

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: **THIẾT KẾ VÀ ĐIỀU HÀNH CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH**
- Mã học phần: 09025
- Số tín chỉ: 3
- Thuộc chương trình đào tạo bậc: Đại 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): 30 tiết
- + Thảo luận, bài tập nhóm: 15 tiết
- + Tự học, tự nghiên cứu: 90 giờ

3. Học phần tiên quyết: Tuyến điểm du lịch, Quản trị lữ hành, Marketing du lịch.

4. Mô tả vắn tắt nội dung học phần:

Môn học thiết kế và điều hành chương trình du lịch trình bày một số vấn đề cơ bản về tour du lịch, các loại chương trình tour du lịch trọn gói, các dịch vụ cấu thành trong chương trình du lịch trọn gói, cách thức thiết kế một chương trình du lịch trọn gói, cách tính giá chương trình du lịch trọn gói và quy trình điều hành chương trình du lịch trọn gói.

5. Mục tiêu học phần:

Học phần nhằm trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về các loại chương trình tour du lịch, các dịch vụ trong chương trình du lịch, cách thức thiết kế, tính giá, qui trình điều hành và những kỹ năng, kỹ xảo để sinh viên có thể thực

hiện các nghiệp vụ lữ hành.

6. Nhiệm vụ của sinh viên:

- Dự lớp: tham gia ít nhất 80% tổng số tiết học
- Thực hiện các bài tập, viết báo cáo, thuyết trình và hoàn thành bài nộp theo tiến độ yêu cầu của giảng viên.
- Tài liệu học tập:
 - PGS.TS Nguyễn Văn Mạnh (2010). Quản trị kinh doanh lữ hành. Nxb ĐHKQTĐ
 - Nguyễn Công Hoan (2014). Tài liệu học tập học phần "Quản trị lữ hành". HUTECH
 - Nguyễn Hoàng Long (2014). Tài liệu học tập học phần "Thiết kế và điều hành tour". HUTECH

7. Nội dung chi tiết học phần

Chương 1: MỘT SỐ KHÁI NIỆM CƠ BẢN VỀ TOUR DU LỊCH (3 tiết)

1.1. Khái niệm du lịch

1.2. Khái niệm khách du lịch

1.2.1. Khái niệm khách du lịch

1.2.2. Phân loại khách du lịch

1.3. Các khái niệm cơ bản khác

1.3.1. Điểm tham quan

1.3.2. Điểm du lịch

1.3.3. Tuyến du lịch

1.3.4. Đô thị du lịch

1.3.5. Khu du lịch

1.3.6. Tài nguyên du lịch

1.3.7. Chương trình du lịch

1.4. Giới thiệu tổng quan phòng điều hành

1.4.1 Cơ cấu tổ chức và nhiệm vụ của phòng điều hành tour

1.4.2. Cơ cấu tổ chức

1.4.3. Nhiệm vụ của phòng điều hành tour

1.4.4. Các phòng/tổ chuyên trách trong phòng điều hành tour

1.5. Khái niệm thiết kế tour

1.5.1. Khái niệm

1.5.2. Quy trình chung thiết kế tour

Chương 2: CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH (3 tiết)

2.1. Khái niệm chương trình du lịch

- 2.1.1. *Khái niệm chương trình du lịch*
- 2.1.2. *Khái niệm chương trình du lịch trọn gói*
- 2.2. Đặc điểm và vai trò của chương trình du lịch
 - 2.2.1 *Đặc điểm của chương trình du lịch*
 - 2.2.2. *Vai trò của chương trình du lịch*
- 2.3. Phân loại chương trình du lịch
 - 2.3.1. *Phân loại chương trình du lịch*
 - 2.3.2. *Ý nghĩa của phân loại chương trình du lịch*
- 2.4. Thực hành thiết kế chương trình du lịch

Chương 3: CÁC DỊCH VỤ TRONG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TRỌN GÓI (3 tiết)

- 3.1. Khái niệm dịch vụ du lịch
 - 3.1.1. *Khái niệm*
 - 3.1.2. *Đặc điểm của dịch vụ du lịch*
- 3.2. Các dịch vụ cấu thành trong chương trình du lịch
 - 3.2.1 *Dịch vụ lưu trú*
 - 3.2.2. *Dịch vụ ăn uống*
 - 3.2.3. *Dịch vụ vận chuyển*
 - 3.2.4. *Dịch vụ hướng dẫn viên du lịch*
 - 3.2.5. *Dịch vụ tham quan, vui chơi giải trí*
 - 3.2.6. *Các dịch vụ bổ sung khác*
- 3.3. Các nhà cung cấp dịch vụ trong chương trình du lịch
 - 3.3.1. *Khái niệm nhà cung cấp*
 - 3.3.2. *Vai trò của nhà cung cấp đối với doanh nghiệp lữ hành*
 - 3.3.3. *Phân loại nhà cung cấp dịch vụ*

Chương 4: THIẾT KẾ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TRỌN GÓI (9 tiết)

- 4.1. Quy trình thiết kế tour
 - 4.1.1. *Nghiên cứu nhu cầu khách du lịch*
 - 4.1.2. *Nghiên cứu khả năng đáp ứng chương trình du lịch*
 - 4.1.3. *Xây dựng mục đích ý tưởng cho chương trình du lịch*
 - 4.1.4. *Xây dựng quỹ thời gian của chương trình du lịch*
 - 4.1.5. *Xây dựng lộ trình, lịch trình tham quan*
 - 4.1.6. *Xác định phương tiện vận chuyển du lịch, loại hình lưu trú ăn uống*
 - 4.1.7. *Chi tiết hóa chương trình du lịch*
 - 4.1.8. *Xác định giá thành, giá bán và những quy định của chương trình DL*
- 4.2. Một số điểm lưu ý khi thiết kế chương trình du lịch
- 4.3. Nguyên tắc thiết kế chương trình du lịch mới
- 4.4. Thiết kế chương trình tham quan TP.HCM – Nha Trang – Đà Lạt (3 ngày – 2 đêm) – bằng ô tô
- 4.5 Thiết kế chương trình tham quan TP.HCM – Con đường di sản Miền Trung (8 ngày – 7 đêm) – bằng ô tô
- 4.6 Thiết kế chương trình tham quan xuyên việc khởi hành từ TP.HCM – Nha Trang – Quy Nhơn – Hội An – Đà Nẵng – Huế - Hà Nội – Hạ Long (hoặc từ Hà Nội) –

bằng ô tô, máy bay.

Chương 5: TÍNH GIÁ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TRỌN GÓI (12 tiết)

5.1. Khái niệm giá thành và giá bán chương trình du lịch

5.1.1. *Khái niệm giá thành*

5.1.2. *Khái niệm giá bán*

5.2. Cách tính giá thành chương trình du lịch

5.2.1. *Các khoản chi phí cấu thành trong chương trình du lịch*

5.2.2. *Cách tính giá thành chương trình du lịch*

5.3. Cách tính giá bán chương trình du lịch

5.3.1. *Các thành phần cấu thành trong giá bán chương trình du lịch*

5.3.2. *Cách tính giá bán chương trình du lịch*

5.3.3. *Xác định lợi nhuận và giá bán chương trình du lịch*

5.4. Thực hành tính giá tour chương trình tham quan Sài Gòn – Cần Thơ – Châu Đốc (3 ngày 2 đêm) bằng xe ô tô cho 3 khách du lịch (1 SGL & 1 DBL/TWN)

5.5. Thực hành tính giá tour chương trình tham quan Sài Gòn – Đà Lạt – Nha Trang (5 ngày 4 đêm) bằng xe ô tô cho 3 khách du lịch (1 SGL & 1 DBL/TWN)

Chương 6: ĐIỀU HÀNH CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH (15 tiết)

6.1. Khái niệm điều hành du lịch

6.1.1. *Khái niệm*

6.1.2. *Yêu cầu đối với điều hành tour*

6.1.3. *Mục đích và phạm vi điều hành tour*

6.2. Mối quan hệ của điều hành tour

6.2.1. *Giữa điều hành tour với nhà quản lý*

6.2.2. *Giữa điều hành tour với phòng kinh doanh*

6.2.3. *Giữa điều hành tour với nhà cung cấp*

6.2.4. *Giữa điều hành tour với khách hàng*

6.2.5. *Giữa điều hành tour với hướng dẫn viên*

6.2.6. *Giữa điều hành tour với kế toán*

6.3. Quy trình điều hành tour

6.3.1. *Quy trình chuẩn bị tour*

6.3.2. *Quy trình thực hiện tour*

6.3.3. *Công việc giữ chỗ và đặt dịch vụ*

6.3.4. *Công việc điều hành tour*

6.3.5. *Tổng hợp và báo cáo tour*

6.3.6. *Làm thủ tục quyết toán tour*

8. Phương pháp đánh giá học phần

8.1. *Hình thức tổ chức thi*: Thi tự 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	Tổng	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

PGS.TS. Nguyễn Công Hoan