

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Tên học phần: CƠ SỞ VĂN HÓA VIỆT NAM

2. Số tín chỉ: 2 tín chỉ

3. Hệ đào tạo: Đại học chính quy

4. Ngành đào tạo: Quan hệ công chúng và Quản trị dịch vụ du lịch & lữ hành.

5. Phân bổ thời gian: Lý thuyết: 30 tiết.

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật

7. Mô tả vắn tắt, nội dung học phần

Cơ sở văn hóa Việt Nam là môn học đại cương về văn hóa Việt Nam, trình bày những đặc trưng cơ bản về văn hóa (khái niệm, bản chất, chức năng, quy luật phát triển) và văn hóa Việt Nam (quá trình hình thành, phát triển và các thành tố của văn hóa Việt Nam; những vấn đề về xây dựng nền văn hóa Việt Nam trong giai đoạn hiện nay). Nội dung học phần cung cấp kiến thức giáo dục đại cương để học các học phần chuyên Tiếng Anh thương mại.

8. Mục tiêu của học phần

Sau khi kết thúc học phần sinh viên có thể hiểu rõ những kiến thức cơ bản về nền văn hóa Việt Nam, hiểu được quy luật hình thành và phát triển cùng những thành quả của văn hóa dân tộc; sinh viên có thể vận dụng các kiến thức của môn học vào việc bảo tồn và phát triển văn hóa dân tộc; sinh viên có thể hình thành, phát triển các kỹ năng phân tích, làm việc nhóm chủ động trong nghiên cứu khoa học; tạo tiền đề lý luận để sinh viên học tập các môn khoa học chuyên ngành.

Phương pháp giảng dạy: thuyết trình, nêu vấn đề, phát vấn, quy nạp, mô hình hóa, thảo luận nhóm.

9. Nội dung chi tiết học phần

Chương 1: Các khái niệm cơ bản

- 1.1. Văn hoá và văn hoá học
- 1.2. Văn hoá và môi trường tự nhiên
- 1.3. Văn hoá và môi trường xã hội
- 1.4. Tiếp xúc và giao lưu văn hóa
- 1.5. Những thành tố của văn hoá

Chương 2: Diễn trình lịch sử văn hóa Việt Nam

- 2.1. Văn hoá Việt Nam thời tiền sử và sơ sử
- 2.2. Văn hoá Việt Nam thiên niên kỉ đầu công nguyên
- 2.3. Văn hoá Việt Nam thời tự chủ
- 2.4. Văn hoá Việt Nam từ 1858 đến 1945
- 2.5. Văn hoá Việt Nam từ 1945 đến nay

Chương 3: Không gian văn hoá Việt Nam

- 3.1. Vùng văn hoá Tây Bắc
- 3.2. Vùng văn hoá Việt Bắc
- 3.3. Vùng văn hoá châu thổ Bắc Bộ
- 3.4. Vùng văn hoá Trung Bộ
- 3.5. Vùng văn hoá Tây Nguyên
- 3.6. Vùng văn hoá Nam Bộ

Chương 4: Văn hóa Việt Nam từ truyền thống đến hiện đại

- 4.1. Những đặc trưng của nền văn hóa tiên tiến, đậm đà bản sắc dân tộc
- 4.2. Ôn tập

10. Tài liệu học tập, tham khảo

- ***Giáo trình học tập chính:*** Trần Quốc Vượng (2001), *Cơ sở văn hóa Việt Nam*, NXBGD, Hà Nội.
- ***Tài liệu tham khảo bổ sung:***
 - Trần Ngọc Thêm (2006), *Tìm về bản sắc văn hóa Việt Nam*, NXB TH TP HCM;
 - Phan Ngọc (2002), *Bản sắc văn hóa Việt Nam*, NXB Văn học, Hà Nội;
 - Trần Quốc Vượng (2003), *Văn hóa Việt Nam, tìm tòi và suy ngẫm*, NXB Văn học.

9. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. Tên học phần: DI SẢN VĂN HÓA

2. Số tín chỉ: 3(2,1)

3. Hệ đào tạo: Đại học chính quy

4. Ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

5. Phân bổ thời gian: Lý thuyết: 30 tiết; Bài tập, thảo luận: 30 tiết

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật

7. Mô tả tóm tắt nội dung học phần:

Môn học cung cấp một cách có hệ thống những kiến thức cơ bản có liên quan. Nhận thức đầy đủ về vị trí của các thành tố di sản văn hóa trong phát triển du lịch. Nội dung môn học được chia thành 3 chương:

- Chương 1: Tổng quan về di sản văn hóa
- Chương 2: Di sản văn hóa Việt Nam
- Chương 3: Khai thác giá trị của kho tàng di sản văn hóa

Nội dung học phần, nhằm hoàn thiện khối kiến thức ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

8. Mục tiêu của học phần:

Sau khi hoàn thành môn học, sinh viên có khả năng đạt được:

**Về kiến thức:* Trang bị cho sinh viên hệ thống kiến thức cơ bản về kho tàng di sản văn hóa thế giới và Việt Nam

**Về kỹ năng:* Có kỹ năng tìm hiểu và khai thác di sản văn hóa để từ đó thực hiện khai thác hiệu quả trong du lịch.

**Về thái độ sinh viên:* - Nghiêm túc, tích cực trong học tập; - Cẩn thận, tỉ mỉ, chu đáo trong công việc

9. Nội dung chi tiết môn học:

Chương 1: Tổng quan về di sản văn hóa (3 tiết)

- 1.1. Những khái niệm cơ bản
- 1.2. UNESCO
- 1.3. Những thành tố trong kho tàng di sản văn hóa
- 1.4. Những công ước quốc tế về bảo vệ di sản văn hóa

Chương 2: Di sản văn hóa Việt Nam (5 tiết)

- 2.1. Vai trò và những đặc điểm cơ bản
- 2.2. Phân cấp quản lý và những tiêu chí xếp hạng di sản văn hóa của Việt Nam
- 2.3. Những di sản văn hóa tiêu biểu

Chương 3: Khai thác giá trị của kho tàng di sản văn hóa (7 tiết)

- 3.1. Những thuận lợi và khó khăn của du lịch Việt Nam
- 3.2. Vai trò của di sản văn hóa
- 3.3. Những định hướng cơ bản
- 3.4. Khai thác giá trị kho tàng di sản văn hóa để phát triển du lịch

10. Tài liệu học tập:

➤ **Tài liệu học tập chính:**

- Bùi Đệp (2005), *Di sản thế giới*. NXB Trẻ Tp. Hồ Chí Minh.

➤ **Tài liệu tham khảo bổ sung:**

- Lê Thị Vân (2008), *Giáo trình văn hóa du lịch*. Nhà xuất bản Hà Nội, 2008.
- Anh Còi (2003), *Du lịch vòng quanh thế giới – Trung Quốc (Biên dịch)*. NXB Thanh Niên.
- Trần Huy Hùng Cường (2005), *Đường đến các di sản thế giới Miền Trung*. NXB Trẻ.
- Nguyễn Phước Tương (2004), *Hội An di sản thế giới*. NXB Văn Nghệ.

11. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. Tên học phần: **ĐỊA LÝ DU LỊCH**
2. Số tín chỉ: **02 tín chỉ**
3. Hệ đào tạo: **Đại học chính quy**
4. Ngành đào tạo: **Quản trị dịch vụ du lịch & lữ hành.**
5. Phân bổ thời gian: **30 tiết lý thuyết.**
6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): **Khoa kinh tế luật**
7. Mô tả học phần

Học phần này giới thiệu cho SV các vị trí địa lý của các hấp dẫn du lịch nổi tiếng, các điều kiện khí hậu, cự ly và các phương thức tiếp cận các điểm hấp dẫn này cũng như đặc tính khác biệt của chúng khiến tạo ra sự hấp dẫn.

8. Mục tiêu học phần:

Học phần nhằm vào việc cung cấp cho SV các mô hình phân tích về địa lý các địa danh du lịch nổi tiếng trên thế giới để từ đó rút ra các kinh nghiệm trong khai thác tài nguyên địa dư để tạo ra hấp dẫn du lịch. SV sẽ được trình bày các mô hình phân tích dựa theo các phương pháp hiện đại về địa lý học.

9. Nội dung học phần:

Nội dung giảng dạy (tên chương trình, phần)	Chuẩn bị của sinh viên (bài tập, thuyết trình, giải quyết tình huống...)	Đáp ứng mục tiêu
Chương 1: Các vấn đề và cách tiếp cận trong địa dư đương đại về du lịch	Tiếp cận, phương pháp và phân tích kỹ thuật về địa dư du lịch	Cách đọc bản đồ địa lý
Chương 2: Sự thay đổi về hành vi du lịch quốc tế	Khái niệm về thời gian và phương pháp tối ưu hóa hành trình du lịch	Cách tính giờ quốc tế
Chương 3: Các phát triển kinh tế và vật chất du lịch	Xác định các thể loại địa hình bằng hình ảnh sưu tập	Hiểu được sự đa dạng và bất xứng
Chương 4: Hệ quả môi trường của sự phát triển du lịch	Xác định các thể loại khí hậu và trang phục thích hợp cho du khách	Hiểu đặc tính của khí hậu
Chương 5: Các chiến lược phát triển: Vai trò của hoạch định trong du lịch	Tính đa dạng về sinh thái, văn hóa góp phần làm nên tính hấp dẫn	
Chương 6: Văn hóa và cộng đồng: Mối quan hệ văn hóa – xã hội giữa nơi đến và khách viếng	Tổ chức không gian du lịch	
Chương 7: Kiến trúc văn hóa và Địa dư du lịch	Không gian văn hóa của du lịch	
Chương 8: Mô hình phân tích về địa dư du lịch	Không gian kiến trúc và công trình nhân tạo	

Nội dung giảng dạy (tên chương trình, phần)	Chuẩn bị của sinh viên (bài tập, thuyết trình, giải quyết tình huống...)	Đáp ứng mục tiêu
Chương 9: Địa dư du lịch Đông Nam Á, Việt Nam và thế giới	Mô hình phân tích sự hấp dẫn	

10. Phần tài liệu tham khảo:

➤ Tài liệu học tập chính:

- Nguyễn Minh Tuệ và các cộng sự (1999), *Địa lý du lịch*. Nhà xuất bản TP. Hồ Chí Minh.
- Vũ Triệu Quân (2007), *Giáo trình địa lý du lịch*. Nhà xuất bản Hà Nội, 2007.

11. Phương pháp đánh giá học phần

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. Tên học phần: ĐỊA LÝ KINH TẾ

2. Số tín chỉ: 02

3. Hệ đào tạo: Đại học chính quy

4. Ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành; Bất động sản.

5. Phân bổ thời gian: Lý thuyết: 30 tiết.

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật

7. Mô tả học phần

Môn học đi sâu nghiên cứu các vấn đề về không gian địa lý; không gian kinh tế; không gian toán học; tổ chức không gian kinh tế - xã hội; khái niệm về nguồn lực phát triển kinh tế - xã hội; Nghiên cứu các khái niệm cơ bản như môi trường; tài nguyên thiên nhiên; tài nguyên nhân lực; tăng trưởng và phát triển kinh tế; các chỉ tiêu đo lường sự phát triển kinh tế - xã hội; đánh giá các nguồn lực phát triển kinh tế - xã hội Việt Nam; Nghiên cứu lý luận cơ bản về tổ chức không gian kinh tế - xã hội như phân bố sản xuất; vùng kinh tế; quy hoạch vùng; tổ chức lãnh thổ công nghiệp; tổ chức lãnh thổ nông nghiệp; tổ chức lãnh thổ các ngành dịch vụ Việt Nam; Nghiên cứu vấn đề Việt Nam trong hệ thống phân công lao động Quốc tế.

8. Mục tiêu học phần

- Nhằm cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về các nguồn lực phát triển và phương pháp đánh giá mặt tích cực và tiêu cực của các nguồn lực phát triển kinh tế - xã hội. Cung cấp cho SV những kiến thức về cơ sở lý luận tổ chức không gian kinh tế - xã hội và vận dụng những kiến thức này vào tổ chức lãnh thổ kinh tế - xã hội ở Việt Nam. Đồng thời cung cấp cho SV những kiến thức về toàn cầu hóa, sự mở cửa và hội nhập của nền kinh tế - xã hội Việt Nam vào khu vực và thế giới.

9. Nội dung học phần:

Chương 1: Đối tượng, nhiệm vụ và phương pháp nghiên cứu địa lý kinh tế (3 tiết)

- 1.1. Đối tượng nghiên cứu của Địa lý kinh tế
- 1.2. Vị trí của môn học trong hệ thống các ngành khoa học
- 1.3. Nhiệm vụ của Địa lý kinh tế
- 1.4. Phương pháp nghiên cứu

Chương 2: Những vấn đề cơ bản về tổ chức lãnh thổ (5 tiết)

- 2.1. Các nguyên tắc phân bố sản xuất
- 2.2. Vùng kinh tế
- 2.3. Phân vùng kinh tế
- 2.4. Quy hoạch vùng kinh tế

Chương 3: Tài nguyên thiên nhiên (3 tiết)

- 3.1. Mối quan hệ giữa tự nhiên và sản xuất xã hội
- 3.2. Các nguồn lực tự nhiên của Việt Nam

Chương 4: Tài nguyên nhân văn (5 tiết)

- 4.1. Những vấn đề lý luận về phát triển, phân bố dân cư và sử dụng nguồn lao động
- 4.2. Dân cư
- 4.3. Phân bố dân cư và sử dụng nguồn lao động

Chương 5: Tổ chức lãnh thổ ngành sản xuất công nghiệp (5 tiết)

- 5.1. Vị trí ngành sản xuất công nghiệp trong phát triển và phân bố sản xuất
- 5.2. Đặc điểm tổ chức lãnh thổ sản xuất công nghiệp
- 5.3. Những nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển và phân bố công nghiệp
- 5.4. Tình hình phát triển và phân bố công nghiệp Việt Nam

Chương 6: Tổ chức lãnh thổ ngành sản xuất nông lâm ngư nghiệp (3 tiết)

6.1. Nông nghiệp

6.2. Lâm nghiệp

6.3. Ngư nghiệp

Chương 7: Tổ chức lãnh thổ dịch vụ Việt Nam (3 tiết)

7.1. Vai trò của dịch vụ trong đời sống xã hội

7.2. Đặc điểm của tổ chức lãnh thổ dịch vụ

7.3. Hiện trạng phát triển và phân bố một số ngành dịch vụ chủ yếu

Chương 8: Tổ chức lãnh thổ các vùng kinh ở Việt Nam (3 tiết)

8.1. Vùng Đông Bắc

8.2. Vùng Đồng bằng Sông Hồng

8.3. Vùng Bắc Trung Bộ

8.4. Vùng Duyên Hải Nam Trung Bộ

8.5. Vùng Tây Nguyên

8.6. Vùng Đông Nam Bộ

8.7. Vùng Đồng bằng Sông Cửu Long

10. Phần tài liệu tham khảo

- Nguyễn Thị Vang (2005), *Giáo trình địa lý kinh tế Việt Nam*. Nhà xuất bản Nông Nghiệp, Hà Nội, 2005.
- Nguyễn Minh Tuấn, Nguyễn Việt Lâm, Nguyễn Ngọc Vượng (2009), *Địa lý kinh tế Việt Nam*
– Tài liệu lưu hành nội bộ. Đại học Công nghiệp TP. Hồ Chí Minh.
- Trần Duy Liên (1998), *Giáo trình Địa lý kinh tế Việt Nam*. Đại học Đà Lạt.

11. Phương pháp đánh giá học phần

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. Tên học phần: DU LỊCH SINH THÁI

2. Số tín chỉ: 02

3. Hệ đào tạo: Đại học chính quy.

4. Ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

5. Phân bổ thời gian: Lý thuyết 30 tiết.

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật

7. Mô tả tóm tắt nội dung học phần:

Môn học truyền đạt cho sinh viên các khái niệm về du lịch sinh thái (DLST), tài nguyên DLST. Các loại hình du lịch sinh thái. Các kiến thức, phương pháp và kỹ năng quy hoạch, quản lý các hoạt động du lịch sinh thái trên phương diện kỹ thuật, kinh tế-xã hội và môi trường. Kỹ năng làm việc tại các công ty du lịch sinh thái các khu bảo tồn, Vườn quốc gia,....

8. Mục tiêu học phần:

* *Về kiến thức:* Trang bị cho sinh viên các kiến thức cơ bản về du lịch sinh thái (DLST) và quản lý các dự án DLST tại các khu du lịch, khu bảo tồn, Vườn quốc gia.

* *Về kỹ năng:* Trang bị các phương pháp, kỹ năng để có thể tham gia xây dựng các quy hoạch, kế hoạch quản lý, phát triển DLST, làm việc tại các khu du lịch, khu bảo tồn, Vườn quốc gia.

* *Về thái độ:* Nhận thức được tầm quan trọng của môn học; Xây dựng và phát huy tối đa tinh thần tự học thông qua đọc thêm sách, các tài liệu trên mạng internet...; Thực hiện nghiêm túc thời gian biểu, làm việc và nộp bài đúng hạn;

9. Nội dung chi tiết học phần:

Chương 1: Mở đầu

- 1.1. Phát triển DLST trên thế giới và trong nước.
- 1.2. Nhu cầu và tiềm năng phát triển DLST.

Chương 2: Hệ sinh thái và sự vận dụng các nguyên lý sinh thái học vào du lịch sinh thái

- 2.1. Những vấn đề chung về sinh thái học
- 2.2. Khái niệm/ Định nghĩa về Hệ sinh thái
- 2.3. Các đặc trưng về độ lớn, tính hệ thống, tính phản hồi của HST.
- 2.4. Cấu trúc và chức năng hệ sinh thái
- 2.5. Sự chuyển hoá vật chất trong hệ sinh thái
- 2.6. Sự chuyển hoá năng lượng trong hệ sinh thái và năng suất sinh học
- 2.7. Các nhân tố sinh thái
- 2.8. Một số quy luật cơ bản của sinh thái học

Chương 3: Những vấn đề cơ bản của DLST

- 3.1. Khái niệm về du lịch sinh thái
- 3.2. Các đặc trưng cơ bản của DLST
- 3.3. Phát triển DLST bền vững
- 3.4. Các nguyên tắc cơ bản của DLST
- 3.5. Những yêu cầu cơ bản để phát triển DLST

Chương 4: Tài nguyên du lịch sinh thái

- 4.1. Khái niệm về TN và tài nguyên DLST.
- 4.2. Đặc điểm của tài nguyên DLST
- 4.3. Các loại tài nguyên DLST cơ bản
 - 4.4. Các tài nguyên DLST đặc thù.
 - 4.5. Tài nguyên Văn hoá bản địa

.Chương 5: Xây dựng quy hoạch, kế hoạch quản lý và các chiến lược cơ bản phát triển DLST

- 5.1. Định nghĩa quy hoạch DLST
- 5.2. Những đặc trưng cơ bản của lãnh thổ DLST
- 5.3. Các yêu cầu cần thiết lựa chọn khu vực để phát triển DLST
- 5.4. Các nguyên tắc của quy hoạch và thiết kế DLST
- 5.5. Các bước cơ bản của quy hoạch và thiết kế DLST
- 5.6. Sản phẩm của quy hoạch và thiết kế DLST (Một ví dụ thực tế cụ thể)

Chương 6: Một số phương pháp trong lập kế hoạch và phát triển du lịch sinh thái

- 6.1. Phương pháp khung luận lý (Logframe method).
- 6.2. Phương pháp phân tích SWOT.
- 6.3. Phương pháp tính sức chứa (Carrying Capacity).
- 6.4. Phương pháp luận “Các giới hạn của sự thay đổi có thể chấp nhận được – Limits of Acceptable Change (LAC).

Chương 7: Du lịch sinh thái và bảo tồn thiên nhiên

- 7.1. Hiện trạng phát triển DLST ở các KBTTN Việt Nam
- 7.2. Quan điểm phát triển DLST ở các khu BTTN.
- 7.3. Du lịch sinh thái và bảo tồn thiên nhiên.
- 7.4. Các bên tham gia vào hoạt động DLST (Stakeholders)
- 7.5. DLST và các khu BTTN
- 7.6. Lợi ích của DLST
- 7.7. Tác động tiêu cực của DLST đối với môi trường
- 7.8. Phương pháp giám sát

Chương 8: Quản lý du lịch sinh thái

- 8.1. Các hoạt động DLST chính ở các KBTTN
- 8.2. Hoạt động DLST ở các KBTTN:

10. Tài liệu học tập, tham khảo:

➤ Tài liệu học tập chính:

- Lê Huy Bá, Thái Lê Nguyên (2013), *Du lịch sinh thái*. NXB Khoa học và Kỹ thuật.
- Phạm Trung Lương (2002), *Du lịch sinh thái – Những vấn đề về lý luận và thực tiễn ở Việt Nam*. Nhà xuất bản Giáo dục.

11. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

- 1. Tên học phần: DU LỊCH THỂ THAO VÀ GIẢI TRÍ
- 2. Số tín chỉ: 03 tín chỉ
- 3. Hệ đào tạo: Đại học chính quy
- 4. Ngành đào tạo: quản trị dịch vụ du lịch & lữ hành
- 5. Phân bổ thời gian:
 - Số giờ lý thuyết trên lớp: 30 tiết
 - Thảo luận, thực hành: 15 tiết
 - Tổng cộng: 45 tiết
- 6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật
- 7. Mô tả học phần

Khóa học được tổ chức dưới hình thức thảo luận chuyên đề với sự tham gia của GV phụ trách và SV. Đặc biệt, khóa học sẽ có sự tham dự và chia sẻ của các chuyên gia trong lĩnh vực cùng ngành đề cung cấp cho SV các thông tin và kinh nghiệm thực tiễn. Bên cạnh đó, SV được yêu cầu phát triển một sản phẩm mới về một loại hình du lịch thể thao và giải trí tại Việt Nam.

8. Mục tiêu học phần

Môn học thể thao và giải trí trang bị cho SV khả năng hiểu biết về việc tổ chức và kinh doanh các loại hình du lịch kết hợp với các hoạt động thể thao, các hoạt động giải trí tiêu biểu. Quá đó, SV nắm rõ các nguyên lý quản trị, khai thác và vận hành các sản phẩm du lịch thuộc loại hình này. Bên cạnh đó, hiểu về xu hướng phát triển của loại hình này trong tương lai.

9. Nội dung học phần:

Nội dung giảng dạy (tên chương trình, phần, phương pháp giảng dạy)	Chuẩn bị của sinh viên (bài tập, thuyết trình, giải quyết tình huống...)
Chương 1: Nhập môn du lịch thể thao và giải trí - Du lịch thể thao và giải trí: vai trò và tầm ảnh hưởng.	SV được yêu cầu làm bài tập nhóm xây dựng một sản phẩm mới về loại hình du lịch thể thao và giải trí tại Việt Nam
Chương 2: Các quan điểm lịch sử về du lịch thể thao - Các sản phẩm về du lịch thể thao và giải trí.	
Chương 3: Hoạch định, phát triển và tiếp thị du lịch thể thao - Sự tác động của các yếu tố môi trường: thuận lợi và thách thức.	
Chương 4: Du lịch thể thao mùa hè và mùa đông - Phát triển sản phẩm mới về loại hình du lịch thể thao và giải trí.	
Chương 5: Du lịch biển - Phân tích các loại hình du lịch thể thao và giải trí trên sông, biển.	
Chương 6: Du lịch đánh Golf - Golf Tournament	
Chương 7: Du lịch mạo hiểm	

Nội dung giảng dạy (tên chương trình, phần, phương pháp giảng dạy)	Chuẩn bị của sinh viên (bài tập, thuyết trình, giải quyết tình huống...)
- Truyền thông và xúc tiến các sản phẩm du lịch thể thao và giải trí.	
Chương 8: Kinh doanh du lịch mạo hiểm - Dịch vụ đi kèm trong các sản phẩm du lịch thể thao và giải trí.	
Chương 9: Du lịch Spa và du lịch sức khỏe - Cung cầu trong du lịch sức khỏe. - Khuynh hướng phát triển	

10. Phần tài liệu tham khảo

- Tài liệu học tập chính:
Ngô Thị Diệu An (2014), *Giáo trình tổng quan du lịch*. Nhà xuất bản Đà Nẵng.
- Simon Hudson (2003) *Sport & Adventure Tourism*, The Haworth Press, Inc.

11. Phương pháp đánh giá học phần

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. Tên học phần: HÀNH VI KHÁCH HÀNG DU LỊCH

2. Số tín chỉ: 03

3. Hệ đào tạo: Đại học chính quy

4. Ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

5. Phân bổ thời gian: Lý thuyết: 30 tiết; Thảo luận: 30 tiết

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật

7. Mô tả vắn tắt nội dung học phần:

Học phần cung cấp các hiểu biết và kiến thức căn bản về hành vi khách hàng người tiêu dùng: nghiên cứu các yếu tố tâm lý, cá nhân, những niềm tin cốt yếu, những giá trị, phong tục tập quán ảnh hưởng đến hành vi của khách hàng, học phần này nhằm bổ trợ kiến thức cho các học phần chuyên ngành.

8. Mục tiêu của học phần:

** Về kiến thức:*

- Cung cấp cho sinh viên ngành quản trị kinh doanh các kiến thức cơ bản về hành vi khách hàng: nghiên cứu qui trình mua hàng, các yếu tố tâm lý, cá nhân, văn hóa, xã hội ảnh hưởng đến hành vi của khách hàng. Ứng dụng của nghiên cứu hành vi khách hàng trong việc ra các quyết định marketing; Nghiên cứu hành vi khách hàng với mục đích tìm hiểu xem người tiêu dùng sử dụng ngân quỹ cá nhân, lựa chọn, đánh giá các nhãn hiệu và đưa ra những quyết định tiêu dùng như thế nào; Qua những yếu tố nghiên cứu đó giúp cho nhà doanh nghiệp hiểu được khách hàng và từ đó làm cơ sở cho việc phân khúc thị trường, định vị sản phẩm và xây dựng chiến lược marketing hỗn hợp cho phù hợp với các khách hàng của mình; Sau khi học xong, sinh viên có khả năng theo học các học phần khác như: Nghiên cứu marketing, quản trị marketing, quản trị chiến lược, quản trị bán hàng, quản trị thương hiệu, Quản trị quan hệ khách hàng..

** Về kỹ năng:*

- Kỹ năng giải quyết tình huống hành vi khách hàng; Biết ứng xử với từng loại hành vi khách hàng; Kỹ năng phân tích hành vi khách hàng; Kỹ năng tổng hợp, thuyết trình, làm việc nhóm;

** Về thái độ:*

- Yêu thích môn học; Tôn trọng khách hàng; Nhận thức được tầm quan trọng của việc nghiên cứu hành vi khách hàng đối với hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp; Kinh doanh đúng pháp luật, không lừa dối khách hàng

9. Nội dung chi tiết học phần

Chương 1: Tổng quan về hành vi khách hàng

- | | |
|--|---|
| 1.1. Khái niệm hành vi khách hàng | 1.3. Phân loại và xác định vai trò khách hàng |
| 1.2. Mục đích nghiên cứu hành vi khách hàng | 1.4. Nghiên cứu hành vi khách hàng |
| 1.5. Vai trò của nghiên cứu hành vi khách hàng trong thiết kế chiến lược marketing | |

Chương 2. Ảnh hưởng của yếu tố văn hóa đến hành vi khách hàng (5 tiết)

- 2.1. Khái niệm văn hóa
- 2.2. Những đặc trưng của văn hóa
- 2.3. Nhánh văn hóa
- 2.4. Ứng dụng của nghiên cứu văn hóa vào hoạt động marketing SPDVDL

Chương 3: Ảnh hưởng của các yếu tố xã hội đến hành vi khách hàng (5 tiết)

- 3.1. Nhóm xã hội
- 3.2. Nhóm tham khảo
- 3.3. Gia đình
- 3.4. Giai tầng xã hội
- 3.5. Ứng dụng của việc nghiên cứu yếu tố xã hội vào hoạt động marketing

Chương 4: Các yếu tố cá nhân tác động đến hành vi khách hàng (5 tiết)

- 4.1. Tuổi tác và đường đời
- 4.2. Nghề nghiệp
- 4.3. Tình trạng kinh tế
- 4.4. Phong cách sống
- 4.5. Cá tính

Chương 5: Các yếu tố tâm lý tác động đến hành vi khách hàng (5 tiết)

- 5.1. Nhu cầu và động cơ
- 5.2. Nhận thức của khách hàng
- 5.3. Tiềm thức (learning)
- 5.4. Phán đoán của khách hàng

Chương 6: Quá trình quyết định của người mua (5 tiết)

- 6.1. Quá trình quyết định của người mua
- 6.2. Các dạng mua sắm của khách hàng

Chương 7: Nghiên cứu khách hàng và phân khúc thị trường - định vị sản phẩm (5 tiết)

- 7.1. Phân khúc thị trường
- 7.2. Định vị sản phẩm

Chương 8: Nghiên cứu khách hàng và chiến lược sản phẩm (5 tiết)

- 8.1 Nghiên cứu khách hàng trong thiết kế chiến lược sản phẩm
- 8.2 Nhận thức về sản phẩm của khách hàng
- 8.3 Nhận thức của khách hàng về bao bì, nhãn hiệu

Chương 9: Nghiên cứu khách hàng và các chiến lược giá, phân phối, xúc tiến (5 tiết)

- 9.1 Chiến lược giá
- 9.2 Chiến lược phân phối
- 9.3 Chiến lược chiêu thị

10. Tài liệu học tập

➤ Tài liệu học tập chính:

- Nguyễn Văn Mạnh (2010), *Giáo trình hành vi khách hàng du lịch*. Nhà xuất bản Lao động – xã hội.
- Nguyễn Xuân Lãn (2010), *Giáo trình Hành vi người tiêu dùng*. NXB ĐH Tài chính.
- Phạm Văn Nghiên, Vũ Hoà (2001), *Văn hóa và kinh doanh*. NXB Lao động.

11. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. Tên học phần: KINH TẾ DU LỊCH

2. Số tín chỉ: 03 (2,1)

3. Hệ đào tạo: Đại học chính quy

4. Ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

5. Phân bổ thời gian: Lý thuyết: 30 tiết; Bài tập, thảo luận: 30 tiết

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật

7. Mô tả học phần

Trang bị những kiến thức khái quát như: khái niệm, lịch sử hình thành, xu hướng phát triển, ý nghĩa kinh tế; nhu cầu, loại hình và những lĩnh vực kinh doanh du lịch; điều kiện du lịch; tính thời vụ trong du lịch.

8. Mục tiêu học phần:

Sau khi hoàn thành môn học, sinh viên có khả năng đạt được:

- Trang bị cho sinh viên hệ thống kiến thức cơ bản về kinh tế du lịch như khái niệm, lịch sử hình thành, xu hướng phát triển, ý nghĩa kinh tế; nhu cầu, loại hình và những lĩnh vực kinh doanh du lịch; điều kiện du lịch; tính thời vụ trong du lịch.

- *Môn học cung cấp cho sinh viên cả cơ sở lý luận cũng như thực tiễn trong kinh tế du lịch để từ đó thực hiện khai thác hiệu quả trong du lịch.*

- *Sinh viên có thái độ:*

+ Nghiêm túc, tích cực trong học tập

+ Chăm thận, tỉ mỉ, chu đáo trong công việc

9. Nội dung học phần

Chương 1: Một số khái niệm cơ bản về du lịch (3 tiết)

1.1. Khái niệm du lịch

1.2. Định nghĩa về khách du lịch

1.3. Sản phẩm du lịch và tính đặc thù của nó

1.4. Những công ước quốc tế về bảo vệ di sản văn hóa

Chương 2: Lịch sử hình thành, xu hướng phát triển và tác động kinh tế - xã hội của du lịch (3 tiết)

2.1. Lịch sử hình thành và phát triển của du lịch

2.2. Một số xu hướng phát triển của du lịch thế giới

2.3. Các tác động về kinh tế - xã hội của du lịch

Chương 3: Nhu cầu du lịch, loại hình du lịch và các lĩnh vực kinh doanh du lịch (3 tiết)

3.1. Nhu cầu du lịch của con người

3.2. Các loại hình du lịch

3.3. Các lĩnh vực kinh doanh trong du lịch

3.4. Khai thác giá trị kho tàng di sản văn hóa để phát triển du lịch

Chương 4: Điều kiện phát triển du lịch (3 tiết)

4.1. Điều kiện chung

4.2. Các điều kiện đặc trưng

Chương 5: Tính thời vụ trong du lịch (3 tiết)

5.1. Khái niệm tính thời vụ trong du lịch

- 5.2. Các đặc điểm của thời vụ du lịch
- 5.3. Các nhân tố tác động tới thời vụ du lịch
- 5.4. Một số phương hướng và biện pháp làm giảm tính bất lợi của tính thời vụ du lịch.

Chương 6: Lao động trong du lịch (3 tiết)

- 6.1. Vai trò và đặc trưng của nguồn lực du lịch
- 6.2. Nội dung cơ bản của quản lý Nhà nước phát triển nguồn nhân lực du lịch
- 6.3. Nội dung cơ bản của quản lý phát triển nguồn nhân lực du lịch ở DN du lịch

Chương 7: Cơ sở vật chất – kỹ thuật du lịch (3 tiết)

- 7.1. Khái niệm và vai trò của cơ sở vật chất – kỹ thuật du lịch
- 7.2. Cơ cấu của cơ sở vật chất – kỹ thuật du lịch
- 7.3. Đặc điểm của cơ sở vật chất – kỹ thuật du lịch
- 7.4. Yêu cầu đối với cơ sở vật chất – kỹ thuật du lịch
- 7.5. Đánh giá cơ sở vật chất – kỹ thuật du lịch
- 7.6. Xu hướng phát triển của cơ sở vật chất – kỹ thuật du lịch

Chương 8: Chất lượng dịch vụ du lịch (3 tiết)

- 8.1. Dịch vụ du lịch
- 8.2. Chất lượng dịch vụ du lịch

Chương 9: Hiệu quả kinh tế du lịch (3 tiết)

- 9.1. Hiệu quả và phân loại hiệu quả
- 9.2. Hiệu quả kinh tế du lịch
- 9.3. Các giải pháp nâng cao hiệu quả kinh tế du lịch

Chương 10: Quy hoạch phát triển du lịch (3 tiết)

- 10.1. Những vấn đề chung về quy hoạch phát triển du lịch
- 10.2. Một số vấn đề cơ bản quy hoạch tổng thể phát triển khu du lịch

Chương 11: Tổ chức và quản lý ngành du lịch (3 tiết)

- 11.1. Một số hình thức tổ chức quốc tế về du lịch
- 11.2 Tổ chức, quản lý du lịch ở một số nước trên thế giới
- 11.3. Quản lý nhà nước về du lịch tại Việt Nam

10. Phần tài liệu tham khảo

➤ Tài liệu học tập chính:

- Nguyễn Văn Đính và TS Trần Thị Minh Hòa (2006), *Giáo trình Kinh tế du lịch*, NXB Lao động – Xã hội.
- Ngô Thị Diệu An và Nguyễn Thị Kiều Oanh (2014), *Giáo trình Tổng quan du lịch*. Nhà xuất bản Đà Nẵng.
- Hội đồng Du lịch và Lữ hành thế giới (2016), *Tác động của Kinh tế và lữ hành năm 2016*, Báo cáo thường niên.
- Lưu Trọng Tuấn (2014), *Quản trị nguồn nhân lực ngành khách sạn*. Nhà xuất bản lao động xã hội.
- Đinh Thị Thư (2005), *Giáo trình Kinh tế du lịch – Khách sạn*. Nhà xuất bản Hà Nội. Hà Nội.

➤ Tài liệu tham khảo bổ sung:

- Nguyễn Bá Lâm (2007), *Giáo trình Tổng quan du lịch và phát triển du lịch bền vững*. Tài liệu lưu hành nội bộ, Đại học Kinh doanh và Công nghệ Hà Nội.
- Võ Văn Thành (2007), *Tổng quan du lịch*. Nhà xuất bản Văn hóa – Văn nghệ.
- Vũ Đức Minh (2008), *Giáo trình tổng quan về du lịch*. Nhà xuất bản Thống kê.

11. Phương pháp đánh giá học phần

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. Tên học phần: KINH TẾ VI MÔ

2. Số tín chỉ: 03 tín chỉ

3. Hệ đào tạo: Đại học chính quy

4. Ngành đào tạo: Bất động sản; Kế toán; Luật kinh tế; Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành; Quản trị kinh doanh; Tài chính ngân hàng.

5. Phân bổ thời gian: Số giờ lý thuyết trên lớp: 45 tiết

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật

7. Mô tả học phần

- Môn học này nghiên cứu hành vi của các chủ thể kinh tế trong thị trường đối với việc ra quyết định phân bổ hiệu quả các nguồn lực khan hiếm.
- Nội dung môn học này gồm có năm phần chính. Trong phần đầu sẽ giới thiệu mô hình cung, cầu đơn giản và hoạt động của thị trường. Phần thứ hai nghiên cứu về lý thuyết lựa chọn của người tiêu dùng và từ những nguyên tắc cơ bản trong việc tối ưu hóa hành vi của người tiêu dùng sẽ xây dựng dạng thức của đường cầu thị trường. Phần thứ ba là nghiên cứu về hành vi của doanh nghiệp theo một trình tự logic từ lý thuyết sản xuất đến lý thuyết về chi phí và nguyên tắc tối đa hóa lợi nhuận. Cuối cùng là xây dựng đường cung của doanh nghiệp và đường cung thị trường trong một ngành cạnh tranh. Phần thứ tư của môn học sẽ là trình bày các mô hình về Độc quyền, độc quyền nhóm và cạnh tranh độc quyền để hoàn chỉnh việc nghiên cứu các cấu trúc thị trường sản phẩm. Phần thứ năm nghiên cứu về thị trường yếu tố sản xuất.

8. Mục tiêu học phần:

Môn học giới thiệu đến sinh viên các nguyên lý cơ bản của kinh tế vi mô, sử dụng các lý thuyết và mô hình để giải thích các hiện tượng kinh tế. Việc ứng dụng các lý thuyết và mô hình luôn được quan tâm đúng mức trong suốt môn học. Sau khi hoàn tất môn học, sinh viên có thể:

- Hiểu các vấn đề kinh tế mà xã hội đang phải đối mặt
- Hiểu cách thức thị trường hoạt động và các ứng dụng của nó
- Phân tích tính hiệu quả của thị trường
- Hiểu cách thức giá cả được hình thành trong các cơ cấu thị trường khác nhau.
- Ứng dụng lý thuyết kinh tế trong các vấn đề thực tiễn
- Môn học cũng trang bị một vài kỹ năng và ứng dụng lý thuyết trong phân tích chính sách làm cơ sở cho việc học các môn học khác.

9. Nội dung học phần:

Số tiết	Nội dung giảng dạy
5 tiết	Chương 1. Nhập môn về kinh tế học - Khái niệm về Kinh tế học, Ba vấn đề cơ bản của tổ chức kinh tế và các mô hình kinh tế, Đường giới hạn khả năng sản xuất, Sơ đồ chu chuyển của hoạt động kinh tế.
5 tiết	Chương 2. Cung, cầu và cân bằng thị trường - Cầu, Cung, Trạng thái cân bằng của thị trường, Sự thay đổi của trạng thái cân bằng thị trường, Độ co giãn của cầu và độ co giãn của cung, Vận dụng cung cầu.
5 tiết	Chương 3. Lý thuyết lựa chọn của người tiêu dùng - Tổng thỏa dụng thỏa dụng biên. Quy luật thỏa dụng biên giảm dần, Đường đẳng ích (thể hiện sở thích của người tiêu dùng), Đường ngân sách (thể hiện khả năng của người tiêu dùng), Lựa chọn phối hợp tối ưu, Xây dựng Đường cầu thị trường, Đường thu nhập – tiêu dùng và đường Engel, Tác động thay thế và tác động thu nhập. Hàng hóa thông thường, hàng cấp thấp và hàng Giffen.
5 tiết	Chương 4. Lý thuyết sản xuất - Hàm số sản xuất, Sản xuất với một đầu vào biến đổi - Sản xuất với hai đầu biến đổi
5 tiết	Chương 5. Lý thuyết về chi phí

Số tiết	Nội dung giảng dạy
	- Chi phí kế toán, Chi phí cơ hội, Chi phí kinh tế, Chi phí phát hiện, Chi phí ẩn, Các chỉ tiêu chi phí ngắn hạn, Các chỉ tiêu chi phí dài hạn, Mối quan hệ giữa chi phí ngắn hạn và chi phí dài hạn, Tính kinh tế theo quy mô.
5 tiết	Chương 6. Thị trường cạnh tranh hoàn hảo - Các đặc điểm của thị trường cạnh tranh hoàn hảo, Phân tích ngắn hạn, Phân tích dài hạn, Hiệu quả của thị trường cạnh tranh hoàn hảo.
5 tiết	Chương 7. Thị trường độc quyền - Những lý do tồn tại độc quyền, Hoạt động của doanh nghiệp độc quyền, Nguyên tắc phân bổ sản lượng khi doanh nghiệp có nhiều cơ sở sản xuất, Nguyên tắc phân bổ số lượng hàng bán của doanh nghiệp trước nhiều thị trường (phân biệt giá cấp 3), Kiểm soát độc quyền.
5 tiết	Chương 8. Thị trường cạnh tranh độc quyền và độc quyền nhóm - Thị trường cạnh tranh độc quyền, giới thiệu sơ lược về lý thuyết trò chơi. Cân bằng Nash và cân bằng của chiến lược ưu thế, Thị trường độc quyền nhóm.
5 tiết	Chương 9. Thị trường các yếu tố sản xuất - Thị trường yếu tố sản xuất cạnh tranh, Thị trường yếu tố sản xuất với sức mạnh độc quyền mua, Thị trường yếu tố sản xuất với sức mạnh độc quyền bán.
Tổng cộng: 45 tiết	

10. Phần tài liệu tham khảo:

➤ Tài liệu học tập chính:

- Ngô Đình Giao (2011), *Kinh tế học Vi mô* - Giáo trình dùng trong các trường đại học, cao đẳng khối kinh tế. Nhà xuất bản giáo dục Việt Nam.
- Vũ Việt Hằng, Đoàn Thị Mỹ Hạnh (2006), *Kinh tế học Vi mô*, NXB Giáo dục.
- Phí Mạnh Hồng (2010), *Giáo trình kinh tế Vi mô*, Nhà xuất bản đại học quốc gia Hà Nội.

➤ Tài liệu tham khảo bổ sung:

- Vũ Kim Dũng, 2007. *Giáo trình nguyên lý Kinh tế học vi mô*. NXB Lao động – Xã hội.
- Vũ Việt Hằng, Đoàn Thị Mỹ Hạnh (2009), *Tóm tắt và bài tập Kinh tế học Vi mô*, NXB Giáo dục.
- David Begg (2012), *Kinh tế học Vi mô*, NXB Thống kê.
- David Begg (2012), *Bài tập Kinh tế học Vi mô*, NXB Thống kê.

11. Phương pháp đánh giá học phần

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thi giữa kỳ). Sinh viên làm 1 bài thi kiểm tra giữa kỳ.
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: trắc nghiệm).

1. Tên học phần: KINH TẾ VĨ MÔ

2. Số tín chỉ: 03 tín chỉ

3. Hệ đào tạo: Đại học chính quy.

4. Ngành Đào tạo: Bất động sản; Kế toán; Luật kinh tế; Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành; Quản trị kinh doanh; Tài chính ngân hàng.

5. Phân bổ thời gian: Số giờ lý thuyết trên lớp: 45 tiết

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật

7. Mô tả học phần:

- Môn học này trước hết giới thiệu vai trò của hệ thống trong quá trình chuyển dịch từ tiết kiệm qua chi tiêu đầu tư, qua đó nhận ra vai trò tổng cầu trong việc quyết định sản lượng. Về phía cầu, môn học sẽ thảo luận một số giả thuyết về nguyên nhân của hiện tượng chu kỳ kinh tế.
- Tiếp theo là giới thiệu tổng cung với các giả định khác nhau về giá và tiền lương. Thông qua mô hình tổng cung tổng cầu, môn học sẽ thảo luận 1 cách chi tiết hơn về sự biến động của sản lượng, giá cả, về chính sách ổn định hóa và cuối cùng là thảo luận về sự cạnh tranh của lý thuyết Keynes và cổ điển và các xu hướng gần đây như một tóm tắt của bức tranh lý thuyết kinh tế vĩ mô.

8. Mục tiêu học phần

- Môn học này trang bị cho sinh viên những nguyên tắc cơ bản mà nó cần thiết cho sinh viên trong suy nghĩ một cách hệ thống về những vấn đề kinh tế vĩ mô.
- Môn học cũng trang bị một vài kỹ năng và ứng dụng lý thuyết trong phân tích chính sách làm cơ sở cho việc học các môn học khác.

9. Nội dung học phần:

Số tiết	Nội dung giảng dạy
4 tiết	Chương 1. Giới thiệu bức tranh tổng thể về kinh tế vĩ mô - Kinh tế vĩ mô và kinh tế vi mô - Bức tranh tổng thể kinh tế vĩ mô - Hạch toán thu nhập quốc gia
4 tiết	Chương 2. Tiết kiệm, chi tiêu đầu tư và hệ thống tài chính - Một số định nghĩa - Đồng nhất thức giữa tiết kiệm và đầu tư - Thị trường quỹ cho vay - Tiết kiệm, chi tiêu đầu tư và chính sách tài khóa chính phủ - Hệ thống tài chính - Những biến động tài chính - Mối quan hệ giữa thị trường chứng khoán và kinh tế vĩ mô
4 tiết	Chương 3. Sản lượng và tổng cầu - Các bộ phận của tổng cầu - Sản lượng cân bằng - Số nhân - Nghịch lý tiết kiệm
4 tiết	Chương 4. Tổng cung và tổng cầu - Tổng cung - Tổng cầu - Cân bằng kinh tế vĩ mô trong ngắn hạn - Cân bằng kinh tế vĩ mô trong dài hạn
4 tiết	Chương 5. Chính sách tài khóa

Số tiết	Nội dung giảng dạy
	- Chính sách tài khóa: một số định nghĩa - Chính sách tài khóa và tác động số nhân - Ngân sách chính phủ - Các công cụ tự ổn định và chính sách tài khóa trong thực tế - Vấn đề chính sách tài khóa trong dài hạn
4 tiết	Chương 6. Tiền và hệ thống ngân hàng - Bản chất của tiền - Vai trò của ngân hàng thương mại đối với tiền - Cơ sở tiền và số nhân tiền - Ngân hàng nhà nước Việt Nam
4 tiết	Chương 7. Chính sách tiền tệ - Cầu tiền - Tiền và lãi suất - Chính sách tiền tệ và tổng cầu - Tiền, sản lượng và giá trong dài hạn
4 tiết	Chương 8. Thị trường lao động, thất nghiệp và lạm phát - Thị trường lao động - Phân tích thất nghiệp - Tại sao thị trường lao động không vận bằng liên tục? Thất nghiệp và lạm phát
4 tiết	Chương 9. Lạm phát và giảm phát - Tiền và lạm phát - Tác động của lạm phát - Chi phí lạm phát - Giảm phát
4 tiết	Chương 10. Kinh tế vĩ mô trong nền kinh tế mở - Luồng vốn quốc tế và cán cân thanh toán - Vai trò của tỷ giá hối đoái - Chính sách kinh tế vĩ mô dưới chế độ tỷ giá cố định - Chính sách kinh tế vĩ mô dưới chế độ tỷ giá thả nổi
5 tiết	Chương 11. Tăng trưởng trong dài hạn - Tăng trưởng kinh tế và đo lường tăng trưởng kinh tế - Bức tranh tăng trưởng toàn cầu - Nguồn của tăng trưởng - Tăng trưởng và nguồn lực tự nhiên - Hạch toán tăng trưởng - Tại sao có sự khác nhau về tăng trưởng - Tăng trưởng kinh tế: Thành công, thất vọng và thất bại
Tổng cộng: 45 tiết	

10. Phần tài liệu tham khảo:

➤ Tài liệu học tập chính:

- Vũ Đình Bách (2010), *Kinh tế học Vĩ mô* - Giáo trình dùng trong các trường Đại học, cao đẳng khối kinh tế. Nhà xuất bản Giáo dục Việt Nam.
- Nguyễn Như Ý và Trần Thị Bích Dung (2014), *Kinh tế Vĩ mô*, Nhà xuất bản Kinh tế TP Hồ Chí Minh.
- Nguyễn Tri Khiêm (2015), *Bài giảng Kinh tế Vĩ mô* – Tài liệu lưu hành nội bộ, Trường Đại học Nam Cần Thơ.

➤ Tài liệu tham khảo bổ sung:

- David Begg và Stanley Fischer và Rudiger Dornbusch (2010), *Kinh tế học Vĩ mô*, NXB Thống kê.
- Nguyễn Như Ý và ctg (2010), *Tóm tắt - Bài tập - Trắc nghiệm Kinh tế Vĩ mô*, Nhà xuất bản Thống kê.

- N.G. Mankiw, *Macroeconomics*, Ấn bản lần thứ 5, Worth Publishers
- Paul Krugman & Robin Wells (2006), *Macroeconomics*.

11. Phương pháp đánh giá học phần

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thi giữa kỳ). Sinh viên làm 1 bài thi kiểm tra giữa kỳ.
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: trắc nghiệm).

1. **Tên học phần: KỸ NĂNG LÀM VIỆC NHÓM**
2. **Số tín chỉ: 03 (2,1)**
3. **Hệ đào tạo: Đại học chính quy**
4. **Ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.**
5. **Phân bổ thời gian: Lý thuyết: 30 tiết; Thực hành: 30 tiết**
6. **Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa Kinh tế - luật**
7. **Mô tả học phần**

Kỹ năng làm việc nhóm là một trong những kỹ năng mềm rất quan trọng với con người trong đời sống hàng ngày cũng như trong công việc. Học phần cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản nhất từ việc tổ chức một nhóm làm việc đến cách thức phát triển, điều hành và các phẩm chất cần thiết của con người để làm việc trong một nhóm. Nội dung học phần cung cấp kiến thức cơ sở để học tập có hiệu quả các học phần chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

8. Mục tiêu học phần:

- *Về kiến thức:* Cung cấp cho sinh viên kiến thức trong quá trình làm việc theo nhóm để họ có khả năng tham gia có hiệu quả vào các hoạt động xã hội hiện đại từ lao động sản xuất, công việc chuyên môn theo ekip tới giáo dục, vui chơi giải trí trong các tổ lao động, câu lạc bộ, đội, nhóm đến các nhóm giáo dục đồng đẳng.
- *Về kỹ năng:* Hình thành và phát triển kỹ năng tổ chức, làm việc theo nhóm có hiệu quả
- *Về thái độ:* Có tinh thần tập thể cao, có thói quen tổ chức, kết hợp cùng người khác để giải quyết vấn đề một cách khoa học và hiệu quả.
- *Phương pháp giảng dạy:* Giảng dạy học phần này giảng viên sử dụng các phương pháp như: thuyết trình; Thảo luận nhóm.

9. Nội dung học phần:

Chương 1. Tổng quan về nhóm (3 tiết)

- 1.1. Khái niệm về nhóm
- 1.2. Tầm quan trọng của nhóm
- 1.3. Các loại nhóm

Chương 2. Hoạt động của nhóm (5 tiết)

- 2.1. Phát triển nhóm
- 2.2. Hoạt động nhóm
- 2.3. Thông tin trong nhóm
- 2.4. Thảo luận và ra quyết định trong nhóm

Chương 3. Điều hành nhóm (3 tiết)

- 3.1. Vai trò các thành viên trong nhóm
- 3.2. Phong cách điều hành hoạt động nhóm

Chương 4. Kỹ năng làm việc nhóm (4 tiết)

- 4.1. Giải quyết các xung đột
- 4.2. Hợp nhóm
- 4.3. Một số công cụ điều hành hợp nhóm
- 4.4. Cải thiện bản thân trong nhóm làm việc

10. Phần tài liệu tham khảo:

➤ ***Giáo trình học tập chính***

- Đặng Đình Bôi (2010), *Bài giảng kỹ năng làm việc nhóm*, trường Đại học Nông Lâm TP. Hồ Chí Minh.
- Đỗ Hoàn Khải, *Kỹ năng làm việc theo nhóm*.
- Vũ Quốc Việt Nam, *Giáo trình kỹ năng làm việc nhóm*, trường Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh.

➤ ***Tài liệu tham khảo bổ sung:***

- Nguyễn Thị Oanh (2007), *Làm việc theo nhóm*, Nxb Trẻ,
- Trần Thị Bích Nga, Phạm Ngọc Sáu, Nguyễn Thu Hà (biên dịch), *Xây dựng nhóm làm việc hiệu quả*, Nxb tổng hợp TP. Hồ Chí Minh, 2006

11. Phương pháp đánh giá học phần

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. Tên học phần: LỊCH SỬ VĂN MINH THẾ GIỚI

2. Số tín chỉ: 02 tín chỉ

3. Hệ đào tạo: Đại học chính quy

4. Ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

5. Phân bổ thời gian:

- Số giờ lý thuyết trên lớp: 25 tiết
- Thảo luận, thực hành: 05 tiết
- Tổng cộng: 30 tiết

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật

7. Mô tả học phần

Nội dung chương trình môn học bao quát nội dung về các nền văn minh Ai Cập, Lưỡng Hà, văn minh Ấn Độ thời Cổ - Trung đại, văn minh Trung Quốc thời Cổ - Trung đại, các nền văn minh Ả-rập, Nhật Bản, Đông Nam Á và Châu Mỹ thời Cổ - Trung đại, văn minh Hy Lạp, La Mã thời Cổ đại, văn minh châu Âu thời Trung đại. Đồng thời trình bày về nền móng của văn minh Âu - Mỹ thời Cận - Hiện đại, nội dung về cuộc cách mạng tri thức trong các thế kỷ XVII và XVIII, nội dung về văn minh công nghiệp và ưu thế của Châu Âu thế kỷ XIX, văn minh thế kỷ XX.

8. Mục tiêu học phần:

Sau khi học xong học phần Lịch sử văn minh Thế giới, sinh viên thấy được quy luật phát triển của lịch sử, nguồn gốc sâu xa là do sự phát triển của lực lượng sản xuất dẫn đến sự thay đổi của các hình thái kinh tế - xã hội. Qua đó các nấc thang của văn minh cũng được khẳng định và phát triển. Đồng thời, việc nghiên cứu các nền văn minh và chuyển dịch của chúng qua các vùng, các thời kỳ lịch sử giúp sinh viên nhận thức đúng đắn về những thành tựu của nền văn minh nhân loại nói chung và sự đóng góp của mỗi khu vực, mỗi dân tộc nói riêng vào kho tàng văn minh chung của nhân loại. Học phần Lịch sử văn minh Thế giới trang bị cho sinh viên nhân sinh quan đúng đắn, nâng cao lòng tự hào, biết trân trọng những giá trị tinh thần và vật chất, có ý thức giữ gìn và phát huy những giá trị này.

Phương pháp giảng dạy: Thuyết trình, nêu vấn đề, dạy học theo nhóm, phân tích, mô hình hóa các kiến thức, sử dụng phương tiện hiện đại như giáo án điện tử.

9. Nội dung học phần:

Chương 1: Các nền văn minh Ai Cập và Lưỡng Hà thời Cổ đại (3 tiết)

- 1.1. Văn minh Ai Cập Cổ đại
- 1.2. Các nền văn minh Lưỡng Hà

Chương 2: Văn minh Ấn Độ thời Cổ - Trung đại (3 tiết)

- 2.1. Cơ sở hình thành nền văn minh Ấn Độ
- 2.2. Những thành tựu chủ yếu của nền văn minh Ấn Độ

Chương 3: Văn minh Trung Quốc thời Cổ - Trung đại (3 tiết)

- 3.1. Cơ sở hình thành nền văn minh Trung Quốc
- 3.2. Những thành tựu chủ yếu của nền văn minh Trung Quốc

Chương 4: Các nền văn minh Ả-rập, Nhật Bản, Đông Nam Á và Châu Mỹ thời Cổ - Trung đại (3 tiết)

- 4.1. Văn minh Ả-rập

4.2. Văn minh Nhật Bản

4.3. Văn minh Đông Nam Á

4.4. Các nền văn minh tiền Columbus ở Châu Mỹ

Chương 5: Văn minh Hy Lạp thời cổ đại (3 tiết)

5.1. Cơ sở hình thành nền văn minh Hy Lạp cổ đại

5.2. Những thành tựu chủ yếu của nền văn minh Hy Lạp

Chương 6: Văn minh La Mã thời cổ đại (3 tiết)

6.1. Cơ sở hình thành nền văn minh La Mã cổ đại

6.2. Những thành tựu chủ yếu của nền văn minh La Mã cổ đại

Chương 7: Văn minh Châu Âu thời Trung đại (3 tiết)

7.1. Văn minh Tây Âu

7.2. Văn minh Byzantium

Chương 8: Nền móng của văn minh Âu – Mỹ thời Cận – Hiện đại (3 tiết)

8.1. Phong trào văn hóa Phục hưng

8.2. Phong trào cải cách tôn giáo ở Tây Âu thế kỷ XVI

8.3. Những phát kiến địa lý vĩ đại và những hệ quả của nó

8.4. Cách mạng thương nghiệp ở Châu Âu

Chương 9: Cuộc cách mạng tri thức trong các thế kỷ XVII và XVIII. Những thắng lợi đầu tiên của Chủ nghĩa tư bản (3 tiết)

9.1. Cách mạng tri thức

9.2. Thời đại lí trí và trào lưu triết học ánh sáng

9.3. Nghệ thuật cổ điển

9.4. Những thắng lợi đầu tiên của chủ nghĩa tư bản

Chương 10: Văn minh công nghiệp và ưu thế của Châu Âu thế kỷ XIX (3 tiết)

10.1. Cách mạng công nghiệp

10.2. Chủ nghĩa tư bản thắng lợi và phát triển

10.3. Những tiến bộ khoa học và kỹ thuật nửa sau thế kỷ XIX

10.4. Các trào lưu tư tưởng

10.5. Văn học nghệ thuật

Chương 11: Văn minh thế kỷ XX (3 tiết)

11.1 Cách mạng tháng Mười Nga và sự xuất hiện những cơ sở của nền văn minh xã hội chủ nghĩa

11.2. Cuộc cách mạng khoa học – kỹ thuật

11.3. Văn học và nghệ thuật Phương Tây thế kỉ XX

10. Phần tài liệu tham khảo

➤ **Tài liệu tham khảo chính:**

- Vũ Dương Ninh (2007), *Lịch sử văn minh thế giới*, NXBGD Việt Nam.
- Đoàn Trung, *Bài giảng Lịch sử văn minh thế giới*. ĐH An Giang.

➤ **Tài liệu tham khảo thêm:**

- Will Durant, *Lịch sử văn minh Ấn Độ*, TTTTĐHSP, TPHCM, 1992;
- Will Durant, *Lịch sử văn minh Trung Quốc*, TTTT ĐHSP, TPHCM, 1990;
- Almanach những nền văn minh thế giới, NXB VHTT, Hà Nội, 1995.
- Trần Quốc Vượng, 1998. *Cơ sở văn hoá Việt Nam*, NXB Giáo dục 1998;
- Nguyễn Đăng Duy, 2002. *Văn hoá Việt Nam*, NXB Văn hoá thông tin.
- Chu Xuân Diêm, 2002. *Cơ sở văn hoá Việt Nam*, NXB Đại học QG TP.HCM

11. Phương pháp đánh giá học phần

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. Tên học phần: LOGIC HỌC ĐẠI CƯƠNG

2. Số tín chỉ: 02 tín chỉ

3. Hệ đào tạo, bậc đào tạo: Đại học chính quy

4. Ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành; Quản trị kinh doanh.

5. Phân bổ thời gian: Giảng lý thuyết: 30 tiết

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật

7. Mô tả học phần:

- Trang bị cho SV nắm được hệ thống tri thức cơ bản của logic hình thức như: các quy tắc, quy luật, các thao tác của logic hình thức;
- Rèn luyện phương pháp tư duy cho SV trong lý luận và thực tiễn.

8. Mục tiêu học phần:

- Trang bị cho SV nắm được hệ thống tri thức cơ bản của logic hình thức như: các quy tắc, quy luật, các thao tác của logic hình thức;
- Rèn luyện phương pháp tư duy cho SV trong lý luận và thực tiễn

9. Nội dung học phần:

Thời gian	Nội dung giảng dạy
3 tiết	Chương 1: Đối tượng của logic hình thức
	Sơ lược về sự phát triển của logic học
	Logic hình thức
3 tiết	Chương 2: Khái niệm
	Khái niệm là một hình thức phản ánh hiện thực khách quan của tư duy
	Nội hàm và ngoại biên của khái niệm
	Quan hệ giữa các khái niệm
	Các thao tác logic đối với khái niệm
4 tiết	Chương 3: Phán đoán
	Phán đoán là một hình thức của tư duy (phán đoán đơn)
	Phán đoán phức và các dạng của nó
4 tiết	Chương 4: Các quy luật cơ bản
	Quy luật đồng nhất
	Quy luật không mâu thuẫn logic
	Quy luật lý do đầy đủ
4 tiết	Chương 5: Quy luật diễn dịch
	Một số khái niệm về suy luận
	Một số dạng suy diễn trực tiếp
	Một số dạng suy diễn gián tiếp
4 tiết	Chương 6: Suy luận quy nạp
	Đặc điểm chung của quy nạp và các dạng quy nạp
	Bốn phương pháp quy nạp và phép tương tự
4 tiết	Chương 7: Giả thuyết
	Đặc điểm chung và các loại của giả thuyết
	Xây dựng và kiểm tra giả thuyết

Thời gian	Nội dung giảng dạy
4 tiết	Chương 8: Chứng minh – Bác bỏ
	Đặc điểm và kết cấu của chứng minh
	Các phương pháp và các quy tắc chứng minh
	Bác bỏ và bắt bẻ

10. Phần tài liệu tham khảo:

➤ Tài liệu học tập chính:

- Vương Tân Đạt, 2006. *Logic học đại cương*, NXB ĐHQQG HN.
- Lê Doãn Tá và các cộng sự (2007), *Giáo trình logic học*. NXB Chính trị QG.
- Nguyễn Như Hải (2007), *Giáo trình Logic học đại cương*. NXB Giáo dục.

➤ Tài liệu tham khảo thêm:

- Phan Huy Chính (2011), *Giáo trình logic hình thức*. Đại học Vinh.
- Đào Đức Thảo, 2000. *Giáo trình Logic học*, Đại học Giao thông vận tải.

11. Phương pháp đánh giá học phần

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. Tên học phần: LUẬT DU LỊCH VIỆT NAM

2. Số tín chỉ: 3 tín chỉ

3. Hệ đào tạo, bậc đào tạo: Đại học chính quy.

4. Ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

5. Phân bổ thời gian: Giảng lý thuyết: 45 tiết

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa Kinh tế - luật

7. Mô tả học phần

Học phần cung cấp các kiến thức cơ bản về du lịch và hoạt động du lịch. Nội dung của học phần được chia làm 4 chương. Chương 1 cung cấp các khái niệm cơ bản về du lịch và luật du lịch của Việt Nam. Chương 2 trình bày các quy chế pháp lý đối với khách du lịch bao gồm các quy chế đối với khách du lịch nội địa và khách du lịch quốc tế. Chương 3 cung cấp các kiến thức về địa vị pháp lý của doanh nghiệp kinh doanh du lịch. Chương 4 trình bày những vấn đề chung về luật lao động Việt Nam và các quy định trong việc sử dụng lao động trong ngành du lịch.

8. Mục tiêu học phần

- *Về kiến thức:* Cung cấp các kiến thức cơ bản về du lịch và hoạt động du lịch bao gồm quản lý nhà nước về du lịch, quản lý về hoạt động kinh doanh du lịch, quy chế pháp lý đối với hướng dẫn viên du lịch và các lao động phục vụ trong ngành du lịch, quyền và nghĩa vụ pháp lý của khách du lịch. Nội dung học phần cung cấp các kiến thức cơ bản về pháp lý trong quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.
- *Về kỹ năng:* Có những kỹ năng cơ bản về nghiên cứu và tra cứu các vấn đề về pháp lý liên quan đến hoạt động du lịch và lữ hành để vận dụng vào nghiệp vụ chuyên môn.
- *Về thái độ sinh viên:* Có ý thức tuân thủ pháp luật trong hoạt động du lịch và lữ hành. Có thái độ lịch sự, văn minh, giải quyết các vấn đề trong ngành nghề một cách hợp lý đảm bảo theo đúng các quy phạm pháp luật.
- *Phương pháp giảng dạy:* Thuyết trình; nêu vấn đề, thảo luận nhóm.

9. Nội dung học phần

Chương 1. Khái niệm về du lịch và luật du lịch (4 tiết)

- 1.1. Khái niệm du lịch và luật du lịch
- 1.2. Hệ thống pháp luật về du lịch của Việt Nam
- 1.3. Quản lý nhà nước về du lịch

Chương 2. Quy chế pháp lý đối với khách du lịch (10 tiết)

- 2.1. Khái niệm và phân loại khách du lịch
- 2.2. Địa vị pháp lý của khách du lịch nội địa
- 2.3. Địa vị pháp lý của khách du lịch quốc tế (khách du lịch nước ngoài du lịch tại Việt Nam và khách du lịch là người Việt Nam đi du lịch ở nước ngoài)

Chương 3. Địa vị pháp lý của doanh nghiệp kinh doanh du lịch (14 tiết)

- 3.1. Khái quát về các loại hình doanh nghiệp kinh doanh du lịch

3.2. Quy chế pháp lý đối với thành lập, tổ chức và hoạt động của doanh nghiệp kinh doanh một số ngành nghề đặc thù trong ngành du lịch

Chương 4. Sử dụng lao động trong ngành du lịch (12 tiết)

4.1. Những vấn đề chung về luật lao động Việt Nam

4.2. Các quy định về sử dụng lao động là hướng dẫn viên du lịch và một số lao động đặc thù khác trong ngành du lịch

10. Phần tài liệu tham khảo

➤ Tài liệu học tập chính:

- Quốc Hội, Luật du lịch Việt Nam 2017.
- Hoàng Anh (2005), Luật du lịch Việt Nam. NXB Tổng hợp Đồng Nai.
- Dương Kim Thế Nguyên, *Bài giảng Luật Du lịch*, ĐH Cần Thơ, 2007, tr20-40;

11. Tài liệu tham khảo thêm:

- Luật Du lịch 2005 và các văn bản hướng dẫn thi hành.

12. Phương pháp đánh giá học phần

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. Tên học phần: LÝ THUYẾT VỀ NGHIỆP VỤ LỄ TÂN

2. Số tín chỉ: 03 (2,1)

3. Hệ đào tạo, bậc đào tạo: Đại học chính quy.

4. Ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

5. Phân bổ thời gian: Lý thuyết: 30 tiết; Thực hành, thực tập: 30 tiết

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật

7. Mô tả học phần:

- Học phần Lý thuyết nghiệp vụ Lễ tân thuộc khối kiến thức ngành, được bố trí giảng dạy sau học phần quản trị kinh doanh khách sạn, học phần Tiếng anh chuyên ngành du lịch.
- Trang bị cho học sinh những kiến thức cơ bản về các hoạt động của bộ phận tiền sảnh, vai trò của bộ phận tiền sảnh trong hoạt động kinh doanh của một cơ sở lưu trú. Sau khi học xong học phần này, người học có thể hiểu và biết vận dụng những kiến thức đã học vào lĩnh vực kinh doanh; biết cách thực hiện các hoạt động từ khâu nhận đặt phòng đến lúc khách check-out và thanh toán tiền, cách quản lý nhân sự và các hoạt động của bộ phận tiền sảnh.

8. Mục tiêu học phần:

** Về kiến thức:* Môn học này trang bị những kiến thức cơ bản về các hoạt động của bộ phận tiền sảnh, vai trò của bộ phận tiền sảnh trong hoạt động kinh doanh của một cơ sở lưu trú, hướng dẫn cho sinh viên biết cách thực hiện các hoạt động từ khâu nhận đặt phòng đến lúc khách check-out và thanh toán tiền và các hoạt động của bộ phận tiền sảnh.

** Về kỹ năng:* Rèn luyện kỹ năng về nghề lễ tân một cách thuần thục, thể hiện thái độ lịch sự khi và nhanh nhẹn khi tiếp nhận các yêu cầu của khách, thể hiện sự thành thạo, khéo léo trong công việc là một nhân viên lễ tân khách sạn.

** Về thái độ:* Chuẩn bị nội dung trước khi đến lớp; Thực hiện kỹ năng trao đổi phát vấn với giáo viên, sinh viên khác; Tập trung nghe giáo viên giảng giải, ghi chép; Tham gia tích cực trong các buổi thảo luận, thực hành tay nghề.

9. Nội dung học phần:

Chương 1: Giới thiệu về bộ phận lễ tân (6 tiết)

- 1.1. Khái niệm, vai trò và nhiệm vụ cơ bản của bộ phận Lễ tân
- 1.2. Cơ cấu tổ chức của bộ phận Lễ tân
- 1.3. Nhiệm vụ các chức danh trong bộ phận Lễ tân
- 1.4. Yêu cầu đối với nhân viên Lễ tân
- 1.5. Chu trình phục vụ khách

Chương 2: Tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt buồng (6 tiết)

- 2.1. Khái quát chung về đặt buồng
- 2.2. Các nguồn khách đặt buồng
- 2.3. Các loại đặt buồng
- 2.4. Các hình thức đặt buồng
- 2.5. Quy trình tiếp nhận và xử lý các yêu cầu đặt buồng
- 2.6. Những công việc sau khi nhận đặt buồng

Chương 3: Đăng ký khách sạn (6 tiết)

- 3.1. Khái quát chung về công việc đăng ký khách sạn
- 3.2. Những hoạt động chuẩn bị đón khách
- 3.3. Quy trình đón tiếp và làm thủ tục nhập khách sạn cho các đối tượng khách

Chương 4: Phục vụ lưu trú (6 tiết)

- 4.1. Các hoạt động phục vụ khách lưu trú của bộ phận lễ tân
- 4.2. Tiếp nhận và giải quyết các phàn nàn của khách

Chương 5: Thanh toán và tiễn khách (6 tiết)

- 5.1. Công việc chuẩn bị thanh toán và tiễn khách.
- 5.2. Quy trình thanh toán cho các đối tượng khách và những tình huống xảy ra
- 5.3. Những công việc sau khi thanh toán cho khách
- 5.4. Tổng kết báo cáo hoạt động của bộ phận Lễ tân

*** Thực hành, thực tập:** 30 tiết

10. Phần tài liệu tham khảo:

➤ Tài liệu giảng dạy chính:

- Phạm Thị Cúc (2005), *Giáo trình lý thuyết Nghiệp vụ Lễ tân*, NXB Hà Nội.
- Nguyễn Quyết Thắng (2014), *Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn*. NXB Tài chính.
- Nguyễn Văn Mạnh (2004), *Giáo trình QTKD khách sạn*. NXB LĐXH. 2004

➤ Tài liệu tham khảo thêm:

- Nghiệp vụ Lễ tân VTOS. Tổng cục Du lịch Việt Nam, 2008
- Thực hành Nghiệp vụ Lễ tân. Tổng cục Du lịch Hà Nội, 2000.
- Tổng cục du lịch, Báo du lịch và tạp chí du lịch.
- Bài giảng Nghiệp vụ Lễ tân, Trường Đại học Duy Tân, Đà Nẵng.

11. Phương pháp đánh giá học phần

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. Tên học phần: MARKETING CĂN BẢN

2. Số tín chỉ: 03 tín chỉ

3. Hệ đào tạo, bậc đào tạo: Đại học chính quy.

4. Ngành đào tạo: Bất động sản; Kế toán; Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành; Quản trị kinh doanh; Tài chính ngân hàng.

5. Phân bổ thời gian: Lên lớp: 45 tiết lý thuyết.

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế - luật

7. Mô tả học phần

- Đây là một môn học cơ bản trong chuyên ngành marketing và các chuyên ngành khác như Quản trị kinh doanh, Thương mại, Kinh doanh quốc tế, Du lịch... cho sinh viên khối kinh tế
- Môn học này cung cấp kiến thức nền tảng về môi trường marketing và nhu cầu của khách hàng, phân tích những cơ hội marketing cùng với các giải pháp phân khúc thị trường, xác định thị trường mục tiêu và các giải pháp marketing mix (sản phẩm, giá, phân phối, xúc tiến) nhằm giúp doanh nghiệp đạt hiệu quả kinh doanh

8. Mục tiêu học phần:

- Môn học này trang bị cho sinh viên cơ sở lý luận và phương pháp nhằm phát triển tư duy và vận dụng marketing trong những lĩnh vực hoạt động khác nhau
- Môn học cũng cung cấp kiến thức nền tảng cho sinh viên tiếp cận các môn học chuyên sâu sau này như Quản trị marketing, Quảng cáo, Quan hệ công chúng, Quản trị bán hàng, Quản trị bán lẻ, Marketing dịch vụ, Marketing công nghiệp, Quản trị thương hiệu, Phương pháp nghiên cứu trong kinh doanh và Nghiên cứu marketing...
- Môn học này còn rèn luyện cho sinh viên kỹ năng phân tích thông tin, làm việc nhóm và kỹ năng thuyết trình

9. Nội dung học phần:

Số tiết	Nội dung giảng dạy (tên chương, phần, phương pháp giảng dạy)	Tài liệu đọc (chương, phần)	Chuẩn bị của sinh viên (bài tập, thuyết trình, giải quyết tình huống)
5 tiết	Chương 1: Nhập môn Marketing & môi trường Marketing	Chương 1 & 2 trong giáo trình Marketing căn bản	- Chia nhóm - Chọn đề tài tiểu luận - Lập đề cương
5 tiết	Chương 2: Hành vi khách hàng	Chương 3 trong giáo trình	- Chuẩn bị bảng câu hỏi khảo sát - Tham khảo ý kiến của GV
5 tiết	Chương 3: Nghiên cứu Marketing	Chương 4 trong giáo trình	- Tiến hành nghiên cứu
5 tiết	Chương 4: Phân khúc, lựa chọn thị trường mục tiêu	Chương 5 trong giáo trình	- Làm tiểu luận

Số tiết	Nội dung giảng dạy (tên chương, phần, phương pháp giảng dạy)	Tài liệu đọc (chương, phần)	Chuẩn bị của sinh viên (bài tập, thuyết trình, giải quyết tình huống)
5 tiết	Chương 5: Chiến lược sản phẩm	Chương 6 trong giáo trình	- Chuẩn bị bài thuyết trình
5 tiết	Chương 6: Chiến lược giá	Chương 7 trong giáo trình	- Thuyết trình và thảo luận tình huống
5 tiết	Chương 7: Chiến lược phân phối	Chương 8 trong giáo trình	- Thuyết trình và thảo luận - Làm bài tập
5 tiết	Chương 8: Chiến lược xúc tiến	Chương 9 trong giáo trình	- Thuyết trình và thảo luận
5 tiết	Chương 9: Lập kế hoạch, tổ chức, thực hiện Marketing Thuyết trình	Chương 10 trong giáo trình	- Thuyết trình và thảo luận
Tổng cộng:			45 tiết

10. Phần tài liệu tham khảo:

➤ Tài liệu học tập chính:

- Trường Đại học Nam Cần Thơ, 2013. *Giáo trình Marketing căn bản* (Lưu hành nội bộ)
- Philip Kotler (2007), *Marketing căn bản*, Vũ Tiến Phúc (dịch), NXB trẻ.

➤ Tài liệu tham khảo thêm:

- Philip Kotler, Hermawan Kartajaya, Iwan Setiawan, Lâm Đặng Cam Thảo dịch, 2011, *Marketing 3.0: từ sản phẩm đến Khách hàng đến Tinh thần*, NXB tổng hợp TP.HCM, Tinh Văn Media
- Philip Kotler, Gary Armstrong, 2008, *Principle Marketing*, Prentice hall,
- William D. Perreault, Jr. E. Jerome McCarthy, 2005, *Basic Marketing- A Global-Managerial Approach*, McGraw-Hill, Inc, 15/E
- Roger A. Kerin, Steven W. Hartley, William Rudelius, 2007, *Marketing- The core*, McGraw- Hill, Inc, 2/E
- Joel R. Evans, Barry Berman, 1997, *Marketing*, Prentice- Hall, Inc, 7/E
- William J. Stanton, Michael J. Etzel, Bruce J. Walker, 1994, *Fundamentals of Marketing*, McGraw- Hill, Inc, 10/E
- Philip Kotler, Swee Hoon Ang, Siew Meng Leong, Chin Tiong Tan, 1996, *marketing Management- An Asian Perspective*, Prentice Hall, 1997
- Jr, William Perreault, Joseph Cannon, E. Jerome McCarthy, 2008, *Basic Marketing*, McGraw- Hill- Irwin, 17/E
- Philip Kotler, Hermawan Kartajaya, Iwan Setiawan, 2010, *Marketing 3.0: from Products to customers to the Human Spirit*, Wiley, 1/E

11. Phương pháp đánh giá học phần

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).

- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. Tên học phần: MARKETING DU LỊCH

2. Số tín chỉ: 03

3. Hệ đào tạo, bậc đào tạo: Đại học chính quy.

4. Ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

5. Phân bổ thời gian: Lý thuyết: 45 tiết.

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật

7. Mô tả học phần

Học phần cung cấp các hiểu biết và kiến thức căn bản về Marketing du lịch và sự vận dụng chúng vào thực tiễn kinh doanh như: Chiến lược định giá phòng - nhà hàng - tour, hệ thống phân phối sản phẩm dịch vụ du lịch, hệ thống phân phối sản phẩm dịch vụ du lịch, hoạt động xúc tiến sản phẩm dịch vụ du lịch; Phân đoạn khách hàng du lịch.

8. Mục tiêu học phần:

**Về kiến thức:* Cung cấp cho sinh viên ngành các kiến thức cơ bản về marketing du lịch trong điều kiện Việt Nam ngày càng gia nhập sâu vào nền kinh tế của khu vực và thế giới.

**Về kỹ năng:* Sau khi học xong, sinh viên có khả năng theo học các học phần khác như: Nghiên cứu marketing, quản trị marketing, quản trị chiến lược, quản trị bán hàng, quản trị thương hiệu, quảng cáo...

**Phương pháp giảng dạy:* Sử dụng phương pháp quy nạp, diễn giải, thuyết trình; thảo luận tình huống; lấy học viên làm trung tâm; mô hình hóa;

9. Nội dung học phần

Chương 1: Tổng quan về marketing và marketing du lịch (7 tiết)

- 1.1. Khái niệm về marketing
- 1.2. Khái niệm về Marketing du lịch
- 1.3. Marketing hỗn hợp du lịch

Chương 2: Thị trường du lịch và phân khúc thị trường du lịch (8 tiết)

- 2.1. Thị trường du lịch - nhu cầu
- 2.2. Phân khúc thị trường du lịch
- 2.3. Lựa chọn thị trường mục tiêu
- 2.4. Định vị thị trường du lịch

Chương 3: Sản phẩm dịch vụ du lịch (8 tiết)

- 3.1. Khái niệm sản phẩm dịch vụ du lịch
- 3.2. Các cấp độ sản phẩm dịch vụ du lịch
- 3.3. Mô hình sản phẩm dịch vụ du lịch
- 3.4. Chiến lược chu kỳ sống sản phẩm dịch vụ du lịch
- 3.5. Mục tiêu phát triển sản phẩm dịch vụ du lịch
- 3.6. Những điều lưu ý về marketing sản phẩm du lịch

Chương 4: Chiến lược định giá sản phẩm dịch vụ du lịch (8 tiết)

- 4.1. Những nhân tố ảnh hưởng tới định giá
- 4.2. Một số phương pháp định giá
- 4.3. Chiến lược định giá khách sạn- giá phòng
- 4.4. Chiến lược định giá nhà hàng
- 4.5. Chiến lược định giá tour

Chương 5: Hệ thống phân phối sản phẩm du lịch - P3 (7 tiết)

- 7.1. Khái niệm
- 7.2. Tổ chức và hoạt của hệ thống phân phối
- 7.3. Phân phối trong khách sạn

Chương 6: Chiến lược xúc tiến sản phẩm dịch vụ du lịch - Promotion - P4 (7 tiết)

- 6.1. Khái niệm
- 6.2. Vai trò
- 6.3. Các công cụ xúc tiến

10. Phần tài liệu tham khảo:

➤ Tài liệu học tập chính:

- Nguyễn Văn Mạnh & Nguyễn Đình Hòa (2011), *Giáo trình Marketing du lịch*, NXB Kinh tế Quốc dân.
- Hà Nam Khánh Giao (2011), *Giáo trình marketing du lịch*. Nhà xuất bản tổng hợp.
- Trần Ngọc Nam, Trần Duy Khang (2003), *Marketing du lịch*, NXB Tp HCM.

➤ Tài liệu tham khảo bổ sung:

- Trần Minh Đạo, *Giáo trình Marketing căn bản*, NXB GD năm 2012
- Robert Languar & Robert Hollier, *Marketing du lịch*, NXB thế giới - Hà nội, năm 2002. hoặc truy cập vào link sau:

https://sachweb.com/publishview/GTMarketingDulich_id2265/GTMarketingDulich_id2265.aspx#1

11. Phương pháp đánh giá học phần

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. Tên học phần: NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

2. Số tín chỉ: 3

3. Hệ đào tạo, bậc đào tạo: Đại học chính quy.

4. Ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

5. Phân bổ thời gian: Lý thuyết: 45 tiết.

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật

7. Mô tả tóm tắt nội dung học phần:

Học phần cung cấp cho người học kiến thức căn bản về hướng dẫn du lịch bao gồm các vấn đề sau: Du lịch và vị trí của hoạt động hướng dẫn du lịch; Những yêu cầu cơ bản đối với hướng dẫn viên du lịch; Những yếu tố tác động đến hoạt động hướng dẫn du lịch; Phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch; Xử lý tình huống trong hướng dẫn du lịch.

8. Mục tiêu của học phần:

* *Về kiến thức:* Xu hướng du lịch toàn cầu và ở Việt Nam; Điều hành tour; Công việc của người hướng dẫn tour; Quản lý tour và giải quyết các vấn đề phát sinh.

* *Về kỹ năng:* Phân tích, đánh giá xu hướng du lịch của Việt Nam và toàn cầu; Nhận diện các loại hình dịch vụ du lịch trong nước và ngoài nước; Phân biệt các loại hướng dẫn viên du lịch; Giới thiệu, quảng cáo các tour du lịch; Xây dựng phong cách làm việc chuyên nghiệp; Điều hành, tổ chức tour; Chủ động, sáng tạo giải quyết vấn đề theo hoàn cảnh; Đàm phán, thuyết phục và dự đoán tình huống.

* *Về thái độ:* Ý thức xây dựng và phát triển ngành du lịch Việt Nam trên cơ sở vì lợi ích quốc gia và cộng đồng. Luôn phấn đấu để trở thành một hướng dẫn viên du lịch có kiến thức, kỹ năng và nhân cách tốt; Có đức tính kiên nhẫn và chịu khó học hỏi; Yêu nghề và có ý thức học hỏi; Có đức tính kiên nhẫn, chịu đựng vượt qua khó khăn.

9. Nội dung chi tiết môn học:

Chương 1. Xu hướng du lịch toàn cầu và ở Việt Nam (5 tiết)

- 1.1. Xu hướng du lịch toàn cầu
- 1.2. Xu hướng du lịch ở Việt Nam

Chương 2. Điều hành tour (9 tiết)

- 2.1. Hướng dẫn viên du lịch
- 2.2. Nhà quản lý tour du lịch
- 2.3. Thuận lợi và khó khăn của nghề hướng dẫn viên du lịch
- 2.4. Tiêu chuẩn của nhà quản lý tour

Chương 3. Công việc của người hướng dẫn tour (8 tiết)

- 3.1. Phong cách làm việc chuyên nghiệp
- 3.2. Trách nhiệm của người quản lý Tour
- 3.3. Chuẩn bị một tour du lịch

Chương 4. Quản lý tour và giải quyết các vấn đề phát sinh (8 tiết)

- 4.1. Kỹ năng của người quản lý tour
- 4.2. Kỹ năng giải quyết vấn đề

10. Tài liệu học tập:

➤ **Tài liệu học tập chính:**

- Bùi Thanh Thủy (2009), *Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*. Nhà xuất bản đại học quốc gia.
- Đinh Trung Kiên (2008), *Giá trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*. Nhà xuất bản Đại học quốc gia.

➤ **Tài liệu tham khảo bổ sung:**

- Vietnam National Administration of Tourism, Marketing Plan Vietnam 2008-2015, Madrid, 2007
- World Tourism Organization, World Travel Monitor, Madrid, 2006
- Cook R., Yale L. & Marqua J., Tourism – The Business of Travel, Prentice Hall, 1999
- Richard Cropp, Start and Run a Profitable Tour Guiding Business (Start & Run ...), International Self-counsel Press ltd, 2000

11. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. Tên học phần: NGUYÊN LÝ KẾ TOÁN
2. Số tín chỉ: 03 tín chỉ
3. Hệ đào tạo, bậc đào tạo: Đại học chính quy.
4. Ngành đào tạo: Bất động sản; Kế toán; Luật kinh tế; Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành; Quản trị kinh doanh; Tài chính ngân hàng.
5. Phân bổ thời gian: Số giờ lý thuyết trên lớp: 45 tiết
6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật
7. Mô tả học phần:

Học phần này trang bị những kiến thức cơ bản về nguyên lý kế toán như: bản chất, nguyên tắc của kế toán; hệ thống phương pháp kế toán, trình tự chung về kế toán các yếu tố, các quá trình kinh doanh chủ yếu, các Hình thức kế toán tổ chức công tác và bộ máy kế toán.

8. Mục tiêu học phần:

- Trang bị cho người học kiến thức cơ bản nhất về kế toán, làm cơ sở cho việc học tập, nghiên cứu các vấn đề cụ thể của kế toán doanh nghiệp và kế toán công, kế toán tài chính và kế toán quản trị. Đồng thời định hướng được quan hệ giữa kế toán với quản lý trên các lĩnh vực thuộc ngành đào tạo của mình.
- Giúp người học nắm khái quát được chế độ kế toán Việt Nam bước đầu tiếp cận với thực tiễn kế toán trong hệ thống quản lý của Việt Nam định hướng được việc sử dụng tài liệu kế toán vào quản lý các lĩnh vực thuộc chuyên ngành đào tạo của mình.

9. Nội dung học phần:

Số tiết	Nội dung giảng dạy	SV chuẩn bị
5 tiết	Đối tượng, phương pháp và các nguyên tắc kế toán - Định nghĩa và phân loại kế toán, Lịch sử kế toán, Đối tượng của kế toán, Các phương pháp kế toán, Môi trường kế toán, Nguyên tắc và yêu cầu kế toán, Đạo đức nghề nghiệp.	<i>Bài tập</i>
5 tiết	Báo cáo tài chính - Bảng cân đối kế toán. - Bảng kết quả hoạt động kinh doanh.	<i>Bài tập</i>
5 tiết	Tài khoản và kế toán kép - Tài khoản. - Kế toán kép.	<i>Bài tập</i>
5 tiết	Tính giá các đối tượng kế toán - Sự cần thiết phải tính giá các đối tượng kế toán. - Các nhân tố ảnh hưởng đến việc tính giá các đối tượng kế toán. - Tính giá một số đối tượng chủ yếu.	<i>Bài tập</i>
5 tiết	Chứng từ kế toán và kiểm kê - Chứng từ kế toán. - Kiểm kê.	<i>Bài tập</i>

10. Phần tài liệu tham khảo:

➤ **Tài liệu chính:**
Phan Đức Dũng (2008), Nguyên lý kế toán. Nhà xuất bản Thống kê.
Trần Phước (2009), Giáo trình nguyên lý kế toán. Nhà xuất bản Thống kê.

5 tiết	Kế toán các quá trình kinh doanh chủ yếu của doanh nghiệp - Kế toán quá trình cung cấp, sản xuất, tiêu thụ sản phẩm và xác định kết quả kinh doanh, hoạt động mua bán hàng hóa và xác định kết quả kinh doanh.	<i>Bài tập</i>
5 tiết	Sổ kế toán, kỹ thuật ghi sổ và các hình thức kế toán - Sổ kế toán, Kỹ thuật ghi sổ, sửa sổ kế toán, các hình thức kế toán áp dụng ở các doanh nghiệp Việt Nam.	<i>Bài tập</i>
5 tiết	Tổ chức công tác kế toán, tự kiểm tra kế toán - Tổ chức công tác kế toán. - Tổ chức công tác tự kiểm tra kế toán.	<i>Bài tập</i>
5 tiết	Giải bài tập và ôn tập	
Tổng cộng		45 tiết

➤ **Tài liệu tham khảo:**

- Tập bài giảng Nguyên lý kế toán – Tài liệu lưu hành nội bộ. Trường Đại học Cần Thơ.
- Các văn bản pháp lý

chung về kế toán của (luật kế toán, chuẩn mực kế toán và các luật về kinh tế).

11. Phương pháp đánh giá học phần,

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thi giữa kỳ, sinh viên làm 1 bài thi kiểm tra giữa kỳ, hình thức thi: tự luận).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. Tên học phần: **PHÁP LUẬT ĐẠI CƯƠNG.**
2. Số tín chỉ: 2 tín chỉ
3. Hệ đào tạo, bậc đào tạo: **Đại học chính quy.**
4. Ngành đào tạo: **Kế toán; Bất động sản; Quản trị kinh doanh; Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành; Tài chính ngân hàng; Quan hệ công chúng.**
5. Phân bổ thời gian: **Giảng lý thuyết: 30 tiết**
6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): **Khoa Kinh tế - luật**
7. Mô tả học phần:

Chương trình học phần gồm 2 phần:

- Phần 1: Lý luận chung về nhà nước và pháp luật
- Phần 2: Những ngành luật cơ bản trong hệ thống pháp luật Việt Nam

8. Mục tiêu học phần

Chương trình học phần Pháp luật đại cương được xây dựng nhằm: mở rộng những tri thức phổ thông, lý luận cơ bản về Nhà nước và Pháp luật; một số kiến thức về pháp luật thực định liên quan đến đời sống lao động, sản xuất của sinh viên; nâng cao văn hóa pháp lý cho sinh viên; bồi dưỡng niềm tin cho sinh viên để có thói quen lựa chọn hành vi xử sự đúng pháp luật; biết tôn trọng kỷ luật học đường, kỷ cương xã hội, góp phần thực hiện mục tiêu đào tạo và hoàn thiện nhân cách cho sinh viên, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu của sự nghiệp xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của dân, do dân và vì dân; nâng cao ý thức tự giác thực hiện pháp luật, tạo dựng tình cảm, củng cố lòng tin của sinh viên về những giá trị chuẩn mực của pháp luật, có thái độ bảo vệ tính đúng đắn, tính nghiêm minh và tính công bằng của pháp luật

9. Nội dung học phần

Số tiết	Nội dung giảng dạy	Tài liệu đọc	Chuẩn bị của SV
Phần 1: LÝ LUẬN CHUNG VỀ NHÀ NƯỚC VÀ PHÁP LUẬT			
5 tiết	Chương 1: Những vấn đề cơ bản về nhà nước và pháp luật - Những vấn đề cơ bản về nhà nước - Những vấn đề cơ bản về pháp luật Chương 2: Quy phạm pháp luật và quan hệ pháp luật - Quy phạm pháp luật - Quan hệ pháp luật		
5 tiết	Chương 3: Hệ thống pháp luật - Hệ thống pháp luật Việt Nam		

Số tiết	Nội dung giảng dạy	Tài liệu đọc	Chuẩn bị của SV
	- Hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật Chương 4: Thực hiện pháp luật, vi phạm pháp luật, trách nhiệm pháp lý - Thực hiện pháp luật - Vi phạm pháp luật, trách nhiệm pháp lý		
5 tiết	Chương 5: Ý thức pháp luật và pháp chế XHCN - Ý thức pháp luật - Pháp chế xã hội chủ nghĩa		
Phần 2: CÁC NGÀNH LUẬT CƠ BẢN TRONG HỆ THỐNG PHÁP LUẬT VIỆT NAM			
5 tiết	Chương 6: Luật Hiến pháp 1992 (sửa đổi bổ sung năm 2001) - Khái niệm, đối tượng và phương pháp điều chỉnh của Luật Hiến pháp - Một số nội dung cơ bản của Hiến pháp 1992 Chương 7: Luật lao động - Khái niệm, đối tượng và phương pháp điều chỉnh của Luật lao động - Một số chế định cơ bản của Luật Lao động		
5 tiết	Chương 8: Luật dân sự - Khái niệm, đối tượng và phương pháp điều chỉnh và quan hệ pháp Luật dân sự - Một số chế định cơ bản của Luật Dân sự Chương 9: Luật Hình sự - Khái niệm, đối tượng điều chỉnh và phương pháp điều chỉnh - Tội phạm và trách nhiệm hình sự - Hình phạt và các biện pháp tư pháp		
5 tiết	Chương 10: Pháp luật về tổ tụng - Tổ tụng về hành chính - Tổ tụng dân sự - Tổ tụng hình sự		

10. Phần tài liệu tham khảo

- Phạm Hồng Thái – Đinh Văn Mậu, 2009. *Lý luận nhà nước và pháp luật*, Nxb. Giao thông vận tải.
- Lê Minh Toàn, 2007. *Pháp luật đại cương dùng trong các trường đại học, cao đẳng, trung học chuyên nghiệp*, NXB. Chính trị quốc gia, Hà Nội.

11. Phương pháp đánh giá học phần

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).

- Thường xuyên: 30% (Thi giữa kỳ, sinh viên làm 1 bài thi kiểm tra giữa kỳ, hình thức thi: tự luận).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. Tên học phần: PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM LỮ HÀNH

2. Số tín chỉ: 03 tín chỉ

3. Hệ đào tạo, bậc đào tạo: Đại học chính quy.

4. Ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

5. Phân bổ thời gian: Số giờ lý thuyết trên lớp: 45 tiết

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật

7. Mô tả học phần

Khóa học được tổ chức dưới hình thức thảo luận chuyên đề với sự tham gia của GV phụ trách và SV. Đặc biệt, khóa học sẽ có sự tham dự và chia sẻ của các chuyên gia trong lĩnh vực cùng ngành để cung cấp cho các SV thông tin và kinh nghiệm thực tiễn.

8. Mục tiêu học phần

Mục tiêu của môn học phát triển sản phẩm lữ hành là trang bị cho SV chuyên ngành quản trị lữ hành có khả năng nghiên cứu về sự phát triển của các loại hình sản phẩm du lịch, nắm vững nguyên tắc xây dựng và phát triển điểm đến du lịch và phương thức quản trị hoạt động các điểm đến được hiệu quả, song song đó là hiểu biết và có năng lực lập kế hoạch phát triển và các chiến lược tiếp thị - truyền thông.

9. Nội dung học phần

Nội dung giảng dạy (tên chương trình, phần, phương pháp giảng dạy)	Chuẩn bị của sinh viên (bài tập, thuyết trình, giải quyết tình huống...)
Chương 1: Các nguyên lý và quy trình trong hoạch định phát triển sản phẩm lữ hành	SV được yêu cầu làm các bài tập và trả lời các câu hỏi trong từng chương
Chương 2: Phát triển một điểm đến du lịch	
Chương 3: Phát triển loại hình du lịch văn hóa – lịch sử	
Chương 4: Du lịch nghỉ dưỡng – khám bệnh	
Chương 5: Du lịch sinh thái	
Chương 6: Du lịch mạo hiểm	
Chương 7: Du lịch giải trí – thể thao	
Chương 8: Du lịch biển	
Chương 9: Du lịch casino	

10. Phần tài liệu tham khảo

➤ **Tài liệu học tập chính:**

- Phạm Quốc Sử (2007), *Phát triển du lịch làng nghề*. Nhà xuất bản Đại học quốc gia.
- Bộ văn hóa thể thao và du lịch, Chiến lược phát triển sản phẩm du lịch Việt Nam đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.

➤ **Tài liệu tham khảo bổ sung:**

- Võ Văn Thành (2007), *Tổng quan du lịch*. Nhà xuất bản Văn hóa – Văn nghệ.

11. Phương pháp đánh giá học phần

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. Tên học phần: PHỤC VỤ BUỒNG, BÀN, QUẦY BAR

2. Số tín chỉ: 02 tín chỉ

3. Hệ đào tạo, bậc đào tạo: Đại học chính quy.

4. Ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

5. Phân bổ thời gian: Lý thuyết 30 tiết.

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật

7. Mô tả tóm tắt nội dung học phần:

Môn học giới thiệu những kiến thức cơ bản về các nghiệp vụ cụ thể, bao gồm: nghiệp vụ phục vụ buồng từ công tác chuẩn bị, sắp xếp xe đẩy, phục vụ khách trong thời gian lưu trú...; nghiệp vụ phục vụ bàn: trang phục và vệ sinh các nhân, cách hành xử chuyên nghiệp, tiếp đón khách, phục vụ khách... và nghiệp vụ phục vụ quầy bar gồm thao tác phục vụ, các loại đồ uống cơ bản....

8. Mục tiêu học phần:

* *Về kiến thức:* Cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về nghiệp vụ khách sạn: nghiệp vụ buồng phòng, nghiệp vụ bàn, quầy bar; các công việc của nhân viên khách sạn tại các vị trí phục vụ buồng, phục vụ nhà hàng và phục vụ quầy bar.

* *Về kỹ năng:* Rèn luyện cho sinh viên kỹ năng, thao tác phục vụ giải quyết tình huống với vai trò là nhân viên phục vụ buồng phòng, nhân viên phục vụ bàn và nhân viên phục vụ quầy bar trong khách sạn.

* *Về thái độ:* Người học sẽ có nhận thức đúng đắn về hoạt động nghề nghiệp trong lĩnh vực khách sạn nhà hàng, từ đó rèn luyện tính tự chủ, tự tin trong các nghiệp vụ khách sạn, nhà hàng.

- Phương pháp giảng dạy: thuyết trình, phát vấn, thảo luận theo nhóm

9. Nội dung chi tiết học phần:

Chương 1: Công nghệ phục vụ buồng

- 1.1. Giới thiệu chung về bộ phận buồng trong khách sạn
- 1.2. Nghiệp vụ buồng cơ bản

Chương 2: Công nghệ phục vụ nhà hàng

- 2.1. Giới thiệu chung về bộ phận nhà hàng trong khách sạn
- 2.2. Nghiệp vụ phục vụ nhà hàng

Chương 3: Nghiệp vụ phục vụ quầy bar

- 3.1. Giới thiệu chung về bộ phận phục vụ quầy bar
- 3.2. Nghiệp vụ phục vụ quầy bar

10. Tài liệu học tập, tham khảo:

➤ Tài liệu học tập chính:

- Nguyễn Thị Thanh Hải (2008), *Giáo trình thực hành nghiệp vụ bar*. Nhà xuất bản Hà Nội.
- Nguyễn Xuân Ra (2004), *Muốn trở thành bartender giỏi*. NXB Đà Nẵng.
- Trịnh Xuân Dũng, *Giáo trình nghiệp vụ phục vụ ăn uống*, NXB Thống Kê, 2005
- Vũ An Dân (2001), *Quản trị buồng khách sạn*, Viện ĐH Mở Hà Nội.
- Vũ Thị Bích Phượng, *Giáo trình nghiệp vụ phục vụ buồng*, NXB Hà Nội, 2005

➤ Tài liệu tham khảo bổ sung:

- Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch, *Giáo trình kỹ năng khách sạn- cách tiếp cận thực tế*, NXB Thanh Niên, 2005
- Nguyễn Thị Tú, *Nghiệp vụ phục vụ khách sạn*, NXB Thống kê, 2005

11. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. Tên học phần: QUẢN TRỊ ẨM THỰC

2. Số tín chỉ: 3

3. Hệ đào tạo, bậc đào tạo: Đại học chính quy.

4. Ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

5. Phân bổ thời gian: Lý thuyết: 30 tiết, Thảo luận, tham quan, bài tập: 30 tiết

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật

7. Mô tả vắn tắt nội dung học phần:

Học phần trang bị cho người học những kiến thức cơ bản về thương phẩm học hàng thực phẩm và dinh dưỡng học, khẩu vị và phong tục tập quán ăn uống của Việt Nam và một số nước trên thế giới; các căn cứ, nguyên tắc cần thiết khi xây dựng các loại thực đơn phù hợp với nhu cầu đa dạng của khách tiêu dùng; tổ chức hoạt động sản xuất chế biến của bộ phận bếp; quy trình chế biến món ăn; nhằm giúp cho sinh viên có được kiến thức cơ bản về ẩm thực và cách quản lý, điều hành trong việc chế biến món ăn phục vụ khách.

8. Mục tiêu của học phần:

** Về kiến thức:*

- Nắm vững những cơ sở lý luận cơ bản về quản trị ẩm thực và những cơ sở thực tế của kinh doanh ẩm thực ở Việt Nam và một số nơi trên Thế Giới; Biết được văn hóa ẩm thực một số nước trên thế giới; Quản lý và bồi dưỡng nhân viên trong nhà hàng, nguyên tắc phục vụ bàn, phương pháp tính giá món ăn; Nắm được những điều cấm kỵ trong dự tiệc; Trang bị khả năng vận dụng những kiến thức đã học vào vào hoạt động thực tế

** Về kỹ năng:*

- Rèn luyện cho sinh viên kỹ năng thuyết trình, làm việc nhóm; Kỹ năng tổ chức buổi tiệc; Kỹ năng phục vụ nhà hàng; Biết thiết kế món ăn và định giá món ăn; Biết quản trị đội ngũ phục vụ.

** Về thái độ:*

- Nhận thức đúng đắn về nghề nghiệp quản trị ẩm thực; Nhận thức được tầm quan trọng của việc quản trị ẩm thực đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch lữ hành; Kinh doanh đúng pháp luật, không lừa dối khách hàng;

** Phương pháp giảng dạy:* Thuyết trình, thảo luận, tình huống, bài tập, tổ chức cho sinh viên tham quan.

9. Nội dung chi tiết học phần

Chương 1: Tổng quan về quản trị ẩm thực (9 tiết)

1.1. Lịch sử các hoạt động ẩm thực

1.2. Phân loại các cơ sở kinh doanh ẩm thực

1.3. Vai trò của các đơn vị kinh doanh ẩm thực trong ngành du lịch

1.4. Tương lai của hoạt động kinh doanh ẩm thực

Chương 2: Các quy tắc về món ăn

1.1. Lịch sử hình thành

1.2. Khái niệm về món ăn

1.3. Phân loại bữa ăn

1.4. Quy tắc về món ăn và cách chế biến, thiết kế thực đơn theo bữa ăn

Chương 3: Định giá món ăn

- 3.1. Các yếu tố ảnh hưởng đến việc định giá món ăn
- 3.2. Các phương pháp định giá món ăn

Chương 4: Quản lý và bồi dưỡng nhân viên trong nhà hàng

- 4.1. Các hình thức đầu tư trong kinh doanh nhà hàng
- 4.2. Quy trình huấn luyện và tuyển dụng nhân viên trong nhà hàng
- 4.3. Yêu cầu về nhân viên trong nhà hàng

Chương 5: Nguyên tắc và phương pháp phục vụ trong nhà hàng

- 5.1. Các yêu cầu về nguyên tắc phục vụ trong nhà hàng
- 5.2. Yêu cầu về cách giao tiếp với khách trong nhà hàng
- 5.3. Các nhân tố làm cho thực khách thỏa mãn

Chương 6: Những điều cấm kỵ trong phục vụ

- 6.1. Phục vụ cho những người cùng nghề
- 6.2. Nguyên tắc trong định hướng khách hàng mục tiêu
- 6.3. Nguyên tắc trong cạnh tranh và quảng cáo

Chương 7: Nhận đặc tiệc

- 7.1. Các loại tiệc phổ biến
- 7.2. Chuẩn bị tổ chức các loại tiệc

Chương 8: Kiến thức nghiệp vụ bàn

- 8.1. Khăn trải bàn
- 8.2. Bộ Đồ Ăn Âu Và Á
- 8.3. Cách Bày Bàn Ăn Âu Và Á

Chương 9: Rượu vang

- 9.1. Phân loại rượu vang
- 9.2. Các thành phần cấu tạo nên rượu vang
- 9.3. Rượu vang với các món ăn

Chương 10: Tiệc cưới

- 10.1. Lịch sử hình thành
- 10.2. Công tác chuẩn bị và tổ chức tiệc cưới
- 10.3. Tháp ly, bánh và thực đơn tiệc cưới

Chương 11. Văn hóa ẩm thực

- 11.1. Văn hóa ẩm thực Trung quốc
- 11.2. Văn hóa ẩm thực Nhật Bản
- 11.3. Văn Hóa ẩm thực của các nước khu vực đông Nam Á
- 11.4. Văn hóa ẩm thực Châu Âu
- 11.5. Văn hóa ẩm thực Mỹ

10. Tài liệu học tập

➤ Tài liệu chính:

- Hà Nam Khánh Giao và Nguyễn Văn Bình (2011), *Giáo trình nghiệp vụ nhà hàng*, NXB TP HCM.

- Nguyễn Thị Bảy, Trần Quốc Vượng (2010), Văn hoá ẩm thực Việt Nam – Nhìn từ lý luận và thực tiễn. NXB Từ điển bách khoa và viện văn hoá.
- Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương (2004), Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn - NXB lao động xã hội.

➤ **Tài liệu tham khảo thêm:**

- Hà Thiện Thuyên Tập, tục ẩm thực của người Trung Quốc, NXBTH, 2007
- Đông A Sáng, Rượu và văn hóa Trung Quốc, NXB thông tin, 2005
- Trịnh Huy Hóa, Đối thoại văn hóa các nước Đông Nam Á và Nhật Bản, 2005

11. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. Tên học phần: QUẢN TRỊ DẠ TIỆC, HỘI NGHỊ

2. Số tín chỉ : 3 (2,1)

3. Hệ đào tạo, bậc đào tạo: Đại học chính quy.

4. Ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

5. Phân bổ thời gian: Lý thuyết: 30 tiết; Thảo luận: 60 tiết

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật

7. Mô tả vắn tắt nội dung học phần

Học phần trang bị kiến thức cho sinh viên biết cách tổ chức và quản lý các cuộc hội nghị hội thảo được tổ chức trong khách sạn; Cung cấp những hiểu biết có tính hệ thống về cách thức tổ chức quản lý các hội nghị hội thảo, đàm phán hợp đồng, bố trí nhân sự phục vụ cho các buổi hội nghị hội thảo và tiệc trong khách sạn; Tiếp tục cung cấp những kiến thức cơ bản về tổng quan du lịch; Góp phần xây dựng đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, có trình độ trong ngành du lịch Việt Nam

8. Mục tiêu của học phần

- Giúp cho sinh viên nắm được nội dung cơ bản từ những điều nhỏ nhất nhất trong công việc tương lai của sinh viên đó là cách thức tổ chức một hội nghị, hội thảo chuyên nghiệp; Nâng cao các kỹ năng tổ chức, giao tiếp xuất sắc, biết lắng nghe và đặc biệt là mối quan hệ đàm phán với khách hàng; Phương pháp giảng dạy: Sử dụng phương pháp quy nạp, diễn giải, thuyết trình với sự hỗ trợ của công nghệ thông tin.

9. Nội dung chi tiết học phần

Chương 1: Tổng quan về công tác phục vụ hội nghị hội thảo (5 tiết)

- 1.1. Một số vấn đề cơ bản về hội nghị hội thảo
- 1.2. Công tác tổ chức hội nghị hội thảo, các vị trí công việc
- 1.3 Vị trí vai trò của hội nghị hội thảo trong kinh doanh khách sạn

Chương 2: Chuẩn bị và tổ chức phục vụ hội nghị hội thảo (5 tiết)

- 2.1 Chuẩn bị phòng và các trang thiết bị phục vụ hội nghị hội thảo
- 2.2 Tổ chức đón tiếp khách khi khách đến
- 2.3 Công tác phục vụ hội nghị và vấn đề an ninh trong khi phục vụ hội nghị

Chương 3: Công việc sau hội nghị (3 tiết)

- 3.1. Chuẩn bị tiễn khách
- 3.2. Thu dọn, rút kinh nghiệm

Chương 4: Tổng quan về tổ chức tiệc (5 tiết)

- 4.1. Khái niệm, bản chất của tiệc
- 4.2. Phạm vi kinh doanh của nhà hàng
- 4.3. Các loại hình kinh doanh tiệc
- 4.4. Xu hướng phát triển của việc kinh doanh tiệc

Chương 5: Thị trường mục tiêu và giá bán (5 tiết)

- 5.1. Các nhóm khách hàng và sự lựa chọn của khách
- 5.2. Đặc trưng về mong đợi của khách
- 5.3. Cơ cấu các loại tiệc và giá

5.4. Chính sách giá đối với khách hàng

Chương 6: Đàm phán và hợp đồng (3 tiết)

6.1. Các yêu cầu về mặt pháp lý

6.2. Chuẩn bị tài liệu liên quan

6.3. Tiến hành ký kết hợp đồng

Chương 7: Các công việc hậu cần tổ chức tiệc và hội nghị (2 tiết)

7.1. Kế hoạch tổ chức tiệc và hậu cần

7.2. Các loại phòng và cách sắp xếp

Chương 8: Bố trí nhân sự phục vụ tiệc (2 tiết)

8.1. Công việc của người điều hành

8.2. Công việc của các nhân viên

10. Tài liệu học tập, tham khảo

➤ Tài liệu học tập chính:

- Phạm Thị Cúc (2005) - Sở giáo dục và đào tạo Hà Nội, *Giáo trình nguyên lý và nghiệp vụ lễ tân*, NXB Hà Nội

- Nguyễn Văn Mạnh, Hoàng Thị Lan Hương (2005) – *Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn du lịch*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân

- Phạm Đình Ngộ, *GT Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch*.

➤ Tài liệu tham khảo bổ sung:

- Tâm lý trong kinh doanh, Thái Trí Dũng, NXB Thống kê, 2001

11. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. Tên học phần: Quản trị học
2. Số tín chỉ: 3
3. Hệ đào tạo: Đại học chính quy
4. Ngành đào tạo: Quản trị kinh doanh, Kế toán, Quản trị du lịch, Bất động sản, Tài chính ngân hàng, Quan hệ công chúng, Luật kinh tế.
5. Phân bổ thời gian: 3LT

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Bộ môn Quản trị

7. Mô tả học phần: Cung cấp những kiến thức cơ bản về quản trị học được vận dụng trong kinh doanh như: bản chất, đối tượng, mục đích nghiên cứu, chức năng, nhiệm vụ của quản trị học. Học phần còn đi sâu nghiên cứu các chức năng của quản trị như: Quản trị sản xuất và tác nghiệp, môi trường kinh doanh, quyết định trong kinh doanh, hoạch định chiến lược, quản trị nguồn nhân lực và một số vấn đề trong quản trị hiện đại như: quản trị sự thay đổi của một tổ chức, quản trị xung đột, quản trị rủi ro.

Điều kiện tiên quyết: Kinh tế vi mô

8. Mục tiêu của học phần: Môn Quản trị học nhập môn nhằm trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về hoạt động quản trị và những chức năng của hoạt động quản trị trong tổ chức

9. Nội dung học phần

Phần 1: Đại cương về quản trị

Chương 1: Nhà quản trị và công việc quản trị

- | | |
|--|--|
| 1.1 Quản trị là gì? | 1.2. Các chức năng của công tác quản trị |
| 1.3. Nhà quản trị và vai trò trong tổ chức | 1.4. Các chức năng của nhà quản trị |
| 1.5. Ra quyết định quản trị | |

Chương 2: Sự phát triển của tư tưởng quản trị

- | | |
|---|--|
| 2.1. Bối cảnh lịch sử | 2.2. Nhóm học thuyết quản trị cổ điển |
| 2.3. Nhóm học thuyết tâm lý xã hội và hành vi (tác phong) | |
| 2.4. Trường phái định lượng trong quản trị | 2.5. Trường phái hội nhập trong quản trị |

Chương 3: Môi trường kinh doanh và văn hóa của tổ chức

- | | | |
|--|---------------------------|--------------------------|
| 3.1. Môi trường tác động đến công tác quản trị | | |
| 3.2. Môi trường bên ngoài | 3.3. Môi trường bên trong | 3.4. Văn hóa của tổ chức |

Chương 4: Những cơ sở để ra quyết định

- | | |
|--|---|
| 4.1. Những vấn đề chung về quyết định quản trị | 4.2. Quy trình ra quyết định |
| 4.3. Các kiểu quyết định | 4.4. Những phẩm chất cá nhân cần thiết cho việc ra quyết định |

Phần II: Chức năng của quản trị

Chương 5: Công tác

hoạch định 5.1 Những cơ

sở của hoạch định

Khái niệm. Mục tiêu: yếu tố nền tảng của hoạch định – quản lý theo mục tiêu (MBO). Mối quan hệ giữa hoạch định – chiến lược và sự thay đổi

5.2 Hoạch định chiến lược

Định nghĩa và các loại chiến lược. Tiến trình hoạch định chiến lược và công cụ

SWOT 5.3 Hoạch định tác nghiệp

Định nghĩa và phân loại kế hoạch tác nghiệp. Tiến trình hoạch định tác

ng nghiệp Chương 6: Công tác tổ chức

Khái niệm. Tiến trình xây dựng cơ cấu tổ chức. Các dạng cấu trúc tổ chức. Phân chia và thiết lập mỗi qhệ quyền hạn trong cơ cấu tổ chức. Các cấp bậc quản trị và công tác tổ chức

Chương 7: Công tác điều khiển

Khái niệm. Lãnh đạo và phong cách ra quyết định. Động viên. Thông tin quản trị. Công tác điều khiển trong hoạt động quản trị nguồn nhân lực

Chương 8. Công tác kiểm soát

Khái niệm. Tiến trình kiểm soát và một số yêu cầu đối với việc xây dựng cơ chế kiểm soát. Tổng quan về một số loại hình và công cụ kiểm soát.

10. Tài liệu học tập

Sách, giáo trình chính

Bùi Văn Danh, Nguyễn Văn Dũng, Lê Quang Khôi Quản trị học NXB Lao Động, 2011

Sách tham khảo

- Harold Koontz – Cyril Odonnell – Heinz Weihrich **Những vấn đề cốt yếu của quản lý.** NXB Khoa học và kỹ thuật – Hà Nội – 1999.
- Nguyễn Thanh Hội – TS. Phan Thăng Quản trị học NXB Thống Kê – Hà Nội – 2001
- Viện nc và đt về quản lý Nghệ thuật và pp lãnh đạo dn nghiệp NXB LĐXH – Hà Nội – 2004. - Viện nghiên cứu và đào tạo về quản lý Tinh hoa quản lý NXB LĐXH – Hà Nội – 2003.

11. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên:

- Chuyên cần 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...)
- Thường cuyện: 30% (Thuyết trình nhóm)
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức tự luận/trắc nghiệm)

1. Tên học phần: QUẢN TRỊ KINH DOANH LƯU TRÚ

2. Số tín chỉ: 3(2,1)

3. Hệ đào tạo, bậc đào tạo: Đại học chính quy

4. Ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

5. Phân bổ thời gian: Lý thuyết: 30 tiết; Thảo luận, tham quan, bài tập: 30 tiết

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật

7. Mô tả vắn tắt nội dung học phần:

Học phần cung cấp các kiến thức căn bản về quản trị kinh doanh khách sạn gồm: tổ chức bộ máy khách sạn; quản trị nhân sự khách sạn; tổ chức kinh doanh lưu trú khách sạn; tổ chức hoạt động marketing khách sạn; quản trị chất lượng dịch vụ khách sạn quản trị tài chính khách sạn, học phần này là học phần chuyên ngành.

8. Mục tiêu của học phần:

** Về kiến thức:*

- Nắm vững cơ sở lý luận về hoạt động kinh doanh khách sạn và những cơ sở thực tế của kinh doanh khách sạn ở Việt Nam và một số nơi trên Thế Giới; Các kiến thức về thiết lập, điều hành, quản lý các hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp khách sạn; Các kiến thức về Quản trị kinh doanh khách sạn; Trang bị khả năng vận dụng những kiến thức đã học vào vào hoạt động thực tế.

** Về kỹ năng:*

- Rèn luyện cho sinh viên kỹ năng thuyết trình, làm việc nhóm; Hình thành kỹ năng điều hành, thực hiện các công việc quản trị kinh doanh trong các doanh nghiệp khách sạn; Kỹ năng tổ chức bộ máy khách sạn; Kỹ năng marketing khách sạn; Biết tổ chức bộ phận marketing khách sạn; Biết quản trị đội ngũ nhân lực khách sạn.

** Về thái độ:*

- Nhận thức đúng đắn về nghề nghiệp quản trị khách sạn; Nhận thức được tầm quan trọng của việc quản trị khách sạn đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch lữ hành; Kinh doanh đúng pháp luật, không lừa dối khách hàng

** Phương pháp giảng dạy:* Thuyết trình, thảo luận, tình huống, tham quan khách sạn.

9. Nội dung chi tiết học phần

Chương 1: Tổng quan về quản trị kinh doanh khách sạn (9 tiết)

1.1. Các khái niệm

1.2. Lịch sử và xu hướng phát triển của kinh doanh khách sạn

1.3. Đặc điểm của ngành khách sạn

1.4. Ý nghĩa của kinh doanh khách sạn

1.5. Quản trị kinh doanh khách sạn

Chương 2: Cơ sở vật chất kỹ thuật của ngành kinh doanh khách sạn (8 tiết)

2.1 Khái niệm

2.2 Một số loại hình cơ sở lưu trú khác ngoài khách sạn

2.3 Phân loại khách sạn

2.4 Xếp hạng khách sạn

2.5. Bố trí các trang thiết bị và tiện nghi trong khách sạn

Chương 3: Tổ chức kinh doanh lưu trú của khách sạn (9 tiết)

- 3.1. Tầm quan trọng của kinh doanh lưu trú trong khách sạn
- 3.2. Cơ cấu tổ chức kinh doanh lưu trú của khách sạn
- 3.3 Kinh doanh lưu trú
- 3.4. Một số chỉ tiêu đánh giá kết quả kinh doanh phòng

Chương 4: Quản trị thực phẩm, đồ uống (10 tiết)

- 4.1 Kế hoạch thực đơn
- 4.2 Quản trị hậu cần kinh doanh nhà hàng, quầy bar
- 4.3 Sức khỏe, vệ sinh và an toàn trong quản trị thực phẩm đồ uống
- 4.4 Quản trị quá trình sản xuất và tiêu thụ sản phẩm, dịch vụ

Chương 5: Tổ chức bộ máy quản trị nguồn nhân sự của Khách sạn (6 tiết)

- 5.1 Tổ chức bộ máy của khách sạn
- 5.2 Quản trị nhân sự của khách sạn

Chương 6: Hoạt động marketing khách sạn (6 tiết)

- 6.1. Khái niệm và mục tiêu marketing của khách sạn
- 6.2. Cơ cấu tổ chức bộ phận Marketing của khách sạn
- 6.3. Nội dung quy trình marketing của khách sạn

Chương 7: Quản trị chất lượng dịch vụ của khách sạn (6 tiết)

- 7.1 Bản chất của dịch vụ du lịch và khách sạn
- 7.2. Nội dung
- 7.3. Các yếu tố ảnh hưởng
- 7.4.Chất lượng dịch vụ trong khách sạn

Chương 8: Quản trị tài chính trong khách sạn (6 tiết)

- 8.1 Lập kế hoạch tài chính
- 8.2. Quản trị vốn
- 8.3. Quản trị chi phí
- 8.4. Doanh thu và lợi nhuận

10. Tài liệu học tập

➤ Tài liệu học tập chính:

- Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương (2009), GT Quản trị kinh doanh khách sạn - NXB lao động xã hội.
- Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch (2000), Nghiệp vụ lưu trú.
- Đinh Thị Thư - Kinh tế du lịch khách sạn- NXB Hà Nội, 2005
- Trịnh Xuân Dũng - Quản trị kinh doanh khách sạn- NXB ĐHQGHN, 2005

➤ Tài liệu tham khảo bổ sung:

- Trần Đoàn Chính - Nghiệp vụ phục vụ khách sạn- ĐH Thương mại, 1998
- Nguyễn Thị Tú - Nghiệp vụ phục vụ khách sạn- NXB Thống kê, 2005

11. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. Tên học phần: QUẢN TRỊ KINH DOANH NHÀ HÀNG

2. Số tín chỉ: 3(2,1)

3. Hệ đào tạo, bậc đào tạo: Đại học chính quy.

4. Ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

5. Phân bổ thời gian: Lý thuyết: 30 tiết; Thảo luận, tham quan, bài tập: 30 tiết

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật

7. Mô tả vắn tắt nội dung học phần:

Học phần cung cấp các kiến thức căn bản về quản trị kinh doanh nhà hàng; tổ chức hoạt động marketing nhà hàng; quản trị chất lượng dịch vụ nhà hàng; quản trị tài chính nhà hàng, là học phần lý thuyết chuyên ngành.

8. Mục tiêu của học phần:

** Về kiến thức:*

- Hiểu được các khái niệm về nhà hàng, kinh doanh nhà hàng và những đặc điểm của kinh doanh nhà hàng; Biết được các khái niệm và cách phân loại cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng; Hiểu rõ bộ máy tổ chức lao động trong nhà hàng và quy trình tuyển chọn nhân lực trong nhà hàng; Hiểu được cách tổ chức hoạt động kinh doanh ăn uống trong nhà hàng; Giúp cho người học có khả năng thiết lập, điều hành, quản lý các hoạt động kinh doanh của nhà hàng; Trang bị khả năng vận dụng những kiến thức đã học vào vào hoạt động thực tế.

** Về kỹ năng:*

- Biết cách bố trí và sắp đặt thiết bị tiện nghi trong nhà hàng; Biết cách bảo quản hàng hóa nguyên vật liệu trong nhà hàng; Thực hiện đúng quy trình bán hàng và phục vụ khách hàng; Rèn luyện cho sinh viên kỹ năng thuyết trình, làm việc nhóm; Kỹ năng tổ chức bộ máy nhà hàng; Kỹ năng marketing nhà hàng; Biết tổ chức bộ phận marketing nhà hàng, biết quản trị đội ngũ nhân lực nhà hàng.

** Về thái độ:*

- Nhận thức đúng đắn về nghề nghiệp quản trị nhà hàng; Nhận thức được tầm quan trọng của việc quản trị nhà hàng đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch lữ hành; Thực hiện tốt nhiệm vụ được phân công và các mối quan hệ giữa các bộ phận trong nhà hàng; Tự hoàn thiện bản thân và có trách nhiệm tham gia thực hiện tốt mục tiêu kinh doanh của nhà hàng, góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh của nhà hàng.

** Phương pháp giảng dạy:* Sử dụng phương pháp thuyết trình, thảo luận chuyên đề, tình huống, làm bài tập với sự hỗ trợ của công nghệ thông tin, tổ chức cho sinh viên tham quan nhà hàng.

9. Nội dung chi tiết học phần

Chương 1: Tổng quan về quản trị kinh doanh nhà hàng (9 tiết)

1.1 Các khái niệm

1.2 Phân loại nhà hàng

1.3 Một số loại hình nhà hàng phổ biến trên thế giới

1.4 Ý nghĩa của kinh doanh nhà hàng

1.5 Lịch sử hình thành và phát triển các hoạt động kinh doanh nhà hàng

Chương 2: Cơ sở vật chất kỹ thuật của ngành kinh doanh nhà hàng (8 tiết)

- 2.1 Khái niệm về cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng
- 2.2 Phân loại cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng
- 2.3 Giới thiệu một số trang thiết bị trong nhà hàng.
- 2.4. Giới thiệu một số loại hình cơ sở kinh doanh ăn uống trên thị trường hiện nay

Chương 3: Tổ chức bộ máy và nhân lực của nhà hàng (9 tiết)

- 3.1 Tổ chức bộ máy của nhà hàng.
- 3.2 Tổ chức lao động trong nhà hàng
- 3.3 Nhân lực và cách tuyển chọn nhân lực cho nhà hàng

Chương 4: Tổ chức kinh doanh của nhà hàng (9 tiết)

- 4.1. Tổ chức mua hàng hoá, nguyên vật liệu cho nhà hàng.
- 4.2. Xây dựng kế hoạch mua hàng hoá, nguyên vật liệu cho nhà hàng.
- 4.3 Tổ chức chế biến
- 4.4 Tổ chức quảng cáo bán hàng và phục vụ khách hàng

Chương 5: Phân tích hoạt động kinh doanh trong nhà hàng (8 tiết)

- 5.1 Khái niệm và nhiệm vụ của hoạt động phân tích hoạt động kinh doanh
- 5.2 Các mục tiêu của hoạt động phân tích hoạt động kinh doanh
- 5.3 Các phương pháp phân tích
- 5.4 Tổ chức phân tích hoạt động kinh doanh

Chương 6: Hoạt động marketing nhà hàng (8 tiết)

- 6.1 Khái niệm và mục tiêu marketing của nhà hàng
- 6.2.Cơ cấu tổ chức bộ phận Marketing của nhà hàng
- 6.3. Nội dung quy trình marketing của nhà hàng

Chương 7: Quản trị chất lượng dịch vụ của nhà hàng (8 tiết)

- 7.1. Bản chất của dịch vụ nhà hàng
- 7.2. Nội dung dịch vụ nhà hàng
- 7.3. Các yếu tố ảnh hưởng
- 7.4 Chất lượng dịch vụ trong nhà hàng

10. Tài liệu học tập

➤ Tài liệu học tập chính:

- Nguyễn Văn Mạnh; Ths Hoàng Thị Lan Hương - Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn - NXB lao động xã hội, 2010.
- Hà Nam Khánh Giao - Nguyễn Văn Bình, Giáo trình nghiệp vụ nhà hàng - NXB tổng hợp Tp HCM, 2011.

➤ Tài liệu học tập bổ sung:

- Mỹ Nga, Nguyên lý quản lý Kinh doanh Nhà hàng, NXB Lao động xã hội 2011
- Tổng Cục DL, Quản lý và nghiệp vụ Nhà Hàng Bar, NXBHN,2000 (tr167 - 200)
- Nguyễn Minh Châu, Quản trị kinh doanh ẩm thực, Tài liệu nội bộ, Đại học dân lập Văn lang.

11. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).

- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. Tên học phần: QUẢN TRỊ KHU DU LỊCH

2. Số tín chỉ: 3(2,1)

3. Hệ đào tạo, bậc đào tạo: Đại học chính quy.

4. Ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

5. Phân bổ thời gian: Lý thuyết: 30 tiết; thảo luận, bài tập: 30 tiết

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật

7. Mô tả tóm tắt nội dung học phần:

Trang bị kiến thức cơ bản về hoạt động quản lý và kinh doanh Khu du lịch; hoạch định các dịch vụ phục vụ, tổ chức các bộ phận đón tiếp, phục vụ ăn uống, nghỉ ngơi và vui chơi giải trí của du khách khi lưu trú tại Resort.

Học phần nằm trong khối kiến thức chuyên ngành trong chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

8. Mục tiêu của học phần:

** Về kiến thức:*

- + Hiểu bản chất và đặc điểm mô hình tổ chức quản lý và kinh doanh loại hình Resort;
- + Tìm hiểu cách thức tổ chức, quản lý và sử dụng có hiệu quả các yếu tố đầu vào của hoạt động kinh doanh Resort như: nguồn vốn, nhân lực, các dịch vụ phục vụ nhu cầu ăn uống, nghỉ dưỡng và vui chơi giải trí của khách đi du lịch;

- + Nghiên cứu và phân tích được mối tương quan tổng thể của sự phát triển hoạt động kinh doanh Resort gắn liền với sự phát triển của ngành kinh doanh lưu trú nói riêng và ngành du lịch nói chung ứng dụng vào thực tiễn hoạt động kinh doanh du lịch Việt Nam hiện nay.

** Về kỹ năng:*

- + Hoạch định được quy trình đầu tư xây dựng Resort.
- + Tổ chức được các dịch vụ trong Resort đáp ứng được nhu cầu và yêu cầu của khách khi đi du lịch.

- + Điều hành được các hoạt động đón tiếp, phục vụ ăn uống, nghỉ ngơi và vui chơi giải trí của khách du lịch tại Resort;

- + Kiểm tra và đánh giá được hiệu quả của các chương trình phục vụ, các kế hoạch marketing, chào bán sản phẩm dịch vụ của Resort;

- + Đề ra được các phương pháp hoạt động tối ưu, góp phần phát triển hoạt động kinh doanh và phục vụ du khách của Resort;

**Về thái độ: Nghiêm túc, cầu tiến trong học tập.*

9. Nội dung chi tiết học phần:

Chương 1. Tổng quan về Resort (3 tiết)

- 1.1 Mở đầu
- 1.2 Khái niệm Resort
- 1.3 Các mô hình Resort
- 1.4 Đặc điểm quản lý Resort
- 1.5 Chu kỳ sống của Resort
- 1.6 Hiện trạng và xu hướng phát triển Resort trong tương lai

Chương 2: Công tác hoạch định và quy trình đầu tư xây dựng Resort (4 tiết)

- 2.1 Chuẩn bị đầu tư
- 2.2 Thực hiện đầu tư
- 2.3 Đưa dự án vào hoạt động
- 2.4 Duy trì và phát triển Resort

Chương 3. Các dịch vụ trong Resort (5 tiết)

- 3.1 Yêu cầu về các dịch vụ trong Resort
- 3.2 Nhu cầu của khách lưu trú tại Resort
- 3.3 Các dịch vụ phục vụ
- 3.4 Hoạch định và tổ chức dịch vụ

Chương 4. Quản lý hoạt động lưu trú (5 tiết)

- 4.1 Tổ chức hoạt động đón tiếp khách
- 4.2 Tổ chức hoạt động lưu trú

Chương 5. Quản lý hoạt động ăn uống trong Resort (5 tiết)

- 5.1 Tổ chức bộ phận phục vụ ăn uống
- 5.2 Tổ chức bán dịch vụ ăn uống
- 5.3 Tổ chức dịch vụ phục vụ tại phòng

Chương 6. Quản lý hoạt động giải trí (4 tiết)

- 6.1. Khu liên hợp thể thao
- 6.2. Khu mua sắm
- 6.3. Khu vui chơi, giải trí, tổ chức sự kiện

Chương 7. Quản lý hoạt động Marketing trong Resort (4 tiết)

- 7.1 Khái niệm và mục tiêu Marketing trong Resort

7.2 Cơ cấu tổ chức bộ phận Marketing

7.3 Quy trình Marketing của Resort

7.4 Quản lý hoạt động Marketing của Resort

10. Tài liệu học tập:

➤ Tài liệu học tập chính:

- Bộ văn hoá thể thao và du lịch, nhãn xanh du lịch bền vững bông sen xanh áp dụng đối với cơ sở lưu trú du lịch tại Việt Nam.

- Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch (2005), Nghiệp vụ lưu trú – cách tiếp cận thực tiễn. NXB Thanh Niên.

- Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương, giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn, NXB Lao động Xã hội, 2004;

➤ Tài liệu tham khảo thêm:

- Bùi Xuân Nhàn, Giáo trình Marketing du lịch, NXB Thống kê, 2009.

11. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. Tên học phần: Quản trị kinh doanh lữ hành

2. Số tín chỉ: 3(2,1)

3. Hệ đào tạo, bậc đào tạo: Đại học chính quy.

4. Ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

5. Phân bổ thời gian: Lý thuyết: 30 tiết; Thảo luận, tham quan học tập: 30 tiết

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật

7. Mô tả vắn tắt nội dung học phần:

Học phần cung cấp các kiến thức căn bản về quản trị kinh doanh lữ hành bao gồm: khái niệm lữ hành, doanh nghiệp lữ hành, xây dựng chương trình tour du lịch, Bán sản phẩm tour, đánh giá chất lượng doanh nghiệp lữ hành.

8. Mục tiêu của học phần:

** Về kiến thức:*

- Nắm vững những cơ sở lý luận cơ bản về hoạt động kinh doanh lữ hành; Giúp cho người học có khả năng thiết lập, điều hành, quản lý các hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành; Nắm được các nghiệp vụ, kỹ năng của quản trị kinh doanh lữ hành: Nghiệp vụ tính giá tour chọn gói, xây dựng chương trình tour, xúc tiến và bán tour; Trang bị khả năng vận dụng những kiến thức đã học vào vào hoạt động thực tế.

** Về kỹ năng:*

- Rèn luyện cho sinh viên kỹ năng xây dựng và tính giá tour trọn gói; Tổ chức các hoạt động xúc tiến; bán và thực hiện các chương trình du lịch; Kiểm tra và đánh giá chất lượng sản phẩm của doanh nghiệp lữ hành;

** Về thái độ:*

- Rèn luyện tính tự chủ tự tin trong hoạt động; Kinh doanh đúng pháp luật, không lừa dối khách hàng

** Phương pháp giảng dạy:* Sử dụng phương pháp thuyết trình, thảo luận chuyên đề, tình huống, làm bài tập với sự hỗ trợ của công nghệ thông tin, tổ chức cho sinh viên tham quan điểm du lịch.

9. Nội dung chi tiết học phần

Chương 1: Những vấn đề cơ bản về kinh doanh lữ hành (9 tiết)

1.1. Lịch sử hình thành và phát triển hoạt động lữ hành

1.2 Kinh doanh lữ hành

1.3 Doanh nghiệp lữ hành

Chương 2: Quan hệ giữa doanh nghiệp lữ hành và các nhà cung cấp sản phẩm (6 tiết)

2.1 Hệ thống phân phối sản phẩm trong du lịch

2.2 Cơ sở của các mối quan hệ giữa các doanh nghiệp lữ hành và các nhà cung cấp

2.2.1. Tiền hoa hồng

2.3 Nguyên tắc và tổ chức hoạt động của các đại lý du lịch

Chương 3: Tổ chức xây dựng các chương trình du lịch (12 tiết)

3.1 Chương trình du lịch

3.2 Xây dựng chương trình du lịch trọn gói

3.3 Xác định giá thành của một chương trình du lịch

3.4 Xác định giá bán của một chương trình du lịch

3.5. Một số chú ý khi xác định giá thành và giá bán CTDL

Chương 4: Hoạt động bán và thực hiện các chương trình du lịch (9 tiết)

4.1. Hoạt động xúc tiến hỗn hợp trong Kinh doanh Du lịch

4.2. Hoạt động bán CTDL

4.3. Thực hiện CTDL

Chương 5: Quản lý chất lượng CTDL của các DNLH (9 tiết)

5.1 Khái niệm chất lượng CTDL

5.2 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng CTDL

5.3. Đánh giá chất lượng chương trình du lịch

5.4. Các biện pháp duy trì, đảm bảo chất lượng CTDL

5.5. Quản lý chất lượng CTDL tại DNLH

10. Tài liệu học tập

➤ Tài liệu học tập chính:

- Nguyễn Văn Mạnh, Phạm Hồng Chương (2010), Giáo trình Quản trị kinh doanh lữ hành - NXB ĐH Kinh tế quốc dân.

- Hà Thuỳ Linh (2007), Giáo trình nghiệp vụ kinh doanh lữ hành. NXB Hà Nội.

➤ Tài liệu tham khảo bổ sung:

- Trịnh Xuân Dũng; Người dịch: Ngô Trung Hà, Một số vấn đề nghiệp vụ lữ hành và du lịch- Trường TH nghiệp vụ du lịch Hà Nội (tài liệu tham khảo lược dịch từ tiếng Anh)

- Trần Văn Mậu - Lữ hành du lịch - NXB giáo dục

- Nguyễn Văn Lưu: Thị trường du lịch - NXB Đại học Quốc gia Hà Nội .

- Nguyễn Thị Hồng Ngọc, Giáo trình Nghiệp vụ kinh doanh lữ hành du lịch, Trường trung học thương mại và du lịch Hà Nội.

11. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. Tên học phần: QUẢN TRỊ LỄ TÂN

2. Số tín chỉ: 3(2,1)

3. Hệ đào tạo, bậc đào tạo: Đại học chính quy.

4. Ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

5. Phân bổ thời gian: Lý thuyết: 30 tiết; Thảo luận, tham quan, bài tập: 30 tiết

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật

7. Mô tả vắn tắt nội dung học phần:

Học phần trang bị cho người học những nội dung cơ bản về chức năng, nhiệm vụ các chức danh trong bộ phận lễ tân, mối quan hệ giữa các bộ phận và các công việc phải làm của bộ phận lễ tân từ lúc khách đặt phòng cho đến khi khách đến nhận phòng, lưu trú tại khách sạn và trả phòng, dự báo công suất phòng, giải quyết phàn nàn của khách cũng như đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh của bộ phận lễ tân; nhằm giúp cho người học có phát triển kiến thức và kỹ năng trong quản lý điều hành bộ phận tiền sảnh tại một khách sạn quốc tế.

8. Mục tiêu của học phần:

** Về kiến thức:*

- Nắm vững những cơ sở lý luận cơ bản về hoạt động quản trị lễ tân: vai trò, chức năng của bộ phận lễ tân, trang thiết bị của bộ phận lễ tân; Quy trình đón và phục vụ khách; Hiểu được nghề lễ tân; Biết được các nghiệp vụ liên quan đến đặt phòng; Nắm được quy trình làm thủ tục đăng ký cho khách và đăng ký phòng cho khách; Các hình thức xử lý phàn nàn của khách hàng; Quản lý và điều hành bộ phận lễ tân; Trang bị khả năng vận dụng những kiến thức đã học vào vào hoạt động thực tế.

** Về kỹ năng:*

- Rèn luyện cho sinh viên kỹ năng thuyết trình, làm việc nhóm; Hình thành kỹ quản lý điều hành bộ phận tiền sảnh tại một khách sạn quốc tế ; Kỹ năng xử lý phàn nàn của khách hàng ; Kỹ năng quản trị bộ phận lễ tân.

** Về thái độ:*

- Thể hiện thái độ lịch sự khi và nhanh nhẹn khi tiếp nhận các yêu cầu của khách, thể hiện sự thành thạo, khéo léo trong công việc là một nhân viên lễ tân khách sạn; Nhận thức đúng đắn về nghề lễ tân; Nhận thức được tầm quan trọng của bộ phận lễ tân đối với hoạt động kinh doanh khách sạn và dịch vụ du lịch lữ hành.

** Phương pháp giảng dạy:* Sử dụng phương pháp thuyết trình, thảo luận chuyên đề, tình huống, làm bài tập với sự hỗ trợ của công nghệ thông tin, tổ chức cho sinh viên tham quan khách sạn.

9. Nội dung chi tiết học phần

Chương 1: Tổng quan về khách sạn dịch vụ (3 tiết)

- 1.1. Khái niệm khách sạn
- 1.2. Khái niệm dịch vụ
- 1.3. Các yếu tố tạo lên sự hấp dẫn của khách sạn

Chương 2: Cơ cấu tổ chức khách sạn (3 tiết)

- 2.1. Các bộ phận của khách sạn
- 2.2. Bộ phận tiếp xúc trực tiếp với khách
- 2.3. Bộ phận không trực tiếp xúc với khách
- 2.4. Sơ đồ tổ chức của khách sạn

Chương 3: Bộ phận lễ tân (FRONT OFFICE) (5 tiết)

- 3.1. Vai trò của bộ phận lễ tân trong hoạt động khách sạn
- 3.2. Chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận trong front office
- 3.3. Trang thiết bị của bộ phận front office

Chương 4: Quy trình đón và phục vụ khách hàng (6 tiết)

- 4.1. Giai đoạn trước khi khách đến
- 4.2. Giai đoạn khách đến
- 4.3. Giai đoạn khách lưu trú tại khách sạn
- 4.4. Giai đoạn khách rời khỏi khách sạn

Chương 5: Nhân sự của bộ phận lễ tân (5 tiết)

- 5.1. Miêu tả nghề nghiệp
- 5.2. Ca làm việc
- 5.3. Các yêu cầu đối với nhân viên front office

Chương 6: Đặt phòng (8 tiết)

- 6.1. Mục tiêu của bộ phận đặt phòng
- 6.2. Phương pháp đặt phòng
- 6.3. Lưu trữ và phân tích số liệu đặt phòng
- 6.4. Quy trình đặt phòng

Chương 7: Đăng ký cho khách (6 tiết)

- 7.1. Quy trình làm thủ tục đăng ký cho khách
- 7.2. Bố trí phòng cho khách
- 7.3. Phòng quá tải
- 7.4. Lưu ý trong việc đăng ký và bán hàng

Chương 8: Kỹ thuật bán sản phẩm - dịch vụ của khách sạn (5 tiết)

- 8.1. Vai trò của front office trong kinh doanh
- 8.2. Hiệu quả của việc kinh doanh phòng
- 8.3. Biết rõ sản phẩm, dịch vụ của mình
- 8.4. Biết rõ khách
- 8.5. Kiểm soát các cuộc tiếp khách của khách
- 8.6. Phương pháp bán nhiều hơn
- 8.7. Gợi ý để bán sản phẩm, dịch vụ

Chương 9: Tổng đài điện thoại (5 tiết)

- 9.1. Nhiệm vụ chính của tổng đài

- 9.2. Tinh học hoá tổng đài
- 9.3. Yêu cầu đối với nhân viên tổng đài

Chương 10: Thanh toán tiền cho khách (3 tiết)

- 10.1. Chức năng, nhiệm vụ của front office cashier
- 10.2. Check-out cho khách

Chương 11: Xử lý phàn nàn cho khách (6 tiết)

- 11.1. Mục đích của việc xử lý phàn nàn
- 11.2. Tính chất và các loại phàn nàn
- 11.3. Các phương pháp xử lý phàn nàn của khách

Chương 12: Quản trị và điều hành front office (5 tiết)

- 12.1 Các chức năng của quản lý và điều hành
- 12.2. Nhiệm vụ của front-Office Manager

10. Tài liệu học tập

➤ **Tài liệu học chính:**

- Phạm Thị Cúc (2005), *GT lý thuyết nghiệp vụ lễ tân*. NXB Hà Nội.
- Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương - *Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn* - NXB lao động xã hội, 2010
- Lễ tân – Công cụ giao tiếp. Lê Hồng Phấn (dịch). NXB Chính trị.

➤ **Tài liệu bổ sung:**

- Tổng cục Du Lịch, *Thực hành nghiệp vụ lễ tân*, Hà Nội. 2000
- Front Office Procedures - Six Edition, by Michael L. Kasavana.

11. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. Tên học phần: QUẢN TRỊ THƯƠNG HIỆU

2. Số tín chỉ: 03 tín chỉ

3. Hệ đào tạo: Đại học chính quy.

4. Ngành đào tạo: Quản trị kinh doanh; Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

5. Phân bổ thời gian:

- Số giờ lý thuyết trên lớp: 20 tiết
- Thực hành: 10 tiết
- Tổng cộng: 30 tiết

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật

7. Mô tả học phần

Nội dung học phần bao gồm: hoạch định chiến lược xây dựng thương hiệu, định vị, phát triển và duy trì thương hiệu; vấn đề nhượng quyền thương hiệu và định giá thương hiệu hàng hóa; vấn đề đăng ký nhãn hiệu hàng hóa trong nước và quốc tế.

8. Mục tiêu học phần:

Học phần cung cấp cho sinh viên những kiến thức về xây dựng và phát triển thương hiệu

9. Nội dung học phần

Nội dung giảng dạy	Chuẩn bị của sinh viên (bài tập, thuyết trình, giải quyết tình huống...)
Chương 1: Những vấn đề chung về thương hiệu	SV được yêu cầu làm các bài tập và trả lời các câu hỏi trong từng chương
Chương 2: Chiến lược xây dựng thương hiệu	
Chương 3: Chiến lược phát triển và duy trì thương hiệu	
Chương 4: Vấn đề nhượng quyền và mua thương hiệu	
Chương 5: Thủ tục đăng ký nhà nhiều hàng hóa	

10. Phần tài liệu tham khảo

- Nguyễn Hữu Quyền (2011), Quản trị thương hiệu. ĐH Công nghiệp TP. HCM
- Lý Quý Trung, *Xây dựng thương hiệu*. NXB Trẻ.

11. Phương pháp đánh giá học phần

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. **Tên học phần: TÁC ĐỘNG MÔI TRƯỜNG CỦA DU LỊCH**
2. **Số tín chỉ: 3 tín chỉ.**
3. **Hệ đào tạo, bậc đào tạo: Đại học chính quy.**
4. **Ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.**
5. **Phân bổ thời gian:**
 - Số giờ lý thuyết trên lớp: 30 tiết
 - Thảo luận, thực hành: 15 tiết
 - Tổng cộng: 45 tiết
6. **Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật**
7. **Mô tả học phần:**

Trong nửa phần đầu của môn học, SV sẽ làm quen với các vấn đề môi trường, kinh tế, văn hóa – xã hội và chính trị cũng như tác động của chúng lên cấp độ cộng đồng, khu vực, quốc gia và quốc tế. Trong phần còn lại, SV sẽ làm quen với các công cụ và kỹ thuật như quy hoạch chiến lược và giám sát, tính toán sức chứa, hệ thống quản trị điểm đến và môi trường, Trong số đó, hoạch định du lịch dựa vào cộng đồng và lối tiếp cận theo hướng đặt trọng tâm vào các đối tượng liên đới trong số các loại hình ảnh hưởng cũng như các tác động cụ thể sẽ được khám phá với sự trợ giúp của các bài đọc và tình huống điển cứu. Các bài tập được cho trong suốt khóa học và được sử dụng để phản ánh điểm quá trình của SV

8. Mục tiêu học phần:

Môn này tập trung nghiên cứu tác động của du lịch vào môi trường, gồm tác động tích cực và tiêu cực, từ cấp độ khu vực đến cấp độ toàn cầu. Môn học sẽ gồm 1 phần lớn: (a) nhận dạng các tác động có liên quan đến du lịch và am hiểu tính chất của các tác động này, (b) quản trị các tác động của du lịch để đảm bảo tính bền vững của tài nguyên du lịch (gồm tài nguyên tự nhiên và tài nguyên văn hóa) cũng như sự lành mạnh của điểm đến và cộng đồng du lịch tại điểm đến.

9. Nội dung học phần:

Nội dung giảng dạy (tên chương trình, phần, phương pháp giảng dạy)	Chuẩn bị của sinh viên (bài tập, thuyết trình, giải quyết tình huống...)
Chương 1: Nhập môn tác động du lịch	Trả lời các câu hỏi cuối chương 1. Định nghĩa du lịch như một hoạt động có tác động đến môi trường
Chương 2: Các tác động của du lịch	Phân biệt các loại tác động
Chương 3: Tác động kinh tế	Các mô hình kinh tế đo lường tác động
Chương 4: Tác động văn hóa – xã hội	Các tình huống điển cứu tác động về văn hóa – xã hội
Chương 5: Tác động vật lý	Các tình huống điển cứu về tác động vật lý
Chương 6: Tiếp cận tích hợp về tác động du lịch	Lựa chọn mô hình tổng hợp các tác động
Chương 7: Vai trò của hoạch định	Tại sao cần có hoạch định? Các mô hình

Nội dung giảng dạy (tên chương trình, phần, phương pháp giảng dạy)	Chuẩn bị của sinh viên (bài tập, thuyết trình, giải quyết tình huống...)
Chương 8: Quản trị các tác động	Công cụ và kỹ thuật quản trị tác động
Chương 9: Tương lai của du lịch	Viễn cảnh đối với các nhạy cảm về môi trường và cách nhìn về du lịch

10. Phần tài liệu tham khảo:

➤ **Tài liệu chính:**

- Phạm Trung Lương (2000), Tài nguyên môi trường và du lịch Việt Nam. NXB Giáo dục.
- Nguyễn Thanh Bình (2007), Giáo trình bảo vệ môi trường vệ sinh an toàn trong nhà hàng. NXB Hà Nội.

➤ **Tài liệu bổ sung:**

- Hall, M. Cullen, Page, Stephen J. (2002) (2nd edition). The Geography of Tourism and Recreation: Environment, Place and Space. Routledge: London and NY.
- Gunn, C.A., with Var, T. (2002) (4th edition). Tourism Planning. Routledge: London and NY.
- Mill, R. and Morrison, A. (2006) The Tourism System. Dubuque, IA: Kendall Hunt Pub Co.

11. Phương pháp đánh giá học phần

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. Tên học phần: TÂM LÝ DU KHÁCH VÀ NGHỆ THUẬT GIAO TIẾP

2. Số tín chỉ: 03 (2,1)

3. Hệ đào tạo, bậc đào tạo: Đại học chính quy

4. Ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

5. Phân bổ thời gian: Lý thuyết: 30 tiết; Thảo luận, thực hành: 30 tiết

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật

7. Mô tả học phần

Học phần giới thiệu các khái niệm, các phạm trù chung cơ bản nhất về tâm lý du khách và nghệ thuật giao tiếp với du khách. Bên cạnh đó, môn học cung cấp các kiến thức cơ bản để hiểu được tâm lý, phong tục và tập quán của các loại du khách. Khi phân loại được du khách thì môn học cũng đưa cho sinh viên những kỹ năng cơ bản nhất để giao tiếp với du khách sao cho hợp lý

8. Mục tiêu học phần

**Về kiến thức:* Môn học này nhằm trang bị cho sinh viên cơ sở khoa học để hiểu tâm lý du khách, đặc điểm tâm lý du khách các vùng trên thế giới. Những cơ sở khoa học của giao tiếp, những quy tắc, yêu cầu về lời nói của người hướng dẫn viên du lịch, những chỉ dẫn về giao tiếp văn minh.

**Về kỹ năng:* Hình thành cho sinh viên kỹ năng vận dụng tri thức đã học để tổ chức các hoạt động du lịch mang lại hiệu quả cao nhất phù hợp với mọi đối tượng; Giúp sinh viên cử nhân du lịch nắm vững kiến thức cơ bản về tâm lý khách cũng như kỹ năng giao tiếp. Trên cơ sở đó giúp sinh viên sẽ vững vàng tự tin trong công việc.

**Về thái độ:* Có tinh thần học hỏi, cầu tiến trong học tập. Chăm chỉ, nghiêm túc, say mê học phần.

9. Nội dung học phần:

Chương 1: Một số vấn đề cơ bản của tâm lý học

- 1.1. Khái quát về tâm lý học
- 1.2. Cơ sở môi trường tự nhiên và môi trường xã hội của tâm lý học
- 1.3. Các hiện tượng tâm lý cơ bản

Chương 2. Các hiện tượng tâm lý xã hội trong du lịch

- 2.1. Khái quát về tâm lý xã hội
- 2.2. Một số hiện tượng tâm lý xã hội ảnh hưởng đến khách du lịch

Chương 3. Đặc điểm tâm lý du khách

- 3.1. Các đặc điểm tâm lý gắn với phong tục tập quán
- 3.2. Phân loại khách du lịch
- 3.3. Tâm trạng của khách du lịch
- 3.4. Sở thích của khách du lịch

Chương 4. Những vấn đề chung của giao tiếp

- 4.1. Khái niệm chung
- 4.2. Ngôn ngữ trong giao tiếp
- 4.3. Một số qui tắc giao tiếp trong xã hội

Chương 5: Giao tiếp trong du lịch

- 5.1. Hướng dẫn chung
- 5.2. Yêu cầu về lời nói của người hướng dẫn viên du lịch
- 5.3. Những điều cấm kỵ
- 5.4. Giao tiếp trong quá trình phục vụ khách du lịch

5.5. Một số nghi thức giao tiếp cơ bản trong hoạt động du lịch

5.6. Một số nghệ thuật giao tiếp trong kinh doanh du lịch

Chương 6: Những phẩm chất cần có của nhân viên du lịch

6.1. Khái quát chung về lao động trong du lịch

6.2. Đặc điểm lao động của nhân viên du lịch

6.3. Những phẩm chất cần có của nhân viên du lịch

10. Phần tài liệu tham khảo:

➤ Tài liệu học tập chính:

Nguyễn Văn Đỉnh (chủ biên) (1995), *Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp trong ứng xử kinh doanh*, Nxb Thông kê, Hà Nội.

- Trần Thu Hà (2005), *Giáo trình tâm lý học kinh doanh du lịch*, Hà Nội.

- Trịnh Xuân Dũng (2004), *Giáo trình tâm lý du lịch*. NXB Văn hoá thông tin.

11. Tài liệu tham khảo bổ sung:

- Nguyễn Văn Lê (1997), *Tâm lý du lịch*, Nxb Trẻ.

- Nguyễn Văn Lê (1998), *Nhập môn khoa học giao tiếp*, Nxb Giáo dục.

- Đinh Trung Kiên (2001), *Nghệ thuật hướng dẫn du lịch*, Nxb ĐHQG Hà Nội.

- Nguyễn Quang Uẩn (chủ biên) (2000), *Tâm lý học đại cương*, Nxb ĐHQG Hà Nội.

12. Phương pháp đánh giá học phần

– Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).

– Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).

– Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. Tên học phần: THIẾT KẾ VÀ ĐIỀU HÀNH TOUR

2. Số tín chỉ: 3(2,1)

3. Hệ đào tạo, bậc đào tạo: Đại học chính quy.

4. Ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

5. Phân bổ thời gian: Lý thuyết: 30 tiết; Thảo luận, tham quan, bài tập: 30

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật

7. Mô tả vắn tắt nội dung học phần:

Học phần trang bị cho người học những công việc cơ bản của công tác thiết kế và điều hành tour, biết cách cập nhật và sử dụng kiến thức về các tuyến điểm du lịch, các đối tác và những sản phẩm cơ bản của doanh nghiệp, những tài liệu cần thiết và khả năng tìm kiếm và chuẩn bị những tài liệu cho khách hàng. Hiểu rõ các thông tin cần thiết khi đặt dịch vụ cho một tour du lịch., quy trình điều hành tour du lịch và những tình huống phát sinh khi điều hành tour du lịch

8. Mục tiêu của học phần:

** Về kiến thức:*

- Tiếp thị và đánh giá các nhu cầu; Thiết kế một tour du lịch ; Tính toán chi phí và giá cả cho một tour du lịch ; Cách thiết kế tờ rơi quảng cáo ; Trang bị khả năng vận dụng những kiến thức đã học vào vào hoạt động thực tế.

** Về kỹ năng:*

- Rèn luyện cho sinh viên kỹ năng thuyết trình, làm việc nhóm; Rèn luyện kỹ năng thiết kế và điều hành tour du lịch; Thiết kế tour du lịch; Kỹ năng giao tiếp du khách; Thiết lập và duy trì mối quan hệ với nhà cung cấp; Xử lý tốt các tình huống phát sinh trong quá trình điều hành tour; Tiếp thị, phân tích và đánh giá nhu cầu của khách hàng; Tính chi phí và định giá cho một tour du lịch.

** Về thái độ:*

- Thể hiện thái độ lịch sự khi và nhanh nhẹn khi tiếp nhận các yêu cầu của khách, thể hiện sự thành thạo, khéo léo trong công tác điều hành tour; Tự tin, tự chủ trước các hoạt động; Nhận thức được tầm quan trọng của công tác thiết kế và điều hành tour đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch lữ hành

** Phương pháp giảng dạy:* Sử dụng phương pháp thuyết trình, thảo luận chuyên đề, tình huống, làm bài tập thiết kế tour và tính giá tour với sự hỗ trợ của công nghệ thông tin

9. Nội dung chi tiết học phần

Chương 1. Một số vấn đề cơ bản về kinh doanh lữ hành (13 tiết)

- 1.1. Kinh doanh lữ hành
- 1.2. Các công ty lữ hành hàng đầu của Việt Nam
- 1.3. Các sản phẩm của doanh nghiệp lữ hành
- 1.4. Các hoạt động kinh doanh lữ hành tổng hợp
- 1.5. Tổ chức các kênh phân phối
- 1.6. Vai trò của ngành du lịch đối với thế giới và Việt Nam

Chương 2. Thiết kế chương trình du lịch (20 tiết)

- 2.1. Định nghĩa chương trình du lịch (CTDL)
- 2.2. Yêu cầu một chương trình du lịch
- 2.3. Phân loại CTDL
- 2.4. Quy trình xây dựng CTDL
- 2.5. Các chương trình du lịch vùng Bắc Trung Bộ
- 2.6 Các chương trình du lịch vùng Nam Trung Bộ và Nam Bộ

Chương 3. Tổ chức thực hiện chương trình du lịch (12 tiết)

- 3.1. Quá trình thực hiện CTDL
- 3.2. Tổ chức các hoạt động sau khi kết thúc chương trình

10. Tài liệu học tập

➤ Tài liệu học tập chính:

- Nguyễn Văn Mạnh và Phạm Hồng Chương (2008), *Giáo trình quản trị kinh doanh lữ hành*, Nxb Đại học Kinh tế Quốc dân.
- Phạm Khắc Thông (2001), *Công nghệ du lịch - Kỹ thuật nghiệp vụ*. NXB Thống kê.

➤ Tài liệu tham khảo thêm:

- Tổng cục DL Việt Nam - NH phát triển châu Á. *Dự án phát triển du lịch Mê Kông. Các tour du lịch mới tiểu vùng Mê Kông* (Báo cáo tổng hợp). Hà Nội, 2008.
- Tài liệu về các tuyến điểm du lịch
- Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương - *Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn* - NXB lao động xã hội, 2010
- Tổng cục Du lịch Việt Nam. *Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến 2010 và định hướng đến 2020*.
- Ủy ban Thường vụ QH nước CHXHCN Việt Nam. *Luật Du lịch*. Hà Nội, 2005.

11. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. Tên học phần: TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH DU LỊCH

2. Số tín chỉ: 3 (2,1)

3. Hệ đào tạo, bậc đào tạo: Đại học chính quy.

4. Ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

5. Phân bổ thời gian: Lý thuyết 30 tiết; luyện tập 30 tiết

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật

7. Mô tả tóm tắt nội dung học phần:

Đây là một môn học nhằm hỗ trợ cho chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành được giảng dạy và đào tạo tại Trường. Môn học cung cấp cho sinh viên **thuật ngữ tiếng Anh chuyên ngành trong lĩnh vực du lịch; trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản cần thiết của các nghiệp vụ trong ngành du lịch.**

8. Mục tiêu học phần:

***Về kiến thức:** Môn học cung cấp cho sinh viên các thuật ngữ tiếng Anh chuyên ngành trong lĩnh vực du lịch, đồng thời trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản cần thiết của các nghiệp vụ trong ngành du lịch. Ngoài ra sinh viên còn được trang bị các kiến thức cơ bản về các quy trình xử lý công việc, cách giải quyết những vấn đề phát sinh trong công việc của một công ty du lịch.

***Về kỹ năng:** Môn học cung cấp cho sinh viên kỹ năng cần thiết của các nghiệp vụ trong ngành du lịch; kỹ năng về các quy trình xử lý công việc, giải quyết những vấn đề phát sinh trong công việc của một công ty du lịch.

***Về thái độ:**

- Nhận thức được tầm quan trọng của môn học, từ đó ý thức hơn về nghề nghiệp của mình sau này; Tạo niềm say mê hứng thú với môn học tiếng Anh từ đó giúp sinh viên tự tin hơn khi giao tiếp bằng tiếng Anh trong công việc sau này

** Phương pháp giảng dạy:* thuyết trình, phát vấn, thảo luận, làm việc nhóm.

9. Nội dung chi tiết học phần:

Unit 1: What is tourism? (Lý thuyết 3 tiết; luyện tập 3 tiết)

1.1. Language skill

1.1.1. Listening: Three jobs

1.1.2. Reading: Tourism: The biggest business in the world

1.1.3. Speaking: Careers questionnaire; job skills

1.1.4. Writing: Country fact sheet

1.2. Language knowledge

1.2.1. Language spot: Describing job skills; describing job routine

1.2.2. Vocabulary: Adjectives for job skills; industry sectors; personal learning Dictionaries

1.2.3. Pronunciation: Syllables

Unit 2: World destinations (Lý thuyết 3 tiết; luyện tập 3 tiết)

2.1. Language skill

2.1.1. Listening: Where do tourists go? Favourite places

2.1.2. Reading: Where do tourist come from?

2.1.3. Speaking: The biggest spenders and the biggest earners; Describing destination

2.1.4. Writing: Describing a destination

2.2. Language knowledge

2.2.1. Language spot: Describing routine and resources

2.2.2. Vocabulary: Tourism features and attractions

2.2.3. Pronunciation: Dictionary transcriptions

Unit 3: Tour operators (Lý thuyết 3 tiết; luyện tập 3 tiết)

3.1. Language skill

3.1.1. Listening: Why choose a package holiday? The ‘Peace in Burma’ tour

3.1.2. Reading: The roles of 4 operators; An inclusive tour

3.1.3. Speaking: Talking to tour operators; Designing a package tour

3.1.4. Writing: A web page for package tour; Describing local tour operations

3.2. Language knowledge

3.2.1. Language spot: Asking questions; Prepositions of time

3.2.2. Vocabulary: Tour operation

3.2.3. Pronunciation: Word stress

Unit 4: Tourist motivation (Lý thuyết 3 tiết; luyện tập 3 tiết)

4.1. Language skill

4.1.1. Listening: Reason for travel and money spend on travel; Passenger survey; interview with a Kenyan tour operator

4.1.2. Reading: Why do people travel?

4.1.3. Speaking: Changing in tourist motivation

4.1.4. Writing: Old and new tourism in your country

4.2. Language knowledge

4.2.1. Language spot: Talking about reason; Describing trends

4.2.2. Vocabulary: Reasons for travel

4.2.3. Pronunciation:

Unit 5: Travel agencies (Lý thuyết 3 tiết; luyện tập 3 tiết)

5.1. Language skill

5.1.1. Listening: All in a day’s work; a new customer; presenting a product

5.1.2. Reading: The sales process; the impact of the Internet

5.1.3. Speaking: Investing a client’s needs; suggesting alternatives and making a recommendation

5.1.4. Writing: A report on a travel agency

5.2. Language knowledge

5.2.1. Language spot: Open and close questions; suggestions and advice

5.2.2. Vocabulary: Sales items

5.2.3. Pronunciation: Alphabet

Unit 6: Transport in tourism (Lý thuyết 3 tiết; luyện tập 3 tiết)

6.1. Language skill

6.1.1. Listening: Transport systems; a cruise ship worker

- 6.1.2. Reading: San Francisco transport; timetables and schedules
- 6.1.3. Speaking: What is most important for tourists when travelling?
- 6.1.4. Writing: Transport and timetable information
- 6.2. Language knowledge
 - 6.2.1. Language spot: Comparing things; describing a timetable
 - 6.2.2. Vocabulary: Transport words; Adjectives describing transport
 - 6.2.3. Pronunciation:

Unit 7: Accommodation (Lý thuyết 3 tiết; luyện tập 3 tiết)

- 7.1. Language skill
 - 7.1.1. Listening: Place to stay; taking a reservation by telephone
 - 7.1.2. Reading: What makes a good hotel? Accommodation in Scotland
 - 7.1.3. Speaking: Giving information about hotels; unusual accommodation; taking a telephone booking
 - 7.1.4. Writing: Local accommodation
- 7.2. Language knowledge
 - 7.2.1. Language spot: Describing location
 - 7.2.2. Vocabulary: Types of accommodation; services and facilities
 - 7.2.3. Pronunciation: Question stress

Unit 8: Marketing and promotion (Lý thuyết 3 tiết; luyện tập 3 tiết)

- 8.1. Language skill
 - 8.1.1. Listening: Analysing your product; Promotion in tourism
 - 8.1.2. Reading: What's marketing? Promotional techniques
 - 8.1.3. Speaking: Do you SWOT? Presenting a campaign.
 - 8.1.4. Writing: Adverts; promotional campaign news
- 8.2. Language knowledge
 - 8.2.1. Language spot: Verb patterns; superlatives
 - 8.2.2. Vocabulary: The language of advertising
 - 8.2.3. Pronunciation: Phonetic transcriptions

Unit 9: Holiday with a difference (Lý thuyết 3 tiết; luyện tập 3 tiết)

- 9.1. Language skill
 - 9.1.1. Listening: At the trade fair; interview with a mountaineer
 - 9.1.2. Reading: The Karakoram experience; Cultural differences
 - 9.1.3. Speaking: Have you ever...? Questions on Antarctica
 - 9.1.4. Writing: Cultural tips
- 9.2. Language knowledge
 - 9.2.1. Language spot: Asking and talking about experience; describing services
 - 9.2.2. Vocabulary: Different holiday types; escape and enlightenment and holidays
 - 9.2.3. Pronunciation:

Unit 10: Airport departures (Lý thuyết 3 tiết; luyện tập 3 tiết)

- 10.1. Language skill
 - 10.1.1. Listening: An airport worker; two airport dialogues;

10.1.2.Reading: Working Woring in airport; air passenger rights

10.1.3.Speaking: The check-in and information desks; incident and log; controlling passenger

10.1.4.Writing: Airport facilities

10.2.Language knowedge

10.2.1.Language spot: Responding politely to questions and requests; giving order and stopping people doing something

10.2.2.Vocabulary: Airport facilities and services; airport language

10.2.3.Pronunciation: Sounding firm but polite

10. Tài liệu học tập, tham khảo:

- Walker, R. and Harding, K. *Oxford English for Careers – Tourism*. OUP Oxford, 1998;
- Keith Harding, *Going International – English for Tourism*, student's book -OUP Oxford, 1998.
- Murphy, R. *Basic Grammar in Use*. Cambridge: Cambridge University Press. 2003,

11.Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, bài tập, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thi giữa kỳ, sinh viên làm 1 bài kiểm tra giữa kỳ).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: trắc nghiệm).

1. Tên học phần: TỔ CHỨC SỰ KIỆN

2. Số tín chỉ: 3 (2,1)

3. Hệ đào tạo, bậc đào tạo: Đại học chính quy.

4. Ngành đào tạo: Quan hệ công chúng và Quản trị dịch vụ du lịch & lữ hành.

5. Phân bổ thời gian: Lý thuyết 30 tiết; thực hành, thảo luận 30 tiết

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật.

7. Mô tả tóm tắt nội dung học phần:

Môn học giới thiệu cho sinh viên khái quát chung về tổ chức sự kiện, hướng dẫn cách lập và triển khai kế hoạch tổ chức sự kiện; các bước chuẩn bị tổ chức sự kiện; tổ chức thực hiện sự kiện

8. Mục tiêu học phần:

* *Về kiến thức*: Trang bị cho sinh viên những vấn đề lý luận và hệ thống hóa các hoạt động kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ của công tác tổ chức sự kiện.

* *Về kỹ năng*: Rèn luyện cho sinh viên kỹ năng sắp xếp, tổ chức sự kiện.

* *Về thái độ*: Rèn luyện tính tự chủ, tự tin trong hoạt động

* *Phương pháp giảng dạy*: thuyết trình, phát vấn, thảo luận theo nhóm.

9. Nội dung chi tiết học phần:

Chương 1: Khái quát chung về tổ chức sự kiện

1.1. Bản chất của hoạt động tổ chức sự kiện

1.1.1. Khái niệm

1.1.2. Mục tiêu

1.1.3. Phân loại.

1.2 Thị trường tổ chức sự kiện ở Việt Nam

Chương 2: Lập và triển khai kế hoạch tổ chức sự kiện

2.1. Dự toán ngân sách

2.2. Lập kế hoạch tổ chức sự kiện

2.2.1. Xây dựng kế hoạch

2.3. Tổ chức và tính toán thời gian.

Chương 3: Công tác chuẩn bị tổ chức sự kiện

- 3.1. Khách mời
- 3.2. Thiếp/ giấy mời
- 3.3. Địa điểm tổ chức sự kiện
- 3.4. Không gian tổ chức sự kiện
- 3.5. Công tác truyền thông
- 3.6. Lễ tân khánh tiết
- 3.7. Các tài liệu liên quan
- 3.8. Bố trí, sắp đặt
- 3.9. Các công tác khác

Chương 4: Tổ chức thực hiện sự kiện (LT: 9 tiết; thực hành, thảo luận: 9 tiết)

- 4.1. Các hoạt động trong sự kiện
- 4.2. Các hoạt động sau sự kiện

10. Tài liệu học tập, tham khảo:

*** Giáo trình học tập chính:**

- Lưu Văn Nghiêu, *Tổ chức sự kiện*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội, 2009.
- ĐH Nam Cần Thơ, Tập bài giảng Tổ chức sự kiện.

*** Tài liệu tham khảo bổ sung:**

- Dennis L. Foster, *Công nghệ du lịch* (Kỹ thuật nghiệp vụ, người dịch BA Trần Đình Hải), NXB Thống kê TP Hồ Chí Minh, 2001;
- Lưu Kiếm Thanh, *Kỹ năng tổ chức sự kiện*, Học viện hành chính Quốc gia, 2007;
- Website: Eventchannel.vn.

11. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. Tên học phần: TỔNG QUAN DU LỊCH

2. Số tín chỉ: 3 (2,1)

3. Hệ đào tạo, bậc đào tạo: Đại học chính quy.

4. Ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

5. Phân bổ thời gian: Lý thuyết: 30 tiết; Thảo luận: 60 tiết

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật

7. Mô tả học phần:

Môn học cung cấp những kiến thức cơ bản chung nhất về du lịch. Đề cập tới việc vận dụng các khái niệm, các phạm trù và các mối quan hệ trong thực tiễn hoạt động du lịch.

8. Mục tiêu học phần:

- Giúp cho sinh viên nắm được những vấn đề cơ bản về du lịch
- Phương pháp giảng dạy: Sử dụng phương pháp diễn giải, thuyết trình với sự hỗ trợ của công nghệ thông tin.

9. Nội dung học phần:

Chương 1 : Khái quát về hoạt động du lịch (8 tiết)

- 1.1. Một số khái niệm về du lịch
- 1.2. Các lĩnh vực kinh doanh du lịch
- 1.3. Các thể loại du lịch
- 1.4. Sự hình thành và phát triển du lịch
- 1.5. Các tác động của du lịch

Chương 2 : Thời vụ du lịch (8 tiết)

- 2.1. Đặc điểm của thời vụ du lịch và những tác động của thời vụ du lịch
- 2.2. Các yếu tố ảnh hưởng tới thời vụ du lịch và phương hướng giảm những tác động tiêu cực của thời vụ du lịch

Chương 3 : Cơ sở vật chất kỹ thuật và lao động trong du lịch (6 tiết)

- 3.1. Cơ sở vật chất kỹ thuật trong du lịch
- 3.2. Lao động trong du lịch

Chương 4 : Chất lượng phục vụ du lịch (6 tiết)

- 4.1. Phục vụ du lịch
- 4.2. Chất lượng phục vụ du lịch

10. Phần tài liệu tham khảo:

- Ngô Thị Diệu An (2014), *Giáo trình tổng quan du lịch*. NXB Đà Nẵng.
- Trịnh Xuân Dũng, *Giáo trình Nghiệp vụ lễ tân và khách sạn*, NXB Văn hóa thông tin 2003
- Vũ Đức Minh, *Giáo trình Tổng quan du lịch*, Trường Đại học Thương Mại, NXB giáo dục – 1999
- Nguyễn Văn Lưu, *Tài liệu bảo vệ môi trường du lịch*, Tổng cục du lịch – 2004
- Pháp lệnh du lịch, NXB Chính trị Quốc Gia - 1999

- Quy chế quản lý cơ sở lưu trú, Chính phủ - 1999

11. Phương pháp đánh giá học phần

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).

1. Tên học phần: TUYẾN ĐIỂM DU LỊCH VIỆT NAM

2. Số tín chỉ: 3 (2,1)

3. hệ đào tạo, bậc đào tạo: Đại học chính quy.

4. Ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

5. Phân bổ thời gian: Lý thuyết 30 tiết; Thực hành, thảo luận 30 tiết

6. Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật

7. Mô tả tóm tắt nội dung học phần:

Cung cấp kiến thức lý luận về tuyến, điểm du lịch; tổng quan về điều kiện tự nhiên, tài nguyên du lịch và kết cấu hạ tầng của Việt Nam, đồng thời giới thiệu về đặc trưng, các loại hình du lịch và các tuyến điểm du lịch quan trọng của các vùng du lịch Việt Nam

8. Mục tiêu học phần:

**Về kiến thức:* Cung cấp những kiến thức về tuyến điểm du lịch; phương pháp xây dựng tuyến điểm du lịch và các vấn đề liên quan đến tuyến điểm du lịch Việt Nam

**Về kỹ năng:* Thông qua các hoạt động học tập trên lớp, rèn luyện cho sinh viên kỹ năng tìm kiếm, thu thập và xử lý tài liệu; kỹ năng làm việc theo nhóm; kỹ năng phân tích và thuyết trình vấn đề; đặc biệt rèn cho sinh viên kỹ năng về xây dựng tuyến điểm du lịch và kỹ năng thuyết minh tuyến điểm

** Về thái độ:* Đoàn kết, hợp tác, tự giác

- Phương pháp giảng dạy: thuyết trình, phát vấn, thảo luận theo nhóm.

9. Nội dung chi tiết học phần:

Chương 1: Cơ sở lý luận về tuyến, điểm du lịch

1.1. Khái niệm và vai trò

1.2. Các điều kiện hình thành và phát triển tuyến, điểm DL

1.3. Các nhân tố ảnh hưởng trực tiếp đến việc xây dựng các tuyến điểm DL

1.4. Các chỉ tiêu cơ bản để xây dựng các tuyến điểm DL

1.5. Phương pháp xác định tuyến, điểm DL

Chương 2: Khái quát về điều kiện tự nhiên, tài nguyên du lịch và kết cấu hạ tầng của Việt Nam

2.1. Vị trí địa lý- Điều kiện tự nhiên

2.2. Tài nguyên du lịch nhân văn

2.3. Kết cấu hạ tầng

Chương 3: Tuyến điểm du lịch của vùng DL Bắc Bộ

- 3.1. Khái quát về vùng DL Bắc bộ
- 3.2. Các loại hình DL đặc trưng và các địa bàn hoạt động DL chủ yếu của vùng
- 3.3. Một số tuyến DL đang phát triển trong vùng

Chương 4: Tuyến, điểm DL của vùng DL Bắc Trung Bộ

- 4.1. Khái quát về vùng DL Bắc Trung bộ
- 4.2. Các loại hình DL đặc trưng và các địa bàn hoạt động DL chủ yếu của vùng
- 4.3. Một số tuyến DL chính trong vùng và liên vùng

Chương 5: Tuyến điểm du lịch của vùng du lịch Nam Trung Bộ và Nam Bộ

- 5.1. Khái quát về vùng DL Nam Trung Bộ và Nam Bộ
- 5.2. Các tuyến DL chủ yếu của vùng

10. Tài liệu học tập, tham khảo:

➤ Tài liệu chính:

- Bùi Thị Hải Yến, *Tuyến điểm du lịch Việt Nam*, NXB Giáo dục, 2006.
- Nguyễn Minh Tuệ, *Địa lý du lịch*, NXB TP. Hồ Chí Minh, 1997;
- Tổng cục du lịch, *Non nước Việt Nam*, NXB Văn hóa thông tin, 1999;
- Bản đồ du lịch Hà Nội và vùng du lịch Đông Bắc, NXB Bản đồ Hà Nội, 2008;

➤ Tài liệu tham khảo thêm:

- Bản đồ du lịch Việt Nam, NXB Bản đồ Hà Nội, 2010;
- Bản đồ vùng du lịch Hạ Long- Cát Bà, NXB Bản đồ Hà Nội, 2009;
- Phan Tiến Dũng, *Huế thành phố du lịch*, NXB Chính trị Quốc gia, 1997;
- Sở VHTT Hà Nội, *Hà Nội- Di tích và văn vật*, 1997;

- 11. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).
- Bài thu hoạch sau chuyến đi thực tế: 50%. Sinh viên sẽ đi tham quan thực tế tại một số tuyến điểm du lịch cụ thể tại Việt Nam. Sau chuyến đi sinh viên sẽ viết bài thu hoạch về chuyến đi. Kết quả cuối kỳ (tương đương 50% số điểm) sẽ phụ thuộc vào bài thu hoạch này.

1. **Tên học phần: ỨNG DỤNG ĐIỆN TOÁN TRONG DU LỊCH**
2. **Số tín chỉ: 03 tín chỉ**
3. **Hệ đào tạo, bậc đào tạo: Đại học chính quy.**
4. **Ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.**
5. **Phân bổ thời gian:**
 - Số giờ lý thuyết trên lớp: 30 tiết
 - Thảo luận, thực hành: 15 tiết
 - Tổng cộng: 45 tiết
6. **Bộ môn phụ trách giảng dạy (Giảng viên phụ trách): Khoa kinh tế luật**
7. **Mô tả học phần**

Khóa học được tổ chức dưới hình thức thảo luận chuyên đề với sự tham gia của GV phụ trách và SV. Đặc biệt khóa học sẽ có sự tham dự và chia sẻ của các chuyên gia trong lĩnh vực cùng ngành để cung cấp cho SV các thông tin&kinh nghiệm thực tiễn.

8. Mục tiêu học phần

Ứng dụng điện toán trong du lịch trang bị cho SV các kiến thức về việc sử dụng các hệ thống, công nghệ trong việc quản lý hoạt động truyền tải thông tin trong kinh doanh du lịch. Sau khi học xong môn học này, SV có khả năng nhận biết, phân tích ưu điểm&hạn chế, nguyên lý vận hành của từng loại hình công nghệ được áp dụng hiện tại, dự đoán xu hướng ứng dụng công nghệ trong tương lai.

9. Nội dung học phần

Nội dung giảng dạy (tên chương trình, phần, phương pháp giảng dạy)	Chuẩn bị của sinh viên (bài tập, thuyết trình, giải quyết tình huống...)
Chương 1: Điện toán trong du lịch: vai trò, bối cảnh và thách thức	SV được yêu cầu trả lời các câu hỏi cuối chương
Chương 2: Nhận diện sự thay đổi trong hành vi khách hàng	
Chương 3: Ứng dụng điện toán trong các cơ quan quản lý du lịch	
Chương 4: Ứng dụng điện toán trong lĩnh vực hàng không	
Chương 5: Ứng dụng điện toán trong lĩnh vực hiếu khách	
Chương 6: Ứng dụng điện toán trong hoạt động đại lý du lịch	
Chương 7: Ứng dụng điện toán trong vận chuyển công cộng	
Chương 8: Xu hướng internet marketing trong kinh doanh du lịch	

Nội dung giảng dạy (tên chương trình, phần, phương pháp giảng dạy)	Chuẩn bị của sinh viên (bài tập, thuyết trình, giải quyết tình huống...)
Chương 9: Ứng dụng điện toán trong tương lai	

10. Phần tài liệu tham khảo

- Đoàn Phan Tâm (2004), *Các hệ thống thông tin quản lý*. Trường ĐH Văn hoá Hà Nội.
- Vũ Xuân Nam, Giáo trình hệ thống thông tin quản lý.
- Hướng dẫn sử dụng Google Map. Truy cập vào trang thông tin: <https://support.google.com/maps/answer/144349?hl=vi>
- hướng dẫn sử dụng ứng dụng TripAdvisor: Truy cập vào đường link sau: <https://www.tripadvisor.com.vn/TripAdvisorInsights/n2552/trung-tam-quan-ly-tripadvisor-huong-dan-bat-dau-nhanh>

11. Phương pháp đánh giá học phần

- Chuyên cần: 20% (điểm danh, phát biểu, thảo luận nhóm...).
- Thường xuyên: 30% (Thuyết trình nhóm).
- Thi cuối kỳ: 50% (Hình thức thi: tự luận).