

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SAO ĐỎ

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
NGHIỆP VỤ LỮ HÀNH

Số tín chỉ: **03**
Trình độ đào tạo: Đại học
Ngành: Việt Nam học

Năm 2018

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

Trình độ đào tạo: Đại học

Ngành đào tạo: Việt Nam học

- Tên học phần:** Nghiệp vụ lữ hành
- Mã học phần:** VNH 423
- Số tín chỉ:** 3(2,1)
- Trình độ cho sinh viên:** Năm thứ tư
- Phân bố thời gian:**
 - Lý thuyết: 30 tiết
 - Thực hành: 30 tiết
 - Tự học: 90 giờ
- Điều kiện tiên quyết:** Không có
- Giảng viên:**

STT	Học hàm, học vị, họ tên	Số điện thoại	Email
1	ThS. Vũ Thị Hường	0977244097	huongvudhsd20102014@gmail.com
2	ThS. Nguyễn Thị Huế	0984152429	ng.huetoan@gmail.com
3	ThS. Nguyễn Thị Thủy	0978936919	thuytruongxanh@gmail.com

8. Mô tả nội dung của học phần:

Môn học *Nghiệp vụ lữ hành* cung cấp cho người học những kiến thức căn bản và kỹ năng nghiệp vụ trong lĩnh vực kinh doanh lữ hành; các vấn đề kinh tế và tổ chức các hoạt động trung gian cùng các hoạt động khác của công ty lữ hành trong quá trình phục vụ du lịch; các nhân tố tác động đến du khách; hoạt động lữ hành tại Việt Nam và trên thế giới, cách thiết kế và tính giá thành các chương trình du lịch.

Nội dung của học phần được trình bày trong 3 chương:

Chương 1: Khái quát về các công ty lữ hành, cung cấp cho người đọc các khái niệm cơ bản về quá trình hình thành và phát triển của các công ty lữ hành, xu hướng hình thành và phát triển của các hoạt động du lịch lữ hành.

Chương 2: Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lữ hành, cung cấp cho người đọc những kiến thức khái quát về cơ cấu tổ chức của các doanh nghiệp lữ hành, mô hình sản phẩm, cách phân loại của các công ty lữ hành.

Chương 3: Tổ chức xây dựng chương trình du lịch trọn gói, cung cấp cho người đọc những kiến thức khái quát về qui trình xây dựng chương trình du lịch trọn gói, cách xác định giá chương trình du lịch trọn gói.

9. Mục tiêu và chuẩn đầu ra của học phần:

9.1. Mục tiêu

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

Mục	Mô tả	Mức độ	Phân bổ mục tiêu
-----	-------	--------	------------------

tiêu		theo thang đo Bloom	học phần trong CTĐT
MT1	Kiến thức		
MT1.1	-Trình bày được sự ra đời và phát triển của hoạt động du lịch lữ hành, một số xu hướng kinh doanh lữ hành trên thế giới, quá trình hình thành và phát triển hoạt động du lịch lữ hành ở Việt Nam	2	[1.2.1.2c]
MT1.2	-Trình bày được khái niệm và vai trò, hệ thống sản phẩm của các công ty lữ hành. Phân loại các công ty lữ hành và cơ cấu tổ chức của các công ty lữ hành.	3	[1.2.1.c]
MT1.3	-Trình bày được khái niệm, phân loại chương trình du lịch, qui trình xây dựng một chương trình du lịch.	4	[1.2.1.2.c]
MT2	Kỹ năng		
MT2.1	- Thực hiện đúng quy trình xây dựng một chương trình du lịch và thành thạo các kỹ năng nghiệp vụ lữ hành.	4	[1.2.2.3]
MT2.2	- Xác định, tính toán được các khoản chi phí của khách và tính giá thành chương trình du lịch.	4	[1.2.2.3]
MT2.3	- Thiết kế được các chương trình du lịch phù hợp với các dữ liệu.	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.	3	[1.2.3.1]
MT3.2	- Có lòng tự hào nghề nghiệp, lòng tự hào dân tộc.	4	[1.2.3.2]

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	Thang đo Bloom	Phân bổ CĐR học phần trong CTĐT
CĐR1	Kiến thức		
CĐR1.1	Trình bày được các khái niệm cơ bản về quá trình hình thành và phát triển của các công ty lữ hành, xu hướng hình thành và phát triển của các hoạt động du lịch lữ hành.	3	[2.1.3]

CĐR học phần	Mô tả	Thang đo Bloom	Phân bổ CĐR học phần trong CTĐT
CĐR1.2	Trình bày được những kiến thức khái quát về cơ cấu tổ chức của các doanh nghiệp lữ hành, mô hình sản phẩm, cách phân loại của các công ty lữ hành.	3	[2.1.3]
CĐR1.3	Trình bày được những kiến thức khái quát về quy trình xây dựng chương trình du lịch trọn gói, cách xác định giá chương trình du lịch trọn gói.	4	[2.1.4]
CĐR2	Kỹ năng		
CĐR2.1	Xác định được quá hình thành và phát triển của các công ty lữ hành, xu hướng hình thành và phát triển của các hoạt động du lịch lữ hành.	3	[2.2.1]
CĐR2.2	Xác định được cơ cấu tổ chức của các doanh nghiệp lữ hành, mô hình sản phẩm, cách phân loại của các công ty lữ hành.	4	[2.2.2]
CĐR2.3	Xây dựng chương trình du lịch trọn gói và xác định giá chương trình du lịch.	4	[2.2.3].
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.	3	[2.3.1]
CĐR3.2	Có năng lực lập kế hoạch, điều phối, quản lý các nguồn lực, đánh giá và cải thiện hiệu quả các hoạt động liên quan đến ngành Việt Nam học.	4	[2.3.4]

10. Ma trận liên kết nội dung với chuẩn đầu ra học phần:

Chương	Nội dung học phần	Chuẩn đầu ra của học phần							
		CDR1			CDR2			CDR3	
		CDR 1.1	CDR 1.2	CDR 1.3	CDR 2.1	CDR 2.2	CDR 2.3	CDR 3.1	CDR 3.2
1	<p>Chương 1: Khái quát về các công ty lữ hành</p> <p>1.1. Sự ra đời và phát triển của hoạt động du lịch lữ hành</p> <p>1.2. Một số xu hướng kinh doanh lữ hành trên thế giới nửa cuối TK20</p> <p>1.3. Giới thiệu công ty lữ hành quốc tế, trong khu vực và một số công ty lữ hành trên thế giới</p> <p>1.4. Quá trình hình thành và phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành ở Việt Nam</p> <p>1.5. Quá trình hình thành và phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành ở Việt Nam</p>	x							
2	<p>Chương 2: Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lữ hành</p> <p>2.1. Khái niệm về công ty lữ hành</p> <p>2.2. Vai trò của công ty lữ hành</p> <p>2.3. Hệ thống sản phẩm của các công ty lữ hành</p> <p>2.4. Phân loại công ty lữ hành</p> <p>2.5. Cơ cấu tổ chức của công ty lữ hành</p>		x			x			x

Chương	Nội dung học phần	Chuẩn đầu ra của học phần							
		CDR1			CDR2			CDR3	
		CDR 1.1	CDR 1.2	CDR 1.3	CDR 2.1	CDR 2.2	CDR 2.3	CDR 3.1	CDR 3.2
	2.6. Cơ cấu tổ chức của công ty lữ hành 2.6.1. Khái quát chung 2.6.2. Cơ cấu tổ chức của công ty lữ hành								
3	Chương 3: Tổ chức xây dựng chương trình du lịch trọn gói 3.1. Khái niệm và phân loại chương trình du lịch 3.1.1. Khái niệm chương trình du lịch 3.1.2. Phân loại các chương trình du lịch 3.2. Quy trình xây dựng chương trình du lịch trọn gói 3.2.1. Quy trình chung xây dựng chương trình du lịch trọn gói 3.2.2. Môi quan hệ giữa nhu cầu của khách du lịch với nội dung của chương trình du lịch 3.2.3. Môi quan hệ giữa khả năng đáp ứng với nội dung của chương trình du lịch 3.2.4. Một số điểm cần chú ý khi xây dựng chương trình du lịch 3.2.5. Xác định giá chương trình du lịch		x	x			x	x	x

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	Bài tập áp dụng, kiểm tra thường xuyên
CĐR2	Bài tập áp dụng, bài tập lớn, kiểm tra giữa học phần
CĐR3	Bài tập áp dụng, bài tập lớn, kiểm tra thường xuyên

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, bài tập áp dụng, bài tập lớn.	02 điểm đánh giá trở lên	20%	
2	Kiểm tra giữa học phần	01 bài	30%	
3	Thi kết thúc học phần	01 bài	50%	

11.3. Phương pháp đánh giá

- Điểm kiểm tra thường xuyên; điểm đánh giá nhận thức; điểm thái độ tham gia thảo luận; điểm chuyên cần được đánh giá theo phương pháp quan sát. Điểm bài tập lớn được đánh giá theo hình thức tự luận. Điểm thực hành được đánh giá theo hình thức đánh giá năng lực thực hiện.

- Kiểm tra giữa học phần được thực hiện sau khi học xong nội dung 3.2 chương 3, được đánh giá theo hình thức tự luận:

- + Thời gian làm bài: 90 phút
- + Sinh viên không sử dụng tài liệu

- Thi kết thúc học phần theo hình thức tự luận:

- + Thời gian làm bài: 90 phút
- + Sinh viên không sử dụng tài liệu

12. Phương pháp dạy và học

Giảng viên giới thiệu học phần, tài liệu học tập, tài liệu tham khảo, các địa chỉ website để tìm tư liệu liên quan đến môn học. Nêu nội dung cốt lõi của chương và tổng kết chương, sử dụng bài giảng điện tử và các giáo cụ trực quan trong giảng dạy. Tập trung hướng dẫn học, phản hồi kết quả thảo luận, bài tập lớn, kết quả kiểm tra và các nội dung lý thuyết chính mỗi chương.

Giảng viên mô tả các cơ cấu tổ chức doanh nghiệp kinh doanh lễ hành trong thực tiễn, công tác quản lý, xây dựng chương trình du lịch, tính giá thành chương trình du lịch và liên hệ áp dụng vào thực tiễn hoạt động lễ hành tại các doanh nghiệp du lịch.

Các phương pháp giảng dạy có thể áp dụng: Phương pháp thuyết trình; Phương pháp thảo luận nhóm; Phương pháp mô phỏng; Phương pháp minh họa; Phương pháp miêu tả, làm mẫu.

Sinh viên chuẩn bị bài từng chương, làm bài tập đầy đủ, trau dồi kỹ năng làm việc nhóm để chuẩn bị bài thảo luận.

Sinh viên tích cực, chủ động nắm bắt kiến thức lý thuyết để vận dụng và phát triển kỹ năng, tư duy về các nghiệp vụ lễ hành trong việc thực hiện nhiệm vụ do giảng viên yêu cầu, đồng thời sinh viên phải thể hiện được tính kiên trì, tỉ mỉ và tuân thủ các nguyên tắc xây dựng và tính giá chương trình du lịch. Trong quá trình học tập, sinh viên được khuyến khích đặt câu hỏi phản biện, trình bày quan điểm, các ý tưởng sáng tạo mới dưới nhiều hình thức khác nhau.

13. Yêu cầu học phần

- Yêu cầu về nghiên cứu tài liệu: Đọc các tài liệu về nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, nghiệp vụ lễ hành.

- Yêu cầu về làm bài tập: Làm đầy đủ các bài tập áp dụng, bài tập lớn và các chủ đề tự học theo nhóm.

- 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 các chủ đề tự học, tự nghiên cứu.

- Yêu cầu về chuyên cần: Sinh viên tham dự tối thiểu 80% thời lượng của học phần.

- Yêu cầu về kiểm tra giữa kỳ và thi kết thúc học phần: Sinh viên thực hiện theo kế hoạch tiến độ, quy chế.

14. Tài liệu học tập:

- **Tài liệu bắt buộc:**

[1]- *Giáo trình nghiệp vụ lễ hành*, Đại học Sao Đỏ.

- **Tài liệu tham khảo:**

[2]. GS.TS. Trần Ngọc Thêm, *Nghiệp vụ kinh doanh lễ hành*, , NXB Chính trị Quốc Gia, 2012.

[3]. Nguyễn Văn Kính, *Giáo trình quản trị kinh doanh lễ hành*, , NXB Thống kê, 2013.

[4]. TS. Nguyễn Văn Mạnh, *Giáo trình Quản trị công ty lễ hành*, , Trường ĐH Kinh tế quốc dân Hà Nội, 2016.

15. Nội dung chi tiết học phần:

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
1	<p>Chương 1: Khái quát về các công ty lễ hành</p> <p>Mục tiêu chung: Hiểu và trình bày được sự ra đời và phát triển của hoạt động lễ hành, xu hướng kinh doanh lễ hành trên thế giới nửa cuối thế kỉ XX</p>	2	2	Tài liệu [1] [3]	<p>- Đọc mục 1.1, 1.2, chương 1, trang 2 - 6, tài liệu [1]</p> <p>- Tìm hiểu: + Mục 1.1 đến 3.9 chương 1, trang 5 - 22, tài liệu [3].</p>

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
	<p>Nội dung cụ thể:</p> <p>1.1. Sự ra đời và phát triển của hoạt động du lịch lữ hành</p> <p>1.2. Một số xu hướng kinh doanh lữ hành trên thế giới nửa cuối TK20</p>				
2	<p>Chương 1: Khái quát về các công ty lữ hành (tiếp)</p> <p>1.3. Giới thiệu công ty lữ hành quốc tế, trong khu vực và một số công ty lữ hành trên thế giới</p> <p>1.4. Quá trình hình thành và phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành ở Việt Nam</p>	2	2	Tài liệu [1] [2]	<p>- Đọc mục 1.3, 1.4 chương 1 trang 6 - 11, tài liệu [1]</p> <p>- Tìm hiểu: + Mục 4, II, chương 1, trang 24 - 28, tài liệu [2].</p>
3	<p>Chương 1: Khái quát về các công ty lữ hành (tiếp)</p> <p>1.5. Quá trình hình thành và phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành ở Việt Nam</p> <p>Bài Thực hành số 1</p>	2	2	Tài liệu [1] [3]	<p>- Đọc mục 1.5 chương 1 trang 15, tài liệu [1]</p> <p>- Tìm hiểu: + Mục 2.3 chương 1, trang 15 - 18, tài liệu [3].</p>
4	<p>Chương 1: Khái quát về các công ty lữ hành (tiếp)</p> <p>Bài thực hành số 2</p> <p>Bài thực hành số 3</p>	2	2	Tài liệu [1] [3]	<p>- Đọc chương 1 trang 2 - 16, tài liệu [1]</p> <p>- Tìm hiểu: + Mục 4, II, chương 1, trang 24 - 28, tài liệu [3].</p> <p>- Ôn tập nội dung chương 1 tài liệu [1]</p>
5	<p>Chương 2: Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lữ hành</p> <p>Mục tiêu chung: Hiểu và phân tích vai trò, hệ thống sản phẩm và cơ cấu tổ chức của công ty lữ hành</p>	1LT 1KT	2	Tài liệu [1] [2] [3]	<p>- Làm bài kiểm tra</p> <p>- Đọc mục 2.1, 2.2. trang 18 - 21, chương 2, tài liệu [1]</p> <p>- Tìm hiểu:</p>

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
	Nội dung cụ thể: 2.1. Khái niệm về công ty lữ hành 2.2. Vai trò của công ty lữ hành				+ Mục 1.3, chương 1, trang 25 – 31, tài liệu [2]. + Chương II, trang 33 – 43, tài liệu [3]
6	Chương 2: Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lữ hành (tiếp) 2.3. Hệ thống sản phẩm của các công ty lữ hành 2.4. Phân loại công ty lữ hành	2	2	Tài liệu [1] [2] [3]	Đọc mục 2.4, 2.5 trang 23- 27, chương 2, tài liệu [1] - Tìm hiểu: + Mục 1.4, chương 1, trang 32 - 35, tài liệu [2] + Chương II, trang 44 - 46, tài liệu [3].
7	Chương 2: Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lữ hành (tiếp) 2.5. Cơ cấu tổ chức của công ty lữ hành Bài thực hành số 1	2	2	Tài liệu [1] [3]	Đọc mục 2.5 trang 28- 30, chương 2, tài liệu [1] - Tìm hiểu: + Mục 1.4, chương 1, trang 35 , tài liệu [2] + Chương II, trang 48, tài liệu [3].
8	Chương 2: Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lữ hành (tiếp) 2.6. Cơ cấu tổ chức của công ty lữ hành 2.6.1. Khái quát chung 2.6.2. Cơ cấu tổ chức của công ty lữ hành	2	2	Tài liệu [1] [3]	- Đọc mục 2.6, chương 2, trang 31, tài liệu [1] - Tìm hiểu: + Chương II, trang 44 -48, tài liệu [3]
9	Chương 2: Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lữ hành (tiếp)	2	2	Tài liệu [1]	- Đọc chương 2, trang 18 - 31, tài liệu [1] - Tìm hiểu:

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
	Bài thực hành số 2: Hướng dẫn và đào tạo tại công ty lữ hành			[3]	+ Chương II, trang 44-48, tài liệu [3] - Ôn tập nội dung chương 2, tài liệu [1]
10	<p>Chương 3: Tổ chức xây dựng chương trình du lịch trọn gói</p> <p>Mục tiêu chung: Hiểu và phân loại được chương trình du lịch, phân tích quy trình tổ chức xây dựng chương trình du lịch</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>3.1. Khái niệm và phân loại chương trình du lịch</p> <p>3.1.1. Khái niệm chương trình du lịch</p> <p>3.1.2. Phân loại các chương trình du lịch</p>	1LT 1KT	2	Tài liệu [1] [3]	- Đọc mục 3.1, chương 3 trang 36 đến trang 37, tài liệu [1] - Tìm hiểu: + chương 3 trang 51 – 55 tài liệu [3]. - Làm bài kiểm tra
11	<p>Chương 3: Tổ chức xây dựng chương trình du lịch trọn gói (tiếp)</p> <p>3.2. Quy trình xây dựng chương trình du lịch trọn gói</p> <p>3.2.1. Quy trình chung xây dựng chương trình du lịch trọn gói</p>	2	2	Tài liệu [1] [3]	- Đọc mục 3.2 chương 3 trang 37 đến trang 41, tài liệu [1] - Tìm hiểu: + chương 3 trang 52 – 57 tài liệu [3].
12	<p>Chương 3: Tổ chức xây dựng chương trình du lịch trọn gói (tiếp)</p> <p>3.2.1. (Tiếp)</p> <p>Bài thực hành số 1</p> <p>Bài thực hành số 2</p>	2	2	Tài liệu [1] [4]	- Đọc chương 3 trang 36 đến trang 41, tài liệu [1] - Tìm hiểu: + chương 3, trang 51 - 58, tài liệu [3]. + Mục III, chương 2, trang 63 – 69; Mục II, chương 4 trang 65 –

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
					74, tài liệu [4]
13	<p>Chương 3: Tổ chức xây dựng chương trình du lịch trọn gói</p> <p>3.2.2. Mối quan hệ giữa nhu cầu của khách du lịch với nội dung của chương trình du lịch</p> <p>3.2.3. Mối quan hệ giữa khả năng đáp ứng với nội dung củ chương trình du lịch</p>	2	2	Tài liệu [1] [3]	<ul style="list-style-type: none"> - Mục 3.2.2, 3.2.3 trang 44 – 45 tài liệu [1] - Tìm hiểu: trang 60 – 62 tài liệu [3] - Ôn tập nội dung chương 2, mục 3.1, 3.2.
14	<p>Chương 3:Tổ chức xây dựng chương trình du lịch trọn gói (tiếp)</p> <p>3.2.4. Một số điểm cần chú ý khi xây dựng chương trình du lịch</p> <p>3.2.5.Xác định giá chương trình du lịch trọn gói</p> <p>Bài thực hành số 3</p>	1LT 1KT	02	Tài liệu [1] [3]	<ul style="list-style-type: none"> - Làm bài kiểm tra - Đọc mục 3.2.4, 3.2.5, chương 3, trang 45 - 46, tài liệu [1] - Tìm hiểu: + mục III trang 67, tài liệu [3]
15	<p>Chương 3:Tổ chức xây dựng chương trình du lịch trọn gói (tiếp)</p> <p>Bài thực hành số 4</p> <p>Bài thực hành số 5</p> <p>Bài thực hành số 6</p>	2	2	Tài liệu [1] [3] [4]	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc chương 3, trang 36- 60, tài liệu [1] - Tìm hiểu: + Trang 51 – 62 tài liệu [3] Mục III, chương 2, trang 63 – 69; Mục II, chương 4 trang 65 – 74, tài liệu [4]
16	Ôn thi hết học phần		Thi tự luận 90 phút	Ngân hàng câu hỏi	- Sinh viên làm đề cương ôn tập theo ngân hàng câu hỏi thi kết thúc học phần và nộp bài tập lớn

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
				thi kết thúc học phần	- Chuẩn bị các điều kiện để thi kết thúc học phần

**KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**



TS. Nguyễn Thị Kim Nguyễn

Hải Dương, ngày 14 tháng 8 năm 2018

TRƯỞNG KHOA

TRƯỞNG BỘ MÔN

Nguyễn Thị Chuyên

Nguyễn Thị Ngọc Mai