

## CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC

NGÀNH ĐÀO TẠO: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

### ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

#### 1. Thông tin chung về học phần

- Tên học phần: **NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN OUTBOUND**
- Mã học phần: 09014
- Số tín chỉ: 3
- Thuộc chương trình đào tạo bậc: Đại học văn bằng 2 hệ vừa làm vừa học
- Khoa/Bộ môn phụ trách giảng dạy: Khoa Quản trị Du lịch – Nhà hàng – Khách sạn

#### 2. Phân bổ thời gian:

- + Lên lớp (lý thuyết): 40 tiết
- + Làm việc nhóm, thực hành, thảo luận: 5 tiết
- + Tự học, tự nghiên cứu: 90 giờ

#### 3. Môn học trước: Văn hoá thế giới (Không bắt buộc)

#### 4. Mô tả vắn tắt nội dung học phần: -

Giảng viên sẽ cung cấp cho sinh viên những kiến thức khái quát về công việc của một người điều hành và hướng dẫn tour du lịch nước ngoài. Qua đó học viên nắm được các quy trình và kỹ năng cần thiết để làm các công việc của người điều hành và hướng dẫn tour du lịch nước ngoài.

#### 5. Mục tiêu học phần:

Sau khi học xong bài này, người học có khả năng:

- Nắm bắt được quy trình để từ đó thiết kế được một Sản phẩm du lịch nước ngoài.
- Nắm được quy trình điều hành tour du lịch nước ngoài.
- Thực hiện được một bảng chiết tính giá của một chương trình du lịch nước ngoài cho thị trường gần.
- Nắm được một số nghiệp vụ cơ bản trong việc điều hành sản phẩm DLNN

#### 6. Nhiệm vụ của sinh viên:

- Dự lớp: Tham gia
- Bài tập: Thiết kế và tính giá tour du lịch nước ngoài.

- Dụng cụ và học liệu: Các tài liệu liên quan đến tuyến điểm du lịch nước ngoài
- Khác: Các video clip và hình ảnh liên quan.
- Tài liệu học tập:
  - + Vũ Dương Ninh (cb) - Lịch sử Văn Minh Thế Giới, NXB Giáo Dục, HN 2003.
  - + Almanach - Những nền văn minh thế giới, NXB VHNT, HN, 1999
  - + Các sách vở tài liệu liên quan đến các tuyến điểm du lịch nổi tiếng của thế giới.
  - + Các trang web về du lịch của Bộ Văn Hóa Thể Thao & Du Lịch:
    - o [www.vietnamtourism-info.com](http://www.vietnamtourism-info.com)
    - o [www.vietnamtourism.gov.com.vn](http://www.vietnamtourism.gov.com.vn)
    - o [www.vietnamtourism.com](http://www.vietnamtourism.com)
    - o [www.dulichvietnam.org.vn](http://www.dulichvietnam.org.vn)
    - o [www.myhotelvietnam.com](http://www.myhotelvietnam.com)
    - o [www.diendanhuongdanviendulich.com.vn](http://www.diendanhuongdanviendulich.com.vn)

## 7. Nội dung học phần:

### **Chương 1: Nhập môn quản trị outbound (5 tiết)**

1. Mục đích môn học.
2. Phương pháp học tập.
3. Giới thiệu tổng quát về các nội dung sẽ học.
4. Các yêu cầu đề sinh viên cần chuẩn bị cho môn học.

### **Chương 2: Những ưu và nhược điểm của công việc điều hành và hướng dẫn outbound (5 tiết)**

1. Những ưu điểm của công việc điều hành và hướng dẫn outbound.
2. Những nhược điểm của công việc điều hành và hướng dẫn outbound.

### **Chương 3: Cách thiết kế chương trình (5 tiết)**

1. Tìm hiểu nhu cầu thị trường, nhu cầu các khách hàng.
2. Tìm hiểu các điều kiện liên quan đến sức khỏe, tuổi tác, giới... của du khách. Đặc biệt các yếu tố an ninh, an toàn của điểm đến.
3. Lựa chọn đối tác.
4. Tìm hiểu các yếu tố chi phối giá thành tour, cách book và chi trả phí tour.
5. Xác định các khoản dự phòng rủi ro khi thực hiện một tour mới.

### **Chương 4: Các nguyên tắc điều hành tour outbound (5 tiết)**

1. Kỹ năng xem một báo giá của đối tác nước ngoài.
2. Một số vấn đề cần lưu ý khi sử dụng tiếng Anh chuyên ngành trong giao dịch.
3. Quy trình điều động hướng dẫn viên.
4. Các nguyên tắc làm việc với các hãng hàng.
5. Cách ứng xử: quyền lực mềm trong giao dịch và làm việc với các đối tác và nhà cung cấp dịch vụ.

### **Chương 5: Cách xử lý khi xảy ra sự cố trong điều hành tour (5 tiết)**

1. Các nguyên tắc xử lý chung khi gặp sự cố trong điều hành tour outbound.
2. Một số sai sót thường gặp trong công việc điều hành tour outbound và cách giải quyết.
3. Cách thức làm giảm nhẹ thiệt hại khi gặp sự cố trong điều hành.

**Chương 6: Cách xử lý sự cố xảy ra trong quá trình hướng dẫn tour (5 tiết)**

1. Cách thức chuẩn bị và kiểm tra trước khi đi tour outbound
2. Các nguyên tắc xử lý sự cố trong quá trình hướng dẫn tour outbound.
3. Một số sự cố thường gặp trong khi hướng dẫn tour outbound và cách giải quyết.

**Chương 7: Cách tính giá một chương trình tour outbound (10 tiết)**

1. Cách xác định các loại chi phí khi thực hiện tour outbound.
2. Các yếu tố tác động đến giá thành tour outbound.
3. Các yếu tố tác động đến tỉ lệ lãi của tour outbound.
4. Cách tính giá và một số vấn đề cần lưu ý khi xây dựng một số tour ở các khu vực cụ thể.

**Chương 8: Tổng kết, ôn thi (5 tiết)**

**8. Phương pháp đánh giá học phần**

8.1 *Hình thức tổ chức thi:* Tiểu luận

8.2 *Cách thức đánh giá học phần:*

STT	Các điểm thành phần	Trọng số (%)
1	Điểm quá trình (dự lớp, thuyết trình, thi giữa học phần ...)	30
2	Điểm Thi kết thúc môn (THI)	70
3	<b>Tổng</b>	100

8.3 *Thang điểm:* (Theo học chế tín chỉ)

TP.HCM, ngày 10 tháng 5 năm 2017

**Phụ trách Khoa**

**Người biên soạn**

**Th.S Vũ Quốc Khánh**

**Th.S Trần Văn Trường**