụ thể về nhu cầu phát triển du lịch

4.3. Xây dựng các định hướng và các chiến lược phát triển trong quy hoạch phát triển du lịch.

**IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

**1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Phòng học có trang bị bảng viết, phong chiếu, ánh sáng đảm bảo, thông thoáng.

**2. Trang thiết bị máy móc:**

Tên thiết bị	Đơn vị	Số lượng	Yêu cầu sơ phạm của thiết bị
Máy vi tính	Bộ	01	Phục vụ để trình chiếu hình ảnh, nội dung môn học trong quá trình giảng dạy
Máy chiếu (Projector)	Bộ	01	Phục vụ để trình chiếu trong quá trình giảng dạy
Hệ thống âm thanh	Bộ	01	Dùng để tăng âm trong phòng học

**3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Giáo trình, Bài giảng, hình ảnh, tư liệu liên quan.

**4. Các điều kiện khác:** Không

**V. Nội dung và phương pháp đánh giá**

**1. Nội dung:**

- Kiến thức: Biết hệ thống và trình bày nội dung chính của các bài
- Kỹ năng: Sinh viên có kỹ năng xây dựng và quy hoạch các dự án du lịch trên nguyên tắc phát triển bền vững.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Sinh viên có năng lực tự học, tự nghiên cứu, tích cực chủ động lĩnh hội và vận dụng kiến thức vào thực tiễn.

## **2. Phương pháp đánh giá**

Việc đánh giá kết quả học tập của người học được thực hiện theo Quy định Thi, kiểm tra, đánh giá kết quả học tập môn học trong tổ chức đào tạo trình độ cao đẳng nghề hệ chính quy theo phương thức tín chỉ (*Ban hành kèm theo Quyết định số 36a/QĐ-CĐSP, ngày 06 tháng 3 năm 2019 của Hiệu trưởng trường CĐSP Đà Lạt*).

## **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

### **1. Phạm vi áp dụng môn học:**

Sinh viên học chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

### **2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:**

- Đối với giảng viên:

Kinh tế học đại cương là học phần sử dụng nhiều hình thức tổ chức giảng dạy, bao gồm lý thuyết, bài tập kết hợp với thảo luận và làm việc nhóm. Vì vậy, giảng viên có thể kết hợp nhiều phương pháp giảng dạy như vấn đáp, thuyết trình, thực hành trong quá trình học.

- Đối với người học:

Sinh viên có mặt trên lớp tối thiểu 70% thời gian.

Đọc tài liệu chính, đọc tài liệu tham khảo, tìm hiểu, phân tích ví dụ, thực hành các nghiệp vụ thao tác, tham gia thảo luận trên lớp.

Tất cả các thành viên của nhóm phải có mặt và cùng tham gia thuyết trình, giải thích, tranh luận khi trình bày bài thảo luận theo nhóm.

Nộp báo cáo thảo luận và trình bày bài thảo luận theo trình tự ngẫu nhiên.

### **3. Những trọng tâm cần chú ý**

- Bài 2: Nghiên cứu tiềm năng và các điều kiện quy hoạch du lịch.
- Bài 3: Nghiên cứu thực trạng kinh doanh du lịch và cơ sở khoa học của việc xây dựng bản đồ trong quy hoạch du lịch.

### **4. Tài liệu tham khảo:**

#### 4.1. Giáo trình chính

Bùi Thị Hải Yến (2008), *Quy hoạch du lịch*, NXB. Giáo dục.

#### 4.2. Tài liệu tham khảo

[1] Trần Văn Thông (2006), *Quy hoạch du lịch*, NXB. Giáo dục.