

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THANH HÓA
TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH



TẬP BÀI GIẢNG THIẾT KẾ VÀ ĐIỀU HÀNH TOUR

(Dành cho sinh viên các ngành Du lịch)

Giảng viên soạn : Vũ Văn Tuyền
Bộ môn : QTDVDL&LH
Khoa : Du lịch
Mã học phần : QLH008

THANH HÓA, NĂM 2021

MỤC LỤC	
NỘI DUNG	TRANG
Lời nói đầu	2
Bài 1: Xây dựng chương trình du lịch	3
1.1. Một số vấn đề chung về xây dựng chương trình du lịch	4
<i>1.1.1. Khái niệm chương trình du lịch</i>	4
<i>1.1.2. Các loại chương trình du lịch</i>	6
<i>1.1.3. Các thành phần cơ bản và đặc tính của chương trình du lịch</i>	8
<i>1.1.4. Quy trình xây dựng chương trình du lịch</i>	8
<i>1.1.5. Tuyến hành trình cơ bản và phương án tham quan</i>	9
<i>1.1.6. Lịch trình chi tiết của chương trình du lịch</i>	10
1.2. Thực hành kỹ năng	16
Bài 2: Xây dựng giá của chương trình du lịch	25
2.1. Xây dựng giá thành và giá bán của chương trình du lịch	25
<i>2.1.1. Xây dựng giá thành của chương trình du lịch</i>	25
<i>2.1.2. Xây dựng giá bán của chương trình du lịch</i>	30
<i>2.1.3. Xác định điểm hòa vốn cho chương trình</i>	32
2.2. Thực hành kỹ năng	33
Bài 3: Quy trình điều hành tổ chức, thực hiện chương trình du lịch	36
3.1. Các bước để điều hành, tổ chức, thực hiện chương trình du lịch	36
<i>3.1.1. Quy trình điều hành chương trình du lịch</i>	36
<i>3.1.2. Đặt các dịch vụ cho chương trình du lịch</i>	37
<i>3.1.3. Sắp xếp hướng dẫn và bàn giao chương trình du lịch</i>	53
<i>3.1.4. Theo dõi cập nhật thông tin và xử lý tình huống</i>	55
3.2. Thực hành kỹ năng	67
Tài liệu tham khảo	78

LỜI NÓI ĐẦU

Tập bài giảng học phần Thiết kế và điều hành tour giới thiệu cho người học về những kiến thức, kỹ năng, thái độ trong việc xây dựng, tổ chức và điều hành tour một cách hiệu quả nhằm thỏa mãn nhu cầu của du khách.

Thiết kế và điều hành tour là môn học chuyên ngành không thể thiếu của sinh viên thuộc chuyên ngành Lữ hành - hướng dẫn tại các trường đào tạo chuyên ngành du lịch. Chính vì vậy, việc trang bị những kiến thức và kỹ năng thực hành nghề cho sinh viên học chuyên ngành Lữ hành - hướng dẫn là hết sức cần thiết.

Xuất phát từ yêu cầu đó, tác giả đã biên soạn tập bài giảng này với mong muốn như sau:

- Đề sử dụng làm tài liệu học tập cho sinh viên chuyên ngành Lữ hành – Hướng dẫn.
- Nhằm trang bị cho người học và người đọc những kiến thức, kỹ năng cần thiết trong rèn luyện, học tập và thực hành nghề.
- Làm sách tham khảo cho những đối tượng hoạt động trong lĩnh vực du lịch, lữ hành tại Việt Nam

Ngoài ra, tác còn đưa vào đây những thông tin thực tế, biểu mẫu hiện đang sử dụng trong các doanh nghiệp lữ hành tại Việt Nam, mong rằng sẽ là thông tin thiết thực cho các doanh nghiệp mới hoạt động có thể tham khảo, sử dụng bảng biểu trong hoạt động kinh doanh của mình.

Thiết kế và điều hành tour là tập bài giảng lý thuyết kết hợp với thực hành. Vì là tập bài giảng soạn cho đào tạo kỹ năng nghề nên nội dung thực hành chiếm đa số tiết giảng dạy.

Chúng tôi mong muốn tập bài giảng này sẽ đóng góp một phần vào nhu cầu học tập, nghiên cứu của học sinh, sinh viên và những người đang làm nghề du lịch lữ hành.

Mặc dù vậy, trong quá trình biên soạn sẽ không tránh khỏi những thiếu sót. Chúng tôi mong muốn nhận được nhiều ý kiến đóng góp của các thầy cô giáo cùng tất cả bạn đọc và sinh viên.

Giảng viên

Bài 1

XÂY DỰNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

Mục tiêu:

Sau khi học xong chương này, sinh viên có khả năng:

- Trình bày khái niệm chương trình du lịch,
- Chỉ ra được những thành phần cơ bản của chương trình du lịch,
- Phân loại được các loại chương trình du lịch,
- Nêu và phân tích được các bước trong quy trình xây dựng chương trình du lịch,
- Xác định được mục đích ý tưởng, chủ đề của chương trình du lịch
- Xây dựng được chương trình du lịch trọn gói và các quy định của chương trình.

Thời gian: 36 giờ (LT: 4 giờ; TH:30 giờ; KT: 2 giờ)

Nội dung:

1. Khái niệm chương trình du lịch và một số khái niệm khác có liên quan
 2. Các loại chương trình du lịch
 3. Các thành phần cơ bản và đặc tính của chương trình du lịch
 4. Quy trình chung xây dựng chương trình du lịch trọn gói
 5. Xác định tuyến hành trình cơ bản
 6. Xác định mục đích ý tưởng của chương trình du lịch
 7. Chọn chủ đề của chương trình
 8. Qui định của một chương trình du lịch
 9. Xây dựng qui định về mức dịch vụ khách được hưởng
 10. Xây dựng qui định của chương trình về các thủ tục có liên quan
- Kiểm tra

1.1. Một số vấn đề chung về xây dựng chương trình du lịch

1.1.1. Khái niệm chương trình du lịch

Hiện nay trong các tài liệu khoa học về du lịch chưa có định nghĩa thống nhất về chương trình du lịch. Điểm thống nhất của các định nghĩa là về nội dung chương trình du lịch. Còn điểm khác biệt xuất phát từ giới hạn, cách diễn đạt các đặc điểm và phương thức tổ chức chương trình du lịch. Có thể nêu ra các định nghĩa sau.

Theo tác giả David Wright trong cuốn tư vấn nghề nghiệp lữ hành:

Chương trình du lịch là các dịch vụ trong lộ trình du lịch. Thông thường bao gồm các dịch vụ giao thông, nơi ăn ở, di chuyển và tham quan ở một hoặc một số quốc gia, vùng lãnh thổ hay thành phố. Sự phục vụ này phải được đăng ký đầy đủ hoặc ký hợp đồng trước với một doanh nghiệp lữ hành và khách du lịch phải thanh toán đầy đủ trước khi các dịch vụ được thực hiện.

Theo những qui định về du lịch lữ hành trọn gói của các nước liên minh châu âu và hiệp hội các hãng lữ hành vương quốc anh trong cuốn “Kinh doanh du lịch lữ hành”.

Chương trình du lịch là sự kết hợp được sắp xếp từ trước của ít nhất hai trong số các dịch vụ: nơi ăn ở, các dịch vụ khác sinh ra từ dịch vụ giao thông và nơi ở và nó được bán với mức giá gộp và thời gian của chương trình phải nhiều hơn 24 giờ.

Theo tác giả Gagnon và Ociepka trong cuốn “Phát triển nghề lữ hành” tái bản lần thứ sáu:

Chương trình du lịch là một sản phẩm lữ hành được xác định mức giá trước, khách có thể mua riêng lẻ hoặc mua theo nhóm và có thể tiêu dùng riêng lẻ hoặc tiêu dùng chung với nhau. Một chương trình du lịch có thể bao gồm và theo các mức độ chất lượng khác nhau của bất kỳ hoặc tất cả các dịch vụ vận chuyển, hàng không, đường bộ, đường sắt hay đường thủy, nơi ăn ở, tham quan và vui chơi giải trí.

Theo cuốn “Từ điển khách sạn, lữ hành và du lịch của Charles J Wetelka.

Chương trình du lịch là bất kỳ chuyến đi chơi nào có sắp xếp trước (thường được trả tiền trước) đến một hoặc nhiều địa điểm và trở về nơi xuất phát. Thông thường bao gồm sự đi lại, ăn ở, ngắm cảnh và những thành tố khác.

Theo cuốn “Từ điển quản lý du lịch, khách sạn và nhà hàng” thì có hai

định nghĩa:

Chương trình du lịch (Inclusive Tour IT) là các chuyến du lịch, giá của chương trình bao gồm vận chuyển, khách sạn, ăn uống...và mức giá này rẻ hơn so với mua riêng lẻ từng dịch vụ.

Chương trình du lịch trọn gói (Package Tour) là các chương trình du lịch mà mức giá bao gồm vận chuyển, khách sạn, ăn uống...và phải trả tiền trước khi đi du lịch.

Theo nghị định số 27/2001/NĐ-CP về kinh doanh lữ hành và hướng dẫn du lịch ở Việt Nam ban hành ngày 5 tháng 6 năm 2001 định nghĩa:

Chương trình du lịch là lịch trình định trước của chuyến đi du lịch do các doanh nghiệp lữ hành tổ chức, trong đó xác định thời gian chuyến đi, nơi đến du lịch, các điểm dừng chân, dịch vụ lưu trú, vận chuyển các dịch vụ khác và giá bán chương trình.

Theo luật du lịch Việt nam tại có hiệu lực từ 01-01-2006, tại Mục 13 Điều 4 giải thích từ ngữ:

Chương trình du lịch là lịch trình, các dịch vụ và giá bán chương trình được định trước cho chuyến đi của khách du lịch từ nơi xuất phát đến điểm kết thúc chuyến đi”.

Theo nhóm tác giả Bộ môn Du lịch, Đại học Kinh tế Quốc dân trong giáo trình “Quản trị kinh doanh lữ hành” thì định nghĩa chương trình du lịch như sau:

Chương trình du lịch trọn gói là những nguyên mẫu để căn cứ vào đó, người ta tổ chức các chuyến du lịch với mức giá đã được xác định trước. Nội dung của chương trình du lịch thể hiện lịch trình thực hiện chi tiết các hoạt động từ vận chuyển, lưu trú, ăn uống, vui chơi giải trí tham quan...Mức giá của chuyến bao gồm giá của hầu hết các dịch vụ và hàng hóa phát sinh trong quá trình thực hiện du lịch.

Trên cơ sở kế thừa các định nghĩa nêu trên, một định nghĩa về chương trình du lịch đã được đưa ra như sau:

Chương trình du lịch là một tập hợp các dịch vụ, hàng hóa được sắp đặt trước, liên kết với nhau, để thỏa mãn ít nhất hai nhu cầu khác nhau trong quá trình tiêu dùng du lịch của khách với mức giá gộp xác định trước và bán trước khi tiêu dùng của khách

1.1.2. Các loại chương trình du lịch

Căn cứ vào nguồn gốc phát sinh:

- Chương trình du lịch chủ động: Doanh nghiệp lữ hành nghiên cứu thị trường để xây dựng chương trình ấn định ngày thực hiện, tổ chức quảng cáo và bán - thực hiện.
- Chương trình du lịch bị động: Doanh nghiệp lữ hành tiếp nhận yêu cầu của khách – xây dựng chương trình du lịch - khách thỏa thuận lại và chương trình được thực hiện
- Chương trình du lịch kết hợp: Doanh nghiệp lữ hành nghiên cứu thị trường: xây dựng chương trình nhưng không ấn định ngày thực hiện - khách đến thỏa thuận và chương trình được thực hiện

Căn cứ vào mức giá:

- Chương trình du lịch trọn gói: được chào bán với mức giá gộp, tổng hợp toàn bộ dịch vụ và hàng hoá phát sinh trong chuyến đi - là loại chương trình du lịch chủ yếu của doanh nghiệp lữ hành
- Chương trình du lịch với các mức giá cơ bản: Có giá của một số dịch vụ cơ bản: giá vận chuyển, lưu trú ...
- Chương trình du lịch với mức giá tự chọn: dành cho khách lựa chọn các dịch vụ với các cấp độ chất lượng phục vụ khác nhau ở các mức giá khác nhau

Căn cứ vào nội dung và mục đích chuyến đi:

- Chương trình du lịch nghỉ dưỡng, giải trí, tham quan
- Chương trình du lịch theo chuyên đề : văn hoá, lịch sử...
- Chương trình du lịch tôn giáo, tín ngưỡng
- Chương trình du lịch thể thao, khám phá, mạo hiểm
- Chương trình du lịch công vụ MICE (hội họp, khuyến thương, hội nghị, triển lãm)
- Chương trình du lịch sinh thái.
- Chương trình du lịch tổng hợp

Căn cứ vào các dịch vụ cấu thành và mức độ phụ thuộc trong tiêu dùng:

- Chương trình du lịch trọn gói có người tháp tùng: Gồm có hầu hết các thành phần dịch vụ đã được sắp đặt trước. Giá trọn gói của tất cả các dịch

- vụ, chi phí thường thấp hơn so với dịch vụ cùng loại của các Chương trình du lịch khác. Khách mua chương trình được tổ chức thành đoàn và có hướng dẫn viên chuyên nghiệp đi cùng phục vụ suốt tuyến. Tất cả các hoạt động của du khách đều phải tuân theo lịch trình đã được xác định trước dưới sự điều khiển của hướng dẫn viên.
- Chương trình du lịch có hướng dẫn viên từng chặng:
 - Chương trình du lịch độc lập đầy đủ theo yêu cầu của khách:
 - Đáp ứng chính xác mong muốn của khách, mọi chi tiết trong suốt quá trình du lịch đều được lên kế hoạch trước, tiêu dùng độc lập theo sở thích riêng
 - Giá của chương trình là giá trọn gói của tất cả các dịch vụ. Giá thường đắt hơn so với các chương trình du lịch khác có các dịch vụ cùng thứ hạng, số lượng và thời gian
 - Chương trình du lịch độc lập tối thiểu theo đơn đặt hàng của khách:
 - Gồm hai thành phần dịch vụ cơ bản là vận chuyển và lưu trú
 - Giá trọn gói gồm chi phí vé máy bay, bồi dưỡng khách sạn, chi phí vận chuyển từ sân bay đến khách sạn và ngược lại
 - Chi phí cho các dịch vụ thường đắt hơn so với chi phí của các dịch vụ cùng loại trong chương trình du lịch có người tháp tùng
 - Khách tự đi và tự định liệu các hoạt động theo sở thích của mình
 - Chương trình du lịch tham quan:
 - Phục vụ cho một tuyến tham quan ngắn ở một điểm hay khu du lịch nào đó
 - Độ dài của chương trình có thể là từ vài giờ đến vài ngày trong phạm vi hẹp
 - Phần lớn có hướng dẫn viên của doanh nghiệp đi kèm hoặc có dịch vụ hướng dẫn tham quan tại chỗ
 - Giá của chương trình là giá trọn gói của các dịch vụ phục vụ cho quá trình tham quan
 - Có thể được bán tách rời và có thể được bán kèm theo với các sản phẩm của hãng vận chuyển hoặc các cơ sở kinh doanh lưu trú.

1.1.3. Các thành phần cơ bản và đặc tính của chương trình du lịch trọn gói

****Các thành phần cơ bản của một chương trình du lịch***

Một Chương trình du lịch bao giờ cũng là một tập hợp các dịch vụ, hàng hóa đã được sắp đặt trước và liên kết với nhau để thỏa mãn nhu cầu khách trong chuyến đi, bao gồm:

- Vận chuyển
- Lưu trú
- Ăn uống
- Vui chơi tham quan...
- Các dịch vụ bổ trợ khác....

****Đặc tính của chương trình du lịch trọn gói***

- Tính vô hình của sản phẩm
- Tính không đồng nhất
- Tính phụ thuộc vào uy tín của nhà cung cấp
- Tính dễ bị sao chép và bắt chước
- Tính thời vụ cao
- Tính khó bán do kết quả của những đặc tính trên

1.1.4. Quy trình chung xây dựng chương trình du lịch

1.1.4.1. Nghiên cứu nhu cầu thị trường

1.1.4.2. Nghiên cứu khả năng đáp ứng

1.1.4.3. Xác định khả năng và vị trí của doanh nghiệp

1.1.4.4. Xây dựng mục đích, ý tưởng của chương trình

1.1.4.5. Giới hạn quỹ thời gian và mức giá tối đa

1.1.4.6. Xây dựng tuyến hành trình cơ bản

1.1.4.7. Xây dựng phương án vận chuyển

1.1.4.8. Xây dựng phương án lưu trú, ăn uống

1.1.4.9. Xác định giá thành và giá bán của chương trình

1.1.4.10. Xây dựng những qui định của chương trình.

1.1.4.11. Điều chỉnh, chi tiết hóa, bổ sung hoàn thiện chương trình du lịch

1.1.4.12. Viết bảng thuyết minh cho chương trình du lịch.

1.1.5. Tuyến hành trình cơ bản và phương án tham quan

***Xây dựng tuyến hành trình cơ bản**

Tuyến hành trình cơ bản là lộ trình kết nối với nhau giữa các điểm và đầu mối giao thông.

Xây dựng tuyến hành trình cơ bản là xây dựng lịch trình, lộ trình trong một không gian và thời gian cụ thể, chúng kết nối với nhau theo một tuyến hành trình nhất định.

Để xây dựng được các tuyến hành trình cần phải xác định được hệ thống các điểm du lịch và hệ thống đường giao thông.

Tuyến được lập ra căn cứ vào:

- Động cơ, mục đích đi du lịch
- Giá trị điểm đến
- Các điểm, trung tâm du lịch, đầu mối giao thông
- Độ dài thời gian
- Chặng đường, địa hình
- Điều kiện dịch vụ du lịch

Những yêu cầu khi xây dựng tuyến hành trình cơ bản.

- Xác định và gắn kết được các điểm, các giá trị tài nguyên trên tuyến theo chủ đề của chương trình.
- Tránh trùng lặp lại tuyến hành trình
- Nhịp độ di chuyển hợp lí
- Kết nối chặt chẽ hệ thống dịch vụ lưu trú và ăn uống.

***Xây dựng phương án tham quan:**

Trong quá trình thực hiện chương trình du lịch, tham quan được xem là một hình thức hoạt động mang tính văn hóa – giáo dục, tiến hành nghiên cứu tìm hiểu về một hay nhiều sự vật, sự việc nhằm mục đích bồi dưỡng kiến thức chung, mục đích khoa học hay vui chơi giải trí. Chính vì vậy, để đạt được ý nghĩa trong suốt chuyến đi đến các điểm tham quan đòi hỏi phải có một quá trình sắp xếp để thực hiện.

Xây dựng phương án tham quan là việc xem xét chọn lọc các điểm tham quan thể hiện ở các yếu tố:

- Giá trị đích thực của tài nguyên du lịch trên đường cũng như tại điểm đến

- sao cho phù hợp với mục đích và chủ đề của chương trình du lịch.
- Sự đa dạng hoạt động tham quan vui chơi, điều kiện an ninh, chính trị, văn hóa – xã hội của điểm đến.
 - Các điểm tham quan trên đường cũng như tại điểm đến phải có thời gian và mức độ di chuyển hợp lý.
 - Lựa chọn phương tiện cho loại hình tham quan phù hợp và mang lại ý nghĩa cho chương trình cũng như cho du khách.

Những yêu cầu khi xây dựng phương án tham quan

- Đa dạng hóa các giá trị tài nguyên tham quan
- Không trùng lặp các giá trị tài nguyên
- Phù hợp với từng đối tượng du khách và từng chủ đề chương trình
- Đa dạng hóa các phương tiện vận chuyển tham quan phụ trong tham quan
- Cân đối thời gian tham quan.

1.1.6. Lịch trình chi tiết của chương trình du lịch

***Xác định các tuyến điểm tham quan trong chương trình**

Trong mỗi chương trình nhà thiết kế chỉ lựa chọn một số điểm tham quan du lịch nhất định. Các điểm tham quan trong chương trình được xác định trên cơ sở điều kiện thực tế về tài nguyên du lịch trên tuyến điểm, những yêu cầu của khách du lịch và điều kiện về thời gian, chi phí của chương trình.

Các nguyên tắc khi xây dựng tuyến điểm:

- Nguyên tắc liên hoàn
- Nguyên tắc đại chúng
- Nguyên tắc cập nhật
- Nguyên tắc thuận tiện

Nguyên tắc liên hoàn

Nội dung:

- Vẽ ra được một lộ trình:
- Không bỏ sót điểm, dịch vụ du lịch nào
- Phải là lộ trình ngắn nhất, hợp lý nhất: lộ trình qua các điểm, dịch vụ phải khép kín

Ý nghĩa:

- Không bị lặp lại lộ trình nên khách cảm thấy thoải mái
- Về mặt thiết kế: lộ trình ngắn, hợp lý nên khách đỡ tốn thời gian, tiền bạc, sức khỏe, các công ty thì có thể hạ giá thành tour, tăng tính cạnh tranh
- Nhà tổ chức: chuẩn bị trước được kế hoạch đón tiếp khách hợp lý
- Khách du lịch: được chuẩn bị trước tâm lý, vật chất cho chuyến đi

Nguyên tắc đại chúng

Nội dung:

- Quy mô dịch vụ rộng rãi.
- Tiêu chuẩn phục vụ không quá cứng nhắc và khắt khe
- Giá cả cạnh tranh.
- Cấp độ rộng rãi.
- Đối tượng phục vụ phong phú và đa dạng...

Ý nghĩa:

- Về mặt chương trình xã hội: tạo nên sự bình đẳng của con người trước sản phẩm du lịch, thể hiện tính ưu việt của chế độ.
- Về mặt kinh tế: các công ty du lịch có thể mở rộng đối tượng phục vụ, thị trường kinh doanh, mở rộng khả năng tìm kiếm lợi nhuận

Nguyên tắc cập nhật

Nội dung:

- Tính mới mẻ của dịch vụ
- Những thông tin sử dụng phải là những thông tin đầy đủ, chính xác, khoa học, mới mẻ và sử dụng được ngay

- Thông tin về dịch vụ, môi trường, xã hội, hiện tượng tự nhiên trên tuyến, các loại giá cả có liên quan

Ý nghĩa:

- Về mặt kinh tế: Các công ty du lịch có thể hoạch toán giá thành tour một cách chính xác, tránh được 2 trường hợp bất lợi: Không lấy giá quá cao -> giảm sức cạnh tranh; Không lấy giá quá cũ, thấp hơn thực tế -> thua lỗ.

- Về mặt tổ chức: Các đơn vị tổ chức đã tiên liệu trước những tình huống xấu có thể xảy ra để có kế hoạch chuẩn bị đối phó.

- Về mặt khách du lịch: Họ chuẩn bị trước về mặt tâm lý, sẵn sàng đối diện với những khó khăn, phức tạp

Nguyên tắc thuận tiện

Nội dung:

- Sự thuận tiện phải được áp dụng trong mọi lĩnh vực của đời sống du lịch từ cơ sở vật chất kỹ thuật đến cơ sở hạ tầng Nhà thiết kế phải chú ý:

+ Phải tạo cho tuyến của mình thuận tiện cả về thời gian.

+ Cả về thời điểm, lộ trình, kiến trúc, vị trí, dịch vụ...

Ý nghĩa:

- Giúp du khách tiếp cận với dịch vụ một cách nhanh chóng nhất, thoải mái nhất. Điều này có ý nghĩa tăng sự cạnh tranh, tăng sức thu hút, tạo cảm giác thoải mái cho du khách.

***Xác định các điểm dừng lưu trú, ăn uống**

Lưu trú

Khi nói tới hoạt động lưu trú người ta hay quan tâm tới 3 chỉ tiêu sau:

o Chất lượng lưu trú.

o Cung cách điều hành - phục vụ.

o Mức độ sẵn sàng phục vụ.

Ăn uống

Khi nói tới nghệ thuật ăn uống người ta quan tâm tới 1 nguyên tắc quan trọng hàng đầu là: “vệ sinh, an toàn thực phẩm”.

Ngoài ra cũng cần chú ý đến:

- Đối tượng, thành phần khách du lịch.
- Cảnh quan, âm thanh, ánh sáng.

***Xác định các điểm mua sắm, vui chơi giải trí**

Địa điểm tham quan vui chơi được xem là cốt lõi trong chương trình tham qua. Sự hấp dẫn, mới lạ, độc đáo của điểm tham quan sẽ tạo cho du khách có ấn tượng đẹp và ý nghĩa về chuyến đi cũng như tạo nên được giá trị chất lượng và tính cạnh tranh cao. Ngoài ra, khi xác định điểm tham quan phải bám sát theo chủ đề của chương trình du lịch đã thiết kế. Tuy nhiên cũng cần có sự linh hoạt và đa dạng hóa trong việc xác định điểm tham quan vui chơi giải trí nhằm tránh sự nhàm chán hay đơn điệu đối với du khách trong chuyến đi. Bên cạnh đó, việc xác định các điểm mua sắm cũng góp phần nâng cao giá trị cho chương trình tham quan bởi vì mua sắm không chỉ giúp cho du khách sử dụng được các sản phẩm độc đáo chỉ có ở địa phương mà còn tạo cho du khách một sự chiêm nghiệm thực tế tại điểm đến.

***Xác định thời gian của chương trình du lịch**

- Thời gian của chương trình: là khoảng thời gian từ lúc khởi hành và kết thúc chương trình du lịch được xây dựng dựa trên khảo sát về nhu cầu khách du lịch, thời gian rỗi của khách cũng như khả năng thanh toán.

- Thời gian giữa các ngày tham quan: sao cho phù hợp với tình hình chung của đoàn, khoảng thời gian di chuyển giữa các điểm và độ dài thời gian lưu trú

***Xây dựng lịch trình chi tiết**

Lịch trình chi tiết của chương trình được xây dựng trên cơ sở lộ trình và các phương án tham quan, vận chuyển, lưu trú, ăn uống... Lịch trình chi tiết thể hiện một cách cụ thể về thời gian, địa điểm, nội dung các hoạt động tham quan du lịch, các dịch vụ trong chương trình...

Việc xây dựng lịch trình chương trình du lịch cần đảm bảo các yêu cầu

sau:

+ Tốc độ thực hiện hợp lý: cân đối giữa các hoạt động trong chương trình: vận chuyển, tham quan, mua sắm, ăn uống và nghỉ ngơi.

+ Đảm bảo tính khả thi của chương trình.

+ Đảm bảo sự phù hợp giữa nội dung và các đặc tính của chương trình với đặc điểm và nhu cầu của đối tượng khách du lịch.

Lịch trình chi tiết của một chương trình du lịch là thể hiện tất cả nội dung trong lịch trình từ ngày khởi hành bắt đầu chương trình du lịch đến ngày kết thúc, bao gồm các nội dung như sau:

- Ngày (ngày khởi hành và các ngày tiếp theo)
- Buổi (thể hiện các hoạt động trong các buổi sáng, buổi trưa và buổi tối)
- Tuyến (hành trình từ một điểm đi đến điểm dừng)
- Số lượng khách
- Hoạt động: bao gồm
 - Điểm dừng:

Địa điểm dừng trên đường như ăn uống, tham quan, ăn trưa và điểm dừng kết thúc một ngày trong lịch trình.

Thời gian: khoảng thời gian dự kiến sẽ đến điểm dừng kế tiếp.

- Điểm tham quan: Những điểm tham quan trên đường thời gian sẽ đến.
- Ăn uống: Địa điểm nhà hàng, quán ăn trong các buổi và thời gian sẽ đến điểm dừng ăn uống.
- Lưu trú: Khách sạn nơi lưu đêm của đoàn và thời gian lưu đêm lại tại khách sạn.

***Một số chú ý khi xây dựng chương trình du lịch:**

- Chương trình phải có tốc độ thực hiện hợp lý. Các hoạt động không nên quá nhiều, gây mệt mỏi. Trừ những trường hợp bắt buộc, việc di chuyển phải phù hợp với khả năng chịu đựng về tâm lí, sinh lý của từng loại du khách. Cần có thời gian nghỉ ngơi thích hợp.

- Đa dạng hóa các loại hình hoạt động, tăng cường các trải nghiệm trong tiêu dùng dịch vụ tránh sự đơn điệu tạo cảm giác nhàm chán cho du khách

- Chú ý tới các hoạt động đón tiếp đầu tiên và các hoạt động tiễn khách khi chương trình kết thúc.
- Các hoạt động vào các buổi tối trong chương trình.
- Phải có sự cân đối giữa khả năng về thời gian, tài chính,... của khách với nội dung và chất lượng của chương trình.

***Các hình thức chương trình du lịch của công ty lữ hành**

1. Các chương trình du lịch tiêu chuẩn đến một hoặc nhiều điểm đến

Chi tiết về chương trình trên trang web, tập gấp hoặc tờ rơi phải nêu rõ:

- Mã chương trình để tham khảo
- Các nơi đến thăm chính
- Độ dài của chương trình tính theo ngày đêm
- Hành trình chi tiết của từng ngày
- Giá cho từng người (khác nhau theo mùa vụ, số người trong đoàn, chi phí vận chuyển chung và trên cơ sở ở chung phòng)
- Các khoản bao gồm và không bao gồm trong giá
- Hiệu lực của giá

2. Các chương trình định ngày cụ thể

*Chương trình chi tiết sẽ nêu:

- Những ngày và giờ cụ thể cho hành trình du lịch chi tiết
- Mức giá cho một người theo chương trình - thường được tính trên cơ sở hai người ở chung một phòng. Nếu có khách hàng muốn dùng phòng riêng thì tính thêm “phụ thu phòng đơn”
- Vận chuyển bằng phương tiện gì? Giờ làm thủ tục và khởi hành, thời gian di chuyển, giờ đến
- Việc di chuyển từ nơi đến tới khách sạn và ngược lại
- Lưu trú và các đặc điểm của khách sạn
- Chương trình tham quan hàng ngày bao gồm các bữa ăn có trong chương trình
- Thời gian nghỉ ngơi
- Các chương trình bổ sung không bao gồm trong giá cơ bản, nhưng vẫn sẵn có để khách đặt và mua trước
- Hiệu lực của giá
- Hiện trạng Tour

- Quy mô đoàn khách

3. Các chương trình theo yêu cầu

*Khách hàng sẽ nêu rõ các yêu cầu về:

- Ngày giờ

- Các điểm đến

- Các hoạt động

- Các tiêu chuẩn về lưu trú

- Vận chuyển

- **Hướng dẫn viên hoặc người tháp tùng**

1.2. Thực hành kỹ năng

Bài 1. Hãy liệt kê những điểm tham quan chính và phương tiện vận chuyển phù hợp cho chương trình sau đây.

- Ngày 1: Hà Nội

- Ngày 2: Hà Nội - Hạ Long

- Ngày 3: Hạ Long - Ninh Bình

- Ngày 4: Ninh Bình - Hà Nội

- Ngày 5: Hà Nội

Bài 2. Hãy liệt kê những điểm tham quan chính và phương tiện vận chuyển phù hợp cho chương trình sau đây.

- Ngày 1: Hà Nội

- Ngày 2: Hà Nội - Sa Pa

- Ngày 3: Sa Pa

- Ngày 4: Sa pa - Hà Nội

- Ngày 5: Hà Nội

Bài 3. Hãy liệt kê những điểm tham quan chính và phương tiện vận chuyển phù hợp cho chương trình sau đây.

- Ngày 1: Hà Nội

- Ngày 2: Hà Nội - Mai Châu

- Ngày 3: Mai Châu - Pù Luông

- Ngày 4: Pù Luông - Hà Nội

Bài 4. Đầu bài: hãy lập chương trình và dự kiến thời gian hoạt động cho nửa ngày tham quan tại Hà Nội (buổi sáng và có ăn trưa).

Bài 5: Xây dựng lịch trình chi tiết cho các chương trình du lịch sau:

1. Thanh Hóa – Sapa - Bắc Hà – Thanh Hóa, 4 ngày – 3 đêm;
2. Thanh Hóa - Hạ Long – Cát Bà – Thanh Hóa, 4 ngày, 3 đêm;
3. Thanh Hóa – Sơn La – Hòa Bình – Thanh Hóa, 4 ngày, 3 đêm
4. Thanh Hóa - Hạ Long - Đồ Sơn – Thanh Hóa, 3 ngày, 2 đêm;
5. Thanh Hóa - Hạ Long – Móng Cái – Thanh Hóa, 4 ngày, 3 đêm;
6. Thanh Hóa - Quảng Bình - Quảng Trị - Thanh Hóa, 3 ngày, 2 đêm;
7. Thanh Hóa - Đền Hùng – Sapa – Hà Khẩu – Thanh Hóa, 4 ngày, 3 đêm;
8. Thanh Hóa - Huế - Quảng Bình – Thanh Hóa, 4 ngày, 3 đêm;
9. Thanh Hóa – Đà Nẵng - Hội An – Thanh Hóa, 4 ngày, 3 đêm;
10. Thanh Hóa – Nha Trang – Đà Lạt – Tp. HCM – Thanh Hóa, 5 ngày, 4 đêm.

***Quy trình thực hành của GV và SV:**

Chi tiết hình thức tổ chức dạy học: thực hành và thảo luận, giảng viên chia lớp thành các nhóm (5 - 7 sinh viên/nhóm).

- Bước 1:

Giảng viên chính hướng dẫn sinh viên tiếp cận mục tiêu bài học:

Giới thiệu tên kỹ năng bài học của buổi học; những bước cần làm trong các kỹ năng; những lưu ý khi thực hiện kỹ năng.

- Bước 2: Giảng viên chính hướng dẫn sinh viên tiếp cận mô hình mẫu: Cho xem video mẫu; GV làm mẫu.

- Bước 3: Cho sinh viên thực hành độc lập theo nhóm (có GV HĐTH hướng dẫn và quản lý lớp học).

- Bước 4: Các thành viên đánh giá chéo kết quả thực hành. Giảng viên đưa ra kết luận và những đánh giá để sinh viên rút kinh nghiệm phát huy tốt hơn trong lần thực hành tiếp theo.

***Điều kiện để GV - SV thực hiện bài học thực hành:**

*Đối với Giảng viên:

+ Chuẩn bị đầy đủ ĐCCT cấp 1,2,3 của môn học và các tài liệu tham khảo lưu tại khoa có sự kiểm soát của Bộ môn.

+ GV lên lớp theo đúng kế hoạch, trong mỗi tín chỉ phải có sự tham gia giảng dạy của GV1, GV2 và GV trợ giảng.

+ GV phải có kinh nghiệm về lĩnh vực thực hành của bài học, phải thi phạm mẫu được cho sinh viên theo dõi và thực hành theo.

***Đối với sinh viên:**

+ Sinh viên tham gia lớp học nghiêm túc và đầy đủ theo đúng kế hoạch.

+ Sinh viên chuẩn bị bài trước mỗi buổi học.

+ Sinh viên nhận đề tài do giảng viên phân công và làm bài độc lập hoặc theo nhóm trước khi tổ chức thảo luận nhóm.

(Trong quá trình học, SV có thể trao đổi tự luận trực tiếp hoặc qua mail với các giảng viên tham gia giảng dạy trong tín chỉ)

***Điều kiện dạy- học ở tín chỉ:**

- Quy mô lớp học: không quá 30 sinh viên

- Thiết bị kỹ thuật dạy- học: Bảng, phấn, máy chiếu, video

***Công cụ hỗ trợ sinh viên thực hiện bài thực hành:**

1. Bảng các tuyến đường

Bảng các tuyến quốc lộ	
Quốc lộ	Tuyến đường
1A	Hà Nội - Bắc Ninh - Lạng Sơn; Hà Nội - Nam Định - Ninh Bình - Thanh Hóa - Vinh - Hà Tĩnh - Đồng Hới - Đông Hà - Huế - Đà Nẵng - Tam Kỳ - Quảng Ngãi - Qui Nhơn - Tuy Hòa - Ninh Hòa - Nha Trang - Cam Ranh - Phan Rang - Phan Thiết - Biên Hoà - Tp. Hồ Chí Minh - Tân An - Mỹ Tho - Vĩnh Long - Cần Thơ - Sóc Trăng - Bạc Liêu - Cà Mau - Năm Căn

1B	Thái Nguyên - Đình Cả - Bắc Sơn - Đồng Đăng (Lạng Sơn)	
2	Phù Lũ (Hà Nội) - Phúc Yên - Vĩnh Yên - Việt Trì - Tuyên Quang - Hà Giang	
3	Hà Nội - Thái Nguyên - Bắc Kạn - Cao Bằng - Quảng Yên - Tà Lùng	
4A	Lạng Sơn - Na Sầm - Thất Khê - Đông Khê - Cao Bằng	
4B	Lạng Sơn - Đình Lập - Tiên Yên (Quảng Ninh)	
4C	Hà Giang - Tam Sơn (Quảng Bạ) - Yên Minh - Đồng Văn	
4D	Mường Lay - Phong Thổ - Lai Châu - Tam Đường - Sa Pa - Lào Cai -	- Mường Khương - Bảo Thắng
5	Hà Nội - Mỹ Hào (Hưng Yên) - Hải Dương - Hải Phòng	
6	Hà Nội - Hà Đông - Hòa Bình - Mai Châu - Mộc Châu - Sơn La - Tuần Giáo (Điện Biên)	
7	Diễn Châu - Đô Lương - Anh Sơn - Con Cuông - Hòa Bình - Mường Xén - Cửa khẩu Nậm Cắn (Nghệ An)	
8	Hồng Lĩnh - Phó Châu - Cửa khẩu Kẹo Nưa (Hà Tĩnh)	
9	Đông Hà - Lao Bảo	
10	Yên Hưng (Quảng Ninh) - Hải Phòng - Thái Bình - Nam Định - Ninh Bình - Phát Diệm - Nga Sơn - Hậu Lộc - Hoằng Hóa (Thanh Hóa)	
12	Điện Biên Phủ - Phong Thổ (Lai Châu)	
13	Tp. Hồ Chí Minh - Thủ Dầu Một - Mỹ Phước - Bình Long - Lộc Ninh (Bình Phước)	
14	Đa Krông (Quảng Trị) - A Lưới (Huế) - Praq - Thạnh Mỹ - Khâm Đức (Quảng Nam) - Kon Tum - Pleiku - Buôn Ma Thuột - Bình Phước	
14B	Đà Nẵng - Thạnh Mỹ (Quảng Nam)	
14C	Plei Kần (Kon Tum) - Sa Thầy - Đức Cơ - Chư Prông (Gia Lai) - Ea Súp - Buôn Đôn (Đắk Lắk) - Đắk Mil (Đắk Nông)	

15	Mai Châu (Hòa Bình) - Quan Hóa - Lang Chánh - Yên Cát (Thanh Hóa) - Thái Hòa - Tân Kỳ - Đô Lương - Nam Đàn (Nghệ An) - Hương Khê (Hà Tĩnh) - Lệ Thủy (Quảng Bình) - Cam Lộ (Quảng Trị)
18	Bắc Ninh - Chí Linh - Uông Bí - Hạ Long
19	Quy Nhơn - Pleiku
20	Đà Lạt - Di Linh - Bảo Lộc - Định Quán - Thống Nhất (Đồng Nai)
21	Sơn Tây (Hà Tây) - Lạc Thủy (Hòa Bình) - Phủ Lý - Nam Định
22	Tp. Hồ Chí Minh - Thị trấn Củ Chi - Trảng Bàng - Gò Dầu - Cửa khẩu Mộc Bài
23	Đông Anh (Hà Nội) - Mê Linh (Vĩnh Phúc)
24	Đức Phổ (Quảng Ngãi) - Kon Tum
25	Tuy Hòa (Phú Yên) - Chư Sê (Gia Lai)
26	Ninh Hòa (Khánh Hòa) - Buôn Ma Thuột
27	Phan Rang Tháp Chàm - Đơn Dương, Đức Trọng, Lâm Hà (Lâm Đồng) - Lắc - Buôn Ma Thuột
28	Gia Nghĩa - Di Linh - Phan Thiết
30	Cái Bè (Tiền Giang) - H.Cao Lãnh - TX.Cao Lãnh (Đồng Tháp)
31	Lục Nam (Bắc Giang) - Đình Lập (Lạng Sơn)
32	Hà Nội - Sơn Tây - Phú Thọ - Nghĩa Lộ - Mù Căng Chải - Than Uyên - Tam Đường (Lai Châu)
34	Hà Giang - Cao Bằng
37	Yên Bái - Tuyên Quang - Thái Nguyên - Kép (Bắc Giang) - Sao Đỏ, Chí Linh (Hải Dương)
38	Bắc Ninh - Kê Sặt (Hải Dương) - Hưng Yên – Đồng Văn (Hà Nam)
39	Hưng Yên - Đông Hưng (Thái Bình)
45	Nho Quan (Ninh Bình) - Thanh Hóa
46	Đô Lương - Thanh Chương - Nam Đàn - Hưng Nguyên - Vinh (Nghệ

	An)
47	Sầm Sơn - Thanh Hóa - Triệu Sơn - Xã Xuân Phú (H.Thọ Xuân)
48	Kim Sơn - Quỳnh Châu - Thái Hòa - Diên Châu (Nghệ An)
49	A Lưới - Thuận An (Thừa Thiên Huế)
50	Hồ Chí Minh - Cần Đước (Long An) - Mỹ Tho
51	Bà Rịa - Biên Hòa
53	Vĩnh Long - Vũng Liêm - Càng Long (Trà Vinh)
54	Trà Vinh - Trà Ôn, Bình Minh (Vĩnh Long) – Lai Vung (Đồng Tháp)
55	Bà Rịa - Hàm Tân (Bình Thuận)
56	Bà Rịa - Long Khánh (Đồng Nai)
57	Long Hồ (Vĩnh Long) - Chợ Lách (Bến Tre) – Mỏ Cày - Thạnh Phú
60	Mỹ Tho - Bến Tre - Châu Thành, Tiểu Cần (Trà Vinh)
61	Chơn Thành (Kiên Giang) - Vị Thanh (Hậu Giang)
62	Tân An - Thạnh Hóa - Tân Thạnh - Mộc Hóa - Vĩnh Hưng (Long An)
63	Cà Mau - Vĩnh Thuận - An Biên - Châu Thành - Rạch Giá
70	Phố Ràng (Lào Cai) - Yên Bình (Yên Bái) - Đoan Hùng (Phú Thọ)
80	Vĩnh Long - Sa Đéc - Thốt Nốt - Rạch Giá
91	Cần Thơ - Long Xuyên - TX. Châu Đốc - Tịnh Biên
217	Vĩnh Lộc (Thanh Hoá) - Cẩm Thủy - Cành Nàng - Quan Sơn - Na Mèo
279	Điện Biên Phủ - Phố Ràng - Bắc Quang - Na Hang - Ba Bể - Chi Lăng - Lục Ngạn - Bãi Cháy

2. Từ điển tham quan

Tại	Điểm tham quan - Điểm tham quan / Trung tâm thành phố - Sân bay - Điểm tham quan	Số km	Thời gian vận chuyển	Phương tiện vận chuyển
TP.HCM	Bảo tàng Chứng tích chiến tranh - Dinh Thống Nhất	1.0	5'	Xe
	Dinh Thống Nhất - Nhà thờ Đức Bà/Bưu điện Trung tâm	1.0	5'	Xe
	Bưu điện Trung tâm thành phố - Chợ Bến Thành	1.5	10'	Xe
	Chợ Lớn - Chùa Bà Thiên Hậu	1.5	5'	Xe
	Trung tâm thành phố - Chợ Lớn	6.5	25'	Xe
	Sân bay Tân Sơn Nhất - Trung tâm thành phố	7.5	30'	Xe
	Sân bay Tân Sơn Nhất - Chợ Lớn	8.0	30'	Xe
	Trung tâm thành phố - Địa đạo Củ Chi	70.0	1h30'	Xe
	Sân bay Tân Sơn Nhất - Địa đạo Củ Chi	65.0	1h20'	Xe
TÂY NINH	TP.HCM - Tây Ninh	99.0	2h15'	Xe
	Tòa thánh Cao Đài - Núi Bà Đen	11.0	25'	Xe
MỸ THO	Bến thuyền (30/4/Cửu Long) - Cồn Qui (Cồn Cát)	3.0	25'	Thuyền
	Cồn Qui - Lò kẹo dừa (Bến Tre)	1.0	10'	Thuyền
	Lò sản xuất kẹo dừa - Trại nuôi ong	2.0	20'	Xe ngựa
	Trại nuôi ong - Sông lớn	2.5	25'	Đò chèo
	Sông lớn - Bến thuyền	3.0	25'	Thuyền
	Bến thuyền - Chùa Vĩnh Tràng	2.0	10'	Xe
	Chùa Vĩnh Tràng - Trại rắn Đồng Tâm	10.0	30'	Xe
VĨNH LONG	Bến đò Cái Bè - Chợ nổi Cái Bè	1.0	5'	Thuyền
	Chợ nổi Cái Bè - Lò cốm	0.5	5'	Thuyền
	Lò cốm - Nhà cổ ông Cai Cường	5.0	30'	Thuyền
	Nhà cổ ông Cai Cường - Vườn Bonsai Sáu Giáo	1.0	5'	Thuyền
	Vườn Bonsai Sáu Giáo - Lò Gốm	6.0	40'	Thuyền
	Lò Gốm - Bến thuyền Vĩnh Long	1.0	5'	Thuyền
CẦN THƠ	Bến Ninh Kiều - Chợ nổi Cái Răng	6.0	30'	Thuyền
	Chợ nổi Cái Răng - Khu du lịch Mỹ Khánh	5.5	30'	Thuyền
	Khu du lịch Mỹ Khánh - TP. Cần Thơ	10.0	20'	Xe
ĐÀ LẠT	Sân bay Liên Khương - Trung tâm Đà Lạt	30.0	1h	Xe
	Thác Prenn - Trung tâm Đà Lạt	10.0	30'	Xe
	Vườn Hoa Đà Lạt - Nhà thờ Đà Lạt	2.0	5'	Xe
	Nhà Thờ Đà Lạt - Dinh Bảo Đại (Dinh III)	2.0	5'	Xe
	Dinh Bảo Đại - Cáp treo Đà Lạt	3.0	10'	Xe
	Cáp treo Đà Lạt - Thiên Viện Trúc Lâm	1.0	15'	Cáp treo
	Chợ Đà Lạt - Nhà thờ Domain	3.0	10'	Xe
	Nhà thờ Domain De Marie - Đồi Mộng Mơ/Thung Lũng Tình Yêu	4.0	15'	Xe
		3.0	10'	Xe
	Đồi Mộng Mơ - Viện sinh học Đà Lạt	5.0	15'	Xe
	Viện sinh học Đà Lạt - Lang Biang/ Xã Lát	2.0	5'	Xe
	Chợ Đà Lạt - Vườn hoa Đà Lạt	12.0	30'	Xe
	Trung tâm Thành phố - Lang Biang			
PHAN THIỆT	Dinh Vạn Thủy Tú – Trường Dục Thanh	2.0	5'	Xe
	Trường Dục Thanh – Bãi tắm Đồi Dương	1.3	5'	Xe
	Bãi tắm Đồi Dương – Tháp chàm Poshanur	10.0	20'	Xe
	Tháp chàm Poshanur – Bãi đá Ông Địa	5.0	10'	Xe
	Bãi đá Ông Địa – Đồi cát vàng/ Suối Hông	7.0	15'	Xe
	Đồi cát vàng – Bãi tắm Hòn Rơm	2.0	5'	Xe
	Bãi tắm Hòn Rơm – Bàu Sen (Đồi cát trắng)	12.0	30'	Xe
VŨNG TÀU	Trung tâm Vũng Tàu – Bãi tắm Thùy Vân (Bãi sau)	5.0	10'	Xe
	Bãi tắm Thùy Vân – Tượng Chúa Giê-su	3.5	10'	Xe

	Tượng Chúa Giê-su – Niết Bàn Tịnh Xá	1.2	5'	Xe
	Niết Bàn Tịnh Xá – Bạch Dinh	3.8	10'	Xe
	Bạch Dinh – Thích Ca Phật Đài	3.8	10'	Xe
	Bạch Dinh – Bãi tắm Thùy Vân	4.0	10'	Xe
	Thích Ca Phật Đài – Bãi tắm Thùy Vân	4.8	10'	Xe
ĐÀ NẴNG	Sân bay Đà Nẵng – Trung tâm Đà Nẵng	5.0	10'	Xe
	Trung tâm Đà Nẵng – Bảo tàng Chàm	2.0	5'	Xe
	Bảo tàng Chàm - Núi Ngũ Hành Sơn	12.0	25'	Xe
	Ngũ Hành Sơn – Làng đá Non Nước	1.0	5'	Xe
	Trung tâm Đà Nẵng – Bà Nà	30.0	1h30	Xe
	Bảo tàng Chàm – Bãi biển Mỹ Khê	3.0	10'	Xe
HỘI AN	Bãi biển Cửa Đại – Phố cổ Hội An	4.0	10'	Xe
	Phố cổ Hội An – Thánh địa Mỹ Sơn	50.0	1h	Xe
	Phố cổ Hội An – Sân bay Đà Nẵng	35.0	40'	Xe
	Thánh địa Mỹ Sơn – Trung tâm Đà Nẵng	65.0	1h15'	Xe
HUẾ	Sân bay Phú Bài – Trung tâm Huế	25.0	30'	Xe
	Đại Nội – Chợ Đông Ba	1.5	5'	Xe
	Bến thuyền sông Hương – Chùa Thiên Mụ	5.0	30'	Thuyền
	Chùa Thiên Mụ – Lăng Tự Đức	7.0	15'	Xe
	Trung tâm Huế – Lăng Khải Định	9.0	20'	Xe
	Lăng Tự Đức – Lăng Minh Mạng	4.0	10'	Xe
	Lăng Minh Mạng – Trung tâm Huế	12.0	25'	Xe
NHA TRANG	Sân bay Cam Ranh – Trung tâm Nha Trang	35.0	40'	Xe
	Trung tâm Nha Trang – Viện Hải Dương học	6.0	15'	Xe
	Viện Hải dương học – Cảng Nha Trang (Cảng Cầu Đá)	0.5	5'	Xe
	Cảng Nha Trang – Hồ cá Trí Nguyên	2.0	30'	Thuyền
	Hồ cá Trí Nguyên – Hòn Tằm	2.0	30'	Thuyền
	Hòn Tằm – Hòn Một	2.3	40'	Thuyền
	Hòn Một – Hòn Mun	2.3	40'	Thuyền
	Hòn Mun – Đảo Con Sẻ Tre	2.0	30'	Thuyền
	Trung tâm Nha Trang – Tháp Bà Ponagar	4.0	15'	Xe
	Tháp Bà Ponagar – Hòn Chông	1.5	5'	Xe
	Tháp Bà Ponagar – Suối khoáng nóng Tháp Bà	1.0	5'	Xe
Trung tâm Nha Trang – Chùa Long Sơn	1.0	5'	Xe	
HÀ NỘI	Sân bay Nội Bài – Trung tâm Hà Nội	45.0	1h15'	Xe
	Lăng và Bảo tàng Hồ Chí Minh – Chùa Một Cột	0.5	5'	Đi bộ
	Chùa Một Cột – Hồ Tây/ Chùa Trấn Quốc	2.5	10'	Xe
	Chùa Trấn Quốc – Bảo tàng Dân Tộc Học	7.0	20'	Xe
	Văn Miếu Quốc Tử Giám – Hồ Hoàn Kiếm/ Đền Ngọc Sơn	3.0	10'	Xe
	Hồ Hoàn Kiếm – Chợ Đồng Xuân	1.5	5'	Xe
	Hồ Hoàn Kiếm – Chợ Đồng Xuân	0.3	5'	Xe
	Văn Miếu Quốc Tử Giám/ Bảo tàng Mỹ thuật – Bảo tàng Lịch sử	14.0	30'	Xe
	Trung tâm thành phố – Lò gốm Bát Tràng	10.0	20'	Xe
	Lò gốm Bát Tràng – Làng thêu Vạn Phúc	3.0	10'	Xe
	Trung tâm Hà Nội – Rời nước Thăng Long			
NINH BÌNH	Hà Nội – Ninh Bình (Đền Vua Đinh, Vua Lê)	100.0	2h30'	Xe
	Bến thuyền trung tâm – Tam Cốc (Hang Cả, Hang Hai, Hang Ba)	2.0	1h	Thuyền
	Tam Cốc – Chùa Bích Động	2.0	1h	Thuyền
		45	1h	Xe

	Trung tâm Ninh Bình – Khu bảo tồn Vườn quốc gia Cúc Phương			
SAPA	Lào Cai – Bắc Hà	75.0	2h	Xe
	Lào Cai – Thị trấn Sapa	38.0	1h	Xe
	Thị trấn Sapa – Thác Bạc	12.0	45'	Xe
	Thị trấn Sapa – Hàm Rồng	2.0	10'	Đi bộ
	Trung tâm Sapa – Làng Cát Cát	6.0	20'	Xe
	Trung tâm Sapa – Hang động Tả Phìn	18.0	45'	Xe
	Trung tâm Sapa – Làng Lao Chải	8.0	25'+1h10'	Xe + đi bộ
	Làng Lao Chải – Làng Tả Van	7.0	'	Đi bộ
			3h	

Chương 2

XÂY DỰNG GIÁ CỦA CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

Mục tiêu:

Sau khi học xong chương này, sinh viên có khả năng:

- Xây dựng giá thành cho chương trình du lịch
- Xác định được giá bán có hiệu quả của chương trình du lịch.
- Xác định điểm hòa vốn cho chương trình.

Thời gian: 18 giờ (LT: 2 giờ; TH:15 giờ; KT: 1 giờ)

Nội dung:

1. Xây dựng giá thành của chương trình du lịch
2. Xây dựng giá bán của chương trình du lịch
3. Xác định điểm hòa vốn cho chương trình.

2.1. Xây dựng giá thành và giá bán của chương trình du lịch

2.1.1. Xây dựng giá thành của chương trình du lịch

2.1.1.1. Khái niệm

Giá thành của một chương trình du lịch là tất cả những chi phí trực tiếp mà doanh nghiệp lữ hành phải chi trả để thực hiện chương trình. Chi phí cho một khách gọi là giá thành, chi phí cho cả đoàn gọi là tổng chi phí.

Nếu các chi phí này tính cho một khách thì gọi là giá thành cho một lần thực hiện chương trình du lịch.

Nếu các chi phí này tính cho cả đoàn khách thì gọi là tổng chi phí cho một lần thực hiện chương trình du lịch.

Trước hết, cần nhận thấy rằng giá thành cho một lần thực hiện chương trình du lịch dù là xác định cho một khách cũng phụ thuộc vào số lượng khách trong đoàn. Vì vậy người ta nhóm toàn bộ các chi phí vào hai loại cơ bản: chi phí cố định và chi phí biến đổi.

Nhóm chi phí cố định cho cả đoàn khách (Fixed Cost-FC)

- Chi phí cố định là chi phí của tất cả các loại hàng hóa và dịch vụ mà đơn giá của chúng được xác định cho cả đoàn khách (mọi thành viên trong đoàn đều tiêu dùng chung). Loại chi phí này thường tính cho cả đoàn khách

Ví dụ: Vận chuyển, phí hướng dẫn viên, các hoạt động khác: lửa trại, sân khấu...

Nhóm chi phí biến đổi xác định cho một khách (Variable Cost-VC)

- Chi phí biến đổi là chi phí của tất cả các loại hàng hóa và dịch vụ mà đơn giá của chúng được qui định cho từng khách, chúng gắn liền trực tiếp với sự tiêu dùng riêng biệt của từng khách. Các chi phí biến đổi tính cho một khách.

Ví dụ: lưu trú, ăn uống, bảo hiểm du lịch cá nhân, vé tham quan, khăn, nón, nước, lệ phí sân bay...

Công thức tính giá thành

Giá thành cho một khách:

$$z = VC + \frac{FC}{Q}$$

Tổng chi phí cho cả đoàn khách:

$$Z = z.Q = VC.Q + FC$$

Trong đó:

z: Giá thành cho một khách

Z: Tổng chi phí cho cả đoàn khách

Q: Số thành viên trong đoàn

FC: Tổng chi phí cố định

VC: Tổng chi phí biến đổi

2.1.1.2. Phương pháp xác định giá thành chương trình du lịch

Trên cơ sở hai loại chi phí cố định và biến đổi, tồn tại một số phương pháp xác định giá thành của các chương trình du lịch. Có hai phương pháp tính giá thành

Phương pháp 1: Xác định giá thành theo khoản mục chi phí

Phương pháp này xác định bằng cách

- Liệt kê các khoản chi phí
- Phân ra các khoản mục chi phí(FC và VC)
- Nhóm toàn bộ các chi phí vào một số khoản xác định
- Lập bảng tính giá thành

BẢNG XÁC ĐỊNH GIÁ THÀNH THEO KHOẢN MỤC PHÍ

Stt	Nội dung chi phí	Chi phí biến đổi VC	Chi phí cố định FC
1	Vận chuyển		x
2	Lưu trú	x	
3	Ăn uống	x	
4	Vé tham quan	x	
5	Tàu tham quan		x
6	Bảo hiểm	x	
7	Hướng dẫn viên		x
8	Nước uống, khăn lạnh	x	
9	Visa-hộ chiếu	x	
10	Chi phí khác	x	
	Tổng cộng	VC	FC

Phương pháp này có những ưu điểm sau đây:

- Dễ tính, gọn nhẹ, thuận tiện cho việc kiểm tra.
- Linh hoạt, khi có sự thay đổi của dịch vụ nào đó trong chương trình vẫn có thể xác định giá thành một cách dễ dàng.
- Có thể xác định mức giá thành khi số lượng khách thay đổi. Tuy nhiên cần chú ý đến giới hạn thay đổi. Khi số khách vượt quá mức nào đó thì bản thân các chi phí cố định sẽ không còn giữ nguyên. Ví dụ từ 1-2 khách có thể đi xe 4 chỗ, 3-10 khách có thể đi xe 16 chỗ, hơn 10 khách sẽ dùng xe 24 hoặc lớn hơn. Điều này tương tự với việc sử dụng các loại thuyền...

Tuy nhiên phương pháp này cũng có nhược điểm là dễ bỏ sót khi tính gộp các khoản mục phí. Để khắc phục tồn tại này, người ta có một phương pháp

khác.

Phương pháp 2: Xác định giá thành theo lịch trình

- Các khoản mục phí được liệt kê cụ thể, chi tiết theo lịch trình từng ngày.

BẢNG KÊ CHI PHÍ THEO NGÀY

Thời gian	Nội dung chi phí	Chi phí biến đổi VC	Chi phí cố định FC
Ngày 01	Vận chuyển		x
	Lưu trú	x	
	Ăn uống	x	
	Vé tham quan	x	
	Tàu tham quan		x
	Bảo hiểm	x	
	Hướng dẫn viên		x
	Nước uống, khăn lạnh	x	
	Chi phí khác	x	
Ngày 02	Vận chuyển		x
	Lưu trú	x	
	Ăn uống	x	
	Vé tham quan	x	
	Tàu tham quan		x
	Tổng cộng	VC	FC

Ví dụ 1: Tính giá thành chương trình du lịch: Thanh Hóa - Hạ Long (2 ngày-1đêm), phương tiện đi và về là ô tô.

- Số lượng khách: 40 người

Nội dung chi phí: Giá các dịch vụ vào thời điểm năm 2014

- Khách sạn: 150.000 đ/đêm/1 người
- Xe vận chuyển: 9.000.000 đ
- Tàu tham quan vịnh: 1400.000 đ/tàu (tuyến tham quan 4h)

- Ăn: 40.000 đ/sáng, 100.000 đ/trưa, 100.000 đ/tối (1 bữa sáng và 3 bữa chính)
- Tham quan các điểm: 320.000 đ/người
- Phí hướng dẫn: 400.000 đ/ ngày
- Nước uống + khăn lạnh: 15.000đ/ngày/người
- Bảo hiểm: 1.500đ/ngày/người

TÍNH TOÁN

Bảng xác định giá theo các khoản mục phí

Stt	Nội dung chi phí	Chi phí biến đổi VC	Chi phí cố định FC
1	Vận chuyển		9.000.000
2	Lưu trú	150.000	
3	Ăn uống	340.000	
4	Vé tham quan	320.000	
5	Tàu tham quan		1400.000
6	Bảo hiểm	3.000	
7	Hướng dẫn viên		800.000
8	Nước uống, khăn lạnh	30.000	
10	Chi phí khác		
	Tổng cộng	843.000	11.200.000

Chi phí biến đổi được tính cho 1 khách: 843.000đ

Ăn theo chương trình: 1 bữa sáng, 2 bữa trưa + 1 bữa tối.

- Tiền ăn : $1 \times 40.000đ + 2 \times 100.000đ + 1 \times 100.000đ = 340.000đ$
- Khách sạn: $1 \text{ đêm} \times 150.000đ/\text{đêm}/1 \text{ người} = 150.000đ$
- Phí tham quan : $= 320.000đ$
- Nước uống + khăn lạnh: $15.000đ \times 2\text{ngày} = 30.000đ$

- Bảo hiểm: $1.500đ \times 2\text{ngày} = 3.000đ$

Chi phí cố định tính cho đoàn khách 11.200.000đ

- Xe vận chuyển: $= 9.000.000đ$
- Phí hướng dẫn: $400.000đ/\text{ngày} \times 2\text{ngày} = 800.000đ$
- Tàu tham quan vịnh: $= 1400.000đ$

KẾT QUẢ

Giá thành tính cho 1 khách

$$z = VC + (FC/Q)$$

$$= 843.000đ + (11.200.000đ/40) = \mathbf{1.123.000đ}$$

Giá thành tính cho cả đoàn 40 du khách

$$Z = z.Q = 1.123.000đ \times 40 = \mathbf{44.920.000đ}$$

2.1.2. Xây dựng giá bán của chương trình du lịch

2.1.2.1. Các yếu tố cần phân tích khi xác định giá bán của chương trình du lịch

Để xác định giá bán của chương trình du lịch cần chú ý tới các yếu tố sau:

- Mức giá phổ biến trên thị trường
- Vai trò, vị thế, thương hiệu của doanh nghiệp trên thị trường
- Mục tiêu của doanh nghiệp
- Giá thành của chương trình
- Thời vụ du lịch

2.1.2.2. Phương pháp xác định giá bán

Trên cơ sở tính giá thành, ta có thể xác định giá bán của một chương trình du lịch dựa vào công thức sau:

$$G = z + C_b + C_k + P + T$$

Trong đó:

- z: Giá thành tính cho một khách
- P: khoản lợi nhuận dành cho doanh nghiệp lữ hành

- Cb: chi phí bán bao gồm: hoa hồng cho các đại lý, chi phí khuếch trương, quảng cáo....
- Ck: Các chi phí khác: quản lý, thiết kế chương trình...
- T: Các khoản thuế (chưa tính thuế giá trị gia tăng)

Ví dụ 2: sử dụng số liệu của ví dụ 1, tính giá bán cho chương trình du lịch

- Lãi định mức (P): 15% z
- Chi phí bán hàng (Cb): 7% z
- Chi phí khác (Ck): 5% z
- Thuế VAT (T): 10% của giá bán chưa thuế.

$$G = z + 15\% z + 7\% z + 5\% z + 10\%$$

$$15\%z = 168.000đ$$

$$7\%z = 78.000đ$$

$$5\%z = 56.000đ$$

$$G = (1.125.000đ + 168.000đ + 78.000đ + 56.000đ) + 10\% \\ = 1.427.000đ + 142.000đ = 1.569.000đ$$

**Giá bán cho chương trình du lịch TH - Hạ Long - Thanh Hóa (2N-1Đ):
1.569.000đ**

***Thông lệ định giá bán một chương trình du lịch:**

- Việc định giá bán cho chương trình du lịch đặc biệt quan trọng, vì nó quyết định mức lời, lỗ, hiệu quả hoạt động của toàn bộ công ty lữ hành. Các yếu tố sau sẽ quyết định việc định giá bán:

a. Giá vốn: giá vốn là cơ sở và yếu tố quan trọng hàng đầu để quyết định giá bán. Mục đích bất cứ công ty kinh doanh nào cũng là kiếm lời. Do vậy, việc tính cho chính xác và đầy đủ giá vốn rất quan trọng.

b. Chính sách phân bổ các chi phí khác ngoài giá vốn: để duy trì hoạt động, các công ty lữ hành phải chi trả rất nhiều chi phí như:

- Thuê văn phòng
- Các chi phí liên quan đến duy trì văn phòng: điện, nước, vệ sinh...

- Tiền lương
- Điện thoại, văn phòng phẩm...
- Quảng cáo, khuyến mại

Một công ty hoạt động có lời nghĩa là phần lời ròng (giá bán- giá mua) kiếm được phải cao hơn tổng các chi phí trên. Ngược lại nghĩa là lỗ. Do vậy các chi phí trên phải được phân bổ vào giá bán theo nhiều cách:

- Định phần trăm mức phân bổ chi phí chung vào giá bán: các công ty thường định mức 3-5% vào giá vốn, coi là để bù vào chi phí chung.
- Có công ty lại ra chính sách là cho từng chương trình, tùy thuộc vào giá vốn của chương trình đó:

Ví dụ: giá vốn dưới USD100/pax thì chịu chi phí USD3/pax. Giá vốn USD100-200/pax thì chịu 5USD/pax...

- Việc kiểm soát giá vốn chặt chẽ là yếu tố quan trọng bậc nhất cho hoạt động của một công ty lữ hành

- Giá bán của các đối thủ cạnh tranh: cũng là một yếu tố quan trọng nữa. Nếu định giá bán cao hơn các đối thủ cạnh tranh cho một chương trình tương tự, sẽ ít khách hàng mua chương trình đó. Và kết quả là chương trình không bán được.

Tóm lại: để định được giá bán, phải biết rất rõ chính sách của công ty là lấy mức lời bao nhiêu phần trăm trên giá vốn. Do vậy, bạn phải có được chỉ đạo rất rõ ràng của người quản lý, sau khi tính giá vốn, để đưa ra được giá bán phù hợp.

2.1.3. Xác định điểm hòa vốn cho chương trình.

Khái niệm điểm hòa vốn:

- Là một số khách tham gia nhất định, với mức giá bán dự kiến.
- Doanh thu từ việc bán chương trình du lịch đúng bằng toàn bộ chi phí tổ chức chương trình.
- Điểm hòa vốn là doanh nghiệp không có lãi và cũng không bị lỗ.

Công thức tính điểm hòa vốn:

$$Q_{hv} = \frac{Đ}{(Gb - b)}$$

Trong đó:

- Qhv: điểm hòa vốn.
- Đ: Chi phí cố định cho cả đoàn khách.
- Gb: Giá bán cho 1 khách (có thuế hoặc không thuế)
- b: Chi phí biến đổi cho 1 khách.

Ví dụ 3: sử dụng số liệu trên, tính điểm hòa vốn cho chương trình du lịch

Xác định điểm hòa vốn theo công thức:

$$Q_{hv} = \frac{\text{Đ}}{(\text{Gb} - b)}$$

$$Q_{hv} = 11.200.000 / (1.569.000 - 843.000)$$

$$Q_{hv} = 11.200.000 / 726.000$$

$$Q_{hv} = 15,1$$

Vậy để đạt được mức hòa vốn cho chương trình tham quan trên, số suất cần phải bán là 15 (15 khách tham gia)

2.2. Thực hành kỹ năng

Bài tập

Hãy tính giá bán (20% lợi nhuận) của chương trình du lịch (4 ngày – 3 đêm) cho đoàn theo từng nhóm khách: **(5khách -10 khách, 11 khách-19 khách, 20 khách-30 khách, 31 khách đến 40 khách)** với các số liệu sau:

(Giá các dịch vụ vào thời điểm năm 2014)

Bảng giá xe trung bình vào những ngày thường (không vào dịp lễ, tết....)

- Xe 16 chỗ: 1.800.000đ/ngày
- Xe 25 - 29 chỗ: 2.500.000đ/ngày
- Xe 35 chỗ: 3.000.000đ/ngày
- Xe 45 chỗ: 4.800.000đ/ngày

Bảng giá dịch vụ:

- Ăn sáng: 40.000đ/suất
- Ăn trưa, chiều: 80.000đ/ suất
- Khách sạn: 300.000đ/phòng 2 người/01 đêm
- HDV: 300.000đ/ngày
- Bảo hiểm: 1.500đ/người/ngày
- Vé máy bay TP.HCM – Đà Nẵng – TP.HCM: 1.600.000đ/1 lượt

- Ngũ Hành Sơn: 15.000đ
- Phố cổ Hội An: 80.000đ
- Đại Nội Huế: 75.000đ
- Lăng Tự Đức: 75.000đ
- Du thuyền Sông Hương: 10 - 15 khách giá 1.400.000, trên 15 khách giá 1.800.000đ
- Khăn + nón + nước : 11.000đ/người/ngày
- Chi phí khác (đoàn): 200.000đ/ngày.

***Quy trình thực hành của GV và SV:**

Chi tiết hình thức tổ chức dạy học: thực hành và thảo luận, giảng viên chia lớp thành các nhóm (5 - 7 sinh viên/nhóm).

- Bước 1:

Giảng viên chính hướng dẫn sinh viên tiếp cận mục tiêu bài học:

Giới thiệu tên kỹ năng bài học của buổi học; những bước cần làm trong các kỹ năng; những lưu ý khi thực hiện kỹ năng.

- Bước 2: Giảng viên chính hướng dẫn sinh viên tiếp cận mô hình mẫu: Cho xem video mẫu; GV làm mẫu.

- Bước 3: Cho sinh viên thực hành độc lập theo nhóm (có GV HDTH hướng dẫn và quản lý lớp học).

- Bước 4: Các thành viên đánh giá chéo kết quả thực hành. Giảng viên đưa ra kết luận và những đánh giá để sinh viên rút kinh nghiệm phát huy tốt hơn trong lần thực hành tiếp theo.

***Điều kiện để GV - SV thực hiện bài học thực hành:**

*Đối với Giảng viên:

+ Chuẩn bị đầy đủ ĐCCT cấp 1,2,3 của môn học và các tài liệu tham khảo lưu tại khoa có sự kiểm soát của Bộ môn.

+ GV lên lớp theo đúng kế hoạch, trong mỗi tín chỉ phải có sự tham gia giảng dạy của GV1, GV2 và GV trợ giảng.

+ GV phải có kinh nghiệm về lĩnh vực thực hành của bài học, phải thị phạm mẫu được cho sinh viên theo dõi và thực hành theo.

***Đối với sinh viên:**

+ Sinh viên tham gia lớp học nghiêm túc và đầy đủ theo đúng kế hoạch.

+ Sinh viên chuẩn bị bài trước mỗi buổi học.

+ Sinh viên nhận đề tài do giảng viên phân công và làm bài độc lập hoặc theo nhóm trước khi tổ chức thảo luận nhóm.

(Trong quá trình học, SV có thể trao đổi tự luận trực tiếp hoặc qua mail với các giảng viên tham gia giảng dạy trong tín chỉ)

***Điều kiện dạy- học ở tín chỉ:**

- Quy mô lớp học: không quá 30 sinh viên

- Thiết bị kỹ thuật dạy- học: Bảng, phấn, máy chiếu, video

Chương 3

QUY TRÌNH ĐIỀU HÀNH TỔ CHỨC, THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

Mục tiêu:

Sau khi học xong chương này, sinh viên có khả năng:

- Nắm được quy trình điều hành tổ chức thực hiện chương trình du lịch
- Xác định được các yêu cầu dịch vụ trong chương trình du lịch
- Biết cách lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ cho chương trình du lịch
- Thực hiện đặt các yêu cầu dịch vụ chương trình du lịch.
- Thực hiện bàn giao và thống nhất chương trình cho hướng dẫn viên
- Biết cập nhật thông tin và xử lý tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình

Thời gian: 27 giờ (LT:3 giờ; TH: 22 giờ; KT: 2 giờ)

Nội dung

1. Xác định được quy trình điều hành tổ chức thực hiện chương trình du lịch
2. Xác định các yêu cầu vận chuyển, lưu trú, ăn uống, tham quan và các yêu cầu khác trong chương trình du lịch
3. Lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển, lưu trú, ăn uống, tham quan và các yêu cầu khác trong chương trình du lịch
4. Đặt các yêu cầu vận chuyển, lưu trú, ăn uống, tham quan và các yêu cầu khác trong chương trình du lịch

5. Thực hiện bàn giao và thống nhất chương trình cho hướng dẫn viên

3.1. Các bước để điều hành, tổ chức, thực hiện chương trình du lịch

3.1.1. Quy trình điều hành chương trình du lịch

Trong doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành du lịch, *Phòng điều hành* đóng vai trò tổ chức sản xuất của doanh nghiệp. Tiến hành các công việc để đảm bảo thực hiện các sản phẩm của doanh nghiệp. Phòng điều hành như là cầu nối giữa doanh nghiệp lữ hành với thị trường cung cấp dịch vụ và hàng hóa du lịch.

Phòng điều hành có các nhiệm vụ sau:

- Là đầu mối triển khai toàn bộ công việc điều hành các chương trình, cung cấp các dịch vụ du lịch trên cơ sở các kế hoạch, thông báo về khách do phòng thị trường gửi tới.

- Lập kế hoạch và triển khai các công việc liên quan đến việc thực hiện các chương trình du lịch như đăng ký chỗ trong khách sạn, làm visa, mua vé vận chuyển...đảm bảo các yêu cầu về thời gian và chất lượng.

- Thiết lập và duy trì mối liên hệ mật thiết với các cơ quan hữu quan (ngoại giao, nội vụ, hải quan). Ký hợp đồng với các nhà cung cấp dịch vụ (khách sạn, nhà hàng...). Lựa chọn những nhà cung cấp có những sản phẩm đảm bảo uy tín chất lượng và giá cả hợp lý.

- Theo dõi quá trình thực hiện các chương trình du lịch. Phối hợp với bộ phận kế toán thực hiện các công việc thanh toán với các doanh nghiệp gửi khách và các nhà cung cấp dịch vụ. Nhanh chóng xử lý các trường hợp bất thường xảy ra trong quá trình thực hiện các chương trình du lịch.

Thông thường, để tổ chức điều hành thực hiện chương trình du lịch bao gồm các bước sau:

- Tiếp nhận hồ sơ bản giao tour từ bộ phận kinh doanh;

- Tiến hành đặt các dịch vụ theo yêu cầu của hợp đồng và chương trình du lịch ký kết với khách hàng;

- Sắp xếp hướng dẫn và bàn giao chương trình du lịch cho hướng dẫn viên du lịch;

- Theo dõi cập nhật thông tin và xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch.

3.1.2. Đặt các dịch vụ cho chương trình du lịch

3.1.2.1. Xác định các yêu cầu

***Các yêu cầu vận chuyển:**

Sự vận chuyển an toàn và đáng tin cậy là một thành phần quan trọng trong hành trình du lịch của công ty

Tính toán các chi phí từ cơ sở dữ liệu hoặc bảng giá riêng hoặc từ các bảng giá của các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển, bao gồm:

- Vận chuyển từ/đến sân bay
- Di chuyển bằng xe to hoặc xe nhỏ (có lái xe)
- Xe đi thuê (tự lái)
- Xe máy đi thuê
- Xe đạp
- Tàu hoả
- Di chuyển bằng đường sông/biển
- Du thuyền
- Lịch bay hàng không
- Máy bay thuê riêng

Trên cơ sở thông báo khách của bộ phận Marketing, bộ phận điều hành xây dựng chương trình du lịch chi tiết với đầy đủ các nội dung hoạt động cũng như các địa điểm tiến hành, chuẩn bị các dịch vụ. Đây là mảng công việc chủ yếu của bộ phận điều hành. Bộ phận này có trách nhiệm triển khai các yêu cầu đặt chỗ, các thông báo của khách thành các chương trình cụ thể để thực hiện. Đặc biệt là các chương trình đã bán và đang chuẩn bị thực hiện. Ví dụ như điều phối xe, đăng ký đặt giữ chỗ trên hệ thống vé máy bay, đăng ký đặt giữ chỗ tàu vận chuyển khách... Đảm bảo các chương trình du lịch được thực hiện theo đúng tiến độ và lịch trình.

Để thực hiện được tốt thì người phụ trách mảng công việc này phải nắm vững các chi tiết về chương trình du lịch của trung tâm (tuyến điểm, số lượng khách, thời gian), có khả năng quản lý và tổ chức tốt. Công việc điều hành bao gồm nhiều khoản mục khác nhau và khá phức tạp do vậy sẽ trở nên lộn lộn, chông chéo nếu không có năng lực tổ chức và quản lý.

Đặc biệt người phụ trách cần có mối quan hệ sâu rộng và thường xuyên với các nhà cung cấp dịch vụ vì đây là hoạt động có liên quan phần lớn với các cơ sở bên ngoài (các cơ sở vận chuyển xe, tàu cao tốc, tàu lửa, máy bay). Quan hệ với các nhà cung cấp được coi như là nền tảng cơ sở của các công ty lữ hành thuần túy khi trong tay họ không hề có máy bay, tàu cao tốc, hay một đội xe. Sử dụng có hiệu quả dịch vụ của các nhà cung cấp dịch vụ nói trên để cung cấp sản phẩm trọn gói hoàn chỉnh cho khách là phương thức hoạt động duy nhất. Công việc chuẩn bị các dịch vụ cụ thể được tiến hành như sau:

- Chuẩn bị sẵn các hợp đồng du lịch. Hợp đồng thường có sẵn theo các khuôn mẫu trong đó có đủ các điều khoản.

- Tiến hành kiểm tra khả năng thực thi (chủ yếu là về mức giá hoặc các dịch vụ đặc biệt) của các chương trình: Nếu có những vấn đề bất thường cần lập tức thông báo cho bộ phận marketing và lãnh đạo doanh nghiệp.

****Xác định các yêu cầu lưu trú, ăn uống:***

Các yêu cầu về lưu trú và ăn uống của khách vô cùng đa dạng, hệ thống nhà hàng, khách sạn tại Việt Nam nói riêng và trên thế giới nói chung đều hết sức phong phú về số lượng, chất lượng và chủng loại.

Tùy theo tình hình thực tế của công ty và của khách mà bộ phận lữ hành sẽ tập hợp những thông tin về nhà hàng, khách sạn phù hợp với yêu cầu của khách.

Xem xét ví dụ chương trình tham quan Phú Quốc đã thỏa thuận với khách, trong chương trình có quy định rõ về tiêu chuẩn bữa ăn, suất ăn, tiêu chuẩn khách sạn. Cụ thể là ăn sáng một suất 60.000đ/người, ăn trưa – chiều 190.000đ/người, khách sạn tiêu chuẩn 3 sao đầy đủ tiện nghi máy lạnh, máy nước nóng.

Một số yêu cầu về lưu trú của khách:

- Loại hình lưu trú (khách sạn, resort, bungalow...)
- Hạng mức lưu trú (khách sạn tiêu chuẩn, khách sạn 1 sao, 2 sao, 3 sao, 4 sao...)
- Phòng nghỉ riêng lẻ, phòng nghỉ ghép
- Phòng trang trí đặc biệt
- Xe đưa đón khách sạn
- Xe đưa đón sân bay...

Một số yêu cầu về ăn uống của khách:

- Tiêu chuẩn bữa ăn (giá tiền/suất)
- Nội dung bữa ăn (buffet, cơm phần, BBQ...)
- Các món ăn đặc biệt
- Nước uống kèm theo...

****Xác định các yêu cầu tham quan:***

Tiêu chí để lựa chọn các yêu cầu tham quan:

- Dựa vào quy mô của điểm tham quan
- Vị trí điểm tham quan thuận lợi, phù hợp với lộ trình tham quan
- Thái độ phục vụ của nhân viên tại điểm
- Uy tín của đơn vị tổ chức
- Dịch vụ tại điểm tham quan phong phú, đa dạng, có nhiều loại hình vui chơi, giải trí để giúp khách không bị nhàm chán
- Giá cả phù hợp

**** Xác định các yêu cầu khác:***

➤ ***Các yêu cầu khác bao gồm:***

- Tham quan viện bảo tàng
- Tham quan phòng trưng bày nghệ thuật
- Xem nhạc kịch

- Xem hòa nhạc
- Xem múa rối nước
- Xem Các sự kiện thể thao
- chơi golf
- Nghe Nhạc jazz
- Giải trí tại các sòng bạc
- hát Karaoke
- Tham quan các sự kiện Văn hóa tại Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh...
- Mua bảo hiểm
- Thu đổi ngoại tệ
- Trông trẻ em
- Vvv...

➤ **Các yêu cầu đặc biệt:**

Du lịch đáp ứng “yêu cầu đặc biệt” là một phần quan trọng mà hãng lữ hành phải đưa vào trong chiến lược kinh doanh tổ chức chương trình du lịch trọn gói và tiếp thị của mình

Có thể thu xếp các dịch vụ đặc biệt theo yêu cầu của khách du lịch và đảm bảo các tiêu chuẩn chất lượng quốc tế, và các qui định về bằng cấp phù hợp do các cơ quan chức năng Việt Nam ban hành

Dịch vụ dành cho các yêu cầu đặc biệt là các hoạt động đòi hỏi người cung cấp ký hợp đồng với người điều hành du lịch Hãng phải có các chuyên môn đáp ứng yêu cầu và các giấy phép phù hợp

Những yêu cầu đặc biệt khác bao gồm:

- Lặn với bình khí nén
- Bệnh viện, điều trị y tế và chữa răng

- Giáo dục

3.1.2.2. Lựa chọn nhà cung cấp

***Tiêu chí lựa chọn nhà cung cấp phương tiện vận chuyển:**

- Thương hiệu của nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển trong kinh doanh (ví dụ: Singapore Airlines, Vietnam Airlines...)
- Phương tiện vận chuyển hiện đại, tiện nghi và thoải mái
- Các trang thiết bị trên phương tiện vận chuyển phải mới và sử dụng được (hệ thống máy điều hòa nhiệt độ, ghế bật trên xe ô tô...)
- Tài xế, tài công là người điềm tĩnh, cẩn thận và thông thạo đường xá
- Được cấp phép kinh doanh hợp lệ
- Nhân viên phục vụ chu đáo, tận tình
- Giá cả hợp lý

➤ **Phương tiện vận chuyển là xe ô tô**

- Sử dụng các nhà cung cấp vận chuyển ưu tiên trong việc lập và tính giá các chương trình du lịch
- Nắm rõ thông tin về xe của công ty, tên xe, biển số, chủng loại, tài xế...
Xe đang sử dụng, xe chờ sử dụng; Tình trạng trang thiết bị trên xe...
- Hợp đồng thuê xe với các nhà cung cấp xe vận chuyển khách du lịch trong trường hợp xe của công ty đã sử dụng hết. Cần lựa chọn những xe đời mới, máy lạnh, ghế bật hoạt động được. Lái xe là người có phẩm chất đạo đức tốt, thông thạo đường, nhiệt tình, vui vẻ với khách.

Phương tiện vận chuyển là máy bay

- Nắm rõ thông tin về các hãng máy bay vận chuyển hành khách, thông tin về loại máy bay, sức chứa, hạng vé, giá vé
- Có khả năng đọc được các quy định và điều kiện về giá vé và hiểu rõ các điều kiện cấm có thể tác động đến khách hàng
- Biết chính xác thông tin về các chuyến bay, giờ bay, hành trình bay, giờ bay

của từng hãng

➤ ***Phương tiện vận chuyển là tàu cao tốc***

- Ở một số tuyến du lịch đường thủy tại Việt Nam sẽ có nhiều lựa chọn cho hành khách và công ty lữ hành, việc lựa chọn nhà cung cấp tùy thuộc vào lịch trình tham quan, số lượng khách, thời gian khởi hành...
- Công ty lữ hành cần có mối quan hệ tốt với các nhà cung cấp dịch vụ tàu cao tốc, tàu hỏa để nhanh chóng và thuận tiện cho việc đưa khách đi tham quan
- Cần có sự ký kết thỏa thuận trước để được hưởng giá ưu đãi dành cho công ty lữ hành

**** Lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ lưu trú, ăn uống:***

Công ty lữ hành cần biết rõ thông tin về các nhà cung ứng dịch vụ lưu trú, ăn uống, chi tiết về các dịch vụ của họ; và cách tiếp cận với các nguồn cập nhật thông tin.

Dựa trên cơ sở thông tin về các nhà cung cấp tìm hiểu được, doanh nghiệp lữ hành tiến hành lựa chọn theo các tiêu chí sau

- Chất lượng sản phẩm: chất lượng sản phẩm phù hợp với số tiền mà khách chi trả
- Giá bán : giá bán ưu đãi dành cho doanh nghiệp là khách hàng tổ chức, mức giá liệu có tính cạnh tranh so với các công ty du lịch khác
- Phương thức thanh toán: xem xét tính thuận lợi
- Sự phản hồi đối với những sự cố phát sinh : sự khắc phục vấn đề với các phản hồi của khách hàng
- Quy mô cơ sở lưu trú, ăn uống
- Khả năng cung ứng sản phẩm
- Chất lượng và tính khả ứng của mặt hàng

- Thời hạn và tính kịp thời của việc đặt hoặc huỷ
- Các dịch vụ trước, trong và sau bán: các dịch vụ đi kèm như nước uống, trái cây chào mừng khách tới khách sạn, đồ uống miễn phí tại nhà hàng khi ăn,...
- Khả năng thích nghi của người bán với nhu cầu đặc biệt: khả năng các nhà cung cấp thiết kế các sản phẩm theo nhu cầu đặc biệt của khách du lịch, ví dụ trang trí phòng khách sạn cho khách du lịch là cặp vợ chồng đi hưởng tuần trăng mật
- Khối lượng và tính liên tục của nhà cung ứng: nhà cung ứng có đảm bảo khả năng đáp ứng trong mùa cao điểm hay không, khả năng đáp ứng trong các thời điểm khác nhau trong năm

Thông tin về các đơn vị cung cấp dịch vụ lưu trú:

- Danh sách các khách sạn, resort, bungalow...
- Địa chỉ, số điện thoại
- Địa điểm (có gần bãi biển, gần trung tâm mua sắm hay gần điểm tham quan không);
- Số phòng;
- Các phòng có tiêu chuẩn và giá khác nhau;
- Giá nett;
- Giá phòng theo mùa;
- Giảm giá hoặc hoa hồng cho Hãng;
- Cơ sở đáp ứng phòng (giữ lại một số phòng; cho thuê tự do; theo nhu cầu);
- Hợp đồng đặt phòng hoặc dịch vụ

Thông tin về đơn vị cung cấp dịch vụ ăn uống:

- Địa điểm;
- Loại đồ ăn hoặc dịch vụ được cung cấp;
- Giá cả;

- Các đầu mối liên hệ để đặt chỗ hoặc dịch vụ
- Danh sách các nhà hàng, quán ăn
- Địa chỉ, số điện thoại
- Địa điểm (có gần bãi biển, gần trung tâm mua sắm hay gần điểm tham quan không);
- Địa chỉ quán bar và cà phê có thể giới thiệu cho khách du lịch để đáp ứng yêu cầu của họ
- Hợp đồng đặt ăn hoặc dịch vụ

****Lựa chọn địa điểm/nhà cung cấp dịch vụ tham quan:***

Đối với công ty lữ hành

- ✓ Các dịch vụ đặc biệt khác nhiều lúc không có trong chương trình chính thức của công ty, có thể nó được phát sinh trong quá trình thực hiện tour, tại một địa điểm hoặc một thời gian nào đó.
- ✓ Đây có thể là điểm nhấn để lại ấn tượng đặc biệt, sâu sắc trong lòng du khách. Vì thế cho nên nhân viên của công ty lữ hành cần hết sức thận trọng trong việc lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ. Việc lựa chọn nhà cung cấp đòi hỏi phải có sự phù hợp thị trường mục tiêu của công ty lữ hành.
- ✓ Chú ý chọn những nhà cung cấp có uy tín, chất lượng đảm bảo, thái độ phục vụ tận tình, chu đáo và đặc biệt là nhà cung cấp đó phải kinh doanh hợp pháp

Đối với nhà cung cấp dịch vụ

- ✓ Đảm bảo chất lượng dịch vụ luôn ở tình trạng tốt nhất. Thực hiện các biện pháp quản trị chất lượng dịch vụ và các chính sách chăm sóc khách hàng
- ✓ Thiết kế sản phẩm phù hợp với thị trường mục tiêu

- ✓ Thực hiện đúng các điều khoản đã kí kết trong hợp đồng: đảm bảo đầy đủ các dịch vụ đã cam kết,
- ✓ Nhanh chóng cải thiện chất lượng dịch vụ khi nhận được phản nản từ phía khách hàng
- ✓ Có phương án khắc phục những sự cố bất ngờ
- ✓ Xây dựng chính sách với mức ưu đãi cao cho doanh nghiệp lữ hành
- ✓ Thông báo bảng báo giá mới và các chương trình khuyến mại mới một cách thường xuyên và kịp thời cho doanh nghiệp lữ hành
- ✓ Đưa ra mức hoa hồng ưu đãi cho các đối tác chiến lược

3.1.2.3. Đặt các yêu cầu của chương trình du lịch

****Đặt các yêu cầu vận chuyển:***

- Đặt mua vé máy bay cho khách (nếu có) có thể thực hiện đặt chỗ và mua vé thông qua các đại lý bán vé của hàng không hoặc trên cơ sở hợp đồng với hãng hàng không (nếu công ty lữ hành là đại lý hoặc có hợp đồng giảm giá vé với hàng không). Đặt chỗ mua vé thường phải thực hiện trước một thời gian nhất định để đảm bảo luôn có chỗ.

- Mua vé tàu (đường sắt) cho khách

- Điều động hoặc thuê xe ô tô. Điều phối xe theo đúng số lượng, chủng loại phù hợp với từng đoàn khách, từng chương trình du lịch theo lịch trình định trước, đăng ký đặt chỗ mua vé máy bay, tàu hoả, tàu thủy, các phương tiện vận chuyển khác theo yêu cầu của khách trong chương trình.

Để thực hiện tốt công việc, nhân viên phụ trách vận chuyển phải nắm vững về chủng loại xe du lịch phục vụ khách để có thể điều phối phù hợp với đặc điểm của tour như địa hình, số lượng khách trong đoàn, yêu cầu về chất lượng phương tiện... Ví dụ khi điều phối xe đi chương trình du lịch nơi có đồi núi địa hình không bằng phẳng thì phải dùng xe có gầm cao chứ không thể điều phối xe có gầm thấp. Phải nắm vững những thông tin về các cơ sở vận chuyển đặc biệt là hàng

không (giờ bay, số lượng chuyến bay trong ngày, trong tuần, các chính sách của hãng về giải quyết các tình huống bất thường xảy ra), đồng thời phải hiểu rõ các quy định về vận chuyển công cộng và mối quan hệ tốt với các đơn vị vận chuyển.

➤ **Đặt xe vận chuyển hành khách**

- Gọi điện thoại đến nhà cung cấp các dịch vụ vận chuyển để đặt chỗ
- Gửi thư hoặc fax đến công ty cho thuê xe (theo thỏa thuận)
- Trực tiếp kiểm tra chất lượng xe tại cơ sở cung cấp dịch vụ vận chuyển
- Tiến hành ký kết hợp đồng thỏa thuận
- Ghi lại các yêu cầu về đặt cọc và thời hạn thanh toán của dịch vụ
- Ghi lại thời hạn thanh toán cuối cùng của dịch vụ

➤ **Đặt vé máy bay**

- ✓ Sử dụng hệ thống CRS để đặt chỗ các chuyến bay/khách sạn/thuê xe
- ✓ Đặt chỗ các dịch vụ qua trang web nếu cần thiết
- ✓ Nếu không có hệ thống CRS, hãy gọi điện thoại đến các hãng hàng không, các khách sạn, công ty cho thuê xe, tàu hỏa để đặt chỗ
- ✓ Gửi thư điện tử đến các nhà cung cấp nếu đó là phương pháp đặt chỗ theo yêu cầu
- ✓ Giữ lại các ghi chép mới nhất về tình trạng đặt chỗ của các dịch vụ trong chương trình (như) được xác nhận, đang chờ xác nhận, không có
- ✓ Thông tin đến khách về các quy định và điều kiện đối với từng chuyến bay đã đặt chỗ:
 - + Phí thay đổi hành trình
 - + Thời gian lưu trú tối thiểu/tối đa
 - + Phí phạt hủy bỏ
 - + “Được phép hoặc không được phép” thay đổi ngày

➤ **Đặt vé tàu cao tốc, tàu hỏa**

- Sử dụng mạng trực tuyến hoặc gọi điện thoại đến các hãng tàu vận

chuyển hành khách để đặt chỗ

- Gửi thư hoặc fax đến công ty kinh doanh tàu (theo thỏa thuận)
- Tiến hành ký kết hợp đồng thỏa thuận
- Chuyển khoản thanh toán cho nhà cung cấp
- Ghi lại các yêu cầu về đặt cọc và thời hạn thanh toán của dịch vụ
- Ghi lại thời hạn thanh toán cuối cùng của dịch

****Đặt các yêu cầu lưu trú, ăn uống***

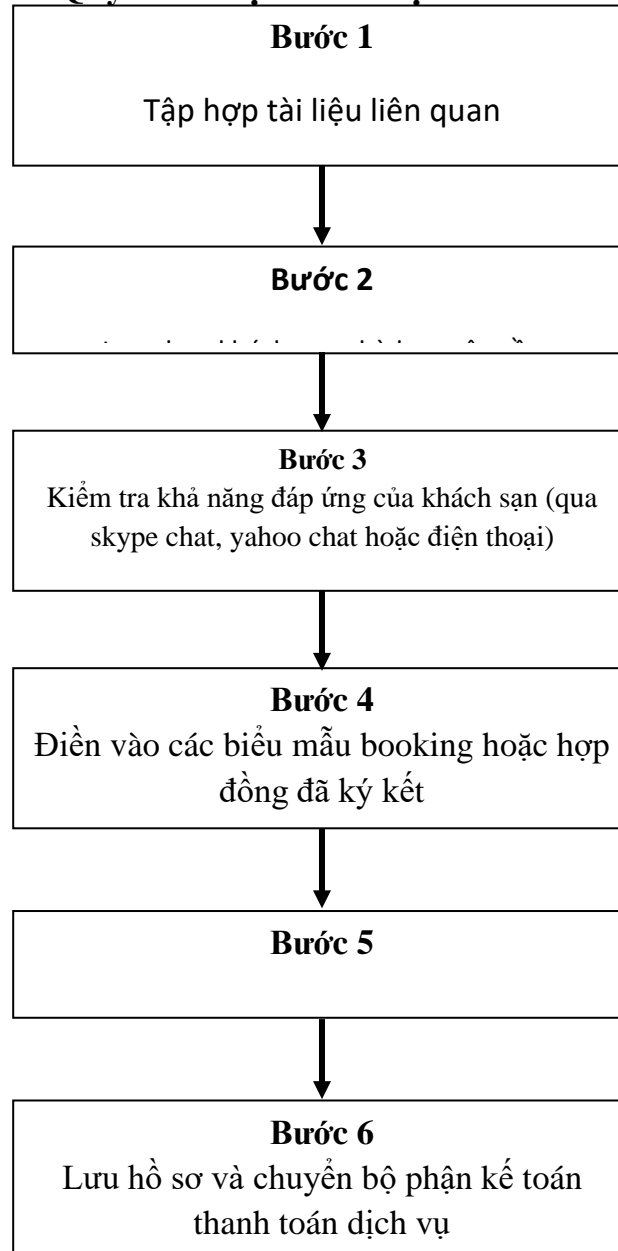
Tiêu chí để đặt các yêu cầu lưu trú:

- Đảm bảo an toàn, an ninh
- Vệ sinh sạch sẽ
- Vị trí thuận tiện cho việc tham quan, giải trí, mua sắm...
- Thương hiệu, uy tín của nhà cung cấp dịch vụ
- Giá cả hợp lý
- Mối quan hệ giữa nhà cung cấp dịch vụ với doanh nghiệp

➤ Đặt các yêu cầu lưu trú:

- Nội dung đặt các yêu cầu lưu trú cho khách gồm có đặt phòng tại các khách sạn, cơ sở lưu trú khác. Khi tiến hành thông báo cho khách sạn cần làm rõ các yêu cầu về số lượng phòng, chủng loại phòng, số lượng khách, thời gian lưu trú tại khách sạn, các yêu cầu đặc biệt về chủng loại phòng, phương thức thanh toán... Các khách sạn, cơ sở lưu trú phải có trả lời chấp thuận (Confirm) yêu cầu của doanh nghiệp lữ hành. Đây là một trong những công việc thường xuyên của bộ phận điều hành. Nhân viên phụ trách về đăng ký đặt chỗ tại các khách sạn theo yêu cầu của khách và các đoàn khách của doanh nghiệp. Đây là mảng quan trọng, do đòi hỏi phải là người linh hoạt, có khả năng tổ chức và có quan hệ tốt với các cơ sở phục vụ. Hơn nữa cần nắm rõ tình hình cung cầu và giá trên thị trường khách sạn, cơ sở lưu trú để có được những quyết định và lựa chọn hợp lý.

Quy trình đặt khách sạn cho khách:

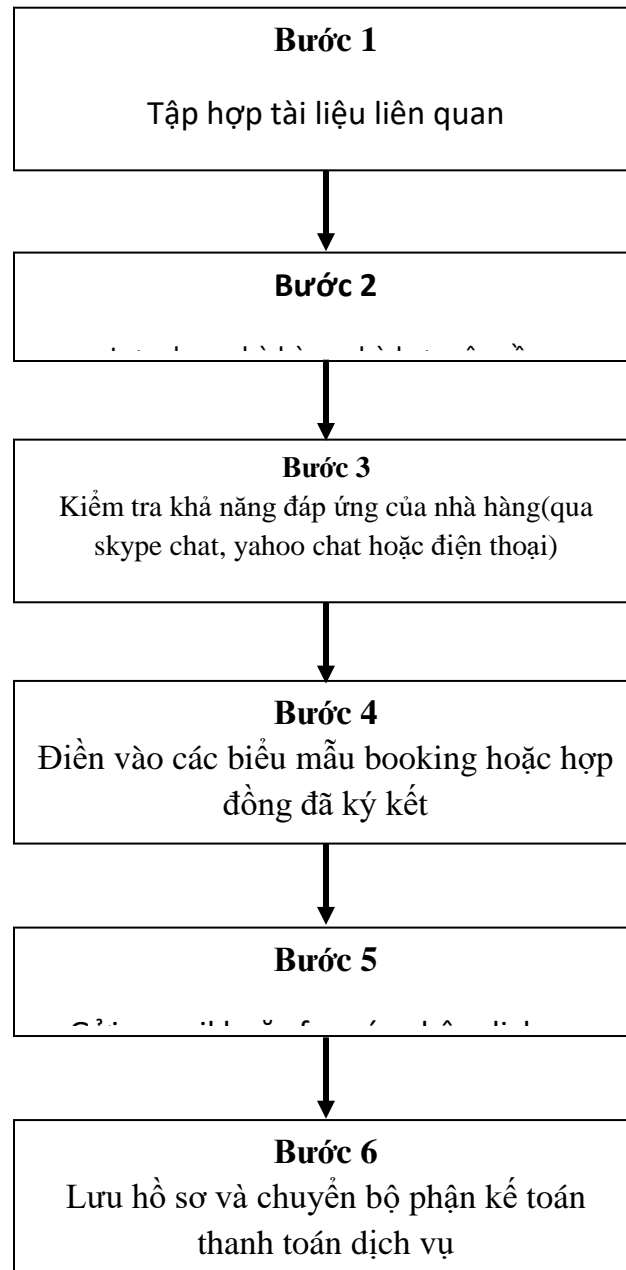


Tiêu chí để đặt các yêu cầu ăn uống

Nội dung đặt các yêu cầu ăn uống gồm báo ăn cho khách tại các khách sạn hoặc nhà hàng. Khi tiến hành thông báo cho khách sạn hoặc nhà hàng cần làm rõ các yêu cầu về số lượng khách, các bữa ăn, mức ăn, các yêu cầu đặc biệt trong ăn uống, phương thức thanh toán v.v... Các khách sạn, nhà hàng phải có trả lời chấp thuận (Confirm) yêu cầu của công ty lữ hành. Đây là một trong những công việc thường xuyên của bộ phận điều hành. Nhân viên phụ trách về đăng ký đặt chỗ tại

các nhà hàng theo yêu cầu của khách và các đoàn khách của công ty. Đây là mảng quan trọng, do đòi hỏi phải là người linh hoạt, có khả năng tổ chức và có quan hệ tốt với các cơ sở phục vụ. Hơn nữa cần nắm rõ tình hình cung cầu và giá trên thị trường để có được những quyết định và lựa chọn hợp lý.

Quy trình đặt dịch vụ ăn uống cho khách



****Đặt các yêu cầu tham quan:***

- Mua vé tham quan tại các điểm tham quan có trong chương trình. Chịu trách nhiệm đăng ký, xin phép trước ở các điểm tham quan, và liên hệ với các thuyết

trình viên, hướng dẫn viên ở địa phương nếu cần thiết.

Nhờ lãnh đạo giúp đỡ thêm cho người liên hệ điểm tham quan trong trường hợp các điểm tham quan là xí nghiệp, nhà máy, cơ sở sản xuất hoặc sắp xếp tổ chức các cuộc gặp gỡ về hợp tác đầu tư... Đây là một bộ phận mới đối với các doanh nghiệp lữ hành ở Việt Nam, nó được hình thành vì có nhiều khách du lịch đến Việt Nam với mục đích chính là tìm cơ hội đầu tư.

- Đặt thuê bao các chương trình biểu diễn văn nghệ.

- Điều động và giao nhiệm vụ cho hướng dẫn viên. Cùng với bộ phận hướng dẫn viên điều động hướng dẫn viên theo đúng yêu cầu của chương trình.

Tiến hành giao cho hướng dẫn viên giấy tờ, vé, hồi phiếu, tiền mặt... Có thể sử dụng một cuốn sổ giao nhận giấy tờ đối với hướng dẫn viên.

**** Quy trình đặt dịch vụ tham quan cho khách:**

Để đặt dịch vụ tham quan cho khách, trước tiên nhân viên lữ hành sẽ tiến hành phân loại các điểm tham quan có trong chương trình;

Tập hợp thông tin về nhà cung cấp dịch vụ tham quan như số điện thoại, địa chỉ, bảng báo giá trong hợp đồng...;

Ưu tiên lựa chọn những nhà cung cấp dịch vụ chất lượng đảm bảo, có mối quan hệ thân thiết với công ty;

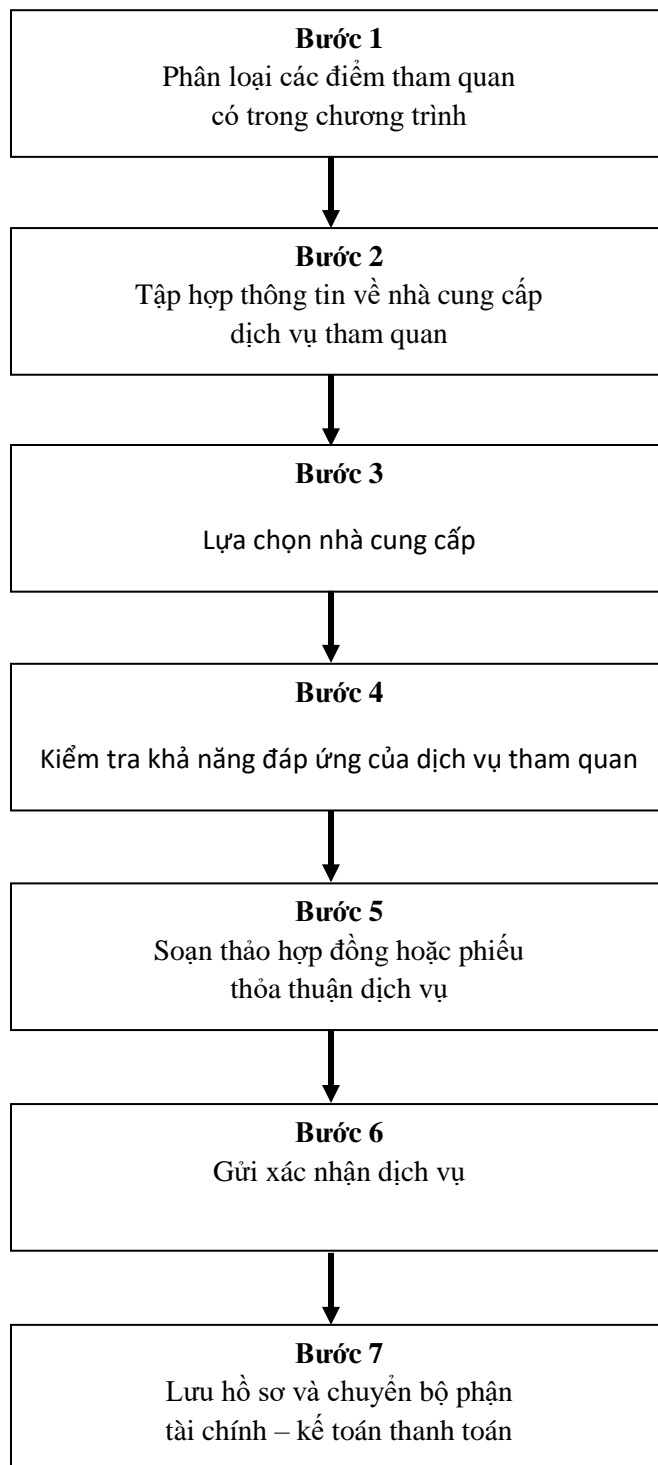
Sử dụng mạng Internet trực tuyến hoặc điện thoại cho nhà cung cấp để xác nhận khả năng phục vụ của nhà cung cấp (nhất là khi vào mùa cao điểm của du lịch);

- Soạn thảo hợp đồng hoặc thỏa thuận bằng bảng booking dịch vụ;

- Gửi booking yêu cầu xác nhận dịch vụ cho công ty;

Sau đó nhân viên lữ hành sẽ lưu hồ sơ dịch vụ đã xác nhận hoặc đang chờ xác nhận; Chuyển bộ phận tài - kế toán đặt cọc thanh toán dịch vụ.

***** Sơ đồ Quy trình đặt dịch vụ tham quan cho khách**



3.1.3. Sắp xếp hướng dẫn và bàn giao chương trình du lịch

*** Điều động hướng dẫn:**

Công ty sẽ điều động và giao nhiệm vụ cho hướng dẫn viên theo đúng yêu cầu của chương trình: Tiến hành giao cho hướng dẫn viên giấy tờ, vé, hồi phiếu, tiền mặt v.v.. Có thể sử dụng một cuốn sổ giao nhận giấy tờ đối với hướng dẫn viên.

Bộ phận điều hành sẽ gửi yêu cầu tới bộ phận hướng dẫn để bộ phận hướng dẫn bố trí và điều động hướng dẫn viên. Dù được nhận chương trình từ bộ phận nào thì công việc của hướng dẫn viên cũng không thay đổi về bản chất.

➤ Tiêu chí lựa chọn hướng dẫn viên:

- Hướng dẫn viên phải thông thạo lộ trình tham quan (nên chọn hướng dẫn viên chuyên tour, ví dụ: hướng dẫn viên chuyên tour Nha Trang - Đà Lạt, hướng dẫn viên chuyên tour Đồng bằng sông Cửu Long...)
- Kiến thức thuyết minh trên xe, thuyết minh tại điểm đa dạng, phong phú
- Hướng dẫn viên phải biết hoạt náo (nếu đối tượng là khách thanh niên hoặc khách nội địa)
- Hướng dẫn viên phải thông thạo ngoại ngữ (nếu đối tượng khách là người nước ngoài)
- Tùy theo đối tượng khách mà lựa chọn hướng dẫn phù hợp (độ tuổi, nghề nghiệp, khách nghiên cứu, khách tham quan theo chuyên đề...)

***Bàn giao và thống nhất chương trình cho hướng dẫn viên:**

Sau khi đã kiểm tra kỹ càng tất cả các dịch vụ vận chuyển, lưu trú, ăn uống, dịch vụ tham quan, các yêu cầu đặc biệt, các vấn đề phát sinh trước khi đi tour... Phòng điều hành sẽ tiến hành bàn giao tất cả các hồ sơ, giấy tờ liên quan đến chuyến đi (danh sách khách, danh sách chi phòng khách sạn, sơ đồ chỗ ngồi; công lệnh cho hướng dẫn, lệnh điều xe của tài xế; chứng từ đặt cọc dịch vụ, tiền chi phí chuyến đi, các dụng cụ hỗ trợ cho hướng dẫn như loa cầm tay, cờ đoàn; quà tặng cho khách hàng...)

Phòng điều hành và hướng dẫn viên sẽ thống nhất tất cả những nội dung của chuyến đi, những thắc mắc của hướng dẫn viên cũng sẽ được giải đáp đầy đủ, rõ ràng để đảm bảo rằng chuyến tham quan du lịch của khách sẽ diễn ra một cách tốt đẹp nhất.

Khi giao chương trình cho hướng dẫn viên bộ phận điều hành phải cung cấp những thông tin sau đây:

- Danh sách đoàn có họ tên, quốc tịch, ngày sinh, nhu cầu đặc biệt của khách trong đoàn

- Lịch trình chi tiết

- Phương tiện vận chuyển

- Địa điểm, thời gian đón - tiễn

- Danh sách phòng ngủ

- Tên khách sạn, nhà hàng với đầy đủ thông tin như số điện thoại, tên người cần liên hệ

- Chế độ ăn ngủ thanh toán của đoàn

- Hợp đồng dịch vụ

- Hợp đồng hướng dẫn viên (nếu là hướng dẫn viên cộng tác)

Nếu bộ phận hướng dẫn nhận thấy trong chương trình có những điểm không rõ ràng hoặc bất hợp lý, bộ phận hướng dẫn và bộ phận điều hành cần trao đổi trực tiếp và thẳng thắn với nhau để sớm có biện pháp giải quyết. Bên cạnh đó, hướng dẫn viên cần nghiên cứu và làm quen với những điều khoản trong hợp đồng giữa công ty lữ hành với khách hoặc công ty gửi khách, để có thể hiểu rõ quyền lợi và nghĩa vụ của mỗi bên, số lượng, chất lượng, chủng loại các dịch vụ cung cấp v.v...

Ngoài bản chương trình, bộ phận điều hành còn cung cấp cho hướng dẫn viên những thông tin và đồ vật sau đây:

- Phiếu điều động hướng dẫn hay giấy công tác.

- Phiếu nhận xét của khách khi kết thúc chương trình (thăm dò ý kiến về chất lượng phục vụ của hướng dẫn viên, lái xe, khách sạn nơi đoàn lưu trú).

- Biểu tính kilômét (nếu là hướng dẫn viên đi lân đầu).
- Biểu hiệu và hoa để chào đón.
- Tiền tạm ứng và các phương tiện thanh toán khác.
- Bản copy các xác nhận đặc chỗ của khách sạn hoặc nhà hàng.

Phòng điều hành còn có thể cung cấp thêm cho hướng dẫn viên về một số tình huống ngoài chương trình và biện pháp xử lý. Cùng với bộ phận điều hành, hướng dẫn viên có thể tiến hành một số biện pháp nhằm kiểm tra sự sẵn sàng đón tiếp khách như:

- Kiểm tra về phương tiện vận chuyên: xe và lái xe được phân công phục vụ đoàn khách.

- Kiểm tra sự sẵn sàng đón tiếp của các cơ sở phục vụ lưu trú, ăn uống.

Hướng dẫn viên có thể làm quen trước với lái xe nếu điều kiện cho phép.

3.1.4. Theo dõi cập nhật thông tin và xử lý tình huống

3.1.4.1. Theo dõi cập nhật thông tin

***Cập nhật thông tin:**

- Tất cả các yêu cầu đặt chỗ với sản phẩm và dịch vụ của các nhà cung cấp được xác nhận một cách phù hợp với chương trình của khách hàng.
- Theo dõi thực hiện những vấn đề mà nhà cung cấp chưa có câu trả lời; hoặc đặt phương án thay thế.
- Theo dõi danh sách chờ và ghi lại nội dung đã trao đổi.
- Xác nhận yêu cầu giữ chỗ đối với các sản phẩm của Hãng khi nhận được thanh toán.
- Xác nhận việc đặt chỗ đối với các phần dịch vụ của nhà cung cấp khác và đảm bảo rằng bất kỳ khoản thanh toán nào được yêu cầu để duy trì việc đặt

chỗ được thanh toán. Đảm bảo các khách hàng du lịch của công ty lữ hành nhận được các phần dịch vụ trong tour phù hợp với yêu cầu giữ chỗ đã được xác nhận của họ.

- Duy trì hồ sơ khách hàng với các yêu cầu đặt chỗ ở tình trạng cập nhật
- Thanh toán mọi khoản đến hạn cho nhà cung cấp
- Ghi lại tất cả các hành động vào trong hồ sơ khách hàng
- Quản lý hiệu quả nhằm giải quyết các khiếu nại và phàn nàn
- Tuân thủ các qui trình công ty về cập nhật bản ghi sau mỗi giao dịch
- Bản ghi các giao dịch bạn đã thực hiện (ví dụ hồ sơ khách hàng) phải luôn được cập nhật

***Điều chỉnh theo thực tế:**

Trên thực tế không phải lúc nào chương trình tham quan cũng được thực hiện đúng theo dự tính ban đầu.

Trong quá trình cập nhật thông tin, nếu có phát hiện bất cứ điều gì không đúng với kế hoạch hoặc không đúng với dự định thực hiện của công ty, bộ phận điều hành sẽ trực tiếp điều chỉnh theo thực tế hoặc thông qua hướng dẫn viên dắt đoàn điều chỉnh nội dung tham quan, thay đổi các điều kiện lưu trú, ăn uống, dịch vụ vui chơi giải trí... Mọi sự thay đổi đều phải thông báo cho khách hàng biết và chỉ được phép thay đổi trong trường hợp bất khả kháng (thiên tai, lũ lụt, hỏa hoạn...)

Phòng điều hành và hướng dẫn viên phải phối hợp chặt chẽ để giải quyết các vấn đề phát sinh trong tour và điều chỉnh theo thực tế.

Thông qua hướng dẫn viên, phòng điều hành nắm rõ và cập nhật tình hình khách tham quan trước, trong và sau khi có sự phát sinh bất thường.

Ví dụ: Trong chương trình tham quan của đoàn khách đi du lịch Nha Trang có chương trình tham quan 4 đảo nhưng khi đưa khách đến nơi thì gặp phải mưa bão lớn không đảm bảo cho an toàn của hành khách khi tham quan nên công ty

đã thay đổi lịch trình tham quan địa điểm khác với lịch trình ban đầu. Dịch vụ ăn uống trên đảo ngày hôm đó vì thế cũng phải thay đổi theo.

Quy trình điều chỉnh chương trình tham quan du lịch theo thực tế:

Bước 1: Lắng nghe thông tin từ hướng dẫn viên

Bước 2: Trao đổi với các bộ phận có liên quan

Bước 3: Thông báo cho hướng dẫn viên hướng giải quyết

Bước 4: Ghi chép lại tất cả những vấn đề phát sinh trong tour

Bước 5: Báo cáo với lãnh đạo về việc điều chỉnh phát sinh

***Kiểm tra sự sẵn sàng của các dịch vụ ngày đầu tiên:**

Các yêu cầu dịch vụ được liệt kê trên cơ sở hàng ngày; và một bản báo cáo tình trạng dịch vụ cho thấy các dịch vụ đã được đặt; đang phải trong danh sách chờ; hoặc vẫn chưa nhận được câu trả lời từ phía các nhà cung cấp dịch vụ.

Bộ phận điều hành kiểm tra kỹ để biết tất cả các dịch vụ thuê theo hợp đồng đã được xác nhận trước khi khách tới.

Bộ phận điều hành sẽ chuẩn bị một “bảng kê” khách đến, theo tên khách; nội dung cũng cho thấy bất kỳ một yêu cầu đặc biệt nào (ví dụ ăn kiêng hoặc xe lăn). Danh sách phòng sẽ được chuẩn bị dành cho khách sạn và chỉ định rõ các khách nào trong nhóm sẽ ở chung phòng với nhau.

Bộ phận điều hành sẽ phối hợp lịch công tác của xe cộ, hướng dẫn viên du lịch, phiên dịch viên và lái xe, và đảm bảo rằng lịch công tác đó phản ánh tương thích với phân công nhân viên của công ty. Lịch đưa đón, đi lại và trả khách, các tên khách (“bảng kê”) của nhóm hoặc các khách du lịch đi lẻ; và các lưu ý ngắn gọn sẽ được giao cho hướng dẫn viên du lịch, phiên dịch viên và lái xe.

Bộ phận điều hành có thể hỗ trợ ban đầu khi đón khách, gặp gỡ chào hỏi, đưa đón, chỉ dẫn ngắn gọn và làm thủ tục nhập khách sạn cho khách.

Bộ phận điều hành sẽ theo dõi quá trình thực hiện tour du lịch, theo sát bất cứ vấn đề, khó khăn hoặc báo cáo về bất kỳ vấn đề liên quan nào. Bộ phận điều

hành sẽ chịu trách nhiệm giải quyết bất kỳ khó khăn phát sinh nào, ví dụ như khách sạn không có phòng để cho khách nghỉ vì số lượng đặt phòng đã quá khả năng.

- Liệt kê tất cả các yêu cầu (vận chuyển, khách sạn, lưu trú, ăn uống, hướng dẫn viên, lái xe, v.v) thoả mãn từng đoàn khách đến
- Liệt kê các nhà cung cấp của từng dịch vụ yêu cầu
- Xác định việc cung cấp từ các nguồn của công ty (xe riêng của công ty, các xe đã thuê hoặc phân bổ phòng, nhân viên)
- Xác định các nguồn cung cấp từ bên ngoài (như các công ty vận chuyển, các khách sạn, các hướng dẫn viên)
- Ghi lại các xác nhận từ các nhà cung cấp
- Giám sát các dịch vụ chưa được xác nhận
- Sắp xếp lịch xe vận chuyển:

Xe của Hãng

- Điều động các xe dự phòng
 - Các xe cần dùng - không kể số lượng xe dự phòng thông thường
- Giám sát các yêu cầu đặc biệt

Các ví dụ như sau:

- Các đặt chỗ hoặc khẳng định chỗ trên các chuyến bay nội địa (như Hà Nội đi Tp. HCM)
- Các đặt chỗ hoặc khẳng định chỗ trên các chuyến tàu thủy cao tốc (như Tp. HCM đi Vũng Tàu)
- Đặt bàn hoặc khẳng định chỗ tại các nhà hàng
- Vé xem ca nhạc, nhạc kịch hoặc hoà nhạc, v.v

Đảm bảo rằng các dịch vụ trong chương trình du lịch đã đặt trước đều sẵn sàng

Gửi danh sách xếp phòng đến các khách sạn

Khách sạn cần danh sách này để phân bổ các buồng cho từng khách ở phòng đơn, khách ở chung hai người hoặc khách ở chung ba người, v.v

Nhân viên mang hành lý của khách sạn cần biết hành lý nào của phòng nào để mang đến

Cung cấp danh sách xếp phòng đến từng khách sạn theo chương trình của khách với thời gian thích hợp trước khi khách đến để khách sạn chuẩn bị các yêu cầu đặc biệt (như giường bổ sung, làm thủ tục trả buồng muộn, làm thủ tục nhận phòng sớm

Kiểm tra lại các yêu cầu đặt chỗ và các thu xếp cho tour

Để tránh gặp khủng hoảng vào phút cuối cùng, và để có chuẩn bị sẵn sàng khi gặp các vấn đề khó khăn có nhiều khả năng xảy ra (ví dụ khách sạn đã đặt hết chỗ)

Theo dõi hồ sơ khách hàng do Bộ phận Giữ chỗ và Đặt chỗ thiết lập và điều phối

Kiểm tra cẩn thận để biết tất cả các yêu cầu đặt chỗ với các nhà cung cấp (ví dụ như khách sạn) đang có hiệu lực và các nhà cung cấp đã nhận được tiền thanh toán của công ty

Giải quyết bất kỳ một vấn đề khó khăn gặp phải nào từ phía các nhà cung cấp trong kế hoạch hoặc với các lựa chọn thay thế phù hợp

3.1.4.2. Xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình

****Tour có người đi cùng:***

Biết giới hạn mà bạn được ủy quyền để giải quyết các vấn đề gặp phải

Hành động đáp ứng các báo cáo hàng ngày của hướng dẫn viên du lịch

Qua điện thoại các hướng dẫn viên du lịch sẽ báo cáo hàng ngày về tiến trình của tour du lịch, và về bất kỳ một vấn đề khó khăn nào đã phát sinh hoặc có thể dự đoán trước được

Bạn sẽ thông báo cho hướng dẫn viên về các xác nhận đã nhận được và về cách giải quyết vấn đề

Bạn có thể cần phải tham khảo ý kiến người quản lý của bạn, hoặc được họ ủy quyền trong các giải pháp nhằm giải quyết vấn đề

Giữ một bản ghi bằng văn bản tất cả các báo cáo và hoạt động trong hồ sơ khách hàng

****Tour không có người đi cùng:***

Hành động đáp ứng các phản hồi từ phía khách du lịch

Tiến hành các kiểm tra ngẫu nhiên với các nhà cung cấp phương tiện vận chuyển hoặc khách sạn để đảm bảo rằng tour vẫn đang tiến hành tốt

Bạn có thể nhận được điện thoại để khen ngợi, phàn nàn hoặc gợi ý từ phía khách hàng

Giữ một bản ghi bằng văn bản tất cả các phản hồi trong hồ sơ khách hàng

****Kỹ năng xử lý tình huống:***

Trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch có nhiều tình huống bất thường có thể xảy ra mặc dù đã có sự chuẩn bị chu đáo. Nguyên nhân có thể đến từ phía du khách, từ chính hướng dẫn viên hoặc có thể là do những yếu tố khách quan khác. Các tình huống có những ảnh hưởng khác nhau tới quá trình thực hiện chương trình du lịch, nên hướng dẫn viên phải có khả năng dự đoán và hạn chế các tình huống xảy ra. Đồng thời, cần chuẩn bị kiến thức và tâm lý vững vàng để tự tin khi xử lý các tình huống.

Khi xảy ra những trục trặc không đón hay tiễn được khách theo kế hoạch, hay có sự thay đổi về số lượng khách cần thông báo cho các cơ sở cung cấp dịch vụ để điều chỉnh phù hợp và yêu cầu sự trợ giúp của phòng điều hành.

Kỹ năng xử lý tình huống liên quan đến việc đón, tiễn khách

Để tránh những tình huống loại này có thể xảy ra, hướng dẫn viên cần có sự chuẩn bị chu đáo trước khi đón và tiễn đoàn.

- Nên chuẩn bị chu đáo trước khi đón, tiễn đoàn.
- Nên kiểm tra lại giấy tờ (thủ tục hải quan, bảng đón, danh sách đoàn, vé máy bay)
- Nên kiểm tra phương tiện vận chuyên khách và hành lý
- Nên nhắc nhở khách kiểm tra đồ đạc
- Nên hẹn giờ chính xác với lái xe, lễ tân khách sạn
- Nên cập nhật thường xuyên thông tin về thời tiết và giao thông
- Nên thông báo cho phòng điều hành và cơ sở cung ứng dịch vụ khi có sự thay đổi về số lượng khách, thời gian đón, tiễn.

Kỹ năng xử lý tình huống liên quan đến việc sắp xếp lưu trú và ăn uống cho đoàn khách

Trước hết, hướng dẫn viên phải có sự liên kết, phối hợp chặt chẽ với các cơ sở cung ứng đồng thời phải trao đổi với trưởng đoàn để nắm bắt được nhu cầu, thị hiếu, đặc điểm chung của đoàn khách. Khi xảy ra những tình huống thuộc loại này, hướng dẫn viên cần xử lý như sau:

Bước 1: Lắng nghe và tỏ ra thông cảm với những phàn nàn của khách.

Bước 2: Xin lỗi khách vì đã làm cho khách phiền lòng.

Bước 3: Tìm hiểu mong muốn và những gợi ý về cách khắc phục của khách.

Bước 4: Cố gắng trong phạm vi và quyền hạn của mình cho phép để thay đổi tình hình.

Bước 5: Phối hợp với nhà cung ứng dịch vụ và phòng điều hành để khắc phục tình hình.

Bước 6: Cảm ơn khách đã cho biết những điều không hài lòng để có cơ hội khắc phục.

Bước 7: Ghi lại những phàn nàn của khách trong báo cáo cuối chuyến đi để rút kinh nghiệm.

Kỹ năng xử lý những tình huống liên quan tới quá trình tham quan và mua sắm

Trong quá trình hướng dẫn tham quan có rất nhiều tình huống sẽ xảy ra nằm ngoài tầm kiểm soát của hướng dẫn viên và đoàn khách do phải di chuyển nhiều và liên tục tại những khu vực công cộng có nhiều người qua lại hay tại những địa hình hiểm trở. Các tình huống này có thể phát sinh bất kỳ vào thời gian nào trong toàn bộ quá trình tổ chức hoạt động hướng dẫn tham quan. Mặc dù, hướng dẫn viên đã làm công tác chuẩn bị rất kỹ cho chuyến đi và cho đoàn khách. Hướng dẫn viên nên thực hiện theo các chỉ dẫn sau:

- Giữ thái độ kiên quyết, mềm mỏng khi khách yêu cầu thay đổi chương trình.
- Nên tôn trọng hợp đồng.
- Nên có xác nhận của trưởng đoàn khi có sự thay đổi, phát sinh.
- Cần thiết lập những qui định chung cho đoàn.
- Khéo léo nhắc nhở những khách vi phạm nội qui.
- Biết cách gây áp lực của tập thể đối với những khách vi phạm.
- Nên cung cấp cho khách địa chỉ, điện thoại cần thiết.
- Tranh thủ sự giúp đỡ của các thành viên khác trong đoàn tạo ra tinh thần đoàn kết.

Kỹ năng xử lý những tình huống bất khả kháng

Trong hành trình của khách du lịch, đôi khi đoàn khách gặp phải những điều kiện thời tiết bất thường, hoả hoạn, tắc nghẽn giao thông hay các vấn đề liên quan tới chính trị quốc gia có thể làm gián đoạn, hoãn hoặc huỷ chương trình du

lich thậm chí ảnh hưởng nghiêm trọng tới tài sản và tính mạng của khách. Đây là những trường hợp nằm ngoài tầm kiểm soát của hướng dẫn viên, nhưng khi xảy ra cũng cần phải có những ứng phó kịp thời để giảm thiểu những thiệt hại cho đoàn khách.

Những thay đổi bất thường của thời tiết đôi khi không biết trước chẳng hạn như: mưa quá lớn và kéo dài, nhiệt độ xuống quá thấp, sương mù hay tuyết rơi quá nhiều hay lũ quét làm sạt lở đất, sóng thần. Tại một số điểm du lịch nhất là đối với các điểm du lịch tự nhiên, điều kiện thời tiết ảnh hưởng lớn đến việc tổ chức thực hiện chương trình du lịch cho đoàn khách. Trong những trường hợp đó hướng dẫn viên cần thực hiện những công việc sau:

- Trấn an đoàn khách.
- Tổ chức các hoạt động cho khách tham gia.
- Nắm được những thoả thuận trong hợp đồng với khách về trường hợp bất khả kháng và giải thích với khách.
- Theo dõi chặt chẽ những bản tin về dự báo thời tiết hay tình hình chính trị để phòng tránh và xử lý.

Kỹ năng xử lý những tình huống khẩn cấp

Nhóm tình huống khẩn cấp được coi là một trong những loại tình huống khó khăn, có mức độ phức tạp cao và để lại hậu quả rất lớn. Tuy nhiên, nhóm tình huống này thường ít xảy ra nếu so sánh với các nhóm tình huống khác. Khi tình huống khẩn cấp xảy ra, hướng dẫn viên không thể tự giải quyết hay xử lý một mình mà cần tới sự trợ giúp của nhiều các cơ quan ban ngành khác nhau. Tuy nhiên, để tránh hậu quả nghiêm trọng, hướng dẫn viên cần chú ý thực hiện theo các bước sau:

Bước 1: Giữ bình tĩnh cho bản thân và đoàn khách.

Bước 2: Trấn an đoàn khách.

Bước 3: Đưa ra biện pháp trợ giúp ban đầu.

Bước 4: Thông báo cho cơ quan chức năng địa phương như chính quyền địa phương, công an, bệnh viện.

Bước 5: Tranh thủ sự giúp đỡ của đoàn.

Bước 6: Thông báo về phòng điều hành.

****Kỹ năng trả lời câu hỏi của khách du lịch:***

Kỹ năng trả lời các câu hỏi về thông tin, lịch trình

Trong chuyến đi, du khách dù đã được phát chương trình du lịch nhưng vẫn thường đưa ra rất nhiều câu hỏi chẳng hạn như chiều nay đoàn sẽ đi đâu, làm gì? Thời gian tập trung đoàn? Máy giờ ăn trưa, ăn tối? Hay những câu hỏi về thông tin tại điểm tham quan như: các hoạt động vui chơi giải trí, các cửa hàng bán đồ lưu niệm, địa điểm đổi tiền, bưu điện. Khi gặp những câu hỏi loại này hướng dẫn viên cần lưu ý những vấn đề sau:

- Hướng dẫn viên cần nhắc lại một cách đầy đủ, chính xác, rõ ràng, chậm rãi câu trả lời

- Chú ý tới việc sử dụng ngôn ngữ của khách, tránh hiểu sai cách phát âm.

- Hướng dẫn viên có thể kết hợp cung cấp thông tin bằng lời nói với việc viết lên trên bảng, trên giấy để khách rõ, nhất là giờ đi, đến, ăn uống.

Kỹ năng trả lời câu hỏi bổ sung thông tin

Sau khi nghe thuyết minh của hướng dẫn viên, với mong muốn được hiểu rõ hơn và sâu sắc hơn về các đối tượng tham quan, du khách thường đặt ra rất nhiều câu hỏi cho hướng dẫn viên. Chẳng hạn khách có thể hỏi những câu sau:

Tại sao bia tiến sĩ trong Văn Miếu lại có kích thước to nhỏ khác nhau?

Tại sao một số dòng chữ trong bia bị đục đi?

Tại sao khuê văn các được dùng làm biểu tượng của thành phố Hà Nội?

Trong các đoàn khách với thành phần khác nhau, đến từ nhiều địa phương, nhiều ngành nghề. Nhiều du khách có những hiểu biết rất sâu sắc về các lĩnh vực

chuyên môn, muốn bổ sung những điều mà theo họ, hướng dẫn viên chưa đề cập đến trong khi thuyết minh. Cũng có trường hợp khách khách du lịch đưa ra ý kiến hoặc câu hỏi góp ý về những thông tin mà hướng dẫn viên đưa ra theo họ là chưa chính xác hay không được cập nhật. Khi đó, hướng dẫn viên cần có thái độ và cách thức trả lời như sau:

- Hướng dẫn viên cần đón nhận và trả lời với một thái độ tự tin, đàng hoàng hoặc với thái độ chia sẻ bản khoăn, sự hiểu biết của khách.

- Hướng dẫn viên cần thận trọng khi trả lời khẳng định hay phủ định. Mặc dù thông tin, ý kiến của khách đưa ra chính xác hay chưa chính xác theo hiểu biết của hướng dẫn viên, hướng dẫn viên cũng cảm ơn về thông tin đó và tùy trường hợp mà trả lời, giải đáp cho khách theo hiểu biết của mình.

- Với những thông tin khách đưa ra thiếu chính xác, thái độ của hướng dẫn viên cũng cần tế nhị, đàng hoàng và biết tự chủ.

- Trong các trường hợp cần thiết, hướng dẫn viên có thể đề nghị sẽ trao đổi sau để không làm ảnh hưởng tới hoạt động chung của đoàn lúc đó.

- Sau khi đã trao đổi với khách, hướng dẫn viên có thể kiểm tra lại thông tin bằng nhiều cách: đọc những tài liệu với các nghiên cứu mới nhất có liên quan, hỏi các chuyên gia về lĩnh vực đó nhằm bổ sung, củng cố tri thức của mình, phục vụ cho việc thuyết minh tốt hơn sau này và sẵn sàng giải đáp thắc mắc của khách du lịch một cách nhanh nhất.

- Hướng dẫn viên cần tiếp nhận ý kiến góp ý của khách du lịch một cách thiện chí, dù cho thông tin khách đưa ra chưa đúng, thiếu thiện ý, có chủ đích khoe khoang, đùa bỡn, châm chọc hay lăng mạ.

Kỹ năng trả lời những câu hỏi với ý đồ xấu

Trong thực tế những chuyến tham quan du lịch, một số ít du khách có sẵn những thành kiến hay nhận thức sai lệch về một hay một số vấn đề hướng dẫn

viên có đề cập tới trong bài thuyết minh. Vì vậy những người này thường đưa ra những câu hỏi thể hiện thiên kiến đó. Chẳng hạn như những câu hỏi sau đây.

Có phải ở nước ông, những người công giáo bị ngược đãi?

Có phải lương của cán bộ công chức nước ông không đủ sống?

Có phải ban đêm ra đường phố rất nguy hiểm?

Khi trả lời những câu hỏi loại này, hướng dẫn viên cần lưu ý:

- Hướng dẫn viên cần bình tĩnh và nhẹ nhàng trả lời ngắn gọn, chính xác, thể hiện thái độ nghiêm túc của mình, tránh gây hiểu lầm trong đoàn khách.

- Hướng dẫn viên nên sử dụng phương pháp trả lời gián tiếp vì phương pháp này vừa giúp cho khách tự so sánh với quan điểm mà mình đưa ra vừa là vũ khí tấn công lại quan điểm sai trái của đối phương.

- Hướng dẫn viên cần bày tỏ sự cảm ơn đối với khách và tùy tình thế mà tạo tình huống vui vẻ, chan hoà cùng cả đoàn.

Kỹ năng trả lời những loại câu hỏi khác

- Những câu hỏi riêng tư, trong giao tiếp xã giao thường là loại câu hỏi không nên hỏi và cũng không bắt buộc phải trả lời. Tuy nhiên để không mất lòng khách và không làm cho khách rơi vào thế lúng túng, bằng sự khéo léo và hài hước của mình hướng dẫn viên có thể trả lời một cách chung chung.

- Câu hỏi nào không muốn trả lời, hướng dẫn viên có thể nói “Đó là điều bí mật của tôi” kèm theo một nụ cười vui vẻ.

***Những yêu cầu cần đảm bảo khi xử lý tình huống:**

- Đảm bảo đúng nội dung chương trình du lịch.

- Đảm bảo tính pháp lý.

- Tuân thủ đường lối, chính sách và pháp luật.

- Phối hợp với các cơ quan chức năng và chính quyền địa phương.

- Tranh thủ sự giúp đỡ của đoàn khách.

- Thông báo về phòng điều hành.

- Bình tĩnh khi có tình huống xảy ra.
- Chấn an đoàn khách.
- Nhanh chóng tìm ra các giải pháp để xử lý tình huống.
- Linh hoạt giải quyết các tình huống trong giới hạn có thể.

***Những yêu cầu cần đảm bảo khi trả lời câu hỏi:**

- Trả lời ngắn gọn, xúc tích.
- Giữ thái độ bình tĩnh và kiên nhẫn.
- Tỏ rõ lập trường khi trả lời câu hỏi.
- Không tranh luận về những vấn đề mang tính nhạy cảm.
- Không nhất thiết trả lời mọi câu hỏi của khách.

3.2. Thực hành kỹ năng

a. Sinh viên thực hành chuẩn bị hồ sơ tour theo yêu cầu của giảng viên;

- Các biểu mẫu trong hồ sơ tour:

1. Bản điều tour mẫu

CHƯƠNG TRÌNH HƯỚNG DẪN VIÊN

Guide: Mr. Tuyền - 0973090753

Tour code: ITL_MHD261012#1DH Lớp 12A1

Trưởng đoàn: Cô Vũ - 0904262728

Điều hành: Ms Tâm - 0984 385 329

Name of pax: Lớp 12A1 trường THPT Mai Hắc Đế

Number of pax: 37 học sinh + 2 giáo viên + 1 phụ huynh

Pick up: 6h30 ngày 26/10 đón tại cổng trường Mai Hắc Đế, số 10 - ngõ 431 Tam Trinh.

Lái xe: Mr Nam - 0917.103.272

Ăn trưa: nhà hàng khách sạn Hoa Hồng – 0983.543.675 (TX.Đồ Sơn)

Tour program: Hà Nội - Đền Chu Văn An - Đồ Sơn - Hà Nội

2. Mẫu đặt dịch vụ

*Mẫu đặt phòng:

HOTEL BOOKING

To:	Municipal HN Hotel	From:	Luu Trang Nhung
Attn:	Reservation Dept	Company:	FAR EAST TOUR
Add:	13 Luong Ngoc Quyen, Hoan Kiem	Department:	Operation Dept
Tel :	04 382803583	<u>Tour Code:</u>	
Fax:	04 3824.4277	Date:	21.11.2011

Name of **Nguyen Quynh Nga**
Guest(s)

Nationality Viet Nam

Number of 02 adult
Guest(s)

Room Class **Superior DBL**

Number of 1 room
room(s)

Number of 01 nights total
nights

Price 350.000 VND/r/n (Bao gồm ăn sáng và VAT)

Payment **Khách thanh toán trực tiếp**

Details staying time:

Check-in Date	Check-out	Total nights
---------------	-----------	--------------

Date

Call 1 22/11/2011 23/11/2011 01 nite

Please reconfirm our booking request by return fax/ mail as soon as possible.

***Fax: 04 39264364/*sales@fareastour.com.**

With best Regards,

Requested by

Confirmed by

Luu Trang Nhung

Tel: 04 39264363

Cel: 0127.932.3399

***Mẫu đặt ăn:**

MEAL BOOKING

To: Red Arcas Restaurant From: D--ng Thu

Attn: Bộ phận đặt ăn Department: Operation Dept

Fax: 04 37152466 Pages: 01

Tel: 04 37152465 Date: 15th Sep 2009

Please help us confirm this meal booking:

1. Tên đoàn: Far East Tour
2. Number of pax: 02 pax - Quốc tịch Pháp
3. Service: **Đặt ăn trưa ngày 16/09/2009 - Vietnam Set menu**
4. Price: **120.000đ/ pax**
5. HDV: Mr Mẫn 0984130384

*Please reconfirm our meal inquiry by return fax/ mail within 24hours. **Fax: 04 39264364.***

With best Regards,

Điều hành

Confirmed by

Duong Thu

Tel: 04 39264363

Mobile: 0989 345 302

3. Phiếu xác nhận dịch vụ dành cho HDV

***Mẫu 1: CÔNG TY TNHH TM & DL VIỄN ĐÔNG**

PHIẾU NHẬN XÉT DỊCH VỤ

Chương trình:

Ngày khởi hành:

Hướng dẫn:

Tên đoàn

Ngày kết thúc:

Xe số:

Xin chào quý khách,

Chân thành cảm ơn quý khách đã lựa chọn dịch vụ của Công ty TNHH TM & Du lịch Viễn Đông. Nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của công ty và giải đáp những băn khoăn của quý khách, xin vui lòng điền ý kiến vào phiếu nhận xét dịch vụ dưới đây của chúng tôi và giao lại cho hướng dẫn sau khi kết thúc chương trình du lịch.

Chân thành cảm ơn

Tổng số khách		
Người lớn	Trẻ em từ 5 - 10 tuổi tính ½	Trẻ em dưới 5 tuổi miễn phí

Dịch vụ:

Rất tốt Tốt Bình thường Không tốt

Ý kiến của

Tàu hoả

.....

Ôtô

.....

Lái xe

.....

Thuyền/ Tàu thuỷ

Phục vụ trên thuyền

Khách sạn
.....

Phục vụ trong khách sạn

Các bữa ăn
.....

Bố trí chương trình

Hướng dẫn viên: Rất tốt Tốt Bình thường Không tốt Tốt

Ngôn ngữ

Kiến thức

Giao tiếp

Thái độ

Xử lý tình huống

Nhân viên bán dịch vụ: Excellent Good So so **(Nhân viên tiếp xúc với quý khách, trao đổi, ký kết hợp đồng)**

Tên nhân viên:
.....

Ngôn ngữ
.....

Kiến thức

Giao tiếp
.....

Tinh thần giúp đỡ

Thái độ

Quý khách có nhận được thông tin đúng như cung cấp trước khi thực hiện chương trình? Có Không

Chúng tôi mong đợi nhận được ý kiến đóng góp của quý khách để dịch vụ của công ty càng ngày càng hoàn thiện.

.....
.....
.....
.....

Chúc Quý khách có những chuyến đi vui vẻ và thành công!

Tên:

Địa chỉ:

Số điện thoại:

Chữ ký:

***Mẫu 2:**

CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH VÀ THƯƠNG MẠI QUỐC TẾ Á ÂU

www.asiaholyday.com.vn

PHIẾU XÁC NHẬN DỊCH VỤ

Chương trình tham quan:.....

Thời gian thực hiện:.....

Đoàn khách:.....

HDV Việt Nam:.....Lái xe:.....

Asia Holyday Travel xin chân thành cảm ơn quý khách đã lựa chọn chương trình du lịch của chúng tôi. Với mong muốn mang đến dịch vụ hoàn hảo, đáp ứng tốt nhất nhu cầu của Quý khách, Asia Holyday Travel xin phép được ghi nhận ý kiến nhận xét của Quý khách theo những nội dung dịch vụ dưới đây:

1 Phương tiện vận chuyển:

Chất lượng:	Chưa tốt	Trung bình	Tốt	Rất tốt
Thái độ phục vụ:	Chưa tốt	Trung bình	Tốt	Rất tốt

2. Khách sạn lưu trú:

Chất lượng:	Chưa tốt	Trung bình	Tốt	Rất tốt
Thái độ của nhân viên phục vụ:	Chưa tốt	Trung bình	Tốt	Rất tốt

3. Dịch vụ ăn uống:

Chất lượng:	Chưa tốt	Trung bình	Tốt	Rất tốt
Thái độ của nhân viên phục vụ:	Chưa tốt	Trung bình	Tốt	Rất tốt

4. Hướng dẫn viên:

Trình độ hiểu biết:	Chưa tốt	Trung bình	Tốt	Rất tốt
Thái độ của nhân viên phục vụ:	Chưa tốt	Trung bình	Tốt	Rất tốt

5. Chương trình tham quan:

Chất lượng điểm tham quan;	Chưa tốt	Trung bình	Tốt	Rất tốt
Lịch trình sắp xếp:	Chưa tốt	Trung bình	Tốt	Rất tốt

6 Các nhận xét, kiến nghị khác:.....

.....

7. Kế hoạch cho chuyến đi tiếp theo:

Chương trình dự kiến:..... Thời gian.....

8. Số lượng khách (xác nhận của trưởng đoàn: Tổng số..... khách. Trong đó:.....Người lớn +Trẻ em < 5 tuổi +trẻ em từ 5 đến dưới 11 tuổi.

.....Ngày.....tháng.....năm

Mobile:.....

Chữ ký và họ tên của Quý

khách

4. Mẫu bản giao tài liệu

BIÊN BẢN BÀN GIAO TÀI LIỆU

Tên
đoàn.....

Thời
gian.....

Họ và tên hướng dẫn
viên.....

Công ty Cp Du lịch quốc tế Hữu Nghị đã bàn giao cho ông/bà..... những tài liệu và vật dụng sau đây:

1. Chương trình chi tiết
2. Biễn đón khách
3. Phiếu đánh giá dịch vụ
4. Vé máy bay
5. Vé xem rỗi nước
6. Vé tàu
7. Souvenir cho khách
8. Những tài liệu khác

Thanh Hóa, ngày Tháng..... năm

2014

Cán bộ điều hành

Hướng dẫn viên

b. Xử lý các tình huống liên quan đến việc đón - tiễn khách

Tình huống 1:

Khi tiễn đoàn khách ra sân bay về nước, do điều kiện thời tiết xấu, chuyến bay phải cất cánh chậm lại một đến hai giờ hoặc có thể bị huỷ chuyến bay đến ngày hôm sau. Là hướng dẫn viên, anh (chị) phải làm gì?

Tình huống 2:

Anh (chị) sẽ giải quyết như thế nào khi trên đường ra sân bay về nước có một du khách trong đoàn quên hộ chiếu và một túi xách tại khách sạn?

2. Xử lý các tình huống liên quan đến việc sắp xếp lưu trú, ăn uống cho đoàn khách

Tình huống 1

Đoàn khách của bạn tới khách sạn vào ban sáng, sớm hơn so với chương trình (12h của ngày mới được nhận phòng vào khách sạn) việc này thường xảy ra đối với khách đi tàu hoả Nam - Bắc khi tới Hà Nội hoặc thành phố Hồ Chí Minh. hướng dẫn viên phải làm gì đối với tình huống đó?

Tình huống 2

Sau khi nhận phòng, khách không hài lòng với phòng vừa nhận đòi đổi phòng khác, là hướng dẫn viên bạn phải làm gì?

Tình huống 3

Đoàn khách không muốn ăn trong khách sạn, họ đề nghị bạn chọn nơi ăn và đặt ăn cho đoàn tại nhà hàng bên ngoài khách sạn. Bạn xử lý ra sao?

3. Xử lý các tình huống liên quan đến quá trình tham quan và mua sắm

Tình huống 1

Trong chuyến du lịch có nhiều đoàn khách nhờ bạn đi mua sắm hàng hoá, đồ dùng của Việt Nam. Là hướng dẫn viên bạn xử lý ra sao?

Tình huống 2

Sau buổi tham quan tại một điểm du lịch, khách du lịch xin lại vé vào cửa mang về nước làm kỷ niệm. Hướng dẫn viên phải làm gì?

Tình huống 3

Tại điểm du lịch anh (anh) chỉ dẫn khách đến thăm có một số hiện tượng ảnh hưởng tới việc tham quan của khách như người hành khát, người bán hàng rong. Là hướng dẫn viên anh (chị) phải làm gì khi gặp tình huống trên?

4. Xử lý các tình huống bất khả kháng

Tình huống 1

Là hướng dẫn viên anh (chị) xử lý như thế nào khi đoàn khách của anh (chị) gặp thiên tai dọc đường không thể về thành phố theo chương trình để sáng hôm sau ra sân bay về nước?

Tình huống 2

Anh (chị) xử lý thế nào khi đoàn khách du lịch của anh (chị) gặp tắc nghẽn giao thông?

Tình huống 3

Khi đoàn khách của bạn gặp hỏa hoạn ở khách sạn, hướng dẫn viên phải làm gì?

5. Xử lý các tình huống khẩn cấp

Tình huống 1

Khi đoàn khách có người chết đuối, hướng dẫn viên phải làm gì?

Tình huống 2

Khi đoàn khách có người tử vong, hướng dẫn viên phải làm gì?

***Quy trình thực hành của GV và SV:**

Chi tiết hình thức tổ chức dạy học: thực hành và thảo luận, giảng viên chia lớp thành các nhóm (5 - 7 sinh viên/nhóm).

- Bước 1:

Giảng viên chính hướng dẫn sinh viên tiếp cận mục tiêu bài học:

Giới thiệu tên kỹ năng bài học của buổi học; những bước cần làm trong các kỹ năng; những lưu ý khi thực hiện kỹ năng.

- **Bước 2:** Giảng viên chính hướng dẫn sinh viên tiếp cận mô hình mẫu: Cho xem video mẫu; GV làm mẫu.

- **Bước 3:** Cho sinh viên thực hành độc lập theo nhóm (có GV HDTH hướng dẫn và quản lý lớp học).

- **Bước 4:** Các thành viên đánh giá chéo kết quả thực hành. Giảng viên đưa ra kết luận và những đánh giá để sinh viên rút kinh nghiệm phát huy tốt hơn trong lần thực hành tiếp theo.

***Điều kiện để GV - SV thực hiện bài học thực hành:**

*Đối với Giảng viên:

+ Chuẩn bị đầy đủ ĐCCT cấp 1,2,3 của môn học và các tài liệu tham khảo lưu tại khoa có sự kiểm soát của Bộ môn.

+ GV lên lớp theo đúng kế hoạch, trong mỗi tín chỉ phải có sự tham gia giảng dạy của GV1, GV2 và GV trợ giảng.

+ GV phải có kinh nghiệm về lĩnh vực thực hành của bài học, phải thị phạm mẫu được cho sinh viên theo dõi và thực hành theo.

*Đối với sinh viên:

+ Sinh viên tham gia lớp học nghiêm túc và đầy đủ theo đúng kế hoạch.

+ Sinh viên chuẩn bị bài trước mỗi buổi học.

+ Sinh viên nhận đề tài do giảng viên phân công và làm bài độc lập hoặc theo nhóm trước khi tổ chức thảo luận nhóm.

(Trong quá trình học, SV có thể trao đổi tự luận trực tiếp hoặc qua mail với các giảng viên tham gia giảng dạy trong tín chỉ)

***Điều kiện dạy- học ở tín chỉ:**

- Quy mô lớp học: không quá 30 sinh viên

- Thiết bị kỹ thuật dạy- học: Bảng, phấn, máy chiếu, video

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. GS - TS. Nguyễn Văn Đính, *Giáo trình nghiệp vụ lữ hành*, NXB Đại học kinh tế quốc dân, năm 2007.
2. PGS, TS Nguyễn Văn Đính - ThS Phạm Hồng Chương, *Giáo trình Quản trị kinh doanh lữ hành*, NXB Thống kê, năm 2000
3. GS - TS. Nguyễn Văn Đính - TS Trần Thị Hương, *Kinh tế du lịch*, NXB Lao động xã hội, 2004
4. TS. Trịnh Xuân Dũng, *Một số vấn đề về nghiệp vụ lữ hành và du lịch*, Trường Trung học nghiệp vụ du lịch, năm 1999, Tài liệu tham khảo lược dịch từ tiếng Anh.
5. *Kinh tế du lịch*, tài liệu dịch của Phạm Ngọc Uyên - Bùi Ngọc Chương từ Bộ sách giới thiệu những kiến thức thời đại của Robert Lanquar, NXB Thế giới 1993.
6. Đoàn Hương Lan - *Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch* - NXB Đại học Kinh tế quốc dân, 2007.
7. *Luật Du lịch Việt Nam 2017*, NXB Chính trị Quốc gia
8. Ths. Nguyễn Tư Lương, Ths. Đoàn Hương Lan, *Giáo trình thực hành Nghiệp vụ Lữ hành* - Hướng dẫn du lịch, 2008.
9. TS. Nguyễn Văn Lưu, *Thị trường du lịch*, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, năm 1998.
10. Nguyễn Bích San *Cẩm nang hướng dẫn du lịch*, NXB Văn hoá Thông tin, 2004
11. Bùi Thanh Thủy: *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, Trường Đại Học Văn Hóa HN, 2005
12. *Tiếp thị điểm đến phân tích lữ hành và du lịch*, Tài liệu dịch của Hội đồng Khoa học kỹ thuật Tổng cục Du lịch từ Mintel International Group Ltd, năm 2005