



**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG**  
**Khoa Du lịch**  
**Bộ môn Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành**

**ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-ĐHNT ngày tháng năm 2022  
của Hiệu trưởng Trường Đại học Nha Trang)*

**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: TOM362

Số tín chỉ: 03 (3-0)

Đào tạo trình độ: Đại học

Học phần tiên quyết: Địa lý du lịch; Các tuyến điểm du lịch

**2. Mô tả 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. Chuẩn đầu ra (CLOs):** Sau khi học xong học phần, người học có thể:

a – Phân tích được đặc điểm, các loại hình, các bước thiết kế một chương trình du lịch, tour du lịch, những yêu cầu khi kinh doanh một chương trình du lịch và những yêu cầu khi thiết kế một chương trình du lịch.

b – Phân tích các thành phần cấu thành nên giá thành, giá bán của một tour du lịch. Vận dụng tính được giá thành, giá bán cho một tour du lịch cụ thể. Phân tích những yêu cầu, lưu ý khi tính giá tour du lịch.

c – Phân tích được những yêu cầu khi quảng cáo sản phẩm là tour du lịch. Vận dụng thiết kế được brochure cho một tour du lịch cụ thể. Phân biệt được các kênh quảng cáo, kênh phân phối và các hình thức bán tour du lịch, điều kiện bán tour du lịch.

d – Phân tích được những công việc cụ thể của từng giai đoạn tổ chức thực hiện và điều hành của một nhân viên điều hành tour du lịch.

e – Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng tour du lịch Vận dụng đo lường, đánh giá mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến chất lượng của một tour du lịch cụ thể thông qua bộ tiêu chí đánh giá, đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của tour du lịch đó.

**5. Ma trận tương thích giữa Chuẩn đầu ra học phần với Chuẩn đầu ra CTĐT Ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành (chương trình song ngữ Pháp – Việt)**

CDR HP (CLOs)	CDR CTĐT (PLOs)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a						x	x	x		x
b						x	x	x		x
c						x	x			x
d						x	x			x
e						x	x			x

**6. Nội dung**

STT	Chương/Chủ đề	Nhằm đạt KQHT	Số tiết	
			LT	TH
<b>1</b>	<b>Thiết kế tour du lịch</b>		8	0
1.1	Khái niệm tour du lịch	a		
1.2	Đặc điểm, phân loại tour du lịch	a		
1.3	Quy trình thiết kế một tour du lịch	a		
1.4	Yêu cầu của việc thiết kế tour du lịch	a		
1.5	Một số tour du lịch hấp dẫn ở Việt Nam	a		
<b>2</b>	<b>Định giá tour du lịch</b>		10	0
2.1	Xác định giá thành tour du lịch	b		
2.2	Xác định giá bán tour du lịch	b		
2.3	Những điều cần lưu ý khi định giá tour du lịch	b		
<b>3</b>	<b>Tổ chức xúc tiến và bán tour du lịch</b>		6	0
3.1	Khái niệm về xúc tiến, quảng cáo tour du lịch	c		
3.2	Thiết kế, xuất bản và phân phối brochure	c		
3.3	Các hoạt động quảng cáo tour du lịch	c		
3.4	Lựa chọn kênh phân phối	c		
3.5	Các hình thức bán tour du lịch	c		
3.6	Các điều kiện bán tour du lịch	c		
<b>4</b>	<b>Tổ chức thực hiện tour du lịch</b>		7	0
4.1	Giai đoạn thỏa thuận với khách	d		
4.2	Giai đoạn chuẩn bị thực hiện	d		
4.3	Giai đoạn tổ chức thực hiện	d		
4.4	Kết thúc việc thực hiện tour du lịch	d		
<b>5</b>	<b>Công việc của nhân viên điều hành tour</b>		9	0
5.1	Công việc giữ chỗ và đặt dịch vụ	d		
5.2	Công việc điều hành tour	d		

6	<b>Quản lý chất lượng tour du lịch</b>		5	0
6.1	Khái niệm chất lượng tour du lịch, quản lý chất lượng tour du lịch	e		
6.2	Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng tour du lịch	e		
6.3	Các biện pháp đảm bảo và nâng cao chất lượng tour du lịch	e		
6.4	Hệ thống các tiêu chí đánh giá chất lượng tour du lịch	e		
6.5	Phương pháp quản lý chất lượng tour du lịch	e		

### 7. Phương pháp dạy học

TT.	Phương pháp dạy học	Áp dụng cho chủ đề	Nhằm đạt CLOs
1	Thuyết giảng/Thảo luận nhóm/Thuyết trình	Chủ đề 1	a
2	Thuyết giảng/Thảo luận nhóm/Thuyết trình	Chủ đề 2	b
3	Thuyết giảng/Thảo luận nhóm/Thuyết trình	Chủ đề 3	c
4	Thuyết giảng/Thảo luận nhóm/Thuyết trình	Chủ đề 4, 5	d
5	Thuyết giảng/Thảo luận nhóm/Thuyết trình	Chủ đề 6	e

### 8. Đánh giá kết quả học tập

TT.	Hoạt động đánh giá	Nhằm đạt CLOs	Trọng số (%)
1	Đánh giá quá trình	a,b,c,d,e	30%
2	Thi giữa kỳ	a,b,c	20%
3	Thi cuối kỳ	a,b,c,d,e	50%

### 9. Tài liệu dạy học

TT	Tên tác giả	Tên tài liệu	Năm XB	Nhà XB	Địa chỉ khai thác tài liệu	Mục đích sử dụng	
						Tài liệu chính	Tham khảo
1	Huỳnh Cát Duyên	Bài giảng Thiết kế và Điều hành Tour				x	
2	Nguyễn Văn Mạnh & Phạm Hồng Chương	Giáo trình quản trị kinh doanh lữ hành	2009	Khoa học & Kỹ thuật Hà Nội	Thư viện	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
---	---	---	------	-----------------	----------------	--	---

Ngày cập nhật: 10/11/2022

**CHỦ NHIỆM HỌC PHẦN**

(Ký và ghi họ tên)

**Huỳnh Cát Duyên**

**TRƯỞNG BỘ MÔN**

(Ký và ghi họ tên)

**Ninh Thị Kim Anh**

**TRƯỞNG BCN CTĐT**

(Ký và ghi họ tên)

**Ninh Thị Kim Anh**