

UBND TỈNH LÂM ĐỒNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG ĐÀ LẠT

-----o0o-----



CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
NGHỀ: QUẢN TRỊ 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 lữ hành (Travel management)

Mã nghề: 6810104

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 nhân lực trình độ cao đẳng chuyên ngành “Quản trị lữ hành” có khả năng làm việc trong các môi trường kinh doanh du lịch trong nước và nước ngoài. Sinh viên sau khi tốt nghiệp được trang bị đầy đủ các kiến thức, kỹ năng và nghiệp vụ cần thiết để tác nghiệp trong lĩnh vực dịch vụ du lịch lữ hành.

1.2. Mục tiêu cụ thể:

1.2.1. Yêu cầu về năng lực người học đạt được trong công việc

* **Kiến thức:** Người học được trang bị kiến thức

- Kiến thức thực tế và lý thuyết rộng trong phạm vi ngành Quản trị lữ hành.
- Kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội và pháp luật đáp ứng yêu cầu công việc nghề nghiệp và hoạt động xã hội thuộc lĩnh vực dịch vụ du lịch lữ hành.
- Kiến thức công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu công việc.
- Kiến thức thực tế về quản lý, nguyên tắc và phương pháp lập kế hoạch, tổ chức thực hiện và giám sát, đánh giá các quá trình thực hiện trong phạm vi ngành Quản trị lữ hành.

* **Kỹ năng:**

- Có kỹ năng nhận thức và tư duy sáng tạo để xác định, phân tích và đánh giá thông tin trong phạm vi rộng;
- Kỹ năng thực hành nghề nghiệp giải quyết phần lớn các công việc phức tạp trong phạm vi ngành Quản trị lữ hành;
- Kỹ năng nhận thức, tư duy sáng tạo để xác định, phân tích và đánh giá thông tin trong phạm vi rộng;

- Kỹ năng truyền đạt hiệu quả các thông tin, ý tưởng, giải pháp tới người khác tại nơi làm việc;

- Có năng lực ngoại ngữ bậc 2/6 khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam.

1.2.2. Chính trị, đạo đức; Thể chất và quốc phòng

*** Chính trị, đạo đức:**

- Thực hiện đầy đủ trách nhiệm, nghĩa vụ của người công dân; tuân thủ, tôn trọng pháp luật;

- Nhận thức đúng đắn vai trò lãnh đạo của Đảng Cộng sản Việt Nam và mục tiêu chủ nghĩa xã hội;

- Nâng cao lòng tự hào dân tộc, xây dựng lối sống lành mạnh, yêu lao động, phát huy truyền thống văn hóa của dân tộc Việt Nam;

- Rèn luyện đạo đức nghề nghiệp, ý thức kỷ luật, tính trách nhiệm và tác phong chuyên nghiệp;

- Hình thành được ý thức học tập và rèn luyện để nâng cao trình độ đáp ứng yêu cầu công việc;

- Hình thành được phương pháp nghiên cứu của các vấn đề theo quan điểm biện chứng lịch sử và cụ thể;

*** Thể chất, quốc phòng:**

- Trình bày được quan điểm quốc phòng toàn dân, sẵn sàng tham gia bảo vệ độc lập chủ quyền quốc gia, rèn luyện sức khỏe;

- Thực hiện được các kỹ năng cơ bản để duy trì và phát triển thể chất và triển khai thực hiện được một số nhiệm vụ về bảo vệ an ninh quốc gia.

1.3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp:

Sinh viên sau khi tốt nghiệp có thể đảm nhận vị trí điều hành, thiết kế chương trình du lịch, điều hành tổ chức chương trình du lịch, điều hành tổ chức kinh doanh lữ hành hoặc hướng dẫn viên trong các doanh nghiệp lữ hành trong nước.

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

- Số lượng môn học, mô đun tối thiểu: 31

- Khối lượng kiến thức, kỹ năng toàn khóa học: 95 tín chỉ (2621 giờ)

- Khối lượng các môn học chung/đại cương: 471 giờ

- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 2150 giờ

- Khối lượng lý thuyết: 642 giờ; Thực hành, thực tập: 1870 giờ; Kiểm tra: 109

giờ

3. Nội dung chương trình:

STT	Mã môn học	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	Kiểm tra

						luận	
I	Các môn học chung/ đại cương		21	471	184	261	26
1	MĐ01	Giáo dục chính trị	4	75	41	29	5
2	MĐ02	Pháp luật	2	30	18	10	2
3	MĐ03	Tiếng Anh	5	120	42	72	6
4	MĐ04	Tin học	3	75	15	58	2
5	MĐ05	Giáo dục thể chất	2	60	5	51	4
6	MĐ06	Giáo dục quốc phòng và an ninh	3	75	36	35	4
7	MĐ07	Bảo vệ tài nguyên và môi trường	2	36	27	6	3
II	Các môn học chuyên môn ngành, nghề		74	2150	458	1609	83
II.1	Môn học, mô đun cơ sở		16	345	175	151	19
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	MH11	Cơ sở văn hóa Việt Nam	2	45	16	27	2
12	MH12	Phong tục tập quán, lễ hội Việt Nam	2	45	15	28	2
13	MH13	Văn hóa du lịch	1	30	14	14	2
14	MH14	Du lịch bền vững	1	30	14	14	2
15	MH15	Luật du lịch	2	30	28	0	2
16	MĐ16	Marketing du lịch	2	45	15	28	2
II.2	Môn học, mô đun chuyên môn ngành, nghề bắt buộc		52	1670	210	1402	58
17	MĐ17	Tiếng Anh du lịch 1	4	90	30	56	4
18	MĐ18	Tiếng Anh du lịch 2	4	90	30	56	4
19	MĐ19	Tuyển điểm du lịch Việt Nam	3	75	30	43	2
20	MĐ20	Nghiệp vụ hướng dẫn	5	120	28	87	5
21	MĐ21	Thiết kế và Tổ chức sự kiện	2	45	21	22	2
22	MĐ22	Thiết kế và định giá chương trình du lịch	3	90	14	71	5
23	MĐ23	Nghiệp vụ điều hành chương trình du lịch	3	90	14	71	5
24	MĐ24	Thực hành nghiệp vụ trên tuyến	3	90	0	87	3

25	MĐ25	Kỹ năng hoạt náo và tổ chức teambuilding	2	45	15	28	2
26	MĐ26	Quản trị lễ hành	3	90	14	72	4
27	MĐ27	Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch	2	45	14	29	2
28	MĐ28	Thực tập tốt nghiệp	18	800	0	780	20
II.3	Môn học, mô đun tự chọn (Chọn ít nhất 6 tín chỉ)		6	135	62	67	6
29	MĐ29	Lễ tân ngoại giao	2	45	14	29	2
30	MĐ30	Quan hệ chăm sóc khách hàng	2	45	18	25	2
31	MĐ31	Quản trị nguồn nhân lực	2	45	30	13	2
32	MH32	Quy hoạch du lịch	2	45	15	28	2
TỔNG CỘNG			95	2621	642	1870	109

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 cơ sở doanh nghiệp đang sản xuất kinh doanh phù hợp với nghề đào tạo.

- 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 18 giờ hàng ngày
2	Văn hoá, văn nghệ: Qua các phương tiện thông tin đại chúng Sinh hoạt tập thể	Ngoài giờ học hàng ngày 19 giờ đến 21 giờ (một buổi/tuần)
3	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
4	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
5	Tham quan	Một khóa học 1 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 trong chương trình đào tạo.

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.

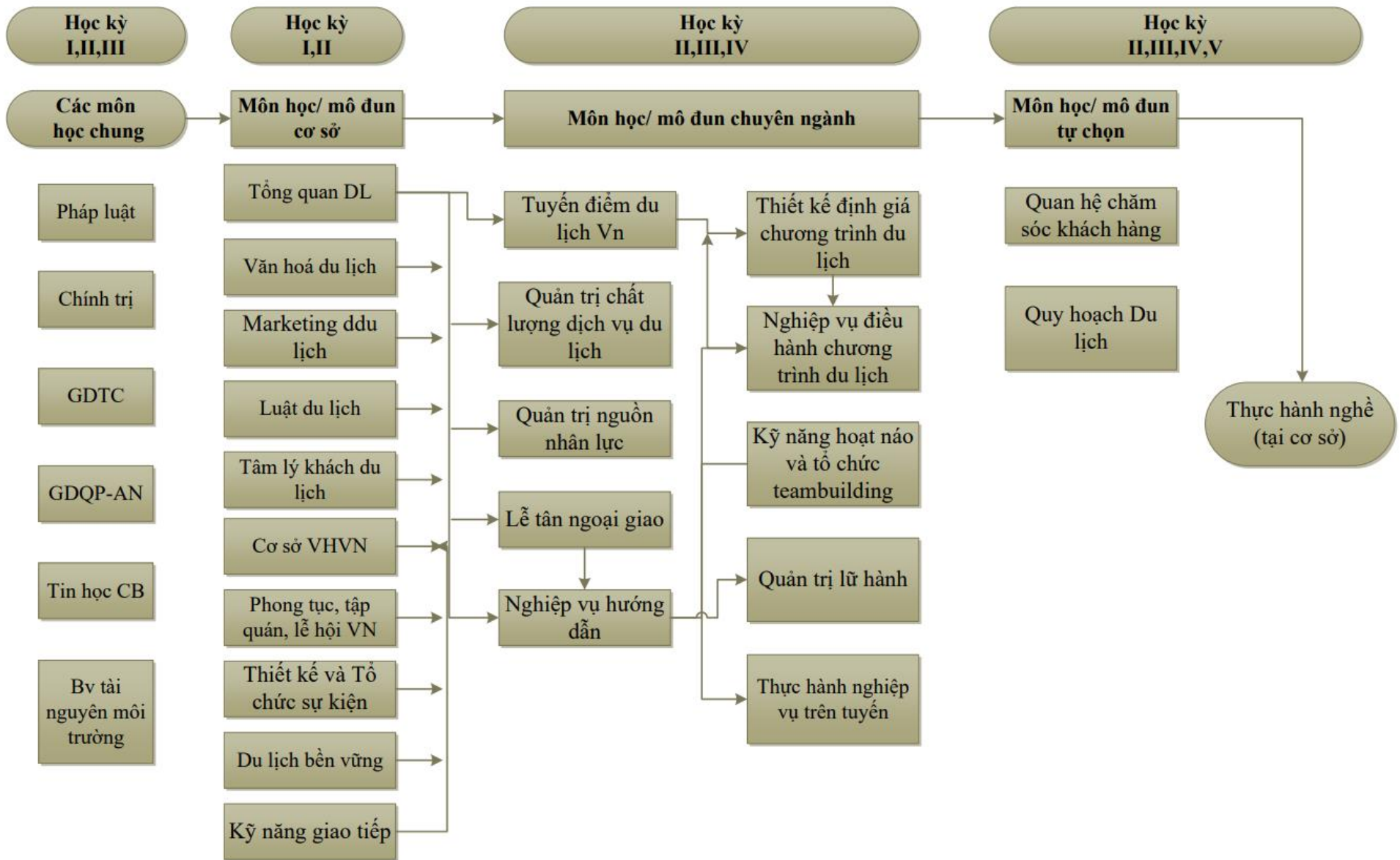
+ 03 năm nếu thực tập sản xuất ở ngoài nước.

- 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

TỔNG QUAN DU LỊCH

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 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 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	Chương 1: Khái quát về hoạt động du lịch và khách sạn	14	13		1
	1.1 Một số khái niệm cơ bản	2	2		
	1.2 Các loại hình du lịch	2	2		
	1.3 Nhu cầu du lịch và	2	2		

	sản phẩm du lịch 1.4 Thời vụ du lịch 1.5 Một số loại hình cơ sở lưu trú du lịch tiêu biểu	2 6	2 5		1
2	Chương 2: Mối quan hệ giữa du lịch và một số lĩnh vực khác - Các điều kiện để phát triển du lịch 2.1 Mối 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	Chương 3: Khách sạn 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
	Cộng	30	28	0	2

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: 2 giờ
 - 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: 2 giờ
- 1.3.1 Nhu cầu du lịch
- 1.3.2 Sản phẩm du lịch
- 1.4 Thời vụ du lịch Thời gian: 2 giờ
- 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: 5 giờ
- 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: Mối 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 Mối 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 Mối quan hệ giữa du lịch và một số lĩnh vực khác Thời gian: 3 giờ
- 2.1.1 Mối quan hệ giữa du lịch và các ngành kinh tế khác
- 2.1.2 Mối quan hệ giữa du lịch và văn hoá - xã hội
- 2.1.3 Mối 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 | Mối 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 | |
| | | 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: 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 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.

- Đồng 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 MÔN HỌC

TÂM LÝ KHÁCH DU LỊCH

Tên môn học: **Tâm lý khách du lịch**

Mã môn học: **MD09**

Thời gian thực hiện môn học: 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 môn học:

1. Vị trí:

Môn học này là môn học 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 thức tự luận hoặc vấn đáp

II. Mục tiêu môn học:

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 môn học:

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.	Bài 1. Những vấn đề chung về tâm lý học và tâm lý khách du lịch	12	4	8	
	1.1. Một số vấn đề cơ bản về TLH đại cương	7	2.5	4.5	
	1.2. Vài nét khái quát về TLH du lịch	5	1.5	3.5	
2.	Bài 2. Tâm lý khách du lịch	23	8	14	1
	2.1. Khái quát về du lịch	3	1	2	
	2.2. Tâm lý khách du lịch theo châu lục	13	4	9	
	2.3. Những đặc điểm tâm lý của khách du lịch theo nghề nghiệp	6	2	4	
	Kiểm tra	1			1

3.	Bài 3. Các yếu tố tác động đến tâm lý khách du lịch	10	3	6	1
	3.1. Các yếu tố tự nhiên	3	1	2	
	3.2. Các yếu tố văn hóa – xã hội	3	1	2	
	3.3. Các yếu tố tâm lý – xã hội	3	1	2	
	Kiểm tra	1			1
	Cộng	45	15	28	2

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 môn học:

1. Phạm vi áp dụng môn học:

- Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị lễ 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 MÔN HỌC

KỸ NĂNG GIAO TIẾP

Tên môn học: Kỹ năng giao tiếp

Mã môn học: MĐ10

Thời gian thực hiện môn học: 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 môn học:

1. Vị trí:

+ Môn học 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 nghiệp phục vụ khách sạn của sinh viên.

+ Môn học được giảng dạy song song với môn 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 môn học:

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 kị 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 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: Khái quát về hoạt động giao tiếp 1.1 Bản chất của giao tiếp 1.2 Phong cách sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp 1.3 Một số yếu tố hành vi trong giao tiếp	8 2 4 2	8 2 4 2	0	
2.	Chương 2: Nghi thức giao tiếp xã giao 2.1 Nghi thức gặp gỡ, làm quen 2.2 Nghi thức xử sự trong giao tiếp 2.3 Nghi thức tổ chức tiếp xúc và chiêu đãi 2.4 Trang phục Kiểm tra	14 5 5 2 1 1	7 3 2 1 1	6 2 3 1	1 1
3.	Chương 3: Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh 3.1 Kỹ năng nói trong giao tiếp kinh doanh 3.2 Kỹ năng nghe có hiệu quả trong giao tiếp 3.3 Kỹ năng viết trong giao tiếp kinh doanh Kiểm tra	17 8 5 3 1	9 4 3 2	7 4 2 1	1
4.	Chương 4: Tập quán giao tiếp tiêu biểu trên thế giới 4.1 Tập quán giao tiếp theo tôn giáo 4.2 Tập quán giao tiếp theo vùng lãnh thổ	06 2 4	06 2 4	0	0
Cộng		45	30	13	2

2. Nội dung chi tiết:

Chương 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

Chương 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

Chương 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 chuyên
 - 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

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

Mục tiêu

- Trình bày được đặc điểm của các 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 môn học:

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 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 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 Đỉnh (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 Thúc, *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 MÔN HỌC

CƠ SỞ VĂN HÓA VIỆT NAM

Tên môn học: Cơ sở văn hóa Việt Nam

Mã môn học: MH11

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 lý 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	Bài 1. Văn hóa và các khái niệm liên quan; khái quát về văn hóa Việt Nam 1.1 Văn hóa và các khái niệm có liên quan 1.2 Khái quát về văn hóa Việt Nam	7	3	4	
2	Bài 2. Văn hóa nhận thức 2.1 Tư tưởng xuất phát về bản chất của vũ trụ 2.2 Triết lý về cấu trúc không gian – thời gian của vũ trụ	11	4	7	
3	Bài 3. Văn hóa tinh thần 3.1 Tín ngưỡng, tôn giáo 3.2 Phong tục tập quán, lễ hội 3.3 Văn hóa giao tiếp và nghệ thuật ngôn từ Kiểm tra	14	4	9	1
4	Bài 4. Văn hóa tổ chức 4.1 Văn hóa tổ chức đời sống cá nhân 4.2. Văn hóa tổ chức đời sống tập thể Kiểm tra	13	5	7	1
	Cộng	45	16	27	2

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

2.2.2 Chủ thể và thời gian văn hóa Việt Nam

2.2.3 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 lễ 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 PHONG TỤC TẬP QUÁN, LỄ HỘI VIỆT NAM

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

Mã môn học: MH12

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 lễ 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:

Số TT	Tên bài, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1.	1. Phong tục tập quán ở Việt Nam	17	5	11	1

	1.1 Khái niệm	1	1		
	1.2 Đặc điểm	1		1	
	1.3 Một số phong tục tập quán cổ truyền của người Việt	8	2	6	
	1.4 Một số phong tục tập quán của các dân tộc thiểu số Việt Nam	6	1	5	
	Kiểm tra	1			1
2.	Bài 2. Tín ngưỡng ở Việt Nam	15	4	10	1
	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
3.	Bài 3. Lễ hội ở Việt Nam	13	5	8	
	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	
	Cộng	45	15	28	2

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. Kiêng kỵ

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 Phân 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 lễ 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

VĂN HOÁ DU LỊCH

Tên môn học: VĂN HÓA DU LỊCH

Mã môn học: MH13

Thời gian thực hiện môn học : 30 giờ (Lý thuyết: 14 giờ; thực hành, thảo luận, bài tập: 14 giờ; kiểm tra: 02 giờ)

I. Vị trí, tính chất của môn học

- Vị trí: môn học thuộc nhóm các môn cơ sở ngành được áp dụng giảng dạy cho sinh viên các chuyên ngành Quản trị lữ hành bậc cao đẳng. Môn học được bố trí giảng dạy trước các môn chuyên ngành.

- Tính chất: Đây là môn học có tính chất bắt buộc nhằm trang bị kiến thức cơ sở ngành quan trọng cho sinh viên học ngành du lịch. Sinh viên bắt buộc phải hoàn tất môn học này mới được công nhận tốt nghiệp

II. Mục tiêu môn học

- Về kiến thức: Môn học tập trung nghiên cứu các yếu tố căn bản về văn hoá và văn hoá du lịch cùng với đặc điểm của hệ thống di sản văn hoá Việt Nam (khu vực, thế giới) để hướng tới mục đích khai thác các giá trị văn hoá phục vụ cho kinh doanh du lịch, cụ thể là:

- + Phân biệt văn hoá du lịch và du lịch văn hoá
- + Các giá trị của văn hoá
- + Nguyên tắc khai thác các giá trị văn hoá trong kinh doanh du lịch
- + Giá trị của hệ thống di sản văn hoá tại Việt Nam
- + Giá trị của một số di sản văn hoá trong khu vực
- + Giá trị của một số di sản văn hoá thế giới được UNESCO công nhận

- Về kỹ năng: Hướng tới mục tiêu hình thành các kỹ năng sau đây:

- + Tóm lược được nội dung, phân tích vấn đề, biểu đạt ý kiến cá nhân bằng hình thức nói hoặc viết
- + Có thể làm việc độc lập hoặc phối hợp hoạt động nhóm
- + Vận dụng kiến thức vào quá trình học tập các môn chuyên ngành và thực tế cuộc sống.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm: Môn học hướng tới mục tiêu hình thành ở sinh viên năng lực và thái độ sau:

- + Tự giác học tập, tìm tòi, nghiên cứu tài liệu
- + Phát huy vai trò của nhân tố trung tâm trong học tập
- + Chủ động hoà nhập, phối hợp để thực hiện tốt nhiệm vụ của nhóm học tập
- + Thực hiện nghiêm túc, tự giác các hoạt động trong giờ tự học
- + Ý thức rõ vai trò nhiệm vụ của người công tác trong ngành du lịch đối với việc

giữ gìn giá trị văn hoá nhân loại trong kinh doanh du lịch.

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	Thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1. Một số vấn đề cơ bản về văn hoá và văn hoá du lịch	6	4	2	
2	Chương 2. Hệ thống văn hoá phi vật thể	9	4	5	
3	Kiểm tra	1			1
4	Chương 3: Hệ thống văn hoá vật thể	13	6	7	
5	Kiểm tra	1			1
	Tổng cộng	30	14	14	2

2. Nội dung chi tiết

CHƯƠNG 1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ VĂN HOÁ VÀ VĂN HOÁ DU LỊCH

1. Mục tiêu: Trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về vấn đề văn hóa và văn hóa du lịch, bao gồm: khái niệm và thuật ngữ, di sản văn hóa, bản sắc văn hóa dân tộc, mối quan hệ giữa du lịch và di sản văn hóa dân gian, những nguyên tắc cần tuân thủ khi khai thác giá trị văn hóa dân gian trong du lịch cũng như vấn đề khai thác văn hóa truyền thống cho mục đích quảng bá du lịch.

2. Nội dung

2.1. Khái niệm và thuật ngữ

2.1.1. Khái niệm văn hóa

2.1.2. Thuật ngữ văn hóa

- 2.1.3. Các thành tố của văn hóa.
- 2.2. Di sản văn hóa
 - 2.2.1. Khái niệm di sản văn hóa
 - 2.2.2. Di sản văn hóa vật thể
 - 2.2.3. Di sản văn hóa phi vật thể.
- 2.3. Bản sắc văn hóa dân tộc
 - 2.3.1. Khái niệm
 - 2.3.2. Giữ gìn bản sắc văn hóa dân tộc
- 2.4. Văn hóa du lịch
 - 2.4.1. Khái niệm
 - 2.4.2. Biểu hiện của văn hóa du lịch
 - 2.4.3. Vai trò của văn hóa du lịch với hoạt động du lịch
 - 2.4.4. Các quy luật của văn hóa du lịch.
- 2.5. Mối quan hệ giữa du lịch và di sản văn hóa dân gian
 - 2.5.1. Nhận định chung
 - 2.5.2. Nhìn nhận vấn đề trong hoạt động kinh doanh du lịch của một số quốc gia
 - 2.5.3. Việc khai thác giá trị văn hóa truyền thống trong hoạt động du lịch.
- 2.6. Những nguyên tắc cần tuân thủ khi khai thác giá trị văn hóa dân gian trong du lịch
 - 2.6.1. Nguyên tắc chung
 - 2.6.2. Trách nhiệm của ngành du lịch
 - 2.6.3. Các nguyên tắc trong khai thác văn hóa để phát triển du lịch.
- 2.7. Khai thác giá trị văn hoá truyền thống để xây dựng nội dung quảng bá cho một điểm hoặc khu du lịch

CHƯƠNG 2. HỆ THỐNG VĂN HÓA PHI VẬT THỂ

2. Mục tiêu: Giới thiệu với sinh viên hệ thống văn hóa phi vật thể, bao gồm : văn hóa nghệ thuật, văn hóa tinh thần, văn hóa ẩm thực, trang phục truyền thống.

2. Nội dung

2.1. Văn hóa nghệ thuật

- 2.1.1. Nghệ thuật ca múa nhạc
- 2.1.2. Nghệ thuật sân khấu
- 2.1.3. Nghệ thuật tạo hình

2.2. Tín ngưỡng – tôn giáo

2.2.1. Khái niệm chung

2.2.2. Tín ngưỡng thờ cúng tổ tiên

2.2.3. Tín ngưỡng thờ thần

2.2.4. Tín ngưỡng thờ mẫu

2.3. Giá trị văn hóa vô thể trong tôn giáo

2.3.1. Phật giáo

2.3.2. Nho giáo

2.3.3. Đạo giáo

2.3.4. Thiên chúa giáo

2.4. Tìm hiểu nét đặc sắc của một số di sản văn hóa phi vật thể của Việt Nam và thế giới

CHƯƠNG 3. HỆ THỐNG VĂN HOÁ VẬT THỂ

1. Mục tiêu: Bao gồm nội dung về hệ thống văn hóa vật thể: Những nét chính về nền kiến trúc mỹ thuật dân tộc, kiến trúc dân gian, kiến trúc kinh thành, kiến trúc mỹ thuật Phật giáo, điêu khắc, nghệ thuật trang trí và mỹ thuật dân gian, các di sản văn hóa vật thể đặc sắc của Việt Nam và thế giới.

2. Nội dung

2.1. Những nét chính về nền kiến trúc mỹ thuật dân tộc

2.1.1. Các đặc điểm chính

2.1.2. Những thử thách đối với giá trị truyền thống của kiến trúc mỹ thuật dân tộc

2.1.3. Vai trò của văn hóa Phương Đông trong việc hình thành đặc điểm kiến trúc mỹ thuật Việt Nam

2.2. Kiến trúc dân gian

2.2.1. Nhà sàn

2.2.2. Đèn thờ

2.2.3. Đình làng

2.2.4. Mộ chí dân gian

2.3. Kiến trúc kinh thành

2.3.1. Thành Cổ Loa

2.3.2. Thành Hoa Lư

2.3.3. Thành Thăng Long

2.3.4. Thành Tây Đô

- 2.3.5. Đông Kinh và Lam Kinh
- 2.3.6. Kinh thành Huế
- 2.4. Kiến trúc mỹ thuật Phật giáo
 - 2.4.1. Công thức kiến trúc chùa
 - 2.4.2. Quy mô của chùa
- 2.5. Điêu khắc trong chùa
 - 2.5.1. Tượng Phật
 - 2.5.2. Tượng La Hán
 - 2.5.3. Điêu khắc trang trí
- 2.6. Nghệ thuật điêu khắc tượng tròn
 - 2.6.1. Đặc điểm
 - 2.6.2. Một số tượng tiêu biểu
- 2.7. Nghệ thuật trang trí và mỹ thuật dân gian
 - 2.7.1. Sự phong phú của hoa văn trang trí Việt Nam
 - 2.7.2. Đồ án trang trí phong kiến tôn giáo
 - 2.7.3. Đồ án trang trí dân gian
 - 2.7.4. Đề tài trang trí
- 2.8. Tìm hiểu nét đặc sắc của một số di sản văn hoá vật thể tại Việt Nam và trên thế giới.

IV. Điều kiện thực hiện môn học

1. Phòng học chuyên môn hóa: Phòng học lý thuyết có trang bị phương tiện trình chiếu và khuếch âm
2. Trang thiết bị máy móc: Máy projector, phòng chiếu, máy vi tính, hệ thống dẫn điện, loa.
3. Học liệu: Hình ảnh, tư liệu, các đoạn phim liên quan

V. Nội dung, phương pháp, đánh giá

1. Nội dung
 - Kiến thức: Tập trung kiểm tra đánh giá các nội dung quan trọng từ chương 1 đến chương 3.
 - Kỹ năng: Kiểm tra các kỹ năng hình thành trong quá trình học tập; phối hợp hoạt động nhóm; biểu đạt ý kiến cá nhân; vận dụng kiến thức đã được học một cách linh hoạt

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Người học thể hiện thái độ tự tin, yêu thích môn học; phát huy vai trò trung tâm trong quá trình học tập, tỏ ra có tinh thần trách nhiệm.

2. Phương pháp

- Kiểm tra đánh giá mức độ tiếp thu kiến thức của mỗi cá nhân qua bài viết tự luận

- Kiểm tra đánh giá khả năng hợp tác, biểu đạt ý kiến, vận dụng kiến thức, thiết kế trang trình chiếu... qua hoạt động nhóm (tổ chức Seminar)

3. Đánh giá

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần, làm bài tập ở nhà.	- Số tiết dự học / tổng số tiết: 10% - Số bài tập đã làm / tổng số bài tập được giao: 10%	20%	
2	Điểm kiểm tra định kỳ	- Tự luận	20%	
3	Thi kết thúc học phần	- Tự luận (90 phút)	60%	

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học

1. Phạm vi áp dụng môn học: Dành cho sinh viên bậc cao đẳng ngành Du lịch.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên: Sử dụng phối hợp nhiều phương pháp dạy học sao cho phù hợp với đối tượng học sinh, sinh viên; hướng dẫn sinh viên phương pháp nghiên cứu; làm việc theo nhóm, cung cấp tài liệu cho sinh viên, hướng dẫn cách tự học, cách thuyết trình và thiết kế powerpoint, cách viết tự luận.

- Đối với người học: Sinh viên phải tham gia tối thiểu 80% số tiết học trên lớp và 100% tiết học thực hành; có đầy đủ điểm thường xuyên, điểm đánh giá nhận thức và thái độ tham gia thảo luận, làm bài tập ở nhà theo yêu cầu của giảng viên; nghiên cứu tài liệu trước khi lên lớp; tham gia dự kỳ thi kết thúc học phần.

3. Tài liệu học tập

1. Trần Thúy Anh (2004), Ứng xử văn hóa trong du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội

2. Huỳnh Công Bá (2005), Cơ sở văn hóa Việt Nam, NXB Thuận Hóa

3. Trần Ngọc Thêm (1999), Cơ sở văn hóa Việt Nam, NXB Giáo dục

4. Lê Thị Vân (2005), Giáo trình văn hóa du lịch, NXB Hà Nội

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

DU LỊCH BỀN VỮNG

Tên môn học: Du lịch bền vững

Mã môn học: MH14

Thời gian thực hiện môn học: 30 giờ (Lý thuyết: 14 giờ; thảo luận, bài tập: 14 giờ; kiểm tra: 02 giờ)

I. Vị trí, tính chất môn học:

- Vị trí: Du lịch bền vững là môn học thuộc nhóm các môn cơ sở ngành được áp dụng giảng dạy cho sinh viên chuyên ngành Quản trị lữ hành bậc cao đẳng. Môn học được bố trí giảng dạy trước các môn chuyên ngành.

- Tính chất: Đây là môn học có tính chất bắt buộc nhằm trang bị kiến thức cơ sở ngành quan trọng cho sinh viên học ngành du lịch. Sinh viên bắt buộc phải hoàn tất môn học này mới được công nhận tốt nghiệp

II. Mục tiêu môn học

Học xong môn học này người học có khả năng:

- Về kiến thức: Trình bày được khái niệm du lịch bền vững, các nội dung phát triển bền vững, tiêu chuẩn xanh và các tác động của du lịch lên môi trường.

- Về kỹ năng

+ Phân biệt được khách sạn đạt nhãn hiệu tiêu chuẩn xanh với hệ thống lưu trú khác

+ Tìm ra được một số nguyên nhân ảnh hưởng đến môi trường

+ Thực hiện được hoạt động thuyết trình, làm việc nhóm và tạo powerpoint

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

+ Có ý thức bảo vệ môi trường và ngành nghề

+ Tự giác học tập, tìm tòi, nghiên cứu tài liệu.

+ Phát huy vai trò của nhân tố trung tâm trong học tập

+ Tuân thủ pháp luật nhà nước và luật du lịch.

+ Vận dụng kiến thức đã học vào thực tế bằng các hành động cụ thể tại đơn vị để phát triển du lịch tỉnh nhà và đơn vị.

III. Nội dung môn học

1. Nội dung tổng quát và phân bố thời gian

Số TT	Tên bài	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1. Tác động của du lịch lên môi trường	7	3	4	

2	Bài 2. Phát triển du lịch bền vững	14	8	6	
3	Kiểm tra	1			1
4	Bài 3. Khách sạn xanh- phát triển bền vững	7	3	4	
5	Kiểm tra	1			1
	Tổng cộng	30	14	14	2

1. Nội dung chi tiết

BÀI 1. TÁC ĐỘNG CỦA DU LỊCH LÊN MÔI TRƯỜNG

1. Mục tiêu: Giúp sinh viên hiểu sâu hơn về xu hướng phát triển du lịch hiện nay ở Việt Nam và trên thế giới; Các tác động của du lịch đến môi trường tự nhiên, môi trường văn hóa – xã hội và kinh tế.

2. Nội dung chương:

2.1. Dự báo và xu hướng phát triển du lịch

2.1.1. Dự báo phát triển du lịch trên thế giới và Việt Nam

2.2.2. Xu hướng phát triển du lịch hiện nay

2.2. Tác động của du lịch đến môi trường

2.2.1. Tác động của du lịch đến môi trường tự nhiên

2.2.2. Tác động của du lịch đến môi trường

2.2.3. Tác động của du lịch đến kinh tế

2.3. Sức ép môi trường lên phát triển du lịch bền vững

2.3.1. Khái niệm về sức ép môi trường

2.3.2. Một số dạng sức ép môi trường chính

BÀI 2. PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG

1. Mục tiêu: Giúp sinh viên hiểu sâu hơn về vấn đề phát triển bền vững nói chung và phát triển du lịch bền vững nói riêng, cụ thể: Hiểu khái niệm phát triển bền vững trong hoạt động du lịch; Biết các yêu cầu đối với phát triển du lịch bền vững ; Biết các nguyên tắc phát triển du lịch bền vững

2. Nội dung chương:

2.1. Khái niệm phát triển bền vững

2.1.1. Định nghĩa phát triển bền vững

2.1.2. Phát triển du lịch sinh thái bền vững

2.1.3. Các yêu cầu của phát triển du lịch bền vững

- 2.2. Các nguyên tắc phát triển du lịch bền vững
 - 2.2.1. Sử dụng nguồn lực một cách bền vững
 - 2.2.2. Giảm tiêu thụ quá mức và giảm chất thải
 - 2.2.3. Duy trì tính đa dạng
 - 2.2.4. Hợp nhất du lịch vào quá trình quy hoạch
 - 2.2.5. Hỗ trợ kinh tế địa phương
 - 2.2.6. Khuyến khích sự tham gia của cộng đồng địa phương vào các hoạt động du lịch
 - 2.2.7. Lấy ý kiến quần chúng và các đối tượng liên quan
 - 2.2.8. Đào tạo nhân viên
 - 2.2.9. Tiếp thị du lịch một cách có trách nhiệm
 - 2.2.10. Mang lại lợi ích cho các bên liên quan
- 2.3. Chính sách du lịch bền vững trên thế giới
- 2.4. Các biện pháp tự điều chỉnh nhằm đạt đến sự bền vững
 - 2.4.1. Tiếp thị và nhân sinh thái
 - 2.4.2. Phát triển một chính sách tiêu thụ có ý nghĩa môi trường
 - 2.4.3. Quản lý năng lượng
 - 2.4.4. Tiết kiệm nước
 - 2.4.5. Quản lý chất thải
 - 2.4.6. Giao thông vận tải
 - 2.4.7. Đào tạo
 - 2.4.8. Giáo dục và thông tin du lịch
 - 2.4.9. Sử dụng các biện pháp can thiệp trong tình huống cần thiết nhằm bảo vệ đối tượng du lịch
- 2.5. Tổ chức sự tham gia của cộng đồng quản lý và tiến hành hoạt động du lịch
- 2.6. Đánh giá tính bền vững của du lịch
 - 2.6.1. Đánh giá hoạt động du lịch dựa vào khả năng tải
 - 2.6.2. Đánh giá hoạt động du lịch dựa vào bộ chỉ thị môi trường của WTO
 - 2.6.3. Bộ chỉ thị đánh giá nhanh tính bền vững của một điểm du lịch

BÀI 3. KHÁCH SẠN XANH- PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

1. Mục tiêu: Giúp sinh viên hiểu sâu hơn các tiêu chuẩn về khách sạn xanh và mô hình khách sạn phát triển bền vững trong tương lai

2. Nội dung

2.1. Hợp tác với các doanh nghiệp xanh

2.2. Chính sách và các biện pháp môi trường trong hoạt động của nhà hàng-khách sạn

2.3. Lựa chọn sản phẩm xanh

2.4. Lựa chọn bữa ăn lành mạnh

2.5. Trồng nhiều cây xanh

2.6. Sử dụng năng lượng có hiệu quả

2.7. Sử dụng nước có hiệu quả và chất lượng nước

2.8. Quản lý chất lượng không khí

2.9. Kiểm soát ô nhiễm tiếng ồn

2.10. Quản lý và xử lý chất thải

2.11. Quản lý chất thải độc hại và hóa chất

2.12. Phát triển nguồn nhân lực

2.13. Đề cao giá trị truyền thống

2.14. Ưu tiên phát triển kinh tế địa phương

2.15. Khuyến khích cộng đồng sống xanh

2.16. Một số mô hình tiêu biểu khách sạn xanh

IV. Điều kiện thực hiện môn học

1. Phòng học chuyên môn hóa: Phòng học lý thuyết có trang bị phương tiện trình chiếu và khuếch âm

2. Trang thiết bị máy móc: Máy projector, phong chiếu, máy vi tính, hệ thống dẫn điện, loa, wifi, hình ảnh tư liệu liên quan

3. Học liệu, dụng cụ: Tài liệu tham khảo, hình ảnh minh họa, phim tài liệu

V. Nội dung và phương pháp, đánh giá

1. Nội dung

- Kiến thức: Tập trung kiểm tra đánh giá các nội dung quan trọng từ bài 1 đến bài 3.

- Kỹ năng: Kiểm tra các kỹ năng hình thành trong quá trình học tập: Phối hợp hoạt động nhóm; Biểu đạt ý kiến cá nhân; Vận dụng kiến thức đã được học một cách linh hoạt

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Người học thể hiện thái độ tự tin, yêu thích môn học; phát huy vai trò trung tâm trong quá trình học tập, tỏ ra có tinh thần trách nhiệm.

2. Phương pháp

- Kiểm tra đánh giá mức độ tiếp thu kiến thức của mỗi cá nhân qua bài viết tự luận
- Kiểm tra đánh giá khả năng hợp tác, biểu đạt ý kiến, vận dụng kiến thức, thiết kế trang trình chiếu... qua hoạt động nhóm (tổ chức Seminar)

3. Đánh giá

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần, làm bài tập ở nhà.	- Số tiết dự học / tổng số tiết: 10% - Số bài tập đã làm / tổng số bài tập được giao: 10%	20%	
2	Điểm kiểm tra định kỳ	- Tự luận (2 bài)	20%	
3	Thi kết thúc học phần	- Tự luận (90 phút)	60%	

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học

1. Phạm vi áp dụng môn học: Dành cho sinh viên bậc cao đẳng ngành Du lịch

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

- Đối với giáo viên, giảng viên: Sử dụng phối hợp nhiều phương pháp dạy học sao cho phù hợp với đối tượng học sinh, sinh viên; hướng dẫn sinh viên phương pháp nghiên cứu; làm việc theo nhóm, cung cấp tài liệu cho sinh viên, hướng dẫn cách tự học, cách áp dụng bài tập vào thực tế.

- Đối với người học: Sinh viên phải tham gia tối thiểu 80% số tiết học trên lớp và 100% tiết học thực hành; có đầy đủ điểm thường xuyên, điểm đánh giá nhận thức và thái độ tham gia thảo luận, làm bài tập ở nhà theo yêu cầu của giảng viên; nghiên cứu tài liệu trước khi lên lớp; thực hiện tác nghiệp cụ thể theo đặc điểm môn học do giáo viên phân công; tham gia dự kỳ thi kết thúc học phần.

3. Tài liệu học tập

1. Nguyễn Đình Hòa- Vũ Văn Hiếu, giáo trình Du lịch bền vững, NXB Đại học quốc gia Hà Nội

2. TPGS.TS. Lê Văn Thăng, giáo trình Du lịch và môi trường, NXB Đại học quốc gia Hà Nội

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

LUẬT DU LỊCH

Tên môn học: Luật du lịch

Mã môn học: MH15

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 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	<p>Bài 1: Một số vấn đề cơ bản của Luật Du lịch Việt Nam</p> <p>1.1. Khái niệm, đối tượng điều chỉnh, 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</p>	8	7		1
	1.1. Khái niệm, đối tượng điều chỉnh, hệ thống cơ quan quản lý nhà nước về du lịch.	2	2		
	1.2. Các quy định về khu du lịch, điểm du lịch, tuyến du lịch, đô thị du lịch và khách du lịch	3	3		
	1.3. Kinh doanh du lịch	3	3		

	nộp trong ngành du lịch 1.3.4. Giải thể và phá sản doanh nghiệp du lịch				
2.	Bài 2: Quy định về lao động trong lĩnh vực du lịch và hướng dẫn du lịch 2.1. Lao động trong lĩnh vực du lịch 2.2. Địa vị pháp lý của hướng dẫn viên du lịch 2.3. Những người làm nghề cho thuê nghỉ trọ 2.4. Người lái phương tiện vận chuyển khách du lịch	12 3 3 3 3	12 3 3 3 3		
3.	Bài 3: Trách nhiệm pháp lý trong lĩnh vực du lịch 3.1. Khái niệm và trách nhiệm pháp lý và hành vi vi phạm pháp luật Du lịch 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 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 3.3.1. Vi phạm pháp luật hành chính đối với khách du lịch 3.3.2. Vi phạm pháp luật hình sự đối	10 4 3 3 3	09 4 3 3 3		01

	với khách du lịch				
	Cộng	30	28	0	3

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 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 MÔN HỌC

MARKETING DU LỊCH

Tên môn học: Marketing du lịch

Mã môn học: MD16

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:

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 môn học:

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.	Chương 1: Nhập môn Marketing du lịch 1.1. Các khái niệm cơ bản về Marketing và Marketing du lịch 1.2. Các phương hướng Marketing trong du lịch	05	02	03	
2.	Chương 2: Hành Vi Khách Hàng 2.1. Hành vi người tiêu dùng 2.2. Hành vi khách hàng tổ chức	08	03	05	
3.	Chương 3: Chiến lược thị trường 3.1. Phân khúc thị trường 3.2. Lựa chọn thị trường mục tiêu 3.3. Định vị trên thị trường mục tiêu	09	03	05	01
4.	Chương 4: Chiến lược sản phẩm 4.1. Khái niệm về sản phẩm trong du lịch 4.2. Chiến lược vòng đời sản phẩm 4.3. Chiến lược sản phẩm mới 4.4. Nhãn hiệu	09	04	05	
5.	Chương 5: Chiến lược Chiêu Thị 5.1. Các công cụ chính trong chiêu thị 5.2. Quy trình thiết kế chương trình chiêu thị	14	03	10	01
	Cộng	45	15	28	02

2. Nội dung chi tiết

Chương 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

Chương 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

Chương 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

Chương 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

Chương 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 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

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 môn học

1. Phạm vi áp dụng môn học:

Môn học áp dụng cho chương trình đào tạo trình độ Cao đẳng ngành Quản trị lễ 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 lễ 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

TIẾNG ANH DU LỊCH 1

Tên môn học: ENGLISH FOR TOURISM 1.

Mã môn học: MD17

Thời gian thực hiện môn học : 90 giờ (Lý thuyết: 30 giờ ; thực hành, thảo luận, bài tập: 56 giờ; kiểm tra: 4 giờ)

I. Vị trí, tính chất của môn học:

- Vị trí: Là môn học chuyên ngành trong chương trình đào tạo ngành Quản trị lữ hành, trình độ cao đẳng. Môn học được bố trí sau khi sinh viên hoàn thành Môn Tiếng Anh Cơ Bản.

- Tính chất: Là môn học chuyên ngành bắt buộc.

II. Mục tiêu môn học:

Sau khi học xong môn học, người học có thể:

- Về kiến thức: Vận dụng kiến thức về lĩnh vực du lịch. Nhất là kiến thức về cách tổ chức và điều hành tour, hướng dẫn tour, kỹ năng giao tiếp, và trang bị vốn ngôn ngữ cơ bản thuộc lĩnh vực du lịch.

- Về kỹ năng:

+ Thực hành nghe - nói – đọc – viết bằng tiếng Anh.

+ Luyện nói tiếng Anh về đề tài du lịch từ đơn giản tới phức tạp.

+ Phát triển kỹ năng giao tiếp, cụ thể là kỹ năng nghe và nói.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Thể hiện thái độ học tập và rèn luyện nghiêm túc.

+ Nâng cao tính tự tin trong giao tiếp.

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	Unit 1: Destinations	12	4	8	
2	Unit 2: Tour operators	14	4	10	

3	Test 1	1			1
4	Unit 3: Travel agencies	12	4	8	
5	Unit 4: Seeing the sights	14	4	10	
6	Test 2	1			1
7	Unit 5: Getting around	14	4	10	
8	Unit 6: Special interest tours	14	4	10	
9	Test 3	2			2
10	Consolidation	6	6		
	Cộng	90	30	56	4

2. Nội dung chi tiết:

Unit 1: Destinations

1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài 01, người học có kiến thức về các loại hình du lịch. Người học có cơ hội thực hành thuyết trình về một điểm du lịch nổi tiếng ở địa phương.

2. Nội dung bài:

2.1. Speaking

2.2. Speaking (cont.)

2.3. Speaking (cont.)

2.4. Reading

2.5. Reading (cont.)

2.6. Reading (cont.)

2.7. Reading (cont.)

2.8. Reading (cont.)

2.9. Listening

2.10. Speaking

2.11. Grammar Practice

2.12. Grammar Practice (cont.)

2.13. Speaking

2.14. Listening

2.15. Vocabulary

2.16. Listening

2.17. Speaking

2.18. Speaking (cont.)

2.19. Workbook

Unit 2: Tour operators

1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài 02, người học có kiến thức về cách tổ chức và điều hành tours. Người học được thực hành về cách tổ chức và điều hành các tours trong thành phố Đà Lạt.

2. Nội dung bài:

2.1. Speaking

2.2. Reading

2.3. Vocabulary

2.4. Speaking

2.5. Grammar Practice

2.6. Grammar Practice (cont.)

2.7. Pronunciation

2.8. Speaking

2.9. Vocabulary

2.10. Speaking

2.11. Reading

2.12. Reading (cont.)

2.13. Writing

2.14. Listening

2.15. Listening (cont.)

2.16. Speaking

2.17. Workbook

Kiểm tra: Test 1

Unit 3: Travel agencies

1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài 03, người học có kiến thức về các hoạt động của đại lý du lịch và thực hành giao tiếp theo chủ đề liên quan, nhất là nhận đặt chỗ qua điện thoại. Người học được thực hành với vai trò là một nhân viên của văn phòng du lịch.

2. Nội dung bài:

2.1 Lead-in

2.2. Listening

- 2.3. Pronunciation
- 2.4. Vocabulary
- 2.5. Speaking
- 2.6. Grammar Practice
- 2.7. Reading
- 2.8. Reading (cont.)
- 2.9. Speaking
- 2.10. Reading
- 2.11. Reading (cont.)
- 2.12. Reading (cont.)
- 2.13. Speaking
- 2.14. Writing
- 2.15. Writing
- 2.16. Workbook

Unit 4: Seeing the sights

1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài 04, người học có kiến thức về điều hành và hướng dẫn các tours tham quan ngắm cảnh. Người học có cơ hội thực hành điều hành, hướng dẫn các tours tham quan thành phố Đà Lạt.

2. Nội dung bài:

- 2.1. Lead-in
- 2.2. Speaking
- 2.3. Listening
- 2.4. Vocabulary
- 2.5. Speaking
- 2.6. Vocabulary
- 2.7. Pronunciation
- 2.8. Speaking
- 2.9. Reading
- 2.10. Listening
- 2.11. Listening (cont.)
- 2.12. Speaking
- 2.13. Listening

- 2.14. Matching
- 2.15. Listening
- 2.16. Grammar Practice
- 2.17. Grammar Practice (cont.)
- 2.18. Speaking
- 2.19. Speaking
- 2.20. Listening
- 2.21. Vocabulary
- 2.22. Speaking
- 2.23. Presentation
- 2.24. Workbook

Kiểm tra: Test 2

Unit 5: Getting around

1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài 05, người học có kiến thức về các loại hình giao thông dùng trong du lịch, và người học được luyện tập giao tiếp các tình huống xảy ra liên quan đến lựa chọn loại hình giao thông phù hợp với tour mình tổ chức.

2. Nội dung bài:

- 2.1. Speaking
- 2.2. Speaking (cont.)
- 2.3. Listening
- 2.4. Listening (cont.)
- 2.5. Vocabulary
- 2.6. Vocabulary (cont.)
- 2.7. Speaking
- 2.8. Reading
- 2.9. Practice
- 2.10. Practice (cont.)
- 2.11. Speaking
- 2.12. Listening
- 2.13. Listening (cont.)
- 2.14. Speaking
- 2.15. Speaking (cont.)

- 2.16. Practice
- 2.17. Pronunciation
- 2.18. Speaking
- 2.19. Reading
- 2.20. Listening
- 2.21. Speaking
- 2.22. Workbook

Unit 6: Special interest tours

1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài 06, người học có kiến thức sâu hơn về ngành du lịch: tìm hiểu lí do khách đi du lịch để từ đó thiết kế những tours du lịch đặc biệt phù hợp với thị hiếu công chúng. Người học được luyện tập giao tiếp về các đề tài liên quan trong nội dung bài học.

2. Nội dung bài:

- 2.1. Speaking
- 2.2. Speaking (cont.)
- 2.3. Reading
- 2.4. Reading (cont.)
- 2.5. Vocabulary
- 2.6. Pronunciation
- 2.7. Speaking
- 2.8. Listening
- 2.9. Listening (cont.)
- 2.10. Grammar Practice
- 2.11. Speaking
- 2.12. Speaking
- 2.13. Listening
- 2.14. Listening (cont.)
- 2.15. Speaking
- 2.16. Speaking (cont.)
- 2.17. Workbook

* **Kiểm tra: Test 3.**

* **Ôn tập: Consolidation**

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: Máy chiếu, máy đĩa CD.
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình, Bài giảng được biên soạn dựa trên giáo trình: Strutt, P. (2003), *English for international tourism: Intermediate*. England: Longman.
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 đọc – viết về kiến thức chuyên ngành du lịch. Người học biết sử dụng ngôn ngữ du lịch cơ bản để giao tiếp tốt các chủ đề đặt ra. Người học chú ý phát âm chuẩn, sử dụng đúng ngữ pháp, từ vựng, giao tiếp trôi chảy, và có phản xạ tốt.

- Kỹ năng: Đánh giá 4 kỹ năng cơ bản của người học là Kỹ năng Nghe - Nói - Đọc - viết thông qua các bài kiểm tra , cũng như các tình huống giao tiếp làm việc cá nhân, theo cặp, hay nhóm.

- 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: Sử dụng phương pháp dạy học theo hướng giao tiếp (Communicative Language Teaching).

3. Đánh giá:

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần, làm bài tập ở nhà.	- Số tiết dự học / tổng số tiết: 10% - Số bài tập đã làm / tổng số bài tập được giao: 10%	20%	
2	Điểm kiểm tra định kỳ	- Tự luận (3 bài)	20%	
3	Thi kết thúc học phần	- Tự luận (60 phút)	60%	

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

1. Phạm vi áp dụng môn học: Môn học được áp dụng cho sinh viên trình độ Cao đẳng .

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

- Đối với giáo viên, giảng viên: Sử dụng phương pháp dạy học theo hướng giao tiếp (Communicative Language Teaching) nhằm phát huy tối đa khả năng giao tiếp của người học.

- Đối với người học: Đi học chuyên cần, tham gia tích cực các hoạt động tại lớp cũng như chuẩn bị bài ở nhà đầy đủ theo yêu cầu của giáo viên.

3. Những trọng tâm cần chú ý: Giáo viên cần căn cứ vào nội dung, chủ đề của từng bài học 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 và nâng cao chất lượng giáo dục.

4. Tài liệu tham khảo:

1. Stott, T., & Pohl, A. (2010), Highly recommended 2: Intermediate, Oxford : Oxford University Press.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC TIẾNG ANH DU LỊCH 2

Tên môn học: ENGLISH FOR TOURISM 2

Mã môn học: MĐ18

Thời gian thực hiện môn học: 90 giờ (Lý thuyết: 30 giờ; thực hành, thảo luận, bài tập: 56 giờ; kiểm tra: 04 giờ)

I. Vị trí, tính chất của môn học:

- Vị trí: Là môn học chuyên ngành trong chương trình đào tạo ngành Quản trị lữ hành, trình độ cao đẳng. Môn học được bố trí sau khi sinh viên hoàn thành Học phần 1 của Tiếng Anh Chuyên Ngành Du Lịch.

- Tính chất: Là môn học chuyên ngành bắt buộc.

II. Mục tiêu môn học:

Sau khi học xong môn học, người học có thể:

- Về kiến thức:

Vận dụng kiến thức về lĩnh vực du lịch. Nhất là kiến thức về cách tổ chức và điều hành tour, hướng dẫn tour, kỹ năng giao tiếp, và trang bị vốn ngôn ngữ cơ bản thuộc lĩnh vực du lịch.

- Về kỹ năng:

+ Thực hành nghe - nói – đọc – viết bằng tiếng Anh.

+ Luyện nói tiếng Anh về đề tài du lịch từ đơn giản tới phức tạp.

+ Phát triển kỹ năng giao tiếp, cụ thể là kỹ năng nghe và nói.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Thể hiện thái độ học tập và rèn luyện nghiêm túc.

+ Nâng cao tính tự tin trong giao tiếp.

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	Unit 1: Fly – drive holidays	12	4	8	
2	Unit 2: City tours	12	4	8	

3	Test 1	1			1
4	Unit 3: Cruise ships	12	4	8	
5	Unit 4: East meets West	12	4	8	
6	Test 2	1			1
7	Unit 5: Window seat or aisle?	12	4	8	
8	Unit 6: Business or pleasure?	12	4	8	
9	Unit 7: Land of smiles	12	4	8	
10	Test 3	2			2
11	Review	2	2		
	Cộng	90	30	56	4

2. Nội dung chi tiết:

Unit 1: Fly – drive holidays

1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài 01, người học có kiến thức về loại hình du lịch Fly-drive, thông tin du lịch về Florida, và thực hành giao tiếp về các đề tài liên quan trên.

2. Nội dung bài:

2.1. Speaking

2.2. Listening

2.3. Listening (cont.)

2.4. Listening (cont.)

2.5. Speaking

2.6. Reading: Florida at a glance.

2.7. Reading (cont.)

2.8. Listening

2.9. Speaking

2.10. Webtask

2.11. Speaking: Car hire

2.12. Vocabulary

2.13. Listening

2.14. Pronunciation: Politeness

2.15. Speaking

2.16. Workbook

Unit 2: City tours

1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài 02, người học có kiến thức về tour thành phố và thực hành hướng dẫn tour.

2. Nội dung bài:

2.1. Speaking

2.2. Speaking

2.3. Reading

2.4. Reading

2.5. Reading

2.6. Speaking

2.7. Pronunciation: -ed endings

2.8. Practice

2.9. Practice

2.10. Webtask: Famous buildings

2.11. Speaking: City bus tour

2.12. Listening

2.13. Vocabulary: Question words

2.14. Giving directions

2.15. Giving directions

2.16. Vocabulary

2.17. Speaking: Guided tours

2.18. Speaking: Guided tours

2.19 Workbook

Unit 3: Cruise ships

1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài 03, người học có kiến thức về tour du ngoạn bằng tàu thủy và thực hành giao tiếp theo chủ đề liên quan. Người học được hướng dẫn viết và thực hành viết sơ yếu lý lịch (CV).

2. Nội dung bài:

2.1. Speaking

2.2. Reading

2.3. Reading

- 2.4 Vocabulary : Cruises
- 2.5. Speaking
- 2.6. Speaking
- 2.7. Vocabulary: Cabin facilities
- 2.8. Speaking
- 2.9. Listening: Announcements
- 2.10. Practice
- 2.11. Pronunciation: Contractions
- 2.12. Speaking
- 2.13. Listening: How to write a CV
- 2.14. Listening: How to write a CV
- 2.15. Speaking
- 2.16. Writing
- 2.17. Speaking
- 2.18. Workbook

Kiểm tra: Test 1

Unit 4: East meets West

- 1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài 04, người học có kiến thức về sự phát triển của ngành du lịch, thực hành giao tiếp theo chủ đề liên quan.
- 2. Nội dung bài:
 - 2.1 Speaking
 - 2.2. Listening: A radio program
 - 2.3. Listening: A radio program
 - 2.4. Pronunciation: Connected speech
 - 2.5. Speaking
 - 2.6. Practice
 - 2.7. Speaking: Shopping in Istanbul
 - 2.8. Webtask: Traditional gifts
 - 2.9. Speaking
 - 2.10. Listening: The future of tourism
 - 2.11. Listening: The future of tourism
 - 2.12. Vocabulary: Change words

2.13. Listening: The Hermosa development

2.14. Speaking

2.15. Workbook

Unit 5: Window seat or aisle?

1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài 05, người học có kiến thức về du lịch bằng đường hàng không, luyện tập giao tiếp các tình huống xảy ra tại sân bay, ...

2. Nội dung bài:

2.1 Speaking

2.2. Reading: Check-in procedures

2.3. Reading: Check-in procedures

2.4. Vocabulary: Check-in

2.5. Speaking

2.6. Practice

2.7. Speaking

2.8. Listening: Flight information

2.9. Writing

2.10. Listening: Cabin crew training

2.11. Listening: Cabin crew training

2.12. Listening: Selling duty-free

2.13. Speaking

2.14. Workbook

Unit 6: Business or pleasure?

1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài 06, người học có kiến thức sâu hơn về ngành du lịch: tìm hiểu lí do khách đi du lịch để từ đó có những kế hoạch kinh doanh phát triển du lịch phù hợp với thị hiếu công chúng.

2. Nội dung bài:

2.1. Speaking

2.2. Speaking

2.3. Speaking

2.4. Vocabulary: Hotel facilities

2.5. Reading

2.6. Vocabulary

- 2.7. Speaking
- 2.8. Listening: Where to go in Cracow
- 2.9. Listening: Where to go in Cracow
- 2.10. Listening: Where to go in Cracow
- 2.11. Listening: Wawel Hill
- 2.12. Cracow by night
- 2.13. Fax
- 2.14. Vocabulary: Conference equipment
- 2.15. Writing
- 2.16. Workbook

Kiểm tra: Test 2

Unit 7: Land of smiles

1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài 07, người học nâng cao kiến thức về Thailand – một đất nước mà ngành công nghiệp “không khói” đóng vai trò chủ đạo trong việc phát triển kinh tế quốc dân. Người học có cơ hội thảo luận về phương thức du lịch Thai an toàn, văn hóa Thai, ...

2. Nội dung bài:

- 2.1. Speaking
- 2.2. Vocabulary: Ecotourism
- 2.3. Reading
- 2.4. Reading
- 2.5. Vocabulary
- 2.6. Speaking
- 2.7. Reading: Thai culture
- 2.8. Practice
- 2.9. Practice
- 2.10 Speaking
- 2.11. Listening: A holiday in Thailand.
- 2.10. Listening: A holiday in Thailand.
- 2.13. Vocabulary: Medical equipment.
- 2.14. Vocabulary: Medical equipment.
- 2.15. Listening

- 2.16. Listening
- 2.17. Vocabulary
- 2. 18. Speaking
- 2.19. Writing
- 2. 20. Workbook

* **Kiểm tra: Test 3.**

* **Ôn tập: Reviews**

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: Máy chiếu, máy đĩa CD.
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình, Bài giảng được biên soạn dựa trên giáo trình: Dubicka, I., & O' Keeffe, M. (2003), English for international tourism: Pre-Intermediate. England: Longman.
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 đọc – viết về kiến thức chuyên ngành du lịch. Người học biết sử dụng ngôn ngữ du lịch cơ bản để giao tiếp tốt các chủ đề đặt ra. Người học chú ý phát âm chuẩn, sử dụng đúng ngữ pháp, từ vựng, giao tiếp trôi chảy, và có phản xạ tốt.

- Kỹ năng: Đánh giá 4 kỹ năng cơ bản của người học là Kỹ năng Nghe - Nói – Đọc - viết thông qua các bài kiểm tra, cũng như các tình huống giao tiếp làm việc cá nhân, theo cặp, hay nhóm.

- 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: Sử dụng phương pháp dạy học theo hướng giao tiếp (Communicative Language Teaching).

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

1. Phạm vi áp dụng môn học: Môn học được áp dụng cho sinh viên trình độ Cao đẳng .

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

- Đối với giáo viên, giảng viên: Sử dụng phương pháp dạy học theo hướng giao tiếp (Communicative Language Teaching) nhằm phát huy tối đa khả năng giao tiếp của người học.

- Đối với người học: Đi học chuyên cần, tham gia tích cực các hoạt động tại lớp cũng như chuẩn bị bài ở nhà đầy đủ theo yêu cầu của giáo viên.

3. Những trọng tâm cần chú ý: Giáo viên cần căn cứ vào nội dung, chủ đề của từng bài học 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 và nâng cao chất lượng giáo dục.

4. Tài liệu tham khảo:

1. Stott, T., & Pohl, A. (2010), *Highly recommended 2: Intermediate*, Oxford : Oxford University Press.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

TUYÊN ĐIỂM DU LỊCH VIỆT NAM

Tên môn học: Tuyên điểm du lịch Việt Nam

Mã môn học: MĐ19

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 môn học:

- 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 môn học:

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 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.	Bài 1: Tổng quan về tuyên điểm du lịch	10	6	4	
	1.1. Khái quát về Tuyên	1	1		
	1.2. Khái quát về điểm	1	1		
	Những bộ phận làm việc liên quan đến Tuyên điểm trong công ty lữ hành	1	1		

	<p>Tài nguyên du lịch trong việc hình thành Tuyến điểm</p> <p>1.4.1. Vai trò của tài nguyên du lịch trong việc hình thành Tuyến điểm</p> <p>1.4.2. Các loại tài nguyên du lịch</p> <p>1.4.2.1. Tài nguyên du lịch tự nhiên</p> <p>1.4.2.2. Tài nguyên du lịch nhân văn</p> <p>1.5. Các tiêu chí đánh giá tuyến điểm du lịch</p> <p>1.6. Các tiêu chí xây dựng tuyến điểm</p> <p>1.7. Kỹ năng thiết kế tuyến-điểm</p>	3		3	
2.	<p>Bài 2: Tuyến điểm du lịch miền Bắc</p> <p>1.1. Khái quát về vùng du lịch Miền Bắc</p> <p>1.2. Tuyến điểm du lịch miền Bắc</p> <p><i>Vùng Tây Bắc</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Lai Châu - Sơn La - Lào Cai - Hòa Bình - Yên Bái - Phú Thọ <p><i>Vùng Đông Bắc</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Hà Tây - Hà Nam - Nam Định - Bắc Cạn - Tuyên Quang 	22	8	12	1
	1.1. Khái quát về vùng du lịch Miền Bắc	3	2	1	
	1.2. Tuyến điểm du lịch miền Bắc	15	3	12	

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>1.3. Một số tuyến điểm du lịch đặc trưng</p>	4	3	1	
3.	<p>Bài 3: Tuyến điểm du lịch miền Trung</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> <p>2. Thanh Hoá</p> <p>3. Nghệ An</p> <p>4. Hà Tĩnh</p> <p>5. Quảng Bình</p> <p>6. Quảng Trị</p> <p>1.2.2. Trung Trung Bộ</p> <p>7. Thừa Thiên Huế</p> <p>8. Đà Nẵng</p> <p>9. Quảng Nam</p> <p>10. Quảng Ngãi</p> <p>11. Bình Định</p> <p>1.2.3. Nam Trung Bộ</p> <p>12. Phú Yên</p> <p>13. Khánh Hoà</p>	22	8	13	1

	14. Ninh Thuận 15. Bình Thuận 1.2.4. Tây Nguyên 16. Gia Lai 17. Kon Tum 18. Đắk Lak 19. Đắk Nông 20. Lâm Đồng 1.3. Một số tuyến điểm du lịch đặc trưng	4	3	1	
4.	Bài 4: Tuyến điểm du lịch miền Nam 1.1. Khái quát về vùng du lịch Đông Nam Bộ và Tây Nam bộ 1.2. Tuyến điểm du lịch Miền Nam 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	21 3 15 3	8 2 3 3	13 1 12	

	- Bạc Liêu - Cà Mau 2.3. Một số tuyến điểm du lịch đặc trưng				
	Cộng	75	30	43	2

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 Hòa
- Ninh Thuận
- Bình Thuận

1.2.4. Tây Nguyên

- Gia Lai
- Kon Tum
- Đắk Lak
- Đắk 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 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:

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 lễ 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 môn học:

1. Phạm vi áp dụng môn học:

Sinh viên học chuyên ngành Quản trị lễ 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). *Tuyển 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 MÔN HỌC NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN

Tên môn học: Nghiệp vụ hướng dẫn

Mã môn học: MD20

Thời gian thực hiện môn học: 120 giờ (Lý thuyết: 28 giờ; thực hành: 87 giờ, kiểm tra: 05giờ)

I. Vị trí, tính chất của môn học

- Vị trí: Nghiệp vụ hướng dẫn là môn học chuyên ngành, được bố trí giảng dạy sau các môn cơ sở và cơ sở ngành.

- Tính chất: Môn học này thuộc học phần bắt buộc, sinh viên phải hoàn thành môn học mới được công nhận tốt nghiệp.

II. Mục tiêu môn học

- Kiến thức: Môn học tập trung nghiên cứu các nội dung kiến thức sau:

- + Các vấn đề cơ bản về hoạt động hướng dẫn du lịch và nghề hướng dẫn du lịch
- + Yêu cầu phẩm chất và năng lực của hướng dẫn viên du lịch
- + Yếu tố khách quan tác động đến hoạt động hướng dẫn du lịch
- + Tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch
- + Phương pháp hướng dẫn tham quan
- + Nguyên tắc xử lý tình huống trong hoạt động hướng dẫn du lịch

- Kỹ năng: Môn học hướng vào mục tiêu hình thành ở sinh viên những kỹ năng sau:

- + Làm việc độc lập song song kết hợp hoạt động nhóm.
- + Sử dụng ngôn ngữ nói và ngôn ngữ biểu cảm
- + Giới thiệu ban đầu và kết thúc chương trình du lịch (tại điểm, trên tuyến)
- + Thực hiện các phương pháp hướng dẫn tham quan và các phương pháp thuyết

minh

- + Tổ chức thực hiện chương trình du lịch
- + Xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình tổ chức hướng dẫn tham quan

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Môn học hướng tới mục tiêu hình thành ở sinh viên năng lực và thái độ sau:

- + Tự giác học tập, tìm tòi, nghiên cứu tài liệu.
- + Phát huy vai trò là yếu tố trung tâm trong học tập
- + Chủ động hoà nhập, phối hợp để thực hiện tốt nhiệm vụ của nhóm học tập.
- + Thực hiện nghiêm túc, tự giác các hoạt động trong giờ học thực hành

III. Nội dung môn học

1. Nội dung tổng quát và phân bố thời gian

TT	Tên chương	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thảo luận	Kiểm tra
1	Chương 1: Khái quát về hoạt động hướng dẫn du lịch	4	4		
2	Chương 2: Yêu cầu về phẩm chất và năng lực của hướng dẫn viên du lịch	3	3		
3	Chương 3: Những yếu tố khách quan tác động đến hoạt động hướng dẫn du lịch	2	2		
4	Chương 4: Tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch	8	7		1
5	Chương 5: Tham quan du lịch và phương pháp hướng dẫn tham quan	6	6		
6	Chương 6: Xử lý tình huống trong hoạt động hướng dẫn du lịch	7	6		1
7	Chương 7: Thực hành kỹ năng sử dụng ngôn ngữ trong hoạt động hướng dẫn	14		14	
8	Chương 8: Thực hành kỹ năng giới thiệu	15		15	
9	Chương 9: Thực hành kỹ năng kết thúc	14		14	

10	Chương 10: Thực hành các phương pháp thuyết minh	15		15	
11	Chương 11: Thực hành hướng dẫn tham quan tại điểm	15		15	
12	Chương 12: Thực hành hướng dẫn tham quan trên phương tiện di động	18		15	3
	Tổng	120	28	87	5

2. Nội dung chi tiết:

CHƯƠNG 1. KHÁI QUÁT CHUNG VỀ HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH

1. Mục tiêu: Cung cấp kiến thức chung về nghề hướng dẫn viên, vai trò, trách nhiệm của người hướng dẫn viên.

2. Nội dung:

2.1. Du lịch và vị trí của hoạt động hướng dẫn

2.1.1. Lịch sử ra đời của hoạt động du lịch

2.1.2. Vị trí của hoạt động hướng dẫn

2.2. Khái niệm

2.2.1. Quan niệm nghề nghiệp

2.2.2. Khái niệm về nghề hướng dẫn du lịch

2.3. Quy định cấp thẻ hướng dẫn viên

2.4. Phân loại nghề hướng dẫn viên du lịch

2.5 Vai trò và trách nhiệm của hướng dẫn viên

CHƯƠNG 2. YÊU CẦU VỀ PHẨM CHẤT VÀ NĂNG LỰC CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH

1. Mục tiêu: Cung cấp kiến thức đòi hỏi về đạo đức, phẩm chất, năng lực của người làm nghề hướng dẫn viên du lịch.

2. Nội dung chương

2.1. Kiến thức cơ bản

2.1.1. Đặc điểm lao động

2.1.2. Kiến thức chuyên môn nghiệp vụ

2.1.3. Những kiến thức cơ bản khác

2.2. Phong cách và đức tính

2.2.1. Phong cách

2.2.2. Đức tính

2.3. Những phẩm chất và năng lực khác

2.3.1. Khả năng ngôn ngữ và kỹ năng giao tiếp

2.3.2. Trang phục, trang điểm, tư thế

2.3.3. Sức khỏe

CHƯƠNG 3. NHỮNG YẾU TỐ KHÁCH QUAN TÁC ĐỘNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH

1. Mục tiêu: Cung cấp kiến thức liên quan đến chất lượng thuyết minh của hướng dẫn viên.

2. Nội dung chương

2.1. Hình thức và thời gian chuyến đi

2.2. Cơ cấu đoàn khách

2.3. Phương tiện vận chuyển khách

2.4. Các yếu tố tác động khác

2.5. Đặc điểm của tuyến, trung tâm, điểm du lịch

2.6. Sự phối hợp giữa các đơn vị, địa phương liên quan tới hoạt động du lịch

CHƯƠNG 4. TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH

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

2. Nội dung chương

2.1. Chuẩn bị đón và tiếp khách

2.1.1. Chuẩn bị

2.1.2. Đón khách

2.2. Tổ chức ăn ở và tham quan cho khách du lịch

2.2.1. Tổ chức ăn ở cho khách

2.2.2. Tổ chức tham quan du lịch

2.2.3. Tổ chức các dịch vụ khác

2.3. Tổ chức tiễn khách

2.3.1. Chuẩn bị và kiểm tra

2.3.2. Giúp đỡ khách làm thủ tục theo qui định và tạm biệt

2.3.3. Những điều cần chú ý khi tiễn khách

CHƯƠNG 5. THAM QUAN DU LỊCH VÀ PHƯƠNG PHÁP HƯỚNG DẪN THAM QUAN

1. Mục tiêu: Cung cấp kiến thức về các phương pháp thuyết minh đối tượng tham quan.

2. Nội dung chương

2.1. Khái niệm chung

2.1.1. Tham quan du lịch

2.1.2. Đối tượng tham quan

2.1.3. Loại hình du lịch tham quan

2.2. Quá trình chuẩn bị cho hướng dẫn tham quan

2.2.1. Chuẩn bị nội dung thuyết minh

2.2.2. Chuẩn bị chuyến tham quan du lịch

2.3. Phương pháp hướng dẫn tham quan

2.3.1. Những phương pháp chung

2.3.2. Hướng dẫn tham quan trên phương tiện vận chuyển

2.3.3. Hướng dẫn tham quan trên mặt đất, tại điểm

2.3.4. Hướng dẫn tham quan bằng đi bộ

2.3.5. Hướng dẫn tham quan theo chuyên đề

CHƯƠNG 6. XỬ LÝ TÌNH HUỐNG TRONG HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH

1. Mục tiêu: Hướng dẫn quy trình, quy định cách thức xử lý của hướng dẫn viên khi tình huống xảy ra.

2. Nội dung chương :

2.1. Những yêu cầu chung

2.2. Trả lời câu hỏi và giải quyết yêu cầu của khách

2.3. Xử lý tình huống trong hoạt động hướng dẫn du lịch

2.3.1. Yêu cầu chung khi xử lý tình huống

2.3.2. Một vài tình huống đặc biệt

2.4. Những mối quan hệ tác động trực tiếp đến hoạt động hướng dẫn

2.4.1. Quan hệ giữa hướng dẫn viên với trưởng đoàn

2.4.2. Quan hệ giữa hướng dẫn viên suốt tuyến và hướng dẫn viên địa phương

2.4.3. Quan hệ giữa hướng dẫn viên và lái xe

2.4.4. Quan hệ giữa hướng dẫn viên với khách du lịch

CHƯƠNG 7. THỰC HÀNH KỸ NĂNG SỬ DỤNG NGÔN NGỮ TRONG HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN

1. Mục tiêu: Rèn giọng nói chuẩn và cách biểu cảm phù hợp với giọng nói, cách nói và tính chất đối tượng tham quan.

2. Nội dung chương :

2.1. Ngôn ngữ nói

2.1.1. Hướng dẫn kỹ năng

2.1.2. Thực hành kỹ năng

2.2. Ngôn ngữ biểu cảm

2.2.1. Hướng dẫn kỹ năng

2.2.2. Thực hành kỹ năng

CHƯƠNG 8. THỰC HÀNH KỸ NĂNG GIỚI THIỆU

1. Mục tiêu: Rèn luyện cách giới thiệu và nội dung giới thiệu phù hợp với tính chất của hoạt động.

2. Nội dung chương:

2.1. Tại điểm tham quan

2.1.1. Hướng dẫn kỹ năng

2.1.2. Thực hành kỹ năng

2.2. Trên phương tiện di động (ôtô)

2.2.1. Hướng dẫn kỹ năng.

2.2.2. Thực hành kỹ năng

2.3. Giới thiệu nội quy của chương trình

2.3.1. Hướng dẫn kỹ năng

2.3.2. Thực hành kỹ năng

2.4. Giới thiệu thông tin chỉ dẫn

2.4.1. Hướng dẫn kỹ năng

2.4.2. Thực hành kỹ năng

CHƯƠNG 9. THỰC HÀNH KỸ NĂNG KẾT THÚC

1. Mục tiêu: Hướng dẫn và rèn kỹ năng kết thúc bài thuyết minh

2. Nội dung chương :

2.1. Kỹ năng kết thúc tại điểm tham quan

2.1.1. Hướng dẫn kỹ năng

2.1.2. Thực hành kỹ năng

2.2. Kỹ năng kết thúc một chương trình du lịch

2.2.1. Hướng dẫn kỹ năng

2.2.2. Thực hành kỹ năng

CHƯƠNG 10. THỰC HÀNH CÁC PHƯƠNG PHÁP PHÁP THUYẾT MINH

1. Mục tiêu: Rèn các phương pháp thuyết minh phù hợp với đối tượng tham quan
2. Nội dung chương
 - 2.1. Phương pháp thuyết minh diễn dịch
 - 2.1.1. Hướng dẫn kỹ năng
 - 2.1.2. Thực hành kỹ năng
 - 2.2. Phương pháp thuyết minh quy nạp
 - 2.2.1. Hướng dẫn kỹ năng
 - 2.2.2. Thực hành kỹ năng
 - 2.3. Phương pháp thuyết minh diễn thị
 - 2.3.1. Hướng dẫn kỹ năng
 - 2.3.2. Thực hành kỹ năng
 - 2.4. Phương pháp thuyết minh kể chuyện
 - 2.4.1. Hướng dẫn kỹ năng
 - 2.4.2. Thực hành kỹ năng
 - 2.5. Phương pháp thuyết minh đàm thoại
 - 2.5.1. Hướng dẫn kỹ năng
 - 2.5.2. Thực hành kỹ năng

CHƯƠNG 11. THỰC HÀNH HƯỚNG DẪN THAM QUAN TẠI ĐIỂM

1. Mục tiêu: Rèn phương pháp thuyết minh phù hợp đối tượng tham quan
2. Nội dung chương
 - 2.1. Phương pháp hướng dẫn tham quan tại điểm di tích lịch sử
 - 2.1.1. Hướng dẫn kỹ năng
 - 2.1.2. Thực hành kỹ năng
 - 2.2. Phương pháp hướng dẫn tham quan tại điểm di tích kiến trúc nghệ thuật
 - 2.2.1. Hướng dẫn kỹ năng
 - 2.2.2. Thực hành kỹ năng
 - 2.3. Phương pháp hướng dẫn tham quan tại điểm du lịch tự nhiên
 - 2.3.1. Hướng dẫn kỹ năng
 - 2.3.2. Thực hành kỹ năng
 - 2.4. Phương pháp hướng dẫn tham quan tại bảo tàng
 - 2.4.1. Hướng dẫn kỹ năng
 - 2.4.2. Thực hành kỹ năng

CHƯƠNG 12. HƯỚNG DẪN THAM QUAN TRÊN PHƯƠNG TIỆN DI ĐỘNG

1. Mục tiêu: Rèn kỹ năng nghề, tổ chức các hoạt động cho khách từ thời điểm tham gia tour đến kết thúc chương trình.

2. Nội dung chương

2.1. Chuẩn bị

2.1.1. Hướng dẫn kỹ năng

2.1.2. Thực hành kỹ năng

2.2. Đón đoàn khách du lịch

2.2.1. Hướng dẫn kỹ năng

2.2.2. Thực hành kỹ năng

2.3. Sắp xếp chỗ ngồi cho đoàn khách

2.3.1. Hướng dẫn kỹ năng

2.3.2. Thực hành kỹ năng

2.4. Hướng dẫn khách lên xe

2.4.1. Hướng dẫn kỹ năng

2.4.2. Thực hành kỹ năng

2.5. Hướng dẫn cách sử dụng các trang thiết bị trên xe cho đoàn khách

2.5.1. Hướng dẫn kỹ năng

2.5.2. Thực hành kỹ năng

2.6. Hướng dẫn tham quan trên đường

2.6.1. Hướng dẫn kỹ năng

2.6.2. Thực hành kỹ năng

2.7. Tại các điểm dừng

2.7.1. Hướng dẫn kỹ năng

2.7.2. Thực hành kỹ năng

2.8. Tổ chức các hoạt động vui chơi, thư giãn trên xe

2.8.1. Hướng dẫn kỹ năng

2.8.2. Thực hành kỹ năng

2.9. Vấn đề an toàn cho khách du lịch

2.9.1. Hướng dẫn kỹ năng

2.9.2. Thực hành kỹ năng

IV. Điều kiện thực hiện môn học

1. Phòng học chuyên môn hóa: Phòng học lý thuyết có trang bị phương tiện trình chiếu và khuếch âm

2. Trang thiết bị máy móc: Máy projector, phong chiếu, máy vi tính, hệ thống dẫn điện, loa, wifi

3. Học liệu: Hình ảnh, các đoạn phim, tư liệu liên quan

4. Điều kiện khác: ô tô, cờ hiệu, loa tay

V. Nội dung và phương pháp, đánh giá

1. Nội dung:

- **Kiến thức:** Biết hệ thống và trình bày nội dung quan trọng trong các chương 1 đến chương 6

- **Kỹ năng:** Sinh viên được luyện tập để hình thành các kỹ năng: thuyết minh tại điểm tham quan và trên phương tiện di động; Sử dụng phương tiện khuếch âm thành thạo (micro, loa tay); Sử dụng cờ hiệu; Tổ chức đoàn; Giải quyết tình huống; Làm báo cáo; Xây dựng nội dung thuyết minh.

- **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:

- Phần lý thuyết: Kiểm tra qua hình thức viết tự luận (2 bài);

- Phần thực hành: Tổ chức kiểm tra trong giờ thực hành tại phòng học và tại điểm tham quan, trên phương tiện di động.

3. Đánh giá:

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần, làm bài tập ở nhà.	- Số tiết dự học / tổng số tiết: 10% - Số bài tập đã làm / tổng số bài tập được giao: 10%	20%	
2	Điểm kiểm tra định kỳ	- 2 bài kiểm tra viết - Thực hành	20%	
3	Thi kết thúc học phần	- Lý thuyết: Tự luận (90 phút) - Thực hành	60%	

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học

1. Phạm vi áp dụng môn học: Dành cho sinh viên bậc cao đẳng ngành Quản trị
lữ hành của trường CĐ Kinh tế - Kỹ thuật Lâm Đồng

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

- Đối với giáo viên, giảng viên: Sử dụng phương pháp thuyết trình, phát vấn, thảo luận nhóm. Hướng dẫn sinh viên phương pháp nghiên cứu; làm việc theo nhóm, cung cấp tài liệu cho sinh viên, hướng dẫn cách tự học, cách thuyết trình và làm powerpoint, làm bài luận. Thực hiện thao tác nghiệp vụ.

- Đối với người học: Sinh viên phải tham gia tối thiểu 80% số tiết học trên lớp và 100% tiết học thực hành; Có đầy đủ điểm thường xuyên, điểm đánh giá nhận thức và thái độ tham gia thảo luận, làm bài tập ở nhà theo yêu cầu của giảng viên; Nghiên cứu tài liệu trước khi lên lớp; Thực hiện nội quy tại điểm tham quan; Tham gia dự kỳ thi kết thúc học phần.

3. Tài liệu học tập:

1. Luật Du lịch

2. Đinh Trung Kiên (2003), Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội

3. Tổng cục Du lịch Việt Nam (2007), Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Tài liệu lưu hành nội bộ

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC THIẾT KẾ VÀ TỔ CHỨC SỰ KIỆN

Tên môn học: Thiết kế và tổ chức sự kiện

Mã môn học: MĐ21

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 môn học:

- 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 môn học:

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 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.	Bài 1: Khái quát về tổ chức sự kiện	4	4		
	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.	Bài 2: Quy trình thực hiện tổ chức sự kiện	9	4	4	1
	2.1 09 bước thực hiện	2	2		

	sự kiện				
	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	
3.	Bài 3: Cách viết Proposal	12	5	6	1
	3.1. Hình thức viết	3	2	1	
	3.2. Cách trình bày	3	1	2	
	3.3. Cách thức thể hiện nội dung proposal	3	2	1	
	3.4. Tham khảo cách viết Proposal trên một số proposal mẫu.	3		2	1
4.	Bài 4: Cách thức huấn luyện lễ tân – Hậu trường sự kiện	10	4	6	
	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		
5.	Bài 5: Hình thành ý tưởng cho sự kiện	10	4	6	
	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		
	Cộng	45	21	22	2

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

Thời gian: 2 giờ

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

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. Hợp 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

Thời gian: 3 giờ

3.2. Cách trình bày

Thời gian: 3 giờ

3.2.1. Với Words

3.2.2. Với Power point

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 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: 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 kỳ: 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:

Sinh viên học chuyên ngành Quản trị lễ hành.

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

- 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, www.eventsvietnam.com.

5.Ghi chú và giải thích (nếu có)

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Thiết kế & định giá chương trình du lịch

Mã môn học: MD22

Thời gian thực hiện môn học: 90 giờ (Lý thuyết:14 giờ; thực hành: 71, kiểm tra: 5giờ)

I. Vị trí, tính chất của môn học

- Vị trí: Thiết kế chương trình du lịch là học phần thuộc nhóm các môn chuyên ngành được áp dụng giảng dạy cho sinh viên các chuyên ngành Quản trị lữ hành bậc cao đẳng. Môn học được bố trí giảng dạy sau các môn học chung và các môn cơ sở ngành, học song song với các môn chuyên ngành.

- Tính chất: Thiết kế chương trình du lịch là học phần cung cấp kiến thức chuyên ngành quan trọng cho sinh viên cao đẳng năm thứ hai. Sinh viên bắt buộc phải hoàn tất môn học mới được công nhận tốt nghiệp

II. Mục tiêu môn học:

- Về kiến thức: Môn học tập trung nghiên cứu các nội dung liên quan đến thiết kế chương trình du lịch, cụ thể là:

+ Khái niệm thiết kế chương trình du lịch, các yêu cầu đối với người thiết kế, yêu cầu chung khi thiết kế chương trình du lịch

+ Hệ thống giao thông Việt Nam

+ Tuyển điểm du lịch

+ Phân loại chương trình du lịch

+ Các cách xác định giá tour, xây dựng và các cách định giá bán

- Về kỹ năng: Hướng tới mục tiêu hình thành các kỹ năng sau đây:

+ Có khả năng thiết kế các chương trình tham quan, chương trình chuyên đề phục vụ các đối tượng khách trong và ngoài nước đảm bảo tính khoa học, tính hấp dẫn, tính khả thi, tính thẩm mỹ, tính trung thực, tính an toàn.

+ Phân tích và tính được giá chương trình du lịch theo khả năng chi tiêu của khách, theo thị trường, theo mục tiêu của doanh nghiệp đảm bảo giá cạnh tranh

+ Làm giảm giá CTDL

+ Có thể làm việc độc lập hoặc phối hợp hoạt động nhóm

+ Vận dụng kiến thức vào quá trình học tập các môn chuyên ngành và thực tế cuộc sống.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm: Môn học hướng tới mục tiêu hình thành ở sinh viên năng lực và thái độ sau:

- + Tự giác học tập, tìm tòi, nghiên cứu tài liệu.
- + Phát huy vai trò của nhân tố trung tâm trong học tập
- + Chủ động hoà nhập, phối hợp để thực hiện tốt nhiệm vụ của nhóm học tập.
- + Thực hiện nghiêm túc, tự giác các hoạt động trong giờ tự học
- + Có tinh thần trách nhiệm trong tác nghiệp và ý thức nghề nghiệp, tinh thần tự tôn dân tộc, xác định rõ vị trí công việc.
- + Tuân thủ pháp luật nhà nước và luật du lịch.

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, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1. Thiết kế chương trình du lịch	7	7		
2	Bài 2. Hệ thống giao thông Việt Nam	3	3		
	Bài 3. Định giá chương trình du lịch	4	4		
4	Kiểm tra	1			1
5	Bài 4. Thực hành thiết kế chương trình du lịch	51		51	
	Bài 5. Thực hành định giá chương trình du lịch	20		20	
6	Kiểm tra	4			4
	Cộng	90	14	71	05

2. Nội dung chi tiết

BÀI 1. THIẾT KẾ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài này người học sẽ:

- Trình bày được khái niệm, nguyên tắc, yêu cầu đối với một nhà thiết kế chương trình du lịch
- Trình bày bố cục và quy trình thiết kế chương trình du lịch
- Biết được lỗi của chương trình du lịch

- Có khả năng xây dựng chương trình du lịch sơ lược

2. Nội dung

2.1. Chương trình du lịch

2.1.1. Khái niệm chương trình du lịch

2.1.2. Phân loại chương trình du lịch

2.1.3. Đặc điểm chương trình du lịch

2.2. Thiết kế chương trình du lịch

2.2.1. Khái niệm thiết kế chương trình du lịch

2.2.2. Yêu cầu cơ bản đối với một nhà thiết kế chương trình du lịch

2.2.3. Nguyên tắc thiết kế chương trình du lịch

2.2.4. Bố cục của chương trình du lịch

2.2.5. Các chất liệu để thiết kế một chương trình du lịch

2.2.6. Quy trình thiết kế một chương trình du lịch

2.2.7. Những điều cần lưu ý khi thiết kế chương trình du lịch

BÀI 2. HỆ THỐNG GIAO THÔNG VIỆT NAM

1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài này người học sẽ:

- Biết về hệ thống giao thông Việt Nam phục vụ cho hoạt động thiết kế chương trình du lịch.

- Phân biệt được các loại hình giao thông

- Sử dụng hệ thống giao thông và thiết kế chương trình du lịch

2. Nội dung

2.1. Hệ thống đường giao thông đường bộ

2.2. Hệ thống đường sắt

2.3. Hệ thống đường sông

2.4. Hệ thống đường biển

2.5. Hệ thống giao thông đường không

BÀI 3. ĐỊNH GIÁ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài này người học sẽ:

- Trình bày được các khái niệm liên quan, công thức tính giá CTDL

- Xác định được các loại chi phí tạo thành giá chương trình du lịch

- Giải được bài tập áp dụng công thức

- Biết các cách tính giá các loại chương trình du lịch

- Nhận định được nguyên nhân đội giá CTDL và biết cách làm giảm giá các loại chương trình du lịch theo thực tế trên thị trường, theo từng đối tượng khách, mong muốn của doanh nghiệp

2. Nội dung

2.1. Chi phí

2.1. 1. Các khái niệm về chi phí

2.1 2. Xác định các loại chi phí

2.2. Giá thành và cách xác định giá thành chương trình du lịch

2.2. 1. Giá thành của chuyến du lịch

2.2.2. Những nhân tố tác động đến việc xác định giá của doanh nghiệp

2.2.3. Các phương pháp xác định giá thành, giá bán

2.2.4. Lưu ý khi xây dựng giá bán cho chương trình du lịch

BÀI 4. THỰC HÀNH THIẾT KẾ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài này người học sẽ:

- Có khả năng thiết kế các loại chương trình du lịch

- Thiết kế các loại chương trình đúng kỹ thuật, đúng mục đích của doanh nghiệp, đúng đặc điểm khách hàng

- Có khả năng viết chương trình du lịch

- Phân tích được các lỗi kỹ thuật chương trình du lịch của doanh nghiệp lữ hành đang bán trên thị trường

- Rèn các kỹ năng thực hiện thiết kế chương trình du lịch một cách thuần thục, đáp ứng nhu cầu cho các đối tượng khách khác nhau, đúng kỹ thuật, an toàn, hấp dẫn, khoa học, khả thi.

2. Nội dung

2.1. Thiết kế chương trình du lịch nội thành cho các đối tượng khách

2.2. Thiết kế CTDL Đà Lạt-Nha Trang cho các đối tượng khách

2.3. Thiết kế CTDL Đà Lạt-tuyến Miền Đông Nam Bộ cho các đối tượng khách

2.4. Thiết kế CTDL Đà Lạt- tuyến Miền Tây Nam Bộ cho các đối tượng khách

2.5. Thiết kế CTDL Đà Lạt-Xuyên Việt cho các đối tượng khách

2.6. Thiết kế CTDL tuần trăng mật

2.7. Thiết kế CTDL mạo hiểm

2.8. Thiết kế CTDL Nghỉ dưỡng-Chữa bệnh

2.9. Thiết kế CTDL sinh thái

2.10. Thiết kế CTDL tâm linh

- 2.11. Thiết kế CTDL trải nghiệm
- 2.12. Thiết kế CTDL học kỳ quân đội
- 2.13. Thiết kế CTDL hoài niệm
- 2.14. Thiết kế CTDL ẩm thực
- 2.15. Thiết kế CTDL thiên
- 2.16. Thiết kế CTDL trách nhiệm

BÀI 5. THỰC HÀNH ĐỊNH GIÁ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

1. Mục tiêu: Rèn các kỹ năng định giá chương trình du lịch theo mục tiêu kinh doanh, theo cạnh tranh thị trường, theo giá trần,... và làm giảm giá chương trình.

2. Nội dung

2.1. Định giá chương trình du lịch

2.1.1. Định giá chương trình du lịch dựa trên chi phí

2.1.2. Định giá chương trình du lịch dựa trên nguyên tắc hòa vốn và mức lợi nhuận mục tiêu

2.1.3. Định giá chương trình du lịch dựa trên giá trị cảm nhận của khách hàng

2.1.4. Định giá chương trình du lịch dựa trên giá đối thủ cạnh tranh

2.1.5. Làm giảm giá chương trình du lịch

IV. Điều kiện thực hiện môn học:

1. Phòng học chuyên môn hóa: bảng đen, bàn ghế

2. Trang thiết bị máy móc: Máy projector, phòng chiếu, máy vi tính, hệ thống dẫn điện, loa, wifi

3. Học liệu: hình ảnh tư liệu liên quan, bản đồ Việt Nam, chương trình du lịch chuyên đề và tham quan, giá bán chương trình của các công ty lữ hành trên địa bàn và ngoài tỉnh.

V. Nội dung và phương pháp, đánh giá:

1. Nội dung:

- **Kiến thức:** Tập trung kiểm tra đánh giá các nội dung quan trọng từ bài 1 đến bài 5.

- **Kỹ năng:** Kiểm tra các kỹ năng hình thành trong quá trình học tập: Phối hợp hoạt động nhóm; Biểu đạt ý kiến cá nhân; Vận dụng kiến thức đã được học một cách linh hoạt; Khả năng tính toán; Xử lý tình huống; Trình bày văn bản; Vận dụng bản đồ trong xây dựng chương trình; khả năng tính toán.

- **Năng lực tự chủ và trách nhiệm:** Người học thể hiện thái độ tự tin, yêu thích môn học; phát huy vai trò trung tâm trong quá trình học tập, tỏ ra có tinh thần trách nhiệm.

2. Phương pháp:

- Kiểm tra đánh giá mức độ tiếp thu kiến thức của mỗi cá nhân qua bài tập
 - Kiểm tra đánh giá khả năng hợp tác, biểu đạt ý kiến, vận dụng kiến thức trong bài tập

3. Đánh giá:

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần, làm bài tập ở nhà.	- Số tiết dự học / tổng số tiết: 10% - Số bài tập đã làm / tổng số bài tập được giao: 10%	20%	
2	Điểm kiểm tra định kỳ	- Tự luận - Thực hành	20%	
3	Thi kết thúc học phần	- Thực hành: 180 phút	60%	

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học

1. Phạm vi áp dụng môn học: Dành cho sinh viên bậc cao đẳng ngành Quản trị lữ hành du lịch trường CD Kinh tế - Kỹ thuật Lâm Đồng

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

- Đối với giáo viên, giảng viên: Sử dụng phối hợp nhiều phương pháp dạy học sao cho phù hợp với đối tượng học sinh, sinh viên; Hướng dẫn sinh viên phương pháp nghiên cứu; làm việc theo nhóm, cung cấp tài liệu cho sinh viên, hướng dẫn cách tự học, cách áp dụng bài tập vào thực tế.

- Đối với người học: Sinh viên phải tham gia tối thiểu 80% số tiết học trên lớp và 100% tiết học thực hành

- Có đầy đủ điểm thường xuyên, điểm đánh giá nhận thức và thái độ tham gia thảo luận, làm bài tập ở nhà theo yêu cầu của giảng viên

- Nghiên cứu tài liệu trước khi lên lớp

- Thực hiện tác nghiệp cụ thể theo đặc điểm môn học do giáo viên phân công

- Tham gia dự kỳ thi kết thúc học phần.

3. Tài liệu học tập:

1. Bản đồ du lịch Việt Nam, Nhà xuất bản Tài nguyên-Môi trường và bản đồ Việt Nam
2. Bửu Ngôn, Du lịch ba miền, nhà xuất bản trẻ
3. Luật du lịch, 2017
4. Thiết kế tour (tài liệu lưu hành nội bộ)
5. Tổng cục du lịch Việt Nam, Non nước Việt Nam
6. Bùi Thị Hải Yến, Tuyển điểm du lịch Việt Nam, Nhà xuất bản giáo dục
7. Vận chuyển trong du lịch (tài liệu lưu hành nội bộ)

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Nghiệp vụ điều hành chương trình du lịch

Mã môn học: MD23

Thời gian thực hiện môn học: 90 giờ (Lý thuyết: 14 giờ; thực hành: 71, kiểm tra: 05 giờ)

I. Vị trí, tính chất của môn học:

- Vị trí: Nghiệp vụ điều hành chương trình du lịch là môn học thuộc nhóm các môn chuyên ngành được áp dụng giảng dạy cho sinh viên các chuyên ngành Quản trị lý hành bậc cao đẳng. Môn học được bố trí giảng dạy sau các môn học chung và các môn cơ sở ngành, học song song với các môn chuyên ngành.

- Tính chất: Nghiệp vụ điều hành chương trình du lịch là môn học cung cấp kiến thức chuyên ngành quan trọng cho sinh viên cao đẳng năm thứ hai. Sinh viên bắt buộc phải hoàn tất môn học mới được công nhận tốt nghiệp

II. Mục tiêu môn học:

- Về kiến thức: Môn học tập trung nghiên cứu các nội dung liên quan đến hoạt động điều hành chương trình du lịch, cụ thể là:

+ Vai trò, chức năng, nhiệm vụ, kiến thức của nhà điều hành

+ Quy trình điều hành một chương trình du lịch

+ Kiến thức chung về bảo hiểm

+ Thủ tục xuất nhập cảnh

+ Giao dịch tài chính với đối tác và xử lý tình huống trong tác nghiệp.

- Kỹ năng: Hướng tới mục tiêu hình thành các kỹ năng sau đây:

+ Thực hiện công tác lập hồ sơ khách hàng, chuẩn bị cho tổ chức chuyến đi, điều hành trực tiếp việc thực hiện chuyến đi liên quan hoạt động ăn, ngủ, tham quan, vui chơi của khách, dự trù kinh phí, dịch vụ, quyết toán tour, lập các phiếu thu và thực hiện giao dịch thương mại

+ Xây dựng hợp đồng bảo hiểm, tính toán mức bảo hiểm, hợp đồng vận chuyển, ăn uống, tham quan, lưu trú và thuê hướng dẫn viên

+ Xây dựng các hợp đồng vận chuyển, lưu trú, ăn uống và hợp đồng liên quan đến cung cấp dịch vụ khác

+ Soạn thảo các văn bản liên quan đến tổ chức, điều hành chuyến đi

+ Làm các thủ tục xin cấp hộ chiếu visa, thủ tục xuất nhập cảnh

+ Xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch cho khách

+ Có khả năng làm việc độc lập hoặc hoạt động nhóm.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm: Môn học hướng tới mục tiêu hình thành ở sinh viên năng lực và thái độ sau:

+ Tự giác học tập, tìm tòi, nghiên cứu tài liệu.

+ Phát huy vai trò của nhân tố trung tâm trong học tập

+ 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, xác định rõ vị trí công việc.

+ Tuân thủ pháp luật nhà nước và luật du lịch.

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, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1. Điều hành CTDL	8	8		
2	Bài 2. Bảo hiểm trong du lịch	3	3		
3	Bài 3. Thủ tục xuất nhập cảnh	3	3		
4	Kiểm tra	1			1
5	Bài 4. Bài tập điều hành chương trình du lịch	71		71	
6	Kiểm tra	4			4
		90	14	71	5

2. Nội dung chi tiết

BÀI 1. ĐIỀU HÀNH CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài này người học sẽ:

- Trình bày được nội dung khái niệm, vai trò, nhiệm vụ của nhà điều hành
- Biết được các yêu cầu cơ bản đối với nhà điều hành và công việc họ phải làm khi điều hành một chương trình du lịch

2. Nội dung

2.1. Định nghĩa

2.2. Yêu cầu chung đối với một nhà điều hành tour

2.3. Vai trò, nhiệm vụ của nhà điều hành

- 2.3.1. Vai trò
- 2.3.2. Nhiệm vụ
- 2.4. Kiến thức của nhà điều hành
 - 2.4.1. Kiến thức về điểm đến
 - 2.4.2. Kiến thức về sản phẩm
- 2.4. Kiến thức của nhà điều hành
 - 2.4.3. Kiến thức về giá cả
 - 2.4.4. Kiến thức về nhà cung cấp
- 2.5. Thực hiện đặt chỗ và giữ chỗ
 - 2.5.1. Các thuật ngữ liên quan
 - 2.5.2. Lên kế hoạch đặt giữ chỗ
 - 2.5.3. Thực hiện đặt giữ chỗ
- 2.6. Điều hành, quản lý khách du lịch
 - 2.6.1. Giám sát lịch biểu của khách đặt trước
 - 2.6.2. Điều động các dịch vụ vận chuyển, lưu trú và các dịch vụ khác
 - 2.6.3. Điều động hướng dẫn viên và lái xe
 - 2.6.4. Gửi danh sách đoàn đến các đối tượng cung ứng
 - 2.6.5. Kiểm tra lại các yêu cầu đặt dịch vụ
 - 2.6.6. Chỉ dẫn tóm tắt cho hướng dẫn viên và lái xe
 - 2.6.7. Đón khách và tổ chức phục vụ khách
 - 2.6.8. Giám sát và giải quyết các vấn đề phát sinh trong tour
 - 2.6.9. Đóng hồ sơ tour
- 2.7. Hỗ trợ thực hiện các giao dịch tài chính
 - 2.7.1. Quy trình thực hiện giao dịch tài chính
 - 2.7.2. Lập hóa đơn bán hàng và hóa đơn tài chính
 - 2.7.3. Các phương thức thanh toán
- 2.8. Quy trình điều hành tour
 - 2.8.1. Quá trình chuẩn bị-rà soát
 - 2.8.2. Quá trình điều hành tour (trước, trong, sau chuyến đi)
- 2.9. Những tình huống phát sinh trong quá trình điều hành tour
- 2.10. Kiểm tra quá trình tổ chức thực hiện điều hành
- 2.11. Bàn giao hồ sơ đoàn cho hướng dẫn viên

BÀI 2. BẢO HIỂM TRONG DU LỊCH

1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài này người học sẽ:

- Trình bày được khái niệm liên quan
- Phân biệt được các loại hình bảo hiểm
- Có kiến thức cơ bản về nguyên tắc bảo hiểm, phạm vi, trách nhiệm bảo hiểm, quyền lợi và nghĩa vụ của người tham gia hoạt động mua bán bảo hiểm du lịch

2. Nội dung

2.1. Bảo hiểm trong du lịch

- 2.1.1. Lịch sử hình thành ngành bảo hiểm
- 2.1.2. Khái niệm bảo hiểm
- 2.1.3. Nguyên nhân rủi ro
- 2.1.4. Các nguyên tắc cơ bản của bảo hiểm

2.2. Những khái niệm, quan niệm liên quan

- 2.2.1. Kinh doanh bảo hiểm
- 2.2.2. Hoạt động đại lý bảo hiểm
- 2.2.3. Hướng dẫn môi giới bảo hiểm
- 2.2.4. Mua bảo hiểm
- 2.2.5. Người được bảo hiểm
- 2.2.6. Người thụ hưởng
- 2.2.7. Phí bảo hiểm

2.3. Phân biệt bảo hiểm nhân thọ và bảo hiểm phi nhân thọ

2.4. Bảo hiểm khách du lịch trong nước

- 2.4.1. Nguyên tắc chung
- 2.4.2. Phạm vi bảo hiểm
- 2.4.3. Trách nhiệm bảo hiểm
- 2.4.4. Hợp đồng bảo hiểm
- 2.4.5. Quyền lợi người bảo hiểm
- 2.4.6. Thủ tục trả tiền bảo hiểm
- 2.4.7. Giải quyết tranh chấp
- 2.4.8. Biểu phí và số tiền bảo hiểm

2.5. Bảo hiểm người nước ngoài du lịch tại Việt Nam

- 2.5.1. Nguyên tắc chung
- 2.5.2. Phạm vi bảo hiểm
- 2.5.3. Trách nhiệm bảo hiểm
- 2.5.4. Hợp đồng bảo hiểm
- 2.5.5. Quyền lợi người bảo hiểm

- 2.5.6. Thủ tục trả tiền bảo hiểm
- 2.5.7. Giải quyết tranh chấp
- 2.5.8. Biểu phí và số tiền bảo hiểm

2.6. Bảo hiểm khách Việt Nam du lịch nước ngoài

- 2.6.1. Nguyên tắc chung
- 2.6.2. Phạm vi bảo hiểm
- 2.6.3. Trách nhiệm bảo hiểm
- 2.6.4. Hợp đồng bảo hiểm
- 2.6.5. Quyền lợi người bảo hiểm
- 3.6.6. Thủ tục trả tiền bảo hiểm
- 2.6.7. Giải quyết tranh chấp
- 2.6.8. Biểu phí và số tiền bảo hiểm

BÀI 3. THỦ TỤC XUẤT NHẬP CẢNH

1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài này người học sẽ:

- Biết được các quy định trong thủ tục hàng không, hải quan khi xuất nhập cảnh
- Biết quy trình cấp hộ chiếu, vì sa
- Phân biệt được các loại hộ chiếu

2. Nội dung

2.1. Một số quy định xuất nhập cảnh

- 2.1.1. Quy định chung
- 2.1.2. Thủ tục xuất nhập cảnh
- 2.1.3. Thủ tục nhập cảnh vào Việt Nam

2.2. Các điều kiện nhập cảnh quốc tế

- 2.2.1. Hộ chiếu
- 2.2.2. Visa
- 2.2.3. Yêu cầu sức khỏe, chủng ngừa

2.3. Thủ tục cấp hộ chiếu tại Việt Nam

- 2.3.1. Một số vấn đề chung
- 2.3.2. Thủ tục cấp hộ chiếu trong nước

BÀI 4. BÀI TẬP ĐIỀU HÀNH CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài này người học sẽ:

- Có khả năng điều hành một chương trình du lịch theo từng chuyên đề
- Lên được kế hoạch hoạt động
- Xử lý được các hồ sơ liên quan công tác điều hành

- Thỏa thuận nội dung hợp đồng với các nhà cung ứng liên quan đến việc cung cấp dịch vụ cho khách du lịch theo đặc điểm từng đoàn khách, từng chương trình du lịch ở các thời điểm và vùng miền khác nhau
- Thực hiện được các giao dịch tài chính thương mại
- Xử lý tình huống trong quá trình điều hành chương trình du lịch
- Rèn các kỹ năng một cách thuần thục khi thực hiện điều hành chương trình du lịch

2. Nội dung

- 2.1. Điều hành CTDL Đà Lạt-Nha Trang cho các đối tượng khách(2 ngày 1đêm)
- 2.2. Điều hành CTDL Đà Lạt-TP Hồ Chí Minh-Tây Ninh cho khách nước ngoài (4 ngày 3đêm)
- 2.3. Điều hành CTDL Đà Lạt-Đồng Nai-Bình Dương-Bà Rịa Vũng Tàu cho đoàn sinh viên (5 ngày 4 đêm)
- 2.4. Điều hành CTDL Đà Lạt- Tiền Giang-An Giang-Kiên Giang-Phú Quốc –Cần Thơ-Long An cho đoàn khách lẻ (8 ngày 7 đêm)
- 2.5. Điều hành CTDL Đà Lạt-Hà Nội-Hạ Long cho khách có thu nhập cao (6 ngày 5 đêm)
- 2.6. Điều hành CTDL Đà Lạt-Xuyên Việt cho đối tượng hưu trí (16 ngày 15 đêm)
- 2.7. Điều hành CTDL mạo hiểm đi trong ngày cho đối tượng thanh niên
- 2.8. Điều hành CTDL Nghỉ dưỡng-Chữa bệnh cho người già (4 ngày 3 đêm)
- 2.9. Điều hành CTDL sinh thái cho học sinh phổ thông đi trong ngày
- 2.10. Điều hành CTDL tâm linh cho Phật tử (4 ngày 4 đêm)
- 2.11. Điều hành CTDL trải nghiệm cho khách nước ngoài (5 ngày 4 đêm)
- 2.12. Điều hành CTDL trách nhiệm
- 2.13. Điều hành CTDL hoài niệm
- 2.14.Thiết kế CTDL ẩm thực
- 2.15. Thiết kế CTDL thiên
- 2.16.Thiết kế CTDL trách nhiệm

IV. Điều kiện thực hiện môn học:

1. Phòng học chuyên môn hóa: bảng đen, bàn ghế
2. Trang thiết bị máy móc: Máy projector, phong chiếu, máy vi tính, hệ thống dẫn điện, loa, wifi
3. Học liệu: hình ảnh tư liệu liên quan, chương trình du lịch, mẫu chứng từ và hồ sơ của doanh nghiệp lữ hành, bản đồ du lịch, sách tuyển điểm du lịch, sách non nước Việt Nam

V. Nội dung và phương pháp, đánh giá:

1. Nội dung:

- **Kiến thức:** Tập trung kiểm tra đánh giá các nội dung quan trọng từ bài 1 đến bài 4.

- **Kỹ năng:** Kiểm tra các kỹ năng hình thành trong quá trình học tập: Phối hợp hoạt động nhóm; Biểu đạt ý kiến cá nhân; Vận dụng kiến thức đã được học một cách linh hoạt; Khả năng tính toán; Xử lý tình huống; Trình bày văn bản; Vận dụng bản đồ trong xây dựng chương trình.

- **Năng lực tự chủ và trách nhiệm:** Người học thể hiện thái độ tự tin, yêu thích môn học; phát huy vai trò trung tâm trong quá trình học tập, tỏ ra có tinh thần trách nhiệm.

2. Phương pháp:

- Kiểm tra đánh giá mức độ tiếp thu kiến thức của mỗi cá nhân qua bài tập

- Kiểm tra đánh giá khả năng hợp tác, biểu đạt ý kiến, vận dụng kiến thức trong bài tập

3. Đánh giá:

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần, làm bài tập ở nhà.	- Số tiết dự học / tổng số tiết: 10% - Số bài tập đã làm / tổng số bài tập được giao: 10%	20%	
2	Điểm kiểm tra định kỳ	- Thực hành	20%	
3	Thi kết thúc học phần	- Thực hành	60%	

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học

1. Phạm vi áp dụng môn học: Dành cho sinh viên bậc cao đẳng ngành Quản trị lý hành trường.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên: Sử dụng phối hợp nhiều phương pháp dạy học sao cho phù hợp với đối tượng học sinh, sinh viên ; Hướng dẫn sinh viên phương pháp nghiên cứu; làm việc theo nhóm, cung cấp tài liệu cho sinh viên, hướng dẫn cách tự học, cách áp dụng bài tập vào thực tế.

- Đối với người học: Sinh viên phải tham gia tối thiểu 80% số tiết học trên lớp và 100% tiết học thực hành

- Có đầy đủ điểm thường xuyên, điểm đánh giá nhận thức và thái độ tham gia thảo luận, làm bài tập ở nhà theo yêu cầu của giảng viên

- Nghiên cứu tài liệu trước khi lên lớp

- Thực hiện tác nghiệp cụ thể theo đặc điểm môn học do giáo viên phân công

- Tham gia dự kỳ thi kết thúc học phần.

3. Tài liệu học tập:

1. Bảo hiểm trong du lịch (tài liệu lưu hành nội bộ)

2. Luật du lịch, 2017

3. PGS.TS Nguyễn Văn Mạnh, Phạm Hồng Chương(2009), Giáo trình quản trị lữ hành, Nhà xuất bản đại học kinh tế quốc dân.

4. Tổng cục du lịch Việt Nam, Non nước Việt Nam

5. Tổng cục Du lịch Việt Nam phối hợp Ủy ban Châu Âu, Nghiệp vụ điều hành tour

6. Bùi thị Hải Yến, Tuyên điểm du lịch Việt Nam, Nhà xuất bản giáo dục

7. Vận chuyển trong du lịch (tài liệu lưu hành nội bộ)

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ TRÊN TUYẾN

Tên môn học: Thực hành nghiệp vụ trên tuyến

Mã môn học: MD24

Thời gian thực hiện môn học: 90 giờ (Lý thuyết: 0 giờ; thực hành: 87 giờ; kiểm tra: 3 giờ)

I. Vị trí, tính chất của môn học

- Vị trí: Thực hành nghiệp vụ trên tuyến là môn học thuộc nhóm các môn chuyên ngành được áp dụng giảng dạy cho sinh viên chuyên ngành Quản trị lữ hành bậc cao đẳng. Môn học được bố trí giảng dạy sau các môn học chung và các môn cơ sở ngành và các môn chuyên ngành.

- Tính chất: Thực hành nghiệp vụ trên tuyến là môn học cung cấp kiến thức chuyên ngành quan trọng cho sinh viên cao đẳng năm thứ hai. Sinh viên bắt buộc phải hoàn tất môn học mới được công nhận tốt nghiệp

II. Mục tiêu môn học

- Về kiến thức: Môn học tập trung nghiên cứu các nội dung cụ thể là:

+ Tổng hợp được nội dung về khảo sát tuyến, điểm du lịch, xử lý tình huống.

+ Tổng hợp kiến thức thuyết minh về các tuyến điểm du lịch trong chương trình du lịch.

+ Tổng hợp các kiến thức tổ chức tham quan cho khách đi tour dài ngày

- Kỹ năng: Hướng tới mục tiêu hình thành các kỹ năng sau đây:

+ Thực hiện kỹ năng thuyết minh trên tuyến và tại điểm, tổ chức hoạt náo, tổ chức ăn, ở, tham quan, vui chơi giải trí cho khách theo tour, xử lý tình huống trong nghiệp vụ hướng dẫn

+ Thực hiện được công việc khảo sát tuyến điểm du lịch và xử lý được tình huống trong điều hành tour

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm: Môn học hướng tới mục tiêu hình thành ở sinh viên năng lực và thái độ sau:

+ Tự giác học tập, tìm tòi, nghiên cứu tài liệu.

+ Phát huy vai trò của nhân tố trung tâm trong học tập

+ 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, xác định rõ vị trí công việc.

+ Rèn luyện tính cẩn thận, khả năng kìm nén ức chế và điều khiển hành vi, nhanh nhẹn, năng động, quyết đoán.

+ Tuân thủ pháp luật nhà nước và luật du lịch.

III. Nội dung môn học

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

STT	Tên chương	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thảo luận	Kiểm tra
1	Chương 1: Thực hành khảo sát tuyển nội thành Đà Lạt	8		8	
2	Chương 2: Thực hành nghiệp vụ trên tuyển nội thành	8		8	
3	Chương 3: Thực hành xử lý tình huống	14		13	1
4	Chương 4: Thực hành nghiệp vụ trên tuyển Đà Lạt - Miền Đông – Miền Tây Nam Bộ (7 ngày 6 đêm)	30		29	1
5	Chương 5: Thực hành nghiệp vụ trên tuyển Đà Lạt-Miền Trung (7 ngày 6 đêm)	30		29	1
	Tổng	90		87	03

2. Nội dung chi tiết:

CHƯƠNG 1. THỰC HÀNH KHẢO SÁT TUYỂN NỘI THÀNH ĐÀ LẠT

1. Mục tiêu: Sinh viên được tiếp cận thực tế, củng cố nội dung lý thuyết đã học trong môn nghiệp vụ hướng dẫn, điều hành tour, tuyển điểm du lịch.

2. Nội dung chương

2.1. Khảo sát tuyến đường

2.2. Khảo sát điểm tham quan, dịch vụ vui chơi giải trí

2.3. Khảo sát khách sạn

2.4. Khảo sát nhà hàng

2.5. Xây dựng các hoạt động cho chương trình

CHƯƠNG 1. THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ TRÊN TUYỂN NỘI THÀNH

1. Mục tiêu: Kiểm chứng khả năng nhận thức môn học và ứng dụng trong thực tế, đánh giá năng lực của sinh viên trong tác nghiệp.

2. Nội dung chương

- 2.1. Xây dựng nội dung chương trình
- 2.2. Thuyết minh trên tuyến
- 2.3. Tổ chức hoạt náo trên phương tiện vận chuyển và tại điểm
- 2.4. Tổ chức ăn uống
- 2.5. Tổ chức tham quan, vui chơi giải trí tại điểm

CHƯƠNG 3. XỬ LÝ TÌNH HUỐNG

1. Mục tiêu: Đánh giá sự nhanh nhẹn, thông minh, quyết đoán, khả năng ứng dụng vào thực tế, áp dụng luật trong tình huống và năng lực trong lĩnh vực du lịch.

2. Nội dung chương

2.1. Các bước xử lý tình huống

2.2. Các tình huống xảy ra

2.2.1. Trên đường đi

2.2.2. Tại nhà hàng -khách sạn

2.2.3. Tại điểm tham quan

2.2.4. Đón, tiễn khách

2.2.5. Các tình huống khác

CHƯƠNG 4. THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ TRÊN TUYẾN ĐÀ LẠT – MIỀN ĐÔNG – MIỀN TÂY NAM BỘ (7 ngày 6 đêm)

1. Mục tiêu: Kiểm chứng khả năng nhận thức môn học và ứng dụng trong thực tế, đánh giá năng lực của sinh viên trong tác nghiệp, tính chuyên nghiệp.

2. Nội dung chương

2.1. Nghiệp vụ lễ hành

2.1.1. Khảo sát điểm tham quan

2.1.2. Khảo sát tuyến đường

2.1.3. Khảo sát nhà hàng

2.1.4. Khảo sát lưu trú

2.1.5. Xây dựng nội dung chương trình

2.1.6. Lên kế hoạch hoạt động

2.2. Nghiệp vụ hướng dẫn

2.2.1. Xây dựng bài thuyết minh

2.2.2. Chuẩn bị tác nghiệp

2.2.3. Thực hiện thuyết minh trên tuyến

2.2.4. Tổ chức hoạt náo trên phương tiện vận chuyển và tại điểm

2.2.5. Tổ chức ăn uống

- 2.2.6. Tổ chức lưu trú
- 2.2.7. Tổ chức tham quan, vui chơi giải trí tại điểm
- 2.2. 8. Tổ chức các hoạt động tại nơi lưu trú
- 2.2.9. Thực hiện công tác giám sát cung ứng dịch vụ
- 2.2.10. Thực hiện thanh toán dịch vụ cho đoàn

CHƯƠNG 5. THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ TRÊN TUYẾN ĐÀ LẠT-MIỀN TRUNG

1. Mục tiêu:Kiểm chứng khả năng nhận thức môn học và ứng dụng trong thực tế, đánh giá năng lực của sinh viên trong tác nghiệp, tính chuyên nghiệp.

2. Nội dung chương

2.1. Nghiệp vụ lễ hành

- 2.1.1. Khảo sát điểm tham quan
- 2.1.2. Khảo sát tuyến đường
- 2.1.3. Khảo sát nhà hàng
- 2.1.4. Khảo sát lưu trú
- 2.1.5. Xây dựng nội dung chương trình
- 2.1.6. Lên kế hoạch hoạt động

2.2. Nghiệp vụ hướng dẫn

- 2.2.1. Xây dựng bài thuyết minh
- 2.2.2. Chuẩn bị tác nghiệp
- 2.2. 3. Thực hiện thuyết minh trên tuyến
- 2.2.4. Tổ chức hoạt náo trên phương tiện vận chuyển và tại điểm
- 2.2.5 Tổ chức ăn uống
- 2.2.6. Tổ chức lưu trú
- 2.2.7. Tổ chức tham quan, vui chơi giải trí tại điểm
- 2.2. 8. Tổ chức các hoạt động tại nơi lưu trú
- 2.2.9. Thực hiện công tác giám sát cung ứng dịch vụ
- 2.2.10. Thực hiện thanh toán dịch vụ cho đoàn

IV. Điều kiện thực hiện môn học

- 1. Phòng học chuyên môn hóa: Phòng học lý thuyết
- 2. Trang thiết bị máy móc: Máy projector, phong chiếu, máy vi tính, hệ thống dẫn điện, loa khuếch âm kết nối máy tính, wifi, hình ảnh tư liệu liên quan

3. Dụng cụ, học liệu: chương trình du lịch, hồ sơ đoàn, dụng cụ phục vụ tổ chức hoạt náo, micro gắn trên phương tiện vận chuyển, loa không dây chuyên dụng, cờ đoàn, ..

4. Các điều kiện khác: Phương tiện vận chuyển đạt chuẩn phục vụ du lịch, lái xe có kinh nghiệm trên tuyến, văn minh lịch sự, y tế, đĩa CD theo mục đích chuyến đi...,

V. Nội dung và phương pháp, đánh giá

1. Nội dung:

- **Kiến thức:** Tập trung kiểm tra đánh giá các nội dung quan trọng từ bài 1 đến bài 5

- **Kỹ năng:** Kiểm tra các kỹ năng hình thành trong quá trình học tập: Phối hợp hoạt động nhóm; Biểu đạt ý kiến cá nhân; Vận dụng kiến thức đã được học một cách linh hoạt; Khả năng tính toán; Xử lý tình huống; Trình bày văn bản; Vận dụng bản đồ trong xây dựng chương trình.

- **Năng lực tự chủ và trách nhiệm:** Người học thể hiện thái độ tự tin, yêu thích môn học; phát huy vai trò trung tâm trong quá trình học tập, tỏ ra có tinh thần trách nhiệm.

2. Phương pháp:

- Kiểm tra đánh giá mức độ tiếp thu kiến thức của mỗi cá nhân qua bài tập

- Kiểm tra đánh giá khả năng hợp tác, biểu đạt ý kiến, vận dụng kiến thức trong bài tập

3. Đánh giá:

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần, làm bài tập ở nhà.	- Số tiết dự học / tổng số tiết: 10% - Số bài tập đã làm / tổng số bài tập được giao: 10%	20%	
2	Điểm kiểm tra định kỳ	-Thực hành	20%	
3	Thi kết thúc học phần	-Thực hành	60%	

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học

1. **Phạm vi áp dụng môn học:** Dành cho sinh viên bậc cao đẳng ngành Quản trị lễ hành trường.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên: Sử dụng phối hợp nhiều phương pháp dạy học sao cho phù hợp với đối tượng học sinh, sinh viên; Hướng dẫn sinh viên phương pháp nghiên cứu; làm việc theo nhóm, cung cấp tài liệu cho sinh viên, hướng dẫn cách tự học, cách áp dụng bài tập vào thực tế.

- Đối với người học: Sinh viên phải tham gia tối thiểu 80% số tiết học trên lớp và 100% tiết học thực hành

- Có đầy đủ điểm thường xuyên, điểm đánh giá nhận thức và thái độ tham gia thảo luận, làm bài tập ở nhà theo yêu cầu của giảng viên

- Nghiên cứu tài liệu trước khi lên lớp

- Thực hiện tác nghiệp cụ thể theo đặc điểm môn học do giáo viên phân công

- Tham gia dự kỳ thi kết thúc học phần.

3. Tài liệu học tập:

1. Bản đồ du lịch Việt Nam, Nhà xuất bản Tài nguyên-Môi trường và bản đồ Việt Nam

2. Bửu Ngôn, Du lịch ba miền, Nhà xuất bản Trẻ

3. Luật du lịch (2017)

4. Tổng cục du lịch Việt Nam, Non nước Việt Nam

5. Bùi Thị Hải Yến, Tuyển điểm du lịch Việt Nam, Nhà xuất bản giáo dục

6. Vận chuyển trong du lịch (tài liệu lưu hành nội bộ)

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Kỹ năng hoạt náo và tổ chức teambuilding

Mã môn học: MĐ25

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

+ Môn học 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 môn học chuyên ngành, nghề trong chương trình đào tạo ngành Quản trị lữ hành, trình độ cao đẳng.

2. Tính chất: Là môn học chuyên ngành, nghề bắt buộc.

II. Mục tiêu môn học:

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 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.	Bài 1: Khái quát chung về kỹ năng hoạt náo và tổ chức teambuilding	4.5	3.5	1	

	1.1 Khái quát về kỹ năng hoạt não 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		
	1.2 Tổ chức hoạt động teambuilding trong du lịch 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	Bài 2: Kỹ năng hoạt não trong sinh hoạt tập thể	9	5	4	
	2.1 Hoạt não bằng bài hát 2.1.1 Kỹ năng tập một bài hát 2.1.2 Kỹ năng sáng tác cử điệu bài hát	2	1	1	
	2.2 Hoạt não bằng trò chơi 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	
	2.3 Phong cách của quản trò, hoạt não viên 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.	Bài 3: Kỹ năng làm quản trò, hoạt não viên	6.5	1.5	4	1

3.1 Quy trình xây dựng chương trình hoạt náo 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.	2.5	1.5	1	
3.2 Một số hình thức hoạt náo ứng dụng trong du lịch 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..)	4		3	1
Bài 4: Kỹ năng tổ chức hoạt động teambuilding trong du lịch	25	5	19	1
4.1 Quy trình xây dựng và tổ chức hoạt động teambuilding 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	6	5	1	
4.2 Một số teambuilding games ứng dụng trong du lịch 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	19		18	1

	Bài tập thực hành: Trò chơi liên hoàn				
	Tổng	45	15	28	2

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 môn học:

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết với đầy đủ phương tiện; sạ.
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: Đã 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 môn học:

1. Phạm vi áp dụng môn học:

Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng nghề Quản trị lễ 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 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 lễ 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 MÔN HỌC

Tên môn học: Quản trị lữ hành

Mã môn học: MD26

Thời gian thực hiện môn học: 90 giờ (Lý thuyết: 14 giờ; Thảo luận, bài tập: 72, kiểm tra: 4 giờ)

I. Vị trí, tính chất của môn học

- Vị trí: Quản trị lữ hành là môn học thuộc nhóm các môn chuyên ngành được áp dụng giảng dạy cho sinh viên các chuyên ngành Quản trị lữ hành bậc cao đẳng. Môn học được bố trí giảng dạy sau các môn học chung và các môn cơ sở ngành, học song song với các môn chuyên ngành, học trước môn nghiệp vụ điều hành chương trình du lịch.

- Tính chất: Quản trị lữ hành là môn học cung cấp kiến thức chuyên ngành quan trọng cho sinh viên cao đẳng năm thứ hai. Sinh viên bắt buộc phải hoàn tất môn học mới được công nhận tốt nghiệp

II. Mục tiêu môn học

- Về kiến thức: Môn học tập trung nghiên cứu các nội dung liên quan đến hoạt động lữ hành, cụ thể là:

+ Trình bày những kiến thức tổng quan về kinh doanh lữ hành, doanh nghiệp lữ hành. Các mối quan hệ của doanh nghiệp với các nhà cung cấp, sản phẩm và dịch vụ của hãng lữ hành.

+ Trình bày được quy trình tổ chức bán và thực hiện một chương trình du lịch; nội dung và hệ thống các tiêu chí đánh giá chất lượng chương trình du lịch và hệ thống các tiêu chí đánh giá hoạt động kinh doanh chương trình du lịch.

- Về kỹ năng: Hướng tới mục tiêu hình thành các kỹ năng sau đây:

+ Có kỹ năng tóm lược nội dung, phân tích vấn đề, phối hợp và làm việc theo nhóm.

+ Vận dụng cách tính các chỉ tiêu đánh giá hoạt động kinh doanh lữ hành

+ Xây dựng nội dung cơ bản các dạng hợp đồng du lịch với các đối tác

+ Nhận định, phân tích chất lượng sản phẩm của doanh nghiệp lữ hành

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm: Môn học hướng tới mục tiêu hình thành ở sinh viên năng lực và thái độ sau:

+ Tự giác học tập, tìm tòi, nghiên cứu tài liệu.

+ Phát huy vai trò của nhân tố trung tâm trong học tập

+ Chủ động hoà nhập, phối hợp để thực hiện tốt nhiệm vụ của nhóm học tập.

- + Thực hiện nghiêm túc, tự giác các hoạt động trong giờ tự học
- + Có tinh thần trách nhiệm trong tác nghiệp và ý thức nghề nghiệp, tinh thần tự tôn dân tộc, xác định rõ vị trí công việc.
- + Tuân thủ pháp luật nhà nước và luật du lịch.

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	Thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1. Tổng quan về lữ hành	10	3	7	
2	Bài 2. Quan hệ giữa nhà cung cấp với doanh nghiệp lữ hành	23	2	23	
3	Bài 3. Tổ chức xúc tiến hỗn hợp, bán và thực hiện các chương trình du lịch	10	3	7	
4	Kiểm tra	1			1
5	Bài 4. Quản lý chất lượng sản phẩm của doanh nghiệp lữ hành	10	2	8	
6	Bài 5. Hệ thống chỉ tiêu đánh giá hoạt động kinh doanh lữ hành	21	2	19	
7	Bài 6. Môi trường kinh doanh và chiến lược chính sách kinh doanh	10	2	8	
	Kiểm tra	3			3
	Cộng	90	14	72	4

2. Nội dung chi tiết

BÀI 1. TỔNG QUAN VỀ LỮ HÀNH

1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài này người học sẽ:

- Trình bày được nội dung kiến thức cơ bản về doanh nghiệp lữ hành: khái niệm, sự ra đời và hoạt động kinh doanh lữ hành, cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ của doanh nghiệp lữ hành.
- Phân biệt được các hình thức kinh doanh lữ hành
- Phân biệt được mô hình tổ chức doanh nghiệp
- Hiểu quy định trong kinh doanh lữ hành

2. Nội dung:

2.1. Vai trò của kinh doanh lữ hành (KDLH)

- 2.1.1. Tính tất yếu khách quan của KDLH
- 2.1.2. Chức năng của doanh nghiệp lữ hành
- 2.1.3. Lợi ích của KDLH
- 2.2. Định nghĩa kinh doanh lữ hành
 - 2.2.1. Định nghĩa KDLH
 - 2.2.2. Phân loại KDLH
 - 2.2.3. Định nghĩa doanh nghiệp lữ hành
- 2.3. Hệ thống sản phẩm của kinh doanh lữ hành
 - 2.3.1. Dịch vụ trung gian
 - 2.3.2. Chương trình du lịch
 - 2.3.3. Các sản phẩm khác
- 2.4. Thị trường khách
 - 2.4.1. Nguồn khách
 - 2.4.2. Phân loại khách theo động cơ chuyến đi
 - 2.4.3. Phân loại thị trường khách theo hình thức tổ chức chuyến đi
- 2.5. Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lữ hành (DNLH)
 - 2.5.1. Khái niệm cơ cấu tổ chức
 - 2.5.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến cơ cấu tổ chức của DNLH
 - 2.5.3. Các mô hình cơ cấu tổ chức tiêu biểu
 - 2.5.4. Cơ cấu tổ chức mang tính phổ biến của DNLH Việt Nam

BÀI 2. QUAN HỆ GIỮA NHÀ CUNG CẤP VỚI DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH

1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài này người học sẽ:
 - Trình bày được các khái niệm, nội dung của hợp đồng và chính sách giá cả
 - Phân loại được các nhà cung ứng
 - Xây dựng được nội dung hợp đồng với các nhà cung ứng
 - Biết vận dụng các chính sách giá trong kinh doanh
2. Nội dung
 - 2.1. Nhà cung cấp của DNLH
 - 2.1.1. Định nghĩa cung du lịch và nhà cung cấp
 - 2.1.2. Vai trò của nhà cung cấp
 - 2.1.3. Quyền mặc cả của nhà cung cấp
 - 2.2. Các hình thức quan hệ của DNLH với nhà cung cấp
 - 2.2.1. Hình thức ký gửi
 - 2.2.2. Hình thức bán buôn
 - 2.3. Hợp đồng du lịch
 - 2.4. Vận dụng chính sách giá cả của nhà cung ứng đối với DNLH

BÀI 3. TỔ CHỨC XÚC TIẾN HỖN HỢP, BÁN VÀ THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài này người học sẽ:

- Trình bày được nội dung về các hoạt động xúc tiến, tổ chức bán và quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch cho khách
- Xây dựng được nội dung quảng cáo
- Có khả năng thực hiện công tác bán hàng, tuyên truyền

2. Nội dung

2.1. Tổ chức xúc tiến hỗn hợp chương trình du lịch

2.1.1. Khái niệm xúc tiến hỗn hợp

2.1.2. Hoạt động quảng cáo chương trình du lịch

2.1.3. Hoạt động tuyên truyền và quan hệ công chúng

2.1.4. Hoạt động khuyến khích, thúc đẩy tiêu thụ, khuyến mãi và khuyến mại

2.2. Tổ chức bán CTDL

2.2.1. Xác định nguồn khách

2.2.2. Quan hệ giữa công ty lữ hành với nhau và với khách du lịch

2.3. Tổ chức thực hiện CTDL

2.3.1. Quy trình thực hiện

2.3.2. Các hoạt động của hướng dẫn viên

2.4. Tổ chức các hoạt động sau chuyến đi

BÀI 4. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM CỦA DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH

1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài này người học sẽ:

- Trình bày được khái niệm về chất lượng sản phẩm và sản phẩm lữ hành; nội dung đánh giá chất lượng chương trình du lịch và quản lý chất lượng dịch vụ tại doanh nghiệp
- Có khả năng phân tích, đánh giá được chất lượng chương trình
- Tìm ra được nguyên nhân ảnh hưởng chất lượng chương trình du lịch và đưa ra được cách quản lý chất lượng sản phẩm và chất lượng phục vụ

2. Nội dung

2.1. Khái niệm chất lượng sản phẩm

2.1.1. Tiếp cận chất lượng sản phẩm lữ hành theo đặc điểm của dịch vụ

2.1.2. Tiếp cận chất lượng sản phẩm lữ hành theo sự phù hợp giữa thiết kế và thực hiện

2.1.3. Khái niệm chất lượng CTDL

2.2. Đánh giá chất lượng sản phẩm của DNLH

2.2.1. Đánh giá theo thiết kế và thực hiện

2.2.2. Hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng CTDL

2.3. Những yếu tố ảnh hưởng chất lượng sản phẩm lữ hành

2.4. Quản lý chất lượng phục vụ tại DNLH

2.4.1. Quản lý chất lượng phục vụ du lịch

2.4.2. Quản lý chất lượng theo các nhóm công việc

2.4.3. Quản lý chất lượng phục vụ theo chức năng quản lý

BÀI 5. HỆ THỐNG CHỈ TIÊU ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH

1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài này người học sẽ:

- Trình bày được nội dung hệ thống các chỉ tiêu đánh giá kết quả kinh doanh, vị thế, hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp

- Thực hiện được công tác đánh giá sơ bộ thông qua các số liệu của doanh nghiệp

2. Nội dung:

2.1. Hệ thống tiêu chí tuyệt đối để đánh giá các kết quả kinh doanh tour

2.1.1. Chỉ tiêu tổng doanh thu

2.1.2. Chỉ tiêu tổng chi phí

2.1.3. Chỉ tiêu lợi nhuận

2.1.4. Chỉ tiêu tổng số ngày khách

2.1.5. Chỉ tiêu tổng số lượt khách

2.2. Hệ thống các chỉ tiêu tương đối để đánh giá vị thế trên thị trường và tốc độ phát triển

2.2.1. Chỉ tiêu thị phần

2.2.2. Chỉ tiêu tốc độ phát triển liên hoàn

2.2.3. Chỉ tiêu tốc độ phát triển định gốc

2.2.2. Chỉ tiêu tốc độ phát triển liên hoàn

2.2.3. Chỉ tiêu tốc độ phát triển định gốc

2.3. Hệ thống các chỉ tiêu để đánh giá hiệu quả kinh doanh CTDL

2.3.1. Chỉ tiêu hiệu quả sử dụng vốn lưu động

2.3.2. Chỉ tiêu năng suất lao động bình quân

2.3.3. Chỉ tiêu doanh thu trung bình một ngày khách

2.3.4. Chỉ tiêu chi phí trung bình trên một ngày khách

2.3.5. Chỉ tiêu lợi nhuận trung bình trên một ngày khách

BÀI 6. MÔI TRƯỜNG KINH DOANH VÀ CHIẾN LƯỢC CHÍNH SÁCH KINH DOANH CỦA DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH

1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài này người học sẽ:

- Trình bày được nội dung môi trường kinh doanh và chiến lược, chính sách kinh doanh chủ yếu của doanh nghiệp lữ hành

- Phân biệt được môi trường bên trong và bên ngoài

- Phân biệt được các chiến lược kinh doanh
- Có khả năng áp dụng vào thực tế

2. Nội dung

2.1. Môi trường kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành

2.1.1. Môi trường vĩ mô

2.1.2. Môi trường cạnh tranh trực tiếp- những cơ hội và thách thức

2.1.3. Môi trường bên trong- những điểm mạnh và yếu của doanh nghiệp

2.2. Chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành

2.2.1. Xác định vị trí của doanh nghiệp trên thị trường

2.2.2. Một số hình thái cơ bản của doanh nghiệp lữ hành

2.3. Các chính sách kinh doanh chủ yếu của doanh nghiệp lữ hành

2.3.1. Chính sách sản phẩm

2.3.2. Chính sách giá cả

2.3.3. Các chính sách khác

IV. Điều kiện thực hiện môn học

1. Phòng học chuyên môn hóa: Phòng học lý thuyết

2. Trang thiết bị máy móc: Máy projector, phòng chiếu, máy vi tính, hệ thống dẫn điện, loa, wifi, máy tính casio

3. Học liệu: các bản hợp đồng mẫu và hợp đồng đã được ký kết liên quan môn học, , sơ đồ cơ cấu doanh nghiệp lữ hành trên địa bàn và ngoài tỉnh, số liệu kinh doanh

V. Nội dung và phương pháp, đánh giá

1. Nội dung:

- **Kiến thức:** Tập trung kiểm tra đánh giá các nội dung quan trọng từ bài 1 đến bài 6.

- **Kỹ năng:** Kiểm tra các kỹ năng hình thành trong quá trình học tập: Phối hợp hoạt động nhóm; Biểu đạt ý kiến cá nhân; Vận dụng kiến thức đã được học một cách linh hoạt; Khả năng tính toán; xử lý tình huống; trình bày văn bản.

- **Năng lực tự chủ và trách nhiệm:** Người học thể hiện thái độ tự tin, yêu thích môn học; phát huy vai trò trung tâm trong quá trình học tập, tỏ ra có tinh thần trách nhiệm.

2. Phương pháp:

- Kiểm tra đánh giá mức độ tiếp thu kiến thức của mỗi cá nhân qua bài viết tự luận, bài tập

- Kiểm tra đánh giá khả năng hợp tác, biểu đạt ý kiến, vận dụng kiến thức trong bài tập

3. Đánh giá:

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần, làm bài tập ở nhà.	- Số tiết dự học / tổng số tiết: 10% - Số bài tập đã làm / tổng số bài tập được giao: 10%	20%	
2	Điểm kiểm tra định kỳ	- Thực hành	20%	
3	Thi kết thúc học phần	- Thực hành	60%	

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học

1. Phạm vi áp dụng môn học: Dành cho sinh viên bậc cao đẳng ngành Quản trị lý hành trường.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên: Sử dụng phối hợp nhiều phương pháp dạy học sao cho phù hợp với đối tượng học sinh, sinh viên; Hướng dẫn sinh viên phương pháp nghiên cứu; làm việc theo nhóm, cung cấp tài liệu cho sinh viên, hướng dẫn cách tự học, cách áp dụng bài tập vào thực tế.

- Đối với người học: Sinh viên phải tham gia tối thiểu 80% số tiết học trên lớp và 100% tiết học thực hành

- Có đầy đủ điểm thường xuyên, điểm đánh giá nhận thức và thái độ tham gia thảo luận, làm bài tập ở nhà theo yêu cầu của giảng viên

- Nghiên cứu tài liệu trước khi lên lớp

- Thực hiện tác nghiệp cụ thể theo đặc điểm môn học do giáo viên phân công

- Tham gia dự kỳ thi kết thúc học phần.

3. Tài liệu học tập:

1. Luật du lịch (2017)

2. Nguyễn Văn Mạnh- Phạm Hồng Chương, Giáo trình Quản trị kinh doanh lý hành

3. Sở giáo dục và đào tạo, Giáo trình Nghiệp vụ kinh doanh lý hành, Nhà xuất bản Hà Nội

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch

Mã môn học: MD27

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ (Lý thuyết: 14 giờ; thảo luận, bài tập: 29 giờ; kiểm tra: 02 giờ)

I. Vị trí, tính chất môn học

- Vị trí: Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch là môn học thuộc nhóm các môn chuyên ngành được áp dụng giảng dạy cho sinh viên các chuyên ngành Quản trị lễ hành bậc cao đẳng. Môn học được bố trí giảng dạy sau các môn học đại cương và các môn cơ sở ngành, học song song với các môn chuyên ngành.

- Tính chất: Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch là môn học cung cấp kiến thức chuyên ngành quan trọng cho sinh viên cao đẳng năm thứ hai. Sinh viên bắt buộc phải hoàn tất môn học mới được công nhận tốt nghiệp

II. Mục tiêu môn học

Học xong môn học này người học có khả năng:

- Về kiến thức
 - + Trình bày được khái niệm và các nội dung liên quan đến chất lượng, chất lượng dịch vụ du lịch.
 - + Trình bày được khái niệm, nguyên tắc, quy trình, phương pháp và các nội dung liên quan đến công tác quản trị chất lượng dịch vụ du lịch.
 - + Biết về các hệ thống quản trị chất lượng dịch vụ du lịch.
 - + Trình bày được các nội dung liên quan đến đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch. và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ trong du lịch.
- Về kỹ năng
 - + Nhận biết được sự khác nhau giữa chất lượng sản phẩm hàng hóa thông thường với chất lượng dịch vụ du lịch
 - + Tìm ra được một số nguyên nhân ảnh hưởng đến chất lượng các dịch vụ du lịch trên địa bàn Đà Lạt
 - + Tìm ra được một số giải pháp có thể áp dụng vào thực tế tại doanh nghiệp kinh doanh du lịch trên địa bàn Đà Lạt
 - + Thực hiện được hoạt động thuyết trình, làm việc nhóm và tạo powerpoint
- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm
 - + Tự giác học tập, tìm tòi, nghiên cứu tài liệu.
 - + Phát huy vai trò của nhân tố trung tâm trong học tập
 - + 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, xác định rõ vị trí công việc.
 - + Tuân thủ pháp luật nhà nước và luật du lịch.
 - + Vận dụng kiến thức đã học vào thực tế bằng các hành động cụ thể tại đơn vị để phát triển du lịch tỉnh nhà và đơn vị.

III. Nội dung môn học

1. Nội dung tổng quát và phân bố thời gian

STT	Tên bài	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1. Tổng quan về chất lượng dịch vụ du lịch	8	3	5	
2	Bài 2. Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch	8	3	5	
3	Bài 3. Các hệ thống quản trị chất lượng dịch vụ du lịch	8	3	5	
4	Bài 4. Đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch	10	2	8	
5	Kiểm tra	1			1
6	Bài 5. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch	9	3	6	
7	Kiểm tra	1			1
	Tổng cộng	45	14	29	2

2. Nội dung chi tiết

BÀI 1. TỔNG QUAN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH

1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài này người học sẽ:

- Trình bày được khái niệm và kiến thức chung về dịch vụ du lịch và chất lượng dịch vụ du lịch

- Phân loại được các dịch vụ trong du lịch

2. Nội dung

2.1. Dịch vụ du lịch

2.1.1. Khái niệm

2.1.2. Phân loại dịch vụ du lịch

2.1.3. Đặc điểm của dịch vụ du lịch

2.2. Chất lượng dịch vụ du lịch

2.2.1. Khái niệm

2.2.2. Đặc điểm chất lượng dịch vụ du lịch

2.2.3. Các yếu tố ảnh hưởng chất lượng dịch vụ du lịch

BÀI 2. QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH

1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài này người học sẽ:

- Trình bày được khái niệm khái niệm và kiến thức chung về quản trị chất lượng dịch vụ du lịch, các nội dung, nguyên tắc, phương pháp quản trị chất lượng dịch vụ du lịch

2. Nội dung

2.1. Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch

2.1.1. Khái niệm

- 2.1.2. Đặc điểm
- 2.2. Chức năng của quản trị chất lượng dịch vụ du lịch
 - 2.2.1. Hoạch định chất lượng dịch vụ du lịch
 - 2.2.2. Kiểm soát chất lượng dịch vụ du lịch
 - 2.2.3. Cải tiến và hoàn thiện chất lượng chất lượng dịch vụ du lịch
- 2.3. Nguyên tắc quản trị chất lượng dịch vụ du lịch
 - 2.3.1. Coi trọng vai trò con người
 - 2.3.2. Nguyên tắc đồng bộ
 - 2.3.3. Nguyên tắc toàn diện
 - 2.3.4. Nguyên tắc kiểm tra đánh giá
- 2.4. Quy trình và nội dung quản trị chất lượng dịch vụ du lịch
- 2.5. Các phương pháp quản trị chất lượng dịch vụ du lịch
 - 2.5.1. Phương pháp quản trị chất lượng toàn diện
 - 2.5.2. Phương pháp quản trị lỗ hổng dịch vụ
 - 2.5.3. Các phương pháp khác
- 2.6. Đảm bảo chất lượng dịch vụ du lịch
 - 2.6.1. Khái niệm
 - 2.6.2. Nội dung và phương pháp đảm bảo chất lượng dịch vụ du lịch
- 2.7. Cải tiến chất lượng dịch vụ du lịch
 - 2.7.1. Khái niệm
 - 2.7.2. Nội dung và phương pháp cải tiến chất lượng dịch vụ du lịch

BÀI 3. CÁC HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH

1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài này người học sẽ:
 - Trình bày được khái niệm, nội dung bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam-VTOS, bộ tiêu chuẩn ISO 9000
 - Phân biệt được các cách đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch
2. Nội dung
 - 2.1. Khái niệm
 - 2.1.1. Khái niệm hệ thống
 - 2.1.2. Khái niệm hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ du lịch
 - 2.2. Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (VTOS)
 - 2.2.1. Giới thiệu
 - 2.2.2. Lợi ích của việc áp dụng tiêu chuẩn
 - 2.2.3. Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề
 - 2.3. Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO9000
 - 2.3.1. Giới thiệu bộ tiêu chuẩn
 - 2.3.2. Nguyên tắc quản lý chất lượng
 - 2.3.3. Trình tự xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng
 - 2.3.4. Các bước áp dụng
 - 2.4. Hệ thống phân tích mối nguy và kiểm soát các điểm tới hạn

2.4.1. Giới thiệu về HACCP

2.4.2. Trình tự xây dựng kế hoạch HACCP

BÀI 4. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH

1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài này người học sẽ:

- Trình bày nội dung các chỉ tiêu, phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch
- Mô tả được các phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch

2. Nội dung

2.1. Nội dung đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch

2.1.1. Đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch dựa vào sự cảm nhận của khách hàng

2.1.2. Đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch dựa vào mức độ thực hiện cam kết của nhà cung ứng

2.2. Chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch

2.2.1. Mức độ tin cậy

2.2.2. Tinh thần trách nhiệm

2.2.3. Sự đảm bảo

2.2.4. Sự đồng cảm.

2.2.5. Cơ sở vật chất hữu hình

2.3. Các phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch

2.3.1. Phương pháp đánh giá trực quan

2.3.2. Phương pháp đánh giá theo chuyên gia trong lĩnh vực du lịch

2.3.3. Phương pháp đánh giá xã hội học

BÀI 5. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH

1. Mục tiêu: Sau khi học xong bài này người học sẽ:

- Đưa ra được các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch
- Sử dụng phương pháp công não để kích thích sự sáng tạo, mở rộng tầm nhìn của sinh viên, lấy các ý tưởng vận dụng vào thực tế.

2. Nội dung

2.1. Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật

2.2. Chính sách quản lý và đào tạo nguồn nhân lực

2.3. Áp dụng khoa học công nghệ du lịch

2.4. Nâng cao chuyên môn nghiệp vụ

2.5. Nâng cao chất lượng phục vụ

2.6. Nâng cao kỹ năng sống – Tâm lí giao tiếp đội ngũ lao động

2.7. Giáo dục đạo đức nghề nghiệp

2.8. Xây dựng văn hóa doanh nghiệp

2.9. Chính sách quản lý và đào tạo nguồn nhân lực

2.10. Tập trung thỏa mãn nhu cầu khách hàng

IV. Điều kiện thực hiện môn học

1. Phòng học chuyên môn hóa: Phòng học lý thuyết có trang bị phương tiện trình chiếu và khuếch âm

2. Trang thiết bị máy móc: Máy projector, phong chiếu, máy vi tính, hệ thống dẫn điện, loa, wifi, hình ảnh tư liệu liên quan

3. Học liệu, dụng cụ: Tài liệu tham khảo, hình ảnh minh họa

V. Nội dung và phương pháp, đánh giá

1. Nội dung đánh giá

- Kiến thức: đánh giá các nội dung quan trọng trong môn học qua các bài kiểm tra định kỳ

- Kỹ năng: Kiểm tra các kỹ năng hình thành trong quá trình học tập: Phối hợp hoạt động nhóm; Biểu đạt ý kiến cá nhân, khả năng thuyết trình

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Đánh giá về chuyên cần, ý thức trong giờ học, chuẩn bị bài trước khi lên lớp và thực hiện các nhiệm vụ được giao, phát huy vai trò trung tâm trong quá trình học tập.

2. Phương pháp

- Kiểm tra đánh giá mức độ tiếp thu kiến thức của mỗi cá nhân qua bài viết tự luận.

- Kiểm tra đánh giá khả năng hợp tác, biểu đạt ý kiến, vận dụng kiến thức, thiết kế trang trình chiếu ... qua hoạt động nhóm (tổ chức Seminar)

3. Đánh giá

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần, làm bài tập ở nhà.	- Số tiết dự học / tổng số tiết: 10% - Số bài tập đã làm / tổng số bài tập được giao: 10%	20%	
2	Điểm kiểm tra định kỳ	- Tự luận (1 bài), Trắc nghiệm (1 bài)	20%	
3	Thi kết thúc học phần	- Tự luận (90 phút)	60%	

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học

1. Phạm vi áp dụng môn học: Dành cho sinh viên bậc cao đẳng ngành Quản trị lý hành trường CĐ Kinh tế - Kỹ thuật Lâm Đồng

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

- Đối với giáo viên, giảng viên: Sử dụng phối hợp nhiều phương pháp dạy học sao cho phù hợp với đối tượng học sinh, sinh viên; Hướng dẫn sinh viên phương pháp nghiên cứu; làm việc theo nhóm, cung cấp tài liệu cho sinh viên, hướng dẫn cách tự học, cách áp dụng bài tập vào thực tế.

- Đối với người học: Sinh viên phải tham gia tối thiểu 80% số tiết học trên lớp và 100% tiết học thực hành

- Có đầy đủ điểm thường xuyên, điểm đánh giá nhận thức và thái độ tham gia thảo luận, làm bài tập ở nhà theo yêu cầu của giảng viên

- Nghiên cứu tài liệu trước khi lên lớp

- Thực hiện tác nghiệp cụ thể theo đặc điểm môn học do giáo viên phân công
- Tham gia dự kỳ thi kết thúc học phần.

3. Tài liệu học tập

1. Vũ Thị Lam Anh, Lý luận cơ bản về chất lượng dịch vụ khách sạn
2. Ngô Thị Quỳnh Anh, Một số giải pháp quản lý chất lượng khách sạn
3. Phan Xuân Hậu, giáo trình Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch – khách sạn, NXB Đại học quốc gia Hà Nội
4. Phạm Đình Thọ và nhóm tác giả, giáo trình Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

Tên môn học: THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

Mã môn học: MD28

Thời gian thực hiện môn học: 800 giờ (Lý thuyết: 0 giờ; thực hành: 780 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 lễ 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 lễ 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 lễ hành

+ Thực hiện được quy trình làm việc và cách thức quản lý các bộ phận trong công ty lễ 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	100		100	
2	Phần 1. Cơ sở lý luận chuyên đề tốt nghiệp	200		200	
3	Phần 2. Đánh giá thực trạng chuyên đề tốt nghiệp	200		200	

4	Phần 3. Nhận xét, kiến nghị	200		200	
5	Phần kết luận	100		80	20
	Tổng cộng	800		780	20

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 lý 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 nhân thực tập.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

LỄ TÂN NGOẠI GIAO

Tên môn học: Lễ tân ngoại giao

Mã môn học: MD29

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ (Lý thuyết: 14 giờ; Thực hành, thảo luận, bài tập: 29 giờ; Kiểm tra: 2 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:

- Cung cấp các kiến thức về các văn kiện quốc tế của hoạt động lễ tân ngoại giao, giúp người học hiểu đúng và cư xử đúng khi giao tiếp quốc tế trên bình diện ngoại giao, các nguyên tắc hoạt động ngoại giao, các cấp hàm của cơ quan hoạt động ngoại giao, quyền ưu đãi miễn trừ ngoại giao, những vấn đề cần thiết khi đón tiếp và phục vụ đoàn khách quốc tế đến thăm cơ quan, những kỹ năng đàm phán thương lượng hiệu quả trong quá trình hoạt động lễ tân ngoại giao...

2. Về kỹ năng:

Có kỹ năng đọc hiểu đúng các văn kiện quốc tế về lễ tân ngoại giao. Vận dụng được những đặc trưng công việc liên quan đến hoạt động lễ tân ngoại giao. Biết ứng xử đúng các qui tắc hoạt động lễ tân khi giao tiếp, biết lên chương trình tiếp đón một đoàn khách ngoại giao phù hợp.

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 môn học:

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.	Bài 1: Khái quát chung về lễ tân ngoại giao 1.1 Khái niệm lễ tân ngoại giao 1.2. Khái quát về sự hình thành và phát triển của lễ tân ngoại giao. 1.3 Vai trò, vị trí của lễ tân ngoại giao 1.4 Những nguyên tắc của lễ tân ngoại giao 1.5 Một số cơ quan đại diện nước ngoài	5 0.5 1 1 1 1.5	2 0.5 0.5 0.5 0.5	3 0.5 1 0.5 1	
2.	Bài 2: Biểu tượng quốc gia 2.1. Quốc kì 2.2 Quốc thiều 2.3. Quốc huy 2.4 Quốc ca	8 3 1 2 2	3 1 1 1 1	5 2 1 1 1	
3.	Bài 3: Đón tiếp các đoàn khách nước ngoài – Ngồi thứ và sắp xếp chỗ ngồi trong ngoại giao 3.1 Các loại chuyến thăm trong nghi lễ đối ngoại 3.2 Nghi lễ đón nguyên thủ quốc gia 3.3 Đón khách quốc tế tại trụ sở cơ quan 3.4. Ngồi thứ và sắp xếp chỗ ngồi trong ngoại giao Kiểm tra	12 2 2 1 6 1	2 1 1 1 6	9 1 1 1 6	1 1
4.	Bài 4: Chiêu đãi ngoại giao 4.1 Ý nghĩa mục đích 4.2 Các loại tiệc chiêu đãi 4.3 Cách thức tổ chức tiệc chiêu đãi 4.4 Ứng xử trong tiệc chiêu đãi ngoại giao Kiểm tra	11 1.5 2 4.5 2 1	3 0.5 1 1.5	7 1 1 3 2	1 1
5.	Bài 5: Cách ứng xử thường thức khi tiếp xúc xã giao 5.1 Ấn tượng ban đầu. 5.2 Cách bắt tay 5.3 Hôn hữu nghị	9 1 2 2	4 1 1 1	5 1 1 1	

	5.4 Giao tiếp bằng lời nói và cử chỉ	2	1	1	
	5.5 Tặng hoa và tặng quà	2	1	1	
	Cộng	45	14	29	2

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1: Khái quát chung về lễ tân ngoại giao

Thời gian: 5 giờ

Mục tiêu:

- Nắm được sự hình thành và phát triển của lễ tân ngoại giao
- Phân biệt được sự khác nhau giữa lễ tân ngoại giao và lễ tân đối ngoại; phân biệt được giữa lễ tân ngoại giao với nghi thức nhà nước
- Hiểu rõ vai trò của lễ tân ngoại giao, các nguyên tắc cơ bản

Nội dung bài:

1.1 Khái niệm lễ tân ngoại giao

Thời gian: 0.5 giờ

1.2. Khái quát về sự hình thành và phát triển của lễ tân ngoại giao

Thời gian: 3 giờ

1.3 Vai trò, vị trí của lễ tân ngoại giao

Thời gian: 1 giờ

1.3.1 Thể hiện và phục vụ đường lối đối ngoại của mỗi nước

1.3.2 Là phương tiện để thể hiện cụ thể các nguyên tắc cơ bản của luật quốc tế.

1.3.3 Tạo khung cảnh và bầu không khí thuận lợi cho quan hệ ngoại giao

1.4 Những nguyên tắc của lễ tân ngoại giao

Thời gian: 1 giờ

1.4.1 Nguyên tắc tôn trọng lẫn nhau

1.4.2 Nguyên tắc bình đẳng không phân biệt đối xử

1.4.3 Nguyên tắc có đi có lại

1.4.4 Kết hợp luật pháp quốc tế với quy định quốc gia và truyền thống dân tộc

1.5 Một số cơ quan đại diện nước ngoài

Thời gian: 1.5 giờ

1.5.1 Đại sứ quán

1.5.2 Tổng lãnh sự quán

1.5.3 Cơ quan đại diện các tổ chức quốc tế

Bài 2: Biểu tượng quốc gia

Thời gian: 8 giờ

Mục tiêu:

- Hiểu được khái niệm, ý nghĩa và cách sử dụng quốc ca, quốc kỳ và quốc huy.
- Biết sắp xếp vị trí các lá cờ tại hội nghị quốc tế, hội thảo quốc tế, thi đấu quốc tế.

Nội dung bài:

2.1. Quốc kì

Thời gian: 3 giờ

2.1.1 Khái niệm

2.1.2 Quy cách

2.1.3 Quy định chung

2.1.4 Ý nghĩa biểu tượng một số quốc kì trên thế giới

2.2 Quốc thiều

Thời gian: 1 giờ

- 2.2.1 Khái niệm
- 2.2.2 Quy định chung
- 2.3 Quốc huy *Thời gian: 2 giờ*
 - 2.3.1 Khái niệm
 - 2.3.2 Quy định chung
- 2.4. Quốc ca *Thời gian: 2 giờ*
 - 2.4.1 Quốc ca
 - 2.4.2 Quy định chung

Bài 3: Đón tiếp các đoàn khách nước ngoài – Ngồi thứ và sắp xếp chỗ ngồi trong ngoại giao **Thời gian: 12 giờ**

Mục tiêu:

- Nắm rõ các danh nghĩa chuyên thăm của đoàn cấp cao nước ngoài
- Nghi thức đón tiếp của từng chuyên thăm viếng của đoàn cấp cao nước ngoài theo thông lệ quốc tế và theo quy định của Việt Nam
- Hiểu rõ được quy trình chuẩn bị khi đón tiếp các đoàn nước ngoài tới thăm
- Lý giải cách sắp xếp chỗ ngồi trong các tình huống ngoại giao

Nội dung bài:

- 3.1 Các loại chuyên thăm trong nghi lễ đối ngoại *Thời gian: 2 giờ*
 - 3.1.1 Thăm cấp nhà nước
 - 3.1.2 Thăm chính thức
 - 3.1.3 Thăm làm việc
 - 3.1.4 Thăm nội bộ
 - 3.1.5 Thăm cá nhân
- 3.2 Nghi lễ đón nguyên thủ quốc gia *Thời gian: 2 giờ*
 - 3.2.1 Nguyên tắc chung
 - 3.2.2 Đón tại sân bay
 - 3.2.3 Đón chính thức tại phủ Chủ tịch
 - 3.2.4 Đón khách quốc tế tại sân bay địa phương
- 3.3 Đón khách quốc tế tại trụ sở cơ quan *Thời gian: 1 giờ*
 - 3.3.1 Chuẩn bị
 - 3.3.2 Đón khách
 - 3.3.3 Tiễn khách
- 3.4. Ngồi thứ và sắp xếp chỗ ngồi trong ngoại giao *Thời gian: 6 giờ*
 - 3.4.1 Nguyên tắc chung
 - 3.4.2 Sắp xếp chỗ ngồi trên xe ô tô
 - 3.4.3 Sắp xếp chỗ ngồi khi hội đàm

- 3.4.4 Sắp xếp chỗ ngồi khi tiếp xã giao
- 3.4.5 Sắp xếp chỗ ngồi khi ký kết
- 3.4.6 Sắp xếp chỗ ngồi trong tiệc chiêu đãi

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Bài 4: Chiêu đãi ngoại giao

Thời gian: 11 giờ

Mục tiêu:

- Hiểu rõ ý nghĩa, mục đích của tiệc chiêu đãi ngoại giao
- Hiểu rõ được các loại tiệc chiêu đãi (tiệc đứng, tiệc ngồi)
- Nắm rõ cách tổ chức tiệc chiêu đãi và cách ứng xử phù hợp

Nội dung bài:

4.1 Ý nghĩa, mục đích

Thời gian: 1.5 giờ

4.2 Các loại tiệc chiêu đãi

Thời gian: 2 giờ

4.2.1 Tiệc ngồi.

4.2.2 Tiệc đứng

4.2.3 Tiệc trà

4.3 Cách thức tổ chức các buổi tiệc chiêu đãi

Thời gian: 4.5 giờ

4.3.1 Chọn hình thức tiệc

4.3.2 Lập danh sách khách mời

4.3.3 Chuẩn bị giấy mời

4.3.4 Lên thực đơn và chuẩn bị địa điểm

4.5 Ứng xử trong tiệc chiêu đãi

Thời gian: 2 giờ

4.5.1 Chủ tiệc

4.5.2 Khách mời

4.5.3 Phục vụ

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Bài 5 : Cách ứng xử thường thức khi tiếp xúc xã giao

Thời gian: 9 giờ

Mục tiêu:

- Hiểu và điều tiết được dáng điệu, trang phục, cử chỉ để tạo ấn tượng tốt
- Làm tốt các kỹ năng: hôn hữu nghị, kỹ năng nói, kỹ năng nghe, khen và chê cũng như tặng hoa, tặng quà đúng nghi thức

Nội dung bài :

5.1 Ấn tượng ban đầu.

Thời gian: 1 giờ

5.1.1 Dáng điệu.

5.1.2 Trang phục

5.1.3 Cử chỉ

5.2 Cách bắt tay

Thời gian: 2 giờ

5.2.1 Ý nghĩa

- 5.2.2 Tư thế
- 5.2.3 Thứ tự
- 5.3 Hôn hữu nghị *Thời gian: 2 giờ*
 - 5.3.1 Ý nghĩa
 - 5.3.2 Nguyên tắc
- 5.4 Giao tiếp bằng lời nói và cử chỉ *Thời gian: 2 giờ*
 - 5.4.1 Nói và nghe
 - 5.4.2 Khen và chê
 - 5.4.3 Cảm ơn, xin lỗi và xin phép
 - 5.4.4 Nét mặt, đôi mắt
 - 5.4.5 Cử chỉ tay chân
- 5.5 Tặng hoa và tặng quà *Thời gian: 2 giờ*
 - 5.5.1 Tặng hoa
 - 5.5.2 Tặng phẩm

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: Hiểu biết các kiến thức cơ bản về lễ tân ngoại giao như nguyên tắc trong lễ tân ngoại giao, quy định chung, cách thức tiếp đón khách nước ngoài, cách tổ chức tiệc chiêu đãi và cách ứng xử phù hợp trong những tình huống giao tiếp ngoại giao

- Kỹ năng: Biết vận dụng những kiến thức của lễ tân ngoại giao vào giải quyết những tình huống mà công việc sau này đòi hỏi.

- 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:

- 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 lễ 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 3,4,5

4. Tài liệu tham khảo:

- Võ Anh Tuấn (2005), *Lễ tân ngoại giao thực hành*, Nxb Chính trị Quốc gia,

Hà Nội

- Nguyễn Gia Khánh (2007), *Lễ tiết đối ngoại trong thương vụ*, NXB Thanh Hóa

- Louis Dussalt (1999), *Lễ tân – công cụ giao tiếp*, Nxb Chính trị Quốc gia, Hà

Nội

- Phùng Công Bách (2009), *Nghi thức và lễ tân đối ngoại*, Nxb Thế Giới, Hà Nội

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

CHƯƠNG TRÌNH MÔN ĐƠN QUAN HỆ VÀ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

Tên môn học: Quan hệ và chăm sóc khách hàng

Mã môn học: MD30

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ; (Lý thuyết: 18 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 25 giờ; Kiểm tra 2 giờ)

I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí:

- Quan hệ và chăm sóc khách hàng là môn học thuộc nhóm kiến thức cơ sở ngành trong chương trình khung đào tạo trình độ cao đẳng nghề “Quản trị lễ hành”

2. Tính chất:

- Quan hệ và chăm sóc khách hàng là môn học lý thuyết, được đánh giá kết quả bằng hình thức kiểm tra hết môn.

II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

- Trình bày được khái niệm chăm sóc khách hàng, mong đợi của khách hàng, dịch vụ có chất lượng;

- Nhận biết và mô tả được lợi ích của việc chăm sóc khách hàng hiệu quả;

- Nhận biết được môi trường làm việc đa văn hoá và nhu cầu của các nhóm khách hàng đặc biệt;

2. Về kỹ năng:

- Giải thích được vai trò của việc xây dựng mối quan hệ khách hàng tốt đối với thành công của khách sạn và trình diễn được các kỹ năng, thái độ chăm sóc khách hàng hiệu quả;

- Mô tả được đặc điểm tâm lý, nhu cầu của một số nhóm du khách.

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	Bài 1: Chăm sóc khách hàng - Nhận thức về khách hàng nội bộ và khách du lịch. - Định nghĩa chăm sóc khách hàng. - Các yếu tố của dịch vụ chăm sóc khách hàng - Các bên liên quan đến chăm sóc	3 0,25 0,25 1.5 0.5	3 0,25 0,25 1.5 0.5		

	khách hàng. - Dịch vụ tốt và tuyệt vời.	0.5	0.5		
2	Bài 2: Mong đợi của khách hàng - Định nghĩa mong đợi của khách hàng. - Nhu cầu của khách hàng - Các yếu tố mong đợi của khách hàng. - Đặc trưng nhu cầu, mong đợi của một số nhóm khách hàng chủ yếu	5 0.5 1 1 2.5	5 0.5 1 1 2.5		
3	Bài 3: Quan hệ khách hàng trong công việc - Định nghĩa quan hệ khách hàng - Tầm quan trọng của quan hệ khách hàng tốt. - Kỹ năng phục vụ con người - Thái độ phục vụ con người	16 1 2 7 6	5 1 1 2 1	10 1 5 4	1 1
4	Bài 4: Làm việc trong môi trường đa văn hoá - Tầm quan trọng của sự hiểu biết về văn hoá của du khách - Sự khác biệt về văn hoá - Các nhóm có nhu cầu đặc biệt	7 1 5 1	2 1 1 1	5 5	
5	Bài 5: Dịch vụ và sự thoả mãn của khách hàng. - Các yếu tố đảm bảo khách hàng thoả mãn. - Kỹ thuật, nghệ thuật làm hài lòng khách và thu hút khách quay lại	14 10 4	3 2 1	10 8 2	1 1
	Cộng	45	18	25	2

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1: Chăm sóc khách hàng

1. Mục tiêu:

- Nhận biết được lợi ích của việc chăm sóc khách hàng hiệu quả đến nhân viên và khách sạn;
- Giải thích được khái niệm về dịch vụ có chất lượng.

2. Nội dung:

2.1. Nhận thức về khách hàng nội bộ và khách du lịch.

Thời gian: 0,25 giờ

2.2. Định nghĩa chăm sóc khách hàng.

Thời gian: 0,25 giờ

2.3. Các yếu tố dịch vụ chăm sóc khách hàng

Thời gian: 1,5 giờ

2.3.1. Dịch vụ vật chất

2.3.2. Số lượng, chất lượng, giá cả sản phẩm

2.3.3. Dịch vụ cá nhân

2.3.4. Hiểu biết về sản phẩm

2.3.5. Thái độ quan tâm tới khách hàng và duy trì chất lượng dịch vụ ổn định.

2.4. Các bên liên quan đến chăm sóc khách hàng.

Thời gian: 0,5 giờ

2.5. Dịch vụ tốt và tuyệt vời.

Thời gian: 0,5 giờ

Bài 2: Mong đợi của khách hàng

1. Mục tiêu:

- Giải thích được thuật ngữ “Sự mong đợi của khách hàng“, sự khác biệt giữa “nhu cầu“ và sự “mong đợi“;
- Nêu được lý do tại sao sự mong đợi của khách hàng cần được dự đoán trước, cần được đáp ứng và trong một số trường hợp cần được đáp ứng trên mức mong đợi.

2. Nội dung:

2.1. Mong đợi của khách hàng.

Thời gian: 0,5 giờ

2.1.1. Định nghĩa.

2.1.2. Sự cần thiết phải hiểu được mong đợi của khách hàng

2.2. Nhu cầu của khách hàng

Thời gian: 1 giờ

2.3. Các yếu tố mong đợi của khách hàng.

Thời gian: 1 giờ

2.4. Đặc trưng nhu cầu, mong đợi của một số nhóm khách hàng chủ yếu.

Thời gian: 2,5 giờ

2.4.1. Khách Trung Quốc.

2.4.2. Khách Nhật.

2.4.3. Khách Pháp.

2.4.4. Khách Mỹ.

2.4.5. Khách Đức.

2.4.6. Khách Hàn Quốc.

2.4.7. Khách Thái Lan.

Bài 3: Quan hệ khách hàng trong công việc

1. Mục tiêu:

- Trình bày được định nghĩa “quan hệ khách hàng”;
- Giải thích được lý do tại sao các mối quan hệ với khách hàng tốt lại đóng vai trò quan trọng đối với sự thành công của khách sạn;
- Trình bày những tác động của thái độ nhân viên phục vụ đối với khách hàng;
- Nhận biết và xử lý được những tình huống khó xử trong quan hệ với khách hàng.

2. Nội dung:

2.1. Định nghĩa quan hệ khách hàng

Thời gian: 1 giờ

2.2. Tầm quan trọng của quan hệ khách hàng tốt.

Thời gian: 2 giờ

2.3. Kỹ năng phục vụ con người

Thời gian: 7 giờ

2.4. Thái độ phục vụ con người

Thời gian: 5 giờ

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Bài 4: Làm việc trong môi trường đa văn hoá

1. Mục tiêu:

- Giải thích được khái niệm đa văn hoá và tầm quan trọng của việc hiểu biết văn hoá của du khách;
- Giải thích được tính đa văn hoá trong công việc hàng ngày của nhân viên ngành du lịch;
- Nhận biết được các nhóm nhu cầu đặc biệt.

2. Nội dung:

2.1. Tầm quan trọng của sự hiểu biết về văn hoá của du khách *Thời gian: 1 giờ*

2.1.1. Khái niệm đa văn hoá.

2.1.2. Tầm quan trọng của nhận thức đầy đủ tính đa văn hoá của du khách.

2.2. Sự khác biệt về văn hoá

Thời gian: 5 giờ

2.2.1. Tôn giáo và tín ngưỡng.

2.2.2. Thái độ đối với gia đình.

2.2.3. Thái độ đối với công việc.

2.2.4. Các món ăn, đồ uống.

2.2.5. Ngày nghỉ và ngày lễ.

2.3. Các nhóm có nhu cầu đặc biệt

Thời gian: 1 giờ

Bài 5: Dịch vụ và sự thoả mãn của khách hàng.

1. Mục tiêu:

- Nhận biết được các yếu tố quyết định sự thoả mãn của khách hàng;
- Liệt kê được một số phương pháp làm hài lòng du khách.

2. Nội dung:

2.1. Các yếu tố đảm bảo khách hàng thoả mãn.

Thời gian: 10 giờ

2.1.1. Tôn trọng.

2.1.2. Vượt quá sự mong đợi.

2.1.3. Giải quyết tốt sự phàn nàn của khách.

2.1.4. Tầm nhìn xa.

2.1.5. Cải thiện dịch vụ.

2.1.6. Quan tâm khách hàng.

2.1.7. Trao quyền cho cấp dưới.

2.2. Phương pháp làm cho khách hài lòng và thu hút khách hàng quay lại.

Thời gian: 3 giờ

2.2.1. Thiết kế và triển khai hệ thống bảo đảm chất lượng dịch vụ.

2.2.2. Tiến hành điều chỉnh dịch vụ chăm sóc khách hàng phù hợp với đặc điểm của từng nhóm khách.

2.2.3 Nâng cao kiến thức và kỹ năng cung cấp dịch vụ.

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: 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:

- Kiến thức:

- Trình bày được khái niệm chăm sóc khách hàng, mong đợi của khách hàng, dịch vụ có chất lượng;

- Nhận biết và mô tả được lợi ích của việc chăm sóc khách hàng hiệu quả;

- Nhận biết được môi trường làm việc đa văn hoá và nhu cầu của các nhóm khách hàng đặc biệt;

- Kỹ năng:

- Giải thích được vai trò của việc xây dựng mối quan hệ khách hàng tốt đối với thành công của khách sạn và trình diễn được các kỹ năng, thái độ chăm sóc khách hàng hiệu quả;

- Mô tả được đặc điểm tâm lý, nhu cầu của một số nhóm du khách.

- 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 nghề Quản trị 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 khách sạn 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 2,3,4,5

4. Tài liệu tham khảo:

- Đoàn Thị Hồng Vân, 2006, *Giao tiếp trong kinh doanh và cuộc sống*, NXB Thống kê

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC

Tên môn học: Quản trị nguồn nhân lực

Mã môn học: MD31

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		
	Chương 2: Phân tích công việc	11	05	06	
2	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	
	Chương 3: Hoạch định nguồn nhân lực	06	05	0	01
3	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		
	Chương 4: Tuyển dụng nguồn nhân lực	10	05	04	01
4	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 người mới	1	1		

	4.4. Đánh giá hiệu quả của hoạt động tuyển dụng	3	1	2	
5	Chương 5: Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực	05	04	01	
	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		
6	Chương 6: Đánh giá, trả công và khuyến khích người lao động	04	03	01	
	6.1. Đánh giá người lao động	3	2	1	
	6.2. Trả công và khuyến khích người lao động	1	1		
7	Chương 7: Quan hệ lao động	04	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	
	Cộng	45	30	13	02

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 nhu cầu nguồn nhân lực và cách giải quyết

khi dư thừa hoặc khiếm dụng 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 ữ 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 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 MÔN HỌC

QUY HOẠCH DU LỊCH

Tên môn học: Quy hoạch du lịch

Mã môn học: MH32

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.	Bài 1: Dẫn luận quy hoạch du lịch 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.	Bài 2: Nghiên cứu tiềm năng và các	13	04	08	01

	điều kiện quy hoạch du lịch 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.				
3.	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 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.	Bài 4: Dự báo nhu cầu phát triển du lịch và các định hướng chiến lược phát triển 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	
	Cộng	45	15	28	02

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 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.

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-CDSP, ngày 06 tháng 3 năm 2019 của Hiệu trưởng trường CDSP 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.