

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG

Khoa: Du lịch

Bộ môn: Quản trị DV DL & LH

ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN

1. Thông tin về học phần

Tên học phần: **THIẾT KẾ VÀ ĐIỀU HÀNH TOUR DU LỊCH**

- Tiếng Việt: **THIẾT KẾ VÀ ĐIỀU HÀNH TOUR DU LỊCH**
- Tiếng Anh: **TOUR DESIGN AND OPERATION**

Mã học phần:

(2)

Số tín chỉ: 03

Đào tạo trình độ: Đại học

Học phần tiên quyết: Marketing căn bản; Các tuyến điểm du lịch; Địa lý du lịch; Quản trị kinh doanh hãng lữ hành.

2. Mô tả tóm tắt học phần:

Học phần trang bị cho người học những nội dung cơ bản về tổ chức và hoạt động của công ty du lịch; những kiến thức và kỹ năng về thiết kế và tổ chức Tour du lịch, phương pháp định giá Tour, hoạt động marketing và bán Tour du lịch, công tác tổ chức thực hiện và những công việc của một nhân viên điều hành tour.

3. Mục tiêu

Giúp sinh viên có đủ kiến thức và kỹ năng thiết kế các tuyến du lịch phù hợp và hấp dẫn, cách thức định giá tour, xúc tiến và bán tour, nắm được những kỹ năng và cách thức tổ chức tour du lịch, thực hiện được những công việc của nhân viên điều hành tour du lịch.

4. Kết quả học tập mong đợi (KQHT): Sau khi học xong học phần, sinh viên có thể:

- a) Nhận biết được một chương trình du lịch, tour du lịch
- b) Phân tích được những yêu cầu khi kinh doanh một chương trình du lịch
- c) Nhận biết được những đặc điểm của một tour du lịch
- d) Phân biệt được các loại hình tour du lịch phổ biến hiện nay
- e) Nhận biết được các bước thiết kế một tour du lịch
- f) Vận dụng thiết kế được một tour du lịch cụ thể
- g) Phân tích được các yêu cầu trong việc thiết kế một tour du lịch
- h) Xác định và phân tích được các tour du lịch hiện nay đang hấp dẫn ở Việt Nam
- i) Nhận biết được các thành phần cấu thành nên giá thành của một tour du lịch
- j) Nhận biết được yếu tố tác động đến giá bán của một tour du lịch
- k) Nhận biết được cách thức tính giá thành, giá bán của một tour du lịch
- l) Phân biệt được các phương pháp tính giá thành, giá bán của một tour du lịch
- m) Nhận biết được các yêu cầu, lưu ý khi định giá tour du lịch
- n) Nhận biết được các khái niệm về xúc tiến, quảng cáo tour du lịch

- o) Phân tích được những yêu cầu khi quảng cáo sản phẩm là tour du lịch
- p) Nhận biết được cách thức thiết kế brochure du lịch, các hình thức xuất bản và phân phối brochure
- q) Vận dụng thiết kế brochure cho một tour du lịch cụ thể
- r) Phân biệt được các kênh quảng cáo, kênh phân phối và các hình thức bán tour du lịch, điều kiện bán tour du lịch
- s) Nhận biết được nội dung của từng công việc cụ thể của từng giai đoạn tổ chức thực hiện tour du lịch
- t) Nhận biết được công việc giữ chỗ và đặt dịch vụ của một nhân viên điều hành tour
- u) Nhận biết được công việc điều hành của một nhân viên điều hành tour
- v) Nhận biết được khái niệm về chất lượng tour, quản lý chất lượng tour
- w) Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng tour du lịch
- x) Vận dụng đo lường mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến chất lượng của một tour du lịch cụ thể
- y) Nhận biết được các biện pháp bảo đảm và nâng cao chất lượng tour du lịch; các tiêu chí đánh giá chất lượng tour và các phương pháp quản lý chất lượng tour
- z) Vận dụng đánh giá chất lượng một tour du lịch cụ thể thông qua bộ tiêu chí đánh giá, và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của tour du lịch đó.

5. Nội dung:

STT	Chương/Chủ đề	Nhằm đạt KQHT	Số tiết	
			LT	TH
1	Thiết kế tour du lịch		5	3
1.1	Khái niệm tour du lịch	a, b		
1.2	Đặc điểm, phân loại tour du lịch	c, d		
1.3	Quy trình thiết kế một tour du lịch	e, f		
1.4	Yêu cầu của việc thiết kế tour du lịch	g		
1.5	Một số tour du lịch hấp dẫn ở Việt Nam	h		
2	Định giá tour du lịch		5	5
2.1	Xác định giá thành tour du lịch	i, k, l		
2.2	Xác định giá bán tour du lịch	j, k, l		
2.3	Những điều cần lưu ý khi định giá tour du lịch	m		
3	Tổ chức xúc tiến và bán tour du lịch		4	4
3.1	Khái niệm về xúc tiến, quảng cáo tour du lịch	m, n, o		
3.2	Thiết kế, xuất bản và phân phối brochure	p, q		
3.3	Các hoạt động quảng cáo tour du lịch	r		
3.4	Lựa chọn kênh phân phối	r		
3.5	Các hình thức bán tour du lịch	r		
3.6	Các điều kiện bán tour du lịch	r		
4	Tổ chức thực hiện tour du lịch		4	2
4.1	Giai đoạn thỏa thuận với khách	s		

4.2	Giai đoạn chuẩn bị thực hiện	s		
4.3	Giai đoạn tổ chức thực hiện	s		
4.4	Kết thúc việc thực hiện tour du lịch	s		
5	Công việc của nhân viên điều hành tour		6	2
5.1	Công việc giữ chỗ và đặt dịch vụ	t		
5.2	Công việc điều hành tour	u		
6	Quản lý chất lượng tour du lịch		4	1
6.1	Khái niệm chất lượng tour du lịch, quản lý chất lượng tour du lịch	v		
6.2	Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng tour du lịch	w, x		
6.3	Các biện pháp đảm bảo và nâng cao chất lượng tour du lịch	y		
6.4	Hệ thống các tiêu chí đánh giá chất lượng tour du lịch	y, z		
6.5	Phương pháp quản lý chất lượng tour du lịch	z		

6. Tài liệu dạy và học

TT	Tên tác giả	Tên tài liệu	Năm XB	Nhà XB	Địa chỉ khai thác tài liệu	Mục đích sử dụng	
						Học	Tham khảo
1	TS. Nguyễn Văn Mạnh & Ths. Phạm Hồng Chương	Giáo trình quản trị kinh doanh lữ hành	2005	Khoa học & Kỹ thuật Hà Nội	Thư viện	x	
2	ThS. Nguyễn Quốc Nam	Quản trị hãng lữ hành			Bộ môn QTDL	x	
3	Trần Ngọc Nam và Hoàng Anh	Cẩm nang nghiệp vụ tiếp thị du lịch	2009	Lao động - Xã hội	Thư viện		x
4	Philip Kotler, John T.Bowen, James C.Makens	Marketing for Tourism and Hospitality	2006	Pearson, USA	Bộ môn QTDL		x

7. Đánh giá kết quả học tập

TT	Các chỉ tiêu đánh giá	Nhằm đạt KQHT	Trọng số (%)
1	Tham gia lớp học trên E-learning: <i>tham gia các buổi học online, chuẩn bị bài tốt, tích cực thảo luận, sửa bài tập...</i>	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k,l,m,n, o,p,q,r,s,t,u,v,w,x,y,z	10

2	Tự nghiên cứu: <i>hoàn thành nhiệm vụ giảng viên giao trong tuần, bài tập nhóm/tháng/học kỳ...</i>	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k,l,m,n, o,p,q,r,s,t,u,v,w,x,y,z	10
3	Hoạt động nhóm: <i>Chuẩn bị các bài thuyết trình, tham gia thuyết trình online, trao đổi trên diễn đàn.</i>	f,q,x,z	10
4	Kiểm tra giữa kỳ trên E-learning	a,b,c,d,e,g,h,i,j,k,l,m,n, o,p,r	10
5	Kiểm tra đánh giá cuối kỳ	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k,l,m,n, o,p,q,r,s,t,u,v,w,x,y,z	10
6	Thi kết thúc học phần - Hình thức thi: Vấn đáp	a,b,c,d,e,g,h,i,j,k,l,m,n, o,p,r,s,t,u,v,w,y	50

NHÓM GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN
(Ký và ghi họ tên)

ThS. Đoàn Nguyễn Khánh Trân

Th.S Huỳnh Cát Duyên

TRƯỞNG KHOA/VIỆN
(Ký và ghi họ tên)

TRƯỞNG BỘ MÔN
(Ký và ghi họ tên)