

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN QUẢN TRỊ KINH DOANH LỮ HÀNH

1. Khoa phụ trách: Quản trị kinh doanh

2. Thông tin chung về giảng viên

TT	Họ và tên	Năm sinh	Chức danh, học hàm, học vị	Nơi tốt nghiệp	Chuyên môn	Giảng chính, kiêm chức	Điện thoại, email
1	Đỗ Thị Nhài	1982	Thạc sĩ	ĐHQG Hà Nội	Du lịch học	Giảng chính	0943776038 dothinhai99@gmail.com

3. Thông tin về học phần

- Tên học phần: QUẢN TRỊ KINH DOANH LỮ HÀNH
- Mã học phần: 003409
- Số tín chỉ: 03
- Điều kiện tiên quyết: Đại cương khoa học du lịch

4. Đối tượng áp dụng

- Ngành đào tạo: Quản trị kinh doanh
- Trình độ: Đại học
- Hệ đào tạo: chính quy

5. Mục tiêu của môn học

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. 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.

6. Tóm tắt nội dung học phần

Học phần trang bị những kiến thức cơ bản về kinh doanh lễ hành bao gồm khái niệm, vai trò của kinh doanh lễ hành, sản phẩm của kinh doanh lễ hành; khái niệm và phân loại doanh nghiệp lễ hành; cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lễ hành; quản trị mối quan hệ với các nhà cung cấp của doanh nghiệp lễ hành; tổ chức kinh doanh đại lý lễ 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 lễ hành.

7. Phương pháp và phương tiện giảng dạy

7.1. Phương pháp giảng dạy

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

7.2. 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

8. 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.

9. Phương pháp đánh giá:

- Thái độ, chuyên cần (trọng số 10%)

Điểm chuyên cần được đánh giá thông qua số giờ sinh viên lên lớp, sự tích cực khi tham gia thảo luận, trả lời câu hỏi tại lớp, sự chuẩn bị bài ở nhà... và do giảng viên giảng dạy quyết định. Sinh viên sẽ được điểm chuyên cần 0 (không) khi nghỉ quá 20% số tiết tín chỉ phải lên lớp theo quy định. Khi được điểm 0 (không) chuyên cần thì sinh viên không đủ điều kiện tham dự thi hết học phần và phải học lại.

- Tham dự kiểm tra: 2 bài kiểm tra thường xuyên (trọng số 10%), 01 bài kiểm tra giữa kỳ (10%).

Điểm kiểm tra thường xuyên thứ nhất là điểm của bài thảo luận theo nhóm trên lớp theo yêu cầu của giảng viên. Điểm kiểm tra thường xuyên thứ hai là điểm của bài kiểm tra

mà sinh viên làm trực tiếp tại lớp 1 tiết khi chương trình giảng dạy đạt khoảng 2/3 khối lượng kiến thức. Đề kiểm tra và chấm điểm do giảng viên giảng dạy quyết định.

Điểm kiểm tra giữa kỳ (kiểm tra giữa học phần) là điểm của bài kiểm tra mà sinh viên làm trực tiếp tại lớp 1 tiết khi chương trình giảng dạy đạt khoảng 1/2 khối lượng kiến thức. Các giảng viên tự quyết định việc ra đề kiểm tra và chấm bài kiểm tra giữa học phần đối với các lớp do mình giảng dạy .

- Thi hết học phần: trọng số 70%, hình thức thi do Trường quy định.

10. Tài liệu học tập

- *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.

- *Tài liệu tham khảo:*

(1)- PGS.TS Nguyễn Văn Mạnh, PGS. TS Phạm Hồng Chương (2012), *Giáo trình Quản trị kinh doanh lý hành* – Trường Đại học Kinh tế quốc dân.

(2)- *Luật du lịch* (2017).

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

11. Nội dung chi tiết học phần

Chương 1. Những vấn đề cơ bản về kinh doanh lý hành

- 1.1. Lịch sử kinh doanh lý hành
- 1.2. Vai trò của kinh doanh lý hành
- 1.3. Định nghĩa và phân loại kinh doanh lý hành
- 1.4. Hệ thống sản phẩm của kinh doanh lý hành
- 1.5. Thị trường khách của kinh doanh lý hành

Chương 2. Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lý hành

- 2.1. Các yếu tố ảnh hưởng đến cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lý hành
- 2.2. Các mô hình cơ cấu tổ chức có thể áp dụng trong doanh nghiệp lý hành
- 2.3. Cơ cấu tổ chức phổ biến của doanh nghiệp lý hành ở Việt Nam

Chương 3. Quan hệ giữa nhà cung cấp với doanh nghiệp lý hành

- 3.1. Nhà cung cấp của doanh nghiệp lý hành
- 3.2. Các hình thức quan hệ của doanh nghiệp lý hành với nhà cung cấp
- 3.3. Một số vấn đề trong quan hệ giữa doanh nghiệp lý hành và nhà cung cấp

Chương 4. Tổ chức kinh doanh của đại lý lý hành

- 4.1. Khái niệm và phân loại đại lý lý hành

4.2. Hệ thống dịch vụ của đại lý lữ hành

4.3. Tổ chức kinh doanh đại lý lữ hành

Chương 5. Xây dựng chương trình du lịch

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

Chương 6. Tổ chức xúc tiến hỗn hợp, bán và thực hiện các chương trình du lịch

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

Chương 7. Ứng dụng công nghệ thông tin và thương mại điện tử trong hoạt động kinh doanh lữ hành

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

12. 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

Tổng cộng	36	2	7	90	135
------------------	-----------	----------	----------	-----------	------------

13. Lịch trình tổ chức dạy học cụ thể

Bài 1(tiết 1-3)

Chương 1. Những vấn đề cơ bản về kinh doanh lữ hành

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	3	- Lịch sử kinh doanh lữ hành - Vai trò của kinh doanh lữ hành - Định nghĩa và phân loại kinh doanh lữ hành	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 1 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 1, Chương 2 Tài liệu tham khảo số 2	Trên lớp
Thảo luận	0			
Tự nghiên cứu	6	Nghiên cứu trước tài liệu phân: Hệ thống sản phẩm của kinh doanh lữ hành & Thị trường khách của kinh doanh lữ hành	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 1 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 1, Chương 2 Tài liệu tham khảo số 2	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 2(tiết 4-6)

Chương 1. Những vấn đề cơ bản về kinh doanh lữ hành (tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	2	- Hệ thống sản phẩm của kinh doanh lữ hành. - Thị trường khách của kinh doanh lữ hành.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 1 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 1, Chương 2 Tài liệu tham khảo số 2	Trên lớp
Thảo luận	1	Thảo luận về một sản phẩm cụ thể của kinh doanh lữ		Trên lớp

		hành theo hướng dẫn của giảng viên.		
Tự nghiên cứu	6	Nghiên cứu trước tài liệu nội dung Chương 2: Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lữ hành.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 2 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 3 Tài liệu tham khảo số 2,3	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 3 (tiết 07-09)

Chương 2. Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lữ hành

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	3	- Các yếu tố ảnh hưởng đến cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lữ hành. - Các mô hình cơ cấu tổ chức có thể áp dụng trong doanh nghiệp lữ hành. - 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	Trên lớp
Tự nghiên cứu	6	- Nghiên cứu trước tài liệu nội dung Chương 3. Quan hệ giữa nhà cung cấp với doanh nghiệp lữ hành.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 3 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 4	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 4 (tiết 10-12)

Chương 3. Quan hệ giữa nhà cung cấp với doanh nghiệp lữ hành

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	3	- Nhà cung cấp của doanh nghiệp lữ hành. - Các hình thức quan hệ của doanh nghiệp lữ hành với nhà cung cấp.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 3 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 4	Trên lớp

Tự nghiên cứu	6	- Nghiên cứu trước tài liệu nội dung 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	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm
---------------	---	---	--	---

Bài 5 (tiết 13-15)

Chương 3. Quan hệ giữa nhà cung cấp với doanh nghiệp lữ hành (tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	2	- 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	Trên lớp
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?		Trên lớp
Tự nghiên cứu	6	- Nghiên cứu trước tài liệu nội dung Chương 4. Tổ chức kinh doanh của đại lý lữ hành.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 4 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 5	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 6(tiết 16-18)

Chương 4. Tổ chức kinh doanh của đại lý lữ hành

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	3	- Khái niệm và phân loại đại lý lữ hành. - Hệ thống dịch vụ của đại lý lữ hành.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 4 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 5	Trên lớp

Tự nghiên cứu	6	- Nghiên cứu trước nội dung Tổ chức kinh doanh đại lý lữ hành.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 4 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 5	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm
---------------	---	--	--	---

Bài 7 (tiết 19-21)

Chương 4. Tổ chức kinh doanh của đại lý lữ hành (tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	2	- Tổ chức kinh doanh đại lý lữ hành.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 4 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 5	Trên lớp
Thảo luận	1	Trình bày phương án kinh doanh đại lý lữ hành trong thực tế của nhóm sinh viên.		Trên lớp
Tự nghiên cứu	6	- Nghiên cứu trước nội dung Chương 5. Xây dựng chương trình du lịch	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 5 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 6	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 8 (tiết 22-24)

Chương 5. Xây dựng chương trình du lịch

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	3	- Định nghĩa và phân loại chương trình du lịch - Quy trình xây dựng một chương trình du lịch trọn gói	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 5 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 6	Trên lớp
Tự nghiên cứu	6	- Nghiên cứu trước nội dung 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	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 9 (tiết 25-27)

Chương 5. Xây dựng chương trình du lịch (tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	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	Trên lớp
Tự nghiên cứu	6	- Nghiên cứu trước các chủ đề thảo luận của Chương 5 do giảng viên yêu cầu.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 5 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 6	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 10 (tiết 28-30)

Chương 5. Xây dựng chương trình du lịch (tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
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.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 5 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 6	Trên lớp
Kiểm tra	1	Sinh viên làm bài viết tại lớp. Nội dung kiểm tra do giảng viên quyết định		Trên lớp
Tự nghiên cứu	6	- Nghiên cứu trước nội dung Chương 6. Tổ chức xúc tiến hỗn hợp, bán và thực hiện các chương trình du lịch.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 6 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 7	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 11 (tiết 31-33)

Chương 6. Tổ chức xúc tiến hỗn hợp, bán và thực hiện các chương trình du lịch

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
---------------------------	-----------------	----------------	-----------------------------	---------

Lý thuyết	3	- Tổ chức xúc tiến hỗn hợp chương trình du lịch.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 6 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 7	Trên lớp
Tự nghiên cứu	6	- Nghiên cứu trước nội dung Tổ chức bán các chương trình du lịch trọn gói	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 6 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 7	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 12 (tiết 34-36)

Chương 6. Tổ chức xúc tiến hỗn hợp, bán và thực hiện các chương trình du lịch (tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	3	- Tổ chức bán các chương trình du lịch trọn gói.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 6 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 7	Trên lớp
Tự nghiên cứu	6	- Nghiên cứu trước nội dung Tổ chức thực hiện các chương trình du lịch trọn gói.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 6 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 7	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 13 (tiết 37-39)

Chương 6. Tổ chức xúc tiến hỗn hợp, bán và thực hiện các chương trình du lịch (tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	1	- Tổ chức thực hiện các chương trình du lịch trọn gói.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 6 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 7	Trên lớp
Thảo luận	1	Thảo luận nhóm về hoạt động truyền thông cụ thể cho một chương trình du lịch của công ty lữ hành.		Trên lớp

Kiểm tra	1	Sinh viên làm bài viết tại lớp. Nội dung kiểm tra do giảng viên quyết định		Trên lớp
Tự nghiên cứu	6	- Nghiên cứu trước nội dung Chương 7. Ứng dụng công nghệ thông tin và thương mại điện tử trong hoạt động 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	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 14 (tiết 40-42)

Chương 7. Ứng dụng công nghệ thông tin và thương mại điện tử trong hoạt động kinh doanh lữ hành

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	3	- Sự phát triển của công nghệ thông tin và các ứng dụng trong ngành du lịch.	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 7 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 8 Tài liệu tham khảo số 2: Chương 10	Trên lớp
Tự nghiên cứu	6	- Nghiên cứu trước nội dung 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	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 15 (tiết 43-45)

Chương 7. Ứng dụng công nghệ thông tin và thương mại điện tử trong hoạt động kinh doanh lữ hành (tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	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	Trên lớp

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.		Trên lớp
Tự nghiên cứu	6	Nghiên cứu lại toàn bộ nội dung học phần		Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Hưng Yên, ngày ... tháng năm 20...

TM nhóm biên soạn

Chủ biên

ThS. Đỗ Thị Nhài