



BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG**

---

# **ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT**

**Môn học:** Nghiệp vụ điều hành tour

**Mã môn:** TOS33021

**Dùng cho ngành:** Văn hoá Du lịch

**Khoa phụ trách:** Văn hóa Du lịch



# THÔNG TIN VỀ MÔN HỌC

## 1. Thông tin chung:

- Số tín chỉ: 2 tín chỉ
- Các môn học tiên quyết: Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Quản trị kinh doanh  
lữ hành...
- Các môn học kế tiếp:
- Các yêu cầu đối với môn học (nếu có):
- Thời gian phân bổ đối với các hoạt động: Tổng số 45 tiết, trong đó:
  - + Nghe giảng lý thuyết: 15 tiết
  - + Làm bài tập trên lớp:
  - + Thảo luận: 09 tiết
  - + Thực hành, thực tập theo nhóm: 19 tiết
  - + Tự học: SV tự học, tự nghiên cứu theo sự hướng dẫn của GV.
  - + Kiểm tra: 02 tiết

## 2. Mục tiêu của môn học:

- *Kiến thức*: Môn học giới thiệu cho sinh viên những công việc cơ bản của công tác điều hành du lịch. Biết cách phát triển, cập nhật và sử dụng kiến thức về các điểm du lịch, các đối tác và những sản phẩm cơ bản của doanh nghiệp, những tài liệu cần thiết và có khả năng tìm kiếm và chuẩn bị những tài liệu cần thiết cho khách hàng, hiểu rõ các thông tin cần thiết phải đề cập khi đặt dịch vụ cho một tour du lịch, quy trình điều hành tour du lịch, những tình huống phát sinh trong công tác điều hành du lịch.

- *Kỹ năng*: Rèn luyện cho sinh viên kỹ năng tổ chức điều hành một tour du lịch, kỹ năng giao tiếp, thiết lập và duy trì mối quan hệ với các nhà cung cấp, xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình điều hành du lịch.

- *Thái độ*: Rèn luyện tính tự chủ, tự tin trong hoạt động.

## 3. Tóm tắt nội dung môn học:

Môn học gồm 3 chương:

Chương 1. Chuẩn bị làm việc tại văn phòng

Chương 2. Quy trình làm việc của nhân viên điều hành tour

Chương 3. Kết thúc ngày làm việc

## 4. Học liệu:

### 4.1. Học liệu bắt buộc:

Tổng cục du lịch Việt Nam - Hội đồng cấp chứng chỉ Nghiệp vụ du lịch, *Nghiệp vụ điều hành tour*, Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam, 2009.

#### 4.2. Học liệu tham khảo:

1. Nguyễn Văn Đính, Phạm Hồng Chương, *Giáo trình hướng dẫn du lịch*. NXB Thống kê Hà Nội, 2000.
2. Nguyễn Văn Đính (chủ biên), *Giáo trình Nghiệp vụ lễ hành*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, 2007.
3. Nguyễn Văn Đính, Phạm Hồng Chương, *Giáo trình quản trị kinh doanh lễ hành*, NXB Thống kê Hà Nội, 2000.
4. Nguyễn Văn Đính, Nguyễn Văn Mạnh, *Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử trong kinh doanh du lịch*, NXB Thống kê Hà Nội, 1996.
5. Đinh Trung Kiên, *Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2006.
6. Nguyễn Văn Mạnh, Phạm Hồng Chương, *Giáo trình Quản trị kinh doanh lễ hành*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, 2006.
7. Trần Nhoãn, *Giáo trình nghiệp vụ kinh doanh du lịch lễ hành*, NXB Chính trị quốc gia Hà Nội, 2002.
8. Huỳnh Thanh Thi, *Nghiệp vụ điều hành du lịch*, Trường Đại học Hoa Sen TP. Hồ Chí Minh, 2009.

#### 5. Nội dung và hình thức dạy - học:

Nội dung (Ghi cụ thể theo từng chương, mục, tiểu mục)	Hình thức dạy - học						Tổng (tiết)
	Lý thuyết	Bài tập	Thảo luận	TH, TN, điền dã	Tự học, tự NC	Kiểm tra	
<b>CHƯƠNG 1. CHUẨN BỊ LÀM VIỆC TẠI VĂN PHÒNG</b>	<b>3</b>		<b>1</b>				<b>4</b>
<b>1.1. Chuẩn bị cá nhân</b>	1						
1.1.1. Ngoại hình							
1.1.2. Trang phục							
<b>1.2. Chuẩn bị nơi làm việc</b>	1						
1.2.1. Vệ sinh nơi làm việc							
1.2.2. Sắp xếp bố trí nơi làm việc							
1.2.3. Chuẩn bị vật dụng, trang thiết bị							
1.2.4. Kiểm tra công việc cần giải quyết trong ngày							
<b>1.3. Chuẩn bị về kiến thức</b>	1		1				
1.3.1. Kiến thức về du lịch, lễ hành							

1.3.2. Kiến thức về sản phẩm							
1.3.3. Kiến thức về nhà cung cấp							
<b>CHƯƠNG 2. QUY TRÌNH LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN ĐIỀU HÀNH TOUR</b>	<b>9</b>	<b>6</b>					<b>15</b>
<b>2.1. Tiếp nhận và xử lý yêu cầu của khách</b>	1						
3.1.1. Nguồn tiếp nhận thông tin							
3.1.2. Các thông tin tiếp nhận							
<b>2.2. Liên hệ và đặt dịch vụ</b>	3	3					
2.2.1. Dịch vụ vận chuyển	0,5	0,5					
2.2.2. Dịch vụ lưu trú	0,5	0,5					
2.2.3. Dịch vụ ăn uống	0,5	0,5					
2.2.4. Liên hệ HDV	0,5	0,5					
2.2.5. Dịch vụ bảo hiểm	0,5	0,5					
2.2.6. Dịch vụ bổ sung	0,5	0,5					
<b>2.3. Xác nhận dịch vụ đã đặt và yêu cầu thanh toán</b>	1	1					
2.3.1. Xác nhận dịch vụ đã đặt							
2.3.2. Yêu cầu thanh toán							
<b>2.4. Xử lý các yêu cầu thay đổi, hủy, hoãn</b>	1	1					
2.4.1. Các yêu cầu thay đổi							
2.4.2. Các yêu cầu hủy, hoãn							
<b>2.5. Lên chương trình chi tiết, bàn giao cho HDV và lái xe</b>	1						
2.5.1. Bàn giao cho HDV							
2.5.2. Bàn giao cho lái xe							
<b>2.6. Kiểm tra các dịch vụ và xử lý các phát sinh trong quá trình thực hiện tour</b>	1	1					
2.6.1. Kiểm tra các dịch vụ							
2.6.2. Xử lý các phát sinh							
<b>2.7. Nhận trả tour</b>	0,5						
<b>2.8. Lưu hồ sơ khách hàng</b>	0,5						
<b>Bài kiểm tra lần 1</b>						1	<b>1</b>
<b>Bài thực hành 1</b>				<b>10</b>			<b>10</b>
<b>CHƯƠNG 3. KẾT THÚC NGÀY LÀM VIỆC</b>	<b>2</b>	<b>2</b>					<b>4</b>

<b>3.1. Tổng kết công việc trong ngày</b>	1		1				
<b>3.2. Lên kế hoạch công việc ngày hôm sau</b>	1		1				
<b>Bài thực hành 2</b>				<b>9</b>			<b>9</b>
<b>Bài kiểm tra lần 2</b>						1	1
<b>Ôn tập</b>	<b>1</b>						<b>1</b>
<b>Tổng (tiết)</b>	<b>15</b>		<b>9</b>	<b>19</b>		<b>2</b>	<b>45</b>

## 6. Lịch trình tổ chức dạy - học cụ thể:

Tuần	Nội dung	Chi tiết về hình thức tổ chức dạy - học	Nội dung yêu cầu sinh viên phải chuẩn bị trước	Ghi chú
Tuần I	<b>Chương 1. Chuẩn bị làm việc tại văn phòng</b>	Giảng lý thuyết, phát vấn, SV tự nghiên cứu tài liệu	Đọc trước tài liệu	
	1.1. Chuẩn bị cá nhân			
	1.2. Chuẩn bị nơi làm việc			
	1.3. Chuẩn bị về kiến thức			
Tuần II	1.3. Chuẩn bị về kiến thức (tiếp)	Thảo luận	Chuẩn bị trước nội dung thảo luận theo yêu cầu của GV	
	<b>Chương 2. Quy trình làm việc của nhân viên điều hành tour</b>	Giảng lý thuyết, phát vấn, SV tự nghiên cứu tài liệu	Đọc trước tài liệu	
	2.1. Tiếp nhận và xử lý yêu cầu của khách			
	2.2. Liên hệ và đặt dịch vụ			
Tuần III	2.2. Liên hệ và đặt dịch vụ (tiếp)			Giảng lý thuyết, phát vấn, SV tự nghiên cứu tài liệu, thảo luận
	Tuần IV	2.2. Liên hệ và đặt dịch vụ (tiếp)	Giảng lý thuyết, phát vấn, SV tự nghiên cứu tài liệu	Đọc trước tài liệu, sưu tầm các mẫu biểu được sử dụng trong điều hành tour
2.3. Xác nhận dịch vụ đã đặt và yêu cầu thanh toán				
Tuần V	2.3. Xác nhận dịch vụ đã đặt và yêu cầu thanh toán (tiếp)	Thảo luận	Chuẩn bị trước nội dung thảo luận theo yêu cầu của GV	
	2.4. Xử lý các yêu cầu thay đổi, hủy, hoãn	Giảng lý thuyết, phát vấn, SV tự nghiên cứu tài liệu, thảo luận	Đọc trước tài liệu, chuẩn bị trước nội dung thảo luận theo yêu cầu của GV	
Tuần VI	2.5. Lên chương trình chi tiết, bàn giao cho HDV và lái	Giảng lý thuyết, phát vấn, SV tự	Đọc trước tài liệu, sưu tầm các mẫu biểu được sử dụng	

	xe	nghiên cứu tài liệu	trong điều hành tour
	2.6. Kiểm tra các dịch vụ và xử lý các phát sinh trong quá trình thực hiện tour	Giảng lý thuyết, phát vấn, SV tự nghiên cứu tài liệu, thảo luận	Đọc trước tài liệu, chuẩn bị trước nội dung thảo luận theo yêu cầu của GV, sưu tầm các mẫu biểu được sử dụng trong điều hành tour
Tuần VII	2.7. Nhận trả tour	Giảng lý thuyết, phát vấn, SV tự nghiên cứu tài liệu	Đọc trước tài liệu, sưu tầm các mẫu biểu được sử dụng trong điều hành tour
	2.8. Lưu hồ sơ khách hàng	Giảng lý thuyết, phát vấn, SV tự nghiên cứu tài liệu	
	Bài kiểm tra lần 1	SV làm bài kiểm tra	Ôn lại chương 1, 2
	Bài thực hành 1	Giảng lý thuyết, bài tập	
Tuần VIII	Bài thực hành 1 ( <i>tiếp</i> )	SV thực hành trên lớp	Chuẩn bị nội dung thực hành theo yêu cầu của GV
Tuần IX	Bài thực hành 1 ( <i>tiếp</i> )		
Tuần X	Bài thực hành 1 ( <i>tiếp</i> )		
Tuần XI	<b>Chương 3. Kết thúc ngày làm việc</b>	Giảng lý thuyết, phát vấn, SV tự nghiên cứu tài liệu, thảo luận	
	3.1. Tổng kết công việc trong ngày		Đọc trước tài liệu, chuẩn bị trước nội dung thảo luận theo yêu cầu của GV
	3.2. Lên kế hoạch công việc ngày hôm sau		Đọc trước tài liệu
Tuần XII	3.2. Lên kế hoạch công việc ngày hôm sau ( <i>tiếp</i> )	Thảo luận	Chuẩn bị trước nội dung thảo luận theo yêu cầu của GV
	Bài thực hành 2	SV thực hành trên lớp	Chuẩn bị nội dung thực hành theo yêu cầu của GV
Tuần XIII	Bài thực hành 2		
Tuần XIV	Bài thực hành 2		
Tuần XV	Bài thực hành 2		
	Bài kiểm tra lần 2	SV làm bài kiểm tra	
	Ôn tập	Ôn tập trên lớp	Ôn lại toàn bộ nội dung

**7. Tiêu chí đánh giá nhiệm vụ giảng viên giao cho sinh viên:**

- Thực hiện đầy đủ nhiệm vụ được giao theo đề cương môn học.
- Chuẩn bị tốt nội dung theo sự hướng dẫn của giáo viên

**8. Hình thức kiểm tra, đánh giá môn học:**

- Đánh giá thường xuyên trên lớp;
- Đánh giá qua bài thảo luận, bài tập thực hành;
- Hình thức thi: tự luận.

**9. Các loại điểm kiểm tra và trọng số của từng loại điểm:**

- Điểm quá trình: 30% gồm điểm chuyên cần, điểm thảo luận nhóm, điểm báo cáo bài thực hành...
- Thi hết môn: 70%

**10. Yêu cầu của giảng viên đối với môn học:**

- Yêu cầu về điều kiện để tổ chức giảng dạy môn học (giảng đường, phòng máy,...): Phòng học đủ rộng, máy chiếu, thiết bị tăng âm thanh.
- Yêu cầu đối với sinh viên:
  - + Dự lớp: Tối thiểu 70% đề ra.
  - + Tích cực xây dựng bài trên lớp.
  - + Làm việc và thảo luận theo nhóm.

*Hải Phòng, ngày tháng 6 năm 2011*

**Phó trưởng Khoa**

**Người viết đề cương chi tiết**

**ThS. Đào Thị Thanh Mai**

**ThS. Lê Thành Công**

**ThS. Nguyễn Tiến Độ**