

**BỘ TÀI CHÍNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC - TÀI CHÍNH QUẢN TRỊ KINH DOANH**



**ĐỀ CƯƠNG GIẢNG DẠY HỌC PHẦN
(Dành cho bậc Đại học)**

HỌC PHẦN: QUẢN TRỊ TUOR

Số tín chỉ: 3 (3,0)

Bộ môn: Quản trị kinh doanh

Khoa: Quản trị kinh doanh

Hung Yên, tháng.... năm 2019

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

(Ban hành kèm theo Quyết định số/QĐ-ĐHTCQTKD ngày/2019 của Hiệu trưởng trường Đại học Tài chính – Quản trị kinh doanh)

1. Thông tin về học phần

- Tên học phần: Quản trị tour
- Tên tiếng anh: Tour managent
- Mã học phần: 003411
- Số tín chỉ: 03 Số tín chỉ lý thuyết: 3 Số tín chỉ thực hành: 0
- Môn học tiên quyết: Quản trị học, Marketing căn bản
- Môn học song hành:

2. Đối tượng áp dụng

- Môn học bắt buộc cho ngành: Quản trị kinh doanh
- Môn học tự chọn cho ngành: Không
- Trình độ: Đại học
- Hệ đào tạo: Chính quy

3. Nội dung tóm tắt của học phần

Học phần quản trị tour cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về quy trình thiết kế tour du lịch, công tác định giá tour du lịch, công việc tổ chức xúc tiến bán chương trình du lịch cũng như công tác tổ chức thực hiện và điều hành tour du lịch. Bên cạnh đó môn học cũng trang bị cho sinh viên cách nhìn tổng quan về chất lượng tour du lịch và một số chỉ tiêu đánh giá chất lượng tour du lịch. Tổ chức và hoạt động của công ty du lịch, những kiến thức và kỹ năng về thiết kế và tổ chức tour, 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. Qua đó sinh viên có thể vận dụng kiến thức được trang bị vào thực tế hoạt động kinh doanh của các công ty du lịch, lữ hành.

4. Mục tiêu của học phần:

- *Kiến thức:* Trang bị những kiến thức cơ bản và chuyên sâu về quản trị tour bao gồm:
 - + Khái niệm về chương trình du lịch, tour du lịch
 - + Phân tích được những yêu cầu khi kinh doanh một chương trình du lịch
 - + Phân tích được các loại hình tuor du lịch phổ biến hiện nay, và thiết kế được các tour du lịch cụ thể
 - + Xác định và phân tích được các tour du lịch hiện nay đang và sẽ hấp dẫn ở Việt Nam

- + Nhận biết được các thành phần cấu thành nên giá thành của một tour du lịch
- + Nhận thức được các yếu tố tác động đến giá bán của một tour du lịch
- + Phân biệt được các phương pháp tính giá thành, giá bán của một tour du lịch
- + Nhận biết được các yêu cầu, lưu ý khi định giá tour du lịch
- + Nhận biết được các khái niệm về xúc tiến, quảng cáo tour du lịch
- + Phân tích được những yêu cầu khi quảng cáo sản phẩm là tour du lịch
- + Phân biệt được các kênh quảng cáo, kênh phân phối và các hình thức bán tour du lịch, điều kiện bán tour du lịch
- + Xây dựng được các phương pháp định giá tour
- + Nhận biết được nội dung của từng công việc cụ thể của từng giai đoạn tổ chức thực hiện tour du lịch
- + Nhận biết được công việc giữ chỗ và đặt dịch vụ của một nhân viên điều hành tour
- + Nhận biết được công việc điều hành của một nhân viên điều hành tour
- + Nhận biết được khái niệm về chất lượng tour, quản lý chất lượng tour
- + Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng tour du lịch
- + Vận dụng đo lường mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến chất lượng của một tour du lịch cụ thể
- + 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
- + 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.
- + Được trang bị kiến thức về điều hành và quản lý các chương trình du lịch.

- Kỹ năng:

- + Hình thành và phát triển khả năng vận dụng các kiến thức chuyên môn, các phương pháp quản lý vào hoạt động điều hành tour
- + Hình thành các kỹ năng tác nghiệp, tổ chức trong quá trình quản trị kinh doanh tour
- + Có khả năng nhìn nhận tổng thể về sự phối hợp hoạt động của các bộ phận chức năng trong điều hành tour
- + Xây dựng chiến lược tổ chức tour hiệu quả
- + Có kỹ năng xây dựng và thực hiện các chương trình du lịch trọn gói, biết xây dựng và thực hiện các hoạt động xúc tiến hỗn hợp trong kinh doanh lữ hành, hiểu và thực hiện tổ chức quản lý và điều hành chương trình du lịch

- Thái độ:

- + Chủ động, tích cực trong học tập, nghiên cứu
- + Có đạo đức nghề nghiệp trong các hoạt động, nghiệp vụ liên quan đến môn học
- + Có ý thức tổ chức kỷ luật tốt
- + Có sự tự tin và chuẩn mực sống trong xã hội

5. Chuẩn đầu ra của học phần

STT	Mã CDR	Nội dung chuẩn đầu ra	CDR của CTĐT
<i>Về kiến thức</i>			
1	CDR1	Có kiến thức tổng quát về du lịch, tour du lịch, tổ chức tour	(1), (2)
2	CDR2	Hiểu rõ bản chất và đặc trưng cơ bản của ngành du lịch và thiết kế chương trình du lịch, tour du lịch	(4), (5), (6)
3	CDR3	Phân tích được những yêu cầu khi kinh doanh một chương trình du lịch, các loại hình tour du lịch phổ biến hiện nay, và thiết kế được các tour du lịch cụ thể	(4), (8), (9)
4	CDR4	Nhận biết được các thành phần cấu thành nên giá thành của một tour du lịch	(5), (6)
5	CDR5	Nhận thức được các yếu tố tác động đến giá bán của một tour du lịch	(6)
6	CDR6	Vận dụng đo lường mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến chất lượng của một tour du lịch cụ thể	(7), (8)
7	CDR7	Tính giá thành, giá bán của một tour du lịch	(7), (12)
8	CDR8	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.	(8), (9)
<i>Về kỹ năng</i>			
9	CDR9	Hình thành và phát triển khả năng vận dụng các kiến thức chuyên môn, các phương pháp quản lý	(9)

		vào hoạt động điều hành tour	
10	CĐR10	Tổ chức quá trình quản trị kinh doanh tour	(10)
11	CĐR11	Phối hợp hoạt động của các bộ phận chức năng trong điều hành tour	(13)
12	CĐR12	Xây dựng chiến lược tổ chức tour hiệu quả	(14)
13	CĐR13	Làm việc nhóm, thuyết trình, phản biện giữa các nhóm trong quá trình thực hành các tình huống thực tế.	(15)
<i>Năng lực tự chủ và trách nhiệm (thái độ)</i>			
14	CĐR14	Chủ động, tích cực, sáng tạo trong học tập và nghiên cứu	(18), (19)
15	CĐR15	Tham gia vào lớp học, đặt câu hỏi phản biện, tranh luận trong khi làm việc nhóm	(20)
16	CĐR16	Không vi phạm quy tắc lớp học và quy chế của nhà trường	(21)

6. Phương pháp và phương tiện giảng dạy

- Phương pháp giảng dạy

- + Phát vấn – đối thoại;
- + Thuyết trình, diễn giải, phân tích;
- + Thảo luận, nghiên cứu.

- Phương tiện giảng dạy:

- + Kịch bản môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo
- + Bài giảng lý thuyết , giáo án điện tử- PowerPoint
- + Máy tính, máy chiếu, phấn, bảng

7. Thang điểm đánh giá: thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến một chữ số thập phân.

8. Phương pháp đánh giá:

(Theo Quy chế đào tạo hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ ban hành kèm theo Quyết định số 212/QĐ-ĐHTCQTKD ngày 14/5/2018 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài chính-Quản trị kinh doanh).

Loại hình		Nội dung đánh giá	Mô tả cách thực hiện	CĐR	Trọng số
Điểm chuyên cần		Nhận thức, thái độ tham gia lớp học	<ul style="list-style-type: none"> - Sinh viên đi học đầy đủ: Từ 9 đến 10 điểm - Sinh viên vắng từ 20% trở xuống: Từ 5 đến 8 điểm - Sinh viên vắng trên 20%: không được thi, không chấm điểm Giảng viên kết hợp với thái độ học tập của sinh viên để cho theo khung ở trên	CĐR13, CĐR14, CĐR15, CĐR16	10%
Điểm Đánh giá quá trình	(1)	Kiểm tra thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Thái độ chủ động, tích cực trong học tập. - Bài tập cá nhân - Bài tập nhóm 	CĐR2, CĐR3, CĐR6, CĐR7, CĐR8	20%
	(2)	Kiểm tra giữa kỳ	<ul style="list-style-type: none"> - Bài kiểm tra - Bài thuyết trình 	CĐR7, CĐR11, CĐR15	
Điểm thi cuối kỳ		Lý thuyết	Theo hình thức tự luận Giảng viên ra đề theo mẫu nhà trường quy định	CĐR1, CĐR2, CĐR3, CĐR4, CĐR5, CĐR6, CĐR7, CĐR8, CĐR9, CĐR10, CĐR11, CĐR12,	70%

				CĐR16	
				Tổng:	100%

9. Tài liệu học tập và tham khảo:

- Quản trị kinh doanh lữ hành,(2012) Đh kinh tế quốc dân
- Tài liệu học tập do các giảng viên môn Quản trị kinh doanh tự biên soạn
- Tài liệu tham khảo: - TS. Lê Chí Công (2015), Thiết kế và điều hành tour

10. Thông tin giảng viên giảng dạy:

Giảng viên 1:

- Họ tên: Nguyễn Thị Thủy
- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sỹ
- Số điện thoại: 0972503484 Email: nguyenthuykhoaqt@gmail.com

11. Nội dung và phân bổ thời gian

Nội dung	Phân bổ thời gian				Tổng cộng
	Lý thuyết	Bài tập	Thảo luận	Tự học, tự nghiên cứu	
Chương 1: Tổng quan về du lịch, tour du lịch	3			6	9
Chương 2: Các chương trình du lịch	6		1	14	21
<i>Kiểm tra thường xuyên</i>		<i>1</i>			
Chương 3: Các dịch vụ du lịch và tổ chức thực hiện tour	6			14	21
Chương 4: Quy trình thiết kế tour du lịch	8		1	20	30
<i>Kiểm tra giữa kỳ</i>		<i>1</i>			
Chương 5: Phương pháp xác định giá thành và giá bán chương trình tour du lịch	6	1		16	24
<i>Kiểm tra thường xuyên</i>		<i>1</i>			
Chương 6: Điều hành chương trình du lịch, quản lý chất lượng dịch vụ tour	8	1	1	20	30
Tổng cộng	37	5	3	90	135

12. Lịch trình tổ chức dạy học cụ thể:

Chương 1: Tổng quan về du lịch, tour du lịch

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Chuẩn đầu ra (HP)
Lý thuyết	4	<ul style="list-style-type: none">1.1. Khái niệm du lịch1.2. Khái niệm khách du lịch<ul style="list-style-type: none">1.2.1. Khái niệm khách du lịch1.2.2. Phân loại khách du lịch1.3. Các khái niệm cơ bản khác<ul style="list-style-type: none">1.3.1. Điểm tham quan1.3.2. Điểm du lịch1.3.3. Tuyến du lịch1.3.4. Đô thị du lịch1.3.5. Khu du lịch1.3.6. Tài nguyên du lịch1.3.7. Chương trình du lịch1.4. Giới thiệu tổng quan phòng điều hành<ul style="list-style-type: none">1.4.1 Cơ cấu tổ chức và nhiệm vụ của phòng điều hành tour1.4.2. Cơ cấu tổ chức1.4.3. Nhiệm vụ của phòng điều hành tour1.4.4. Các phòng/tổ chuyên trách trong phòng điều hành tour1.5. Khái niệm thiết kế tour<ul style="list-style-type: none">1.5.1. Khái niệm1.5.2. Quy trình chung thiết kế tour	<p>Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 1</p> <p>Tài liệu tham khảo số 1: Chương 1</p> <p>Tài liệu tham khảo số 2: Chương 2</p>	CĐR1, CĐR9, CĐR14, CĐR16

Lý thuyết	3	<p>2.1. Khái niệm chương trình du lịch</p> <p>3 2.1.1. Khái niệm chương trình du lịch</p> <p>2.1.2. Khái niệm chương trình du lịch trọn gói</p> <p>2.2. Đặc điểm và vai trò của chương trình du lịch</p> <p>2.2.1 Đặc điểm của chương trình du lịch</p> <p>2.2.2. Vai trò của chương trình du lịch</p> <p>2.3. Phân loại chương trình du lịch</p> <p>2.3.1. Phân loại chương trình du lịch</p> <p>2.3.2. Ý nghĩa của phân loại chương trình du lịch</p> <p>2.4. Thực hành thiết kế chương trình tour</p>	<p>Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 2</p> <p>Tài liệu tham khảo số 1: Chương 2</p> <p>Tài liệu tham khảo số 2: Chương 6</p>	<p>CĐR2,</p> <p>CĐR9,</p> <p>CĐR14,</p> <p>CĐR16</p>
Kiểm tra	1	Sinh viên làm bài viết tại lớp. Nội dung kiểm tra do giảng viên quyết định		
Lý thuyết	4	<p>3.1. Khái niệm dịch vụ du lịch</p> <p>3.1.1. Khái niệm</p> <p>3.1.2. Đặc điểm của dịch vụ du lịch</p> <p>3.2. Các dịch vụ cấu thành trong chương trình du lịch</p> <p>3.2.1 Dịch vụ lưu trú</p> <p>3.2.2. Dịch vụ ăn uống</p> <p>3.2.3. Dịch vụ vận chuyển</p> <p>3.2.4. Dịch vụ hướng dẫn viên du lịch</p> <p>3.2.5. Dịch vụ tham quan, vui chơi giải trí</p> <p>3.2.6. Các dịch vụ bổ sung khác</p> <p>3.3. Các nhà cung cấp dịch vụ trong chương trình tuor</p> <p>3.3.1. Khái niệm nhà cung cấp</p> <p>3.3.2. Vai trò của nhà cung cấp đối với doanh nghiệp lữ hành</p>	<p>Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 3</p> <p>Tài liệu tham khảo số 1: Chương 3</p> <p>Tài liệu tham khảo số 2: Chương 7</p>	<p>CĐR3,</p> <p>CĐR9,</p> <p>CĐR14,</p> <p>CĐR16</p>

		3.3.3. Phân loại nhà cung cấp dịch vụ		
Bài tập, thảo luận	1	Đặc điểm của dịch vụ du lịch. Liên hệ thực tế doanh nghiệp du lịch mà sinh viên biết		
Lý thuyết	3	<p>4.1. Quy trình thiết kế tour</p> <p>4.1.1. Nghiên cứu nhu cầu khách du lịch</p> <p>4.1.2. Nghiên cứu khả năng đáp ứng chương trình du lịch</p> <p>4.1.3. Xây dựng mục đích ý tưởng cho chương trình du lịch</p> <p>4.1.4. Xây dựng quỹ thời gian của chương trình du lịch</p> <p>4.1.5. Xây dựng lộ trình, lịch trình tham quan</p> <p>4.1.6. Xác định phương tiện vận chuyển du lịch, loại hình lưu trú ăn uống</p> <p>4.1.7. Chi tiết hóa chương trình du lịch</p> <p>4.1.8. Xác định giá thành, giá bán và những quy định của chương trình du lịch</p> <p>4.2. Một số điểm lưu ý khi thiết kế chương trình du lịch</p> <p>4.3. Nguyên tắc thiết kế chương trình du lịch mới</p> <p>4.4. Thiết kế chương trình tham quan cho 1 tổ chức cụ thể</p>	<p>Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 4</p> <p>Tài liệu tham khảo số 1: Chương 4</p> <p>Tài liệu tham khảo số 2: Chương 4</p>	<p>CDR4,</p> <p>CDR9,</p> <p>CDR13,</p> <p>CDR15,</p> <p>CDR16</p>
Bài tập, thảo luận	1	Thiết kế chương trình tham quan 4 ngày 3 đêm		

Kiểm tra	1	Sinh viên làm bài viết tại lớp. Nội dung kiểm tra do giảng viên quyết định		
Lý thuyết	3	<p>5.1. Khái niệm giá thành và giá bán chương trình tour du lịch</p> <p>5.1.1. Khái niệm giá thành</p> <p>5.1.2. Khái niệm giá bán</p> <p>5.2. Cách tính giá thành chương trình du lịch</p> <p>5.2.1. Các khoản chi phí cấu thành trong chương trình du lịch</p> <p>5.2.2. Cách tính giá thành chương trình du lịch</p> <p>5.3. Cách tính giá bán chương trình du lịch</p> <p>5.3.1. Các thành phần cấu thành trong giá bán chương trình du lịch</p> <p>5.3.2. Cách tính giá bán chương trình du lịch</p> <p>5.3.3. Xác định lợi nhuận và giá bán chương trình du lịch</p>	<p>Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 5</p> <p>Tài liệu tham khảo số 1: Chương 5</p> <p>Tài liệu tham khảo số 2: Chương 5</p>	<p>CĐR5,</p> <p>CĐR9,</p> <p>CĐR14,</p> <p>CĐR16</p>
Bài tập, thảo luận	1	<p>Thực hành tính giá tour chương trình tham quan Hà Nội – Cần Thơ – Châu Đốc (4 ngày 3 đêm) bằng xe ô tô cho 30 khách du lịch bằng máy bay, ô tô</p> <p>5.5. Thực hành tính giá tour chương trình tham quan Hà Nội - Sapa (3 ngày 2 đêm) bằng xe ô tô cho 10 khách du lịch</p>		
Kiểm tra	1	Sinh viên làm bài viết tại lớp. Nội dung kiểm tra do giảng viên quyết định		

Lý thuyết	3	<p>6.1. Khái niệm điều hành du lịch</p> <p>6.1.1. Khái niệm</p> <p>6.1.2. Yêu cầu đối với điều hành tour</p> <p>6.1.3. Mục đích và phạm vi điều hành tour</p> <p>6.2. Mối quan hệ của điều hành tour</p> <p>6.2.1. Giữa điều hành tour với nhà quản lý</p> <p>6.2.2. Giữa điều hành tour với phòng kinh doanh</p> <p>6.2.3. Giữa điều hành tour với nhà cung cấp</p> <p>6.2.4. Giữa điều hành tour với khách hàng</p> <p>6.2.5. Giữa điều hành tour với hướng dẫn viên</p> <p>6.2.6. Giữa điều hành tour với kế toán</p> <p>6.3. Quy trình điều hành tour</p> <p>6.3.1. Quy trình chuẩn bị tour</p> <p>6.3.2. Quy trình thực hiện tour</p> <p>6.3.3 Công việc giữ chỗ và đặt dịch vụ</p> <p>6.3.4 Công việc điều hành tour</p> <p>6.3.5. Tổng hợp và báo cáo tour</p> <p>6.3.6 Làm thủ tục quyết toán tour</p>	<p>Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 6</p> <p>Tài liệu tham khảo số 1: Chương 6</p> <p>Tài liệu tham khảo số 2: Chương 7</p>	<p>CĐR6, CĐR10, CĐR13, CĐR15, CĐR16</p>
Bài tập, thảo luận	1	<p>Thảo luận nhóm từ 3-5 thành viên. Quy trình thực hiện tour cho một doanh nghiệp cụ thể mà sinh viên biết/ hoặc doanh nghiệp do giảng viên chỉ định</p>		

TRƯỞNG KHOA

TRƯỞNG BỘ MÔN

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

Nguyễn Thị Thủy