



BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG**

---

## **ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT**

**Môn học:** Thực hành Quản trị kinh doanh lễ hành

**Mã môn:** TBP24011, TBP34011

**Dùng cho ngành:** Văn hoá Du lịch

**Khoa phụ trách:** Văn hóa Du lịch

**THÔNG TIN VỀ CÁC GIẢNG VIÊN  
CÓ THỂ THAM GIA GIẢNG DẠY MÔN HỌC**

**1. ThS. Lê Thành Công - Giảng viên cơ hữu**

- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Thuộc Khoa: Văn hóa du lịch
- Địa chỉ liên hệ: Đại học Dân lập Hải Phòng
- Điện thoại: 0906.004 712                      Email: conglt@hpu.edu.vn

**2. ThS. Nguyễn Tiến Độ - Giảng viên cơ hữu**

- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Thuộc Khoa: Văn hóa du lịch
- Địa chỉ liên hệ: Đại học Dân lập Hải Phòng
- Điện thoại: 0904.508518                      Email: dont@hpu.edu.vn

# THÔNG TIN VỀ MÔN HỌC

## 1. Thông tin chung:

- Số tín chỉ: 1 tín chỉ
- Môn học tiên quyết: Quản trị kinh doanh lý hành
- Các môn học kế tiếp:
- Các yêu cầu đối với môn học (nếu có):
- Thời gian phân bổ đối với các hoạt động:
  - + Nghe giảng lý thuyết:
  - + Làm bài tập trên lớp:
  - + Thảo luận: 5 tiết
  - + Thực hành, thực tập theo nhóm: 18 tiết
  - + Tự học:
  - + Kiểm tra:

## 2. Mục tiêu của môn học:

- *Kiến thức*: Giúp sinh viên biết cách vận dụng các kiến thức lý thuyết đã được học vào việc bán chương trình du lịch, xây dựng và tổ chức thực hiện một chương trình du lịch cụ thể.

- *Kỹ năng*: Rèn luyện kỹ năng giao tiếp, tư vấn và thuyết phục khách hàng mua chương trình du lịch, kỹ năng xây dựng và tổ chức thực hiện chương trình du lịch.

- *Thái độ*: Rèn luyện tính tự chủ, tự tin trong hoạt động.

## 3. Tóm tắt nội dung môn học:

Nội dung môn học gồm 2 bài thực hành:

- Bài 1. Bán các chương trình du lịch
- Bài 2. Xây dựng và tổ chức thực hiện chương trình du lịch

## 4. Học liệu:

1. Nguyễn Văn Đính (cb), *Giáo trình Nghiệp vụ lữ hành*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, 2007.
2. Nguyễn Văn Đính, ThS. Phạm Hồng Chương, *Giáo trình hướng dẫn du lịch*. NXB Thống kê Hà Nội, 2000.
3. Nguyễn Văn Đính, Nguyễn Văn Mạnh, *Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử trong kinh doanh du lịch*, NXB Thống kê Hà Nội, 1996.
4. Đinh Trung Kiên, *Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2006.
5. Tổng cục Du lịch Việt Nam, *Những văn bản liên quan đến quản lý và kinh doanh lữ hành tại Việt Nam*, NXB Thống kê Hà Nội, 1996.

## 5. Nội dung và hình thức dạy - học:

Nội dung (Ghi cụ thể theo từng chương, mục, tiểu mục)	Hình thức dạy - học						Tổng (tiết)
	Lý thuyết	Bài tập	Thảo luận	TH, TN, diễn dã	Tự học, tự NC	Kiểm tra	
<b>Bài thực hành số 1: Bán các chương trình du lịch</b>			3	8			<b>11</b>
<b>1.1. Xác định nguồn khách</b>			3				
1.1.1. Khách Inbound							
1.1.2. Khách Outbound							
1.1.3. Khách Domestic							
<b>1.2. Tổ chức bán các chương trình du lịch</b>							
1.2.1. Bán CTDL qua điện thoại				2			
1.2.2. Bán CTDL trực tuyến				2			
1.2.3. Bán CTDL qua nhân viên bán				2			
1.2.4. Bán CTDL qua đại lý lữ hành				2			
<b>Bài thực hành số 2: Xây dựng và tổ chức thực hiện chương trình du lịch</b>			2	10			<b>12</b>
2.1. Xây dựng CTDL			2				
2.2. Tổ chức thực hiện CTDL				10			
<b>Tổng (tiết)</b>			<b>5</b>	<b>18</b>			<b>23</b>

## 6. Lịch trình tổ chức dạy - học cụ thể:

Tuần	Nội dung	Chi tiết về hình thức tổ chức dạy - học	Nội dung yêu cầu sinh viên phải chuẩn bị trước	Ghi chú
Tuần I	<b>Bài thực hành số 1: Bán các chương trình du lịch</b> <b>1.1. Xác định nguồn khách</b>	Thảo luận	Tìm hiểu đặc điểm tâm lý, sở thích của các nhóm khách hàng	
Tuần II	<b>1.2. Tổ chức bán các chương trình du lịch</b> 1.2.1. Bán CTDL qua điện thoại 1.2.2. Bán CTDL trực tuyến	Thực hành trên lớp	Chuẩn bị nội dung giới thiệu về CTDL và thuyết phục khách hàng qua điện thoại, trên mạng internet	
Tuần III	1.2.2. Bán CTDL trực tuyến (tiếp) 1.2.3. Bán CTDL qua nhân viên bán	Thực hành trên lớp	Chuẩn bị nội dung giới thiệu chào bán CTDL trên mạng internet, thực hành thuyết phục khách trực tiếp	

Tuần IV	1.2.4. Bán CTDL qua đại lý lữ hành <b>Bài thực hành số 2: Xây dựng và tổ chức thực hiện chương trình du lịch</b> 2.1. Xây dựng CTDL	Thực hành trên lớp, Thảo luận	Chuẩn bị nội dung giới thiệu CTDL và tổ chức bán CTDL qua các đại lý. Lên kế hoạch và xây dựng một CTDL cho lớp	
Tuần V	2.1. Xây dựng CTDL (tiếp) 2.2. Tổ chức thực hiện CTDL	Thảo luận , Thực hành trên lớp	Xây dựng một CTDL, Chuẩn bị tổ chức chuyến đi	
Tuần VI	2.2. Tổ chức thực hiện CTDL (tiếp)	Thực hành điều hành và tổ chức chuyến đi	Tổ chức thực hiện chuyến đi	
Tuần VII				

### 7. Tiêu chí đánh giá nhiệm vụ giảng viên giao cho sinh viên:

- Thực hiện đầy đủ nhiệm vụ được giao theo đề cương môn học.
- Chuẩn bị tốt nội dung theo sự hướng dẫn của giáo viên

### 8. Hình thức kiểm tra, đánh giá môn học:

- Đánh giá thường xuyên trên lớp;
- Đánh giá qua bài tập thực hành trên lớp;
- Đánh giá qua chuyến đi thực hành và báo cáo sau chuyến đi.

### 9. Các loại điểm kiểm tra và trọng số của từng loại điểm:

- Đánh giá ý thức học và thực hành trên lớp: 40%
- Đánh giá thông qua chuyến đi: 60%

### 10. Yêu cầu của giảng viên đối với môn học:

- Yêu cầu về điều kiện để tổ chức giảng dạy môn học (giảng đường, phòng máy,...): Phòng học đủ rộng, máy chiếu, thiết bị tăng âm thanh.

- Yêu cầu đối với sinh viên:

- + Dự lớp  $\geq 70\%$
- + Hoàn thành mọi yêu cầu của môn học và giáo viên đưa ra.

Hải Phòng, ngày tháng 6 năm 2011

**Phó trưởng Khoa**

**Người viết đề cương chi tiết**

**ThS. Đào Thị Thanh Mai**

**ThS. Lê Thành Công**

**ThS. Nguyễn Tiến Độ**