

# TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG

Khoa: Kinh tế

Bộ môn: Quản trị Du lịch

## ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT 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. Thông tin về giảng viên:

Họ và tên: HUỖNH CÁT DUYÊN

Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ

Điện thoại: 0905 573 660

Email: duyenhc@ntu.edu.vn

Địa chỉ trang web/nguồn dữ liệu internet của giảng viên:

Địa điểm, lịch tiếp SV:

### 3. 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.

### 4. 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.

### 5. 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.

## 6. Kế hoạch dạy học:

### 6.1 Lý thuyết:

<i>STT</i>	<i>Chương/Chủ đề</i>	<i>Nhằm đạt KQHT</i>	<i>Số tiết</i>	<i>Phương pháp dạy – học</i>	<i>Chuẩn bị của người học</i>
1	Thiết kế tour du lịch		5		
1.1	Khái niệm tour du lịch	a, b		Thuyết giảng	
1.2	Đặc điểm, phân loại tour du lịch	c, d		Thảo luận nhóm	
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	Thuyết giảng	
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	Thuyết giảng	
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		Thảo luận nhóm	
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	Thuyết giảng	
4.1	Giai đoạn thỏa thuận với khách	s			
4.2	Giai đoạn chuẩn bị thực hiện	s		Thảo luận nhóm	
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	Thuyết giảng	
5.1	Công việc giữ chỗ và đặt dịch vụ	t			
5.2	Công việc điều hành tour	u		Thảo luận nhóm	
6	Quản lý chất lượng tour du lịch		4	Thuyết giảng	
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		Thảo luận nhóm	
6.3	Các biện pháp đảm bảo và nâng cao chất lượng tour du lịch	y			
6.4	Hệ thống các tiêu chí đánh	y, z			

6.5	giá chất lượng tour du lịch Phương pháp quản lý chất lượng tour du lịch	z			
-----	--	---	--	--	--

## 6.2 Thực hành:

STT	Bài/Chủ đề	Nhằm đạt KQHT	Số tiết	Phương pháp dạy – học	Chuẩn bị của người học
1	Thiết kế tour du lịch 3 ngày 2 đêm	a, b, c, d, e, f, g	3	Semina SV	- Chuẩn bị bài thuyết trình theo sự phân công của nhóm
2	Định giá tour thiết kế	i, j, k, l, m	6	Bài tập Semina SV	- Chuẩn bị bài thuyết trình theo sự phân công của nhóm
3	Thiết kế brochure cho tour thiết kế	p, q	4	Semina SV	- Chuẩn bị bài thuyết trình theo sự phân công của nhóm
4	Đi thực tế tour	s, t, u, v, w, x, y, z	4	Tìm hiểu thực tế	- Chuẩn bị bài thuyết trình theo sự phân công của nhóm

## 7. 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 lý 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

## 8. Yêu cầu của giảng viên đối với học phần:

- Sinh viên có mặt trên lớp tối thiểu 80% thời gian.
- Sinh viên phải tham gia đầy đủ mọi hoạt động và công bằng so với các thành viên khác trong nhóm.
- Tất cả các thành viên của nhóm phải có mặt và cùng tham gia thuyết trình, giải thích, tranh luận khi trình bày bài thảo luận theo nhóm.
- Nộp báo cáo thảo luận và trình bày bài thảo luận theo trình tự ngẫu nhiên.

## 9. Đánh giá kết quả học tập:

### 9.1 Lịch kiểm tra giữa kỳ (dự kiến):

Lần kiểm tra	Tiết thứ	Hình thức kiểm tra	Chủ đề/Nội dung được kiểm tra	Nhằm đạt KQHT
1.	24	Tự luận	Tất cả nội dung đã học	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
2.	32	Đi thực tế	Thuyết trình tuyến đường đi, điểm tham quan + Châm báo cáo	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

### 9.2 Thang điểm học phần:

TT	Các chỉ tiêu đánh giá	Nhằm đạt KQHT	Trọng số (%)
1	Tham gia học trên lớp: <i>tham gia học đủ, 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	f,q,x,z	10
4	Kiểm tra giữa kỳ	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: Trắc nghiệm + Tự luận - Đề mở: Đề đóng: X	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 BỘ MÔN**  
(Ký và ghi họ tên)

**TS. Lê Chí Công**