



TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HIẾN
KHOA DU LỊCH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin về học phần

- Tên học phần: **GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH DU LỊCH**
- Mã học phần: HOS415
- Số tín chỉ: 3
- Bậc đào tạo: Đại Học
- Loại học phần: Tự chọn
- Học phần tiên quyết: Không
- Đơn vị phụ trách: Khoa Du Lịch.
- Số giờ tín chỉ: 45, trong đó:
 - Lý thuyết: 45

2. Thông tin về giảng viên

Giảng viên 1:

- Họ và tên: Lê Hoàng Quang Dinh
- 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: 0906476747
- Email: dinhlhq@vhu.edu.vn

Giảng viên 2:

- Họ và tên:
- Chức danh, học vị:
- Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)
- Địa điểm làm việc: Khoa - Trường Đại học
- Điện thoại:
- Email:

3. Tóm tắt nội dung học phần

Môn học bao gồm 5 chương trình bày các kiến thức: Khái niệm chung của giao tiếp, các kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh du lịch, đối tượng giao tiếp, các hoạt động giao tiếp trong du lịch. Các kỹ năng lắng nghe và xử lý tình huống. Thuần thực về giao tiếp

hiệu quả bằng lời nói, văn bản, đa phương diện, kỹ năng về sử dụng thành thạo thư điện tử trong kinh doanh, kỹ năng viết báo cáo, kỹ năng làm đơn, kỹ năng thuyết trình trong kinh doanh.

Môn học rèn luyện cho người học các kỹ năng nghề nghiệp: Bên cạnh đó, môn học tích hợp giảng dạy các kỹ năng tư duy như phản biện, giải quyết vấn đề và kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm.

4. Mục tiêu của học phần

Học phần có những mục tiêu:

Cung cấp cho người học những kiến thức để hiểu được tầm quan trọng của giao tiếp trong kinh doanh. Trang bị cho người học những kiến thức cơ bản về giao tiếp trong kinh doanh du lịch, qua đó giúp người học ý thức được tầm quan trọng của giao tiếp trong kinh doanh du lịch và trong cuộc sống. Từ đó vận dụng được các kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh, xã hội, trong tìm kiếm việc làm và tại nơi làm việc. Biết tự đánh giá được điểm mạnh, hạn chế trong giao tiếp của bản thân và đề ra biện pháp để cải thiện.

Hiểu được tầm quan trọng của công nghệ trong việc giao tiếp và chăm sóc khách hàng. Xác định các bước để đạt được trình độ giao tiếp từ cơ bản đến nâng cao trong môi trường kinh doanh du lịch

5. Chuẩn đầu ra của học phần:

Mã CDR	Nội dung chuẩn đầu ra
Kiến thức	
CLO1	Nắm chắc các quy trình giao tiếp trong kinh doanh du lịch.
CLO2	Phân tích và đánh giá mối quan hệ với khách hàng từ đó có những kết luận đúng đắn trong việc trao đổi hợp tác kinh doanh.
Kỹ năng	
CLO3	Phối hợp và phát triển quan hệ nội bộ và quan hệ bên ngoài trong quá trình làm việc nhóm.
CLO4	Thuần thục về giao tiếp hiệu quả bằng lời nói, văn bản, đa phương diện, kỹ năng về sử dụng thành thạo thư điện tử trong kinh doanh, kỹ năng viết báo cáo, kỹ năng làm đơn, kỹ năng thuyết trình trong kinh doanh.
CLO5	Giao tiếp phù hợp với các bên liên quan trong môi trường đa dạng, tôn trọng sự khác biệt đa văn hoá.
Mức tự chủ và trách nhiệm	
CLO6	Có thói quen trao đổi kinh nghiệm với người khác và học tập từ người khác trong mọi tình huống.

Ma trận liên kết Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo và Chuẩn đầu ra học phần.

Chuẩn đầu ra	PLO1	PLO2	PLO3	PLO4	PLO5	PLO6	PLO7	PLO8	PLO9	PLO10
CLO1	X					X				
CLO2						X				
CLO3					X	X				
CLO4						X				
CLO5	X					X				X
CLO6										X

Ghi chú: *PLOs (Programme Learning Outcomes): Chuẩn đầu ra cấp CTĐT*

CLOs (Course Learning Outcomes): Chuẩn đầu ra học phần

6. Nội dung chi tiết của học phần

6.1. Lý thuyết

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
Chương 1	Khái quát chung về giao tiếp trong KDDL	CLO1, CLO2
1.1	Khái quát chung về giao tiếp	
1.2	Khái quát chung về giao tiếp trong KDDL	
1.3	Giao tiếp trong quá trình phục vụ khách du lịch	
Chương 2	Kỹ năng giao tiếp trong KDDL	CLO1, CLO3
2.1	Kỹ năng lắng nghe	
2.2	Kỹ năng nói	
2.3	Kỹ năng giao tiếp không lời	
2.4	Kỹ năng đặt câu hỏi	
2.5	Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại	
2.6	Kỹ năng giao tiếp qua email & thư từ	
Chương 3	Đối tượng giao tiếp trong kinh doanh du lịch	CLO1, CLO3
3.1	Đối tượng giao tiếp trong KDDL	
3.2	Giao tiếp trong môi trường kinh doanh du lịch	
3.3	Giao tiếp trong môi trường kinh doanh quốc tế	
Chương 4	Các hoạt động giao tiếp khác trong du lịch	CLO4, CLO5
4.1	Lễ nghi xã giao	
4.2	Một số nghệ thuật giao tiếp trong KDDL	
4.3	Thuyết trình trong KDDL	

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
Chương 5	Chuẩn bị cho hồ sơ việc làm.	CLO1, CLO5
5.1	Tự đánh giá khả năng giao tiếp	
5.2	Chuẩn bị hồ sơ xin việc	
5.3	Kỹ năng viết 'CV'	
5.4	Ôn tập chương trình	

6.2. Thực hành

	Nội dung	Đáp ứng CLOs
6.2.1.	Bài tập cá nhân	
	Giới thiệu về bản thân, phân tích thế mạnh và thế yếu của bản thân từ đó rút ra kết luận định hướng phát triển bản thân.	CLO3
6.2.2.	Bài tập nhóm	
	- Người học thảo luận với nhóm các câu hỏi của giảng viên theo chuyên đề - Các nhóm báo cáo kết quả làm việc trước lớp.	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 chung về giao tiếp trong kinh doanh du lịch	5				5	
2	Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh	10				10	
3	Đối tượng giao tiếp trong kinh doanh du lịch	5				5	
4	Các hoạt động giao tiếp khác trong du lịch	5	5			10	
5	Thực hành về giao tiếp kinh doanh trong du lịch		5	5		10	
6	Kỹ năng thuyết trình	5				5	
7							
Tổng		30	10	5		45	

CÁC CHỦ ĐỀ THẢO LUẬN VÀ TIỂU LUẬN

- 1, Vai trò và nhiệm vụ của giao tiếp trong kinh doanh du lịch, khách sạn.
- 2, Các yếu tố ảnh hưởng đến môi trường giao tiếp trong kinh doanh du lịch.

8. Phương pháp giảng dạy:

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

- Thuyết trình
- Phát vấn
- 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	CLO6
Thuyết trình	X	X	X	X	X	X
Phát vấn	X		X	X		
Thảo luận nhóm		X	X	X	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	CLO6
Thuyết trình	X	X				
Làm việc nhóm	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

1. Điểm đánh giá quá trình: trọng số 40% bao gồm:

- Điểm chuyên cần: dự lớp, trọng số 10 %
- Điểm kiểm tra thường xuyên: thuyết trình, trọng số 30%

2. Điểm thi kết thúc học phần: trọng số 60%

Hình thức thi: Tự luận / Tiểu 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	CLO6
Tiểu luận	X	X	X			
Thuyết trình	X		X			X
Tự Luận	X		X		X	
Dự lớp						X

13. Tài liệu phục vụ cho học phần.

13.1. Tài liệu chính

- Tập bài giảng – Giao tiếp trong kinh doanh du lịch – Lê Hoàng Quang Dinh - 2018 lưu hành nội bộ ĐHVH.

13.2. Tài liệu tham khảo

- PGS.TS. Hoàng Văn Hoa, PGS.TS. Trần Thị Vân Hoa, *Giáo trình giao tiếp trong kinh doanh*, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế quốc dân 2012.

- TS. Nguyễn Hữu Thân, *Truyền thông giao tiếp trong kinh doanh để hội nhập toàn cầu*, Nhà xuất bản lao động- Xã hội, 2008.

- PTS. Vũ Thị Phụng- Dương Quang Huy, *Giao tiếp trong kinh doanh*, Nhà xuất bản thống kê.

TP.Hồ Chí Minh, ngày ... tháng ... năm

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)