**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ &QUẢN TRỊ KINH DOANH**

----------------------------



**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**

**Học phần:** THIẾT KẾ VÀ ĐIỀU HÀNH TOUR

**Mã số:** DOT331

**Số tín chỉ: 3**

**Khoa: Marketing, Thương Mại & Du lịch**

**Bộ môn phụ trách: Quản trị Du lịch khách sạn**

**Thái Nguyên, 2020**

|  |  |
| --- | --- |
| TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ &QTKD  **KHOA**: MARKETING, THƯƠNG MẠI & DU LỊCH  **Bộ môn phụ trách**: QT DU LỊCH KHÁCH SẠN |  |

**ĐỀ C­ƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**

**1. Tên học phần:** THIẾT KẾ VÀ ĐIỀU HÀNH TOUR; **Mã học phần**: DOT331;

**2. Tên Tiếng Anh:**……………………….;

**3. Số tín chỉ:** 3 **tín chỉ (a/b/c)** (2 tín chỉ lý thuyết, 1 tín chỉ thực hành/thảo luận,… tín chỉ tự học)

**4. Điều kiện tham gia học tập học phần**

Môn học tiên quyết: Quản trị kinh doanh lữ hành

Môn học trước: Địa lý du lịch, Hướng dẫn du lịch

**5. Các giảng viên phụ trách học phần**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Học hàm, học vị, họ tên** | **Số điện thoại** | **Email** | **Ghi chú** |
| 1 | ThS. Nguyễn Thị Thanh Tâm | 0987300185 | thanhtamtueba1985@gmail.com |  |
| 2 | TS. Trần Thị Tuyết | 0968256548 | tuyettranthi@tueba.edu.vn |  |
| 3 | ThS. Bùi T Thanh Hương | 0976601859 | thanhhuong.tueba@gmail.com |  |

**6. Mô tả học phần:**

Học phần trang bị cho người học 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…nhằm giúp sinh viên có được kiến thức và kỹ năng trong xây dựng, thực hiện và quản lý các tour du lịch.

**7. Mục tiêu học phần**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mục tiêu**  ***(Goals)*** | **Mô tả**  ***(Goal description)***  *Học phần này trang bị cho sinh viên:* | **Chuẩn đầu ra**  **CTĐT** | **Trình độ năng lực** |
| **G1** | Kiến thức về thiết kế tour du lịch như nghiệp vụ thiết kế tour, định giá tour; Kiến thức tổ chức và vận hành tour du lịch như: Tổ chức xúc tiến bán tour, quy trình thực hiện tour, đánh giá chất lượng tour du lịch. | 1.4  1.5  1.8 | 6 |
| **G2** | Có khả năng giao tiếp tiếng anh cơ bản đối với khách du lịch trong quá trình điều hành tour; Khả năng giao tiếp, ứng xử, làm việc độc lập và làm việc nhóm, kỹ năng tự học, tìm tòi sáng tạo, làm việc có kế hoạch và khoa học, Kỹ năng thu thập, xử lý thông tin và các kỹ năng liên quan đến nghiệp vụ để giải quyết vấn đề trong kinh doanh khách sạn- du lịch | 2.1  2.2  2.3 | 5 |
| **G3** | Khả năng tự học hỏi các kiến thức chuyên ngành cũng như có thể kết hợp với các cá nhân khác để hoàn thành công việc; Có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc, ham học hỏi, nâng cao kiến thức nghiệp vụ, kiên trì bền bỉ với lựa chọn của bản thân, chịu được sức ép từ môi trường làm việc năng động, sáng tạo. | 3.1  3.3 | 5 |

**8. Chuẩn đầu ra của học phần**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Chuẩn đầu ra HP** | | **Mô tả**  *Sau khi học xong môn học này, người học có thể:* | **Chuẩn đầu ra CTĐT** | **Trình độ năng lực** |
| **G1** | **G1.1** | Phân tích các kiến thức về tổ chức tour du lịch, vận hành và điều hành tour du lịch | 1.4 | 5 |
| **G1.2** | Đánh giá được kiến thức, vận dụng vào thực tế, đánh giá được chất lượng và hiệu quả của chương trình du lịch | 1.5 | 5 |
| **G1.3** | Xây dựng và điệu hành được 1 tour du lịch | 1.8 | 6 |
| **G2** | **G2.1** | Có khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ đối với khách du lịch nước ngoài trong quá trình điều hành tour | 2.1 | 5 |
| **G2.2** | Có khả năng giao tiếp ứng xử tốt, khả năng tự học hỏi, tìm tòi và làm việc nhóm | 2.2 | 5 |
| **G3** | **G3.1** | Có thái độ tự học hỏi các kiến thức chuyên ngành cũng như có thể kết hợp với các cá nhân khác để hoàn thành công việc. | 3.1 | 4 |
| **G3.2** | Có khả năng lập kế hoạch, phân tich, thực hiện kiểm tra giám sát các vấn đề liên quan đến chuyên ngành. | 3.3 | 4 |

**9. Nhiệm vụ của sinh viên**

***9.1. Phần lý thuyết, bài tập, thảo luận***

- Dự lớp ≥ 80 % tổng số thời lượng của học phần.

- Chuẩn bị nội dung thảo luận.

- Hoàn thành các bài tập được giao.

- Nghiên cứu tài liệu học tập.

***9.2. Phần thực hành, tiểu luận*** *(nếu có)*

- Hoàn thành các bài thực hành của học phần.

- Hoàn thành các bài tiểu luận theo yêu cầu.

***9.3. Phần khác*** *(nếu có): (Ví dụ như tham quan thực tế)*

**10. Tài liệu học tập**

*- Sách, giáo trình chính:*

1. Nguyễn Văn Mạnh, Phạm Hồng Chương, Quản trị kinh doanh lữ hành, NXB Khoa học & Kỹ thuật Hà Nội, 2009.

* **Tài liệu tham khảo**

2. Lưu Văn Nghiêm , *Tổ chức sự kiện*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, 2012.

**11. Nội dụng giảng dạy chi tiết**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiết** | **Nội dung giảng dạy**  *(Ghi chi tiết đến từng mục nhỏ của từng chương)* | **Chuẩn đầu ra học phần** *(CĐR đạt được khi kết thúc chương)* | **Trình độ năng lực** *(TĐNL đạt được khi kết thúc chương)* | **Phương pháp dạy học** *(Thuyết giảng, thảo luận nhóm...)* | **Phương pháp đánh giá**  *(Kiểm tra quá trình, trắc nghiệm, thuyết trình nhóm,...)* |
| 1-5 | **Chương 1: Thiết kế tour du lịch**  1.1. Khái niệm tour du lịch  1.2. Đặc điểm, phân loại tour du lịch  1.3. Quy trình thiết kế tour du lịch | G1.1 G2.2  G3.1  G3.2 | 5 | Lý thuyết | Kiểm tra quá trình |
| 5-8 | **Chương 1: Thiết kế tour du lịch**  1.4. Yêu cầu của thiết kế tour du lịch  1.5. Giới thiệu một số tour du lịch hấp dẫn ở Việt Nam | G1.1 G1.2 G2.2 G3.1  G3.2 | 5 | Lý thuyết + BT cá nhân |  |
| 9-14 | **Chương 2: Định giá tour du lịch**  2.1. Xác định giá thành tour du lịch  2.2. Xác định giá bán tour du lịch  1.3. Những điều cần lưu ý khi định giá tour du lịch | G1.2 G2.2  G3.1  G3.2 | 5 | Lý thuyết + Bài tập nhóm | Bài tập nhóm |
| 15- 18 | **Chương 3: Tổ chức xúc tiến và bán tour du lịch**  3.1. Khái niệm về xúc tiến tour du lịch  3.2. Thiết kế, xuất bản và phân phối brochuche | G1.3  G2.1 G2.3  G3.1 G3.1 | 6 | Lý thuyết + Thảo luận nhóm | Bài thuyết trình nhóm |
| 19-21 | **Chương 3: Tổ chức xúc tiến và bán tour du lịch**  3.3. Các hoạt động quảng cáo tour du lịch | G1.3  G2.1  G2.2 G3.1  G3.2 | 6 | Lý thuyết + Thảo luận nhóm | Bài thuyết trình nhóm |
| 22-25 | **Chương 3: Tổ chức xúc tiến và bán tour du lịch**  3.4. Lựa chọn kênh phân phối  3.5. Các hình thức bán tour du lịch  3.6. Các điều kiện bán tour du lịch | G1.3 G2.1 G2.2 G3.1 | 6 | Lý thuyết + Thảo luận nhóm | Bài thuyết trình nhóm |
| 26-28 | **Chương 4: Tổ chức thực hiện tour du lịch**  4.1. Giai đoạn thoả thuận với khách  4.2. Giai đoạn chuẩn bị thực hiện | G1.3  G2.1 G2.2 G3.1  G3.2 | 6 | Lý thuyết + Thảo luận nhóm | Bài thuyết trình nhóm |
| 29-32 | **Chương 4: Tổ chức thực hiện tour du lịch**  4.3. Tổ chức thực hiện  4.4. Kết thúc việc thực hiện tour | G1.3 G2.1 G2.2 G3.1  G3.2 | 6 | Lý thuyết + Thảo luận nhóm | Bài thuyết trình nhóm |
| 33 - 35 | **Chương 5: Công việc của nhân viên điều hành tour**  5.1. Công việc giữ chỗ và đặt dịch vụ | G1.1 G1.2 G1.3 G2.1 G2.2 G3.1 G3.2 | 6 | Lý thuyết + Thảo luận nhóm | Bài thuyết trình nhóm |
| 36-38 | **Chương 5: Công việc của nhân viên điều hành tour**  5.2. Công việc điều hành tour | G1.1 G1.2 G1.3 G2.1 G2.2 G3.1 G3.2 | 6 | Lý thuyết + Thảo luận nhóm + Thực hành | Bài thuyết trình nhóm |
| 39-41 | **Chương 6: Quản lý chất lượng tour du lịch**  6.3. Các biện pháp bảo đảm và nâng cao chất lượng tour du lịch | G1.1 G1.2  G2.2  G3.1  G3.2 | 5 | Lý thuyết + Bài tập nhóm | Bài tập nhóm |
| 42-46 | **Chương 6: Quản lý chất lượng tour du lịch**  6.3. Các biện pháp bảo đảm và nâng cao chất lượng tour du lịch | G1.1 G1.2  G2.2 G3.1 G3.2 | 5 | Lý thuyết + Bài tập nhóm | Bài tập nhóm |
| 46-48 | **Chương 6: Quản lý chất lượng tour du lịch**  6.4. Hệ thống các chỉ tiêu đánh giá chất lượng tour du lịch | G1.1 G1.2 G2.2 G3.1 G3.2 | 5 | Lý thuyết + Bài tập nhóm | Bài tập nhóm |
| 49-54 | **Chương 6: Quản lý chất lượng tour du lịch**  6.5. Phương pháp quản lý chất lượng tour du lịch  6.5. Phương pháp trả lời các câu hỏi của khách du lịch | G1.1  G1.2 G2.2 G3.1 G3.2 | 5 | Lý thuyết + Bài tập nhóm | Bài tập nhóm |

**12. Đánh giá kết quả học tập**

***12.1. Thang điểm: 10***

***12.2. Đánh giá quá trình:*** 50%, trong đó:

Kiểm tra thường xuyên: 30%

Kiểm tra giữa kỳ: 20%

***12.3. Thi kết thúc học phần: 50%***

***12.4. Kế hoạch kiểm tra, đánh giá:***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hình thức kiểm tra** | **Nội dung** | **Thời điểm** | **CĐR đánh giá** | **Trình**  **độ**  **năng**  **lực** | **Phương**  **pháp**  **đánh**  **giá** | **Tỷ lệ %** |
| Kiểm tra tiến trình (Vấn đáp) | *Bài tập tình huống về giải quyết các nghiệp vụ trong quá trình điều hành tour của nhân viên điều hành và nhân viên hướng dẫn* | Tiết 20 | G1.3  G2.1 G2.2  G3.2 | 6  5  5 | Hỏi đáp trên lớp | 10 |
| BT nhóm | - Thiết kế 1 tour du lịch theo yêu cầu  - Định giá chương trình du lịch đã xây dựng  - Xây dựng kế hoạch chào bán tour du lịch đó | Tiết 7  Tiết 13  Tiết 25 | G1.1 G1.2 G1.3  G2.2  G3.2 | 6  5  5 | Bài tập nhóm trên lớp | 20 |
| Tự luận | Kiểm tra giữa kỹ | Tiết 27 | G1.2  G2.2  G3.1 G3.2 | 5  5  5 | Kiểm tra viết trên lớp | 20 |
| Tự luận | Thi cuối kỳ |  |  |  |  | 50 |
|  | - Nội dung bao quát tất cả các CĐR quan trọng của môn học.  - Thời gian làm bài 60 phút. *(Không được sử dụng tài liệu).* | Cuối học kỳ | G1.2  G1.3  G2.1  G3.2 | 6  5  5 | Kiểm tra viết trên lớp |  |

***12.5. Bảng đối chiếu các chuẩn đầu ra học phần được đánh giá***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CĐR**  **học phần** | **Hình thức kiểm tra** | | | | | | |
| **Tự luận** | **Bài tập** | **...** | **Thảo luận nhóm** | **...** | **KT giữa kỳ** | **Thi kết thúc HP** |
| G1.1 | x | x |  |  |  | x | x |
| G1.2 |  | x |  | x |  | x | x |
| G1.3 |  | x |  | x |  |  | x |
| G2.1 | x | x |  | x |  |  |  |
| G2.2 |  | x |  | x |  |  |  |
| G3.1 | x | x |  | x |  | x | x |
| G3.2 | x | x |  | x |  | x | x |

**13. Các yêu cầu đối với người học:**

**-** Sinh viên tham gia học đầy đủ (số buổi nghỉ không quá 20 % tổng thời lượng của học phần.

- Tuân thủ mọi nội quy của trường và lớp học

- Đạo đức nghiên cứu khoa học: Các bài tập ở nhà và bài tiểu luận phải được thực hiện từ chính bản thân sinh viên. Nếu bị phát hiện có sao chép thì xử lý các sinh viên có liên quan bằng hình thức đánh giá **0** (không) điểm quá trình và cuối kỳ.

**14. Ngày phê duyệt lần đầu:**

**15. Cấp phê duyệt:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Trưởng khoa** | **Trưởng Bộ môn** | **Nhóm biên soạn** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**16. Tiến trình cập nhật ĐCCT**

|  |  |
| --- | --- |
| **Lần 1:** Tóm tắt nội dung cập nhật ĐCCT lần 1: ngày tháng năm | Trưởng Bộ môn |
| **Lần 2:** Tóm tắt nội dung cập nhật ĐCCT lần 2: ngày tháng năm | Trưởng Bộ môn |