**Mẫu đề cương chi tiết**

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ &QUẢN TRỊ KINH DOANH**

----------------------------



**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**

**Học phần:** THỰC TẬP NGHIỆP VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

**Mã số: COP4102**

**Số tín chỉ: 10**

**Khoa: Marketing, Thương Mại & Du lịch**

**Bộ môn phụ trách: Quản trị Du lịch khách sạn**

**Thái Nguyên, 2020**

|  |  |
| --- | --- |
| TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ &QTKD**KHOA**:MARKETING, THƯƠNG MẠI & DU LỊCH**Bộ môn phụ trách**: QT DU LỊCH KHÁCH SẠN |  |

**ĐỀ C­ƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**

**1. Tên học phần:** THỰC TẬP NGHIỆP VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

**Mã học phần**: COP4102;

**2. Tên Tiếng Anh:**………………………;

**3. Số tín chỉ:** 10 **tín chỉ**

**4. Điều kiện tham gia học tập học phần**

 Môn học tiên quyết: Quản trị Kinh doanh Lữ hành, Thiết kế và điều hành Tour, Hướng dẫn du lịch

 Môn học trước: Quản trị kinh doanh khách sạn, Công nghệ phục vụ KS-NH

**5. Các giảng viên phụ trách học phần**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Học hàm, học vị, họ tên** | **Số điện thoại** | **Email** | **Ghi chú** |
| 1 | TS. Trần Thị Tuyết | 0968256548 | tuyettranthi@tueba.edu.vn |  |
| 2 | ThS. Nguyễn T. Thanh Tâm | 0987300185 | thanhtamtueba1985@gmail.com |  |
| 3 | ThS. Nguyễn Văn Huy | 0949275666 | huytueba@gmail.com |  |
| 4 | ThS. Ngô Thị Huyền Trang | 0973101496 | huyentrangksdl@gmail.com |  |
| 5 | ThS. Phạm Minh Hương | 0988081555 | minhhuong238@gmail.com |  |
| 6 | ThS. Bùi T Thanh Hương | 0976601859 | thanhhuong.tueba@gmail.com |  |

**6. Mô tả học phần:**

Sinh viên được đi thực tập tại các doanh nghiệp du lịch có chức năng kinh doanh Lữ hành, được trực tiếp thực tập tại các bộ phận nghiệp vụ như bộ phận hướng dẫn, bộ phận điều hành. Trong quá trình thực tập, sinh viên sẽ nắm được cách thức tổ chức quản lý tại doanh nghiệp và tại bộ phận quản lý ; Học tập các kiến thức và kỹ năng nghiệp vụ thực tế tại doanh nghiệp ; So sánh các kiến thức đã học so với thực tế từ đó rút ra những kiến thức và bài học cho bản thân phục vụ cho quá trình làm việc sau khi tốt nghiệp.

**7. Mục tiêu học phần**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mục tiêu*****(Goals)*** | **Mô tả*****(Goal description)****Học phần này trang bị cho sinh viên:* | **Chuẩn đầu ra****CTĐT** | **Trình độ năng lực** |
| **G1** | Những kiến thức thực tiễn về mô hình, cơ cấu tổ chức, chức năng nghiệm vụ và cách thức vận hành của bộ phận nghiệp vụ du lịch lữ hành trong một doanh nghiệp du lịch; Kiến thức và kỹ năng nghiệp vụ của các vị trí Nhân viên điều hành và nhận viên bộ phận Hướng dẫn từ đó áp dụng linh hoạt vào trong thực tế. | 1.4 1.5 1.7 1.8 | 6 |
| **G2** | Rèn luyện kỹ năng phân tích và xử lý thông tin; Kỹ năng giao tiếp ứng xử và làm việc độc lập; Phát triển kỹ năng tổ chức làm việc nhóm; Kỹ năng giao tiếp bằng ngoại ngữ; Có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc. | 2.1 2.2 2.3 | 5 |
| **G3** |  Thái độ tự học hỏi các kiến thức chuyên ngành cũng như có thể kết hợp với các cá nhân khác để hoàn thành công việc; Có khả năng lập kế hoạch, phân tich, thực hiện kiểm tra giám sát các vấn đề liên quan đến chuyên ngành. Có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc. | 3.1 3.2 3.3 | 5 |

**8. Chuẩn đầu ra của học phần**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Chuẩn đầu ra HP** | **Mô tả***Sau khi học xong môn học này, người học có thể:* | **Chuẩn đầu ra CTĐT** | **Trình độ năng lực** |
| **G1** | **G1.1** | Phân tích và đánh giá thực tiễn về mô hình, cơ cấu tổ chức, chức năng nghiệm vụ và cách thức vận hành của bộ phận nghiệp vụ du lịch lữ hành trong một doanh nghiệp du lịch; | 1.4 | 4 |
| **G1.2** | Đánh giá thực tiễn về mô hình, cơ cấu tổ chức, chức năng nghiệm vụ và cách thức vận hành của bộ phận nghiệp vụ du lịch lữ hành trong một doanh nghiệp du lịch; | 1.5 | 4 |
| **G1.3** | Ứng dụng linh hoạt các kiến thức và kỹ năng đã học để thực hiện các nghiệp vụ và giải quyết các tình huống. | 1.7 | 6 |
| **G1.4** | Thực hành được những nghiệp vụ của các vị trí nhân viên bộ phận điều hành và nhận viên bộ phận Hướng dẫn; | 1.8 | 6 |
| **G2** | **G2.1** | Có khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ với đối tác của doanh nghiệp và khách du lịch; | 2.1 | 5 |
| **G2.2** | Kỹ năng giao tiếp ứng xử, làm việc độc lập, làm việc nhóm trong môi trường doanh nghiệp; | 2.2 | 5 |
| **G2.3** | Kỹ năng thu thập và xử lý thông tin thực tế để giải quyết công việc và hoàn thiện báo cáo sau quá trình thực tập. | 2.3 | 5 |
| **G3** | **G3.1** | Có thái độ tự học hỏi các kiến thức chuyên ngành cũng như có thể kết hợp với các cá nhân khác để hoàn thành công việc; | 3.1 | 5 |
| **G3.2** | Có tinh thần trách nhiệm cao với công việc được giao, chịu được sức ép của môi trường doanh nghiệp du lịch với nhiều áp lực công việc; | 3.2 | 5 |
| **G3.3** | Có khả năng lập kế hoạch, phân tich, thực hiện kiểm tra giám sát các vấn đề liên quan đến chuyên ngành. | 3.3 | 5 |

**9. Nhiệm vụ của sinh viên**

* Thường xuyên làm việc cùng giáo viên hướng dẫn để ra nội dung và vấn đề thực tập nhằm chuẩn bị cho việc viết báo cáo thực tập theo chuyên đề.
* Báo cáo tiến độ và những vấn đề nảy sinh trong quá trình thực tập với GV hướng dẫn.
* Sinh viên phải có trách nhiệm thực hiện đúng các quy định về quản lý của đơn vị đến thực tập, đảm bảo và duy trì tốt mối quan hệ giữa Nhà trường, Khoa và đơn vị thực tập.
* Hoàn thành chương trình và nội dung thực tập tốt nghiệp đúng thời gian quy định.
* Viết báo cáo thực tập, hoàn chỉnh báo cáo theo yêu cầu của giáo viên hướng dẫn. Báo cáo phải có xác nhận của đơn vị thực tập và giáo viên hướng dẫn. Nội dung của báo cáo tuân thủ theo nội dung hướng dẫn này và hướng dẫn chi tiết của giáo viên hướng dẫn.
* Báo cáo sau khi hoàn thành được in thành 2 bản trên khổ giấy A4, đóng bìa mềm và nộp lại Văn phòng Khoa theo đúng thời gian quy định. Báo cáo thực tập chỉ được chấp nhận khi có đủ các nội dung yêu cầu, có xác nhận của cơ sở thực tập (Bao gồm cả biểu đánh giá cho điểm, xem phụ lục) và giáo viên hướng dẫn.

**10. Tài liệu học tập**

- Các sách, giáo trình về Quản trị kinh doanh lữ hành, Hướng dẫn du lịch, Thiết kế và điều hành tour;

- Các taì liệu, báo cáo do đơn vị thực tập cung cấp;

- Hướng dẫn làm báo cáo thực tập nghề nghiệp do Khoa cung cấp.

**11. Nội dụng thực tập chi tiết**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiết**  | **Nội dung thực tập***(Ghi chi tiết đến từng mục nhỏ của từng chương)* | **Chuẩn đầu ra học phần** | **Trình độ năng lực** | **Phương pháp dạy học**  | **Phương pháp đánh giá** |
| Nội dung 1 | * Giảng viên đưa sinh viên đến doanh nghiệp. Sinh viên nhận công việc, doanh nghiệp bàn giao nhiệm vụ và người quản lý trực tiếp.
* Sinh viên bao quát công việc tại đơn vị, trao đổi với người quản lý về công việc, các số liệu cần thiết để làm báo cáo. Nếu sau 2 tuần sinh viên cảm thấy không phù hợp, có ý kiến với giảng viên để thay đổi đơn vị thực tập.
 | G1.1G1.2G2.1G2.2G2.3G3.1G3.2 | 655 | Hướng dẫn sinh viên trong quá trình thực tập. | Kiểm tra quá trình |
| Nội dung 2  | **Tìm hiểu khái quát về đơn vị thực tập** Sinh viên học hỏi, quan sát, nghiên cứu số liệu doanh nghiệp cung cấp nhằm bao quát tình hình kinh doanh chung của đơn vị thực tập.  Các nội dung cụ thể sinh viên cần tìm hiểu, phân tích, đánh giá bao gồm:1. **Tìm hiểu thông tin quá trình hình thành và phát triển của đơn vị (doanh nghiệp)**
* Tên, địa chỉ của đơn vị (doanh nghiệp)
* Lịch sử hình thành và phát triển của đơn vị (doanh nghiệp)

 Thông tin về chức năng nhiệm vụ của đơn vị (doanh nghiệp)* Loại hình doanh nghiệp
* Ngành nghề kinh doanh
* Chiến lược hoạt động kinh doanh của công ty
* Các sản phẩm và dịch vụ chủ yếu của đơn vị (doanh nghiệp)

Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của đơn vị (doanh nghiệp)* Sơ đồ cơ cấu bộ máy tổ chức quản lý của đơn vị (doanh nghiệp) (Trình bày sơ đồ, ghi rõ chức danh của quản lý từng bộ phận)
* Chức năng nhiệm vụ cơ bản của các bộ phận
* Tổ chức công tác quản lý của đơn vị: cơ cấu tổ chức, các nội quy, quy chế, quy trình quản lý,… (đính kèm bản cứng có dấu đính kèm phụ lục)
1. **Thực trạng thị trường của doanh nghiệp đối với sản phẩm lữ hành**
* Thị trường mục tiêu
* Khách hang mục tiêu
* Kết quả tiêu thụ sản phẩm là dịch vụ lữ hành của doanh nghiệp (ít nhất 2 năm), đính kèm bản báo cáo của công ty
1. **Thực trạng nguồn lực của doanh nghiệp**
* Tình hình lao động của doanh nghiệp
* Thực trạng và đặc điểm lao động của nhân viên
 | G1.1G1.2G1.3G1.4G2.1G2.2G2.3G3.1G3.2G3.3 | 655 | Hướng dẫn sinh viên trong quá trình thực tập. | Kiểm tra quá trình |
| Nội dung 3  | Thực tập tại bộ phận điều hànhCác nội dung thực tập:1. Tìm hiểu khái quát về bộ phận điều hành của doanh nghiệp- Cơ sở vật chất, kỹ thuật- Nguồn lực con người2. Thực hành các nghiệp vụ tại bộ phận điều hành- Quy trình thiết kế tour du lịch - Định giá tour du lịch- Tổ chức xúc tiến và bán tour du lịch- Tổ chức thực hiện tour du lịch- Những tình huống xảy ra trong thực tế | G1.1G1.2G1.3G1.4G2.1G2.2G2.3G3.1G3.2G3.3 | 655 | Hướng dẫn sinh viên trong quá trình thực tập. | Kiểm tra quá trình |
| Nội dung 4  | Thực tâp tại bộ phận hướng dẫnCác nội dung thực tập:1. Tìm hiểu khái quát về bộ phận hướng dẫn của doanh nghiệp- Cơ sở vật chất, kỹ thuật- Nguồn lực con người2. Thực hành hoạt động của bộ phận hướng dẫn- Tổ chức đón khách- Các nghiệp vụ phát sinh khi phục vụ khách tại nơi lưu trú- Quy trình nghiệp vụ thuyết minh- Những tình huống xảy ra trong thực tế | G1.1G1.2G1.3G1.4G2.1G2.2G2.3G3.1G3.2G3.3 | 655 | Hướng dẫn sinh viên trong quá trình thực tập. | Kiểm tra quá trình |
| Nội dung 5  | Thực tập tại bộ phận MarketingCác nội dung cụ thể:1. Hoạt động nghiên cứu phát triển thị trường2. Hoạt động xúc tiến quảng bá chương trình du lịch |  |  | Hướng dẫn sinh viên trong quá trình thực tập. | Kiểm tra quá trình |
| Nội dung (Hoàn thiện trong thời gian thực tập | Hoàn thiện báo cáo thực tập nghề nghiệp | G1.1G1.2G1.3G2.3G3.1G3.2G3.3 | 655 | Hướng dẫn sinh viên làm báo cáo theo quy định | Chấm điểm báo cáo |
| *Lưu ý:* Thời gian thực tập tại các bộ phận sẽ linh hoạt theo sự phân bổ của đơn vị thực tập và đảm bảo 10 tuần, giáo viên cùng với doanh nghiệp quản lý sinh viên, điều chỉnh nội dung thực tập cho phù hợp |

**12. Đánh giá kết quả học tập: *Thang điểm: 10***

*- Đánh giá cho điểm của đơn vị thực tập: Hệ số 0.3*

*- Báo cáo thực tập : Hệ số 0.7*

**13. Các yêu cầu đối với người học: Mục số 9**

 **14. Ngày phê duyệt lần đầu:**

 **15. Cấp phê duyệt:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Trưởng khoa** | **Trưởng Bộ môn** | **Nhóm biên soạn** |
|  |  |  |  |

Mẫu báo cáo

Phần mở đầu

1. Đặt vấn đề
2. Kết cấu của báo cáo

### CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ ĐƠN VỊ THỰC TẬP

* 1. **Quá trình hình thành và phát triển của đơn vị (doanh nghiệp)**
* Tên, địa chỉ của đơn vị (doanh nghiệp)
* Lịch sử hình thành và phát triển của đơn vị (doanh nghiệp)

### Chức năng nhiệm vụ của đơn vị (doanh nghiệp)

* Loại hình doanh nghiệp
* Ngành nghề kinh doanh
* Chiến lược hoạt động kinh doanh của công ty
* Các sản phẩm và dịch vụ chủ yếu của đơn vị (doanh nghiệp)

### Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của đơn vị (doanh nghiệp)

* Sơ đồ cơ cấu bộ máy tổ chức quản lý của đơn vị (doanh nghiệp) (Trình bày sơ đồ, ghi rõ chức danh của quản lý từng bộ phận)
* Chức năng nhiệm vụ cơ bản của các bộ phận
* Tổ chức công tác quản lý của đơn vị: cơ cấu tổ chức, các nội quy, quy chế, quy trình quản lý,… (đính kèm bản cứng có dấu đính kèm phụ lục)
	1. **Thực trạng thị trường của doanh nghiệp đối với sản phẩm lữ hành**
* Thị trường mục tiêu
* Khách hang mục tiêu
* Kết quả tiêu thụ sản phẩm là dịch vụ lữ hành của doanh nghiệp (ít nhất 2 năm), đính kèm bản báo cáo của công ty
	1. **Thực trạng nguồn lực của doanh nghiệp**
* Tình hình lao động của doanh nghiệp
* Thực trạng và đặc điểm lao động của nhân viên

**CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG KINH DOANH CỦA BỘ PHẬN DU LỊCH LỮ HÀNH CỦA DOANH NGHIỆP**

### Thực trạng kinh doanh của bộ phận điều hành

### *2.1.1. Giới thiệu khái quát về bộ phận điều hành của doanh nghiệp*

### - Cơ sở vật chất, kỹ thuật

### - Nguồn lực con người

### *2.1.2. Thực trạng hoạt động của bộ phận điều hành*

### - Quy trình thiết kế tour du lịch

- Định giá tour du lịch

- Tổ chức xúc tiến và bán tour du lịch

- Tổ chức thực hiện tour du lịch

- Những tình huống xảy ra trong thực tế

**2.2. Thực trạng hoạt động của bộ phận hướng dẫn**

### *2.2.1. Giới thiệu khái quát về bộ phận hướng dẫn của doanh nghiệp*

### - Cơ sở vật chất, kỹ thuật

### - Nguồn lực con người

### *2.2.2. Thực trạng hoạt động của bộ phận hướng dẫn*

### - Tổ chức đón khách

### - Các nghiệp vụ phát sinh khi phục vụ khách tại nơi lưu trú

### - Quy trình nghiệp vụ thuyết minh

### - Những tình huống xảy ra trong thực tế

### 2.3. Thực trạng hoạt động của bộ phận marketing

### - Hoạt động nghiên cứu phát triển thị trường

### - Hoạt động xúc tiến quảng bá chương trình du lịch

### *2.4. Mối quan hệ giữa các bộ phận Du lịch Lữ hành của doanh nghiệp*

### CHƯƠNG 3: ĐÁNH GIÁ THÀNH CÔNG, HẠN CHẾ VÀ BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC

### 3.1. Đối với bộ phận điều hành

### - Thành công

### - Hạn chế

### - Giải pháp khắc phục

### 3.2. Đối với bộ phận hướng dẫn

### - Thành công

### - Hạn chế