

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Trình độ đào tạo: Đại học Ngành: Quản trị dịch vụ Mã số: 7810103
du lịch và lữ hành

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

1.1. Tên học phần: Kỹ năng nghề du lịch	1.2. Tên tiếng Anh: Employability Skills of Hospitality Industry
1.3. Mã học phần: KTKNDL.214	1.4. Số tín chỉ: 02
1.5. Phân bố thời gian:	
- Lý thuyết:	30 tiết
- Thực hành	0 tiết
- Bài tập và Thảo luận nhóm:	0 tiết
- Tự học:	60 giờ
1.6. Các giảng viên phụ trách học phần:	
- Giảng viên phụ trách chính:	Trương Quang Hùng
- Danh sách giảng viên cùng giảng dạy:	Theo sự phân công của bộ môn Quản trị kinh doanh – Du lịch
1.7. Điều kiện tham gia học phần:	
- Học phần tiên quyết:	Nhập môn khoa học du lịch
- Học phần học trước:	Không có
- Học phần song hành:	Không có

2. Mục tiêu

2.1. Mục tiêu chung

Học phần hệ thống hóa và hoàn thiện các kiến thức cơ bản về hoạt động kinh doanh lữ hành. Vận dụng những kiến thức và kỹ năng vào việc thực hiện hiệu quả hoạt động kinh doanh lĩnh vực du lịch lữ hành.

2.2. Mục tiêu cụ thể

2.2.1. Về kiến thức

Hoàn thiện các kiến thức nghề du lịch, đáp ứng yêu cầu công việc, hướng đến phát triển bản thân.

2.2.2. Về kỹ năng

Hoàn thiện và phát triển kỹ năng xây dựng, thiết kế chương trình du lịch; điều hành du lịch & đại lý lữ hành. Đồng thời, trang bị các kỹ năng quản lý các sự kiện đặc biệt, sự cố và tình huống khẩn cấp.

2.2.3. Về thái độ

- Sinh viên hình thành yêu thích môn học và công việc kinh doanh du lịch.
- Tinh thần cầu thị trong việc lĩnh hội kiến thức cơ sở khoa học chuyên ngành.

3. Chuẩn đầu ra (CLO)

Bảng 1. Chuẩn đầu ra của HP

Sau khi học xong học phần, sinh viên có khả năng:

Ký hiệu CLO	Nội dung CLO
CLO1	Hoàn thiện và phát triển kỹ năng xây dựng, thiết kế chương trình du lịch
CLO2	Vận dụng kiến thức và kỹ năng để điều hành du lịch & đại lý lữ hành.
CLO3	Thiết lập các kỹ năng quản lý các sự kiện đặc biệt và phân tích, xử lý các sự cố, tình huống khẩn cấp

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	M	R	A	A		M	A	R	R	A		M
CLO 2	M	R	M	A		M	A	R	R	M		M
CLO 3	R	R	R	M		R	R	R	R	M		M
Tổng hợp học phần	M	R	M	A		M	A	R	R	M		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 nào ở bảng 1	Hướng dẫn phương pháp đánh giá
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
A1. Chuyên cần, thái độ (CCTĐ)	10%			X	CLO 1 CLO 2 CLO 3	Rubric 1
A2. Kiểm tra thường xuyên (KTTX)	30%	A2.1 Tuần 3: Phân tích nhu cầu và xây dựng chương trình du lịch cho một thị trường khách	50%	X	CLO 1 CLO 2	Đánh giá theo Rubric 3; kiểm tra viết theo thang điểm 10
		A2.2. Tuần 9: Tình huống liên quan đến kinh doanh du lịch	50%	X	CLO 3	Đánh giá theo Rubric 3; kiểm tra viết theo thang điểm 10
A3. Đánh giá cuối kỳ	60%	Bài kiểm tra cuối kỳ: Xây dựng chương trình du lịch cụ thể và tính giá thành, giá bán; Giải quyết một số tình huống trong kinh doanh lữ hành			CLO 1 CLO 2 CLO 3	Kiểm tra viết: <i>Theo thang điểm 10 dựa trên đáp án được thiết kế sẵn</i>

b. Yêu cầu đối với học phần

Sinh viên phải tham dự $\geq 80\%$ số buổi của HP. Nếu nghỉ $> 20\%$ số buổi sẽ không được dự thi kết thúc HP

6. Kế hoạch và nội dung giảng dạy

Bảng 4. Kế hoạch và nội dung giảng dạy theo tuần

Tuần/ Buổi (3 tiết/b)	Các nội dung cơ bản của bài học (chương) (đến 3 số)	Số tiết (LT/ TH/ TT)	CĐR của bài học (chương)/ chủ đề	Lquan đến CĐR nào ở bảng 1	PP giảng dạy , tài liệu và cơ sở vật chất, thiết bị cần thiết để đạt CĐR	Hoạt động học của SV(*)	Tên bài đánh giá (ở cột 3 bảng 5.1
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Chương 1 Xây dựng và thiết kế chương trình du lịch 1.1. Xác định và đánh giá nhu cầu và kỳ vọng của các loại khách hàng khác nhau	3 LT	Xác định đúng thị trường khách du lịch và xây dựng sản phẩm trọn gói phù hợp	CLO 1	- Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp - Máy tính, máy chiếu	- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C1 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV	A2.1
2	Chương 1. (Tiếp theo) 1.2. Phân tích cảnh quan hấp dẫn tại điểm đến	3 LT	Đánh giá tài nguyên du lịch và lựa chọn phù hợp với nhu cầu của khách hàng	CLO 1			
3	Chương 1 (Tiếp theo) 1.3 Tìm kiếm nguồn và thiết kế sản phẩm, dịch vụ du lịch trọn gói	3 LT	Đánh giá tài nguyên du lịch và lựa chọn phù hợp với nhu cầu của khách hàng	CLO 1	- Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp	- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C1 tài liệu [1])	

					- Máy tính, máy chiếu	- Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV	
4	Chương 1 (Tiếp theo) 1.4. Sắp xếp lịch trình tham quan du lịch và phương tiện vận chuyển du lịch	3 LT	Sắp xếp lịch trình tham quan và lựa chọn phương tiện vận chuyển phù hợp	CLO 1	- Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp - Máy tính, máy chiếu	- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C1 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV	
5	Chương 1 (Tiếp theo) 1.5. Xây dựng, duy trì và phát triển quan hệ với các bên liên quan tới chương trình du lịch	3 LT	Thiết lập mối quan hệ bền vững với các bên liên quan	CLO 1	- Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp - Máy tính, máy chiếu	- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C1 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV	

6	<p>Chương 2 Điều hành du lịch & đại lý lữ hành</p> <p>2.1. Tư vấn cho khách hàng trước và sau chuyến đi</p> <p>2.2. Điều hành chương trình du lịch ở những vùng xa xôi hẻo lánh</p>	3 LT	Thiết lập kế hoạch, tổ chức thực hiện chương trình du lịch đúng yêu cầu	CLO 2	<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp - Máy tính, máy chiếu 	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<p>Chương 2 (Tiếp theo)</p> <p>2.3. Vận hành hệ thống thông tin và đặt giữ chỗ trực tuyến</p> <p>2.4. Lập kế hoạch và quản lý nhân sự</p> <p>2.5. Xử lý các giao dịch tài chính</p>	3 LT	Vận hành, kiểm soát hệ thống thông tin và đặt giữ chỗ trực tuyến	CLO 2	<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp - Máy tính, máy chiếu 	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C2 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV 	
8	<p>Chương 2 (Tiếp theo)</p> <p>2.6. Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng</p>	3 LT	Vận dụng các biện pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng	CLO 2	<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp - Máy tính, máy chiếu 	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C2 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV 	

9	<p>Chương 3 Quản lý các sự kiện đặc biệt, sự cố và tình huống khẩn cấp</p> <p>3.1. Quản lý các sự kiện đặc biệt</p> <p>3.2. Quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp</p>	3 LT	Nhận định các rủi ro tiềm ẩn và có các biện pháp phòng ngừa, đảm bảo an toàn cho khách hàng và nhân viên	CLO 3	<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp - Máy tính, máy chiếu dẫn 	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C3 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV 	A3
10	<p>Chương 3 (Tiếp theo)</p> <p>3.3. Vận hành các thiết bị hỗ trợ cơ bản</p>	3 LT	Vận hành thuần thục các thiết bị hỗ trợ	CLO 3	<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp - Máy tính, máy chiếu dẫn 	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C3 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV 	
Theo lịch thi	Kiểm tra cuối kì						A2; A3

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	Bài giảng Kỹ năng nghề	2021	Trương Quang Hùng	Trường Đại học Quảng Bình
Sách, giáo trình tham khảo				
2	Tổng cục du lịch	2015	Điều hành du lịch và đại lý lữ hành	Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS)
3	Nguyễn Văn Mạnh	2015	Giáo trình quản trị kinh doanh lữ hành	Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS)
4	Hà Thùy Linh	2007	Giáo trình Nghiệp vụ kinh doanh lữ hành	NXB Đại học kinh tế quốc dân
5	Tổng cục du lịch	2015	Thuyết minh du lịch	Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS)

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	Máy tính, Máy chiếu	01	Tất cả

9. Rubric đánh giá

9.1 Đánh giá chuyên cần (Attendace Check): Rubric 1						
Chuyên cần (Class Attendace)						
Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.5-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
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 (>=90 %).	50%
Đóng góp tại lớp	Không tham gia	Hiếm khi tham gia phát biểu, đóng	Thỉnh thoảng tham gia phát biểu, trao đổi ý	Thường xuyên phát biểu và trao đổi ý kiến liên	Tham gia tích cực các hoạt động tại lớp:	50%

	hoạt động gì tại lớp	góp cho bài học tại lớp. Đóng góp không hiệu quả.	kiến tại lớp. Phát biểu ít khi có hiệu quả.	quan đến bài học. Các đóng góp cho bài học là hiệu quả.	phát biểu, trao đổi ý kiến liên quan đến bài học. Các đóng góp rất hiệu quả.	
--	-------------------------	---	---	--	---	--

9.2 Đánh giá kiểm tra viết (Written Exam): Theo thang điểm 10 dựa trên đáp án được thiết kế sẵn.

Quảng Bình, ngày....tháng....năm 2021

Trưởng khoa

Trưởng bộ môn

Người biên soạn

TS. Trần Tự Lực

TS. Nguyễn Văn Chung

ThS. Trương Quang Hùng