

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG

Khoa: Du lịch

Bộ môn: Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin về học phần:

Tên học phần:

- Tiếng Việt: KỸ NĂNG BỔ TRỢ
- Tiếng Anh: **ADDING SKILLS**

Mã học phần: **TOM 305**

Số tín chỉ: 03

Đào tạo trình độ: 61.QTDL1,2 và 61.CQTDL

2. Thông tin về giảng viên:

- Họ và tên: Nguyễn Thanh Quảng Chức danh, học vị: Giảng viên, Thạc sĩ

Điện thoại: 0974409894

Email: quangnt@ntu.edu.vn

Họ và tên: Đoàn Nguyễn Khánh Trân

Chức danh, học vị: Giảng viên, NCS

Điện thoại: 0983775212

Email: trandnk@ntu.edu.vn

Địa chỉ trang web/nguồn dữ liệu internet của giảng viên: Thư viện

Địa điểm, lịch tiếp SV: Văn phòng Bộ môn Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

3. Mô tả tóm tắt học phần:

Học phần trang bị cho người học những kiến thức: về các kỹ năng bổ trợ cho sinh viên chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành bao gồm: kỹ năng hoạt náo, kỹ năng tổ chức teambuilding và kỹ năng tổ chức Gala Dinner.

4. Mục tiêu:

Học phần giúp người học có khả năng nhận diện (mô tả và phân tích) vấn đề, xác định được nguyên nhân của vấn đề, đưa ra được giải pháp tối ưu, đi đến thực hiện thành công giải pháp để giải quyết các vấn đề trong học tập, công tác. Học phần còn giúp người học hiểu và thực hành được các kỹ năng bổ trợ quan trọng đối với dịch vụ lữ hành như kỹ năng hoạt náo, kỹ năng tổ chức teambuilding, kỹ năng tổ chức Gala dinner cho MC.

5. Kết quả học tập mong đợi (KQHT): Sau khi học xong học phần, sinh viên có thể:

Kiến thức:

a) Hiểu và nắm bắt được vai trò của Hướng dẫn viên trong các dịch vụ lữ hành. Hiểu rõ bản chất, mục đích, thời gian, đối tượng để áp dụng các kỹ năng Hoạt náo, Teambuilding, Gala dinner.

Kỹ năng:

b) Tổ chức được các hoạt động liên quan đến kỹ năng hoạt náo trong quá trình tham quan du lịch

c) Tổ chức được các hoạt động liên quan đến kỹ năng tổ chức teambuilding trong quá trình tham quan du lịch

d) Tổ chức được các hoạt động liên quan đến kỹ năng làm MC Gala dinner trong quá trình tham quan du lịch

e) Tự tin trong quá trình giao tiếp với khách du lịch, giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình tổ chức.

Thái độ:

f) Có thái độ nghiêm túc và tích cực trong quá trình học tập, nghiên cứu. Lên lớp nghe giảng đầy đủ, tự nghiên cứu bài học theo đề cương, tham gia thảo luận và làm bài tập theo yêu cầu của môn học.

6. Nội dung:

TT	Chương / Chủ đề	Nhằm đạt KQHT	Số tiết		Phương pháp dạy – học	Kế hoạch dạy – học online	Chuẩn bị của người học
			LT	TH			
1	Tổng quan về kỹ năng hỗ trợ cho DV Lữ hành	a	9	0	Tóm tắt bài học, hướng dẫn bài tập, thảo luận trên Zoom. Giao tài liệu, bài tập và trao đổi, nộp bài tập trên E-learning.	- Tiết 1 tuần 1 - Tiết 1 tuần 2 - Tiết 1 tuần 3	- Đọc tài liệu - Tham gia đầy đủ các tiết học online trên Zoom - Làm bài tập và thảo luận trên E-learning
2 2.1 2.2 2.3	Kỹ năng hoạt náo Một số vấn đề cơ bản về kỹ năng hoạt náo Làm gì để hoạt náo đạt hiệu quả? Một số điều cần lưu ý trong quá trình hoạt náo	b,e,f	12	0	Tóm tắt bài học, hướng dẫn bài tập, thảo luận trên Zoom. Giao tài liệu, bài tập và trao đổi, nộp bài tập trên E-learning.	- Tiết 1 tuần 4 - Tiết 1 tuần 5 - Tiết 1 tuần 6 - Tiết 1 tuần 7	- Đọc tài liệu - Tham gia đầy đủ các tiết học online trên Zoom - Làm bài tập và thảo luận trên E-learning
3 3.1 3.2 3.3 3.4	Kỹ năng tổ chức Team building Một số vấn đề cơ bản về Team Building Sản phẩm teambuilding Cách thức tổ chức, vận hành Team Building đạt hiệu quả Một số điều cần lưu ý trong quá trình tổ chức Team Building	c,e,f	12	0	Tóm tắt bài học, hướng dẫn bài tập, thảo luận trên Zoom. Giao tài liệu, bài tập và trao đổi, nộp bài tập trên E-learning.	- Tiết 1 tuần 8 - Tiết 1 tuần 9 - Tiết 1 tuần 10 - Tiết 1 tuần 11	- Đọc tài liệu - Tham gia đầy đủ các tiết học online trên Zoom - Làm bài tập và thảo luận trên E-learning

4	Kỹ năng Tổ chức	d,e,f	12				- Đọc tài liệu
4.1	Gala đối với vai trò MC						- Tham gia đầy đủ các tiết học online trên Zoom
4.2	Một số vấn đề cơ bản trong Tổ chức						- Làm bài tập và thảo luận trên E-learning
4.3	Gala đối với vai trò MC Các thức tổ chức, vận hành đối với MC gala dinner Một số điều lưu ý trong quá trình tổ chức đối với MC gala dinner				Tóm tắt bài học, hướng dẫn bài tập, thảo luận trên Zoom. Giao tài liệu, bài tập và trao đổi, nộp bài tập trên E-learning..	- Tiết 1 tuần 12 - Tiết 1 tuần 13 - Tiết 1 tuần 14 - Tiết 1 tuần 15	

7. Tài liệu dạy và học:

STT	Tên tác giả	Tên tài liệu	Năm xuất bản	Nhà xuất bản	Địa chỉ khai thác tài liệu	Mục đích sử dụng	
						Tài liệu chính	Tham khảo
1	Đình Trung Kiên	Nghệ vụ Hướng dẫn du lịch	2005	Đại học quốc gia Hà Nội	Giảng viên/Thư viện	x	
2	Nguyễn Văn Quảng	Đề trở thành Hướng dẫn viên du lịch giỏi	2007	NXB Tuổi trẻ	Giảng viên/Thư viện		x
3	Nguyễn Thanh Quảng	Một số vấn đề về xây dựng và phát triển sản phẩm Teambuilding	2020	Lưu hành nội bộ	Giảng Viên	x	
4	Nguyễn Thanh Quảng	Bài giảng Kỹ năng hỗ trợ cho Hướng dẫn viên	2020	Lưu hành nội bộ	Giảng Viên	x	

8. Yêu cầu của giảng viên đối với học phần

- Sinh viên phải đọc tài liệu bài giảng, video được cung cấp trên E-learning
- Sinh viên tham gia đầy đủ các buổi học online trên Zoom

- Sinh viên phải tham gia đầy đủ mọi hoạt động và công bằng so với các thành viên khác trong nhóm.
- Tất cả các thành viên của nhóm phải có mặt và cùng tham gia thuyết trình, giải thích, tranh luận khi trình bày bài thảo luận theo nhóm trên Zoom.
- Làm bài và nộp bài đầy đủ trên E-learning
- Chuẩn bị đầy đủ thiết bị và phần mềm cần thiết theo hướng dẫn của Nhà trường.
- Chủ động tìm hiểu và làm quen với hệ thống NTU E-learning và ứng dụng Zoom và các ứng dụng khác do GV giới thiệu.

9. Đánh giá kết quả học tập:

9.1 Lịch kiểm tra giữa kỳ (dự kiến):

Lần kiểm tra	Tuần	Hình thức kiểm tra	Chủ đề/Nội dung được kiểm tra	Nhằm đạt KQHT
1.	6	Kiểm tra trên E-learning	Chuyên đề 1, 2	a,b,e,f
2.	8	Kiểm tra trên E-learning	Chuyên đề 3,4	a,b,c,f

9.2 Thang điểm học phần:

TT	Các chỉ tiêu đánh giá	Nhằm đạt KQHT	Trọng số (%)
1	Tham gia lớp học trên ZOOM, E-learning: <i>tham gia các buổi học online, chuẩn bị bài tốt, tích cực thảo luận, sửa bài tập...</i>	a,b,c,d,e,f,	10
2	Tự nghiên cứu: <i>hoàn thành nhiệm vụ giảng viên giao trong tuần, bài tập nhóm/tháng/học kỳ...</i>	a,b,c,d,e,f	10
3	Hoạt động nhóm: <i>Chuẩn bị các bài thuyết trình, tham gia thuyết trình online, trao đổi trên diễn đàn.</i>	b,c,d	10
4	Kiểm tra giữa kỳ trên E-learning	a,b,c	10
5	Kiểm tra đánh giá cuối kỳ trên E-learning	a,b,c,d	10
6	Thi kết thúc học phần - Hình thức thi: Vấn đáp	a,b,c,d,e,f	50

NHÓM GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

Ths. Nguyễn Thanh Quảng

NCS. Ths Đoàn Nguyễn Khánh Trân

TRƯỞNG KHOA

TRƯỞNG BỘ MÔN

PGS.TS Lê Chí Công

Th.S Ninh Thị Kim Anh