

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: Nghiệp vụ lữ hành	1.2. Tên tiếng Anh: Travel & Tour Operations
1.3. Mã học phần: DINVLH.116	1.4. Số tín chỉ: 03
1.5. Phân bố thời gian:	
- Lý thuyết:	35 tiết
- Thực hành	10 tiết
- Bài tập và Thảo luận nhóm:	0
- Tự học:	90 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:	Tâm lý du khách
- Học phần học trước:	Không có
- Học phần song hành:	Không có

2. Mục tiêu

2.1. Mục tiêu chung

Tạo lập khả năng tư duy độc lập, sáng tạo góp phần xây dựng và thực hiện sản phẩm du lịch hoàn chỉnh nhằm đáp ứng đúng mong muốn của du khách.

2.2. Mục tiêu cụ thể

2.2.1. Về kiến thức

Học phần góp phần giúp sinh viên hiểu rõ các kiến thức và kỹ năng cơ bản về hoạt động lữ hành và kinh doanh lữ hành. Vận dụng những kiến thức vào việc điều hành doanh nghiệp lữ hành và đại lý lữ hành.

2.2.2. Về kỹ năng

- Hoàn thiện và phát triển kỹ năng xây dựng, thiết kế chương trình du lịch.
- Hình thành các kỹ năng quản trị và tác nghiệp trong kinh doanh lữ hành;
- Phát triển kỹ năng giao tiếp, kỹ năng tổ chức làm việc nhóm

2.2.3. Về thái độ

- Phát triển thái độ trung thực, cẩn thận trong học tập trên lớp, thực hành và làm việc nhóm;
- 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, SV có khả năng:

Ký hiệu CLO	Nội dung CLO
CLO1	Khái quát, hệ thống hóa về hoạt động lữ hành và kinh doanh lữ hành
CLO2	Phát triển sản phẩm/chương trình du lịch phù hợp với nhu cầu của du khách
CLO3	Thiết lập quá trình xúc tiến, bán và thực hiện các chương trình du lịch
CLO4	Tổ chức quản lý, kinh doanh của đại lý du lịch
CLO5	Áp dụng quản lý chất lượng chương trình du lịch của các doanh nghiệp lữ hành

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	M	R	I		M	M	R	R	M	R	M
CLO 2	M	A	A	M		A	A	M	M	A	M	R
CLO 3	R	M	R	R		M	A	R	M	A	R	M
CLO 4	M	M	M	R		A	M	M	M	A	M	M
CLO 5	M	R	M	R		A	A	R	M	M	R	M
Tổng hợp học phần	M	M	M	R		A	A	R	M	A	R	M

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		Rubric 1
A2. Kiểm tra thường xuyên (KTTX)	30%	A1.1. Tuần 4 Bài: Các bước xây dựng chương trình du lịch	30%	X	CLO 3	Đánh giá theo Rubric 3; kiểm tra viết theo thang điểm 10
		A1.2. Tuần 5 Bài: Xác định giá thành, giá bán chương trình du lịch	30%	X	CLO 4	Đánh giá theo Rubric 3; kiểm tra viết theo thang điểm 10
		A1.3 Thực hành	60%	X	CLO 3 CLO 4 CLO 5	Rubric 2: Tham gia thực hành
A3. Đánh giá cuối kỳ	60%	Bài ktra cuối kỳ:			CLO 3 CLO 4 CLO 5	Kiểm tra viết: Theo thang điểm 10 dựa trên đáp án được thiết kế sẵn

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)	CDR của bài học (chương)/chủ đề	Lquan đến CDR nào ở bảng 4.1	PP giảng dạy , tài liệu và cở sở vật chất, thiết bị cần thiết để đạt CDR	Hoạt động học của SV(*)	Tên bài đánh giá (ở cột 3 bảng 5.1
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	<p>Chương 1 Các nội dung cơ bản của kinh doanh lễ hành</p> <p>1.1 Khái quát về nguồn gốc của kinh doanh lễ hành trên thế giới và Việt Nam</p> <p>1.2. Định nghĩa, phân loại kinh doanh lễ hành</p> <p>1.3. Hệ thống sản phẩm của kinh doanh lễ hành</p>	3	Khái quát, hệ thống hóa về hoạt động lễ hành và kinh doanh lễ hành	CLO 1	<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 (C1 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV 	

2	<p>Chương 1 (<i>Tiếp theo</i>)</p> <p>1.4 Thị trường khách</p> <p>1.5 Doanh nghiệp lữ hành</p>	3	<p>Khái quát, hệ thống hóa về hoạt động lữ hành và kinh doanh lữ hành</p>	CLO 1	<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 (C1 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV 	
3	<p>Chương 2 Tổ chức xây dựng chương trình du lịch và tính toán chi phí</p> <p>2.1. Giới thiệu chung</p> <p>2.2 Các yêu cầu của việc xây dựng chương trình du lịch</p>	3	<p>Phát triển sản phẩm/chương trình du lịch phù hợp với nhu cầu của du khách</p>		<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 	
4	<p>Chương 2 (<i>Tiếp theo</i>)</p> <p>2.3 Các bước xây dựng chương trình du lịch</p>	3	<p>Phát triển sản phẩm/chương trình du lịch phù hợp với nhu cầu của du khách</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý 	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C2 tài liệu [1]) - Hoạt động trên 	A1.1

					thảo luận, hỏi - đáp - Máy tính, máy chiếu	lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV	
5	Chương 2 (Tiếp theo) 2.4 Xác định giá thành, giá bán xây dựng chương trình du lịch	3	Phát triển sản phẩm/chương trình du lịch phù hợp với nhu cầu của du khách	CLO 2.	- 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 (C2 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV	A1.2
6	Chương 3 Tổ chức xúc tiến, bán và thực hiện các chương trình du lịch 3.1. Tổ chức xúc tiến bán chương trình du lịch 3.1. Tổ chức thực hiện chương trình du lịch	3	Thiết lập quá trình xúc tiến, bán và thực hiện các chương trình du lịch phù hợp cho từng đối tượng khách.	CL03	- 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 (C3 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV	
7	Chương 4 Tổ chức quản lý, kinh doanh của đại lý du lịch	3	Hiểu được các các nội dung của chương.	CL04	- Thuyết giảng;	- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội	

	<p>4.1. Khái niệm và phân loại đại lý lữ hành</p> <p>4.2. Hệ thống dịch vụ của đại lý lữ hành</p> <p>4.3. Tổ chức kinh doanh của đại lý lữ hành</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Liên hệ thực tế để phân tích - Trao đổi, thảo luận và trả lời các câu hỏi liên quan 		<ul style="list-style-type: none"> - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp - Máy tính, máy chiếu 	<p>dung (C4 tài liệu [1])</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV 	
8	<p>Chương 5 Quản lý chất lượng chương trình du lịch của các doanh nghiệp lữ hành</p> <p>5.1. Khái niệm chất lượng chương trình du lịch</p> <p>5.2. Những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm của công ty lữ hành</p>	3	<p>Hiểu được khái niệm và nhận diện những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm của công ty lữ hành</p>		<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 (C5 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV 	
9	<p>Chương 5 (Tiếp theo)</p> <p>5.3. các biện pháp đảm bảo, duy trì, hoàn thiện và kiểm tra chất lượng chương trình du lịch</p> <p>5.4 Hệ thống các tiêu chí đánh giá chất lượng chương trình du lịch</p> <p>5.5 Quản lý chất lượng chương trình du lịch</p>	3	<p>Tổ chức thực hiện quản lý, kinh doanh của đại lý du lịch</p>	CL05	<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp 	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C5 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời

					- Máy tính, máy chiếu	câu hỏi của GV	
10	<p>Chương 6 Hệ thống chỉ tiêu đánh giá kinh doanh</p> <p>6.1. Hệ thống các chỉ tiêu tuyệt đối</p> <p>6.2. Hệ thống các chỉ tiêu tương đối</p>	3	Lựa chọn áp dụng phương pháp phù hợp để để đánh giá hiệu quả kinh doanh	CL03 CL04	<p>- Thuyết giảng;</p> <p>- Hướng dẫn;</p> <p>- Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp</p> <p>- Máy tính, máy chiếu</p>	<p>- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C6 tài liệu [1])</p> <p>- Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV</p>	A1.2.
11	<p>Chương 7 Môi trường kinh doanh, chiến lược cạnh tranh của doanh nghiệp lữ hành</p> <p>7.1 Môi trường kinh doanh của doanh nghiệp</p> <p>7.2 Phân tích môi trường kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành</p>	3	Phân tích môi trường của doanh nghiệp để thiết lập các chiến lược phù hợp		<p>- Thuyết giảng;</p> <p>- Hướng dẫn;</p> <p>- Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp</p> <p>- Máy tính, máy chiếu</p>	<p>- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C7 tài liệu [1])</p> <p>- Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV</p>	
11	<p>Chương 7 (Tiếp theo)</p> <p>7.3 Chiến lược của doanh nghiệp lữ hành</p>	2	Phân tích môi trường của doanh nghiệp để thiết lập các chiến lược phù hợp		<p>- Thuyết giảng;</p> <p>- Hướng dẫn;</p>	<p>- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C7 tài liệu [1])</p>	

					- Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp - Máy tính, máy chiếu	- Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV	
8	THỰC HÀNH TẠI CÁC ĐƠN VỊ KINH DOANH DỊCH VỤ DU LỊCH LỮ HÀNH	10	Gắn lý luận với thực tiễn, vận dụng hệ thống kiến thức được trang bị, để thực hiện công việc	CLO 3 CLO 4 CLO 5	- Hướng dẫn thực hiện - Nhận xét và đánh giá	thực hiện theo nội dung kế hoạch thực hành	A1.3
Theo lịch thi	Kiểm tra cuối kì						A4

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	Trương Quang Hùng	2021	Bìa giảng Nghiệp vụ lữ hành	Trường ĐH Quảng Bình
Sách, giáo trình tham khảo				
2	Nguyễn Văn Mạnh, Phạm Hồng Chương	2012	Giáo trình quản trị kinh doanh lữ hành	NXB Đại học Kinh tế quốc dân
3	Tổng cục Du lịch	2015	Điều hành du lịch & đại lý lữ hành	Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS)
4	Sampad Kumar Swain	2007	Travel Agency and Tour Operation Management.	

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 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 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%

9.2 Rubric 2: Tham gia thực hành (Practice Attendance)						
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)	
Ý thức, thái độ	Không có ý thức thực hành	GV còn phải nhờ trong thực hiện nhiệm vụ của thực hành và không có tương tác với GV, SV	Có ý thức thực hành và không có tương tác với GV, SV	Có ý thức thực hành nhưng ít tương tác với GV, SV	Rất có ý thức thực hành và tương tác với GV, SV	30%
Nhiệm vụ được giao	Không hoàn thành (<30%)	Hoàn thành <50% khối lượng công việc thực hành	Hoàn thành <70% khối lượng công việc thực hành	Hoàn thành <90% khối lượng công việc thực hành	Hoàn thành >=90% khối lượng công việc thực hành	70%

9.3 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