

## ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN

**1. Tên học phần:** QUẢN LÝ RỦI RO DU LỊCH  
(TOURISM RISK MANAGEMENT)

**2. Mã học phần:**

**3. Số tín chỉ:** 2 (20,10)

**4. Điều kiện học phần:**

Học phần tiên quyết:

Học phần học trước:

Học phần song hành:

Điều kiện khác:

**5. Đánh giá:**

- Điểm chuyên cần:

- Điểm thực hành: 0,3

- Điểm thi hết HP: 0,7

**6. Thang điểm:** 10, sau đó quy đổi sang thang điểm chữ

**7. Cán bộ giảng dạy học phần**

7.1 Cán bộ giảng dạy cơ hữu:

1. PGS.TS. Bùi Xuân Nhàn

2. TS. Nguyễn Thị Tú

3. PGS, TS. Nguyễn Viết Thái

4. PGS.TS. Hoàng Văn Thành

7.2. Cán bộ giảng dạy kiêm nhiệm và cán bộ hợp đồng thường xuyên dài hạn:

7.3. Cán bộ thực tế báo cáo chuyên đề:

**8. Mục tiêu của học phần:**

- *Mục tiêu chung:* Học phần Quản lý rủi ro du lịch trang bị cho học viên những kiến thức và kỹ năng cơ bản về quản lý khủng hoảng trong ngành du lịch giúp học viên có thể tham gia xây dựng thực hiện và duy trì chiến lược quản lý rủi ro cho các điểm du lịch và các doanh nghiệp du lịch để phòng chống, ứng phó và phục hồi rủi ro. Bên cạnh đó, học phần còn giúp học viên trong công tác nghiên cứu khoa học, giảng dạy và quản lý Nhà nước về lĩnh vực du lịch.

- *Mục tiêu cụ thể:*

Học phần Quản lý rủi ro du lịch trang bị cho học viên những lý luận cơ bản về quản lý khủng hoảng trong ngành du lịch, bao gồm: những kiến thức về bảo vệ ngành du lịch; những kiến thức về quản lý khủng hoảng và vai trò của ngành du lịch trong việc quản lý rủi ro, nguồn gốc của rủi ro và bản chất của thảm họa, tiêu chuẩn và quy

trình quản lý rủi ro du lịch, kế hoạch xử lý rủi ro, duy trì theo dõi và xem xét thường xuyên; những kiến thức về trách nhiệm quản lý rủi ro ở cấp quốc gia, kế hoạch an toàn và an ninh du lịch quốc gia, chống khủng bố và phòng chống tội phạm có tổ chức, quản lý rủi ro và thảm họa ở một số khu vực trên thế giới; những kiến thức về chiến lược xử lý khủng hoảng và quản lý các tình huống khẩn cấp, công tác báo chí và thông tin liên lạc cho các tổ chức kinh doanh du lịch và các điểm du lịch.

Học phần Quản lý rủi ro du lịch tham gia tạo kỹ năng chuyên môn của chuyên ngành thạc sỹ Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, bao gồm: kỹ năng quản lý khủng hoảng trong ngành du lịch; kỹ năng xây dựng thực hiện và duy trì chiến lược quản lý rủi ro cho các điểm du lịch và các doanh nghiệp du lịch; kỹ năng giao tiếp với giới truyền thông trong quản lý rủi ro du lịch.

Học phần Quản lý rủi ro du lịch tham gia tạo thái độ cho người học: nghiêm túc và có trách nhiệm với công việc; xây dựng được chữ tín trong công việc; cụ thể và tỉ mỉ.

### **9. Mô tả vắn tắt nội dung học phần:**

Học phần Quản lý rủi ro du lịch là học phần thuộc khối kiến thức ngành trong chương trình đào tạo thạc sỹ chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

Nội dung học phần bao gồm những kiến thức cơ bản trong quản lý lý rủi ro du lịch như: bảo vệ ngành du lịch; quản lý rủi ro đối với các khủng hoảng và thảm họa du lịch; trách nhiệm quốc gia đối với việc quản lý rủi ro và thảm họa; chiến lược xử lý khủng hoảng và quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp đối với các tổ chức kinh doanh du lịch và các điểm du lịch; báo chí và thông tin liên lạc.

*Module provides knowledge about:*

*Tourism Risk management is in the group of major knowledge module of Master of Tourism Services & Tour Management training program.*

*Module provides knowledge about: An overview of risk management in tourism, such as: tourism protection; risk management for crisis and disaster in tourism; national responsibility for risk and disaster management; crisis management strategy; management of incidents and emergency situations in tourism business and tourism spots; journalism and communication.*

### **10. Tài liệu tham khảo:**

#### *10.1. TLTK bắt buộc:*

[1]. Trung tâm Quốc tế APEC về du lịch bền vững (AICST) (2006), Quản lý rủi ro du lịch. Hướng dẫn chính thức để quản lý rủi ro du lịch.

<http://tailieu.vn/doc/ebook-quan-ly-rui-ro-du-lich-huong-dan-chinh-thuc-de-quan-ly-rui-ro-trong-nganh-du-lich-phan-1-1672489.html>

(Ngày 14/5/2007, Diễn đàn Hợp tác Kinh tế châu Á-Thái Bình Dương (APEC) đã công bố báo cáo Hướng dẫn quản lý rủi ro du lịch, được viết bằng 5 thứ tiếng gồm tiếng Việt, tiếng Anh, tiếng Trung, tiếng Indonesia và tiếng Thái Lan)

#### *10.2. TLTK khuyến khích:*

[2]. Website

<http://global.factiva.com>

<http://www.wttc.org>

<http://www.pata.org>

<http://www.world-tourism.org>

[www.vea.gov.vn](http://www.vea.gov.vn);

## 11. Đề cương chi tiết học phần:

NỘI DUNG		Tổng số tiết	Tiết lý thuyết	Tiết TH, TL	TLTK
<b>Mở đầu</b>		1	1		
<b>Chương 1: Bảo vệ ngành du lịch</b>		3	2	1	1 (4-15)
<b>1.1.</b>	<b>Khái quát về du lịch thế giới và tầm quan trọng của du lịch</b>				
1.1.1.	Vài nét sơ lược về Du lịch thế giới và khu vực Châu Á Thái Bình Dương				
1.1.2.	Tầm quan trọng của du lịch				
1.1.3.	Đóng góp của ngành du lịch vào các nền kinh tế thế giới và của APEC				
<b>1.2.</b>	<b>Tác động của các sự kiện lớn tới tình hình hoạt động của ngành du lịch khu vực</b>				
1.2.1.	Một số sự kiện lớn xảy ra trong khu vực				
1.2.2.	Sự biến động lượng khách du lịch thế giới				
<b>Chương 2: Quản lý rủi ro đối với các thảm họa du lịch</b>		5	3	2	1(16-36)
<b>2.1.</b>	<b>Khái niệm thảm họa du lịch, quản lý khủng hoảng du lịch và vai trò của ngành Du lịch trong quản lý rủi ro</b>				
2.1.1.	Khái niệm thảm họa du lịch và quản lý khủng hoảng du lịch				
2.1.2.	Vai trò của ngành Du lịch trong quản lý rủi ro				
<b>2.2.</b>	<b>Nguồn gốc của rủi ro và bản chất của thảm họa</b>				
2.2.1.	Nguồn gốc của rủi ro				
2.2.2.	Bản chất của thảm họa				
<b>2.3.</b>	<b>Tiêu chuẩn và quy trình quản lý rủi ro du lịch</b>				
2.3.1.	Tiêu chuẩn quản lý rủi ro du lịch				
2.3.2.	Quy trình quản lý rủi ro du lịch				
<b>Chương 3: Trách nhiệm quốc gia đối với việc quản lý rủi ro và thảm họa</b>		6	4	2	1(37-51)
<b>3.1.</b>	<b>Trách nhiệm quản lý rủi ro ở cấp quốc gia</b>				
3.1.1.	Trách nhiệm của Chính phủ trong quản lý rủi ro				
3.1.2.	Ủy ban an toàn, an ninh quốc gia				
<b>3.2.</b>	<b>Kế hoạch an toàn và an ninh du lịch quốc gia</b>				
3.2.1.	Nội dung kế hoạch an toàn và an ninh du lịch quốc gia				

3.2.2.	Kế hoạch quốc gia nhằm ứng phó với sự kiện bất ngờ trong ngành du lịch và hướng dẫn duy trì kinh doanh				
<b>3.3.</b>	<b>Chống khủng bố và phòng chống tội phạm có tổ chức</b>				
3.3.1.	Chống khủng bố và quản lý hậu quả				
3.3.2.	Phòng chống tội phạm có tổ chức				
<b>3.4.</b>	<b>Quản lý rủi ro ở một số khu vực</b>				
3.4.1.	Quản lý rủi ro du lịch ở khu vực Thái Bình Dương				
3.4.2.	Quản lý thảm họa ở châu Á Thái Bình Dương				
3.4.3.	Quản lý thiên tai ở châu Á và Thái Bình Dương				
3.4.4.	Tổ chức mạng lưới ứng phó với thảm họa du lịch				
<b>Chương 4: Chiến lược xử lý khủng hoảng và quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp đối với các tổ chức kinh doanh du lịch và các điểm du lịch</b>		8	6	2	1(52-73)
<b>4.1.</b>	<b>Chiến lược ngăn ngừa/giảm thiểu</b>				
4.1.1.	Phân tích SWOT trong một tổ chức kinh doanh du lịch và điểm du lịch				
4.1.2.	Thiết lập hệ thống và thủ tục bảo vệ sức khỏe và an toàn cho du khách và nhân viên				
<b>4.2.</b>	<b>Chiến lược sẵn sàng</b>				
4.2.1.	Lập Ủy ban kế hoạch xử lý khủng hoảng du lịch				
4.2.2.	Lập kế hoạch quản lý khủng hoảng du lịch				
4.2.3.	Quản lý nhân viên kiểm soát khủng hoảng du lịch				
4.2.4.	Quá trình lập kế hoạch khủng hoảng du lịch				
<b>4.3.</b>	<b>Chiến lược ứng phó</b>				
4.3.1.	Thành lập trung tâm quản lý khủng hoảng du lịch				
4.3.2.	Quản lý thông tin khủng hoảng du lịch				
4.3.3.	Duy trì hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch				
<b>4.4.</b>	<b>Chiến lược khôi phục</b>				
4.4.1.	Quan điểm chiến lược				
4.4.2.	Quá trình khôi phục				
4.4.3.	Phòng vãn trong chiến lược quản lý rủi ro				
<b>4.5.</b>	<b>Quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp</b>				
4.5.1.	Các quy trình xử lý sự cố và tình huống khẩn cấp				
4.5.2.	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp				
4.5.3.	Đánh giá và báo cáo về sự cố hay tình huống khẩn cấp				
<b>Chương 5: Báo chí và thông tin liên lạc</b>		6	4	2	1(74-87)
<b>5.1.</b>	<b>Những hình thức tường thuật về thảm họa, quản lý báo chí và hướng dẫn dành cho doanh nghiệp du lịch</b>				
5.1.1.	Những hình thức tường thuật về thảm họa và quản lý báo chí				
5.1.2.	Hướng dẫn dành cho doanh nghiệp du lịch				
<b>5.2.</b>	<b>Những phản ứng trước một rủi ro</b>				

5.2.1.	Định vị chiến lược thông tin				
5.2.2.	Lập kế hoạch xúc tiến				
5.2.3.	Đánh giá lại hệ thống an ninh				
5.2.4.	Nghiên cứu cho quá trình chuẩn bị tiếp theo				
<b>5.3.</b>	<b>Quản lý giảm thiểu tác hại</b>				
5.3.1.	Thông tin liên lạc từ tuyến đầu				
5.3.2.	Quyết định cứng rắn về xúc tiến				
5.3.3.	Các nghiên cứu nhanh				
<b>5.4.</b>	<b>Lấy lại niềm tin của khách</b>				
5.4.1.	Những hoạt động truyền thông				
5.4.2.	Linh hoạt trong công tác xúc tiến				
5.4.3.	Đảm bảo an ninh trong tương lai				
5.4.4.	Tiếp thị du lịch và tư vấn của Chính phủ				

**Phân bổ thời gian:**

<b>TT</b>	<b>Chương</b>	<b>Tổng số</b>	<b>Lý thuyết</b>	<b>Bài tập/ thực hành/ thí nghiệm/thảo luận</b>
1	Mở đầu	1	1	
2	Chương 1	3	2	1
3	Chương 2	5	3	2
4	Chương 3	6	4	2
5	Chương 4	8	6	2
6	Chương 5	6	4	2
7	Kiểm tra	1		1
	<i>Tổng</i>	<i>30</i>	<i>20</i>	<i>10</i>

*Đề cương đã được thông qua Hội đồng Khoa ngày 28 tháng 3 năm 2016*

**TRƯỞNG BỘ MÔN/TRƯỞNG HP**

**TS. Nguyễn Thị Tú**

