

TRƯỜNG ĐẠI HỌC DUY TÂN
VIỆN ĐT VÀ NC DU LỊCH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do – Hạnh phúc

ĐỀ CƯƠNG ÔN TẬP TỐT NGHIỆP
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ DU LỊCH & LỮ HÀNH
HỆ ĐẠI HỌC NĂM HỌC: 2020-2021
HỌC PHẦN KIẾN THỨC CHUYÊN NGÀNH
MÔN: NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH
– QUẢN TRỊ KINH DOANH LỮ HÀNH

MÔN 1: NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH

1.1 Những khái niệm cơ bản

1.1.1 Hướng dẫn du lịch

1.1.2 Hướng dẫn viên du lịch

1.2 Hoạt động của hướng dẫn viên du lịch

1.2.1 Đặc điểm lao động của nghề hướng dẫn du lịch

1.2.1.1 Thời gian lao động

1.2.1.2 Khối lượng công việc

1.2.1.3 Cường độ lao động

1.2.1.4 Tính chất công việc

1.2.2 Vai trò và vị trí của hướng dẫn viên du lịch

1.3 Những yêu cầu đối với hướng dẫn viên du lịch

1.3.1 Yêu cầu về kiến thức

1.3.2 Yêu cầu về phẩm chất và năng lực

1.3.3. Yêu cầu về kỹ năng

1.3.3.1 Kỹ năng thuyết trình

1.3.3.2 Kỹ năng quan sát

1.3.3.3 Kỹ năng lắng nghe

1.3.3.4 Kỹ năng sử dụng và trả lời câu hỏi

1.3.3.5 Kỹ năng sử dụng các phương tiện hỗ trợ

1.3.3.6 Kỹ năng xử lý tình huống

Các bước xử lý tình huống:

1. Bình tĩnh và xin lỗi quý khách
2. Xem xét nguyên nhân của sự việc
3. Liên hệ với các bên có liên quan

4. Phản hồi với du khách
5. Những công việc sau khi phản hồi cùng du khách

CHƯƠNG 2: NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

2.1 Chuẩn bị trước chuyến đi

- 2.1.1 Chuẩn bị cá nhân
- 2.1.2 Chuẩn bị chương trình
- 2.1.3 Chuẩn bị các nội dung khác:

2.2 Tổ chức đón đoàn khách

- 2.2.1 Trước khi xuất phát
- 2.2.2 Tại điểm đón đoàn
- 2.2.3 Một số tình huống thường gặp khi đón khách

2.3 Tổ chức vận chuyển khách

- 2.3.1 Tổ chức vận chuyển bằng ô tô
- 2.3.2 Tổ chức vận chuyển bằng máy bay
- 2.3.3 Tổ chức vận chuyển bằng các phương tiện khác
- 2.3.4 Một số tình huống khi vận chuyển khách

2.4 Tổ chức phục vụ khách lưu trú và ăn uống

- 2.4.1 Tổ chức phục vụ khách lưu trú
 - 2.4.1.1 Tổ chức nhận phòng
 - 2.4.1.2 Tổ chức trả phòng
 - 2.4.1.3 Một số tình huống khi tổ chức lưu trú
- 2.4.2. Tổ chức ăn uống
 - 2.4.2.1. Tổ chức các bữa ăn trong đoàn
 - 2.4.2.2 Tổ chức những sự kiện đặc biệt
 - 2.4.2.3 Một số tình huống thường gặp khi tổ chức ăn uống

2.5 Tổ chức hướng dẫn tham quan

- 2.5.1 Nội dung và nguyên tắc cơ bản của hướng dẫn tham quan du lịch
- 2.5.2 Phương pháp hướng dẫn khách xem xét đối tượng tham quan
- 2.5.3 Một số tình huống thường gặp khi tổ chức hướng dẫn tham quan du lịch.

2.6 Tổ chức hoạt động tiễn khách

- 2.6.1 Trước ngày xuất phát
- 2.6.2 Tại điểm xuất phát
- 2.6.3 Những công việc của hướng dẫn viên sau khi kết thúc chuyến tham quan du lịch
- 2.6.4 Một số tình huống thường gặp khi tiễn khách

CHƯƠNG 3: XÂY DỰNG BÀI THUYẾT MINH VÀ PHƯƠNG PHÁP THUYẾT MINH

3.1 Xây dựng bài thuyết minh

- 3.1.1 Nguyên tắc cơ bản khi xây dựng bài thuyết minh
- 3.1.2. Phương pháp xây dựng bài thuyết minh

3.2 Phương pháp thuyết minh

- 3.2.1. Phương pháp chỉ dẫn chứng minh
- 3.2.2 Phương pháp miêu tả kể chuyện

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Đinh Trung Kiên (2006) “*Nghệ thuật Hướng dẫn Du Lịch*”, NXB ĐHQGHN.
2. Bùi Thanh Thủy (2009), “*Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn Du Lịch*”, NXB ĐHQGHN.
3. Nguyễn Văn Đỉnh - Phạm Hồng Chương (2000), “*Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn Du Lịch*”, NXB Thống Kê.
4. “*Nghệ thuật Hướng dẫn Du Lịch*” - Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch VN (VTOS), (2013)

MÔN 2: QUẢN TRỊ KINH DOANH LỮ HÀNH

CHƯƠNG 1: NHỮNG NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA KINH DOANH LỮ HÀNH

1.1. Chức năng của doanh nghiệp kinh doanh lữ hành

- 1.1.1. Chức năng thông tin
- 1.1.2. Chức năng tổ chức
- 1.1.3. Chức năng thực hiện

1.2. Lợi ích của kinh doanh lữ hành

- 1.2.1. Đối với nhà sản xuất
- 1.2.2. Đối với khách du lịch
- 1.2.3. Đối với điểm đến du lịch
- 1.2.4. Đối với nhà kinh doanh lữ hành

1.3. Hoạt động kinh doanh lữ hành

- 1.3.1. Khái niệm kinh doanh lữ hành, doanh nghiệp lữ hành
- 1.3.2. Phân loại kinh doanh lữ hành
- 1.3.3. Hệ thống sản phẩm của kinh doanh lữ hành
 - 1.3.3.1. Dịch vụ trung gian
 - 1.3.3.2. Chương trình du lịch
 - 1.3.3.3. Sản phẩm khác

1.4. Nhà cung ứng của doanh nghiệp kinh doanh lữ hành

1.4.1 Khái niệm

1.4.2. Nhà cung cấp của doanh nghiệp lữ hành

1.4.2.1. Vai trò của nhà cung cấp

1.4.2.2. Doanh nghiệp lữ hành – kênh phân phối của nhà cung cấp

CHƯƠNG 2: QUẢN TRỊ NHÂN LỰC Ở DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH

2.1. Cơ cấu tổ chức doanh nghiệp lữ hành

2.1.1. Các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn cơ cấu tổ chức trong doanh nghiệp lữ hành

2.1.2. Một số mô hình về cơ cấu tổ chức áp dụng cho doanh nghiệp lữ hành

2.1.2.1. Cơ cấu tổ chức trực tuyến

2.1.2.2. Cơ cấu tổ chức trực tuyến chức năng

2.1.2.3. Cơ cấu tổ chức ma trận

2.1.3. Hệ thống chức danh trong doanh nghiệp lữ hành

2.2. Quản trị nhân lực ở doanh nghiệp lữ hành

2.2.1. Khái niệm

2.2.2. Nội dung cơ bản quản trị nguồn nhân lực ở doanh nghiệp lữ hành

CHƯƠNG 3: TỔ CHỨC KINH DOANH Ở DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH

3.1. Hoạt động xây dựng chương trình du lịch

3.1.1. Khái niệm và phân loại chương trình du lịch

3.1.2. Đặc điểm của chương trình du lịch

3.1.3. Quy trình xây dựng chương trình du lịch

3.2. Hoạt động tổ chức thực hiện chương trình du lịch

3.2.1. Các yếu tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn nhà cung cấp của doanh nghiệp lữ hành

3.2.2. Quy trình thực hiện chương trình du lịch

3.2.2.1. Giai đoạn thỏa thuận với khách

3.2.2.2. Giai đoạn chuẩn bị thực hiện

3.2.2.3. Giai đoạn thực hiện chương trình du lịch

3.2.2.4. Giai đoạn kết thúc chương trình du lịch

CHƯƠNG 4: TỔ CHỨC KINH DOANH Ở ĐẠI LÝ DU LỊCH

4.1. Một số nội dung cơ bản về đại lý du lịch, đại lý lữ hành

4.1.1. Khái niệm

4.1.2. Chức năng và trách nhiệm pháp lý của đại lý lữ hành

4.1.3. Phân loại đại lý lữ hành

4.1.3.1. Căn cứ vào quy mô và khách hàng của đại lý lữ hành

4.1.3.2. Căn cứ vào mức độ phụ thuộc và sự ràng buộc giữa nhà cung cấp sản phẩm du lịch với đại lý lữ hành

4.1.3.3. Căn cứ vào chủng loại dịch vụ và thị trường

4.1.3.4. Căn cứ vào quy mô

4.2. Hệ thống dịch vụ của đại lý lữ hành

CHƯƠNG 5: CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM CỦA DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH

5.1. Chất lượng sản phẩm của doanh nghiệp lữ hành và các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm doanh nghiệp lữ hành

5.1.1. Khái niệm chất lượng của chương trình du lịch

5.1.2. Những nhân tố ảnh hưởng chất lượng sản phẩm lữ hành

5.1.2.1. Nhóm các yếu tố bên trong tác động đến chất lượng sản phẩm lữ hành.

5.1.2.2. Nhóm các yếu tố bên ngoài tác động đến chất lượng sản phẩm lữ hành.

5.2. Đánh giá chất lượng sản phẩm doanh nghiệp lữ hành

5.2.1. Đánh giá chất lượng sản phẩm doanh nghiệp lữ hành

5.2.2. Các tiêu chí để đánh giá chất lượng chương trình du lịch

TÀI LIỆU THAM KHẢO.

1. Nguyễn Văn Mạnh, Phạm Hồng Chương (2012), *Giáo trình Quản trị kinh doanh lữ hành*, NXB Đại Học Kinh Tế Quốc Dân.
2. Nguyễn Văn Đình, Nguyễn Anh Tuấn (2013), *Giáo trình Quản Trị tác nghiệp Lữ Hành*, NXB Hà Nội.
3. Nguyễn Văn Mạnh, Nguyễn Đình Hoà (2015), *Giáo trình Marketing Du Lịch*, NXB Đại học Kinh Tế Quốc Dân
4. Thẩm Thành Trung (2015), *Giáo trình Quản Trị Kinh Doanh Lữ Hành*, NXB Giáo dục Việt Nam.
5. Phan Võ Thu Tâm, Hà Văn Hùng (2015), *Giáo trình Nghiệp Vụ Lữ Hành*, NXB Giáo dục Việt Nam
6. Luật du lịch (2017)
7. *Nghiệp vụ Điều Hành Tour, Nghiệp vụ Đại Lý Lữ Hành*. Tiêu chuẩn (VTOS) (2013)

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2021

Ban Giám Hiệu

Phòng Đào Tạo

Viện ĐT&NCDL

Khoa LHQT