

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SAO ĐỎ

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
THỰC HÀNH TỔNG HỢP
NGHIỆP VỤ DU LỊCH

Số tín chỉ: **05**
Trình độ đào tạo: Đại học
Ngành: Việt Nam học

Năm 2016

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

Trình độ đào tạo: Đại học

Ngành đào tạo: Việt Nam học

- Tên học phần:** Thực hành tổng hợp nghiệp vụ du lịch
- Mã học phần:** VNH 443
- Số tín chỉ:** 5(0.5)
- Trình độ cho sinh viên:** Năm thứ tư
- Phân bố thời gian:**
 - Lên lớp: 150 giờ
 - Tự học: 300 giờ
- Điều kiện tiên quyết:** Sinh viên học xong các môn học cơ sở ngành, môn Lý thuyết nghiệp vụ hướng dẫn du lịch và Thực hành nghiệp vụ hướng dẫn 1, 2.
- Giảng viên**

STT	Học hàm, học vị, họ tên	Số điện thoại	Email
1	TS. Nguyễn Đăng Tiến	0985.914.968	Dangtiensd@gmail.com
2	ThS. Nguyễn Thị Hương Huyền	0989.836.345	Huyentb2010@gmail.com
3	ThS. Nguyễn Thị Sao	0977.125.495	Maisaobms@gmail.com

8. Mô tả nội dung của học phần:

Học phần bao gồm 4 bài với các nội dung:

- Xây dựng lịch trình chi tiết
- Xác định giá của chương trình du lịch
- Tổ chức bán chương trình du lịch
- Kỹ năng tổ chức thực hiện chương trình

9. Mục tiêu và chuẩn đầu ra học phần:

9.1. Mục tiêu

Mục tiêu học phần thỏa mãn mục tiêu của chương trình đào tạo:

Mục tiêu	Mô tả	Mức độ theo thang đo Bloom	Phân bố mục tiêu học phần trong CTĐT
MT1	Kiến thức		

Mục tiêu	Mô tả	Mức độ theo thang đo Bloom	Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT
MT1	Kiến thức		
MT1.1	Có kiến thức nền tảng hiểu biết về các tuyến điểm du lịch và theo các chuyên đề du lịch. Xác định được lịch trình và mức giá cả hợp lý của các chương trình du lịch đã xây dựng với mức giá thành trước và sau khi bán cho khách.	3	[1.2.1.2.c]
MT1.2	Tính toán được các phương pháp tổ chức, bán các chương trình du lịch hiệu quả, thành công. Biết cách chuẩn bị và tổ chức thực hiện các chương trình tham quan.	3	
MT2	Kỹ năng		
MT2.1	Xây dựng được trình du lịch chi tiết theo từng tuyến điểm và theo các chuyên đề, có kỹ năng tính toán giá cả cho các chương trình du lịch.	3	[1.2.2.1]
MT2.2	Vận dụng được các phương pháp tổ chức quảng bá và giao bán các chương trình du lịch trên các kênh thông tin.	4	[1.2.2.3]
MT2.3	Xử lý các tình huống và trả lời câu hỏi của khách trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch. Tổ chức thực hiện được một chuyến du lịch hoàn chỉnh cho khách du lịch.	4	
MT3	Năng lực tự chủ và trách nhiệm		
MT3.1	Có năng lực làm việc độc lập, làm việc theo nhóm và chịu trách nhiệm trong công việc.	4	[1.2.3.1]
MT3.2	Có ý thức rèn luyện tác phong công nghiệp trong lao động, ý thức nghề nghiệp và năng lực định hướng, lập kế hoạch, điều phối, quản lý, hướng dẫn, giám sát, đánh giá và đưa ra kết luận các công việc thuộc chuyên môn nghề	4	[1.2.3.3]

Mục tiêu	Mô tả	Mức độ theo thang đo Bloom	Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT
MT1	Kiến thức		
	nghiệp.		

9.2. Chuẩn đầu ra

Sự phù hợp của chuẩn đầu ra học phần với chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo:

CĐR học phần	Mô tả	Mức độ theo thang đo Bloom	Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT
CĐR1	Kiến thức		
CĐR1.1	Kiến thức về lịch trình và mức giá cả hợp lý của các chương trình du lịch đã xây dựng với mức giá thành trước và sau khi bán cho khách.	4	[2.1.3]
CĐR1.2	Vận dụng kiến thức cơ sở ngành, chuyên ngành để tính toán được nội dung như chuẩn bị, phương pháp tổ chức, bán các chương trình du lịch hiệu quả, thành công.	3	[2.1.4]
CĐR2	Kỹ năng		
CĐR2.1	Xây dựng được lịch trình du lịch chi tiết theo từng tuyến điểm và theo các chuyên đề, tính toán được mức giá cả cho các chương trình du lịch.	3	[2.2.3]
CĐR2.2	Thiết kế xây dựng được các lịch trình chi tiết theo từng chủ đề, xác định được nội dung của từng chương trình và mức giá bán hợp lý nhất.	4	
CĐR2.3	Có phương pháp tính giá thành thạo và tổ chức thực hiện, quảng bá giới thiệu chương trình du lịch phù hợp	4	
CĐR2.4	Vận dụng được kiến thức chuyên môn vào việc tổ xây dựng lịch trình, chương trình, bán và tổ chức thực hiện chương trình du lịch	4	
CĐR3	Năng lực tự chủ và trách nhiệm		
CĐR3.1	Có khả năng làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm, chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với nhóm trong điều kiện làm việc thay đổi.	4	[2.3.1]

11. Đánh giá học phần

11.1. Kiểm tra và đánh giá trình độ

Chuẩn đầu ra	Mức độ thành thạo được đánh giá bởi
CĐR1	Kiểm tra thường xuyên, thảo luận của sinh viên.
CĐR2	Bài tập thực hành, bài kiểm tra định kỳ.
CĐR3	Bài tập thực hành; các chủ đề về lập trình điều khiển thiết bị điện, điện tử, các hệ thống tự động hóa trong công nghiệp và dân dụng trên nền vi điều khiển.

11.2. Cách tính điểm học phần: Tính theo thang điểm 10 sau đó chuyển thành thang điểm chữ và thang điểm 4

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần của sinh viên.	02 điểm đánh giá	20%	
2	Điểm kiểm tra định kỳ.	05 bài kiểm tra thực hành trên lớp.	80%	

11.3. Phương pháp đánh giá

- Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần của sinh viên: được đánh giá thông qua ý thức học tập, tỉ lệ hiện diện của sinh viên trên lớp, tinh thần tác phong xây dựng bài, tự học, hoạt động nhóm.

- Điểm kiểm tra định kỳ được đánh giá theo năng lực thực hiện của từng bài tập thực hành.

12. Phương pháp dạy và học

- Đối với giảng viên: Kết hợp các phương pháp dạy học nhằm phát huy tính tích cực của sinh viên để nâng cao chất lượng giảng dạy như:

+ Hướng dẫn mở đầu: Giảng viên sử dụng nhóm phương pháp giảng giải, trực quan, đàm thoại, thảo luận nhóm, làm mẫu nhằm truyền đạt các kiến thức cơ bản của từng bài tập trong học phần; Trang bị cho người học cách tự học, lấy người học làm trung tâm; luyện cho sinh viên có phương pháp tư duy; Hướng dẫn sinh viên cách tìm và chọn thông tin liên quan đến học phần trên mạng hoặc trong các tài liệu tham khảo; Nêu ra các vấn đề và bài tập để sinh viên giải quyết trong quá trình tự học.

+ Hướng dẫn thường xuyên: Giảng viên quan tâm tới việc hình thành và phát triển kỹ năng, tổ chức cho sinh viên luyện tập theo hệ thống các bài tập thực hành và các việc cần thực hiện để nhằm đạt mục tiêu đề ra của từng bài tập. Quan tâm tới công tác hướng dẫn, đánh giá thường xuyên và tổ chức lớp học hiệu quả, khai thác các thiết bị hiện đại nhằm nâng cao hiệu quả của bài tập.

+ Hướng dẫn kết thúc: Giảng viên thực hiện tốt công tác đánh giá, rút kinh nghiệm và giao nhiệm vụ tự học cho các nhóm sinh viên nhằm phát huy tính chủ động, sáng tạo của sinh viên, đồng thời giảng viên đưa ra các câu hỏi để đánh giá khả năng nhận thức và giải đáp các câu hỏi của học sinh liên quan đến nội dung bài thực hành.

- Đối với sinh viên: Tích cực, chủ động nắm bắt kiến thức lý thuyết để vận dụng và phát triển kỹ năng, tư duy để thực hiện làm các bài tập do giảng viên yêu cầu, đồng thời sinh viên phải thể hiện được tính kiên trì, tỉ mỉ và tuân thủ các quy trình thực hiện và quy phạm về an toàn trong quá trình tổ chức thực hành.

13. Yêu cầu học phần

- Yêu cầu về nghiên cứu tài liệu: Đọc các tài liệu về Thực hành nghiệp vụ tổng hợp du lịch, các bài tập trong giáo trình thực hành Thực hành nghiệp vụ tổng hợp du lịch.

- Yêu cầu về làm bài tập: Làm đầy đủ các bài tập bắt buộc và các bài tập nâng cao trong nội dung thực hành, đạt kết quả theo mục tiêu của học phần..

- Yêu cầu về thái độ học tập: Chuẩn bị đầy đủ tài liệu và dụng cụ trước khi đến lớp. Ghi chép và tích cực làm bài tập và các chủ đề tự học, tự nghiên cứu

- Yêu cầu về chuyên cần: Sinh viên tham dự ít nhất 80% thời lượng học phần theo quy chế

- Yêu cầu về an toàn trong quá trình thực hành và chấp hành nội quy: Theo quy định của nhà trường

14. Tài liệu học tập:

- Tài liệu bắt buộc

[1]. Giáo trình. Thực hành tổng hợp nghiệp vụ du lịch , Trường Đại học Sao Đỏ.

- Tài liệu tham khảo

[2]. TS. Nguyễn Văn Mạnh và TS. Nguyễn Tư Lương, Quản trị kinh doanh lữ hành, NXB Đại học Kinh tế Quốc Dân, năm 2006

[3]. ThS. Nguyễn Tư Lương và ThS. Đoàn Hương Lan, *Thực hành nghiệp vụ Lữ hành – Hướng dẫn du lịch*, NXB Lao động, Hà Nội , năm 2010.

[4]. Tuyển điểm du lịch Việt Nam – Bùi Thị Hải Yến, NXB Giáo dục - 2010

15. Nội dung chi tiết học phần:

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của sinh viên
-------------	---------------------------	------------------	------------------	---------------------------	-------------------------------

1	<p>Bài 1: Xây dựng lịch trình chi tiết</p> <p>Mục tiêu chung: Sinh viên có kiến thức và kỹ năng về xây dựng lịch trình chi tiết</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>1. Mục đích và yêu cầu</p> <p>2. Kiến thức chuyên môn</p> <p>2.1. Xây dựng chủ đề của chương trình du lịch</p>	0	5	[1] [2]	<ul style="list-style-type: none"> - Nghiên cứu tài liệu [1]: Bài 1/Mục 2.1. - Nghiên cứu tài liệu [2]: Bài 3/Mục 3.1
	<p>2.2. Xây dựng tuyến hành trình cơ bản</p> <p>2.2.1 Xác định vị trí các điểm tham quan trong chương trình</p> <p>2.2.2. Xác định tuyến hành trình cơ bản.</p>	0	5	[1] [2] [3]	<ul style="list-style-type: none"> - Nghiên cứu tài liệu [1]: Bài 1/Mục 2.2 - Nghiên cứu tài liệu [2]: Bài 3/Mục 3.2 - Nghiên cứu tài liệu [3]: Bài 6/Mục 6.2
	<p>2.3. Xây dựng phương án tham quan</p> <p>2.4. Xây dựng phương án cung ứng các dịch vụ</p> <p>2.4.1. Xây dựng phương án vận chuyển</p>	0	5	[1] [2]	<ul style="list-style-type: none"> - Nghiên cứu tài liệu [1]: Bài 1/Mục 2.3 và 2.4 - Nghiên cứu tài liệu [2]: Bài 3/Mục 3.2
	<p>2.4.2. Xây dựng phương án lưu trú</p> <p>2.4.3. Xây dựng phương án ăn uống</p> <p>2.5. Xây dựng lịch trình chi tiết</p>	0	5	[1] [2] [3]	<ul style="list-style-type: none"> - Nghiên cứu tài liệu [1]: Bài 1/Mục 2.4 và 2.5 - Nghiên cứu tài liệu [2]: Bài 3/Mục 3.3 - Nghiên cứu tài liệu [3]: Bài 6/Mục 6.3
2					

	2.6. Xây dựng lịch trình chi tiết cho chương trình du lịch “Hạ Long – hidden charm”	0	5	[1] [2]	- Nghiên cứu tài liệu [1]: Bài 1/Mục 2.6 - Nghiên cứu tài liệu [2]: Bài 6/Mục 6.3.3 - Ôn tập nội dung đã chuẩn bị
3	* Kiểm tra	0	5KT	[1] [4]	- Sinh viên ôn tập các nội dung được giao - Nghiên cứu tài liệu [1]: Bài 1/Mục 2.6.3 - Nghiên cứu tài liệu [4]: Bài 3/Mục 3.1. - Kiểm tra
	2.7. Xây dựng một số chương trình du lịch mẫu 2.7.1. Chương trình du lịch theo vùng	0	5	[1] [2] [4]	- Nghiên cứu tài liệu [1]: Bài 1/Mục 2.7.1 - Nghiên cứu tài liệu [2]: Bài 6/Mục 6.3.4 - Nghiên cứu tài liệu [4]: Bài 3/Mục 3.2
4	2.7.2. Xây dựng chương trình du lịch chuyên đề.	0	5	[1] [4]	- Nghiên cứu tài liệu [1]: Bài 1/Mục 2.7.2 - Nghiên cứu tài liệu [4]: Bài 3/Mục 3.3
	3. Kỹ năng cơ bản 4. Luyện tập kỹ năng	0	5	[1] [4]	- Nghiên cứu tài liệu [1]: Bài 1/Mục 3, Mục 4 - Nghiên cứu tài liệu [4]: Bài 2/Mục 2.2.
5					

	* Kiểm tra	0	5KT	[1] [2]	- Sinh viên ôn tập các nội dung được giao. - Nghiên cứu tài liệu [1] và [2]. - Kiểm tra
6	Bài 2. Xác định giá của chương trình du lịch Mục tiêu chung: Sinh viên có kiến thức và kỹ năng về xác định giá của chương trình du lịch Nội dung cụ thể: 1. Mục đích và yêu cầu 2. Kiến thức chuyên môn 2.1. Xác định giá bán của chương trình du lịch 2.1.1. Xác định giá thành của chương trình du lịch	0	5	[1] [2] [3]	- Nghiên cứu tài liệu [1]: Bài 1/Mục 2 và mục 2 - Nghiên cứu tài liệu [2]: Bài 3/Mục 4.1 - Nghiên cứu tài liệu [3]: Bài 6/Mục 6.4.1
	2.1.2. Xác định giá bán của chương trình du lịch	0	5	[1] [2] [3]	- Nghiên cứu tài liệu [1]: Bài 1/Mục 2.1.2 - Nghiên cứu tài liệu [2]: Bài 4/Mục 4.2 - Nghiên cứu tài liệu [3]: Bài 6/Mục 6.4.2
7	3.Kỹ năng cơ bản 4. Luyện tập kỹ năng	0	5	[1] [2] [3]	- Nghiên cứu tài liệu [1]: Bài 2 - Nghiên cứu tài liệu [2]: Bài 4 - Nghiên cứu tài liệu [3]: Bài 6/Mục 6.4
	* Kiểm tra	0	5KT	[1] [2]	- Sinh viên ôn tập các nội dung được giao.

					- Nghiên cứu tài liệu [1] và [2] - Kiểm tra
8	<p>Bài 3: Tổ chức bán chương trình du lịch</p> <p>Mục tiêu chung: Sinh viên có kiến thức và kỹ năng về tổ chức và bán chương trình du lịch</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>1. Mục đích và yêu cầu</p> <p>2. Kiến thức chuyên môn</p> <p>2.1. Xác định nguồn khách</p> <p>2.1.1. Khách quốc tế</p> <p>2.1.2. Khách du lịch nội địa</p>	0	5	[1] [2]	- Nghiên cứu tài liệu [1]: Bài 3/Mục 2.1 - Nghiên cứu tài liệu [2]: Bài 6/mục 6.1
	<p>2.1.3. Khách du lịch tự đến</p> <p>2.1.4. Quan hệ với doanh nghiệp lữ hành gửi khách</p>	0	5	[1] [2] [3]	- Nghiên cứu tài liệu [1]: Bài 3/Mục 2.1 - Nghiên cứu tài liệu [2]: Bài 6/mục 6.1 - Nghiên cứu tài liệu [3]: Bài 6/mục 7.2
9	<p>2.2. Bán trực tiếp chương trình du lịch</p> <p>2.2.1. Quy trình bán trực tiếp chương trình du lịch</p> <p>2.2.2. Nhận dạng và phân loại nguồn khách</p> <p>2.2.3. Thiết lập và duy trì mối quan hệ với khách</p> <p>2.2.4. Giới thiệu và minh họa chương trình du lịch</p>	0	5	[1] [3]	- Nghiên cứu tài liệu [1]: Bài 3/Mục 2.2.1; 2.2.2; 2.2.3. - Nghiên cứu tài liệu [3]: Bài 6/Mục 6.3
	<p>2.2.5. Kết thúc bán</p> <p>2.2.6. Theo dõi sau khi</p>	0	5	[1] [2]	- Nghiên cứu tài liệu [1]: Bài 3/Mục

	<p>bán</p> <p>2.3. Một số hình thức bán chương trình du lịch</p> <p>2.3.1. Bán chương trình du lịch qua điện thoại</p>				<p>2.2.5; 2.2.6 và 2.3</p> <p>- Nghiên cứu tài liệu [2]: Bài 6/Mục 6.2</p>
10	<p>2.3.2. Bán qua hệ thống đặt chỗ trên mạng internet</p> <p>2.3.3. Bán qua thư</p>	0	5	[1] [3]	<p>- Nghiên cứu tài liệu [1]: Bài 3/Mục 2.3.2 và 2.3.3</p> <p>- Nghiên cứu tài liệu [3]: Bài 6/Mục 6.2.2 và 6.3</p>
	<p>2.3.4 Bán tại nhà</p> <p>2.3.5. Bán thông qua đại lý</p>	0	5	[1] [3]	<p>- Nghiên cứu tài liệu [1]: Bài 3/Mục 2.3.2 và 2.3.3</p> <p>- Nghiên cứu tài liệu [3]: Bài 6/Mục 6.2.2 và 6.3</p>
11	<p>2.3.6. Bán thông qua hội chợ du lịch</p> <p>2.3.7. Bán qua các mối quan hệ cá nhân</p>	0	5	[1] [2]	<p>- Nghiên cứu tài liệu [1]: Bài 3/Mục 2.3.6 và 2.3.7</p> <p>- Nghiên cứu tài liệu [2]: Bài 6/Mục 6.3.7 và 6.3.8</p>
	<p>2.3.8. Bán chương trình du lịch qua tham gia các hội chợ du lịch và các sự kiện tiêu biểu.</p> <p>3. Kỹ năng cơ bản</p> <p>4. Luyện tập kỹ năng</p>	0	5	[1] [2]	<p>- Nghiên cứu tài liệu [1]: Bài 3/mục 3 và 4</p> <p>- Nghiên cứu tài liệu [2]: Bài 6</p> <p>- Nghiên cứu tài liệu [3]: Bài 7 Mục 7.2 và 7.3</p> <p>- Ôn tập bài 2 và 3</p>
12	* Kiểm tra	0	5KT	[1] [2] [3]	<p>- Sinh viên ôn tập các nội dung được giao</p> <p>- Nghiên cứu tài liệu [1]: Bài 3/mục 4</p>

					- Nghiên cứu tài liệu [2]: Bài 6 - Kiểm tra
	Bài 4: Kỹ năng tổ chức thực hiện chương trình du lịch Mục tiêu chung: Sinh viên có kiến thức và kỹ năng về tổ chức thực hiện chương trình du lịch Nội dung cụ thể: 1. Mục đích và yêu cầu 2. Kiến thức chuyên môn 2.1 Giai đoạn trước chuyến đi 2.1.1 Nhận giấy tờ tài liệu từ phòng điều hành	0	5	[1] [2]	- Nghiên cứu tài liệu [1]: Bài 4/mục 1 và 2 - Nghiên cứu tài liệu [2]: Bài 18/Mục 18.1.1
13	2.1.2 Chuẩn bị cá nhân 2.1.3 Thông tin về đoàn khách	0	5	[1] [2]	- Nghiên cứu tài liệu [1]: Bài 4/Mục 2.1.2 và 2.1.3 - Nghiên cứu tài liệu: [2] Bài 18/Mục 18.1.2
	2.2 Trong chuyến đi 2.2.1 Giai đoạn đón khách 2.2. 2. Sắp xếp lưu trú	0	5	[1] [2]	- Nghiên cứu tài liệu [1]: Bài 4/Mục 2.2.1 và 2.2.2. - Nghiên cứu tài liệu [2]: Bài 18 /Mục 18.1.3
14	2.2.3. Sắp xếp ăn uống 2.2.4 Tổ chức hoạt động mua sắm	0	5	[1] [2]	- Nghiên cứu tài liệu [1]: Bài 4 /Mục 2.2.3 và 2.2.4 - Nghiên cứu tài liệu [2]: Bài 18/Mục 18.1.2.3
	2.3 Sau chuyến đi	0	5	[1] [2]	- Nghiên cứu tài liệu [1]: Bài 4/Mục 2.3

					- Nghiên cứu tài liệu [2]: Bài 18.1.3
	3. Kỹ năng cơ bản 4. Luyện tập kỹ năng	0	5	[1] [2]	- Nghiên cứu tài liệu [1]: Bài 3 và bài 4 - Nghiên cứu tài liệu [2]: Bài 18 - Ôn tập bài 3 và bài 4 chuẩn bị kiểm tra
15	* Kiểm tra	0	5 KT	[1] [2]	- Sinh viên ôn tập các nội dung được giao. - Nghiên cứu tài liệu [1], [2] - Kiểm tra

Hải Dương, ngày 19 tháng 08 năm 2016

KT.HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG

TRƯỞNG KHOA

TRƯỞNG BỘ MÔN



TS. Phí Đăng Tuệ

Hoàng Đức Đoàn

Nguyễn Thị Hương Huyền