

**BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SAO ĐỎ

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
VĂN HÓA DOANH NGHIỆP DU LỊCH**

Số tín chỉ: 02

Trình độ đào tạo : Đại học

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Năm 2022

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

Trình độ đào tạo: Đại học

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

1. Tên học phần: Văn hóa doanh nghiệp du lịch

2. Mã học phần: QTDVDL 015

3. Số tín chỉ: 2 (2,0)

4. Trình độ cho sinh viên: Năm thứ ba

5. Phân bổ thời gian:

- Lý thuyết: 30 tiết

- Tự học: 60 giờ

6. Điều kiện tiên quyết: Không

7. 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
4	ThS. Nguyễn Thị Thảo	0904.422.018	Nguyenthaosd@gmail.com

8. Mô tả nội dung của học phần

Học phần Văn hóa doanh nghiệp trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về hoạt động giao tiếp, một số kỹ năng giao tiếp cơ bản, phương pháp ứng xử tiêu biểu, hình thức giao tiếp phổ biến và một số kỹ năng giao tiếp với đồng nghiệp trong và ngoài doanh nghiệp. Thông qua các kỹ năng được học sinh viên hiểu rõ hơn về cách thức giao tiếp và có kỹ năng giao tiếp tốt hơn.

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 bổ 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
MT1.1	Hiểu được những kiến thức cơ bản về văn hóa doanh nghiệp; Khái niệm và đặc điểm văn hóa doanh nghiệp; Biểu hiện của văn hóa doanh nghiệp; Các dạng văn hóa doanh nghiệp; Nhân tố tạo lập văn hóa doanh nghiệp; Xây dựng văn hóa doanh nghiệp và Văn hóa trong các hoạt động kinh doanh.	1	[2.1.1a]
MT1.2	Sinh viên có ứng xử phù hợp trong doanh nghiệp và xây dựng được văn hóa doanh nghiệp.	3	[2.1.1a]
MT2	Kỹ năng		
MT2.1	- Phân tích biểu hiện của văn hóa doanh nghiệp. - Phân tích nhân tố tạo lập văn hóa doanh nghiệp. - Phân tích được văn hóa ứng xử trong doanh nghiệp.	4	[2.1.1a]
MT2.2	- Xây dựng văn hóa doanh nghiệp.	4	[2.1.1a]
MT3	Năng lực tự chủ và trách nhiệm		
MT3.1	Có năng lực làm việc độc lập, làm việc theo nhóm, giao tiếp và thuyết trình, giải quyết vấn đề trong nhóm cũng như trước lớp. Có thái độ tích cực trong học tập và chịu trách nhiệm với các nhiệm vụ được phân công.	4	[2.3.1]
MT3.2	Có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt.	4	[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 mục tiêu học phần trong CTĐT
CĐR1	Kiến thức		
CĐR1.1	Trình bày và phân tích được: - Khái niệm và đặc điểm văn hóa doanh nghiệp	3	[1.3]

CĐR học phần	Mô tả	Thang đo Bloom	Phân bố mục tiêu học phần trong CTĐT
	- Biểu hiện của văn hóa doanh nghiệp - Các nhân tố tạo lập văn hóa doanh nghiệp		
CĐR1.2	- Xây dựng phong cách quản lý - Xây dựng hệ thống tổ chức - Xây dựng chương trình đạo đức	3	
CĐR1.3	- Văn hoá ứng xử trong nội bộ doanh nghiệp - Văn hoá trong xây dựng và phát triển thương hiệu - Văn hoá trong hoạt động marketing - Văn hoá ứng xử trong đàm phán và thương lượng - Văn hoá trong định hướng với khách hàng	3	
CĐR1.4	- Hình thành kỹ năng giao tiếp văn hóa doanh nghiệp	4	
CĐR2	Kỹ năng		
CĐR2.1	- Nhận biết được các biểu hiện và nhân tố trong văn hóa doanh nghiệp	4	[2.6]
CĐR2.2	- Xây dựng được văn hóa trong doanh nghiệp.	4	
CĐR3	Mức tự chủ và trách nhiệm		
CĐR3.1	Có năng lực làm việc độc lập, làm việc theo nhóm, giao tiếp và thuyết trình, giải quyết vấn đề trong nhóm cũng như trước lớp. Có thái độ tích cực trong học tập và chịu trách nhiệm với các nhiệm vụ được phân công.	4	[3.1]
CĐR3.2	Có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt.	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							
		CĐR1				CĐR2		CĐR3	
		CĐR 1.1	CĐR 1.2	CĐR 1.3	CĐR 1.4	CĐR 2.1	CĐR 2.2	CĐR 3.1	CĐR 3.2
1	Chương 1: Văn hoá doanh nghiệp 1.1. Khái niệm và đặc điểm văn hoá doanh nghiệp 1.2. Biểu hiện của văn hoá doanh nghiệp 1.3. Các dạng văn hoá	2				3	3	3	3

Chương	Nội dung học phần	Chuẩn đầu ra của học phần							
		CĐR1				CĐR2		CĐR3	
		CĐR 1.1	CĐR 1.2	CĐR 1.3	CĐR 1.4	CĐR 2.1	CĐR 2.2	CĐR 3.1	CĐR 3.2
	doanh nghiệp 1.4. Nhân tố tạo lập văn hoá doanh nghiệp								
2	Chương 2: Xây dựng văn hoá doanh nghiệp 2.1. Xây dựng phong cách quản lý 2.2. Xây dựng hệ thống tổ chức 2.3. Xây dựng chương trình đạo đức		3		3	3	3	3	3
3	Chương 3: Văn hoá trong các hoạt động kinh doanh 3.1. Văn hoá ứng xử trong nội bộ doanh nghiệp 3.2. Văn hoá trong xây dựng và phát triển thương hiệu 3.3. Văn hoá trong hoạt động marketing 3.4. Văn hoá ứng xử trong đàm phán và thương lượng 3.5. Văn hoá trong định hướng với khách hàng			3	4	4	3	3	3

11. Đánh giá học phần

11.1. Ma trận phương pháp kiểm tra đánh giá với chuẩn đầu ra học phần

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Phương pháp kiểm tra đánh giá	CĐR của học phần			Ghi chú
					CĐR1	CĐR2	CĐR3	
1	Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần	01 điểm	20%	Đánh giá nhận thức và thái độ tham gia thảo luận; đánh giá phần bài	CĐR1.1, CĐR1.2	CĐR2.1, CĐR2.2,	CĐR3.1, CĐR3.2	Điểm trung bình của các lần đánh giá

	của sinh viên...			tập; chuyên cần: vấn đáp				
2	Kiểm tra giữa học phần	01 điểm	30%	Tự luận: 90 phút	CĐR1.3, CĐR1.4	CĐR2.1, CĐR2.2	CĐR3.1, CĐR3.2	
3	Thi kết thúc học phần	01 điểm	50%	Tự luận, thời gian: 90 phút	CĐR1.3, CĐR1.4	CĐR2.1, CĐR2.2	CĐR3.1, CĐR3.2	

11.2. Cách tính điểm học phần

Điểm học phần là trung bình cộng các điểm thành phần đã nhân trọng số. Tính theo thang điểm 10, làm tròn đến một chữ số thập phân. Sau đó chuyển thành thang điểm chữ và thang điểm 4.

12. Yêu cầu học phần

- Yêu cầu về nghiên cứu tài liệu: Đọc giáo trình trước khi đến lớp, đọc thêm các tài liệu liên quan về kỹ năng giao tiếp, phương pháp ứng xử, cách xử lý tình huống trong giao tiếp...

- Yêu cầu về thái độ học tập: Chuẩn bị đầy đủ tài liệu trước khi đến lớp. Thực hiện tốt nhiệm vụ được giảng viên phân công. Ghi chép và tích cực thảo luận, xây dựng bài trên lớp.

- Yêu cầu về thực hiện nhiệm vụ về nhà: Sinh viên thực hiện nghiêm túc các nội dung tự học ở nhà theo sự hướng dẫn của giảng viên, hoàn thành tất cả bài tập và nhiệm vụ giảng viên giao.

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

- Yêu cầu về kiểm tra giữa học phần và thi kết thúc học phần: Sinh viên thực hiện theo quy chế.

13. Tài liệu phục vụ học phần:

- **Tài liệu bắt buộc:**

[1]. Dương Thị Liễu (2016), *Văn hóa doanh nghiệp*, NXB Tài chính.

- **Tài liệu tham khảo:**

[2]. Jonathan Raymond (2019), *Xây dựng văn hóa doanh nghiệp*, NXB lao động.

14. Nội dung chi tiết học phần

Tuần	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CĐR học phần
1	Chương 1: Văn hoá doanh nghiệp Mục tiêu chương: Trang bị cho sinh viên kiến thức tổng quan về văn hóa doanh nghiệp: khái	10 (10LT, 0TH)	Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm. - Giảng viên: + Giải thích các khái	CĐR1.1, CĐR2.1, CĐR2.2, CĐR3.1, CĐR3.2.

	<p>niệm, đặc điểm, loại hình, nhân tố tạo lập văn hóa doanh nghiệp.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>1.1. Khái niệm và đặc điểm văn hoá doanh nghiệp</p> <p>1.2. Biểu hiện của văn hoá doanh nghiệp</p> <p>1.2.1. Các biểu trưng trực quan của văn hoá doanh nghiệp</p> <p>1.2.2. Các biểu trưng phi trực quan của văn hoá doanh nghiệp</p> <p>1.3. Các dạng văn hoá doanh nghiệp</p> <p>1.3.1. Các dạng văn hoá doanh nghiệp của Harrion/Handy</p> <p>1.3.2. Các dạng văn hoá doanh nghiệp của Deal và Kênndy</p> <p>1.3.3. Các dạng văn hoá doanh nghiệp của Quinn và McGrath</p> <p>1.3.4. Các mô hình văn hoá doanh nghiệp của Scholz</p> <p>1.3.5. Các dạng văn hoá doanh nghiệp của Daft</p> <p>1.3.6. Các dạng văn hoá doanh nghiệp của Sethia và Klinow</p> <p>1.4. Nhân tố tạo lập văn hoá doanh nghiệp</p> <p>1.4.1. Phong cách lãnh đạo mang triết lí văn hoá</p> <p>1.4.2. Quản lí hình tượng</p> <p>1.4.3. Các hệ thống trong tổ chức</p>		<p>niệm, định nghĩa.</p> <p>+ Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</p> <p>+ Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm.</p> <p>+ GV nhận xét, đánh giá và kết luận.</p> <p>- Sinh viên:</p> <p>+ Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 1. [2]: chương 1.</p> <p>+ Lắng nghe, quan sát, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</p> <p>+ Trả lời câu hỏi cá nhân, theo nhóm trong [1].</p> <p>+ Thảo luận.</p>	
2	<p>Chương 2: Xây dựng văn hoá doanh nghiệp</p> <p>Mục tiêu chương: Trang bị cho sinh viên kiến thức và kỹ năng để xây dựng văn hóa doanh nghiệp.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>2.1. Xây dựng phong cách quản lí</p> <p>2.1.1. Vai trò của người quản lí</p> <p>2.1.2. Năng lực lãnh đạo và</p>	<p>10 (8LT, 0TH, 2KT)</p>	<p>Thuyết trình; Phương pháp động não; Tổ chức học theo nhóm.</p> <p>- Giảng viên:</p> <p>+ Nêu vấn đề cần giải quyết.</p> <p>+ Giao bài tập cho sinh viên, các nhóm.</p> <p>+ GV đánh giá, nhận xét và đưa ra kết luận.</p>	<p>CĐR1.2, CĐR1.4, CĐR2.1, CĐR2.2, CĐR3.1, CĐR3.2.</p>

	<p>quyền lực của người quản lí</p> <p>2.1.3. Phong cách lãnh đạo</p> <p>2.1.4. Vận dụng trong quản lí</p> <p>2.2. Xây dựng hệ thống tổ chức</p> <p>2.2.1. Quan điểm tổ chức định hướng môi trường</p> <p>2.2.2. Quan điểm tổ chức định hướng con người</p> <p>2.2.3. Quan điểm tổ chức - con người</p> <p>2.3. Xây dựng chương trình đạo đức</p> <p>2.3.1. Xây dựng chương trình giao ước đạo đức</p> <p>2.3.2. Tổ chức thực hiện, điều hành và giám sát</p> <p>2.3. Kiểm tra việc thực hiện các chương trình giao ước đạo đức</p> <p>+ Kiểm tra giữa kì</p>		<p>- Sinh viên:</p> <p>+ Đọc trước tài liệu:</p> <p>[1]: Chương 2;</p> <p>[2]: Chương 2;</p> <p>+ Lắng nghe, quan sát, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</p> <p>+ Làm bài tập cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 2, mục 2.2 - 2.3.</p> <p>+ Thảo luận</p> <p>+ Làm bài kiểm tra</p>	
3	<p>Chương 3: Văn hoá trong các hoạt động kinh doanh</p> <p>Mục tiêu chương: Sinh viên hiểu rõ văn hóa doanh nghiệp trong nội bộ doanh nghiệp, xây dựng thương hiệu, marketing...</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>3.1. Văn hoá ứng xử trong nội bộ doanh nghiệp</p> <p>3.1.1. Vai trò và biểu hiện của văn hoá ứng xử</p> <p>3.1.2. Tác động của văn hoá ứng xử</p> <p>3.1.3. Những điều cần tránh trong văn hoá ứng xử</p> <p>3.2. Văn hoá trong xây dựng và phát triển thương hiệu</p> <p>3.2.1. Văn hoá- chiều sâu của thương hiệu</p> <p>3.2.2. Văn hoá doanh nghiệp và thương hiệu</p> <p>3.2.3. Một số khía cạnh văn hoá cần lưu ý khi xây dựng các thành tố thương hiệu</p> <p>3.3. Văn hoá trong hoạt động</p>	10 (8LT, 0TH, 2KT)	<p>Thuyết trình; Tổ chức cho sinh viên tranh luận; Tổ chức học theo nhóm.</p> <p>- Giảng viên:</p> <p>+ Giải thích các khái niệm, định nghĩa.</p> <p>+ Giao nội dung thảo luận cho các nhóm.</p> <p>+ Giảng viên đánh giá, nhận xét và đưa ra kết luận.</p> <p>- Sinh viên:</p> <p>+ Đọc trước tài liệu:</p> <p>[1]: Chương 3;</p> <p>+ Lắng nghe, quan sát, ghi chép, thảo luận và phản biện.</p> <p>+ Làm bài tập theo nhóm trong tài liệu [1]</p> <p>+ Thảo luận.</p>	CĐR1.3, CĐR2.1, CĐR2.2, CĐR3.1, CĐR3.2.

<p>marketing</p> <p>3.3.1. Văn hoá trong lựa chọn thị trường mục tiêu và định vị thị trường</p> <p>3.3.2. Văn hoá trong quyết định về sản phẩm</p> <p>3.3.3. Văn hoá trong hoạt động truyền thông marketing</p> <p>3.4. Văn hoá ứng xử trong đàm phán và thương lượng</p> <p>3.4.1. Biểu hiện của văn hoá ứng xử</p> <p>3.4.2. Tác động của văn hoá ứng xử</p> <p>3.4.3. Những điều cần tránh trong đàm phán và thương lượng</p> <p>3.5. Văn hoá trong định hướng với khách hàng</p> <p>3.5.1. Ảnh hưởng của văn hoá tới quyết định mua của khách hàng</p> <p>3.5.2. Xây dựng phong cách văn hoá doanh nghiệp định hướng vào khách hàng</p> <p>3.5.3. Phát triển môi trường văn hoá đặt khách hàng lên trên hết</p>			
--	--	--	--

Hải Dương, ngày 9 tháng 8 năm 2022

KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Nguyễn Thị Kim Nguyên

TRƯỞNG KHOA

Nguyễn Đăng Tiến

TRƯỞNG BỘ MÔN

Nguyễn Thị Hương Huyền