

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Trình độ đào tạo: Đại học Ngành: Địa lý học Mã số: 7310501

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

1.1. Tên học phần: Hoàn thiện kỹ năng du lịch	1.2. Tên tiếng Anh: Employability skills in tourism
1.3. Mã học phần:	1.4. Số tín chỉ: 02
1.5. Phân bố thời gian:	
- Lý thuyết:	10 tiết
- Bài tập và Thảo luận nhóm:	08 tiết
- Thực hành:	12 tiết
- Tự học:	60 tiết
1.6. Các giảng viên phụ trách học phần:	
- Giảng viên phụ trách chính:	ThS. Nguyễn Thị Thanh Nhân
- Danh sách giảng viên cùng giảng dạy:	ThS. Cao Thị Thanh Thủy ThS. Trương Quang Hùng
1.7. Điều kiện tham gia học phần:	
- Học phần tiên quyết:	Kiến thức chuyên ngành
- Học phần học trước:	Không có
- Học phần song hành:	Không có

2. Mục tiêu

2.1. Mục tiêu chung

Hình thành kỹ năng chung và các kỹ năng nghề đặc thù của một số vị trí công việc trong lĩnh vực du lịch

2.2.1. Về kiến thức

Kiến thức về việc rèn luyện, phối hợp các kỹ năng chung và các kỹ năng nghề đặc thù của một số vị trí công việc trong lĩnh vực du lịch.

2.2.2. Về kỹ năng

Vận dụng các kiến thức cơ bản về kỹ năng chung và kỹ năng đặc thù trong từng chuyên ngành du lịch để phát triển và hoàn thiện các kỹ năng giao tiếp, kỹ năng sử dụng ngoại ngữ, kỹ năng soạn thảo văn bản, viết thư điện tử, chuẩn bị một chương trình du lịch, thông tin và tham vấn khách hàng liên quan đến việc mua và sử dụng chương trình du lịch trọn gói, đánh giá kết quả kinh doanh của khách sạn, nâng cao hiệu quả công việc.

2.2.3. Về thái độ

Hình thành thái độ đúng đắn trong việc tiếp nhận các kiến thức và phát triển kỹ năng địa lý để phục vụ công việc chuyên môn.

3. Chuẩn đầu ra (CLO)

Bảng 1. Chuẩn đầu ra của HP

Sau khi học xong học phần, SV có khả năng:

Ký hiệu CLO	Nội dung CLO
CLO1	Vận dụng các kiến thức về kỹ năng chung trong nghề du lịch để biết cách giao tiếp, sử dụng ngoại ngữ trong công việc, kỹ năng soạn thảo văn bản, viết thư điện tử cho khách hàng
CLO2	Vận dụng các kiến thức về xử lý hành để thông tin và tham vấn khách hàng liên quan đến việc mua và sử dụng chương trình du lịch trọn gói
CLO3	Vận dụng các kiến thức về hướng dẫn du lịch để chuẩn bị một chương trình du lịch
CLO4	Vận dụng các kiến thức về nghiệp vụ lễ tân để phân tích doanh thu, đánh giá kết quả kinh doanh
CLO5	Vận dụng các kiến thức về bộ phận phục vụ để rèn luyện kỹ năng xử lý tình huống trong công việc
CLO6	Nhận thức được sự cần thiết của hoàn thiện kỹ năng du lịch trong chuyên ngành

4. Mối liên hệ giữa chuẩn đầu ra học phần (CLO) và chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (PLO)

Mức độ đóng góp, hỗ trợ của CLO để đạt được PLO được xác định cụ thể qua bảng sau:

Bảng 2. Mối liên hệ giữa CLO và PLO

PLO	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
CLO 1					R	I		M		R		R
CLO 2				I	R	I	I	M	M			R
CLO 3				I	M	I	I		M			R
CLO 4				I	M	I	I		M			R
CLO 5					M	I		M	M			R
CLO 6					M						I	M
Tổng hợp học phần Hoàn thiện kỹ năng du lịch				I	M	I	I	M	M	R	I	M

Ghi chú: I: mức giới thiệu/bắt đầu; R: mức nâng cao hơn mức bắt đầu, có nhiều cơ hội được thực hành, thí nghiệm, thực tế, ...; M: mức thuần thục/thông hiểu; A: hỗ trợ tối đa việc đạt được PLO, cần được thu thập minh chứng để đánh giá CDR CTĐT.

5. Đánh giá

a. Phương pháp, hình thức kiểm tra - đánh giá

Bảng 3. Phương pháp, hình thức kiểm tra - đánh giá kết quả học tập của SV

Thành phần đánh giá	Trọng số	Bài đánh giá	Trọng số con	Rubric (đánh dấu X nếu có)	Lquan đến CDR	Hướng dẫn phương pháp đánh giá
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
A1. Chuyên cần, thái độ (CCTĐ)	10%	- Đánh giá toàn bộ quá trình - Đánh giá theo tiêu chí sau: + Tham gia đầy đủ, tích cực chuẩn bị bài + Tham gia các hoạt động trong giờ học	100%	x	CLO 1 CLO 2 CLO 3 CLO 4 CLO 5	Tham gia đầy đủ, tích cực chuẩn bị bài và tham gia các hoạt động trong giờ học, hoàn thành bài tập theo yêu cầu của giảng viên

1	<p>Chương 1. Hoàn thiện các kỹ năng chung trong ngành du lịch</p> <p>1.1. Kỹ năng giao tiếp</p> <p>1.2. Kỹ năng soạn thảo văn bản và viết thư điện tử</p>	2	<p>Vận dụng các kiến thức về kỹ năng chung trong nghề du lịch để biết cách giao tiếp trong công việc, kỹ năng soạn thảo văn bản, viết thư điện tử cho khách hàng</p>	CLO1	<p>- GV sử dụng tài liệu [1], máy tính và projector</p>	<p>- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C1 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV</p>	
2	<p>Chương 1. Hoàn thiện các kỹ năng chung trong ngành du lịch</p> <p>1.3. Kỹ năng sử dụng ngoại ngữ</p> <p>Chương 2. Hoàn thiện các kỹ năng nghề đặc thù trong các vị trí của lĩnh vực du lịch</p> <p>2.1. Lữ hành</p>	2	<p>- Vận dụng các kiến thức về kỹ năng chung trong nghề du lịch để sử dụng ngoại ngữ trong công việc</p> <p>- Vận dụng các kiến thức về lữ hành để thông tin và tham vấn khách hàng liên quan đến việc mua và sử dụng chương trình du lịch trọn gói</p>	CLO1 CLO2	<p>- GV sử dụng tài liệu [1], máy tính và projector</p>	<p>- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C1 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV</p>	
3	<p>Bài tập: Xây dựng tình huống để tư vấn cho khách hàng về một chương trình du lịch trọn gói</p>	2	<p>- Vận dụng các kiến thức về kỹ năng chung trong nghề du lịch để biết cách giao tiếp, sử dụng ngoại ngữ trong công việc cho khách hàng</p>	CLO1 CLO2	<p>- GV sử dụng tài liệu [1], máy tính và projector</p>	<p>- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C1, C2 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV</p>	A2.1

			- Vận dụng các kiến thức về lữ hành để thông tin và tham vấn khách hàng liên quan đến việc mua và sử dụng chương trình du lịch trọn gói				
4	Chương 2. Hoàn thiện các kỹ năng nghề đặc thù trong các vị trí của lĩnh vực du lịch 2.2. Hướng dẫn du lịch	2	- Vận dụng các kiến thức về hướng dẫn du lịch để chuẩn bị một chương trình du lịch	CLO3	- GV sử dụng tài liệu [1], máy tính và projector	- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C2 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV	
5	Bài tập: Vận dụng các kiến thức về hướng dẫn du lịch để chuẩn bị một chương trình du lịch và gửi thư điện tử cho khách hàng	2	- Vận dụng các kiến thức về hướng dẫn du lịch để chuẩn bị một chương trình du lịch	CLO3	- GV sử dụng tài liệu [1], máy tính và projector	- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C2 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Bài tập	A2.2
6	Chương 2. Hoàn thiện các kỹ năng nghề đặc thù trong các vị trí của lĩnh vực du lịch 2.3. Lễ tân	2	- Vận dụng các kiến thức về nghiệp vụ lễ tân để phân tích doanh thu, đánh giá kết quả kinh doanh	CLO4	- GV sử dụng tài liệu [1], máy tính và projector	- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C2 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV	
7	Bài tập: Vận dụng các kiến thức về nghiệp vụ lễ tân để phân tích doanh thu, đánh giá	2	- Vận dụng các kiến thức về nghiệp vụ lễ tân để phân tích doanh thu, đánh giá	CLO4	- GV sử dụng tài liệu [1], máy tính và projector	- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C2 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Bài tập	A2.3

	thu, đánh giá kết quả kinh doanh		kết quả kinh doanh				
8	Chương 2. Hoàn thiện các kỹ năng nghề đặc thù trong các vị trí của lĩnh vực du lịch 2.4. Các bộ phận phục vụ khác	2	- Vận dụng các kiến thức về kỹ năng chung trong nghề du lịch để biết cách giao tiếp, sử dụng ngoại ngữ trong công việc - Vận dụng các kiến thức về bộ phận phục vụ để rèn luyện kỹ năng xử lý tình huống trong công việc	CLO5	- GV sử dụng tài liệu [1], máy tính và projector	- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C2 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV	A2.4
9	Bài tập: Xử lý các tình huống giả định xảy ra trong nhà hàng	2	- Vận dụng các kiến thức về kỹ năng chung trong nghề du lịch để biết cách giao tiếp, sử dụng ngoại ngữ trong công việc - Vận dụng các kiến thức về bộ phận phục vụ để rèn luyện kỹ năng xử lý tình huống trong công việc	CLO1 CLO5	- GV sử dụng tài liệu [1], máy tính và projector	- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C2 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV	A2.4
10	Chương 3. Thực hành về hoàn thiện các kỹ năng nghề du lịch	2	- Vận dụng các kiến thức về kỹ năng chung trong nghề du lịch để biết cách	CLO1 CLO2 CLO3	- Chuẩn bị kế hoạch thực tế chuyên môn	- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C3 tài liệu [1]) - Hoạt động ở các cơ sở kinh	

	3.1. Thực hành về kỹ năng nghề trong một đơn vị lễ hành		giao tiếp, sử dụng ngoại ngữ trong công việc, kỹ năng soạn thảo văn bản, viết thư điện tử cho khách hàng - Vận dụng các kiến thức về lễ hành để thông tin và tham vấn khách hàng liên quan đến việc mua và sử dụng chương trình du lịch trọn gói - Vận dụng các kiến thức về hướng dẫn du lịch để chuẩn bị một chương trình du lịch		- Hướng dẫn SV trước khi đến địa bàn thực tế	doanh du lịch: Thực hành	
11	Chương 3. Thực hành về hoàn thiện các kỹ năng nghề du lịch 3.1. Thực hành về kỹ năng nghề trong một đơn vị lễ hành (tiếp theo)	2	- Vận dụng các kiến thức về kỹ năng chung trong nghề du lịch để biết cách giao tiếp, sử dụng ngoại ngữ trong công việc, kỹ năng soạn thảo văn bản, viết thư điện tử cho khách hàng - Vận dụng các kiến thức về lễ	CLO1 CLO2 CLO3	- Chuẩn bị kế hoạch thực tế chuyên môn - Hướng dẫn SV trước khi đến địa bàn thực tế	- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C3 tài liệu [1]) - Hoạt động ở các cơ sở kinh doanh du lịch: Thực hành	

			<p>hành để thông tin và tham vấn khách hàng liên quan đến việc mua và sử dụng chương trình du lịch trọn gói</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vận dụng các kiến thức về hướng dẫn du lịch để chuẩn bị một chương trình du lịch 			
12	<p>Chương 3. Thực hành về hoàn thiện các kỹ năng nghề du lịch</p> <p>3.1. Thực hành về kỹ năng nghề trong một đơn vị lữ hành (tiếp theo)</p>	2	<ul style="list-style-type: none"> - Vận dụng các kiến thức về kỹ năng chung trong nghề du lịch để biết cách giao tiếp, sử dụng ngoại ngữ trong công việc, kỹ năng soạn thảo văn bản, viết thư điện tử cho khách hàng - Vận dụng các kiến thức về lữ hành để thông tin và tham vấn khách hàng liên quan đến việc mua và sử dụng chương trình du lịch trọn gói - Vận dụng các kiến 	<p>CLO1 CLO2 CLO3</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C3 tài liệu [1]) - Hoạt động ở các cơ sở kinh doanh du lịch: Thực hành

			thức về hướng dẫn du lịch để chuẩn bị một chương trình du lịch			
13	Thực hành về hoàn thiện các kỹ năng nghề du lịch 3.2. Thực hành về kỹ năng nghề trong một đơn vị lưu trú và ăn uống	3	- Vận dụng các kiến thức về nghiệp vụ lễ tân để phân tích doanh thu, đánh giá kết quả kinh doanh - Vận dụng các kiến thức về bộ phận phục vụ để rèn luyện kỹ năng xử lý tình huống trong công việc	CLO4 CLO5		- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C3 tài liệu [1]) - Hoạt động ở các cơ sở kinh doanh du lịch: Thực hành
14	Thực hành về hoàn thiện các kỹ năng nghề du lịch 3.2. Thực hành về kỹ năng nghề trong một đơn vị lưu trú và ăn uống	3	- Vận dụng các kiến thức về nghiệp vụ lễ tân để phân tích doanh thu, đánh giá kết quả kinh doanh - Vận dụng các kiến thức về bộ phận phục vụ để rèn luyện kỹ năng xử lý tình huống trong công việc	CLO4 CLO5		- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C3 tài liệu [1]) - Hoạt động ở các cơ sở kinh doanh du lịch: Thực hành
15	Thực hành về hoàn thiện các kỹ năng nghề du lịch 3.2. Thực hành về kỹ năng nghề	2	- Vận dụng các kiến thức về nghiệp vụ lễ tân để phân tích doanh thu, đánh giá	CLO4 CLO5		- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C3 tài liệu [1]) - Hoạt động ở các cơ sở kinh

	trong một đơn vị lưu trú và ăn uống		<p>kết quả kinh doanh</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vận dụng các kiến thức về bộ phận phục vụ để rèn luyện kỹ năng xử lý tình huống trong công việc 			doanh du lịch: Thực hành	
Theo lịch thi	Kiểm tra cuối kỳ	-	<ul style="list-style-type: none"> - Vận dụng các kiến thức về lữ hành để thông tin và tham vấn khách hàng liên quan đến việc mua và sử dụng chương trình du lịch trọn gói - Vận dụng các kiến thức về hướng dẫn du lịch để chuẩn bị một chương trình du lịch - Vận dụng các kiến thức về nghiệp vụ lễ tân để phân tích doanh thu, đánh giá kết quả kinh doanh - Vận dụng các kiến thức về bộ phận phục vụ để rèn luyện kỹ năng xử lý tình huống 	<p>CLO1 CLO2 CLO3 CLO4 CLO5 CLO6</p>	- GV giao nội dung và hướng dẫn làm bài tập lớn	Vấn đáp/Bài tập lớn	A3

			trong công việc			
--	--	--	-----------------	--	--	--

(*) Ghi chú:

- (3) Số tiết (LT/TH/TT): Xác định số tiết lý thuyết, thực hành, thực tập của từng chương
- (6) PP giảng dạy đạt CDR: Nêu tên các PP giảng dạy sử dụng trong từng chương để đạt CDR
- (7) Hoạt động học của SV: Xác định các nội dung SV cần chuẩn bị tại nhà (đọc tài liệu nào, từ trang thứ mấy, LVN để giải quyết BT, làm dự án); Hoạt động tại lớp (thảo luận nhóm, làm BT thường xuyên số....).

7. Học liệu

Bảng 5. Sách, giáo trình, tài liệu tham khảo

TT	Tên tác giả	Năm XB	Tên sách, giáo trình, tên bài báo, văn bản	NXB, tên tạp chí/ nơi ban hành VB
Giáo trình chính				
1	Nguyễn Thị Thanh Nhân	2019	Bài giảng Hoàn thiện kỹ năng nghề du lịch	Trường Đại học Quảng Bình
Sách, giáo trình tham khảo				
2	Nguyễn Thị Ngọc Bích	2005	Giáo trình Tiếng Anh chuyên ngành kỹ thuật phục vụ nhà hàng	NXB Hà Nội, Hà Nội
3	Đào Quang Chiêu	2013	Kỹ năng tạo lập văn bản tiếng Việt	Tài liệu lưu hành nội bộ Học viện công nghệ bưu chính viễn thông, Hà Nội
4	Nguyễn Mạnh Cường (chủ biên)		Lễ tân ngoại giao	Tài liệu tham khảo phục vụ tập huấn cán bộ Văn phòng Chính phủ, Hà Nội
5	Nguyễn Văn Đỉnh, Nguyễn Văn Mạnh	1996	Giáo trình Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp, ứng xử trong kinh doanh du lịch,	NXB Thống Kê, Hà Nội
6	Đình Trung Kiên	2004	Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội
7	Đoàn Hồng Minh (dịch)	1993	Giao tiếp tiếng Anh trong khách sạn và du lịch	NXB Trẻ, Hà Nội
8	Bùi Thanh Thủy	2005	Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	NXB Đại học Văn hóa Hà Nội, Hà Nội

8. Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy

Bảng 6. Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy

TT	Tên giảng đường, PTN, xưởng, cơ sở TH	Danh mục trang thiết bị, phần mềm chính phục vụ TN, TH		Phục vụ cho nội dung Bài học/Chương
		Tên thiết bị, dụng cụ, phần mềm,...	Số lượng	
1	Giảng đường A, C	Projector, máy tính cá nhân	01	Chương 1, 2
2	Các cơ sở kinh doanh du lịch			Chương 3

9. Rubric đánh giá:

Rubric 1: Chuyên cần (Class Attendance)

Tiêu chí	Mức độ đạt chuẩn quy định	Trọng
----------	---------------------------	-------

đánh giá	MUC F (0-3.9)	MUC D (4.0-5.4)	MUC C (5.5-6.9)	MUC B (7.0-8.4)	MUC A (8.5-10)	số
Chuyên cần	Không đi học (<30%).	Đi học không chuyên cần (<50%).	Đi học khá chuyên cần (<70%).	Đi học chuyên cần (<90%).	Đi học đầy đủ, rất chuyên cần (100%).	50%
Đóng góp tại lớp	Không tham gia hoạt động gì tại lớp	Hiếm khi tham gia phát biểu, đóng góp cho bài học tại lớp. Đóng góp không hiệu quả.	Thỉnh thoảng tham gia phát biểu, trao đổi ý kiến tại lớp. Phát biểu ít khi có hiệu quả.	Thường xuyên phát biểu và trao đổi ý kiến liên quan đến bài học. Các đóng góp cho bài học là hiệu quả.	Tham gia tích cực các hoạt động tại lớp: phát biểu, trao đổi ý kiến liên quan đến bài học. Các đóng góp rất hiệu quả.	50%

Rubric 2: Thi vấn đáp (Oral Exam)

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MUC F (0-3.9)	MUC D (4.0-5.4)	MUC C (5.5-6.9)	MUC B (7.0-8.4)	MUC A (8.5-10)	
Thái độ trả lời câu hỏi	Thái độ giao tiếp, trả lời thô lỗ, không hợp tác, thiếu tôn trọng trong giao tiếp. Sử dụng thuật ngữ không phù hợp, giọng nói khó nghe.	Thái độ giao tiếp, trả lời câu hỏi lễ độ. Sử dụng các thuật ngữ trong câu trả lời phức tạp, khó hiểu. Giọng nói nhỏ, thiếu tự tin.	Thái độ giao tiếp, trả lời nhẹ nhàng, hòa nhã. Giọng nói vừa phải, rõ ràng, dễ nghe. Thuật ngữ sử dụng trong câu trả lời phù hợp, dễ hiểu.	Thái độ trong câu trả lời tự tin, từ tốn, nhẹ nhàng, điềm đạm. Thuật ngữ sử dụng trong câu trả lời đơn giản, dễ hiểu. Giọng nói lưu loát, rõ ràng.	Thái độ giao tiếp, trả lời rất tự tin. Giọng nói rõ ràng, lưu loát, thu hút sự chú ý của người nghe, tương tác tốt với người nghe.	20%
Nội dung trả lời	Các câu trả lời hoàn toàn không liên quan đến câu hỏi.	Các câu trả lời không rõ ràng, gàn như không liên, không tập trung vào trọng tâm của câu hỏi.	Các câu trả lời đúng trọng tâm câu hỏi, liên quan đến câu hỏi nhưng thiếu tự tin trong các câu trả lời.	Các câu trả lời ngắn gọn, rõ ràng, đầy đủ, liên quan đến câu hỏi yêu cầu. Thể hiện sự tự tin về sự hiểu biết trong câu trả lời, lập luận giải thích chưa thuyết phục.	Các câu trả lời ngắn gọn, rõ ràng, đầy đủ, liên quan trực tiếp đến câu hỏi yêu cầu; tự tin trong câu trả lời; lập luận, giải thích cho câu hỏi hoàn toàn thuyết phục.	80%

Quảng Bình, ngày...tháng...năm 2021

Trưởng khoa

KT. Trưởng bộ môn
Phó Trưởng bộ môn

Người biên soạn

PGS.TS. Nguyễn Thành Chung

ThS. Nguyễn Hữu Duy Viễn

ThS. Nguyễn Thị Thanh Nhân