

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SAO ĐỎ

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
NGHIỆP VỤ LỮ HÀNH

Trình độ đào tạo: Đại học
Ngành: Việt Nam Học

Năm 2022

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

Trình độ đào tạo: Đại học

Ngành: Việt Nam học

- 1. Tên học phần:** Nghiệp vụ lữ hành
- 2. Mã học phần:** VNH 423
- 3. Số tín chỉ:** 3(2,1)
- 4. Trình độ cho sinh viên:** Năm thứ tư
- 5. Phân bố thời gian:**
 - Lý thuyết: 30 giờ lý thuyết, thực hành: 0 giờ
 - Tự học: 90 giờ

6. Điều kiện tiên quyết: Không có

7. Giảng viên:

STT	Học hàm, học vị, họ tên	Số điện thoại	Email
1	ThS. Nguyễn Thị Thảo	0904422018	Nguyenthaosd@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 *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.

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 tiêu	Mô tả	Mức độ theo thang đo Bloom	Phân bố mục tiêu 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	[1.2.1.2a]
MT1.2	-Trình bày được khái niệm và vai trò, hệ thống sản phẩm của các công ty lữ hành.	3	[1.2.1.b]

Mục tiêu	Mô tả	Mức độ theo thang đo Bloom	Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT
	Phân loại các công ty lữ hành và cơ cấu tổ chức của các công ty lữ hành.		
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.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	[1.2.2.1]
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]
CDDR1.2	Trình bày được những kiến thức cơ bản về du lịch, sản phẩm du lịch, các yếu tố cấu tạo nên sản phẩm du lịch, các loại chương trình du lịch.	3	[2.1.3]
CĐR1.3	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	[2.1.5]
CĐR1.4	Trình bày được những kiến thức khái quát về qui	4	[2.1.6]

CDR học phần	Mô tả	Thang đo Bloom	Phân bổ CDR học phần trong CTĐT
	trình xây dựng chương trình du lịch trọn gói, cách xác định giá chương trình du lịch trọn gói.		
CDR1.5	Trình bày được các nội dung cơ bản của quá trình thiết kế sản phẩm và điều tour du lịch	4	[2.1.6]
CDR2	Kỹ năng		
CDR2.1	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]
CDR2.2	Xác định được mô hình sản phẩm du lịch, các loại hình du lịch.	3	[2.2.2]
CDR 2.3	Xác định được cơ cấu tổ chức của các doanh nghiệp lữ hành, cách phân loại của các công ty lữ hành.	4	[2.2.2]
CDR 2.4	Xây dựng chương trình du lịch trọn gói và xác định giá chương trình du lịch.	4	[2.2.3].
CDR 2.5	Thiết kế được sản phẩm và điều hành tour du lịch	4	[2.2.3].
CDR3	Năng lực tự chủ và trách nhiệm		
CDR3.1	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]
CDR3.2	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 1.4	CDR 1.5	CDR 2.1	CDR 2.2	CDR 2.3	CDR 2.4	CDR 2.5	CDR 3.1	CDR 3.2
1	Chương 1. Tổng quan về kinh doanh du lịch 1.1. Kinh doanh du lịch 1.2. Doanh nghiệp lữ hành	3			2		4			1			3
2	Chương 2. Chương trình du lịch 2.1. Một số khái niệm liên quan đến chương trình du lịch 2.2. Phân loại các chương trình du lịch 2.3. Các thành phần cơ bản của chương trình du lịch trọn gói 2.4. Đặc tính của chương trình du lịch trọn gói 2.5. Ưu điểm và nhược điểm của chương trình du lịch trọn gói		2		3		4					3	2
3	Chương 3: Nghiên cứu cung cầu và xây dựng chương trình du lịch 3.1. Nghiên cứu nhu cầu khách du lịch 3.2. Nghiên cứu khả năng cung ứng 3.3. Mối quan hệ giữa nhu cầu của khách 3.4. Xây dựng chương trình du lịch	2		2					4			3	1
4	Chương 4. Xác định giá thành, giá bán		2		3						2	4	2

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 của sinh	01 điểm	20%	Đánh giá nhận thức và thái độ tham gia thảo luận; đánh giá phần bài tập; chuyên cần: Vấn đáp.	CĐR1.1, CĐR1.5.	CĐR2.1, CĐR2.3.	CĐR3.1, CĐR3.2.	Điểm trung bình của các lần đánh giá
2	Kiểm tra giữa học phần	01 điểm	30%	Tự luận 90 phút	CĐR1.1, CĐR1.2,	CĐR2.1, CĐR 2.2, CĐR2.3.	CĐR3.1, CĐR3.2.	
3	Thi kết thúc học phần	01 điểm	50%	Tự luận 90 phút		CĐR2.1, CĐR 2.2, CĐR2.3.	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

Sinh viên thực hiện những yêu cầu sau:

- Tham gia tối thiểu 80% số giờ học trên lớp dưới sự hướng dẫn của giảng viên.
- Đọc và nghiên cứu tài liệu phục vụ học phần, hoàn thành các bài tập cá nhân và bài tập nhóm.
- Chủ động ôn tập theo đề cương ôn tập được giảng viên cung cấp.
- Tham gia kiểm tra giữa học phần, thi kết thúc học phần.
- Dụng cụ học tập: Bản đồ, vở ghi, bút, thước kẻ,...

14. Tài liệu học tập:

- Tài liệu chính:

[1]- Nguyễn Văn Đỉnh (2007), *Giáo trình nghiệp vụ lễ hành*, NXB Đại học kinh tế quốc dân.

- Tài liệu tham khảo:

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

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

14. Nội dung chi tiết học phần:

TT	Nội dung giảng dạy	Số giờ	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
4	<p>Chương 1. Tổng quan về kinh doanh du lịch</p> <p>Mục tiêu chương: 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.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>1.1. Kinh doanh du lịch</p> <p>1.2. Doanh nghiệp lữ hành</p>	10 (5 LT, 5 TH)	<p>Thuyết trình; Đàm thoại; Động não; Dạy học sử dụng phản hồi từ bạn học.</p> <p>- Giảng viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Giảng giải về nội dung kinh doanh du lịch và doanh nghiệp lữ hành. + Giao bài tập cho cá nhân. + Hướng dẫn sinh viên thảo luận, thực hành. + Nhận xét, đánh giá. + Hướng dẫn sinh thực hành. <p>- Sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đọc mục 1.3, 1.4 chương 1 trang 6 - 11, tài liệu [1] - Tìm hiểu: <ul style="list-style-type: none"> + Mục 4, II, chương 1, trang 24 - 28, tài liệu [2]. - Đọc mục 1.5 chương 1 trang 15, tài liệu [1] - Tìm hiểu: <ul style="list-style-type: none"> + Mục 1.3 chương 1, trang 15 - 18, tài liệu [3].+ Thực hành nội dung phân loại các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành. 	CDR1.1, CDR1.4, CDR2.1, CDR2.4, CDR3.2.
	<p>Chương 2. Chương trình du lịch</p> <p>Mục tiêu chương: Trình bày được những kiến thức cơ bản về du lịch, sản phẩm du lịch, các yếu tố cấu tạo nên sản phẩm du lịch, các loại chương trình du lịch.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>2.1. Một số khái niệm liên quan</p>	15 (5 LT, 10 TH)	<p>Thuyết trình; Đàm thoại; Dạy học dựa trên vấn đề.</p> <p>- Giảng viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Giải thích các khái niệm, định nghĩa, quy tắc. + Giao bài tập cho cá nhân. + Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề. + Cho sinh viên thực hành xây dựng các sản phẩm du lịch. 	CDR1.2, CDR1.4, CDR2.2, CDR3.1, CDR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số giờ	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
	<p>đến chương trình du lịch</p> <p>2.2. Phân loại các chương trình du lịch</p> <p>2.3. Các thành phần cơ bản của chương trình du lịch trọn gói</p> <p>2.4. Đặc tính của chương trình du lịch trọn gói</p> <p>2.5. Ưu điểm và nhược điểm của chương trình du lịch trọn gói</p>		<p>- Sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> - - Đọc chương 2 trang 24-26, tài liệu [1] - Tìm hiểu: + Mục 4, II, chương 1, trang 24 - 28, tài liệu [3]. + Lắng nghe, ghi chép và thực hành tổ chức hoạt náo và quản trò. 	
	<p>Chương 3. Nghiên cứu cung cầu và xây dựng chương trình du lịch</p> <p>Mục tiêu chương: 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.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>3.1. Nghiên cứu nhu cầu khách du lịch</p> <p>3.2. Nghiên cứu khả năng cung ứng</p> <p>3.3. Môi quan hệ giữa nhu cầu của khách</p> <p>3.4. Xây dựng chương trình du lịch</p>	<p>20 (8 LT, 10TH, 2KT)</p>	<p>Thuyết trình; Đàm thoại; Dạy học dựa trên vấn đề.</p> <p>- Giảng viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Giải thích các khái niệm, định nghĩa, quy tắc. + Giao bài tập cho cá nhân. + Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề. + Cho sinh viên thực hành tổ chức các hoạt động hoạt náo. <p>- Sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đọc mục 3.1 - 3.4 trang 42-49, chương 3, tài liệu [1] - Tìm hiểu: + Mục 1.4, chương 2, trang 32 - 35, tài liệu [2] + Chương II, trang 44 - 46, tài liệu [3]. + Lắng nghe, ghi chép và thực hành nghiên cứu xây dựng các chương trình du lịch. 	<p>CDR1.1, CDR1.3, CDR2.3, CDR3.1, CDR3.2.</p>
	<p>Chương 4. Xác định giá thành, giá bán của chương trình du lịch</p> <p>4.1. Xác định giá thành của chương trình du lịch</p> <p>4.2. Xác định giá bán của chương trình du lịch</p>	<p>15 (10 LT, 5 TH)</p>	<p>Thuyết trình; Đàm thoại; Dạy học dựa trên vấn đề.</p> <p>- Giảng viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Giải thích các nội dung giá thành, giá bán + Giao bài tập cho cá nhân. + Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề. 	<p>CDR1.2, CDR1.4, CDR2.5, CDR3.1, CDR3.2.</p>

TT	Nội dung giảng dạy	Số giờ	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
	4.3. Các quy định của một chương trình du lịch 4.4. Một số chương trình du lịch tiêu biểu		+ Cho sinh viên thực hành tính giá thành, giá bán của các chương trình du lịch. - Sinh viên: - - Mục 4.2.3 trang 63 tài liệu [1] - Tìm hiểu: trang 60 – 62 tài liệu [3] - Ôn tập nội dung chương 4, mục 4.1, 4.2. + Lắng nghe, ghi chép và thực hành xác định giá thành, giá bán của chương trình du lịch.	

Hải Dương, ngày 9 tháng 8 năm 2022

KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG

TRƯỞNG KHOA

TRƯỞNG BỘ MÔN



TS. Nguyễn Thị Kim Nguyên

Nguyễn Đăng Tiến

Nguyễn Thị Hương Huyền