

**BỘ TÀI CHÍNH**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC - TÀI CHÍNH QUẢN TRỊ KINH DOANH**



**ĐỀ CƯƠNG GIẢNG DẠY HỌC PHẦN**  
**(Dành cho bậc Đại học)**

**HỌC PHẦN: QUẢN TRỊ KINH DOANH LỮ HÀNH**

**Số tín chỉ: 3 (3,0)**

**Bộ môn: Quản trị kinh doanh**

**Khoa: Quản trị kinh doanh**

**Hưng Yên, tháng ... năm 2019**

## **ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số ...../QĐ-ĐHTCQTKD ngày ...../2019 của Hiệu trưởng trường Đại học Tài chính – Quản trị kinh doanh)*

### **1. Thông tin chung về học phần:**

- Tên học phần: QUẢN TRỊ KINH DOANH LỮ HÀNH
- Tên tiếng Anh: TOUR OPERATION MANAGEMENT
- Mã học phần: 003409
- Số tín chỉ: 03, Số tín chỉ lý thuyết: 03, Số tín chỉ thực hành: 0
- Môn học tiên quyết: Đại cương Khoa học Du lịch
- Môn học song hành:

### **2. Đối tượng áp dụng:**

- Môn học bắt buộc cho ngành: Quản trị kinh doanh
- Môn học tự chọn cho ngành: Không
- Trình độ: Đại học
- Hệ đào tạo: Chính quy

### **3. Nội dung tóm tắt của học phần:**

Học phần trang bị những kiến thức cơ bản về kinh doanh lữ hành bao gồm khái niệm, vai trò của kinh doanh lữ hành, sản phẩm của kinh doanh lữ hành; khái niệm và phân loại doanh nghiệp lữ hành; cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lữ hành; quản trị mối quan hệ với các nhà cung cấp của doanh nghiệp lữ hành; tổ chức kinh doanh đại lý lữ hành; xây dựng chương trình du lịch, tổ chức xúc tiến hỗn hợp, bán và thực hiện chương trình du lịch; ứng dụng công nghệ thông tin và thương mại điện tử trong hoạt động kinh doanh lữ hành.

### **4. Mục tiêu của học phần:**

#### *4.1. Kiến thức:*

Sau khi kết thúc môn học sinh viên có nhận thức cơ bản về hoạt động kinh doanh lữ hành, hoạt động kinh doanh của các công ty lữ hành, xây dựng và thực hiện các chương trình du lịch trọn gói, các hoạt động xúc tiến hỗn hợp trong kinh doanh lữ hành trên thế giới và ở Việt Nam.

#### *4.2. Kỹ năng:*

Kết thúc môn học, sinh viên có kỹ năng xây dựng và thực hiện các chương trình du lịch trọn gói; xây dựng và thực hiện các hoạt động xúc tiến hỗn hợp trong kinh doanh lữ hành; quản lý được hoạt động của công ty lữ hành.

Thông qua môn học, sinh viên xây dựng được kỹ năng thuyết trình, kỹ năng làm việc nhóm.

#### 4.3. Thái độ:

Yêu thích môn học, ngành học mà sinh viên đang theo học;

Tích cực nghiên cứu, năng động, sáng tạo trong công việc;

Chấp hành nghiêm túc các quy định của nhà trường và nội quy lớp học.

#### 5. Chuẩn đầu ra của học phần:

STT	Mã CĐR	Nội dung chuẩn đầu ra	CĐR của CTĐT
<i>Về kiến thức</i>			
1	CĐR1	Có kiến thức tổng quát về kinh doanh lữ hành.	(4), (5), (6), (7), (8)
2	CĐR2	Hiểu rõ cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lữ hành.	
3	CĐR3	Nắm vững các nội dung liên quan đến quản trị mối quan hệ với các nhà cung cấp của doanh nghiệp lữ hành.	
4	CĐR4	Nắm vững hoạt động tổ chức kinh doanh đại lý lữ hành.	
5	CĐR5	Nắm vững nội dung xây dựng chương trình du lịch.	
6	CĐR6	Hiểu cách thức tổ chức xúc tiến, bán và thực hiện các chương trình du lịch.	
7	CĐR7	Biết cách ứng dụng công nghệ thông tin và thương mại điện tử trong hoạt động kinh doanh lữ hành.	
<i>Về kỹ năng</i>			
9	CĐR8	Xây dựng và thực hiện các chương trình du lịch trọn gói.	(9), (10), (13), (14), (15)
10	CĐR9	Xây dựng và thực hiện các hoạt động xúc tiến hỗn hợp trong kinh doanh lữ hành.	
11	CĐR10	Khả năng thuyết trình, làm việc nhóm hiệu quả.	

<i>Năng lực tự chủ và trách nhiệm (thái độ)</i>			
14	CĐR11	Yêu thích môn học, ngành học mà sinh viên đang theo học.	(18), (19), (20), (21)
15	CĐR12	Tích cực nghiên cứu, năng động, sáng tạo trong công việc.	
16	CĐR13	Chấp hành nghiêm túc các quy định của nhà trường và nội quy lớp học.	

## **6. Phương pháp và phương tiện giảng dạy:**

### *6.1. Phương pháp giảng dạy:*

- Phát vấn- đối thoại
- Thuyết trình, diễn giải, phân tích
- Thảo luận, nghiên cứu

### *6.2. Phương tiện giảng dạy:*

- Kịch bản môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo
- Bài giảng lý thuyết, giáo án điện tử- PowerPoint
- Máy tính, máy chiếu, phấn bảng, Internet

## **7. Thang điểm đánh giá:**

Giảng viên đánh giá theo thang điểm 10, Phòng Quản lý đào tạo sẽ quy đổi sang thang điểm chữ và thang điểm 4 để phục vụ cho việc xếp loại trung bình học kỳ, trung bình tích lũy và xét học vụ.

## **8. Phương pháp và nội dung đánh giá**

*(Theo Quy chế đào tạo hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ ban hành kèm theo Quyết định số 212/QĐ-ĐHTCQTKD ngày 14/5/2018 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài chính-Quản trị kinh doanh).*

Loại hình		Nội dung đánh giá	Mô tả cách thực hiện	CĐR	Trọng số
<b>Điểm chuyên cần</b>		Nhận thức, thái độ tham gia lớp học	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sinh viên đi học đầy đủ: Từ 9 đến 10 điểm</li> <li>- Sinh viên vắng từ 20% trở xuống: Từ 5 đến 8 điểm</li> <li>- Sinh viên vắng trên 20%: không được thi, không chấm điểm</li> </ul> Giảng viên kết hợp với thái độ học tập của sinh viên để cho theo khung ở trên	CĐR11, CĐR12, CĐR13	10%
<b>Đánh giá quá trình</b>	(1)	Kiểm tra thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bài thảo luận theo nhóm</li> <li>- Bài kiểm tra</li> </ul>	CĐR2, CĐR3, CĐR4, CĐR5, CĐR6, CĐR7, CĐR8, CĐR9, CĐR10	20%
	(2)	Kiểm tra giữa kỳ	- Bài kiểm tra	CĐR5, CĐR6	
<b>Điểm thi cuối kỳ</b>		Lý thuyết	Theo hình thức tự luận Giảng viên ra đề theo mẫu nhà trường quy định	CĐR1, CĐR2, CĐR3, CĐR4, CĐR5, CĐR6, CĐR7, CĐR8, CĐR9, CĐR10	70%
				<b>Tổng:</b>	<b>100%</b>

## 9. Tài liệu học tập và tham khảo:

### 9.1. Tài liệu học tập bắt buộc:

Đề cương Bài giảng *Quản trị kinh doanh lý hành*, Trường Đại học Tài chính – Quản trị kinh doanh.

### 9.2. Tài liệu tham khảo

(1)- PGS.TS Nguyễn Văn Mạnh, PGS. TS Phạm Hồng Chương (2006), *Giáo trình Quản trị kinh doanh lý hành* – Trường Đại học Kinh tế quốc dân.

(2)- *Luật du lịch* (2005).

(3)- *Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam* (VTOS 2009).

## 10. Thông tin giảng viên giảng dạy:

*Giảng viên 1:*

- Họ tên: Đỗ Thị Nhài

- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ

- Số điện thoại: 0943776038

Email: [dothinhai99@gmail.com](mailto:dothinhai99@gmail.com)

### 11. Nội dung và phân bổ thời gian:

Nội dung	Phân bổ thời gian				Tổng cộng
	Lý thuyết	Kiểm tra	Bài tập, thảo luận	Tự học, tự nghiên cứu	
Chương 1: Những vấn đề cơ bản về kinh doanh lữ hành	5		1	12	18
Chương 2: Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lữ hành	3			6	9
Chương 3: Quan hệ giữa nhà cung cấp với doanh nghiệp lữ hành	5		1	12	18
Chương 4: Tổ chức kinh doanh của đại lý lữ hành	5		1	12	18
Chương 5: Xây dựng chương trình du lịch	6	1	2	18	27
Chương 6: Tổ chức xúc tiến hỗn hợp, bán và thực hiện các chương trình du lịch	7	1	1	18	27
Chương 7: Ứng dụng công nghệ thông tin và thương mại điện tử trong hoạt động kinh doanh lữ hành	5		1	12	18
<b>Tổng cộng</b>	<b>36</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>90</b>	<b>135</b>

### 12. Lịch trình tổ chức dạy học cụ thể:

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Chuẩn đầu ra (HP)
Chương 1	5	1.1. Lịch sử kinh doanh lữ hành 1.2. Vai trò của kinh doanh lữ hành 1.3. Định nghĩa và phân loại kinh doanh lữ	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 1 Tài liệu tham khảo	

		hành 1.4. Hệ thống sản phẩm của kinh doanh lữ hành 1.5. Thị trường khách của kinh doanh lữ hành	số 1: Chương 1, Chương 2 Tài liệu tham khảo số 2	CĐR1, CĐR10, CĐR11, CĐR12, CĐR13
Bài tập, thảo luận	1	Thảo luận về một sản phẩm cụ thể của kinh doanh lữ hành theo hướng dẫn của giảng viên		
Chương 2	3	2.1. Các yếu tố ảnh hưởng đến cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lữ hành 2.2. Các mô hình cơ cấu tổ chức có thể áp dụng trong doanh nghiệp lữ hành 2.3. Cơ cấu tổ chức phổ biến của doanh nghiệp lữ hành ở Việt Nam	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 2 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 3 Tài liệu tham khảo số 2,3	CĐR2
Chương 3	5	3.1. Nhà cung cấp của doanh nghiệp lữ hành 3.2. Các hình thức quan hệ của doanh nghiệp lữ hành với nhà cung cấp 3.3. Một số vấn đề trong quan hệ giữa doanh nghiệp lữ hành và nhà cung cấp	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 3 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 4	CĐR3, CĐR10, CĐR11,
Bài tập, thảo luận	1	Soạn thảo hợp đồng chi tiết giữa doanh nghiệp lữ hành với một nhà cung cấp cụ thể. Doanh nghiệp lữ hành phải làm gì để hạn chế quyền mặc cả của nhà cung cấp?		CĐR12, CĐR13
Chương 4	3	4.1. Khái niệm và phân loại đại lý lữ hành 4.2. Hệ thống dịch vụ của đại lý lữ hành 4.3. Tổ chức kinh doanh đại lý lữ hành	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 4 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 5	CĐR4, CĐR10, CĐR11, CĐR12, CĐR13

Bài tập, thảo luận	1	Trình bày phương án kinh doanh đại lý lữ hành trong thực tế của nhóm sinh viên.		
Chương 5	6	5.1. Định nghĩa và phân loại chương trình du lịch 5.2. Quy trình xây dựng một chương trình du lịch trọn gói 5.3. Xác định giá thành, giá bán và các quy định của một chương trình du lịch	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 5 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 6	CĐR5, CĐR8, CĐR10, CĐR11,
Bài tập, thảo luận	2	- Làm bài tập xác định giá thành và giá bán của một chương trình du lịch cụ thể. - Thảo luận nhóm về xây dựng một chương trình du lịch cụ thể.		CĐR12, CĐR13
Kiểm tra	1	Sinh viên làm bài viết tại lớp. Nội dung kiểm tra do giảng viên quyết định		CĐR5
Chương 6	7	6.1. Tổ chức xúc tiến hỗn hợp chương trình du lịch 6.2. Tổ chức bán các chương trình du lịch trọn gói 6.3. Tổ chức thực hiện các chương trình du lịch	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 6 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 7	CĐR6, CĐR9, CĐR10, CĐR13, CĐR15,
Bài tập, thảo luận	1	Thảo luận nhóm về hoạt động truyền thông cụ thể cho một chương trình du lịch của công ty lữ hành		CĐR16
Kiểm tra	1	Sinh viên làm bài viết tại lớp. Nội dung kiểm tra do giảng viên quyết định		CĐR2, CĐR3, CĐR4, CĐR5, CĐR6



Chương 7	5	7.1. Sự phát triển của công nghệ thông tin và các ứng dụng trong ngành du lịch 7.2. Ảnh hưởng của công nghệ thông tin và thương mại điện tử đến kinh doanh lữ hành	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 7 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 8 Tài liệu tham khảo số 2: Chương 10	CĐR7, CĐR10, CĐR11, CĐR12,
Bài tập, thảo luận	1	Thực trạng ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động kinh doanh lữ hành tại Việt Nam. Phương hướng và giải pháp.		CĐR13

**TRƯỞNG KHOA**

**TRƯỞNG BỘ MÔN**

**GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN**