|  |  |
| --- | --- |
| BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  **TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** |

**ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN CHI TIẾT**

***(Ban hành kèm theo quyết định số QĐ/ĐHKTQD, ngày tháng năm 2019)***

**1. THÔNG TIN TỔNG QUÁT (GENERAL INFORMATION)**

|  |  |
| --- | --- |
| ***- Tên học phần (tiếng Việt):*** | **Điều hành chương trình du lịch** |
| ***- Tên học phần (tiếng Anh)*** | **Tour operations** |
| ***- Mã số học phần*** | **DLLH1138** |
| ***- Thuộc khối kiến thức*** | **Kiến thức ngành** |
| ***- Số tín chỉ*** | **3** |
| ***+ Số giờ lý thuyết*** | **26** |
| ***+ Số giờ thảo luận*** | **12** |
| ***- Các học phần tiên quyết*** | Học phần này được thực hiện sau khi đã học và đạt các học phần Kinh tế du lịch và Thiết kế chương trình du lịch. |

**2. THÔNG TIN GIẢNG VIÊN**

Giảng viên: ThS. Trần Thành Đạt, Bộ môn Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành

Email: tranthanhdat@neu.edu.vn; Phòng 709 Nhà A1

Giảng viên: TS. Nguyễn Thị Mỹ Hạnh, Bộ môn Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành

Email: hanhntm@neu.edu.vn; Phòng 709 Nhà A1

**3. MÔ TẢ HỌC PHẦN (COURSE DESCRIPTIONS)**

Học phần “Điều hành chương trình du lịch” là học phần trong khối kiến thức chuyên ngành Quản trị Du lịch và chuyên ngành Quản trị Lữ hành, có vai trò quan trọng là học phần tác nghiệp, vận hành. Học phần có thời lượng 3 đơn vị tín chỉ. Học phần này sẽ trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về vị trí, vai trò của điều hành chương trình du lịch trong công ty lữ hành; về chương trình du lịch, sản phẩm chính của công ty lữ hành; về mối quan hệ giữa công ty du lịch với nhà cung cấp và khách hàng trong chuỗi phân phối chương trình du lịch; về quy trình điều hành chương trình du lịch; và giới thiệu một số công cụ trong điều hành chương trình du lịch. Song song, học phần sẽ giúp người học thực hành một số kỹ năng cơ bản trong điều hành chương trình du lịch: lập kế hoạch thực hiện chương trình du lịch, đàm phán với các nhà cung cấp, làm việc với hướng dẫn viên, đánh giá thực hiện chương trình du lịch, và xử lý tình huống trong điều hành chương trình du lịch. Bên cạnh đó, học phần cũng rèn luyện tác phong chuyên nghiệp, giới thiệu những yêu cầu về năng lực, trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp đối với một nhà điều hành chương trình du lịch. Đặc biệt, học phần cũng mời diễn giả là nhà điều hành chương trình du lịch chuyên nghiệp để trao đổi và giới thiệu một số vấn đề cập nhật và thực tế liên quan đến điều hành chương trình du lịch nói chung và các nhà cung cấp, cách thức xử lý vấn đề trong điều hành chương trình du lịch nói riêng.

**4. TÀI LIỆU THAM KHẢO (LEARNING RESOURCES: COURSE BOOKS, REFERENCE BOOKS, AND SOFTWARES)**

**Giáo trình**

- Nguyễn Văn Mạnh & Phạm Hồng Chương (2009), *Giáo trình Quản trị kinh doanh lữ hành*, Tái bản lần thứ 2. Hà Nội: NXB ĐH Kinh tế Quốc dân.

**Tài liệu khác**

- Charles R. Goeldner & J.R. Brent Ritchie (2006), *Tourism: principles, practices, philosophies*, Xuất bản lần thứ 10, NXB Wiley.

- Fay B. (1992), Essentials of tour management. NJ: Prentice-Hall

**5. MỤC TIÊU HỌC PHẦN (COURSE GOALS)**

**Bảng 1. Mục tiêu học phần**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mục tiêu** | **Mô tả**  **mục tiêu** | **Chuẩn đầu ra của Chương trình đào tạo** | **Trình độ năng lực** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| G1 | Hiểu được vai trò của bộ phận điều hành chương trình du lịch trong công ty du lịch và các yêu cầu về công việc và năng lực của vị trí công việc điều hành chương trình du lịch;  Hiểu định nghĩa, đặc điểm, và cấu trúc của chương trình du lịch;  Hiểu mối quan hệ giữa công ty du lịch với các nhà cung cấp và khách hàng trong các loại chuỗi phân phối chương trình du lịch khác nhau;  Hiểu các nhà cung cấp dịch vụ du lịch chính và đặc điểm của các nhà cung cấp này trong ngành du lịch ở Việt Nam;  Hiểu quy trình điều hành chương trình du lịch tổng thể.  Hiểu phương pháp phân tích chương trình du lịch và lập kế hoạch cơ bản.  Nắm được một số tuyến du lịch phổ biến ở Việt Nam. | 1.3.2 | 3 |
| G2 | Áp dụng được kỹ năng phân tích chương trình du lịch, lập kế hoạch thực hiện chương trình du lịch, và lập dự toán chương trình du lịch.  Áp dụng được kỹ năng làm việc nhóm và thuyết trình bằng tiếng Việt và hiểu được một số thuật ngữ cơ bản trong tiếng Anh liên quan đến điều hành chương trình du lịch. | 2.1.4  2.2.1  2.2.2 | 3 |
| G3 | Có tinh thần tự học, tự tích lũy và cập nhật kiến thức kỹ năng;  Hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp và tinh thần định hướng khách hàng của người làm du lịch. | 3.1.1  3.2.2 | 3 |

**6. CHUẨN ĐẦU RA HỌC PHẦN (COURSE LEARNING OUTCOMES)**

**Bảng 2. Năng lực người học học phần (CLO)**

| **CĐR CTĐT** | **CLOs** | **Mô tả năng lực người học** | **Trình độ năng lực** |
| --- | --- | --- | --- |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| 1.3.2 | CLO1.1 | Hiểu được vai trò của bộ phận điều hành chương trình du lịch trong công ty du lịch và các yêu cầu về công việc và năng lực của vị trí công việc điều hành chương trình du lịch. | 3 |
| CLO1.2 | Hiểu định nghĩa, đặc điểm, và cấu trúc của chương trình du lịch; | 3 |
| CLO1.3 | Hiểu mối quan hệ giữa công ty du lịch với các nhà cung cấp và khách hàng trong các loại chuỗi phân phối chương trình du lịch khác nhau. | 3 |
| CLO1.4 | Hiểu quy trình điều hành chương trình du lịch tổng thể. | 3 |
| CLO1.5 | Hiểu các nhà cung cấp dịch vụ du lịch chính ở Việt Nam, nguyên tắc và phương pháp làm việc và đàm phán với các nhà cung cấp. | 3 |
| CLO 1.6 | Nắm được một số tuyến du lịch phổ biến ở Việt Nam. | 3 |
| CLO 1.7 | Hiểu phương pháp đánh giá chương trình du lịch và chăm sóc khách hàng | 3 |
| 2.1.4  2.2.1  2.2.2 | CLO2.1 | Áp dụng được kỹ năng phân tích chương trình du lịch, lập kế hoạch thực hiện chương trình du lịch, và lập dự toán. | 3 |
| CLO2.2 | Áp dụng được kỹ năng làm việc nhóm và thuyết trình bằng tiếng Việt và hiểu được một số thuật ngữ cơ bản trong tiếng Anh liên quan đến điều hành chương trình du lịch. | 3 |
| CLO 2.3 | Áp dụng được kỹ năng giải quyết một số vấn đề điển hình trong điều hành chương trình du lịch | 3 |
| 3.1.1 | CLO 3.1 | Có tinh thần tự học, tự tích lũy và cập nhật kiến thức kỹ năng. | 3 |
| 3.2.2 | CLO 3.2 | Hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp và tinh thần định hướng khách hàng của người làm du lịch. | 3 |

**7. ĐÁNH GIÁ HỌC PHẦN (COURSE ASSESSMENT)**

**Bảng 3. Đánh giá học phần**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hình thức đánh giá** | **Nội dung** | **Thời điểm** | **NLNH học phần** | **Tiêu chí đánh giá** | **Tỷ lệ (%)** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** | **[5]** | **[6]** |
| Chuyên cần | Chương 1, 2, 3 | Tuần 1-13 | CLO 1.1, 1.2, 1.3, 1.5, 3.1 | - Mức độ tham gia lớp học đầy đủ.  - Mức độ tham gia trả lời câu hỏi của giảng viên (số lần và chất lượng ý kiến trả lời)  - Mức độ tham gia đặt câu hỏi với bài giảng của giảng viên (số lần và chất lượng câu hỏi) | 10% |
| 01 bài kiểm tra cá nhân | Chương 1, 2, 3 | Tuần 5 | CLO 1.1, 1.2, 1.3 | 01 Bài kiểm tra cá nhân 60 phút | 15% |
| 01 bài tập nhóm | Chương 6 | Tuần  9-11 | CLO 1.3, 1.5, 2.2, 3.1, 3.2 | - Mức độ hoàn thành bài tập nhóm, thuyết trình (đúng hạn, chất lượng nội dung và thuyết trình, trả lời câu hỏi của giảng viên và lớp) | 15% |
| Đánh giá cuối kỳ | Chương 4, 5, 9 | Theo lịch thi | CLO 1.6, 2.1, 2.3 | Bài thi tự luận cá nhân 90 phút | 60% |

**8. KẾ HOẠCH GIẢNG DẠY (LESSON PLAN)**

**8.1. Nội dung giảng dạy**

**CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT VỀ ĐIỀU HÀNH CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH**

***Giới thiệu khái quát về chương:***

Chương 1 giới thiệu vị trí, vai trò của chức năng điều hành chương trình du lịch trong doanh nghiệp lữ hành ở ba khía cạnh: trong tiến trình công việc, trong quản trị doanh nghiệp, và trong cơ cấu tổ chức. Chương này cũng thảo luận một số loại hình cơ cấu tổ chức cơ bản của doanh nghiệp lữ hành và vị trí của bộ phận điều hành trong đó. Các công việc cơ bản, các mỗi quan hệ trong công việc, và các yêu cầu về năng lực của vị trí công việc điều hành chương trình du lịch cũng sẽ được thảo luận. Cuối cùng, chương 1 giới thiệu một số văn bản mẫu có chức năng hỗ trợ công việc của nhà điều hành chương trình du lịch.

* 1. **Vị trí của bộ phận điều hành**
     1. Trong tiến trình công việc
     2. Trong quản trị doanh nghiệp
     3. Trong cơ cấu tổ chức
  2. **Bộ phận điều hành trong cơ cấu tổ chức**
     1. Cơ cấu tổ chức giản đơn
     2. Cơ cấu tổ chức theo chức năng
     3. Cơ cấu tổ chức theo sản phẩm, khách hàng, và địa lý
  3. **Nhiệm vụ của nhân viên điều hành**
  4. **Mối quan hệ công việc của nhân viên điều hành**
     1. Mối quan hệ trong công ty
     2. Mối quan hệ bên ngoài công ty (với nhà cung cấp, khách hàng, hướng dẫn viên, các công ty du lịch khác

**1.5. Một số văn bản mẫu trong điều hành chương trình du lịch**

***Tài liệu tham khảo của chương:***

* Nguyễn Văn Mạnh & Phạm Hồng Chương (2009), *Giáo trình Quản trị kinh doanh lữ hành*. Tái bản lần thứ 2. Hà Nội: NXB ĐH Kinh tế Quốc dân (Chương 3, 7)
* Dự án EU (2015), Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam: *Nghề điều hành du lịch và đại lý lữ hành*. Tổng cục Du lịch – Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (Phần II – TOS 4.4)
* Fay B. (1992), *Essentials of tour management*. NJ: Prentice-Hall (Chương 2, 3)

**CHƯƠNG 2: CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH**

***Giới thiệu khái quát về chương:***

Chương này thảo luận một số nội dung quan trọng liên quan đến chương trình du lịch: định nghĩa chương trình du lịch, các thành phần cơ bản của chương trình du lịch, phân loại chương trình du lịch (và hệ quả của mỗi loại chương trình du lịch đối với quá trình điều hành chương trình du lịch), và một số tuyến du lịch phổ biến ở Việt Nam.

**2.1. Định nghĩa chương trình du lịch**

**2.2. Phân loại chương trình du lịch**

**2.3. Các thành phần cơ bản của chương trình du lịch**

**2.4. Một số tuyến du lịch phổ biến ở Việt Nam**

***Tài liệu tham khảo của chương:***

* Nguyễn Văn Mạnh & Phạm Hồng Chương (2009), *Giáo trình Quản trị kinh doanh lữ hành*. Tái bản lần thứ 2. Hà Nội: NXB ĐH Kinh tế Quốc dân (Chương 7)
* Dự án EU (2015), *Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam: Nghề điều hành du lịch và đại lý lữ hành*. Tổng cục Du lịch – Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (Phần II – TOS 4.4)
* Fay B. (1992), *Essentials of tour management*. NJ: Prentice-Hall (Chương 1, 2)

**CHƯƠNG 3: MỐI QUAN HỆ GIỮA CÔNG TY DU LỊCH VỚI NHÀ CUNG CẤP VÀ KHÁCH DU LỊCH**

***Giới thiệu khái quát về chương:***

Chương này xem xét các động cơ và kỳ vọng của khách đi du lịch theo đoàn và các nhóm xã hội thường có nhu cầu đi du lịch theo đoàn. Bên cạnh đó, chương cũng phân tích ba loại chuỗi phân phối chương trình du lịch cơ bản và cách thức tìm kiếm thông tin, xây dựng và duy trì mối quan hệ với các nhà cung cấp.

**3.1. Động cơ và kỳ vọng của khách du lịch khi đi du lịch theo đoàn**

**3.2. Các loại nhóm xã hội có nhu cầu đi du lịch theo đoàn**

**3.3. Ba loại chuỗi phân phối chương trình du lịch cơ bản**

**3.4. Xây dựng và duy trì mối quan hệ hợp tác với các nhà cung cấp**

***Tài liệu tham khảo của chương:***

* Nguyễn Văn Mạnh & Phạm Hồng Chương (2009), *Giáo trình Quản trị kinh doanh lữ hành*. Tái bản lần thứ 2. Hà Nội: NXB ĐH Kinh tế Quốc dân (Chương 4)
* Fay B. (1992), *Essentials of tour management*. NJ: Prentice-Hall (Chương 4)

**CHƯƠNG 4: QUY TRÌNH ĐIỀU HÀNH CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH**

***Giới thiệu khái quát về chương:***

Chương 4 mô tả và thảo luận các đặc điểm của quy trình tổng thể điều hành chương trình du lịch. Quy trình được chia làm 3 giai đoạn chính, gồm trước chuyến đi, trong chuyến đi, và sau chuyến đi, trong đó mỗi giai đoạn gồm các bước thành phần. Sau đó, mối quan hệ giữa các giai đoạn trong quy trình sẽ được phân tích.

**4.1. Mô tả và đặc điểm của quy trình tổng thể điều hành chương trình du lịch**

**4.2. Những nội dung cơ bản trong quy trình điều hành chương trình du lịch**

***Tài liệu tham khảo của chương:***

* Nguyễn Văn Mạnh & Phạm Hồng Chương (2009), *Giáo trình Quản trị kinh doanh lữ hành*. Tái bản lần thứ 2. Hà Nội: NXB ĐH Kinh tế Quốc dân (Chương 3, 7)
* Dự án EU (2015), *Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam: Nghề điều hành du lịch và đại lý lữ hành*. Tổng cục Du lịch – Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (Phần II – TOS 4.4)
* Fay B. (1992), *Essentials of tour management*. NJ: Prentice-Hall (Chương 2, 3)

**CHƯƠNG 5: LẬP KẾ HOẠCH THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH**

***Giới thiệu khái quát về chương:***

Chương 5 cung cấp kiến thức về cách thức lập kế hoạch chương trình du lịch theo hai loại: kế hoạch dành cho điều hành và kế hoạch dành cho hướng dẫn viên. Mỗi loại kế hoạch được thảo luận theo ba góc độ: mục tiêu, cấu trúc, và căn cứ lập kế hoạch. Đồng thời, chương này cũng giới thiệu cách thức lập dự toán chương trình du lịch.

**5.1. Phân tích chương trình du lịch**

**5.2. Kế hoạch thực hiện chương trình du lịch dành cho điều hành**

**5.3. Kế hoạch thực hiện chương trình du lịch dành cho hướng dẫn viên**

**5.4 Lập dự toán chương trình du lịch**

***Tài liệu tham khảo của chương:***

* Dự án EU (2015), *Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam: Nghề điều hành du lịch và đại lý lữ hành*. Tổng cục Du lịch – Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (Phần II – TOS 4.4)
* Fay B. (1992), *Essentials of tour management*. NJ: Prentice-Hall (Chương 1, 8)

**CHƯƠNG 6: LÀM VIỆC VỚI CÁC NHÀ CUNG CẤP**

***Giới thiệu khái quát về chương:***

Chương 6 thảo luận về chủ đề làm việc với nhà cung cấp, một trong những nhiệm vụ quan trọng của nhà điều hành chương trình du lịch. Các nội dung được giới thiệu bao gồm: các loại nhà cung cấp cơ bản, cách thức tìm hiểu thông tin về nhà cung cấp, cơ sở lựa chọn nhà cung cấp, quy trình giữ chỗ và đặt chỗ với nhà cung cấp, lưu trữ thông tin nhà cung cấp, và một số nguyên tắc khi đàm phán với nhà cung cấp.6.1. Giới thiệu về các loại nhà cung cấp dịch vụ du lịch cơ bản ở Việt Nam

**6.1. Các loại nhà cung cấp dịch vụ du lịch cơ bản**

**6.2. Cơ sở lựa chọn nhà cung cấp**

**6.3. Quy trình đặt, giữ chỗ với nhà cung cấp**

**6.4. Lưu trữ thông tin nhà cung cấp**

**6.5. Một số nguyên tắc khi đàm phán với nhà cung cấp**

***Tài liệu tham khảo của chương:***

* Nguyễn Văn Mạnh & Phạm Hồng Chương (2009), *Giáo trình Quản trị kinh doanh lữ hành*, Tái bản lần thứ 2. Hà Nội: NXB ĐH Kinh tế Quốc dân (Chương 4)
* Dự án EU (2015), *Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam: Nghề điều hành du lịch và đại lý lữ hành*. Tổng cục Du lịch – Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (Phần II – TOS 4.4)
* Fay B. (1992), *Essentials of tour management*. NJ: Prentice-Hall (Chương 4, 10)

**CHƯƠNG 7: LÀM VIỆC VỚI HƯỚNG DẪN VIÊN**

***Giới thiệu khái quát về chương:***

Chương 7 đề cập đến các nội dung về làm việc với hướng dẫn viên, người trực tiếp thực hiện chương trình du lịch và có vai trò quyết định đến chất lượng thực hiện chương trình. Nội dung làm việc với hướng dẫn viên được chia làm ba phần theo quy trình: trước chuyến đi, trong chuyến đi, và sau chuyến đi. Mỗi phần trong quy định được thảo luận trên ba khía cạnh: mục tiêu, nội dung/công việc, và quy trình.

7.1. Làm việc với hướng dẫn viên trước chuyến đi

7.2. Quản lý hướng dẫn viên trong chuyến đi

7.3. Làm việc với hướng dẫn viên sau chuyến đi

***Tài liệu tham khảo của chương:***

* Nguyễn Văn Mạnh & Phạm Hồng Chương (2009), *Giáo trình Quản trị kinh doanh lữ hành*. Tái bản lần thứ 2. Hà Nội: NXB ĐH Kinh tế Quốc dân (Chương 7)
* Fay B. (1992), *Essentials of tour management*. NJ: Prentice-Hall (Chương 11)

**CHƯƠNG 8: ĐÁNH GIÁ THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH VÀ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG**

***Giới thiệu khái quát về chương:***

Chương 8 cung cấp kiến thức liên quan đến đánh giá thực hiện chương trình du lịch và chăm sóc khách hàng. Về đánh giá thực hiện chương trình du lịch, chương này thảo luận dựa trên ba góc độ: mục tiêu đánh giá (đánh giá trình trạng công việc đã thực hiện, sự hài lòng của khách, nhận diện nhu cầu mới, đánh giá được hướng dẫn viên và nhà cung cấp), cơ sở đánh giá (thông tin từ khách, hướng dẫn viên, dữ liệu tài chính, v.v.), và nội dung đánh giá (mức độ hài lòng của khách, chất lượng của nhà cung cấp, hướng dẫn viên, các vấn đề tài chính, v.v.

**8.1. Mục tiêu đánh giá chương trình du lịch**

**8.2. Các cơ sở để đánh giá chương trình du lịch**

**8.3. Các nội dung đánh giá chương trình du lịch**

**8.4. Vai trò của khách hàng trung thành và hoạt động chăm sóc khách hàng**

**8.5 Phân loại khách hàng và các chính sách chăm sóc tương ứng**

***Tài liệu tham khảo của chương:***

* Nguyễn Văn Mạnh & Phạm Hồng Chương (2009), *Giáo trình Quản trị kinh doanh lữ hành*. Tái bản lần thứ 2. Hà Nội: NXB ĐH Kinh tế Quốc dân (Chương 8)
* Dự án EU (2015), *Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam: Nghề điều hành du lịch và đại lý lữ hành*. Tổng cục Du lịch – Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (Phần II – TOS 4.4)
* Fay B. (1992), *Essentials of tour management*. NJ: Prentice-Hall (Chương 12)

**CHƯƠNG 9: XỬ LÝ TÌNH HUỐNG TRONG ĐIỀU HÀNH CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH**

***Giới thiệu khái quát về chương:***

Chương 9 thảo luận các nội dung liên quan đến xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình điều hành chương trình du lịch (các vấn đề liên quan đến khách hàng, nhà cung cấp, hướng dẫn viên, v.v) Trong đó, chương này thảo luận về nguyên tắc phân quyền giải quyết vấn đề, một số vấn đề điển hình, các nguyên tắc khi giải quyết vấn đề trong điều hành chương trình du lịch, và một số ví dụ. Chương này cũng có sự tham gia thảo luận của báo cáo viên là nhà điều hành để có cái nhìn thực tế và chia sẻ kinh nghiệm xử lý vấn đề trong điều hành chương trình du lịch.

**9.1. Phân quyền giải quyết vấn đề**

**9.2. Những vấn đề điển hình trong quá trình điều hành chương trình du lịch**

**9.3. Một số nguyên tắc khi xử lý vấn đề trong điều hành chương trình du lịch**

**9.4. Một số ví dụ về các vấn đề điển hình trong thực tế**

**8.2. Kế hoạch giảng dạy**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tuần** | **Nội dung** | **NLNH học phần** | **Hoạt động dạy và học** | **Bài đánh giá** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** | **[5]** |
| 1-2 | Chương 1 | CLO 1.1  CLO 3.1 | **Học ở lớp:**  Thuyết giảng  Thảo luận  **Học ở nhà:** Nghiên cứu trước tài liệu Chương 2 | - Đánh giá quá trình, thái độ học tập, mức độ chủ động và tích cực trong học tập 10% |
| 2-3 | Chương 2 | CLO 1.2  CLO 2.2  CLO 3.1 | **Học ở lớp:**  Thuyết giảng  Thảo luận nhóm  Học ở nhà: Nghiên cứu trước tài liệu Chương 3 | - Đánh giá quá trình, thái độ học tập, mức độ chủ động và tích cực trong học tập 10% |
| 3-4 | Chương 3 | CLO 1.3  CLO 3.1 | **Học ở lớp:**  Thuyết giảng  Thảo luận  **Học ở nhà:** Nghiên cứu trước tài liệu Chương 4 | - Đánh giá quá trình, thái độ học tập, mức độ chủ động và tích cực trong học tập 10% |
| 5 | Chương 4 | CLO 1.4  CLO 3.1 | **Học ở lớp:**  Thuyết giảng  Thảo luận  **Học ở nhà**: Nghiên cứu trước tài liệu Chương 5 | - Đánh giá quá trình, thái độ học tập, mức độ chủ động và tích cực trong học tập 10% |
| 5 | Chương 1, 2, 3 | CLO 1.1  CLO 1.2  CLO 1.3 | **Bài kiểm tra cá nhân** | Mức độ hiểu, giải thích, và lấy ví dụ liên quan đến các câu hỏi trong bài kiểm tra cá nhân 15% (60 phút) |
| 6-7 | Chương 5 | CLO1.4  CLO2.1  CLO3.1 | **Học ở lớp:**  Thuyết giảng  Thảo luận  **Học ở nhà:** Nghiên cứu trước tài liệu Chương 6 | - Đánh giá quá trình, thái độ học tập, mức độ chủ động và tích cực trong học tập 10% |
| 8 | Chương 6 | CLO1.5  CLO3.1 | **Học ở lớp:**  Thuyết giảng  Thảo luận  **Học ở nhà:** Nghiên cứu trước tài liệu Chương 7 | - Đánh giá quá trình, thái độ học tập, mức độ chủ động và tích cực trong học tập 10%  - Bài tập nhóm, thuyết trình 15% |
| 9-10 | Chương 7 | CLO1.5  CLO3.1 | **Học ở lớp:**  Thuyết giảng  Thảo luận  **Học ở nhà:** Nghiên cứu trước tài liệu Chương 8 | - Đánh giá quá trình, thái độ học tập, mức độ chủ động và tích cực trong học tập 10% |
| 11 | Chương 6 | CLO 1.3  CLO 1.5  CLO 2.2  CLO 3.1  CLO 3.2 | **Nộp và thuyết trình bài tập nhóm** | Khả năng áp dụng kiến thức đã học phân tích các nội dung trong bài tập nhóm, khả năng thuyết trình, làm việc nhóm, và trả lời câu hỏi. |
| 12 | Chương 8 | CLO1.7  CLO3.1 | **Học ở lớp:**  Thuyết giảng  Thảo luận  **Học ở nhà:** Nghiên cứu trước tài liệu Chương 9 | - Đánh giá quá trình, thái độ học tập, mức độ chủ động và tích cực trong học tập 10% |
| 13 | Chương 9 | CLO2.3  CLO3.1 | **Học ở lớp:**  Thuyết giảng  Thảo luận  **Học ở nhà:** ôn tập | - Đánh giá quá trình, thái độ học tập, mức độ chủ động và tích cực trong học tập 10% |
| Lịch thi nhà trường | Thi cuối kì | CLO 1.6  CLO 2.1  CLO 2.3 | Thi cuối kỳ tự luận theo lịch chung của nhà trường. | Mức độ hiểu, giải thích, và lấy ví dụ liên quan đến các câu hỏi trong bài thi cuối kỳ 60% (90 phút) |

**9. QUY ĐỊNH CỦA HỌC PHẦN (COURSE REQUIREMENTS AND EXPECTATION)**

**9.1. Quy định về tham dự lớp học**

- Sinh viên/học viên có trách nhiệm tham dự đầy đủ các buổi học. Trong trường hợp nghỉ học do lý do bất khả kháng thì phải có giấy tờ chứng minh đầy đủ và hợp lý.

- Sinh viên có trách nhiệm chủ động nghiên cứu tài liệu, chủ động chuẩn bị bài học trước khi đến lớp theo hướng dẫn và yêu cầu của giảng viên

- Sinh viên vắng quá 3 buổi học dù có lý do hay không có lý do đều bị coi như không hoàn thành khóa học và phải đăng ký học lại.

- Sinh viên nộp bài tập cá nhân và bài tập nhóm muộn so với thời gian quy định của giảng viên sẽ nhận điểm 0 của bài tập đó.

- Về trao đổi giữa giảng viên và sinh viên: Khuyến khích sinh viên tham gia thảo luận, phản hồi trực tiếp với giảng viên về nội dung học phần, phương pháp dạy và học, tài liệu giảng dạy và đọc. Giảng viên cũng khuyến khích sinh viên phản hồi về hình thức, phương pháp và nội dung kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của sinh viên. Sinh viên có thể giao trao đổi với giảng viên trên lớp, trong giờ hành chính hoặc qua email. Những thông tin phản hồi của sinh viên có giá trị góp phần nâng cao chất lượng dạy và học của học phần.

**9.2. Quy định về hành vi lớp học**

- Học phần được thực hiện trên nguyên tắc tôn trọng người học và người dạy. Mọi hành vi làm ảnh hưởng đến quá trình dạy và học đều bị nghiêm cấm.

- Sinh viên cần chủ động tham gia bài giảng trên lớp thông qua trao đổi với giảng viên (trả lời và đặt câu hỏi), thảo luận với sinh viên khác trên lớp, thảo luận nhóm, nghiên cứu tình huống, thuyết trình.

- Sinh viên phải đi học đúng giờ quy định. Sinh viên đi trễ quá 10 phút sau khi giờ học bắt đầu sẽ không được tham dự buổi học.

- Tuyệt đối không làm ồn, gây ảnh hưởng đến người khác trong quá trình học.

- Tuyệt đối không được ăn uống, nhai kẹo cao su, sử dụng các thiết bị như điện thoại, máy nghe nhạc trong giờ học.

- Máy tính xách tay, máy tính bảng chỉ được thực hiện vào mục đích ghi chép bài giảng, tính toán phục vụ bài giảng, bài tập, tuyệt đối không dùng vào việc khác.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Xác nhận của Trường** | **Trưởng Bộ môn** | **Giảng viên**  **Ths. Trần Thành Đạt** |