

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI VÀ DU LỊCH



GIÁO TRÌNH

MÔN HỌC: THỰC HÀNH QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP DU LỊCH

NGÀNH: QUẢN LÝ VÀ KINH DOANH DU LỊCH

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

(Ban hành kèm theo Quyết định số 409/QĐ-CDTMDT ngày 05 tháng 07 năm 2022 của trường Cao đẳng Thương mại & Du lịch)

Thái Nguyên, năm 2022

(Lưu hành nội bộ)

LỜI NÓI ĐẦU

Giáo trình Thực hành Quản trị doanh nghiệp du lịch được biên soạn với mục đích cung cấp kiến thức cơ bản và chuyên sâu về quản lý và kinh doanh du lịch, kỹ năng nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp ứng xử và đạo đức nghề nghiệp. Giáo trình đã cố gắng tập trung xây dựng những kiến thức thực hành xây dựng các chương trình du lịch trọn gói, quy trình bán chương trình du lịch và kỹ năng tổ chức điều hành thực hiện các chương trình du lịch. Mỗi phần thực hành đều tập trung vào mảng kiến thức, kỹ năng và năng lực tự chủ, trách nhiệm cần thiết để người học ứng dụng vào thực tế khi đi làm nghề.

Giáo trình này dùng để giảng dạy cho học sinh – sinh viên và học viên Trung cấp Quản lý và kinh doanh du lịch của trường Cao đẳng Thương mại & Du lịch. Mặc dù đã rất cố gắng, giáo trình vẫn khó tránh khỏi những hạn chế, thiếu sót nhất định cần được tiếp tục bổ sung, chỉnh sửa. Nhóm tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của độc giả, các nhà nghiên cứu để hoàn thiện giáo trình hơn nữa.

Mọi ý kiến đóng góp xin vui lòng gửi về địa chỉ email của khoa khách sạn du lịch: khoaksdl2007@gmail.com.

Trân trọng cảm ơn./.

MỤC LỤC

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC	1
Chương 1. THỰC HÀNH XÂY DỰNG CÁC CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TRỌN GÓI.....	8
2.1. Thực hiện xây dựng các chương trình du lịch trọn gói.....	8
2.1.1. Nghiên cứu nhu cầu thị trường về chương trình du lịch.....	8
2.1.2. Nghiên cứu khả năng đáp ứng.....	10
2.1.3. Xác định khả năng an toàn và vị trí của chương trình	11
2.1.4. Xây dựng mục đích, ý tưởng cho chương trình	11
2.1.5. Xây dựng phương án vận chuyển	14
2.1.6. Xây dựng phương án lưu trú và ăn uống	15
2.1.7. Chi tiết hóa chương trình.....	17
2.1.8. Xây dựng phương án dự phòng, ứng cứu	20
2.1.9. Xác định quy định của chương trình.....	21
2.2. Thực hành xác định giá thành, giá bán của các chương trình du lịch trọn gói.....	24
2.2.1. Xác định giá thành của chương trình du lịch trọn gói	24
2.2.2. Xác định giá bán của các chương trình du lịch trọn gói	27
2.3. Thực hành hoàn thiện, kiểm tra các chương trình du lịch trọn gói.....	29
2.3.1. Hoàn thiện chương trình du lịch trọn gói.....	29
2.3.2. Kiểm tra chương trình du lịch trọn gói.	29
Chương 2. THỰC HÀNH BÁN CÁC CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH	30
2. Nội dung bài	30
2.1. Thực hành lựa chọn phương tiện truyền thông và các kênh phân phối	30
2.1.1. Lựa chọn phương tiện truyền thông	30
2.1.2. Xác định các kênh phân phối	32
2.2. Thực hiện tổ chức bán chương trình du lịch	32
2.2.1. Tổ chức bán trực tiếp các chương trình du lịch	32
2.2.2. Tổ chức bán gián tiếp các chương trình du lịch.....	33
Chương 3. THỰC HÀNH TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH.....	34
2.1. Thực hành thỏa thuận với khách.....	34
2.1.1. Tổ chức gặp gỡ khách hàng	34

2.1.2. Thực hiện giới thiệu, trao đổi, thỏa thuận với khách về các chương trình du lịch.....	34
2.2. Chuẩn bị thực hiện	35
2.2.1. Kiểm tra lại các dịch vụ cung ứng cho chương trình du lịch.....	35
2.2.2. Kiểm tra lại các thông tin từ phía khách	35
2.3. Thực hiện chương trình du lịch.....	35
2.3.1. Điều hành thực hiện chương trình du lịch.....	35
2.3.2. Giải quyết các vấn đề phát sinh.....	38
2.4. Sau khi kết thúc chương trình du lịch	39
2.4.1. Lấy thông tin đánh giá từ phía khách hàng.....	39
2.4.2. Thực hiện chăm sóc khách hàng sau khi thực hiện chương trình du lịch.	39
2.2. Luyện tập kỹ năng:	41
Chương 4. THỰC HÀNH XỬ LÝ CÁC TÌNH HUỐNG KHI THỰC HIỆN CÁC CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH.....	42
2. Nội dung bài	42
2.1. Xử lý các tình huống khi xây dựng chương trình du lịch	42
2.1.1. Xử lý các tình huống bất khả kháng.....	42
2.1.2. Xử lý các tình huống khẩn cấp.....	42
2.2. Xử lý các tình huống khi bán các chương trình du lịch.....	43
2.2.1. Xử lý các tình huống bất khả kháng.....	43
2.2.2. Xử lý các tình huống khẩn cấp.....	43
2.2.3. Xử lý các tình huống thông thường	44
2.3. Xử lý các tình huống khi thực hiện các chương trình du lịch.....	44
2.3.1. Xử lý các tình huống bất khả kháng.....	44
2.3.2. Xử lý các tình huống khẩn cấp.....	44
2.3.3. Xử lý các tình huống thông thường	44
2.4. Luyện tập kỹ năng	46

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Giải nghĩa
1	HDV	Hướng dẫn viên
2	DN	Doanh nghiệp
3	DL	Du lịch
4	Kdl	Khách du lịch

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

1. Tên môn học: Thực hành quản trị doanh nghiệp du lịch

2. Mã môn học: MH21

3. Vị trí, tính chất của môn học:

3.1. Vị trí

Giáo trình Thực hành quản trị doanh nghiệp du lịch trong chương trình đào tạo Trung cấp Quản lý và kinh doanh du lịch, là môn học nằm trong nhóm các môn học chuyên môn sau khi người học đã được học các môn cơ sở ngành và các môn lý thuyết chuyên ngành.

3.2 Tính chất: : là môn học thực hành, đánh giá môn học bằng hình thức thi hết môn

4. Mục tiêu môn học

4.1. Về kiến thức:

- Nhận diện được các trang thiết bị, dụng cụ, biểu mẫu, hồ sơ phục vụ hoạt động quản trị trong doanh nghiệp du lịch.

- Mô tả được các phương pháp xây dựng các chương trình du lịch trọn gói; quy trình bán các chương trình du lịch, phương pháp điều hành tổ chức thực hiện các chương trình du lịch.

- Giải thích được tầm quan trọng của việc xử lý tình huống vấn đề của khách hàng, duy trì mối quan hệ với khách hàng.

4.2. Về kỹ năng:

- Sử dụng thành thạo trang thiết bị, dụng cụ hỗ trợ trong quá trình xây dựng, bán và tổ chức và thực hiện các chương trình du lịch.

- Tổ chức và thực hiện được các chương trình du lịch cụ thể đảm bảo đúng thời gian và địa điểm du lịch theo tour.

- Quản lý các phương tiện vận chuyển và tổ chức tốt các chuyến tham quan theo chủ đề chương trình du lịch

- Thiết lập và duy trì các mối quan hệ với khách du lịch và các nhà cung ứng dịch vụ.

- Thực hiện được thao tác nghiệp vụ thanh toán qua thẻ, smart banking, visa, các giao dịch với các nhà cung ứng dịch vụ và khách hàng.

- Sử dụng được công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc chuyên môn của ngành, nghề;

- Thành thạo các kỹ năng tổ chức, quản lý đoàn khách trong chuyến du lịch

- Giải quyết được các phàn nàn khách hàng, các yêu cầu và tình huống phát sinh trong thực hiện chương trình du lịch.

4.3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc.
- Chấp nhận áp lực công việc, thích nghi với môi trường làm việc thường xuyên có sự thay đổi.
- Tôn trọng khách hàng, quan tâm chăm sóc và thuyết phục được khách hàng
- Hợp tác hiệu quả với đồng nghiệp và đối tác
- Trung thực, chủ động khắc phục khó khăn trong công việc
- Cập nhật được kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp trong công việc;
- Linh hoạt trong xử lý tình huống
- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm.
- Có ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn.
- Có thái độ nghiêm túc, tích cực và tinh thần trách nhiệm trong công việc
- Hình thành tác phong chuyên nghiệp; xây dựng được tính tự tin trong xử lý công việc.
- Tuân thủ các quy định về pháp luật trong kinh doanh du lịch, kinh doanh lễ hành.

5. Nội dung của môn học

5.1. Chương trình khung

Mã MH	Tên môn học	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/ bài tập/ thảo luận	Kiểm tra
I	Các môn học chung	12	255	94	148	13
MH01	Chính trị	2	30	15	13	2
MH02	Pháp luật	1	15	9	5	1
MH03	Giáo dục thể chất	1	30	4	24	2
MH04	Giáo dục quốc phòng và an ninh	2	45	21	21	3

MH05	Tin học	2	45	15	29	1
MH06	Ngoại ngữ	4	90	30	56	4
II	Các môn học chuyên môn	61	1590	452	1074	64
<i>II.1</i>	<i>Môn học cơ sở</i>	<i>14</i>	<i>210</i>	<i>197</i>	<i>-</i>	<i>13</i>
MH07	Quản trị học	2	30	28	-	2
MH08	Tổng quan về du lịch	2	30	28	-	2
MH09	Kinh tế du lịch	2	30	28	-	2
MH10	Tâm lý du khách và kỹ năng GT	2	30	28	-	2
MH11	Tuyến điểm du lịch VN	2	30	28	-	2
MH12	Văn hóa du lịch	4	60	57	-	3
<i>II.2</i>	<i>Môn học chuyên môn</i>	<i>45</i>	<i>1350</i>	<i>227</i>	<i>1074</i>	<i>49</i>
MH13	Ngoại ngữ chuyên ngành DL	4	60	57	-	3
MH14	Marketing du lịch	2	30	28	-	2
MH15	Lý thuyết nghiệp vụ HDDL	4	60	57	-	3
MH16	Quản trị DN du lịch lữ hành	4	60	57	-	3
MH17	Quản lý chất lượng dịch vụ DL	2	30	28	-	2
MH18	Thực hành thiết kế tour du lịch	3	90	-	82	8
MH19	Thực hành hướng dẫn du lịch	3	90	-	82	8
MH20	Thực hành thuyết minh	3	90	-	82	8
MH21	Thực hành quản trị DN du lịch	4	120	-	108	12
MH22	Thực tập TN	16	720		720	
<i>II.3</i>	<i>Môn học tự chọn (chọn 1 trong 2)</i>	<i>2</i>	<i>30</i>	<i>28</i>	<i>-</i>	<i>2</i>
MH23	Tổ chức sự kiện	2	30	28	-	2
MH24	Nghiệp vụ thanh toán	2	30	28	-	2
	Tổng cộng	73	1845	546	1222	77

5.2. Chương trình chi tiết môn học

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1. Thực hành xây dựng các chương trình du lịch trọn gói	36		32	4
	1. Xây dựng các chương trình du lịch trọn gói	12		12	
	2. Xác định giá thành, giá bán của các chương trình du lịch trọn gói	12		12	
	3. Hoàn thiện, kiểm tra các chương trình du lịch trọn gói. Kiểm tra	8 4		8	4
2	Chương 2. Thực hành bán các chương trình du lịch	20		20	
	1. Lựa chọn phương tiện truyền thông và các kênh phân phối	8		8	
	2. Thực hiện tổ chức bán chương trình du lịch	12		12	
3	Chương 3. Thực hành điều hành tổ chức thực hiện các chương trình du lịch	36		32	
	1. Thực hành thỏa thuận với khách	4		4	
	2. Chuẩn bị thực hiện	8		8	
	3. Điều hành thực hiện chương trình du lịch	12		12	
	4. Sau khi kết thúc chương trình du lịch	8		8	
	Kiểm tra	4			4

	Chương 4. Thực hành xử lý các tình huống trong kinh doanh du lịch lý hành	28		24	4
4	1. Xử lý các tình huống khi xây dựng các chương trình du lịch	8		5	
	2. Xử lý các tình huống khi bán các chương trình du lịch	8		5	
	3. Xử lý các tình huống khi thực hiện các chương trình du lịch	8		10	
	Kiểm tra	4			4
	Cộng	120		108	12

6. Điều kiện thực hiện môn học:

6.1. Phòng học Thực hành: Đáp ứng phòng học chuẩn

6.2. Trang thiết bị dạy học: Projector, máy vi tính, bảng, phấn; máy tính, máy in, điện thoại bàn,...

6.3. Học liệu, dụng cụ, mô hình, phương tiện: Giáo trình, mô hình học tập, sổ sách, biểu mẫu, ...

6.4. Các điều kiện khác: Người học tìm hiểu thực tế các kỹ năng của quy trình xây dựng chương trình du lịch, quy trình bán và điều hành tổ chức hoạt động du lịch phục vụ đoàn khách du lịch.

7. Nội dung và phương pháp đánh giá:

7.1. Nội dung:

- Kiến thức: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức

- Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:

+ Nghiên cứu các kỹ năng trước khi đến lớp.

+ Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.

+ Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.

+ Nghiêm túc trong quá trình học tập.

7.2. Phương pháp:

Người học được đánh giá tích lũy môn học như sau:

7.2.1. Cách đánh giá

- Áp dụng quy chế đào tạo Cao đẳng Thương mại & Du lịch Thông tư số 04/2022/TT-LĐTBXH, ban hành ngày 30/3/2022 của Bộ trưởng Bộ Lao động –

Thương binh và Xã hội; Quy chế Tổ chức đào tạo trình độ trung cấp, cao đẳng theo phương thức tích lũy môn học, tín chỉ của Nhà trường ban hành kèm theo Quyết định số 246/QĐ-CĐTMDL ngày 01/6/2022 và hướng dẫn cụ thể theo từng môn học/Modun trong chương trình đào tạo.

- Hướng dẫn thực hiện quy chế đào tạo áp dụng tại Trường Cao đẳng Thương mại & Du lịch như sau:

Điểm đánh giá	Trọng số
+ Điểm kiểm tra thường xuyên (Hệ số 1)	40%
+ Điểm kiểm tra định kỳ (Hệ số 2)	
+ Điểm thi kết thúc môn học	60%

7.2.2. Phương pháp đánh giá

Phương pháp đánh giá	Phương pháp tổ chức	Hình thức kiểm tra	Thời điểm kiểm tra
Thường xuyên	Viết	Tự luận	Sau 20 giờ
Định kỳ	Viết	Tự luận	Sau 48 và 86 giờ
Kết thúc môn học	Viết	Tự luận	Sau 90 giờ

7.2.3. Cách tính điểm

- Điểm đánh giá thành phần và điểm thi kết thúc môn học được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến một chữ số thập phân.

- Điểm môn học là tổng điểm của tất cả điểm đánh giá thành phần của môn học nhân với trọng số tương ứng. Điểm môn học theo thang điểm 10 làm tròn đến một chữ số thập phân, sau đó được quy đổi sang điểm chữ và điểm số theo thang điểm 4 theo quy định của Bộ Lao động Thương binh và Xã hội về đào tạo theo tín chỉ.

8. Hướng dẫn thực hiện môn học

8.1. Phạm vi, đối tượng áp dụng: Đối tượng trường Cao đẳng Thương mại & Du lịch

8.2. Phương pháp giảng dạy, học tập môn học

8.2.1. Đối với người dạy

* **Thực hành:** sử dụng linh hoạt các phương pháp giảng dạy tích cực: làm mẫu, đóng vai, nhận xét đánh giá. Phần nội dung thuyết minh, tổ chức hoạt náo cần cho người học chuẩn bị trước. Trong buổi học, cần tổ chức theo nhóm để

đảm bảo sự logic, thống nhất về lịch trình, nội dung liền mạch cho mỗi điểm tham quan và phát huy tinh thần học hỏi và làm việc theo nhóm của người học.

* **Hướng dẫn tự học theo nhóm:** Nhóm trưởng phân công các thành viên trong nhóm tìm hiểu, nghiên cứu theo yêu cầu nội dung trong bài học, cả nhóm thảo luận, trình bày nội dung, ghi chép và viết báo cáo nhóm.

8.2.2. Đối với người học: Người học phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:

- Cần xem lại phân lý thuyết tương ứng trước khi chuẩn bị nội dung của các buổi thực hành. Có ý thức tự chuẩn bị nội dung theo sự phân công của nhóm trước khi đến lớp. Thường xuyên trao đổi và thảo luận, liên hệ thực tế để nắm vững bài trên lớp và có kỹ năng nghề nghiệp sau này. Hiểu được đặc điểm, bản chất của nghề hướng dẫn viên du lịch. Hiểu rõ quy trình công việc cần thực hiện trong một chương trình du lịch.

- Tham dự tối thiểu 80% các buổi giảng lý thuyết. Nếu người học vắng >20% số tiết lý thuyết phải học lại môn học mới được tham dự kì thi lần sau.

- Tham dự đủ các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.

- Tham dự thi kết thúc môn học.

- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

9. Tài liệu tham khảo:

- Bài Thực hành quản trị doanh nghiệp du lịch, Trường Cao đẳng Thương mại và du lịch.

- Giáo trình Quản trị kinh doanh lý hành, Th.S Nguyễn Văn Đức, Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội, 2007.

- Quản trị kinh doanh lý hành, Nguyễn Văn Đính, NXB Thống kê, 1998

- Quản trị kinh doanh lý hành, Nguyễn Quang Vinh. Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, 2014

- Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử trong kinh doanh du lịch – Nguyễn Văn Đính – Nguyễn Văn Mạnh – NXB Văn hóa – thông tin, 1996

– Kinh tế du lịch và du lịch học - Đồng Ngọc Minh và Vương Lôi Đình NXB Trẻ Thành phố Hồ Chí Minh, 2001

- Giáo trình Quản trị kinh doanh lý hành - Hà Nam Khánh Giao - NXB Thống kê, 2020

- Một số vấn đề về nghiệp vụ lý hành và du lịch - Trường Trung học Nghiệp vụ Du lịch Hà Nội, 1999

- Thị trường du lịch – Nguyễn Văn Lưu, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 1999

Chương 1. THỰC HÀNH XÂY DỰNG CÁC CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TRỌN GÓI

❖ GIỚI THIỆU CHƯƠNG 1

Chương 1 là tập trung xây dựng chương trình du lịch trọn gói, rèn luyện, thực hành kỹ năng xây dựng sản phẩm dịch vụ du lịch và lễ hành. Kỹ năng giúp người học có được kiến thức nền tảng và dễ dàng tiếp cận kỹ năng tiếp theo.

❖ MỤC TIÊU

+ *Về kiến thức:*

- Nhận diện được các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ hoạt động xây dựng các chương trình du lịch cho khách;

- Mô tả được các bước xây dựng chương trình du lịch trọn gói và xác định giá thành, giá bán của chương trình du lịch trọn gói

+ *Kỹ năng:*

- Sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ xây dựng chương trình du lịch trọn gói. Tổ chức khảo sát và thiết kế được các chương trình du lịch cơ bản và phức tạp theo yêu cầu khách hàng;

- Thực hiện tốt được kỹ năng xây dựng các chương trình du lịch trọn gói, thực hiện kỹ năng nghiên cứu thị trường, kỹ năng xây dựng phương án vận chuyển, phương án lưu trú để hoàn thiện chương trình du lịch

+ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

- Tích cực, chủ động và hợp tác trong học tập. Có khả năng làm việc độc lập, có ý thức tự học, vệ sinh và an toàn lao động trong quá trình thực hành;

- Tôn trọng, quan tâm chăm sóc và thuyết phục được khách hàng khi xây dựng chương trình du lịch thiết kế theo yêu cầu của đoàn.

- Thể hiện được phong cách giao tiếp ứng xử đúng mực trong quá trình tác nghiệp.

2. Nội dung bài

2.1. Thực hiện xây dựng các chương trình du lịch trọn gói

2.1.1. Nghiên cứu nhu cầu thị trường về chương trình du lịch

+ Nghiên cứu để hiểu được đặc điểm tâm lý, nhu cầu, sở thích, thị hiếu của khách theo quốc gia, dân tộc nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu của họ. Chẳng hạn: đoàn khách là các cựu chiến binh sẽ có tâm lý, nhu cầu, sở thích khác với đoàn khách là sinh viên, lại càng khác với đoàn khách là Việt kiều. Đoàn khách Việt thường thích vui vẻ, nhộn nhịp những khách quốc tế lại thích sự yên tĩnh, nghỉ ngơi.

+ Nghiên cứu tìm hiểu cách phục vụ các nhu cầu đặc biệt của từng đối tượng khách khác nhau, một mặt vừa đảm bảo hài lòng khách, mặt khác không để ảnh

hưởng đến lợi ích của đơn vị (Phụ nữ có thai, phụ nữ có con nhỏ, các chính khách,...).

+ Nghiên cứu tìm hiểu cách giao tiếp và cách phục vụ những khách hàng có khiếm khuyết về thể chất: Khách hàng khiếm thính, câm, mù, bại liệt,...

Trình tự thao tác

a. Tìm hiểu về số lượng, cơ cấu và đặc điểm cơ bản của đoàn khách theo danh sách:

Nắm được số lượng và cơ cấu đoàn khách:

- + Số lượng: 20 người
- + Quốc tịch: Việt Nam
- + Ngôn ngữ: Việt
- + Độ tuổi: 25-50
- + Giới tính: 10 nam – 10 nữ
- + Nghề nghiệp: Giáo viên chuyên ngành HDDL

Đây là đoàn có trình độ khá cao về mọi mặt, đa số có kinh nghiệm đi du lịch, có nhu cầu tìm hiểu rộng và sâu, có ý thức tự giác cũng như ý thức bảo vệ môi trường cao trong khi đi du lịch

Đội HDV phải có sự chuẩn bị tốt về mọi mặt để có thể phục vụ và thoả mãn các nhu cầu của khách một cách tốt nhất.

b. Tìm hiểu các đặc điểm tâm lý, tiêu dùng của khách

- Nắm vững những đặc điểm về tính cách dân tộc, hành vi tiêu dùng của khách:
- Hiểu biết về tôn giáo- tín ngưỡng, phong tục tập quán, truyền thống của khách
- Hiểu biết sơ lược về lịch sử, văn hóa, danh nhân... của địa phương liên quan đến đoàn khách

c. Tìm hiểu những yêu cầu đặc biệt, những trợ giúp đặc biệt, sự kiện đặc biệt được lưu ý trước

- Tìm hiểu những yêu cầu đặc biệt, những trợ giúp đặc biệt về đoàn khách:
 - + Số suất và số bữa ăn chay của đoàn
 - + Khách có khiếm khuyết về thể chất: Nặng tai, câm, cụt chân,...
 - + Những nhu cầu đặc biệt khác

- Những chú ý đặc biệt này cần phải được ghi vào kế hoạch thực hiện để đảm bảo không bỏ sót vì chúng có liên quan mật thiết đến mong muốn, tâm lý và hành vi tiêu dùng của khách.

Lưu ý sai hỏng thường gặp và biện pháp khắc phục

Loại sai hỏng	Hậu quả	Nguyên nhân	Biện pháp khắc phục
Hiểu nhầm tín ngừng của khách	Có thể có những ứng xử không phù hợp làm khách không hài lòng	Không nghiên cứu kỹ đoàn khách	Cần nghiên cứu kỹ đoàn khách để nắm được đặc điểm cơ bản của đoàn khách

2.1.2. Nghiên cứu khả năng đáp ứng

- Nghiên cứu khả năng đáp ứng về mặt thời gian thực hiện chương trình du lịch (mấy ngày mấy đêm)

-Nghiên cứu khả năng đáp ứng về số lượng các điểm thăm quan

Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục:

TT	Các loại sai hỏng	Hậu quả	Nguyên nhân	Biện pháp khắc phục
1	Bố trí thời gian không hợp lý	Có lúc gây áp lực về thời gian làm cho khách mệt mỏi. Có thể chương trình không thực hiện được đúng giờ	Do người lập chương trình chưa nắm rõ cung đường	Nghiên cứu, bố trí lại thời gian cho hợp lý
2	Quãng đường đi chuyên không hợp lý	Nếu quãng đường di chuyển quá xa sẽ không an toàn khi vận chuyển.	Do người lập chương trình chưa nắm rõ cung đường	Nghiên cứu, điều chỉnh lại chương trình cho hợp lý
3	Trình tự chương trình chưa hợp lý	Gây lãng phí thời gian, sức lực và nhiên liệu. Khách sẽ mệt mỏi trong chuyến tham quan	Do chưa nắm rõ bản đồ du lịch của từng địa phương	Nghiên cứu lại bản đồ du lịch địa phương, cần nắm rõ đặc điểm giao thông của địa phương để phác thảo chương trình cơ bản
4	Một số điểm đến trong chương trình có trục trặc	Ảnh hưởng đến chất lượng chuyến đi	Do không kiểm tra trước khi phác thảo chương trình	Cần kiểm tra và cập nhật thông tin khi xây dựng chương trình

2.1.3. Xác định khả năng an toàn và vị trí của chương trình

Khi lựa chọn cần phải đảm bảo an toàn ở mức cao nhất cho du khách, cho công ty tổ chức, cho nhân viên thực hiện, an toàn cho điểm đến và cho môi trường:

- An toàn cho khách du lịch: an toàn khi di chuyển, mức độ mạo hiểm trong hoạt động tại các điểm du lịch, an ninh tại điểm đến,...

- An toàn cho đơn vị tổ chức và nhân viên thực hiện chương trình: Khả năng về tài chính, về nhân sự, về phương tiện để thực hiện chương trình theo chủ đề

- An toàn cho điểm đến

- An toàn cho môi trường: Việc lựa chọn phương tiện vận chuyển thân thiện với môi trường, dự kiến những tình huống có thể làm ảnh hưởng đến môi trường để chuẩn bị các giải pháp nhằm giảm thiểu mức độ xâm hại môi trường (kể cả môi trường văn hóa và môi trường tự nhiên) trong quá trình thực hiện chương trình

Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục:

TT	Các loại sai hỏng	Hậu quả	Nguyên nhân	Biện pháp khắc phục
1	Tên chủ đề không phù hợp với các điểm du lịch chính	Sau chuyến đi khách du lịch không thấy thỏa mãn	Do chưa phân tích chưa sâu sắc nội hàm của chủ đề hoặc do việc lựa chọn điểm du lịch chưa hợp lý	Điều chỉnh tên chủ đề hoặc điều chỉnh các điểm du lịch cơ bản
2	Lựa chọn chủ đề chưa phù hợp hoàn toàn với đối tượng khách	Một số KDL không “mặn mà” với tour du lịch	Do đoàn khách có nhiều đối tượng hoặc do trưởng đoàn	Thuyết phục các đối tượng liên quan hoặc điều chỉnh chủ đề
3	Các loại hình điểm du lịch trong tour chưa cân đối	Không thực hiện được mục tiêu của chuyến đi, có thể gây nhàm chán	Do việc lựa chọn các điểm du lịch chưa phù hợp	Điều chỉnh lại các điểm du lịch trong chương trình, ưu tiên các điểm du lịch chính theo chủ đề

2.1.4. Xây dựng mục đích, ý tưởng cho chương trình

Tuyến hành trình cơ bản bao gồm:

- + Độ dài thời gian của tour du lịch
- + Điểm đầu (đón khách) và điểm cuối (tiễn khách)
- + Điểm xuất phát và điểm dừng theo mỗi ngày, những điểm tham quan mỗi ngày.

+ Lựa chọn tuyến đường

Tuyến hành trình cơ bản của tour du lịch Con đường Di sản Miền Trung:

- Phù hợp về thời gian:
- Khoảng cách di chuyển trong 1 ngày không quá 200km
- Có thời gian cho khách tự do tham quan, mua sắm, nghỉ ngơi
- Đảm bảo đủ thời gian cho khách tham quan, tìm hiểu tại các điểm du lịch (ưu tiên đối với các điểm du lịch chính: Vườn quốc gia Phong Nha Kẻ Bàng, Cố đô Huế, Đô Thị Cổ Hội An và Khu di tích đền tháp Mỹ Sơn)

+ Độ dài đường đi của toàn tour và của từng cung đường

*Nghiên cứu kỹ ý tưởng chủ đề của tour du lịch Con đường di sản Miền Trung: Ưu tiên thời gian cho khách tham quan tìm hiểu tại các điểm du lịch là di sản thế giới.

- Liệt kê các điểm du lịch cụ thể trong chương trình:

+ Tại Đà Nẵng:

1. Bảo tàng Văn hóa Chăm
2. Bán đảo Sơn Trà
3. Danh thắng Ngũ hành Sơn

+ Tại Hội An:

1. Chùa Cầu
2. Hội Quán Phúc Kiến
3. Nhà cổ Tân Ký (hoặc nhà cổ Phùng Hưng/ Quân Thắng)
4. Tham quan tổ hợp làng nghề
5. Tham quan Bãi biển Cửa Đại

+ Tại Mỹ Sơn: Tham quan toàn thể di tích

+ Tại Lăng Cô: Tham quan bãi biển Lăng Cô

+ Tại Huế:

1. Kinh Thành Huế
2. Chùa Thiên Mụ
3. Lăng Minh Mạng

4. Lăng Tự Đức
5. Lăng Khải Định
6. Đền Huyền Trân Công Chúa
7. Nghe ca Huế trên Sông Hương

+ Tại Quảng Trị:

1. Thành Cổ Quảng Trị
2. Địa Đạo Vịnh Mốc
3. Nghĩa trang Trường Sơn

+ Tại VQG Phong Nha Kẻ Bàng

1. Động Phong Nha
2. Động Thiên Đường
3. Khu Du lịch sinh thái suối nước Moọc

- Nghiên cứu bản đồ du lịch miền Trung liên quan đến chủ đề tour du lịch Con đường di sản Miền Trung để lựa chọn tuyến đường.

+ Quốc lộ 1A (Ưu nhược điểm của quốc lộ 1A)

+ Đường Hồ Chí Minh (Ưu nhược điểm của đường Hồ Chí Minh)

- Phác thảo tuyến hành trình cơ bản:

Ngày	Điểm xuất phát trong ngày	Điểm kết thúc trong ngày (nghỉ đêm)	Quãng đường di chuyển	Các điểm tham quan trong ngày
1	Đà Nẵng	Hội An	60km	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bảo tàng điêu khắc Chăm 2. Danh thắng Ngũ hành Sơn 3. Bán đảo Sơn Trà
2	Hội An	Huế	220km	<ol style="list-style-type: none"> 1. Chùa Cầu 2. Hội Quán Phúc Kiến 3. Nhà cổ Tân Ký (hoặc nhà cổ Phùng Hưng/ Quân Thắng) 4. Tham quan tổ hợp làng nghề 5. Khu di tích đền tháp Mỹ Sơn

3	Huế	Đồng Hới	190km	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kinh thành Huế 2. Chùa Thiên Mụ 3. Lăng Tự Đức 4. Thành cổ Quảng Trị 5. Địa đạo Vịnh Mốc
4	Đồng Hới	Huế	190km	<ol style="list-style-type: none"> 1. Động Phong Nha 2. Động Thiên Đường 3. Nghĩa trang Trường Sơn 4. Nghe ca Huế trên sông Hương
5	Huế	Đà Nẵng	130km	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lăng Minh Mạng 2. Lăng Khải Định 3. Đền Huyền Trân Công chúa
Kết thúc chuyến đi				

2.1.5. Xây dựng phương án vận chuyển

- Các loại hình phương tiện vận chuyển khách du lịch:

- + Dịch vụ vận chuyển hàng không (đăng ký, đặt chỗ, bán vé máy bay)
- + Dịch vụ vận chuyển đường sắt (đăng ký, đặt chỗ, bán vé tàu hoả)
- + Dịch vụ vận chuyển tàu thủy (đăng ký, đặt chỗ, bán vé tàu thủy)
- + Dịch vụ vận chuyển ô tô (đăng ký, đặt chỗ, bán vé, cho thuê xe ô tô)
- + Dịch vụ vận chuyển bằng các phương tiện khác (đăng ký, đặt chỗ, bán vé, cho thuê)

bán vé, cho thuê)

- Xác định khoảng cách di chuyển, xác định địa hình để lựa chọn phương tiện vận chuyển thích hợp, xác định điểm dừng chân trên tuyến hành trình, chú ý độ dốc, tính tiện lợi, độ an toàn, mức giá của phương tiện vận chuyển.

- Cơ sở lựa chọn dịch vụ vận chuyển:

- + Loại hình du lịch (tàu biển, hành trình xe khách đường dài...)
- + Độ dài tuyến hành trình
- + Điều kiện giao thông đến điểm du lịch
- + Khoảng cách và điều kiện hạ tầng giữa các điểm tham quan
- + Yêu cầu của du khách về cấp hạng, chất lượng phương tiện vận chuyển
- + Khả năng thanh toán của khách.

Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục:

TT	Các loại sai hỏng	Hậu quả	Nguyên nhân	Biện pháp khắc phục
1	Phương tiện không vào được điểm đến	Không thực hiện được chương trình đã định	- Có thể do đường bị hư hỏng - Do không cập nhật, nghiên cứu điều kiện tại các điểm đến	Phải chuẩn bị phương án thay thế
2	Phương tiện không đảm bảo chất lượng	-Có thể không an toàn cho đoàn khách -Có thể không thực hiện được đúng lộ trình chuyến đi	Do thỏa thuận về điều kiện phương tiện chưa đầy đủ, chưa chặt chẽ	Cần chi tiết hơn các điều kiện về chất lượng phương tiện khi thỏa thuận mua dịch vụ vận chuyển
3	Phương tiện vận chuyển cung cấp không đúng giờ	-Ảnh hưởng đến việc thực hiện chương trình -Gây mệt mỏi cho đoàn khách khi chờ đợi	-Do người điều khiển phương tiện nhầm giờ -Do thỏa thuận không chặt chẽ	-Cần liên hệ với tài xế trước -Cần thỏa thuận chặt chẽ về giờ giấc
4	Nhầm điểm đón	-Ảnh hưởng đến việc thực hiện chương trình -Gây mệt mỏi cho đoàn khách khi chờ đợi	-Do người điều khiển phương tiện nhầm địa điểm -Do thỏa thuận không chặt chẽ	-Cần liên hệ với tài xế trước -Cần thỏa thuận chặt chẽ về điểm đón

2.1.6. Xây dựng phương án lưu trú và ăn uống

a. Xây dựng phương án lưu trú

Một phương án lưu trú phải đảm bảo các tiêu chuẩn:

- Đảm bảo số lượng phòng ngủ phù hợp với quy mô đoàn khách
- Giá cả hợp lý theo đối tượng đoàn khách
- Đảm bảo chất lượng dịch vụ: Loại hạng khách sạn, các dịch vụ kèm theo phù hợp với mức giá thỏa thuận
- Có các cam kết rõ ràng khi hợp đồng bị vi phạm

Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục:

TT	Các loại sai hỏng	Hậu quả	Nguyên nhân	Biện pháp khắc phục
1	Cơ sở lưu trú không đảm bảo về số lượng phòng ở theo hợp đồng	Khách không có chỗ ở kịp thời	-Có thể do chủ quan của cơ sở lưu trú -Có thể do nhầm lẫn hoặc hợp đồng không rõ ràng	-Phải điều chỉnh phương án lưu trú kịp thời -Phải chi tiết và chặt chẽ trong ký kết hợp đồng
2	Cơ sở lưu trú có vị trí không thuận lợi	-Không tiện lợi cho khách tự do tham quan -Mất nhiều thời gian di chuyển	-Do không nắm chắc vị trí của khách sạn -Do quá chú ý đến giá cả khi lựa chọn phương án	-Cần nghiên cứu kỹ vị trí của khách sạn khi lựa chọn -Có thể thay đổi cơ sở lưu trú cho thuận tiện hơn
3	Chất lượng dịch vụ không đảm bảo	Ảnh hưởng đến chất lượng chuyến đi, giảm uy tín của đơn vị tổ chức	-Do mức giá quá thấp -Do thỏa thuận không chặt chẽ	-Cần nghiên cứu kỹ các dịch vụ của khách sạn khi lựa chọn -Có thể thay đổi cơ sở lưu trú khi cần

b. Xây dựng phương án ăn uống

Một phương án ăn uống phải đảm bảo các tiêu chuẩn:

- Đảm bảo số lượng, chất lượng, thời gian phục vụ bữa ăn
- Giá cả hợp lý theo đối tượng đoàn khách
- Thực đơn phải được thay đổi theo từng bữa ăn, lưu ý các món ăn đặc sản của từng vùng miền
- Đảm bảo chất lượng dịch vụ: Loại nhà hàng, vị trí nhà hàng, quang cảnh nhà hàng, mức độ đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm, các dịch vụ kèm theo phù hợp với mức giá thỏa thuận
- Mức giảm giá trong hợp đồng tùy thuộc vào số lượng gửi khách đến hoặc theo qui mô của đơn vị tổ chức, thông thường mức giảm từ 10% đến 15% so với mức giá bán cho khách trực tiếp.
- Để đảm bảo chắc chắn, khi ký kết hợp đồng nên gửi tiền đặt cọc để thực hiện giữ chỗ có bảo đảm.
- Có các cam kết rõ ràng khi hợp đồng bị vi phạm

Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục:

TT	Các loại sai hỏng	Hậu quả	Nguyên nhân	Biện pháp khắc phục
1	Bữa ăn không đảm bảo về số lượng và chất lượng	-Khách ăn không no -Khách ăn không ngon miệng	-Có thể do chủ quan của nhà hàng -Có thể do giá cả quá thấp	-Thỏa thuận chi tiết về số lượng và chất lượng món ăn -Có thể điều chỉnh, thay đổi nhà cung cấp
2	Thực đơn bị lặp quá nhiều	Khách ăn không ngon miệng do nhàm chán, ảnh hưởng đến sức khỏe của khách và chất lượng tour	-Do không đặt cụ thể thực đơn khi ký hợp đồng	Thay đổi thực đơn phù hợp
3	Khách ăn không hợp khẩu vị	Khách ăn ít, ảnh hưởng đến sức khỏe của khách và chất lượng tour	-Do thói quen và khẩu vị ăn uống khác nhau giữa các vùng miền -Do ăn kiêng hoặc ăn chay	-cần lưu ý nhà hàng về khẩu vị của đoàn khách để chế biến phù hợp hơn -Cần lưu ý những trường hợp đặc biệt: ăn kiêng, ăn chay,...

2.1.7. Chi tiết hóa chương trình

- Chi tiết hóa của tour du lịch (hay lộ trình) là trình tự tiến hành chuyến tham quan theo nội dung, không gian và thời gian. Lộ trình có thể được hình thành cho cả một chương trình tham quan, cũng có thể chỉ giành cho một cuộc tham quan tại một cụm di tích nhất định

a. Những tiêu chuẩn kỹ thuật của một lịch trình chi tiết:

- Lịch trình phù hợp nhu cầu của du khách
- Đảm bảo tính logic
- Đảm bảo sự hấp dẫn (bao gồm những điểm tham quan hấp dẫn, tránh sự trùng lặp...)
- Phải giúp cho HDV biết được đường đi, những điểm cơ bản cần giới thiệu, điểm dừng chân trên đường...
- Phải giúp cho HDV chuẩn bị được một bài giới thiệu có chất lượng

b. Trình tự thao tác

- Kiểm tra lại tuyến hành trình cơ bản

Đà Nẵng – Hội An – Mỹ Sơn – Huế - Quảng Trị - Quảng Bình – Huế - Đà Nẵng

- Sắp xếp thứ tự các điểm tham quan trong tour du lịch

- Phân bổ thời gian và bố trí các bữa ăn

- Lập chương trình chi tiết

Thời gian	Nội dung	Địa điểm	Người và Số ĐT liên lạc
Ngày 1			
7g30	Đón khách	99 – Tô Hiến Thành	Trưởng đoàn A.Ba ĐT: 0918392327
8g00	Tham quan bán đảo Sơn Trà		
10g30	Tham quan Bảo tàng Chăm		
12g	Ăn trưa	NH Trần–4 Duy Tân	0511.3612456 Gặp C.Sương (thanh toán TM)
13g30	Tham quan Ngũ hành Sơn		
16g	Khởi hành đi Hội An		
17g	Tắm biển Cửa Đại		
19g	Ăn tối	NH KS Hội An	0510.3945612 Gặp C.Tính
20g	Nhận phòng KS Nghỉ ngơi , tự do dạo phố	KS Nature Homstay 164 – Lý Thái Tổ	0510.3940678 Anh Hoàng
Ngày 2			
7g	Điểm tâm, trả phòng KS		
8g	Tham quan Chùa Cầu, Hội quán Phúc Kiến, Nhà cổ, tổ hợp làng nghề		

11g	Ăn trưa (đặc sản Bê thui cầu Mống)	NH số 1 – Vĩnh Điện	0510.3956789 C.Lan
12g30	Khởi hành đi Mỹ Sơn		
13g15	Tham quan khu di tích đền tháp Mỹ Sơn		
15g00	Khởi hành đi Huế		
18g00	Nhận phòng KS, ăn tối,	KS Hương Giang	054.3945678
19g30	Nghe ca Huế trên Sông Hương	Trung Tâm tổ chức biểu diễn ca Huế (Bền dò Tòa Khâm)	054.3831575 (Chị Vân)
Ngày 3			
6g30	Điểm tâm, trả phòng KS		
7g30	Tham quan Lăng Tự Đức		
9g00	Tham quan Kinh thành Huế		
10g30	Tham quan Chùa Thiên Mụ		
11g00	Ăn trưa	NH Xưa và Nay 50-Bến Ngự_Huế	054.3845678
12g00	Khởi hành đi Quảng Trị		
13g00	T.quan Thành cổ Quảng Trị		
15g00	T.quan địa đạo Vịnh Mốc		
16g00	Khởi hành đi Quảng Bình		
18g00	Nhận phòng KS, ăn tối, tự do dạo phố	KS Mỹ Ngọc – Số 5- Lý thường Kiệt – Đồng Hới	052.3645352 Chị Ánh
Ngày 4			
6g00	Điểm tâm, trả phòng KS		
7g00	Khởi hành đi VQG PNKB		

8g30	Tham quan động Thiên Đường		
11g00	Ăn trưa	NH Sài Gòn – Phong Nha	052.3823456
12g00	Tham quan động Phong Nha		
14g30	Khởi hành về Huế		
16g	Ghé tham quan và viếng nghĩa trang Trường Sơn		
18g	Nhận phòng KS	KS Hương Giang	054.3945678
18g30	Ăn tối, tổ chức gala dinner		
21g	Về KS nghỉ		
Ngày 5			
6g30	Trả phòng, điếm tâm		
8g00	Tham quan Đền Huyền Trân Công chúa		
9g30	Tham quan Lăng Khải Định		
11g00	Ăn trưa	Nhà hàng Khuê Trung quán 51_Tam Thai	054.3832963 A.Hạnh
13g00	Tham quan Lăng Minh Mạng		
14g30	Khởi hành về Đà Nẵng		
17g	Kết thúc chương trình, chia tay đoàn		

2.1.8. Xây dựng phương án dự phòng, ứng cứu

- + Quản lý thực hiện việc đảm bảo các dịch vụ thay đổi hoặc bổ sung
- + Nghiên cứu chi tiết các khía cạnh của điểm đến cũng như khả năng giải quyết các vấn đề phát sinh. Xử lý các trường hợp bất thường xảy ra trong quá trình thực hiện các chương trình du lịch nhưng vẫn phải đảm bảo quyền lợi và thông lệ quốc tế

+ Xây dựng phương án dự phòng, ứng cứu để có thể xử lý kịp thời những tình huống bất thường có thể xảy ra như chậm máy bay, có sự thay đổi trong đoàn khách, mất hành lý, sự thay đổi từ phía các nhà cung cấp, khách ốm, tai nạn... Trong mọi trường hợp cần quan tâm thực sự tới quyền lợi chính đáng của du khách, đảm bảo các hợp đồng phải được thực hiện.

2.1.9. Xác định quy định của chương trình

- + Quy định về vận chuyển: Phương tiện, mức độ chất lượng
 - + Quy định về vé tham quan
 - + Quy định về cơ sở lưu trú
 - + Quy định về tiêu chuẩn suất ăn
 - + Quy định về bảo hiểm
 - + Quy định về HDV
 - + Quy định về xử lý tình huống
- + Các quy định khác: trẻ em đi cùng, nội hàm của giá tour, những điều lưu ý với KDL, bảo vệ tài nguyên du lịch, bảo vệ môi trường,...

Trình tự thao tác

a. Dự kiến các những vấn đề các đối tượng quan tâm:

- Những chi phí nào khách phải tự thanh toán?
- Định mức suất ăn khách được hưởng?
- Mức độ chất lượng của khách sạn?
- Nếu có trẻ em đi cùng thì chi phí như thế nào?

b.. Xây dựng và ban hành các quy định

* Quy định về vận chuyển:

- Xe du lịch chất lượng, có máy lạnh, lái xe kinh nghiệm
- Tàu thuyền du lịch tại các điểm sông nước (nếu có)

*Phí tham quan:

- Vé tham quan tất cả các điểm có trong chương trình.

*Bữa ăn:

- Điểm tâm sáng tại khách sạn.
- Ăn theo thực đơn cơm set menu 10 bữa * 100.000đ/suất)

*Hướng dẫn viên:

- Hướng dẫn viên tiếng Việt vui vẻ, nhiệt tình, thông thạo.

* Khách sạn:

- Khách sạn tiêu chuẩn 2 hoặc 3 sao tương đương 2-3 người/phòng (nam, nữ lẻ ngủ ghép phòng ba)

*Bảo hiểm:

- Bảo hiểm theo quy định bảo hiểm Bảo Việt: 10.000.000đ/vụ.

*Khác:

- Nước uống: 500ml/ngày/người

- Khăn lạnh

GIÁ TOUR KHÔNG BAO GỒM:

1. Ăn uống ngoài chương trình, chi phí cá nhân.

2. Vé máy bay, tàu hỏa trong chương trình.

3. VAT

GIÁ TRẺ EM:

1. Trẻ em từ 12 tuổi trở lên tính như người lớn.

2. Trẻ em từ 1 – 4 tuổi miễn phí (ngủ chung với ba mẹ, ba mẹ tự thanh toán các chi phí phát sinh cho bé)

3. Trẻ em từ 5 – 11 tuổi tính 50% vé dịch vụ.

GHI CHÚ:

1. Giá tour áp dụng cho đoàn từ 20 khách trở lên

2. Cung cấp danh sách đoàn trước ngày khởi hành 1 tuần: họ tên, năm sinh, giới tính

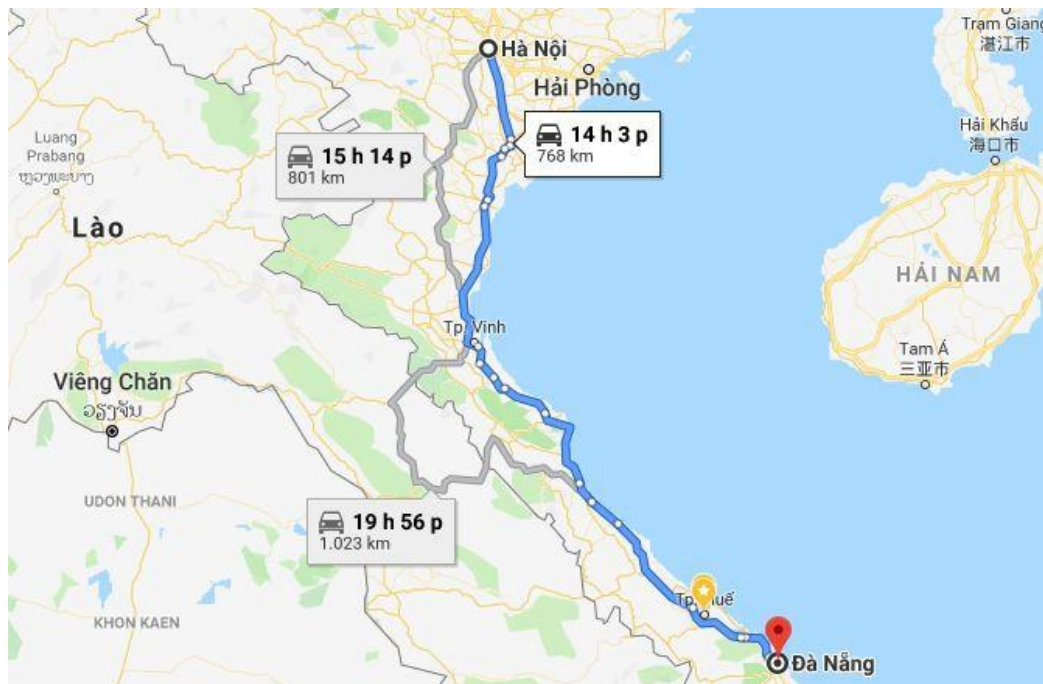
3. Giá tour không áp dụng cho khách ngoại quốc

Luyện tập kỹ năng

*Viết dàn bài và lập chương trình chi tiết Hà Nội – Huế - Đà Nẵng (5 ngày 4 đêm) trên phương tiện vận chuyển là ô tô

+*Nội dung*

- Quãng đường Hà Nội – Đà Nẵng dài 768 km



- Các điểm tham quan: Quê Bác, Ngã ba Đồng Lộc, Nghĩa trang Trường Sơn, Thành cổ Quảng Trị, Cố đô Huế...

- Các nhà hàng ăn trưa, ăn tối: Nhà hàng Ngọc Hà (Tp Hà Tĩnh), Nhà hàng Bê thui Cầu Mống, Nhà hàng khách sạn Phương Nam...

- Các khách sạn tiêu chuẩn: Khách sạn Hòa Bình (2 sao), Khách sạn DMZ Huế (3 sao), KS Tuấn Anh (3 sao)...

- Lưu ý khách về các điểm trạm dừng chân dự kiến

* Viết 01 phương án vận chuyển cho các bác cựu chiến binh tham quan chương trình du lịch Thái Nguyên – Bắc Kan – Thái Nguyên (2 ngày 1 đêm)

+ *Hoạt động: chia nhóm từ 5 – 7 học sinh*

+ *Yêu cầu nội dung*

- Phương tiện thăm quan: Ô tô: 29 chỗ

- Tàu thăm quan Ba Bể: 2 tàu

- Tên lái xe, tên công ty

- Lịch trình thăm quan của đoàn khách

- Các lưu ý đặc biệt cho chương trình: về thời tiết, trang bị cá nhân, quy định của chương trình tham quan

+ *Yêu cầu về ý thức khi luyện tập*

- Các nhóm chuẩn bị bài, các cá nhân viết nội dung thực hành ra giấy

- Làm việc nghiêm túc, chủ động làm và ghi chép

+ *Yêu cầu về kỹ năng*

-Hiểu biết về quãng đường di chuyển;

- Sử dụng bản đồ du lịch

❖ BÀI TẬP RÈN LUYỆN KỸ NĂNG

1. Hãy thực hiện lập phương án lưu trú cho đoàn khách là công nhân tham gia chương trình du lịch Thái Nguyên – Hạ Long – Cát Bà – Thái Nguyên (3 ngày 2 đêm) với 01 đêm Hạ Long và 01 đêm Cát Bà

2. Hãy thực hiện xây dựng mục đích, ý tưởng cho tuyến thăm quan du lịch “Con đường di sản miền Trung”

2.2. Thực hành xác định giá thành, giá bán của các chương trình du lịch trọn gói

2.2.1. Xác định giá thành của chương trình du lịch trọn gói

Giá thành của chương trình du lịch (Z) gồm toàn bộ chi phí trực tiếp mà công ty lữ hành phải chi trả để tiến hành, thực hiện một chương trình du lịch nào đó

a. Phương pháp dựa vào khoản mục chi phí

Với Q là số lượng khách trong đoàn, ta có công thức:

$$Z1 \text{ khách} = V + \frac{F}{Q}$$

Và: Z đoàn khách = V.Q + F

TT	Nội dung chi phí	Chi phí cố định(F)	Chi phí biến đổi (V)
1	Ô tô	*	
2	Khách sạn		*
3	Ăn		*
4	Hướng dẫn viên	*	
5	Vé tham quan		*
6	Phương tiện tham quan	*	
7	Visa		*
8	Bảo hiểm		*
9	Chi phí khác	*	
	Tổng cộng		

b. Phương pháp xác định giá thành dựa trên cơ sở lịch trình:

TT	LỊCH TRÌNH	NỘI DUNG CHI PHÍ	CHI PHÍ CỐ ĐỊNH	CHI PHÍ BIẾN ĐỔI
1	Ngày 1	Vận chuyển		
2		Khách sạn		
3		ăn		
4		Hướng dẫn		
5		Phương tiện tham quan		
6		Vé tham quan		
7	Ngày 2	Khách sạn		
8		ăn		
9		Hướng dẫn		
10		...		

Bài tập: Xác định giá thành của chương trình du lịch CTT- 01 **Hạ Long - Hidden charm**-Thái Nguyên – Hạ Long – Thái Nguyên (02 ngày/ 01 đêm) cho biết thêm một số thông tin sau:

- + Đoàn khách có 30 người
- + Chi phí thuê xe ô tô đưa đón toàn tuyến là 4.200.000
- + Vé thắng cảnh tại Hạ Long: 250.000đ/ người
- + Bảo hiểm: 10.000 đ/ người/ ngày
- + Chi phí thuê Tàu thăm Vịnh: 950 USD/ tàu. Mỗi tàu có sức chứa tối đa 16 khách. Tỷ giá USD: 23.265 đ/USD
- + Bữa ăn hải sản tại nhà hàng Biển Mơ: 200.000 đ/ suất
- + Chi phí Hướng dẫn viên tại các điểm: 200.000 đ
- + Chi phí quản lý chung (chi phí quản lý doanh nghiệp, điều hành, thiết kế, dự phòng...) bằng 0,15 giỏ thành trực tiếp

Cách tính

- + Chi phí thuê một tàu thăm Vịnh tính theo VNĐ: $23.265 \times 950 = 22.102.000$ đ
- + Đoàn có 30 người, do vậy phải sử dụng 02 tàu, chi phí thuê tàu thăm Vịnh của chương trình là: $22.102.000 \times 2 = 44.204.000$ đ

+ Chi phí tổ chức chương trình du lịch CTT-01“ Hạ Long – Hidden charm” Thái Nguyên – Hạ Long – Thái Nguyên (02 ngày/ 01 đêm) được thể hiện qua bảng sau:

Đơn vị: 1000 đ

TT	Nội dung chi phí	Chi phí cố định	Chi phí biến đổi
1	Thuê xe ô tô toàn tuyến	4.200	
2	Thuê tàu thăm Vịnh	44.204	
3	Bảo hiểm		20
4	Vé thắng cảnh		250
5	ăn hải sản		200
6	Chi phí hướng dẫn tại các điểm	200	
Tổng cộng		48.604	470

áp dụng công thức tính giá thành trực tiếp của chương trình du lịch:

$$Z_{tt} = b + A/N$$

Trong đó:

+ Z_{tt} : Giá thành trực tiếp của chương trình du lịch(bao gồm các chi phí trực tiếp để tổ chức thực hiện chương trình)

+ b : Tổng chi phí biến đổi (tính cho một khách)

+ A : Tổng chi phí cố định (tính cho cả đoàn khách)

+ N : Số lượng khách trong đoàn

Giá thành trực tiếp của chương trình du lịch CTT- 01 **Hạ Long - Hidden charm-** Thái Nguyên – Hạ Long – Thái Nguyên (02 ngày/ 01 đêm) sẽ là:

$$Z_{tt} = 470.000 + 48.604.000/ 30 = 2.090.000 (\text{đ})$$

Giá thành trực tiếp của chương trình du lịch CTT- 01 **Hạ Long - Hidden charm** Thái Nguyên – Hạ Long – Thái Nguyên (02 ngày/ 01 đêm) sẽ là 2.090.000 VND/khách

Giá thành đầy đủ của chương trình:

$$Z_{đđ} = Z_{tt} + \alpha 1. Z_{tt}$$

Trong đó:

+ $Z_{đđ}$: Giá thành đầy đủ của chương trình du lịch

+ Z_{tt} : Giá thành trực tiếp của chương trình du lịch

+ Cq: Chi phí quản lý chung (chi phí quản lý doanh nghiệp, chi phí điều hành, thiết kế chương trình)

+ $\alpha 1$: Hệ số của chi phí quản lý chung tính theo giá thành trực tiếp của chương trình

$$Z \text{ đ đ} = Z \text{ tt} (1 + \alpha 1)$$

$$Z \text{ đ đ} = 2.090.000 (1 + 0,15) = 2.405.000 (\text{đ})$$

Giá thành đầy đủ của chương trình du lịch CTT- 01 **Hạ Long - Hidden charm** Thái Nguyên – Hạ Long – Thái Nguyên (02 ngày/ 01 đêm) sẽ là 2.405.000 VND/khách

• Lưu ý sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

Loại sai hỏng	Hậu quả	Nguyên nhân	Biện pháp khắc phục
Tính giá thành chưa đầy đủ	Việc xác định giá bán sẽ không hợp lý	-Bỏ sót chi phí -Tính nhầm giá dịch vụ	-Phải kiểm tra chi tiết các loại chi phí trước khi tính giá thành

2.2.2. Xác định giá bán của các chương trình du lịch trọn gói

Công thức xác định giá bán (G) của chương trình du lịch

$$G = Z \text{ tt} + C \text{ q} + L + T$$

$$G = Z \text{ đ đ} + L + T$$

$$G = Z \text{ tt} + \alpha 1. Z \text{ tt} + \alpha 2. Z \text{ tt} + T$$

Trong đó:

+ G: Giá bán của chương trình du lịch

+ Zđ đ: Giá thành của chương trình du lịch

+ Ztt: Giá thành trực tiếp của chương trình du lịch

+ L: Lợi nhuận của doanh nghiệp

+ $\alpha 1$: Hệ số chi phí quản lý chung tính theo giá thành trực tiếp của chương trình

+ $\alpha 2$: Hệ số lợi nhuận của doanh nghiệp lữ hành tính theo giá thành trực tiếp của chương trình du lịch

+ T: Thuế phải nộp

Mức thuế doanh nghiệp phải nộp trong kinh doanh lữ hành hiện nay được tính % trên giá bán chưa thuế, lúc đó giá bán của chương trình du lịch sẽ được tính theo công thức:

$$G = Z + \alpha \cdot Z + T$$

$$G = G_{ct} + T$$

$$G = G_{ct} + \beta \cdot G_{ct}$$

$$G = G_{ct} (1 + \beta)$$

Trong đó: β là chi phí bán (10%)

Ví dụ:

Xác định giá bán của chương trình du lịch CTT- 01 “ **Hạ Long – Hidden charm**” Thái Nguyên – Hạ Long – Thái Nguyên (02 ngày/ 01 đêm) cho biết thêm một số thông tin sau:

- + Mức lợi nhuận được doanh nghiệp xác định bằng 5% giá thành
- + Mức thuế giá trị gia tăng 10% giá bán chưa thuế
- + Chi phí bán là 10%

Cách tính:

Giá bán chưa thuế của chương trình du lịch trên sẽ được xác định theo công thức:

$$G_{ct} = Z + L$$

$$G_{ct} = Z + \alpha \cdot Z$$

$$G_{ct} = 2.405.000 + 0,05 \times 2.405.000 = 2.405.000(1+0,05) = 2.525.000 (\text{đ})$$

Giá bán của chương trình du lịch trên là:

$$G = G_{ct} + T$$

$$G = G_{ct} + \beta \cdot G_{ct}$$

$$G = G_{ct} (1 + \beta)$$

$$G = 2.525.000 (1 + 0,1) = 2.777.500 (\text{đ})$$

Giá bán của chương trình du lịch CTT- 01 **Hạ Long - Hidden charm-** Thái Nguyên – Hạ Long – Thái Nguyên (02 ngày/ 01 đêm) là 2.777.500 VND/khách

Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục:

Loại sai hỏng	Hậu quả	Nguyên nhân	Biện pháp khắc phục
Giỏ bỏn quả cao	Khách sẽ không lựa chọn dịch vụ của đơn vị	-Do tính nhầm chi phí, giỏ thành -Do chi phí quản lý và lợi nhuận quả cao	Xác định lại giá thành và giỏ bỏn sản phẩm

2.3. Thực hành hoàn thiện, kiểm tra các chương trình du lịch trọn gói

2.3.1. Hoàn thiện chương trình du lịch trọn gói

Cung việc quản lý quá trình thực hiện bao gồm:

- Theo dõi, kiểm tra các dịch vụ.
- Thực hành xử lý một vài tình huống bất thường có thể xảy ra.
- Quan tâm đến các quyền lợi của du khách.

2.3.2. Kiểm tra chương trình du lịch trọn gói.

Những vấn đề bất thường có thể xảy ra:

- Chậm giờ đến.
- Mất mát hành lý.
- Hỏng xe.
- Những thay đổi của đoàn khách.
- Khách bị lạc.

❖ BÀI TẬP RÈN LUYỆN KỸ NĂNG

1. Hãy tính giá thành cho chương trình du lịch Hà Nội – Hạ Long (2 ngày 1 đêm) cho đoàn 20 khách là giáo viên

2. Hãy cho biết sự khác biệt của giá thành chương trình thăm quan du lịch đường bộ với chương trình sử dụng phương tiện đường hàng không

Chương 2. THỰC HÀNH BÁN CÁC CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

❖ GIỚI THIỆU CHƯƠNG 2

Chương 2 là tập trung rèn luyện, thực hành biết cách xác định thị trường mục tiêu cho doanh nghiệp, các kênh thông tin phù hợp để bán các sản phẩm du lịch lữ hành. Kỹ năng giúp người học thực hiện được các bước trong khâu bán chương trình du lịch trọn gói.

❖ MỤC TIÊU

+ *Kiến thức:*

- Nhận diện được các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ hoạt động bán các chương trình du lịch

- Mô tả được các bước của kỹ năng bán các chương trình du lịch

+ *Kỹ năng:*

- Sử dụng các phương tiện truyền thông và các kênh phân phối phục vụ cho quá trình bán các chương trình du lịch

- Thiết lập và duy trì các mối quan hệ với khách du lịch;

- Thực hiện tốt được kỹ năng bán trực tiếp và gián tiếp các chương trình du lịch với đoàn khách.

+ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

- Tích cực, chủ động và hợp tác trong học tập. Có khả năng làm việc độc lập, có ý thức tự học, vệ sinh và an toàn lao động trong quá trình thực hành.

- Thể hiện được phong cách giao tiếp ứng xử đúng mực trong quá trình tác nghiệp.

2. Nội dung bài

2.1. Thực hành lựa chọn phương tiện truyền thông và các kênh phân phối

2.1.1. Lựa chọn phương tiện truyền thông

2.1.1.1. Lựa chọn phương tiện truyền thông trực tiếp

a. Quảng cáo: Quảng cáo là một kiểu truyền thông có tính đại chúng, mang tính xã hội cao. Quảng cáo là một phương tiện có khả năng thuyết phục, tạo cơ hội cho người nhận tin so sánh thông tin với các đối thủ cạnh tranh. Với ngôn ngữ quảng cáo phong phú, đa dạng, phương tiện quảng cáo phổ cập và tiện lợi, quảng cáo mở ra khả năng giới thiệu hàng hoá của DN, dịch vụ cũng như uy tín, tiềm lực của DN một cách hiệu quả.

+ Quảng cáo không phải là sự giao tiếp, đối thoại giữa DN và khách hàng. Quảng cáo chỉ là hình thức thông tin một chiều. Quảng cáo có thể tạo ra hình ảnh cho hàng hoá hoặc bản thân DN và định vị nó trong tâm trí người tiêu dùng. Đồng

thời, các DN cũng sử dụng quảng cáo để kích thích tiêu thụ hàng hoá và thu hút khách hàng phân tán về không gian.

+ Các DN cỡ lớn thường có các tập sách mỏng (từ 50 – 100 trang) cho mỗi mùa du lịch. Trang 1 hay trang bìa, với những hình ảnh hoặc cách trình bày thật đẹp, có tính thẩm mỹ cao, thu hút đc sự chú ý và thể hiện tinh thần các chương trình du lịch. Giới thiệu khái quát về công ty, trình bày nội dung các chương trình du lịch, sơ đồ tuyến điểm, hình ảnh về các cơ sở phục vụ lưu trú (loại, hạng)...

Bài tập: Em hãy chia nhóm để xây dựng nội dung quảng cáo về điểm đến du lịch Lạng Sơn và thực hành quảng cáo về điểm đến du lịch Lạng Sơn

b. Tuyên truyền.

- Tuyên truyền trong kinh doanh là việc kích thích một cách gián tiếp nhằm tăng nhu cầu về hàng hoá, dịch vụ hay uy tín của một đơn vị kinh doanh bằng cách đưa những thông tin có ý nghĩa thương mại về chúng trên các ấn phẩm, các phương tiện thông tin đại chúng một cách thuận lợi và miễn phí

- Tuyên truyền có sức hấp dẫn đối tượng nhận tin do thông tin trung thực hơn so với quảng cáo. Tuyên truyền có thể tới đc đông đảo khách hàng mục tiêu tiềm năng mà họ né tránh các hoạt động truyền thông khác. Cũng giống như quảng cáo, tuyên truyền giới thiệu hàng hoá có hiệu quả và trực diện.

Bài tập: Em hãy chia nhóm để xây dựng nội dung tuyên truyền về sản phẩm du lịch Lạng Sơn và thực hành tuyên truyền sản phẩm du lịch Lạng Sơn

c. Bán hàng cá nhân.

- Là sự giới thiệu bằng miệng một cách trực tiếp về hàng hoá và dịch vụ của người bán qua cuộc đối thoại với một hoặc nhiều khách hàng tiềm năng nhằm mục đích bán hàng.

- Đây là một công cụ rất hiệu quả ở những giai đoạn hình thành sự ưa thích và niềm tin của người mua và giai đoạn ra quyết định mua. Bán hàng cá nhân đòi hỏi có sự giao tiếp qua lại giữa hai hay nhiều người. Hai bên giao tiếp có thể nghiên cứu trực tiếp những nghiên cứu và đặc điểm của nhau đồng thời có sự linh hoạt điều chỉnh cả sản phẩm cũng như hoạt động giao tiếp

- Bán hàng trực tiếp hình thành nhiều mối quan hệ phong phú, đa dạng thiết lập sự trung thành của khách hàng đối với DN

Bài tập: Em hãy chia nhóm để thực hành bán chương trình du lịch Thái Nguyên (Lạng Sơn) tới các điểm du lịch, tuyến du lịch trong nước

d. Xúc tiến bán.

- Là những biện pháp tác động tức thời, ngắn hạn để khuyến khích việc mua sản phẩm, dịch vụ của DN. Đây là một hoạt động truyền thông trong đó sử dụng nhiều phương tiện tác động trực tiếp, tạo lợi ích vật chất bổ sung cho khách hàng như phiếu mua hàng, quà tặng, sổ xố... Chúng thu hút sự chú ý và thường xuyên cung cấp thông tin để dẫn khách hàng tới sử dụng thử sản phẩm. Đồng thời chúng

khuyến khích việc mua sản phẩm của DN nhờ đưa ra những lợi ích phụ thêm do mua hàng hoá

- Tuy nhiên cần lưu ý rằng, tác dụng của xúc tiến bán chỉ trong thời kì ngắn hạn, nếu sử dụng không cẩn thận có thể phản tác dụng

Bài tập: Em hãy chia nhóm để xúc tiến bán cho khách du lịch đến Hà Nội (Lạng Sơn) dựa trên việc khuyến khích khách mua sản phẩm, dịch vụ ưu đãi của doanh nghiệp

2.1.1.2. Lựa chọn phương tiện truyền thông gián tiếp

- Quảng cáo bằng các ấn phẩm như tập gấp (handout), tập sách mỏng, áp phích...

- Quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng như báo, tạp chí, truyền hình và truyền thanh, thư điện tử, hoặc bằng các trang website

2.1.2. Xác định các kênh phân phối

a, Kênh truyền thông trực tiếp

Trong loại kênh này, DN thiết lập mối quan hệ trực tiếp với người nhận tin. Những loại kênh này thường có hiệu quả do đối tượng nhận tin có khả năng phản hồi thông tin

b. Kênh truyền thông không trực tiếp

Đó là những kênh trong đó các phương tiện truyền tin không có sự tiếp xúc cá nhân và không thu nhận ngay đc thông tin phản hồi. Trong các kênh truyền thông không trực tiếp, các phương tiện truyền thông đại chúng đóng vai trò quan trọng. Nó bao gồm các phương tiện truyền thông trực tiếp như các ấn phẩm, các phương tiện truyền thông điện tử (radio, ti vi, máy tính nối mạng...), các phương tiện trung bày.

2.2. Thực hiện tổ chức bán chương trình du lịch

2.2.1. Tổ chức bán trực tiếp các chương trình du lịch

+ Giữa các công ty lữ hành nhận khách và gửi khách bao giờ cũng có bản hợp đồng nhận và gửi khách, còn đối với khách đi lẻ thường là ký kết hợp đồng du lịch, sau đó là tổ chức thực hiện hợp đồng đã ký và thanh lý hợp đồng.

+ Trong trường hợp các công ty tổ chức bán các chương trình du lịch chủ động (ấn định ngày trước) thì công ty phải tổ chức việc theo dõi bán hết sức chặt chẽ:

- Tình hình đăng ký chỗ

- Đảm bảo thông tin thường xuyên với khách đã đăng ký chỗ

- Đảm bảo thông tin thường xuyên với các nhà cung cấp

- Có liên hệ thường xuyên với các công ty lữ hành khác để có thể tiến hành phối hợp trong các trường hợp cần thiết.

+ Những sai hỏng thường gặp khi ký kết hợp đồng và cách khắc phục

TT	Các loại sai hỏng	Hậu quả	Nguyên nhân	Biện pháp khắc phục
1	Một số điều khoản trong hợp đồng không rõ ràng	Có thể gây tranh chấp	-HDV không đọc kỹ hợp đồng -HDV chưa có kinh nghiệm	-Nên tham khảo những người có kinh nghiệm khi ký hợp đồng -Đọc kỹ và hiểu rõ tất cả các điều khoản trong hợp đồng
2	Sót các loại giấy tờ	Khó khăn hoặc không thể thực hiện tour	-Sai sót của bên giao: do chưa chuẩn bị đầy đủ -Sai sót của bên nhận: không kiểm tra kỹ	-Cần kiểm tra thật kỹ chương trình và các điều kiện -Kiểm tra kỹ lưỡng khi giao nhận
3	Có sự sai lệch về số liệu giữa các loại giấy tờ	Khó khăn hoặc không thể thực hiện tour	-Do bên giao nhầm lẫn -Do có sự thay đổi nhưng một số tài liệu chưa kịp cập nhật	Điều chỉnh lại số liệu, đảm bảo sự chính xác và thống nhất
4	Các loại vật dụng không đầy đủ	Gây khó khăn cho HDV khi thực hiện chương trình	-Sai sót của bên giao: do chưa chuẩn bị đầy đủ -Sai sót của bên nhận: không kiểm tra kỹ	Có biện pháp bổ sung kịp thời

2.2.2. Tổ chức bán gián tiếp các chương trình du lịch

- Thông thường các công ty lữ hành vừa là công ty nhận khách vừa là công ty gửi khách, vừa là đại lý bán cho các công ty khác và đồng tổ chức các chương trình du lịch. Do vậy việc hợp tác giữa các đại lý lữ hành trong nước và quốc tế bao giờ cũng giữ một vai trò đặc biệt quan trọng (kể cả với các đối thủ cạnh tranh).

- Thông qua các tour ghép khách lẻ theo nhu cầu cá nhân
- Thông qua sự thỏa thuận với các hãng hàng không và điểm đến

❖ BÀI TẬP RÈN LUYỆN KỸ NĂNG

1. Hãy thực hiện kỹ năng bán tour du lịch nội địa với các chương trình du lịch Đông Tây Bắc và chương trình du lịch nghỉ núi vào mùa đông
2. Hãy thực hiện kỹ năng bán chương trình du lịch cho đoàn khách muốn đi thăm quan tại khu du lịch Hồ Núi Cốc tỉnh Thái Nguyên vào mùa hè

Chương 3. THỰC HÀNH TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

❖ GIỚI THIỆU CHƯƠNG 3

Chương 3 là tập trung rèn luyện, thực hành kỹ năng tổ chức thực hiện chương trình du lịch cho đoàn khách đi theo tour tham quan các điểm du lịch. Kỹ năng giúp người học có được được thao tác nghiệp vụ thanh toán, các giao dịch với các nhà cung ứng dịch vụ và khách hàng.

❖ MỤC TIÊU

+ *Kiến thức:*

- Nhận diện được các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ hoạt động điều hành tổ chức thực hiện các chương trình du lịch

- Mô tả được các bước của kỹ năng điều hành tổ chức thực hiện các chương trình du lịch

+ *Kỹ năng:*

- Sử dụng các phương tiện phục vụ cho quá trình điều hành tổ chức thực hiện các chương trình du lịch

- Thiết lập và duy trì các mối quan hệ với khách du lịch;

- Thực hiện tốt được kỹ năng điều hành tổ chức thực hiện các chương trình du lịch của khách.

+ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

- Tích cực, chủ động và hợp tác trong học tập. Có khả năng làm việc độc lập, có ý thức tự học, vệ sinh và an toàn lao động trong quá trình thực hành.

- Thể hiện được phong cách giao tiếp ứng xử đúng mực trong quá trình tác nghiệp.

2. Nội dung bài

2.1. Thực hành thỏa thuận với khách

2.1.1. Tổ chức gặp gỡ khách hàng

+ Tập hợp, nghiên cứu các thông tin về đoàn khách.

+ Xây dựng chương trình chi tiết.

+ Chuẩn bị các dịch vụ và các điều kiện cần thiết.

+ Dự kiến các tình huống phát sinh.

+ Chuẩn bị vật dụng, quà tặng, trang thiết bị cần thiết cho chuyến đi.

+ Chuẩn bị nhân lực thực hiện.

2.1.2. Thực hiện giới thiệu, trao đổi, thỏa thuận với khách về các chương trình du lịch

+ Công việc giao dịch và liên kết các dịch vụ.

- + Công việc tư vấn và cung cấp thông tin.
- + Công việc kiểm tra giám sát.
- + Thỏa thuận về dịch vụ, cơ cấu dịch vụ của nhà cung cấp.
- + Yêu cầu của khách về HDV.
- + Kết quả ý kiến đánh giá của khách.
- + Chốt về vấn đề kế toán, tài chính
- + Những vấn đề phát sinh.

2.2. Chuẩn bị thực hiện

2.2.1. Kiểm tra lại các dịch vụ cung ứng cho chương trình du lịch

- + Chuẩn bị hợp đồng du lịch.
- + Tiến hành kiểm tra khả năng thực thi của chương trình.
- + Chuẩn bị dịch vụ cơ bản (ăn uống; lưu trú) và bổ sung.
- + Chuẩn bị phương tiện vận chuyển.
- + Mua vé tham quan.
- + Đặt thuê các chương trình biểu diễn văn nghệ(nếu có).
- + Điều động và giao nhiệm vụ cho hướng dẫn viên.
- + Chuẩn bị thanh toán (hồi phiếu).

2.2.2. Kiểm tra lại các thông tin từ phía khách

- + Số lượng khách
- + Độ tuổi, giới tính

2.3. Thực hiện chương trình du lịch

2.3.1. Điều hành thực hiện chương trình du lịch

Tổ chức hoạt động đón tiếp khách và phục vụ khách

Giai đoạn này công việc chủ yếu là của hướng dẫn viên và các nhà cung cấp.

Công việc quản lý quá trình thực hiện bao gồm:

- Theo dõi, kiểm tra các dịch vụ.
- Xử lý các tình huống bất thường có thể xảy ra.
- Quan tâm đến các quyền lợi của du khách.

*** Tổ chức đón khách**

Tổ chức các động đón tiếp trọng thể. Tuy nhiên cần phải thoả mãn hai yêu cầu: lịch sự, sang trọng nhưng tiết kiệm. Thông thường giám đốc hoặc thay mặt lãnh đạo công ty chúc mừng khách, tặng quà.. có thể mời biểu diễn văn nghệ.

- Thực hiện đúng như hợp đồng đã ký kết với khách, hướng dẫn viên sẽ đón đoàn khách tại địa điểm quy định và bắt đầu cuộc hành trình.

- Thông thường thì hướng dẫn viên có mặt ở nơi đón tiếp trước 30 phút để đón khách. Trong suốt chặng đường đi, hướng dẫn viên cần chủ động giới thiệu những nét đặc trưng, độc đáo về cảnh vật của đất nước cho du khách.

- Ngoài công việc hướng dẫn, hướng dẫn viên còn phải làm nhiệm vụ tổ chức, sắp xếp chỗ ăn, ngủ và tham quan các điểm du lịch cho đoàn khách trong thời gian đi du lịch. Thông báo cho đoàn khách về lịch trình của cả đoàn.

- Thường xuyên theo dõi, kiểm tra đảm bảo các dịch vụ được cung cấp đầy đủ, đúng chủng loại. Không để xảy ra tình trạng thiếu hoặc thay đổi các dịch vụ trong chương trình du lịch.

- Tại các điểm tham quan, hướng dẫn viên sẽ giới thiệu đầy đủ nội dung, các tuyến, điểm có trong chương trình cho đoàn khách và thuyết minh cho cả đoàn một cách ngắn gọn, súc tích, dễ hiểu, chính xác về các điểm du lịch. Hướng dẫn viên là người có vai trò tổ chức, phiên dịch vừa có vai trò là người quản lý đoàn khách. Trong suốt quá trình tham quan, hướng dẫn viên luôn có trách nhiệm đảm bảo an toàn tính mạng và tài sản cho khách.

- Chính vì vậy, trong giai đoạn này, trách nhiệm và vai trò của hướng dẫn viên là hết sức quan trọng, họ là người quyết định đến chất lượng của chương trình du lịch.

Những công việc mà người phụ trách đón khách cần phải làm là:

- Có mặt ở nơi đón tiếp trước, ít nhất là 15 phút.
- Làm thủ tục và cầm bảng hiệu để đón khách.
- Giúp khách làm thủ tục hải quan.
- Làm quen, nắm rõ tình hình, số lượng, tình trạng sức khỏe của các thành viên trong đoàn.
- Tập hợp tất cả đoàn khách tại một vị trí thích hợp.
- Đề nghị khách kiểm tra và xác nhận số hành lý cá nhân.
- Yêu cầu xe đến đón hoặc dẫn khách ra xe.
- Kiểm tra số hành lý của khách, ghi nhận và theo dõi việc vận chuyển.
- Mời khách lên xe và mời về nơi lưu trú.

Những vấn đề bất thường có thể xảy ra:

- Chậm giờ đến.
- Mất mát hành lý.
- Hỏng xe.
- Những thay đổi của đoàn khách.
- Khách bị lạc.

*** Thực hành tổ chức phục vụ khách theo chương trình du lịch**

- a. Thực hành tổ chức đón và phục vụ du khách tại khách sạn:

Đây là khâu khá quan trọng trong nghiệp vụ tổ chức của hướng dẫn viên. Hướng dẫn khách làm thủ tục nhận phòng, trả phòng.

b. Giúp khách làm thủ tục nhận phòng (check – in):

- Hướng dẫn và phục vụ khách tại tiền sảnh.

- Nếu đoàn khách có số lượng lớn cần làm thủ tục nhận phòng một cách nhanh nhất có thể.

- Hướng dẫn viên cần thẻ kiểm tra phòng nghỉ của khách trước khi khách lên phòng.

- Đảm bảo tổ chức tốt buổi họp mặt đầu tiên.

- Đưa cho khách số điện thoại, địa chỉ của công ty và khách sạn nơi họ lưu trú.

- Đề nghị khách kiểm tra vé máy bay và khăng định chỗ nếu cần thiết.

Những vấn đề bất thường có thể xảy ra:

- Những thay đổi về phòng ở.

- Thay đổi về thời gian.

- Hỏa hoạn trong khách sạn.

Về nguyên tắc cơ bản hướng dẫn viên phải đại diện cho công ty lễ hành đảm bảo những quyền lợi cho du khách.

c. Thực hành làm thủ tục trả phòng (Check – Out) và rời khách sạn:

- Đảm bảo thanh toán nhanh chóng và thuận tiện.

- Thanh toán cho công ty lễ hành và khách sạn thông qua ngân hàng.

- Các chi tiêu ngoài chương trình do khách tự trả.

- Thông báo cho lễ tân biết thời điểm đoàn rời khách sạn.

- Thanh toán đúng hợp đồng được ký xác nhận vào phiếu phục vụ.

- Lưu giữ đầy đủ các hóa đơn cần thiết.

Những bất thường có thể xảy ra:

- Rắc rối trong thanh toán.

- Khách bỏ quên hay bỏ sót các khoản chi tiêu cá nhân.

d. Tổ chức phục vụ ăn uống cho khách:

- Tổ chức ngay trong khách sạn nơi đoàn lưu trú hoặc các nhà hàng ở ngoài cơ sở lưu trú.

- Những nguyên tắc cần chú ý khi phục vụ du khách:

- Đưa ra những thực đơn thích hợp đáp ứng yêu cầu của khách.

- Thông báo chính xác về giờ ăn và chế độ ăn cho khách.

- Hướng dẫn du khách ăn những món ăn đặc biệt.
- Theo dõi và kiểm tra tình hình phục vụ của nhân viên đối với du khách.
- Bữa ăn đầu tiên và cuối cùng đòi hỏi sự chuẩn bị kỹ lưỡng, chu đáo.

e. Tổ chức hướng dẫn tham quan:

- Hoạt động tham quan là hoạt động quan trọng nhất của du khách.
- Kỹ năng cơ bản của hướng dẫn viên bao gồm sắp xếp thời gian hợp lý và quản lý toàn đoàn.
- Cung cấp đầy đủ thông tin cho du khách khi đi tham quan.
- Hướng dẫn viên phải thuyết minh hướng dẫn du khách, theo dõi nắm bắt được tâm lý du khách, và không để du khách bị thất lạc.
- Kết thúc buổi tham quan hướng dẫn viên là người lên xe cuối cùng.
- Hướng dẫn viên phải luôn có kế hoạch dự trù, đề phòng các tình huống có thể xảy ra.

Những vấn đề bất thường có thể xảy ra:

- Thay đổi về phía khách.
- Trường hợp bất khả kháng.
- Tai nạn giao thông trên đường vận chuyển.

f. Tổ chức hoạt động vui chơi giải trí và các hoạt động khác

- Hướng dẫn viên cần tổ chức các hoạt động vui chơi giải trí cho du khách như:

- + Gặp gỡ giao lưu.
- + Thi đấu thể thao.
- + Kỷ niệm ngày lễ, tổ chức sinh nhật.
- + Xem biểu diễn văn hóa nghệ thuật.

- Hướng dẫn viên phải chủ động đề xuất các hoạt động cụ thể giúp cho du khách có những thời gian thoải mái nhất.

- Hướng dẫn du khách mua sắm hàng hóa, thông tin những điểm bán hàng cho du khách.

2.3.2. Giải quyết các vấn đề phát sinh

- Xác định tính chất của tình huống (đơn giản, phức tạp hay bất khả kháng).
- Xử lý hợp lý và hiệu quả những tình huống giản đơn.
- Báo cáo và xin ý kiến phòng điều hành đối với những tình huống phức tạp hoặc bất khả kháng.
- Xác định chính xác các bên có liên quan đến việc xử lý tình huống.

- Thống nhất với các bên có liên quan (công ty, chính quyền, nhà cung cấp) phương án xử lý.

- Báo cáo về phòng điều hành phương án xử lý sau khi đã thống nhất với các bên có liên quan để xin ý kiến chỉ đạo.

- Tiến hành xử lý tình huống theo phương án chỉ đạo của công ty.

- Lập biên bản sau khi xử lý.

- Đảm bảo phải báo cáo chính xác, đầy đủ kết quả xử lý với các bên có liên quan

- Lưu trữ đầy đủ các biên bản.

2.4. Sau khi kết thúc chương trình du lịch

2.4.1. Lấy thông tin đánh giá từ phía khách hàng

PHIẾU NHẬN XÉT CỦA DU KHÁCH

Chúng tôi xin chân thành cảm ơn sự tham gia của quý khách vào chương trình tour của công ty..... Để chất lượng phục vụ ngày càng tốt hơn, chúng tôi rất biết ơn ý kiến đóng góp của quý khách về chương trình tour vừa qua.

Một lần nữa xin cảm ơn quý khách. Công tyxin gửi đến quý khách những lời chúc tốt đẹp nhất và rất mong được gặp lại quý khách vào những tour sau.

NHẬN XÉT

	Xấu	Thường	Tốt	Hoàn hảo
Khách sạn				
Nhà hàng				
Vận chuyển				
Tham quan				
Hướng dẫn				

Góp ý:

.....
.....

Đà Nẵng,/...../

Ký tên

2.4.2. Thực hiện chăm sóc khách hàng sau khi thực hiện chương trình du lịch.

- Viết và gửi thư hỏi thăm sức khỏe khách

- Chân thành cảm ơn khách đã mua tour du lịch vừa qua của công ty

- Giải đáp những thắc mắc của khách (nếu trong tour chưa xử lý hết)

2.2. Luyện tập kỹ năng:

* Thực hiện xây dựng mẫu phiếu lấy thông tin từ phía khách hàng về các dịch vụ của công ty du lịch

* Yêu cầu mẫu phiếu lấy thông tin với các nội dung như sau:

Mẫu phiếu điều tra

Tên T.O, logo

Địa chỉ, điện thoại

Họ tên khách hàng

Tên số hiệu chương trình du lịch

Ngày xuất phát

Kính chào quý khách

Rất hân hạnh được đón tiếp quý khách đến với Công ty chúng tôi, hy vọng quý khách rất hài lòng với chuyến du lịch vừa qua. Với phương châm hoạt động của Công ty là luôn luôn nâng cao chất lượng phục vụ, để đáp ứng tốt nhất nhu cầu của quý khách, chúng tôi rất biết ơn nếu quý khách trả lời bảng câu hỏi sau và gửi lại cho chúng tôi qua đại lý du lịch gần nơi ở nhất. Xin chân thành cảm ơn và chúc quý khách lên đường thượng lộ bình an, hẹn gặp lại quý khách!

Ban giám đốc

A/ Xin quý khách vui lòng cho biết đánh giá của mình về các dịch vụ cung ứng trong chuyến du lịch vừa qua:

- 1/ Cách thức tổ chức chuyến du lịch.
- 2/ Phương tiện vận chuyển
- 3/ Cơ sở lưu trú
- 4/ Điểm tham quan, tổ chức tham quan
- 5/ Trình độ và thái độ phục vụ của nhân viên đại diện tại các chi nhánh
- 6/ Trình độ và thái độ phục vụ của hướng dẫn viên

B/ Quý khách biết đến Công ty chúng tôi qua (đánh dấu chéo vào câu trả lời phù hợp):

- Bạn bè, gia đình.
- Quảng cáo

Hội chợ, triển lãm

Đại lý du lịch

C/ Quý khách có dự định tham gia một chuyến du lịch khác của Công ty chúng tôi trong thời gian tới hay không?

Nếu có: Nơi đến?

Thời điểm?

D/ Quý khách có bố mẹ, người thân, bạn bè, người quen để chúng tôi có thể gửi các brochure đến cho họ:

Tên địa chỉ

Tên địa chỉ

Ngày tháng năm

Chữ ký

❖ BÀI TẬP RÈN LUYỆN KỸ NĂNG

1. Thực hiện quy trình giúp đi đoàn khách làm thủ tục nhận phòng và trả phòng khách sạn

2. Thực hiện quy trình tổ chức phục vụ ăn uống cho đoàn khách với một bữa sáng và một bữa chính có Gala dinner hoặc Gala lunch

Chương 4. THỰC HÀNH XỬ LÝ CÁC TÌNH HUỐNG KHI THỰC HIỆN CÁC CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

❖ GIỚI THIỆU CHƯƠNG 4

Chương 4 là tập trung rèn luyện, thực hành kỹ năng xử lý tình huống khi xây dựng chương trình du lịch, khi bán và tổ chức thực hiện chương trình du lịch hoặc tại các điểm tham quan du lịch. Kỹ năng giúp người học có được kiến thức linh hoạt, mềm dẻo khi ứng xử phù hợp với tâm lý đoàn khách.

❖ MỤC TIÊU

+ *Kiến thức:*

- Nhận diện được các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ xử lý tình huống trong kinh doanh du lịch lữ hành.

- Mô tả được các bước của kỹ năng xử lý các tình huống trong kinh doanh du lịch lữ hành

+ *Kỹ năng:*

- Sử dụng các phương tiện phục vụ cho quá trình xử lý tình huống trong thực hiện các chương trình du lịch

- Thiết lập và duy trì các mối quan hệ với khách du lịch;

- Thực hiện tốt được kỹ năng xử lý tình huống trong kinh doanh du lịch lữ hành.

- Tôn trọng khách hàng, quan tâm chăm sóc và thuyết phục được khách hàng

- Hợp tác hiệu quả với đồng nghiệp và đối tác

+ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

- Tích cực, chủ động và hợp tác trong học tập. Có khả năng làm việc độc lập, có ý thức tự học, vệ sinh và an toàn lao động trong quá trình thực hành.

- Thể hiện được phong cách giao tiếp ứng xử đúng mực trong quá trình tác nghiệp.

2. Nội dung bài

2.1. Xử lý các tình huống khi xây dựng chương trình du lịch

2.1.1. Xử lý các tình huống bất khả kháng

Bước 1. Trấn an đoàn khách

Bước 2. Nắm được những thoả thuận trong hợp đồng với khách về trường hợp bất khả kháng

2.1.2. Xử lý các tình huống khẩn cấp

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

Bước 2. Tranh thủ sự giúp đỡ của đoàn

Bước 3. Thông báo cho cơ quan chức năng địa phương

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

Bước 2. Xin lỗi khách

Bước 3. Phối hợp với nhà cung ứng dịch vụ và phòng điều hành, hướng dẫn viên du lịch để khắc phục tình hình

Bước 4. Cảm ơn khách đã cho biết những điều không hài lòng

Bước 5. Ghi lại những phàn nàn của khách

2.2. Xử lý các tình huống khi bán các chương trình du lịch

2.2.1. Xử lý các tình huống bất khả kháng

Bước 1. Giữ liên lạc với trưởng đoàn

Bước 2. Sẵn sàng trợ giúp khó khăn với đoàn khách ngay lập tức

Tình huống: Khi đoàn khách của công ty du lịch gặp hỏa hoạn ở khách sạn thì cần phải làm gì?

Đáp án: Nếu hỏa hoạn xảy ra trước hết công ty du lịch và HDV phải hết sức bình tĩnh, không được quá lo sợ, vì quá sợ sẽ quẫn trí, phải nhanh nhẹn tùy cơ ứng biến sơ bộ như sau:

- Có thể hô hoán để mọi người biết. Nếu máy điện thoại làm việc, hãy bình tĩnh gọi đúng số máy cứu hỏa để yêu cầu giúp đoàn và chính mình

- Hãy làm điều gì đó để giúp đi khách của mình. Hãy nhớ, những người lính cứu hỏa trong trường hợp nghiêm trọng đó không chắc nhanh bằng bạn được

- Sờ cửa bằng lòng bàn tay trước khi mở. Nếu thấy quá nóng thì đừng mở, ở lại trong phòng của mình, vì lối ra của bạn chắc chắn đã bị lửa bao vây

- Nằm sát xuống sàn (chỗ đó có không khí để thở) nếu khói quá dày.

- Mở cửa sổ (đạp vì nếu cần thiết) để thoát khói. Treo một chiếc ga giường ngoài cửa sổ làm hiệu cho người đến cứu

- Buộc một chiếc khăn ướt quanh mũi và miệng

- Tìm một lối thoát tốt nhất có thể cho bạn. Nếu có thể thoát bằng lối cầu thang, không đi thang máy. Chạy xuống, nếu khói không ngăn cản đường của bạn. Trường hợp khói ngăn cản đường của bạn hãy chạy ngược lên trên lầu (tầng trên)...

2.2.2. Xử lý các tình huống khẩn cấp

Bước 1. Giữ bình tĩnh, sáng suốt trong lựa chọn các phương án tối ưu cho đoàn khách

Bước 2. Tranh thủ sự giúp đỡ của đoàn khách

Bước 3. Thông báo cho cơ quan chức năng địa phương xác nhận tình huống xảy ra để đảm bảo tính khách quan

2.2.3. Xử lý các tình huống thông thường

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

Bước 2. Xin lỗi khách

2.3. Xử lý các tình huống khi thực hiện các chương trình du lịch

2.3.1. Xử lý các tình huống bất khả kháng

Bước 1. Động viên đoàn khách

Bước 2. Xoa dịu với những khó khăn trong tình huống bất khả kháng đoàn gặp phải như thời tiết xấu, bão lũ, tắc nghẽn giao thông...là những tình huống khách quan nằm ngoài khả năng kiểm soát của doanh nghiệp du lịch và HDV

2.3.2. Xử lý các tình huống khẩn cấp

Bước 1. Giữ bình tĩnh, sáng suốt trong lựa chọn các phương án tối ưu cho đoàn khách

Bước 2. Tranh thủ sự giúp đỡ của đoàn khách, ví dụ nhờ các cán bộ y tế có chuyên môn tham gia sơ cứu khách bị ốm đau, tai nạn...

Bước 3. Thông báo cho cơ quan chức năng địa phương xác nhận tình huống xảy ra để đảm bảo tính khách quan

Tình huống: Em sẽ giải quyết như thế nào khi trên đường ra sân bay về nước có một du khách trong đoàn để quên hộ chiếu và một túi xách tại khách sạn?

Đáp án: - Đề nghị khách kiểm tra lại hộ chiếu và hành lý xem có để lẫn ở đâu trong túi xách và trên xe không, nếu đúng là đã quên ở khách sạn thì cần biết khách đã quên ở chỗ nào trong khách sạn.

- Xem thời gian còn lại và quãng đường để quyết định có quay xe về khách sạn để lấy hành lý để quên hay không

- Gọi điện thoại về khách sạn và yêu cầu khách sạn tìm và cho người mang lên sân bay cho khách

- Yêu cầu khách thanh toán chi phí cho dịch vụ đó.

2.3.3. Xử lý các tình huống thông thường

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

Bước 2. Xin lỗi khách

*** Xử lý các tình huống liên quan đến việc đón, tiễn khách**

Bước 1: Kiểm tra phương tiện vận chuyển và hành lý

Bước 2: Kiểm tra lại giấy tờ (thủ tục hải quan, bảng đón, danh sách đoàn...)

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

B1. Lắng nghe và tỏ ra thông cảm với những phàn nàn của khách

B2. Xin lỗi khách

B3. Phối hợp với nhà cung ứng dịch vụ và phòng điều hành để khắc phục tình hình

B4. Cảm ơn khách đó cho biết những điều không hài lòng

B5. Ghi lại những phàn nàn của khách

Tình huống: Đoàn khách không muốn ăn trong khách sạn, họ đề nghị công ty du lịch chọn và đặt ăn cho đoàn tại nhà hàng bên ngoài khách sạn. Công ty xử lý ra sao?

Đáp án:

- Đại diện công ty du lịch là hướng dẫn viên thông báo cho lễ tân hủy bữa ăn của đoàn. Nhưng không hủy được vì nhà bếp đã chuẩn bị bữa ăn cho đoàn, lúc này hướng dẫn viên cần thông báo lại tình hình cho khách và chắc chắn đoàn sẽ phải ở lại dùng bữa trong khách sạn.

- Nếu hướng dẫn viên thông báo hủy bữa ăn được chấp thuận. Công việc chọn và đặt ăn sẽ được tiến hành như sau:

+ Kết hợp với trưởng đoàn để tiến hành đặt ăn cho khách, Hướng dẫn viên không nên đặt ở nhà hàng theo ý riêng của bạn, cùng với trưởng đoàn hỏi chế độ ăn của khách, giá cả, cách phục vụ của nhà hàng, đồ uống kèm theo ra sao?

+ Sau đó tiến hành đặt ăn cho khách. Nếu đó là nhà hàng quen, hướng dẫn viên chỉ cần gọi điện để đặt. Nếu nhà hàng không quen, hướng dẫn viên cần đến tận nơi xem xét và đặt ăn theo yêu cầu của khách.

Lưu ý: Hướng dẫn viên cần chú ý đến thời gian đặt ăn để lựa chọn nhà hàng (như ăn tối chọn nhà hàng rộng, thoáng, khách du lịch có thể ngồi lâu để vừa ăn uống vừa thư giãn). Sau khi đặt ăn, HDV sẽ thông báo lại cho khách du lịch về địa điểm, giờ giấc, món ăn, giá cả.

+ Khi đưa khách tới nhà hàng, HDV cần vào trước, xem bàn ăn sắp xếp cho khách đã chu đáo hay chưa, ghế có đủ cho khách ngồi không? Nếu mọi việc đã được chuẩn bị chu đáo, HDV mời khách vào bàn, để khách tự chọn chỗ ngồi. Sau đó mời nhân viên nhà hàng phục vụ. Đầu bữa ăn, HDV cần hỏi thăm khách và nếu có món ăn lạ thì HDV nên hướng dẫn cách ăn cho khách với cử chỉ lịch sự và quan tâm tới khách

Chú ý: Khi vào nhà hàng, HDV nên giới thiệu qua cho khách về nhà hàng: từ lối vào, ra, khu WC để khách tiện sử dụng

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

B1. Thiết lập những quy định chung cho đoàn

B2. Đề nghị khách thực hiện đúng hợp đồng đã kí kết giữa hai bên. Giữ thái độ kiên quyết, mềm mỏng khi khách yêu cầu thay đổi chương trình.

B3. Nên cung cấp cho khách địa chỉ, điện

*** Một số sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách phòng tránh**

Loại sai hỏng	Hậu quả	Nguyên nhân	Biện pháp khắc phục
Có một khách không may bị thất lạc đoàn khi đi tham quan	Khách sẽ không theo kịp đoàn và lo lắng, sợ sệt hoặc mất bình tĩnh	-Do điểm tham quan quá đông khách -Do điểm tham quan có quá nhiều cửa, nhiều đường đi	- Hướng dẫn viên cần bình tĩnh và thông báo cho những người khác trong đoàn biết có người trong đoàn bị lạc. Mọi người giúp nhau tìm người lạc. - Tập hợp những người khác để không còn đi lạc. - Liên hệ với ban quản lý khu du lịch, bám còi thông báo đã tìm được người thất lạc

2.4. Luyện tập kỹ năng

- Thực hiện xử lý tình huống khách đi ra sân bay Nội Bài bị quên Căn cước công dân và giấy tờ tùy thân ở nhà

- Thực hiện xử lý tình huống khi khách muốn đi tham quan thêm vài ba điểm tham quan mà không có trong lịch trình và không có trong hợp đồng vận chuyển

❖ BÀI TẬP RÈN LUYỆN KỸ NĂNG

1. Thực hiện xử lý tình huống trên xe ô tô có một em học sinh bị say xe

2. Thực hiện xử lý tình huống khi đang trên đường cao tốc bỗng nhiên có một khách nói bỏ quên cái áo ấm trong cốp xe và muốn dừng xe lại để lấy cái áo đó vì rét.