

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin về học phần

- Tên học phần: **ĐÀM PHÁN VÀ KÝ KẾT HỢP ĐỒNG DU LỊCH**
(Negotiation of travel contracts)
- Mã học phần:
- Số tín chỉ: 3 (3,0,6)
- Bậc đào tạo: Đại học
- Loại học phần (bắt buộc/tự chọn): Tự chọn
- Học phần tiên quyết/ Học phần trước: Không có
- Đơn vị phụ trách: Khoa Du lịch
- Số giờ tín chỉ: 45 , trong đó:
 - Lý thuyết: 45 tiết
 - Thực hành: 0
 - Thực tập: 0
 - Đồ án/ Khóa luận: 0

2. Thông tin về giảng viên

Giảng viên 1:

- Họ và tên: Nguyễn Tấn Trung
- Chức danh, học vị: Thạc sĩ
- Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)
- Địa điểm làm việc: Khoa Du lịch - Trường Đại học Văn Hiến
- Điện thoại: 0914050518
- Email: trungnt2@vhu.edu.vn

Giảng viên 2:

- Họ và tên: Vũ Thị Thu Hương
- Chức danh, học vị: Thạc sĩ
- Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)
- Địa điểm làm việc: Khoa Du lịch - Trường Đại học Văn Hiến
- Điện thoại: 094.774.2286
- Email: huongvtt@vhu.edu.vn

3. Tóm tắt nội dung học phần

Học phần gồm 06 chương, cung cấp cho người học kiến thức tổng quát về những kiến thức, kỹ năng cơ bản về đàm phán trong kinh doanh nói chung và đàm phán ký kết hợp đồng trong du lịch nói riêng, nhằm giúp người học triển kỹ năng phân tích, lập luận, và thuyết trình hiệu quả.

4. Mục tiêu của học phần

Học phần có những mục tiêu:

- Cung cấp cho người học những kiến thức chung về những kiến thức về đàm phán ký kết hợp đồng trong kinh doanh nói chung và kinh doanh du lịch nói riêng

- Trang bị kiến thức về kỹ năng tư duy sáng tạo, sắc bén; kỹ năng giao tiếp, đàm phán tốt với các đối tác, khách hàng trong hoạt động kinh doanh du lịch.

- Phát triển kỹ năng phân tích, lập luận, và thuyết trình hiệu quả, rèn luyện cho sinh viên lòng đam mê nghề nghiệp, trách nhiệm xã hội và định hướng học tập suốt đời.

5. Chuẩn đầu ra của học phần:

Mã CDR	Nội dung chuẩn đầu ra (Bắt đầu bằng động từ theo thang Bloom)
Kiến thức	
CLO1	Phân tích được các đặc điểm, những yếu tố ảnh hưởng, những kiểu thức của đàm phán trong kinh doanh.
CLO2	Áp dụng kiến thức về tâm lý, giao tiếp, văn hóa vào đàm phán ký kết hợp đồng du lịch.
Kỹ năng	
CLO3	Thực hiện được các kỹ năng đàm phán trong hoạt động kinh doanh du lịch.
CLO4	Vận dụng tư duy phản biện, sáng tạo, giải quyết vấn đề một cách hiệu quả.
Mức độ tự chủ và trách nhiệm	
CLO5	Thể hiện đam mê nghề nghiệp, trách nhiệm xã hội và định hướng học tập suốt đời

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra CTĐT và Chuẩn đầu ra học phần

Chuẩn đầu ra	PLO1	PLO2	PLO3	PLO4	PLO5	PLO6	PLO7	PLO8	PLO9	PLO10	PLO11	PLO12
CLO1			L									
CLO2				M								
CLO3					M							
CLO4									H			
CLO5											M	

6. Nội dung chi tiết của học phần

6.1. Lý thuyết

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
Chương 1	Khái quát về đàm phán trong kinh doanh	CLO1, CLO2
1.1.	Khái niệm đàm phán	
1.2.	Đặc điểm của đàm phán	
1.3.	Các yếu tố ảnh hưởng đến kết quả đàm phán	
1.4	Những điểm cần lưu ý trong đàm phán	
1.5.	Những sai lầm cần tránh trong đàm phán	
Chương 2	Các kiểu đàm phán trong kinh doanh	CLO3, CLO4
2.1.	Những nền tảng giúp đàm phán thành công	
2.2.	Kiểu đàm phán	
2.3.	Phương thức đàm phán	
2.4.	Phong cách đàm phán	
Chương 3	Các hình thức đàm phán trong kinh doanh	CLO3, CLO4
3.1.	Các kiểu tiếp cận vấn đề	
3.2.	Thái độ đàm phán	
3.3.	Các hình thức đàm phán	
3.4.	Quy trình đàm phán hợp đồng bằng văn bản	
Chương 4	Tiến trình đàm phán trong kinh doanh	CLO3, CLO4
4.1.	Giai đoạn tiền đàm phán	
4.2.	Giai đoạn đàm phán	
4.3.	Giai đoạn hậu đàm phán	
Chương 5	Các kỹ năng, chiến thuật trong đàm phán ký kết hợp đồng du lịch	CLO3, CLO4
5.1.	Các kỹ năng trong đàm phán ký kết hợp đồng du lịch	
5.2.	Các chiến thuật trong đàm phán ký kết hợp đồng du lịch	
Chương 6	Đàm phán trong các lĩnh vực kinh doanh du lịch	CLO3, CLO4, CLO5.

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
6.1.	Đàm phán trong môi trường kinh doanh du lịch quốc tế	
6.2.	Đàm phán trong môi trường kinh doanh du lịch trong nước	

6.2. Thực hành

	Nội dung	Đáp ứng CLOs
6.2.1.	Bài tập cá nhân	
	<ul style="list-style-type: none"> - Đàm phán là gì và vai trò của nó trong ngành du lịch? - Những yếu tố nào quyết định thành công của một cuộc đàm phán hợp đồng du lịch? - Các giai đoạn chính trong quá trình đàm phán hợp đồng du lịch là gì? - Những kỹ năng cần thiết để trở thành một nhà đàm phán giỏi trong lĩnh vực du lịch? 	CLO1,CLO2
6.2.2.	Bài tập nhóm	
	<ul style="list-style-type: none"> - Hãy mô tả một tình huống thực tế bạn đã từng gặp hoặc biết về đàm phán hợp đồng du lịch và cách xử lý tình huống đó? - Bài học kinh nghiệm nào quan trọng nhất mà bạn rút ra được từ các cuộc đàm phán trong lĩnh vực du lịch? 	CLO3,CLO4

7. Phân bổ thời gian theo tiết và điều kiện thực hiện:

Chương	Tên chương	Số tiết tín chỉ					Ghi chú
		Lý thuyết	Bài tập	Thực hành	Tự học	Tổng	
1	Khái quát về đàm phán trong kinh doanh	5	0	0	15	5	
2	Các kiểu đàm phán trong kinh doanh	5	0	0	15	5	
3	Các hình thức đàm phán trong kinh doanh	10	0	0	15	10	
4	Tiến trình đàm phán trong kinh doanh	5	0	0	15	5	
5	Các kỹ năng, chiến thuật trong đàm phán ký kết hợp đồng du lịch	10	0	0	15	10	
6	Đàm phán trong các lĩnh vực kinh doanh du lịch	10	0	0	15	10	
Tổng		45			90	45	

CÁC CHỦ ĐỀ THẢO LUẬN VÀ TIỂU LUẬN

1. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến kết quả đàm phán.
2. Nêu ví dụ và phân tích kiểu đàm phán được sử dụng trong ví dụ đó.
3. Ưu điểm và hạn chế của các hình thức đàm phán gián tiếp
4. Kỹ thuật đặt và trả lời câu hỏi trong đàm phán. Lấy ví dụ chứng minh.
5. Đóng vai điều hành tour và các đối tác cung ứng dịch vụ để đàm phán đi đến ký kết hợp đồng.

8. Phương pháp giảng dạy:

Giảng viên giảng dạy với sự kết hợp của một số phương pháp sau:

- Thuyết trình
- Phát vấn
- Case study
- Thảo luận nhóm

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra với phương pháp giảng dạy

Phương pháp giảng dạy	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5
Thuyết trình	X	X			
Phát vấn	X	X	X	X	X
Case study			X	X	X
Thảo luận nhóm				X	X

9. Phương pháp học tập

Sinh viên học tập với sự kết hợp của một số phương pháp sau:

- Thuyết trình
- Làm việc nhóm
- Tự học, tự nghiên cứu

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra với phương pháp học tập

Phương pháp học tập	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5
Thuyết trình	X	X		X	X
Làm việc nhóm		X	X	X	X
Tự học, tự nghiên cứu	X	X	X	X	X

10. Nhiệm vụ của sinh viên

- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

- Tham gia đầy đủ các giờ lên lớp và giờ thuyết trình (sinh viên chỉ được vắng mặt tối đa 20% thời gian lên lớp của học phần).
- Đọc tài liệu tham khảo bắt buộc và bổ trợ do giảng viên giới thiệu.
- Hoàn thành đầy đủ các bài tập cá nhân, bài tập nhóm.
- Tham gia kỳ thi kết thúc học phần.

11. Thang điểm đánh giá: Điểm đánh giá quá trình và điểm thi kết thúc học phần được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến 1 chữ số thập phân.

12. Phương pháp kiểm tra, đánh giá kết quả học tập

Sinh viên được đánh giá kết quả học tập trên cơ sở hai điểm thành phần như sau:

1. *Điểm đánh giá quá trình: trọng số 40% bao gồm:*
 - a. Điểm chuyên cần: dự lớp, trọng số 10%
 - b. Điểm kiểm tra thường xuyên: làm bài nhóm, trọng số 30 %
2. *Điểm thi kết thúc học phần: trọng số 60%*

Hình thức thi: Tự luận

Ma trận quan hệ giữa Chuẩn đầu ra và phương pháp kiểm tra, đánh giá

Hình thức đánh giá	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5
Tự luận	X	X	X	X	X
Làm bài nhóm		X	X	X	X
Dự lớp	X	X	X	X	X

13. Tài liệu phục vụ cho học phần

13.1. Tài liệu chính

- Vũ Thị Thu Hương (2020), *Tập bài giảng Phương pháp đàm phán và kỹ kết hợp đồng lý hành*. Lưu hành nội bộ.

13.2. Tài liệu tham khảo

- Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030
- Luật du lịch 2017
- Chu Văn Đức (2005), *Giáo trình Kỹ năng giao tiếp*, NXB Hà Nội.
- Đoàn Thị Hồng Vân (2006), *Giáo trình Đàm phán trong kinh doanh quốc tế*, NXB Thống kê.
- Hoàng Đức Thân (2019), *Giáo trình giao dịch và đàm phán kinh doanh*, NXB Thống kê.
- Neil Hoechlin, (2018), *How to Negotiate Anything*, Independently published.
- Joshua N. Weiss, Wiley, (2021), *The Book of Real-World Negotiations*.

- The World Bank Group (July 2020), *Rebuilding Tourism Competitiveness - Tourism response, recovery and resilience to the COVID-19 crisis*.
- Monash University (2018), *Quich reference guide: Vancouver Citing & Reference Styles. Canada*.
- Curtin University (2020), APA 7th Sample Reference List. Curtin Library.
- University of Arizona (2020), APA 7th Edition Reference Guide. Global Campus.

TP.Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2022

HIỆU TRƯỞNG
(Ký và ghi rõ họ tên)

Trưởng Khoa/ Bộ môn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Giảng viên biên soạn
(Ký và ghi rõ họ tên)

PGS.TS. Nguyễn Minh Đức

PGS.TS. Phạm Xuân Hậu

ThS. Nguyễn Tấn Trung

RUBRIC CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ

Rubric đánh giá chuyên cần – tham gia hoạt động tại lớp (*Chiếm 20% tổng điểm cuối cùng của môn học*)

TT	Tiêu chí chung	Tiêu chí cụ thể	Thang điểm					Tỷ trọng
			A (8,5-10)	B (7,0-8,4)	C (5,5-6,9)	D (4,0-5,4)	F (<4,0)	
1	Chuyên cần	<i>Chuyên cần</i>	Tham gia đầy đủ và đúng giờ tất cả các buổi học lý thuyết và thực hành	Vắng 1 buổi không có lý do chính đáng hoặc 2 buổi có lý do chính đáng; đôi lúc đi trễ	Vắng 2 buổi không có lý do chính đáng hoặc 3-4 buổi có lý do chính đáng; thỉnh thoảng đi trễ	Vắng 3 buổi không có lý do chính đáng hoặc 5 buổi có lý do chính đáng; hay đi trễ	Vắng trên 3 buổi không có lý do chính đáng hoặc trên 5 buổi có lý do chính đáng; thường xuyên đi trễ	50% (5 điểm)
2	Tham gia các hoạt động trên lớp	<i>Bài tập về nhà (nếu có)</i>	Hoàn thành đầy đủ bài tập về nhà	Thường xuyên làm bài tập về nhà đầy đủ	Làm bài tập về nhà tương đối đầy đủ	Có làm bài tập về nhà nhưng còn sơ sài	Không làm bài tập về nhà	50% (5 điểm)
		<i>Tham gia các hoạt động trên lớp</i>	Luôn luôn chủ động và tích cực tham gia các hoạt động trên lớp; luôn đưa ra các ý kiến sát đúng với nội dung bài học; chủ động triển khai các hoạt động thảo luận nhóm	Tương đối chủ động và tích cực tham gia các hoạt động trên lớp; thường xuyên đưa ra các ý kiến tương đối sát đúng với nội dung bài học; tham gia tích cực các hoạt động thảo luận nhóm	Có tham gia các hoạt động trên lớp nhưng đôi lúc chưa được chủ động và tích cực; thỉnh thoảng đưa ra các ý kiến tương đối sát đúng với nội dung bài học; tham gia các hoạt động thảo luận nhóm	Chưa chủ động và tích cực tham gia các hoạt động trên lớp, chỉ trả lời khi được gọi; đưa ra các ý kiến tương đối sát đúng với nội dung bài học khi được gọi ý; thỉnh thoảng tham gia các hoạt động thảo luận nhóm	Không tham gia các hoạt động trên lớp, chỉ trả lời khi được gọi; không đưa ra được các ý kiến tương đối sát đúng với nội dung bài học khi được gọi ý; không tham gia các hoạt động thảo luận nhóm	

* Các lý do chính đáng bao gồm: thiên tai, tang gia (ông bà, bố mẹ, anh chị em ruột), cưới hỏi của bản thân, nằm viện có giấy xác nhận, tham gia các hoạt động đoàn thể được điều động theo danh sách và một số trường hợp đặc biệt khác được sự đồng ý của các cấp có thẩm quyền.

Rubric Kiểm tra tự luận

TT	Tiêu chí chung	Tiêu chí cụ thể	Thang điểm					Tỷ trọng
			A (8,5-10)	B (7,0-8,4)	C (5,5-6,9)	D (4,0-5,4)	F (<4,0)	
1	Nội dung và hình thức trình bày	<i>Trả lời ngắn (câu hỏi bậc 1: trình bày tái hiện kiến thức)</i>	- Trình bày đúng và đầy đủ các nội dung nêu trong đáp án. - Không có hoặc có 1-2 lỗi chính tả và diễn đạt.	- Trình bày đúng và đạt 70-80% nội dung nêu trong đáp án. - Có 3-4 lỗi nhầm lẫn thông tin, lỗi chính tả và diễn đạt	- Trình bày đúng và đạt 50-60% nội dung nêu trong đáp án. - Có 5-6 lỗi nhầm lẫn thông tin, lỗi chính tả và diễn đạt.	- Trình bày đúng và đạt 40-50% nội dung nêu trong đáp án. - Có trên 6 lỗi nhầm lẫn thông tin, lỗi chính tả và diễn đạt.	Không trình bày được hoặc trình bày sơ sài các thông tin về vấn đề được yêu cầu.	Giảng viên điều chỉnh theo từng đề thi cụ thể
		<i>Tự luận (câu hỏi bậc 2,3: Phân tích, chứng minh, đánh giá vấn đề)</i>	- Thể hiện hiểu biết sâu sắc và quan điểm cá nhân về vấn đề nêu ra. - Có dẫn chứng và lập luận thuyết phục để bảo vệ quan điểm của mình. - Không có hoặc có 1-2 lỗi chính tả và diễn đạt	- Thể hiện hiểu biết tương đối toàn diện về vấn đề nêu ra. - Có đưa ra quan điểm cá nhân. - Dẫn chứng và lập luận chưa thực sự chặt chẽ. - Có 3-4 lỗi chính tả và diễn đạt.	- Thể hiện được hiểu biết về vấn đề. - Chưa đưa ra được ý kiến cá nhân. - Chưa nêu được dẫn chứng và xây dựng lập luận. - Có 5-6 lỗi chính tả và diễn đạt.	- Trình bày vấn đề một cách đơn giản. - Chưa đưa ra được ý kiến cá nhân. - Chưa nêu được dẫn chứng và xây dựng lập luận. - Có trên 6 lỗi chính tả và diễn đạt.	Không trình bày được hoặc trình bày một cách sơ sài về vấn đề được yêu cầu.	