|  |  |
| --- | --- |
| BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  **TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** |

**ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN CHI TIẾT**

***(Ban hành kèm theo quyết định số QĐ/ĐHKTQD, ngày tháng năm 2019)***

**1. THÔNG TIN TỔNG QUÁT (GENERAL INFORMATION)**

|  |  |
| --- | --- |
| ***- Tên học phần (tiếng Việt):*** | **ĐỀ ÁN NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH** |
| ***- Tên học phần (tiếng Anh)*** | **ESSAY ON** **TOURISM AND TRAVEL MANAGEMENT** |
| ***- Mã số học phần*** | **DLLH1137** |
| ***- Thuộc khối kiến thức*** | **Kiến thức ngành** |
| ***- Số tín chỉ*** | **3** |
| ***+ Số giờ thực tế*** | **38** |
| ***- Các học phần tiên quyết*** | **Kinh tế du lịch; Hướng dẫn du lịch, Thiết kế chương trình du lịch, Điều hành chương trình du lịch.** |

**2. THÔNG TIN GIẢNG VIÊN**

Giảng viên: TS. Nguyễn Thị Mỹ Hạnh

Bộ môn: Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành

Email: [hanhntm@neu.edu.vn](mailto:hanhntm@neu.edu.vn)

Địa chỉ: Phòng 709 Nhà A1, Đại học Kinh tế quốc dân

**3. MÔ TẢ HỌC PHẦN (COURSE DESCRIPTIONS)**

Đề án ngành Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành là học phần bắt buộc của chương trình đào tạo kể từ khóa 61, do Bộ môn Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành, Khoa Du lịch – Khách sạn, trường Đại học Kinh tế quốc dân quản lý.

Đề án ngành Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành được thực hiện thông qua việc sinh viên đi khảo sát thực tế do Bộ môn và Khoa tổ chức.

**4. TÀI LIỆU THAM KHẢO (LEARNING RESOURCES: COURSE BOOKS, REFERENCE BOOKS, AND SOFTWARES)**

Ngoài các tài liệu tham khảo của các học phần có liên quan, tài liệu tham khảo của học phần này còn có:

1. Bryman, A. (2008*), Social research methods*, Third edition, Oxford University Press (Bản dịch của Đại học Kinh tế Quốc dân)

2. Saunders, M., P. Lewis, và A. Thornhill (2009), *Phương pháp nghiên cứu trong kinh doanh-sách dịch*. Nhà xuất bản Tài Chính.

**5. MỤC TIÊU HỌC PHẦN (COURSE GOALS)**

**Bảng 5.1. Mục tiêu học phần**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mục tiêu** | **Mô tả**  **mục tiêu** | **Chuẩn đầu ra của Chương trình đào tạo** | **Trình độ năng lực** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| G1 | Giúp sinh viên củng cố, tổng hợp và phát triển những kiến thức ngành và chuyên ngành đã và đang được học (như: thiết kế chương trình du lịch, hướng dẫn du lịch, điều hành chương trình du lịch, địa lý du lịch, …) | 1.3.1, 1.3.2, 1.3.3,1.3.4, 1.3.5 | IV |
| G2 | Giúp sinh viên được quan sát, thực hành các nội dung đã được học trong chương trình đào tạo ngành vào thực tế nghề nghiệp; rèn luyện được các kỹ năng lập kế hoạch, làm việc theo nhóm và phối hợp giữa các nhóm, làm việc độc lập, kỹ năng đàm phán, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng quản trị/lãnh đạo…; xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch.  Trang bị và rèn luyện bước đầu cho sinh viên kỹ năng viết báo cáo thực tế. | 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5, 2.2.1, 2.2.2 | III |
| G3 | Có trách nhiệm, ý thức kỷ luật và chủ động với công việc được giao; tôn trọng nội quy, quy định tại các điểm tham quan và khảo sát; giữ gìn, bảo vệ tài nguyên du lịch và có thái độ tích cực trong việc sử dụng tài nguyên du lịch gắn với phát triển du lịch bền vững.  Nhận thức sâu sắc về nghề nghiệp, định hướng cụ thể cho các bước phát triển nghề nghiệp của bản thân và trau dồi lòng yêu nghề trong tương lai.  Rèn luyện thái độ nghiêm túc, trung thực, khoa học trong công việc thực tiễn cũng như trong viết báo cáo. | 3.1.1, 3.2.1, 3.2.3, 3.2.3 | III |

**6. CHUẨN ĐẦU RA HỌC PHẦN (COURSE LEARNING OUTCOMES)**

**Bảng 6.1. Năng lực người học học phần (CLO)**

| **CĐR** | **CLOs** | **Mô tả năng lực người học** | **Trình độ năng lực** |
| --- | --- | --- | --- |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| G1 | CLO 1.1 | Nắm chắc kiến thức cơ bản thiết kế và quản trị chương trình du lịch trọn gói nói chung (từ bước chuẩn bị các nguồn lực cho chuyến đi, đến các công việc trên đường đi, tại các tuyến điểm du lịch, cho đến các công việc sau khi kết thúc chương trình lịch) | IV |
| CLO 1.2 | Nắm được quy trình tổng thể điều hành một chương trình du lịch: lập kế hoạch; đàm phán, lựa chọn và làm việc với nhà cung cấp; làm việc với hướng dẫn viên; cách thức phối hợp với đối tác ở nước sở tại, đánh giá kết quả thực hiện chương trình du lịch, v.v. | IV |
| CLO 1.3 | Củng cố và vận dụng được kiến thức về quản trị hướng dẫn chương trình du lịch outbound (các bước từ chuẩn bị trước chuyến đi, đón tiếp đến tiễn khách và xử lý các tình huống phát sinh). | IV |
| CLO 1.4 | Hiểu sự phụ thuộc lẫn nhau giữa các thành phần của quá trình quản trị chương trình du lịch: thiết kế sản phẩm, tổ chức thực hiện (điều hành), và hướng dẫn chương trình du lịch; và tác động của chúng đến chất lượng của chương trình du lịch trong thực tế. | IV |
| CLO 1.5 | Mở rộng, nâng cao hiểu biết về và nắm chắc được các kiến thức liên quan đến đặc điểm, giá trị các tài nguyên (tự nhiên, nhân văn, cơ sở vật chất kỹ thuật và hạ tầng), các sản phẩm du lịch và hệ thống điểm, tuyến du lịch. | IV |
| CLO 1.6 | Học tập kinh nghiệm và đánh giá được chất lượng cung ứng dịch vụ du lịch của các bên liên quan trong quá trình đặt và sử dụng dịch vụ của họ để thực hiện chương trình thực tế. | IV |
| CLO 1.7 | Hiểu được hiện trạng, các vấn đề trong cách thức tổ chức chương trình du lịch. Trên cơ sở có thể đề xuất cải tiến, đổi mới sản phẩm và/hoặc quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch. | IV |
| CLO 1.8 | Hiểu và nắm chắc yêu cầu về cấu trúc, hình thức của một báo cáo thực tế; | IV |
| G2 | CLO 2.1 | Thực hành được những kỹ năng cơ bản về thiết kế chương trình du lịch, điều hành chương trình du lịch, hướng dẫn du lịch và đánh giá được các nghiệp vụ quản trị hướng dẫn chương trình du lịch. | III |
| CLO 2.2 | Rèn luyện được các kỹ năng lập kế hoạch, làm việc theo nhóm, làm việc độc lập, kỹ năng đàm phán, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng quản trị/lãnh đạo… liên quan đến nghiệp vụ thiết kế, điều hành và hướng dẫn chương trình du lịch. | III |
| CLO 2.3 | Bước đầu rèn luyện kỹ năng phối hợp giữa các chức năng, thành phần trong quản trị chương trình du lịch: từ thiết kế đến tổ chức thực hiện đến hướng dẫn chương trình du lịch. | III |
| CLO 2.4 | Quan sát kỹ năng phòng ngừa và giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch. | III |
| CLO 2.7 | Biết liên hệ thực tế, đưa ra các ý kiến cá nhân, nhân xét và so sánh giữa lý thuyết với thực tiễn; | III |
| CLO 2.8 | Biết cách trình bày một báo cáo - đề án ngành; | III |
| G3 | CLO 3.1 | Có ý thức kỷ luật và thể hiện tinh thần trách nhiệm cao với công việc được giao; tích cực tham gia các hoạt động trong chuyến đi. | III |
| CLO 3.2 | Nhận thức sâu sắc về nghề nghiệp, định hướng cụ thể cho các bước phát triển nghề nghiệp của bản thân và trau dồi lòng yêu nghề trong tương lai. | III |
| CLO 3.3 | Nâng cao ý thức trách nhiệm, chủ động, tích cực tham gia tổ chức sinh hoạt ngoại khóa. | III |
| CLO 3.4 | Có thái độ ứng xử phù hợp, đúng mực trong giao tiếp; có nghệ thuật khi xử lý các tình huống phát sinh, đàm phán với các nhà cung ứng; tôn trọng nội quy, quy định tại các điểm tham quan và khảo sát; nghiêm túc tuân thủ và thực hiện đúng yêu cầu của chương trình thực tế. | III |
| CLO 3.5 | Có ý thức tôn trọng, giữ gìn, bảo vệ tài nguyên du lịch và có thái độ tích cực trong việc sử dụng tài nguyên du lịch gắn với phát triển du lịch bền vững. | III |
| CLO 3.6 | Tôn trọng văn hóa bản địa, phát triển thái độ, cách nhìn đa văn hóa trong du lịch | III |
| CLO 3.7 | Rèn luyện thái độ nghiêm túc, trung thực, khoa học trong công việc thực tiễn cũng như trong viết báo cáo. | III |

**7. ĐÁNH GIÁ HỌC PHẦN (COURSE ASSESSMENT)**

**Bảng 7.1. Đánh giá học phần**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hình thức đánh giá** | **Nội dung** | **Thời điểm** | **NLNH học phần** | **Tiêu chí đánh giá** | **Tỷ lệ (%)** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** | **[5]** | **[6]** |
| Chuyên cần |  | Tuần 1-10 |  | Tham gia buổi phổ biến  Tích cực, chủ động, trách nhiệm trước và trong chuyến đi | 20% |
| Đánh giá cuối kỳ | Báo cáo đề án | Tuần 11 |  | Hình thức  Nội dung | 80% |

**8. KẾ HOẠCH GIẢNG DẠY (LESSON PLAN)**

**8.1. Nội dung giảng dạy**

Đề án ngành Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành được thực hiện thông qua việc sinh viên đi khảo sát thực tế do Bộ môn Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành và Khoa Du lịch và Khách sạn tổ chức.

**8.2. Kế hoạch giảng dạy**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tuần** | **Nội dung** | **NLNH học phần** | **Hoạt động dạy và học** | **Bài đánh giá** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** | **[5]** |
| 1 - 3 | Phổ biến nội dung đề án |  | * Bộ môn phổ biến nội dung của đề án * Sinh viên gặp giảng viên hướng dẫn để nghe phổ biến và hướng dẫn thực hiện đề án * Tổ chức họp lớp chuẩn bị cho chuyến đi thực tế, đặt dịch vụ. | Sinh viên có mặt nghe phổ biến |
| 4 - 5 | Chuẩn bị trước chuyến đi và hoạt động trong chuyến đi | 1.3.1, 1.3.2, 1.3.3,  1.3.4, 1.3.5,  2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5,  2.2.1,  2.2.2,  3.1.1, 3.2.1, 3.2.3, 3.2.3 | Sinh viên đi thực tế tại các tuyến điểm du lịch theo sự thống nhất của giảng viên hướng dẫn và Bộ môn  ***Yêu cầu về công tác chuẩn bị trước chuyến đi***   * Tìm hiểu về nhà cung ứng (công ty/đại lý lữ hành), lấy báo giá và nộp báo giá của 3 công ty. * Liên hệ với các nhà cung ứng, đánh giá các nhà cung cấp dịch vụ, đàm phán giá và đặt các dịch vụ liên quan.   ***Yêu cầu về hoạt động của sinh viên trong chuyến đi thực tế***  Ban cán sự lớp chia danh sách lớp thành 5 nhóm theo danh sách lớp. Lập danh sách cụ thể trong đó nhiệm vụ cụ thể của từng nhóm như sau:  - 01 nhóm trưởng: chịu trách nhiệm quản lý chung, nhắc nhở các nhóm phụ trách hàng ngày thực hiện tốt công việc được giao.  - Sinh viên chia thành 5 nhóm nhỏ: mỗi nhóm sẽ chịu trách nhiệm phụ trách 01 mảng công việc: Ban lưu trú, ban ăn uống, ban tham quan và vận chuyển, ban đời sống, ban tài chính và quản lý chung.  - Lớp trưởng chịu trách nhiệm quản lý chung, tìm nhà cung ứng, lên kế hoạch tài chính cho chuyến đi dựa vào giá Tour của nhà cung ứng, thu tiền và thanh toán trực tiếp với nhà cung ứng. Ngoài ra, lớp trưởng in ấn danh sách và xác định trưởng các nhóm gửi cho giảng viên phụ trách chuyến đi thực tế. | Trước chuyến đi : báo giá của 3 công ty, hợp đồng với các nhà cung cấp.  Trong chuyến đi :  Thực hiện công việc theo nhóm đã phân công. |
| 6 - 10 | Sau chuyến đi | 1.3.1, 1.3.2, 1.3.3,  1.3.4,  1.3.5,  2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5,  2.2.1,  2.2.2,  3.1.1, 3.2.1, 3.2.3, 3.2.3 | Viết báo cáo và nộp các sản phẩm báo cáo theo yêu cầu của giảng viên hướng dẫn:  **Phần 1. Mô tả chuyến đi**  Mô tả kế hoạch đã lập, thực tế đã thực hiện và đưa ra nhận xét về những nội dung sau:   * Thời gian, lịch trình * Phân công công việc * Kế hoạch lưu trú * Kế hoạch ăn uống * Kế hoạch vận chuyển * Vé thăm quan và hướng dẫn viên tại điểm * Dự trù kinh phí   **Phần 2. Nhận xét về các dịch vụ (các loại dịch vụ vận chuyển có trong chuyến đi, dịch vụ lưu trú, dịch vụ thuyết minh - hướng dẫn)**  **Phần 3. Thiết kế chương trình du lịch dựa vào tuyến điểm sinh viên đã đi cho một đối tượng khách hàng mục tiêu khác (gợi ý: người già, giới trẻ, gia đình có trẻ em…)**  **Phần 4. Thuyết minh về một điểm du lịch và đề xuất các lưu ý, phương pháp cho các đối tượng khách khác nhau**  **Phần 5. Cảm nhận và đề xuất của bản thân** | Báo cáo chuyến đi (nội dung, hình thức trình bày) |

**9. QUY ĐỊNH CỦA HỌC PHẦN (COURSE REQUIREMENTS AND EXPECTATION)**

**9. QUY ĐỊNH CỦA HỌC PHẦN**

**9.1 Quy định về tham gia**

**- Tham gia buổi phổ biến của bộ môn, các buổi hướng dẫn của Giảng viên hướng dẫn (GVHD)**

Sinh viên có trách nhiệm tham dự đầy đủ buổi phổ biến, các buổi hướng dẫn thực hiện viết báo cáo.

**- Tham gia chuyến đi thực tế**

1. Tham gia khảo sát tuyến điểm thực tế đầy đủ, tuyệt đối chấp hành nội quy chuyến đi.
2. Thực hiện đúng các yêu cầu của giảng viên và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ
3. Quan sát các công việc của cán bộ doanh nghiệp cung ứng dịch vụ;

Nếu vì một lý do bất khả kháng mà sinh viên không đi tực tế được thì phải làm đơn xin hoãn thực tế (gửi kèm minh chứng cụ thể) để Khoa Du lịch và Khách sạn xem xem và sinh viên sẽ phải thực hiện nội dung thực tế.

**9.2 Quy định về hành vi**

- Học phần được thực hiện trên nguyên tắc tôn trọng người học và người dạy. Mọi hành vi làm ảnh hưởng đến quá trình hướng dẫn của GVHD, quá trình hướng dẫn của cán bộ tại doanh nghiệp đều bị nghiêm cấm.

- Tuyệt đối không làm ồn, gây ảnh hưởng đến người khác trong quá trình hướng dẫn và thực hành.

- Tuyệt đối không được ăn uống, nhai kẹo cao su, sử dụng các thiết bị như điện thoại, máy nghe nhạc trong giờ hướng dẫn và thực hành.

- Không sử dụng máy tính xách tay, máy tính bảng, điện thoại trong giờ hướng dẫn của GVHD, trừ các trường hợp được sự cho phép của GVHD.

- Tuân thủ các quy định trong chuyến đi thực tế.

**9.3. Gian lận và cách thức xử lý**

- Việc tham khảo tài liệu phải trích dẫn nguyên. Phần tham khảo nguyên vẹn 100% tài liệu gốc (chép lại) phải để trong ngoặc kép và ghi chú rõ ràng nguồn tham khảo. Báo cáo không được sao chép từ 20% tổng dung lượng bài viết (minh chứng bằng kết quả turnitin).

- Việc sao chép không ghi rõ tài liệu hoặc sao chép từ 20% tổng dung lượng bài viết sẽ được xác định là gian lận.

- Sinh viên gian lận sẽ bị buộc phải đăng ký học lại.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Xác nhận của Trường** | **Trưởng Bộ môn** | **Giảng viên** |