



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

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT

Môn học: Kỹ năng đàm phán trong du lịch

Mã môn: NST23021, NST33021

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: conglth@hpu.edu.vn

THÔNG TIN VỀ MÔN HỌC

1. Thông tin chung

- Số tín chỉ: 2 tín chỉ
- Các môn học tiên quyết: Nhập môn khoa học du lịch
- 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: 36 tiết
 - + Làm bài tập trên lớp:
 - + Thảo luận: 2 tiết
 - + Thực hành, thực tập theo nhóm: 5 tiết
 - + Tự học, tự nghiên cứu: Theo yêu cầu và sự hướng dẫn của giảng viên.
 - + Kiểm tra: 2 tiết

2. Mục tiêu của môn học

- *Kiến thức*: Trang bị cho sinh viên những kiến thức căn bản nhất về giao tiếp và đàm phán trong kinh doanh du lịch, tổ chức hội họp và thuyết trình.

- *Kỹ năng*: Rèn luyện cho sinh viên kỹ năng giao tiếp, kỹ năng đàm phán, kỹ năng thuyết trình...

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

3. Tóm tắt nội dung môn học

Môn học giới thiệu cho sinh viên những kiến thức chung về giao tiếp và các kỹ năng giao tiếp; đàm phán trong kinh doanh du lịch, tổ chức hội họp thuyết trình

4. Học liệu:

1. Mai Chánh Cường, *Kỹ năng đàm phán và thuyết trình trong kinh doanh*, NXB Khoa học kỹ thuật, Hà Nội, 2008.
2. Dale Carnegie (Mạnh Chương dịch), *Đắc nhân tâm*, NXB Văn hóa Thông tin, 2003.
3. Trịnh Xuân Dũng, *Tâm lý học quản trị kinh doanh*, NXB Thống kê, 2000.
4. 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.
5. Dương Thị Liễu, *Kỹ năng thuyết trình*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, 2008.

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, điền dã	Tự học, tự NC	Kiểm tra	
Chương 1: Giao tiếp và các kỹ năng giao tiếp cơ bản	13		1.0				14.0
1.1. Khái quát chung về giao tiếp	2.0						
1.1.1. Khái niệm, vai trò	0.5						
1.1.2. Chức năng	0.5						
1.1.3. Phân loại	1.0						
1.2. Cấu trúc của hoạt động giao tiếp	2.0						
1.2.1. Quá trình truyền thông	0.6						
1.2.2. Quá trình nhận thức	0.6						
1.2.3. Quá trình tác động qua lại trong giao tiếp	0.8						
1.3. Các phương tiện giao tiếp	3.0						
1.3.1. Ngôn ngữ	1.5						
1.3.2. Các phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ	1.5						
1.4. Các kỹ năng giao tiếp cơ bản	3.0						
1.4.1. Kỹ năng lắng nghe	0.5						
1.4.2. Kỹ năng đặt câu hỏi	0.5						
1.4.3. Kỹ năng thuyết phục	0.5						
1.4.4. Kỹ năng thuyết trình	0.5						
1.4.5. Kỹ năng đọc và tóm tắt văn bản	0.5						
1.4.6. Kỹ năng viết	0.5						
1.5. Phép lịch sự trong xã giao quốc tế	3.0						
1.5.1. Chào hỏi	0.5						
1.5.2. Bắt tay	0.5						
1.5.3. Giới thiệu làm quen	0.5						
1.5.4. Trao danh thiếp	0.5						
1.5.5. Tiếp khách	0.5						
1.5.6. Cách sử dụng điện thoại	0.2						
1.5.7. Tặng quà	0.3						

<i>Thảo luận</i>			1.0				
<i>Bài kiểm tra số 1</i>						1.0	1.0
Chương 2: Đàm phán trong kinh doanh du lịch	13		1.0				14.0
2.1. Khái niệm, nguyên tắc cơ bản của đàm phán	1.0						
2.1.1. Khái niệm	0.5						
2.1.2. Các nguyên tắc	0.5						
2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến đàm phán trong kinh doanh du lịch	3.0						
2.2.1. Các yếu tố cơ sở	0.5						
2.2.2. Bầu không khí đàm phán	0.5						
2.2.3. Các yếu tố chiến lược	1.0						
2.2.4. Các yếu tố văn hóa	1.0						
2.3. Các kiểu đàm phán	2.0						
2.3.1. Đàm phán theo kiểu mặc cả lập trường	1.0						
2.3.2. Đàm phán theo kiểu nguyên tắc	1.0						
2.4. Kỹ thuật đàm phán trong kinh doanh du lịch	3.0						
2.4.1. Quá trình đàm phán	1.5						
2.4.2. Kỹ thuật đàm phán hợp đồng thương mại	1.5						
2.5. Kinh nghiệm trong giao tiếp đàm phán kinh doanh du lịch	4.0						
2.5.1. Giao tiếp, đàm phán với các đối tác châu Âu	1.0						
2.5.2. Giao tiếp, đàm phán với các đối tác châu Á	1.0						
2.5.3. Giao tiếp, đàm phán với các đối tác châu Mỹ	1.0						
2.5.4. Giao tiếp, đàm phán với các đối tác châu Phi	1.0						
<i>Thảo luận</i>			1.0				
<i>Kiểm tra số 2</i>						1.0	1.0
Chương 3: Tổ chức hội họp và thuyết trình	9.0			5.0			14.0

3.1. Tổ chức hội nghị và các cuộc họp	2.0						
3.1.1. Khái niệm, mục đích	0.5						
3.1.2. Quy trình	1.0						
3.1.3. Các vai trò trong cuộc họp	0.5						
3.2. Thuyết trình và nghệ thuật thu hút sự chú ý của thính giả	3.0						
3.2.1. Quy trình	1.0						
3.2.2. Nghệ thuật thu hút sự chú ý của thính giả	2.0						
3.3. Kinh nghiệm chiêu đãi và tổ chức chiêu đãi	4.0						
3.3.1. Các loại tiệc thông dụng hiện nay	1.0						
3.3.2. Xử sự của người mời và người được mời	1.0						
3.3.3. Chuẩn bị phòng khách trước khi ăn tiệc	1.0						
3.3.4. Cung cách xử sự nơi bàn tiệc	0.5						
3.3.5. Tráng miệng và kết thúc tiệc	0.5						
Bài thực hành				5.0			
Ôn tập	1.0						1.0
Tổng (tiết)	36.0		2.0	5.0		2.0	45.0

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	Chương 1: Giao tiếp và các kỹ năng giao tiếp cơ bản			
	1.1. Khái quát chung về giao tiếp	Giảng lý thuyết, SV tự nghiên cứu	Đọc trước giáo trình, tài liệu	
	1.2. Cấu trúc của hoạt động giao tiếp			
Tuần II	1.2. Cấu trúc của hoạt động giao tiếp (tiếp)	Giảng lý thuyết, SV tự nghiên cứu	Đọc trước giáo trình, tài liệu	
	1.3. Các phương tiện giao tiếp			

Tuần III	1.3.Các phương tiện giao tiếp (tiếp)	Giảng lý thuyết, SV tự nghiên cứu	Đọc trước giáo trình, tài liệu
	1.4. Các kỹ năng giao tiếp cơ bản		
Tuần IV	1.4. Các kỹ năng giao tiếp cơ bản (tiếp)	Giảng lý thuyết, SV tự nghiên cứu	Đọc trước giáo trình, tài liệu
	1.5. Phép lịch sự trong xã giao quốc tế		
Tuần V	1.5. Phép lịch sự trong xã giao quốc tế (tiếp)	Giảng lý thuyết, SV tự nghiên cứu	Đọc trước giáo trình, tài liệu
	<i>Thảo luận</i>	Thảo luận	
	<i>Bài kiểm tra</i>		
Tuần VI	Chương 2: Đàm phán trong kinh doanh du lịch		
	2.1. Khái niệm, nguyên tắc cơ bản của đàm phán	Giảng lý thuyết, SV tự nghiên cứu	Đọc trước giáo trình, tài liệu
	2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến đàm phán trong kinh doanh du lịch		
Tuần VII	2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến đàm phán trong kinh doanh du lịch (tiếp)	Giảng lý thuyết, SV tự nghiên cứu	Đọc trước giáo trình, tài liệu
	2.3. Các kiểu đàm phán		
Tuần VIII	2.4. Kỹ thuật đàm phán trong kinh doanh du lịch	Giảng lý thuyết, SV tự nghiên cứu	Đọc trước giáo trình, tài liệu
	2.5. Kinh nghiệm trong giao tiếp đàm phán kinh doanh du lịch		
Tuần IX	2.5. Kinh nghiệm trong giao tiếp đàm phán kinh doanh du lịch (tiếp)	Giảng lý thuyết, SV tự nghiên cứu	Đọc trước giáo trình, tài liệu
	<i>Thảo luận</i>		
	<i>Kiểm tra số 2</i>		
Tuần X	Chương 3: Tổ chức hội họp và thuyết trình		
	3.1. Tổ chức hội nghị và các cuộc họp	Giảng lý thuyết, SV tự nghiên cứu	Đọc trước giáo trình, tài liệu
	3.2. Thuyết trình và nghệ thuật thu hút sự chú ý của thính giả		
Tuần XII	3.2. Thuyết trình và nghệ thuật thu hút sự chú ý của	Giảng lý thuyết, SV tự nghiên cứu	Đọc trước giáo trình, tài liệu

	thính giả (tiếp)			
	3.3. Kinh nghiệm chiêu đãi và tổ chức chiêu đãi			
Tuần XIII	3.3. Kinh nghiệm chiêu đãi và tổ chức chiêu đãi (tiếp)	Giảng lý thuyết, SV tự nghiên cứu	Đọc trước giáo trình, tài liệu	
Tuần XIV	<i>Bài thực hành:</i>	Thực hành		
Tuần XV	<i>Bài thực hành: (tiếp)</i>	Thực hành		
	<i>Ôn tập</i>			

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 theo nhóm;
- Hình thức thi tự luận.

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

- Điểm quá trình: 30% gồm điểm chuyên cần, điểm thảo luận nhóm, báo cáo bài thực hành...
- Thi hết môn: 70%

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.
 - + Tích cực xây dựng bài trên lớp.
 - + Làm việc theo nhóm.

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