|  |  |
| --- | --- |
| BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** |

**ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN CHI TIẾT**

***(Ban hành kèm theo quyết định số QĐ/ĐHKTQD, ngày tháng năm 2019)***

**1. THÔNG TIN TỔNG QUÁT (GENERAL INFORMATION)**

|  |  |
| --- | --- |
| ***- Tên học phần (tiếng Việt):***  | **Quản trị dịch vụ vận chuyển du lịch**  |
| ***- Tên học phần (tiếng Anh)*** | **Transportation service management in Tourism** |
| ***- Mã số học phần*** | **DLLH1129** |
| ***- Thuộc khối kiến thức*** | **Kiến thức chuyên sâu** |
| ***- Số tín chỉ*** | **3** |
|  ***+ Số giờ lý thuyết*** | **26** |
| ***+ Số giờ thảo luận*** | **12** |
| ***- Các học phần tiên quyết*** | Học phần này được thực hiện sau khi đã học và đạt các học phần kinh tế du lịch, địa lý du lịch, quản trị kinh doanh du lịch và lữ hành, marketing trong du lịch và khách sạn.  |

**2. THÔNG TIN GIẢNG VIÊN**

Giảng viên: TS. Trần Thị Huyền Trang, Bộ môn Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành

Email: tranhuyentrang@neu.edu.vn; Phòng 709 Nhà A1

**3. MÔ TẢ HỌC PHẦN (COURSE DESCRIPTIONS)**

Học phần Quản trị dịch vụ vận chuyển du lịch là học phần bắt buộc trong khối kiến thức chuyên ngành quản trị lữ hành thuộc ngành đào tạo Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành. Học phần này có mối quan hệ chặt chẽ với các học phần kinh tế du lịch, quản trị kinh doanh du lịch và lữ hành và marketing trong du lịch và khách sạn. Nội dung chính của học phần bao gồm**:** những khái niệm cơ bản về dịch vụ vận chuyển du lịch; phân tích cung – cầu về dịch vụ vận chuyển du lịch; kinh doanh dịch vụ vận chuyển du lịch bằng đường hàng không, đường thuỷ, đường sắt và đường bộ; quy trình phục vụ vận chuyển hàng không, đường thuỷ, đường sẳt và đường bộ; tiềm năng phát triển thị trường dịch vụ vận chuyển du lịch bằng đường hàng không, đường thuỷ, đường sắt và đường bộ ở Việt Nam; các loại hình sở hữu đối với các phương tiện vận chuyển;các dịch vụ và tiện nghi trong kinh doanh dịch vụ vận chuyển, chất lượng dịch vụ vận chuyển tàu bay, tàu thủy, tàu hỏa, ô tô…; phát triển sản phẩm dịch vụ vận chuyển tại các điểm đến du lịch; quy trình cung ứng dịch vụ vận chuyển tại các điểm đến du lịch đồng thời phân tích các tác động về mặt kinh tế - xã hội và môi trường của dịch vụ vận chuyển du lịch tại các điểm đến du lịch.

**4. TÀI LIỆU THAM KHẢO (LEARNING RESOURCES: COURSE BOOKS, REFERENCE BOOKS, AND SOFTWARES)**

**Giáo trình**

- Stepphen., J. P. (2009), *Transport and Tourism, Third edition,* Pearson, Prentice Hall

**Tài liệu khác**

- Lesley Pender (2001), *Travel Trade and Transport*, Thomson Learning.

- Anne Graham, *Managing Airports: An International Perspective*, ISBN: 9780750686136, Butterworth-Heinemann, Elsevier Linacre House, Jordan Hill, Oxford OX2 8DP, UK.

- Philip Gibson (2006), *Cruise Operations Management*, ELSEVIER B/H

**5. MỤC TIÊU HỌC PHẦN (COURSE GOALS)**

**Bảng 5.1. Mục tiêu học phần**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mục tiêu** | **Mô tả** **mục tiêu**  | **Chuẩn đầu ra của Chương trình đào tạo** | **Trình độ năng lực** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| G1 | Hiểu và phân tích được những kiến thức cơ bản về dịch vụ vận chuyển du lịch và quản lý nhà nước về dịch vụ vận chuyển du lịch, Quản trị kinh doanh dịch vụ vận chuyển du lịch, đặc điểm kinh tế kỹ thuật trong kinh doanh dịch vụ vận chuyển du lịch. Hiểu và phân tích được các loại hình kinh doanh dịch vụ vận chuyển bằng đường hàng không, đường thuỷ, đường sắt, đường bộ cũng như tiềm năng phát triển thị trường dịch vụ vận chuyển du lịch bằng đường hàng không, đường thuỷ, đường sắt và đường bộ ở Việt Nam. Đánh giá các tác động về mặt kinh tế, xã hội và môi trường của các loại hình dịch vụ vận chuyển du lịch. | 1.3.11.3.3 | 4 |
| G2 | Hình thành kỹ năng phân tích mối quan hệ giữa các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển du lịch; kỹ năng phân tích quy trình dịch vụ vận chuyển du lịch; kỹ năng marketing và bán dịch vụ vận chuyển du lịch. Rèn luyện khả năng biểu đạt, trình bày, thuyết trình.Hoàn thành đầy đủ các yêu cầu về thực hiện các bài tập nhóm, thuyết trình, đóng vai, luân phiên quản lý/giám sát, đánh giá các thành viên trong nhóm trong quá trình thực hiện các bài tập. | 2.1.12.2.12.2.2 | 3 |
| G3 | Người học cần có ý thức tự giác trong học tập; chủ động tích cực tìm kiếm các thông tin về nhà ga, bến cảng; các hãng vận chuyển; cần tôn trọng các quy định về thủ tục hành chính, vấn đề bảo đảm an ninh, an toàn cho hành khách và đảm bảo tinh thần trách nhiệm cao khi thực thi công việc cung ứng dịch vụ vận chuyển du lịch. | 3.1.13.2.1 | 3  |

**6. CHUẨN ĐẦU RA HỌC PHẦN (COURSE LEARNING OUTCOMES)**

**Bảng 6.1. Năng lực người học học phần (CLO)**

| **CĐR** | **CLOs**  | **Mô tả năng lực người học** | **Trình độ năng lực** |
| --- | --- | --- | --- |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| 1.3.11.3.3 | CLO1.1 | Hiểu và phân tích được những kiến thức cơ bản về dịch vụ vận chuyển du lịch và quản lý nhà nước về dịch vụ vận chuyển du lịch, Quản trị kinh doanh dịch vụ vận chuyển du lịch, đặc điểm kinh tế kỹ thuật trong kinh doanh dịch vụ vận chuyển du lịch. | 2 |
| CLO1.2 | Hiểu và phân tích được các loại hình kinh doanh dịch vụ vận chuyển bằng đường hàng không, đường thuỷ, đường sắt, đường bộ cũng như tiềm năng phát triển thị trường dịch vụ vận chuyển du lịch bằng đường hàng không, đường thuỷ, đường sắt và đường bộ ở Việt Nam. | 2 |
| CLO1.3 | Phân tích quy trình phát triển sản phẩm vận chuyển tại điểm đến du lịch; marketing và bán dịch vụ vận chuyển tại điểm đến du lịch. | 2 |
| CLO1.4 | Đánh giá các tác động về mặt kinh tế, xã hội và môi trường của các loại hình dịch vụ vận chuyển du lịch. | 4 |
| 2.1.12.2.12.2.2 | CLO2.1 | Hình thành kỹ năng phân tích mối quan hệ giữa các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển du lịch; kỹ năng phân tích quy trình dịch vụ vận chuyển du lịch; kỹ năng marketing và bán dịch vụ vận chuyển du lịch. | 3 |
| CLO2.2 | Rèn luyện khả năng biểu đạt, trình bày, thuyết trình | 3 |
| CLO2.3 | Hoàn thành đầy đủ các yêu cầu về thực hiện các bài tập nhóm, thuyết trình, đóng vai, luân phiên quản lý/giám sát, đánh giá các thành viên trong nhóm trong quá trình thực hiện các bài tập. | 3 |
| 3.1.13.2.1 | CLO3.1 | Có thái độ nghiêm túc trong học tập, chủ động tích cực tìm kiếm các thông tin về nhà ga, bến cảng và các hãng vận chuyển  | 3 |
| CLO3.2 | Cần tôn trọng các quy định về thủ tục hành chính, vấn đề bảo đảm an ninh, an toàn cho hành khách và đảm bảo tinh thần trách nhiệm cao khi thực thi công việc cung ứng dịch vụ vận chuyển du lịch. | 3 |

**7. ĐÁNH GIÁ HỌC PHẦN (COURSE ASSESSMENT)**

**Bảng 7.1. Đánh giá học phần**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hình thức đánh giá** | **Nội dung** | **Thời điểm** | **NLNH học phần** | **Tiêu chí đánh giá** | **Tỷ lệ (%)** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** | **[5]** | **[6]** |
| Chuyên cần |  | Tuần 1-13 | CLO 1.1, 1.2, 1.3, 1.4 | - Mức độ tham gia lớp học đầy đủ.- Mức độ chuẩn bị bài học từ nhà (đầy đủ, kỹ lưỡng)- Mức độ tham gia trả lời câu hỏi của giảng viên (số lần và chất lượng ý kiến trả lời)- Mức độ tham gia đặt câu hỏi với bài giảng của giảng viên (số lần và chất lượng câu hỏi) | 10% |
| 01 bài tập lớn | Chương 5,6,7,8,9 | Tuần 8,9,10,11,12 | CLO 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 3.2 | - Mức độ hoàn thành bài tập nhóm, thuyết trình (đúng hạn, chất lượng nội dung và thuyết trình, trả lời câu hỏi của giảng viên và lớp gắn với mức độ đạt được kiến thức, kỹ năng và năng lực tự chủ tự chịu trách nhiệm của chuẩn đầu ra học phần). | 15% |
| 01 bài kiểm tra giữa kỳ | Chương 1,2,3,4,5 | Tuần 10 | CLO 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 2.1, 3.1, 3.2 | 01 Bài kiểm tra cá nhân 60 phút | 15% |
| Đánh giá cuối kỳ | Chương 1,2,3,4,5,6,7,8,9 | Lịch thi học phần | CLO 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 2.1, 3.1, 3.2 | Bài thi tự luận cá nhân 90 phút | 60% |

**8. KẾ HOẠCH GIẢNG DẠY (LESSON PLAN)**

**8.1. Nội dung giảng dạy**

**CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN VỀ DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN DU LỊCH**

***Giới thiệu khái quát về chương:***

 Chương 1 cung cấp các kiến thức tổng quan về dịch vụ vận chuyển du lịch bao gồm: nhà ga, bến cảng, các phương tiện vận chuyển du lịch; vấn đề sở hữu và quản lý các loại hình dịch vụ vận chuyển du lịch; đặc điểm, phân loại và hệ thống dịch vụ vận chuyển du lịch; các phương pháp tiếp cận vận chuyển và du lịch trong thế kỷ XXI, và vấn đề quản lý dịch vụ vận chuyển du lịch ở Việt Nam.

***Nội dung của chương***

**1.1. Các khái niệm cơ bản**

* + 1. Khái niệm giao thông, vận tải, vận chuyển, dịch vụ vận chuyển du lịch

1.1.2. Hệ thống dịch vụ vận chuyển du lịch

1.1.3. Bản chất và phạm vi của vận chuyển du lịch

**1.2. Phương pháp tiếp cận vận chuyển và du lịch ở thế kỷ XXI**

* + 1. Kinh tế và vận chuyển du lịch
		2. Địa lý và vận chuyển du lịch
		3. Toàn cầu hóa và vận chuyển du lịch
		4. Marketing và vận chuyển du lịch
		5. Công nghệ thông tin và vận chuyển du lịch

**1.3.** **Hệ thống vận chuyển du lịch**

* + 1. Vận chuyển đường hàng không
		2. Vận chuyển đường sắt
		3. Vận chuyển đường thủy
		4. Vận chuyển đường bộ

***Tài liệu tham khảo của chương:***

* Anne Graham, *Managing Airports,* ISBN: 9780750686136, Butterworth-Heinemann, Elsevier Linacre House, Jordan Hill, Oxford OX2 8DP, UK (Chapter 2).
* Lesley Pender (2001), Travel Trade and Transport, Thomson Learning (Chapter 4, page 75-93).
* Stepphen., J. P (2009), *Transport and Tourism,* Third edition, Section I Understanding tourist transport, Pearson, Prentice Hall.

**CHƯƠNG 2. PHÂN TÍCH CẦU VỀ DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN DU LỊCH**

***Giới thiệu khái quát về chương:***

 Chương 2 tập trung phân tích về cầu dịch vụ vận chuyển du lịch bao gồm: cầu quốc tế về lữ hành du lịch, thống kê du lịch, dự báo cầu về dịch vụ vận chuyển du lịch.

***Nội dung của chương***

**2.1. Khuynh hướng thị trường du lịch**

2.1.1. Dân chủ hóa trong du lịch

2.1.2. Phân đoạn thị trường đơn và đa cấp độ

2.1.3. Thị trường ngách và thị trường đơn duy nhất

2.1.4. Quá trình lựa chọn điểm đến

2.1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn điểm đến du lịch của du khách

**2.2. Cầu quốc tế về lữ hành du lịch**

2.2.1. Động cơ của chuyến đi

2.2.2. Các yếu tố ảnh hưởng tới quyết định lựa chọn dịch vụ vận chuyển của kháchdu lịch

2.2 3. Sở thích và thói quen trong tiêu dùng dịch vụ vận chuyển du lịch

**2.3. Thống kê khách và dự báo**

2.3.1. Thống kê khách

2.3.2. Dự báo cầu về dịch vụ vận chuyển du lịch

***Tài liệu tham khảo của chương :***

* Stepphen., J. P. (2009), *Transport and Tourism,* Third edion, Section II The Analysis, use and provision of tourist transport, Pearson, Prentice Hall.
* Anne Graham, *Managing Airports,* ISBN: 9780750686136, Butterworth-Heinemann, Elsevier Linacre House, Jordan Hill, Oxford OX2 8DP, UK (Chapter 3).

**CHƯƠNG 3. PHÂN TÍCH CUNG DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN DU LỊCH**

***Giới thiệu khái quát về chương:***

Chương này tập trung phân tích cung dịch vụ vận chuyển du lịch bao gồm: Khái niệm cung dịch vụ vận chuyển du lịch, phát triển kết cấu hạ tầng giao thông, các yếu tố ảnh hưởng tới cung dịch vụ vận chuyển du lịch, đặc điểm của cung dịch vụ vận chuyển du lịch và vai trò của Chính phủ đối với sự phát triển cung dịch vụ vận chuyển du lịch.

***Nội dung của chương***

**3.1. Khái niệm cung dịch vụ vận chuyển du lịch**

3.1.1. Khái niệm cung

3.1.2. Chuỗi cung ứng dịch vụ vận chuyển du lịch

3.1.3. Giao dịch trong vận chuyển du lịch

**3.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến cung dịch vụ vận chuyển du lịch**

3.2.1. Khoảng cách

3.2 2. Giá trị của tài nguyên

3.2.3. Mục đích chuyến đi của khách

3.2.4. Các yếu tố đầu vào để tạo ra dịch vụ vận chuyển du lịch

**3.3. Phát triển kết cấu hạ tầng giao thông**

3.3.1. Ở một số nước trên thế giới

3.3.2. Ở Việt Nam

**3.4. Đặc điểm của cung dịch vụ vận chuyển du lịch**

3.4.1. Cạnh tranh trong nội bộ ngành

3.4.2. Liên kết và hợp tác

3.4.3. Vốn đầu tư ban đầu lớn

3.4.4. Tính thời vụ

**3.5. Vai trò của Chính phủ đối với phát triển cung dịch vụ vận chuyển du lịch**

3.5.1. Các quy định của chính phủ về phát triển cơ sở hạ tầng ở địa phương, khu vực và quốc gia

3.5.2. Đầu tư kết cấu hạ tầng giao thông nhằm phát triển dịch vụ vận chuyển du lịch

3.5.3. Các chính sách và chiến lược quốc gia nhằm khuyến khích phát triển dịch vụ vận chuyển du lịch ở Việt Nam và trên thế giới

3.5.4. Bảo vệ môi trường, và đảm bảo an ninh an toàn trong vận chuyển du lịch

***Tài liệu tham khảo của chương:***

* Lesley Pender (2001), *Travel Trade and Transport*, Thomson Learning (Chaper 4, page 75-93)
* Anne Graham, *Managing Airports,* ISBN: 9780750686136, Butterworth-Heinemann, Elsevier Linacre House, Jordan Hill, Oxford OX2 8DP, UK (Chapter 2).

 **CHƯƠNG 4. DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN DU LỊCH HÀNG KHÔNG**

***Giới thiệu khái quát về chương:***

Chương này tập trung phân tích dịch vụ vận chuyển du lịch hàng không bao gồm: khái niệm, vai trò của dịch vụ vận chuyển hàng không, kinh doanh dịch vụ vận chuyển hàng không, quy trình kinh doanh dịch vụ vận chuyển hàng không và dịch vụ vận chuyển hàng không ở Việt Nam.

***Nội dung của chương***

**4.1. Vai trò của dịch vụ vận chuyển hàng không trong du lịch**

4.1.1. Khái niệm dịch vụ vận chuyển hàng không

4.1.2. Vai trò dịch vụ vận chuyển hàng không

4.1.3. Đặc điểm kinh tế kỹ thuật của vận chuyển hàng không

4.1.4. An ninh và an toàn trong hàng không

**4.2. Kinh doanh dịch vụ vận chuyển hàng không**

4.2.1. Xây dựng kế hoạch kinh doanh

4.2.2. Chính sách phát triển sản phẩm vận chuyển hàng không

4.2.3. Chính sách giá cả vận chuyển hàng không

4.2.4. Chính sách phân phối vận chuyển hàng không

4.2.5. Chính sách xúc tiến vận chuyển hàng không

4.2.6. Chính sách quan hệ với các doanh nghiệp điều hành tour

**4.3. Quy trình phục vụ vận chuyển hàng không**

4.3.1. Nhận đăng ký giữ chỗ

4.3.2. Xuất vé

4.3.3. Check–in

4.3.4. Chờ

4.3.5. Lên máy bay

4.3.6. Trong quá trình bay

4.3.7. Tàu bay hạ cánh

4.3.8. Check–out

**4.4. Liên minh, liên kết marketing hàng không**

4.4.1. Liên minh hàng không

4.4.2. Liên kết marketing hàng không

**4.5. Vận chuyển hàng không ở Việt Nam và trên thế giới**

4.5.1. Cảng hàng không và sân bay dân dụng ở Việt Nam

4.5.2. Dịch vụ vận chuyển du lịch của một số hãng hàng không ở Việt Nam

4.5.3. Tiềm năng phát triển thị trường vận chuyển du lịch bằng đường hàng không ở Việt Nam và trên thế giới

4.5.4. Ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông trong ngành hàng không ở Việt Nam và trên thế giới

***Tài liệu tham khảo của chương:***

* Lesley Pender (2001), *Travel Trade and Transport*, Thomson Learning (Chapter 9, page 159-211).
* Anne Graham, *Managing Airports,* ISBN: 9780750686136, Butterworth-Heinemann, Elsevier Linacre House, Jordan Hill, Oxford OX2 8DP, UK (Chapter 2).
* Dương Cao Thái Nguyên, Nguyễn Hải Quang (2010), *Khái quát về hàng không dân dụng*, NXB Khoa hoc Xã hội, Hà Nội.

**CHƯƠNG 5. DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN DU LỊCH ĐƯỜNG THỦY**

***Giới thiệu khái quát về chương:***

Chương này tập trung phân tích dịch vụ vận chuyển du lịch đường thủy bao gồm: khái niệm, vai trò của dịch vụ vận chuyển đường thủy, kinh doanh dịch vụ vận chuyển đường thủy, quy trình kinh doanh dịch vụ vận chuyển đường thủy và dịch vụ vận chuyển đường thủy ở Việt Nam.

***Nội dung của chương***

**5.1. Vai trò của dịch vụ vận chuyển đường thủy trong du lịch**

5.1.1. Khái niệm dịch vụ vận chuyển đường thủy

5.1.2. Vai trò của dịch vụ vận chuyển du lịch đường thủy

5.1.3. Đặc điểm kinh tế kỹ thuật của vận chuyển đường thủy

5.1.4. An ninh và an toàn vận chuyển đường thủy

**5.2. Kinh doanh dịch vụ vận chuyển đường thủy**

5.2.1. Xây dựng kế hoạch kinh doanh

5.2.2. Chính sách phát triển sản phẩm vận chuyển du lịch đường thủy

5.2.3. Chính sách giá cả vận chuyển đường thủy

5.2.4. Chính sách phân phối vận chuyển đường thủy

5.2.5. Chính sách xúc tiến vận chuyển đường thủy

5.2.6. Chính sách quan hệ với các doanh nghiệp điều hành tour

**5.3. Quy trình phục vụ vận chuyển đường thủy**

5.3.1. Nhận đăng ký giữ chỗ

5.3.2. Xuất vé

5.3.3. Check–in

5.3.4. Phục vụ khách trong quá trình di chuyển

5.3.5. Tại các điểm đến du lịch

5.3.6. Check–out

**5.4. Du thuyền (Cruise lines)**

5.4.1. Khái niệm về du thuyền

5.4.2. Sơ lược lịch sử phát triển của du thuyền

5.4.3. Các thương hiệu du thuyền nổi tiếng trên thế giới

5.4.4. Sản phẩm và dịch vụ trên du thuyền

5.4.5. Bán sản phẩm du thuyền

**5.5. Vận chuyển tàu thủy du lịch ở Việt Nam và trên thế giới**

5.5.1. Cảng đường thủy và ga tàu thuỷ ở Việt Nam

5.5.2. Dịch vụ vận chuyển du lịch của một số hãng tàu thủy ở Việt Nam

5.5.3. Tiềm năng phát triển thị trường vận chuyển du lịch bằng đường thủy ở Việt Nam và trên thế giới

***Tài liệu tham khảo của chương:***

* Lesley Pender (2001), *Travel Trade and Transport*, Thomson Learning (Chapter 7, page 129-144)
* Philip Gibson (2006), *Cruise Operations Managemnet*, ELSEVIER B/H (*Chapter 2, Page 162-172).*
* Bộ giao thông vận tải - Bộ văn hóa, Thể thao và Du lịch (2012), Thông tư liên tịch số 22/2012/TTLT-BGTVT-BVHTTDL Quy định về bảo đảm an toàn giao thông trong hoạt động vận tải khách du lịch bằng phương tiện thủy nội địa.

**CHƯƠNG 6. DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN DU LỊCH ĐƯỜNG SẮT**

***Giới thiệu khái quát về chương:***

Chương này tập trung phân tích dịch vụ vận chuyển du lịch đường sắt bao gồm: khái niệm, vai trò của dịch vụ vận chuyển đường sắt, kinh doanh dịch vụ vận chuyển đường sắt, quy trình kinh doanh dịch vụ vận chuyển đường sắt và dịch vụ vận chuyển đường sắt ở Việt Nam.

***Nội dung của chương***

**6.1. Vai trò của dịch vụ vận chuyển đường sắt trong du lịch**

6.1.1. Khái niệm dịch vụ vận chuyển du lịch đường sắt

6.1.2. Vai trò của dịch vụ vận chuyển du lịch đường sắt

6.1.3. Đặc điểm kinh tế kỹ thuật của vận chuyển đường sắt

6.1.4. An ninh và an toàn vận chuyển đường sắt

**6.2. Kinh doanh dịch vụ vận chuyển du lịch đường sắt**

6.2.1. Xây dựng kế hoạch kinh doanh

6.2.2. Chính sách phát triển sản phẩm vận chuyển đường sắt

6.2.3. Chính sách giá cả vận chuyển đường sắt

6.2.4. Chính sách phân phối vận chuyển đường sắt

6.2.5. Chính sách xúc tiến vận chuyển đường sắt

6.2.6. Chính sách quan hệ với các doanh nghiệp điều hành tour

**6.3. Quy trình phục vụ vận chuyển đường sắt**

6.3.1. Nhận đăng ký giữ chỗ

6.3.2. Xuất vé

6.3.3. Check–in

6.3.4. Trong quá trình di chuyển

6.3.5. Tại các ga dừng - điểm đến du lịch

6.3.6. Check–out

**6.4. Vận chuyển đường sắt du lịch ở Việt Nam và trên thế giới**

6.4.1. Nhà ga đường sắt tại các điểm du lịch quốc gia ở Việt Nam

6.4.2. Dịch vụ vận chuyển du lịch của đường sắt Việt Nam

6.4.3. Tiềm năng phát triển thị trường vận chuyển du lịch bằng đường sắt ở Việt Nam và trên thế giới

***Tài liệu tham khảo của chương:***

* Lesley Pender (2001), *Travel Trade and Transport*, Thomson Learning (Chapter 6, page 113-128).
* Bộ môn vận tải và kinh tế đường sắt (2009), *Giáo trình vận chuyển hành khách và du lịch đường sắt*, NXBGTVT, Hà Nội.

**CHƯƠNG 7. DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN DU LỊCH Ô TÔ**

***Giới thiệu khái quát về chương:***

Chương này tập trung phân tích dịch vụ vận chuyển du lịch đường bộ, bao gồm: khái niệm, vai trò của dịch vụ vận chuyển đường ô tô, kinh doanh dịch vụ vận chuyển du lịch ô tô, quy trình kinh doanh dịch vụ vận chuyển du lịch ô tô và dịch vụ vận chuyển du lịch ô tô ở Việt Nam.

***Nội dung của chương***

**7.1. Vai trò của dịch vụ vận chuyển du lịch ô tô**

7.1.1. Khái niệm dịch vụ vận chuyển du lịch ô tô

7.1.2. Vai trò của dịch vụ vận chuyển du lịch ô tô

7.1.3. Đặc điểm kinh tế kỹ thuật của vận chuyển du lịch ô tô

7.1.4. An ninh và an toàn vận chuyển đường bộ

**7.2. Kinh doanh dịch vụ vận chuyển du lịch ô tô**

7.2.1. Xây dựng kế hoạch kinh doanh

7.2.2. Chính sách phát triển sản phẩm vận chuyển du lịch ô tô

7.2.3. Chính sách giá cả vận chuyển đường bộ

7.2.4. Chính sách phân phối vận chuyển đường bộ

7.2.5. Chính sách xúc tiến vận chuyển đường bộ

7.2.6. Chính sách quan hệ với các doanh nghiệp điều hành tour

**7.3. Quy trình phục vụ vận chuyển du lịch ô tô**

7.3.1. Nhận đăng ký giữ chỗ

7.3.2. Xuất vé / hợp đồng

7.3.3. Check–in

7.3.4. Phục vụ khách trong quá trình di chuyển

7.3.5. Tại các điểm đến du lịch

7.3.6. Check–out

**7.4. Vận chuyển ô tô du lịch ở Việt Nam và trên thế giới**

7.4.1. Tuyến đường quốc lộ ở Việt Nam

7.4.2. Dịch vụ vận chuyển ô tô du lịch ở Việt Nam

7.4.3. Tiềm năng phát triển thị trường vận chuyển du lịch bằng đường bộ ở Việt Nam và trên thế giới

***Tài liệu tham khảo của chương:***

* Lesley Pender (2001), *Travel Trade and Transport*, Thomson Learning (Chapter 8, page 145-158).
* Bộ Giao thông vận tải - Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2011), Thông tư liên tịch số 05/2011/TTLT-BGTVT-BVHTTDL Quy định về vận chuyển khách du lịch bằng ô tô và cấp biển hiệu cho xe ô tô vận chuyển khách du lịch.

**CHƯƠNG 8. KINH DOANH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN DU LỊCH**

 **TẠI ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH**

***Giới thiệu khái quát về chương:***

Chương 8 cung cấp các kiến thức cơ bản về đặc điểm tiêu dùng dịch vụ vận chuyển tại điểm đến du lịch, phát triển sản phẩm vận chuyển du lịch tại điểm đến, marketing và bán dịch vụ vận chuyển tại điểm đến và quy trình cung ứng dịch vụ vận chuyển tại điểm đến.

***Nội dung của chương***

**8.1. Nghiên cứu đặc điểm tiêu dùng của khách du lịch**

8.1.1. Thu thập và phân tích dữ liệu về khách du lịch

8.1.2. Sở thích tiêu dùng của khách du lịch

8.1.3. Thời gian lưu lại điểm đến

8.1.4. Hình thức tổ chức chuyến đi

 8.1.5. Độ tuổi

8.1.6. Giới tính

**8.2. Phát triển sản phẩm vận chuyển tại điểm đến du lịch**

8.2.1. Hệ thống đường xá, bến bãi

8.2.2. Dịch vụ vận chuyển bằng ô tô, xe điện

8.2.3. Dịch vụ vận chuyển bằng thuyền

8.2.4. Dịch vụ vận chuyển bằng cáp treo

8.2.5. Dịch vụ vận chuyển bằng xe xích lô, xe đạp, xe máy

8.2.6. Dịch vụ vận chuyển bằng gia súc (trâu, bò, ngựa, voi)

8.2.7. Dịch vụ hướng dẫn trông giữ phương tiện đi lại của cá nhân

**8.3. Bán dịch vụ vận chuyển tại điểm đến du lịch**

8.3.1. Tổ chức quầy bán vé, địa điểm cho thuê

8.3.2. Bán lẻ

8.3.3. Bán theo tour

**8.4. Quy trình cung ứng dịch vụ vận chuyển tại nơi đến du lịch**

8.4.1. Đón tiếp khách du lịch

8.4.2. Phổ biến các quy định về an ninh và an toàn tại điểm đến du lịch

8.4.3. Lộ trình

8.4.4. Phục vụ khách du lịch

8.4.5. Tiễn khách du lịch

***Tài liệu tham khảo của chương:***

* Lesley Pender (2001), *Travel Trade and Transport*, Thomson Learning (Chapter 8, page 145-158).
* Bộ Giao thông vận tải - Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2012), Thông tư liên tịch số 22/2012/TTLT-BGTVT-BVHTTDL Quy định về bảo đảm an toàn giao thông trong hoạt động vận tải khách du lịch bằng phương tiện thủy nội địa.
* Bộ Giao thông vận tải - Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2011), Thông tư liên tịch số 05/2011/TTLT-BGTVT-BVHTTDL Quy định về vận chuyển khách du lịch bằng ô tô và cấp biển hiệu cho xe ô tô vận chuyển khách du lịch.

**CHƯƠNG 9. TÁC ĐỘNG KINH TẾ - XÃ HỘI VÀ MÔI TRƯỜNG CỦA DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN TẠI ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH**

***Giới thiệu khái quát về chương:***

Dịch vụ vận chuyển đóng vai trò hết sức quan trọng đối với điểm đến du lịch, một mặt nó làm tăng tính hấp dẫn của điểm đến du lịch, mặt khác nó cũng góp phần phát triển kinh tế - xã hội tại điểm đến du lịch. Phát triển dịch vụ vận chuyển du lịch tại điểm đến du lịch có tác động đến nhiều mặt kinh tế, xã hội, và môi trường. Phát triển sản phẩm dịch vụ vận chuyển du lịch tại điểm đến du lịch sẽ tạo điều kiện cho khách du lịch đi lại dễ dàng, nhanh chóng, thuận tiện, tuy nhiên, nó cũng không tránh khỏi các tác động đến môi trường bởi tính chất hoạt động của các dịch vụ này gây ra. Chương 9 cung cấp những kiến thức về các tác động kinh tế - xã hội và môi trường của các dịch vụ vận chuyển du lịch tại điểm đến du lịch cũng như vấn đề quản lý dịch vụ vận chuyển du lịch tại điểm đến du lịch.

***Nội dung của chương***

**9.1. Tác động kinh tế - xã hội của dịch vụ vận chuyển du lịch tại điểm đến du lịch**

9.1.1. Đo lường những tác động trực tiếp, gián tiếp và tác động lan tỏa

9.1.2. Sự phát triển kinh tế và dịch vụ vận chuyển du lịch

9.1.3. Những động cơ để khuyến khích cho sự phát triển du lịch cộng đồng

**9.2. Tác động môi trường của dịch vụ vận chuyển du lịch tại điểm đến du lịch**

9.2.1. Hình thành nhận thức đối với môi trường

9.2.2. Những tác động đến môi trường nước, đất, không khí và tiếng ồn

**9.3. Quản lý dịch vụ vận chuyển du lịch tại điểm đến du lịch**

9.3.1. Các quy định về tiêu chuẩn kinh tế kỹ thuật đối với các phương tiện vận chuyển du lịch

9.3.2. Các quy định về vệ sinh môi trường

9.3.3. Các quy định về sử dụng năng lượng

***Tài liệu tham khảo của chương:***

* Tổng cục du lịch Việt Nam (2004), *Bảo vệ môi trường du lịch*, Tài liệu lồng ghép trong chương trình đào tạo du lịch của Tổng cục du lịch Việt Nam, Hà Nội.

**8.2. Kế hoạch giảng dạy**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tuần** | **Nội dung** | **NLNH học phần** | **Hoạt động dạy và học** | **Bài đánh giá** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** | **[5]** |
| 1 | Chương 1 | CLO1.1CLO3.1 | Học ở lớp:Thuyết giảngThảo luận (thảo luận cả lớp)Học ở nhà: Nghiên cứu trước tài liệu Chương 2 | - Đánh giá quá trình, thái độ học tập, mức độ chủ động và tích cực trong học tập 10% |
| 2 | Chương 2 | CLO1.1CLO2.1CLO3.1 | Học ở lớp:Thuyết giảngThảo luận (thảo luận cả lớp)Học ở nhà: Nghiên cứu trước tài liệu Chương 3 | - Đánh giá quá trình, thái độ học tập, mức độ chủ động và tích cực trong học tập 10% |
| 3 | Chương 3 | CLO1.1CLO2.1CLO3.1 | Học ở lớp:Thuyết giảngThảo luận (thảo luận cả lớp)Học ở nhà: Nghiên cứu trước tài liệu Chương 4 | - Đánh giá quá trình, thái độ học tập, mức độ chủ động và tích cực trong học tập 10% |
| 4-6 | Chương 4 | CLO1.1CLO1.2CLO1.3CLO2.1CLO3.1CLO3.2 | Học ở lớp:Thuyết giảngThảo luận (thảo luận nhóm và thảo luận cả lớp)Học ở nhà: Nghiên cứu trước tài liệu Chương 5 | - Đánh giá quá trình, thái độ học tập, mức độ chủ động và tích cực trong học tập 10% |
| 7-8 | Chương 5 | CLO1.1CLO1.2CLO1.3CLO2.1CLO2.2CLO2.3CLO3.1CLO3.2 | Học ở lớp:Thuyết giảngThảo luận (thảo luận nhóm và thảo luận cả lớp)Học ở nhà: Nghiên cứu trước tài liệu Chương 6 | - Đánh giá quá trình, thái độ học tập, mức độ chủ động và tích cực trong học tập 10%- Bài tập nhóm, thuyết trình 15% |
| 9-10 | Chương 6 | CLO1.1CLO1.2CLO1.3CLO2.1CLO2.2CLO2.3CLO3.1CLO3.2 | Học ở lớp:Thuyết giảngThảo luận (thảo luận nhóm và thảo luận cả lớp)Học ở nhà: Nghiên cứu trước tài liệu Chương 7 | - Đánh giá quá trình, thái độ học tập, mức độ chủ động và tích cực trong học tập 10%- Bài tập nhóm, thuyết trình 15% |
| 10-11 | Chương 7 | CLO1.1CLO1.2CLO1.3CLO2.1CLO2.2CLO2.3CLO3.1CLO3.2 | Học ở lớp:Thuyết giảngThảo luận (thảo luận nhóm và thảo luận cả lớp)Bài kiểm tra cá nhânHọc ở nhà: Nghiên cứu trước tài liệu Chương 8 | - Đánh giá quá trình, thái độ học tập, mức độ chủ động và tích cực trong học tập 10%- Bài kiểm tra cá nhân 15%- Bài tập nhóm, thuyết trình 15% |
| 12 | Chương 8 | CLO1.3CLO2.1CLO2.2CLO2.3CLO3.1CLO3.2 | Học ở lớp:Thuyết giảngThảo luận (thảo luận nhóm và thảo luận cả lớp)Học ở nhà: Nghiên cứu trước tài liệu Chương 9 | - Đánh giá quá trình, thái độ học tập, mức độ chủ động và tích cực trong học tập 10%- Bài tập nhóm, thuyết trình 15% |
| 13 | Chương 9 | CLO1.4CLO2.2CLO2.3CLO3.1 | Học ở lớp:Thuyết giảngThảo luận (thảo luận nhóm và thảo luận cả lớp)Ôn tập tổng kết môn học | - Đánh giá quá trình, thái độ học tập, mức độ chủ động và tích cực trong học tập 10%- Bài tập nhóm, thuyết trình 15% |
| Lịch thi nhà trường | Thi cuối kì |  | Thi tự luận theo lịch chung của nhà trường | Bài thi cá nhân: 60% |

**9. QUY ĐỊNH CỦA HỌC PHẦN (COURSE REQUIREMENTS AND EXPECTATION)**

**9.1. Quy định về tham dự lớp học**

- Sinh viên/học viên có trách nhiệm tham dự đầy đủ các buổi học. Trong trường hợp nghỉ học do lý do bất khả kháng thì phải có giấy tờ chứng minh đầy đủ và hợp lý.

- Sinh viên có trách nhiệm chủ động nghiên cứu tài liệu, chủ động chuẩn bị bài học trước khi đến lớp theo hướng dẫn và yêu cầu của giảng viên

- Sinh viên vắng quá 3 buổi học dù có lý do hay không có lý do đều bị coi như không hoàn thành khóa học và phải đăng ký học lại.

- Sinh viên nộp bài tập cá nhân và bài tập nhóm muộn so với thời gian quy định của giảng viên sẽ nhận điểm 0 của bài tập đó.

- Về trao đổi giữa giảng viên và sinh viên: Khuyến khích sinh viên tham gia thảo luận, phản hồi trực tiếp với giảng viên về nội dung học phần, phương pháp dạy và học, tài liệu giảng dạy và đọc. Giảng viên cũng khuyến khích sinh viên phản hồi về hình thức, phương pháp và nội dung kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của sinh viên. Sinh viên có thể giao trao đổi với giảng viên trên lớp, trong giờ hành chính hoặc qua email. Những thông tin phản hồi của sinh viên có giá trị góp phần nâng cao chất lượng dạy và học của học phần.

**9.2. Quy định về hành vi lớp học**

- Học phần được thực hiện trên nguyên tắc tôn trọng người học và người dạy. Mọi hành vi làm ảnh hưởng đến quá trình dạy và học đều bị nghiêm cấm.

- Sinh viên cần chủ động tham gia bài giảng trên lớp thông qua trao đổi với giảng viên (trả lời và đặt câu hỏi), thảo luận với sinh viên khác trên lớp, thảo luận nhóm, nghiên cứu tình huống, thuyết trình.

- Sinh viên phải đi học đúng giờ quy định. Sinh viên đi trễ quá 10 phút sau khi giờ học bắt đầu sẽ không được tham dự buổi học.

- Tuyệt đối không làm ồn, gây ảnh hưởng đến người khác trong quá trình học.

- Tuyệt đối không được ăn uống, nhai kẹo cao su, sử dụng các thiết bị như điện thoại, máy nghe nhạc trong giờ học.

- Máy tính xách tay, máy tính bảng chỉ được thực hiện vào mục đích ghi chép bài giảng, tính toán phục vụ bài giảng, bài tập, tuyệt đối không dùng vào việc khác.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Xác nhận của Trường** | **Trưởng Bộ môn** | **Giảng viên****TS. Trần Thị Huyền Trang** |