

BỘ TÀI CHÍNH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUẢN TRỊ KINH DOANH

PHẦN I: ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Khoa phụ trách: Quản trị kinh doanh

2. Giảng viên

TT	Họ và tên	Năm sinh	Học hàm, học vị	Nơi tốt nghiệp	Chuyên môn	Giảng chính, kiêm chức	Điện thoại, email
1	Đoàn Thị Huệ	1988	Thạc sỹ	ĐHTM	Quản trị kinh doanh	Giảng chính	ĐT: 0987818576 Email: doanhuedhtm@gmail.com
2	Đỗ Thị Nhài		Thạc sỹ		Quản trị kinh doanh	Giảng chính	0943776038 Email: dothinhai99@gmail.com
3	Nguyễn Thị Thủy		Thạc sỹ	ĐHTM	Quản trị kinh doanh	Giảng chính	ĐT: 0972503484 EEmail: nguyenthuykhoaqt@gmail.com
4	Lê Minh Hạnh	1981	Thạc sỹ	ĐHTM	Quản trị kinh doanh	Giảng chính	ĐT: 0904687789 Email: minhhanhisb@gmail
5	Đỗ Tiến Tới		Thạc sỹ	ĐH KTQD	Quản trị kinh doanh	Giảng chính	ĐT: 0912050526 Email: dotientoi2011@gmail.com

3. Thông tin về học phần

- Tên học phần: THỰC HÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH DU LỊCH
- Số tín chỉ thực hành: 03
- Điều kiện tiên quyết:
 - Đại cương khoa học và du lịch
 - Quản trị kinh doanh lễ hành
 - Quản trị kinh doanh khách sạn
 - Quản trị TOUR

4. Đối tượng áp dụng

- Ngành đào tạo: Học phần bắt buộc đối với ngành Quản trị kinh doanh
- Trình độ: Đại học
- Hệ đào tạo: Chính quy

5. Mục tiêu của học phần:

5.1. Kiến thức

Học phần này trang bị cho sinh viên những kiến thức chuẩn mực và chuyên ngành về thực hành quản trị kinh doanh du lịch. Học phần cung cấp cho người học những cơ sở lý luận cơ bản về ngành quản trị kinh doanh du lịch và những vấn đề thực tế về kinh doanh du lịch tại Việt Nam và trên thế giới. Với cách tiếp cận này, sinh viên có những hiểu biết rộng và sâu về lý thuyết và khả năng vận dụng những kiến thức đã học vào thực tế tốt hơn.

5.2. Kỹ năng:

Học phần này sẽ bổ sung cho sinh viên những kỹ năng sau:

- Kỹ năng giao tiếp, thuyết trình
- Kỹ năng làm việc nhóm
- Kỹ năng quản lý thời gian
- Kỹ năng tư duy sáng tạo
- Kỹ năng nhập vai và giải quyết tình huống
- Kỹ năng xử lý thông tin và ra quyết định

- Kỹ năng phân tích kinh doanh du lịch theo hướng phát triển bền vững

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, cơ sở thực tập và nội quy lớp học.
- Rèn luyện tính kiên trì và có đạo đức nghề nghiệp
- Có sự tự tin và chuẩn mực sống trong xã hội

6. Tóm tắt nội dung học phần

Thực hành quản trị kinh doanh du lịch là môn học tổng hợp của ngành quản trị kinh doanh du lịch, cung cấp một hệ thống kiến thức cơ bản về: Quản trị kinh doanh lữ hành; Quản trị kinh doanh khách sạn và quản trị Tour gắn với các cơ sở kinh doanh du lịch hiện nay trong nước và trên thế giới. Trên nền tảng đó, sinh viên sẽ được vận dụng kiến thức đó vào thực tế tại cơ sở doanh nghiệp kinh doanh du lịch, sinh viên được tiếp xúc, thử sức trong vai trò là nhà quản trị kinh doanh để vận hành kinh doanh lữ hành và vận hành kinh doanh khách sạn.

7. Phương pháp và phương tiện giảng dạy

7.1. Phương pháp giảng dạy

- Diễn giải, phân tích, phát vấn-đối thoại
- Đặt vấn đề - giải quyết vấn đề
- Thảo luận nhóm tại lớp

7.2. Phương tiện giảng dạy

- Phân, bảng, máy tính, máy chiếu, kịch bản giảng dạy.
- Đề cương bài giảng Quản trị nhân lực của trường Đại học Tài chính – Quản trị kinh doanh.

8. Thang điểm đánh giá: thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến một chữ số thập phân.

9. Phương pháp và nội dung đánh giá:

9.1. Điểm chuyên cần (10%): Được chấm theo thang điểm 10, dựa trên các tiêu chí sau: Thời gian dự học trên lớp, ý thức học tập trên lớp, mức độ hoàn thành các câu hỏi, bài tập giao về nhà và nội dung tự học ở nhà...

9.2. Kiểm tra đánh giá thường xuyên (10%) (2 bài)

- Bài kiểm tra được thực hiện dưới hình thức viết báo cáo viết báo cáo tổng hợp về doanh nghiệp lữ hành, Khách sạn thực tập.

- Thời gian kiểm tra:

+ Sau buổi đầu thực tế tại doanh nghiệp lữ hành : Kiểm tra bài 1

+ Sau buổi đầu thực tế tại Khách sạn: Kiểm tra bài 2

9.3. Kiểm tra đánh giá giữa học phần (10%)

- Bài kiểm tra được thực hiện dưới hình thức viết đề cương chi tiết cho đề án môn học tại cơ sở thực hành.

9.4. Thi kết thúc học phần (70%)

- Sinh viên viết đề án môn học tại cơ sở thực tập.

10. Tài liệu học tập và tham khảo

10.1. Tài liệu học tập bắt buộc:

[1] Đề cương Bài giảng *Quản trị kinh doanh lữ hành*, Trường Đại học Tài chính – Quản trị kinh doanh.

[2] Đề cương Bài giảng *Quản trị kinh doanh khách sạn*, Trường Đại học Tài chính – Quản trị kinh doanh.

[3] Đề cương Bài giảng *Quản trị Tour*, Trường Đại học Tài chính – Quản trị kinh doanh.

10.2. Tài liệu tham khảo:

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

[2] Giáo trình *Quản trị nhà hàng khách sạn du lịch*, Đại học Thương mại, 2008.

[3] Giáo trình *Quản trị kinh doanh khách sạn*, Nhà xuất bản Đại học quốc gia Hà Nội, 1999.

[4] Giáo trình *Phát triển ngành du lịch*, Nhà xuất bản Đại học quốc gia Hà Nội, 2010

[5] *Luật du lịch* (2005).

11. Nội dung chi tiết học phần

Sinh viên sẽ đi thực hành tại 2 cơ sở: Doanh nghiệp lữ hành và khách sạn. Địa điểm thực hành do bộ môn QTKD và khoa QTKD liên hệ. Trong quá trình đi thực hành sinh viên phải hoàn thành các công việc sau:

- + Sinh viên phải tham gia đầy đủ các nội dung thực tế tại doanh nghiệp; Tuân thủ các quy định tại doanh nghiệp; Tìm hiểu tổng quan về doanh nghiệp, cơ cấu bộ máy tổ chức của doanh nghiệp.

- + Sinh viên sẽ viết 2 bài viết báo cáo tổng hợp về doanh nghiệp lữ hành và khách sạn và nộp cho giáo viên hướng dẫn chấm điểm. Điểm báo cáo tổng hợp sẽ được lấy là điểm kiểm tra thường xuyên số 1 và bài kiểm tra giữa kỳ.

- + Sinh viên phải nắm bắt được: Quy trình vận hành kinh doanh lữ hành; quy trình vận hành tour du lịch; Quy trình vận hành lưu trú tại khách sạn và Quy trình vận hành kinh doanh dịch vụ ăn uống tại khách sạn. Đồng thời, sinh viên trực tiếp tham gia vào các quy trình vận hành đó.

- + Sinh viên viết đề cương chi tiết của đề án môn học và nộp cho giáo viên hướng dẫn chấm điểm (Chủ đề của đề án môn học do sinh viên và giáo viên hướng dẫn thống nhất lựa chọn). Điểm đề cương chi tiết của đề án môn học sẽ được lấy là điểm bài kiểm tra thường xuyên số 2.

- + Sinh viên viết đề án môn học và nộp cho giáo viên hướng dẫn chấm điểm. Điểm đề án môn học sẽ được thay thế bằng điểm thi kết thúc học phần.

+ Kết thúc học phần sinh viên đã được tiếp cận quy trình kinh doanh du lịch trên thực tế, vận dụng được kiến thức đã học vào thực tiễn và rút kinh nghiệm cho bản thân. Học phần sẽ giúp sinh viên định hướng được nghề nghiệp trong tương lai

12. Phân bổ thời gian

Nội dung	Phân bổ thời gian				Tổng cộng
	Thực hành	Kiểm tra	Bài tập, thảo luận	Tự học, tự nghiên cứu	
Chuyên đề 1: Vận hành hoạt động kinh doanh du lịch	40			60	100
Chuyên đề 2: Vận hành hoạt động kinh doanh khách sạn	35			53	88
Tổng cộng	75			113	188

13. Lịch trình tổ chức dạy học cụ thể:

Tiết 1-10

Thực hành chuyên đề 1: Vận hành hoạt động kinh doanh lữ hành

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

Thực hành	10	- Sinh viên sẽ được đến cơ sở thực hành về kinh doanh lễ hành do bộ môn Quản trị kinh doanh và khoa Quản trị kinh doanh liên hệ: + Đại diện cơ sở thực tập sẽ giới thiệu tổng quan về cơ sở thực tập. + Sinh viên sẽ được thăm quan về bộ máy tổ chức của doanh nghiệp, tìm hiểu các chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận trong doanh nghiệp. + Sinh viên được tìm hiểu về quy trình vận hành hoạt động kinh doanh tại doanh nghiệp lễ hành. - Sinh viên thực tập tại doanh nghiệp: + Sinh viên tuân thủ quy định tại cơ sở thực tập. + Trao đổi thông tin với các nhà quản trị tại cơ sở thực tập. Giải đáp những thắc mắc.	- Tài liệu của cơ sở thực tập, website của Công ty.	Sinh viên được đến doanh nghiệp lễ hành do khoa và bộ môn liên hệ
Tự nghiên cứu	20	- Đọc tài liệu về nội dung bài học về quy trình vận hành kinh doanh lễ hành. - Tìm hiểu quy trình vận hành kinh doanh tại cơ sở thực tập,	Tài liệu môn học, tài liệu của Công ty thực tập, website Công ty	Sinh viên tự bố trí thời gian

		phân tích và nhận xét.		
--	--	------------------------	--	--

Tiết 11-20

Thực hành chuyên đề 2: Vận hành hoạt động kinh doanh khách sạn

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Thực hành	10	- Sinh viên sẽ được đến cơ sở thực hành về kinh doanh khách sạn do bộ môn Quản trị kinh doanh và khoa Quản trị kinh doanh liên hệ: + Đại diện khách sạn sẽ giới thiệu tổng quan về khách sạn. + Sinh viên sẽ được thăm quan về bộ máy tổ chức của khách sạn, tìm hiểu các chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận trong khách sạn. + Sinh viên được tìm hiểu về quy trình vận hành hoạt động kinh doanh tại khách sạn. - Sinh viên thực tập tại khách sạn: + Sinh viên tuân thủ quy định tại khách sạn. + Trao đổi thông tin với các nhà	- Tài liệu của cơ sở thực tập, website Khách sạn.	Sinh viên được đến Khách sạn do khoa và bộ môn liên hệ

		quản trị, nhân viên tại Khách sạn. Giải đáp những thắc mắc.		
Tự nghiên cứu	20	- Đọc tài liệu về nội dung bài học về quy trình vận hành kinh doanh lưu trú tại khách sạn. - Tìm hiểu quy trình vận hành kinh doanh Khách sạn thực tập. phân tích và nhận xét.	<i>Tài liệu môn học, tài liệu của Khách sạn thực tập, website Khách sạn</i>	Sinh viên tự bố trí thời gian

Tiết 26-40

Thực hành chuyên đề 1: Vận hành hoạt động kinh doanh lữ hành

(Vận hành quy trình kinh doanh du lịch lữ hành)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Thực hành	15	- Sinh viên tiếp tục được đến cơ sở thực hành về kinh doanh lữ hành do bộ môn Quản trị kinh doanh và khoa Quản trị kinh doanh đã liên hệ. + Sinh viên phải nắm được cơ cấu bộ máy tổ chức của doanh nghiệp,	- <i>Tài liệu của cơ sở thực tập, website của Công ty.</i>	Sinh viên thực tập tại doanh nghiệp lữ

	các chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận trong doanh nghiệp thực tập. + Sinh viên được tìm hiểu về quy trình vận hành hoạt động kinh doanh tại doanh nghiệp. + Sinh viên thực tập tại doanh nghiệp: + Sinh viên tuân thủ quy định tại cơ sở thực tập. + Tìm hiểu và tham gia vào quy trình vận hành kinh doanh tại cơ sở thực tập: Sinh viên được thực tập ở một vai trò mới do người phụ trách doanh nghiệp phân công, được đánh giá và nhận xét. Từ đó rút ra được bài học kinh nghiệm. + Phân tích và nhận xét về quy trình vận hành kinh doanh của doanh nghiệp. + Trao đổi thông tin với các nhà quản trị tại cơ sở thực tập. Giải đáp những thắc mắc. + Lựa chọn đề tài cho đề án môn học.		hành do Doanh nghiệp bố trí và sắp xếp
--	--	--	---

		+ Thu thập dữ liệu và viết đề án môn học về quy trình vận hành kinh doanh lý hành tại cơ sở thực tập.		
Tự nghiên cứu	30	- Đọc tài liệu về nội dung bài học về quy trình vận hành kinh doanh lý hành. - Tìm hiểu quy trình vận hành kinh doanh lý hành tại cơ sở thực tập, phân tích và nhận xét.	<i>Tài liệu môn học, tài liệu của Công ty thực tập, website Công ty</i>	Sinh viên tự bố trí thời gian

Tiết 41- 50

Thực hành chuyên đề 1: Vận hành hoạt động kinh doanh lý hành (tiếp)

(Vận hành tour du lịch)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Thực hành	15	- Sinh viên được tìm hiểu và được giới thiệu về quy trình vận hành tour du lịch tại doanh nghiệp. - Sinh viên thực tập tại doanh nghiệp: + Sinh viên tuân thủ quy định tại cơ sở thực tập	<i>- Tài liệu của cơ sở thực tập, website của Công ty.</i>	Sinh viên sẽ làm hướng dẫn Tour du lịch

		+ Tìm hiểu và tham gia vào quy trình vận hành tour tại cơ sở thực tập. + Sinh viên sẽ được tham gia vào hoạt động của một tour du lịch ngoài thực tế với vai trò là một hướng dẫn tour: Sinh viên được chuyên viên hướng dẫn tour nhận xét, đánh giá công việc. Sinh viên tự rút ra bài học bản thân qua lần thử thách. + Trao đổi thông tin với các nhà quản trị tại cơ sở thực tập. Giải đáp những thắc mắc. + Lựa chọn đề tài cho đề án môn học. + Thu thập dữ liệu và viết đề án môn học về quy trình vận hành tour du lịch, sinh viên đã được trải nghiệm thực tế tại cơ sở thực tập.		thực tế
Tự nghiên cứu	30	- Đọc tài liệu về nội dung bài học về quy trình vận hành tour du lịch - Tìm hiểu quy trình vận hành tour tại cơ sở thực tập, phân tích và nhận xét.	<i>Tài liệu môn học, tài liệu của Công ty thực tập, website Công ty</i>	Sinh viên tự bố trí thời gian

Thực hành chuyên đề 2: Vận hành hoạt động kinh doanh khách sạn

(Vận hành hoạt động lưu trú tại khách sạn)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Thực hành	15	+ Sinh viên nắm được cơ cấu tổ chức bộ máy tổ chức của khách sạn, tìm hiểu các chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận trong khách sạn. + Sinh viên được tìm hiểu về quy trình vận hành hoạt động kinh doanh tại khách sạn. - Sinh viên thực tập tại khách sạn: + Sinh viên tuân thủ quy định tại khách sạn. + Tìm hiểu và tham gia vào quy trình vận hành kinh doanh lưu trú tại khách sạn: - Sinh viên được thử sức với vai trò là một nhân viên lễ tân của khách sạn, sinh viên được hướng dẫn quy trình đầy đủ của bộ phận lễ tân trong khách sạn. Được	- Tài liệu của cơ sở thực tập, website Khách sạn.	Sinh viên thực hành tại khách sạn: tham gia vào quy trình vận hành kinh doanh lưu trú, thử

		hướng dẫn công việc, thực hiện công việc và nhận xét kết quả làm việc. Sinh viên tự rút ra bài học kinh nghiệm bản thân. -Sinh viên được thử sức với vai trò nhân viên phục vụ buồng ngủ: được hướng dẫn, thực hiện công việc và nhận xét kết quả làm việc. Sinh viên tự rút ra bài học kinh nghiệm bản thân. + Trao đổi thông tin với các nhà quản trị, nhân viên tại Khách sạn. Giải đáp những thắc mắc. + Lựa chọn đề tài cho đề án môn học. + Thu thập dữ liệu và viết đề án môn học về quy trình vận hành hoạt động kinh doanh tại Khách sạn.		sức với vai trò là nhân viên lễ tân khách sạn, nhân viên phục vụ buồng
Tự nghiên cứu	30	- Đọc tài liệu về nội dung bài học về quy trình vận hành kinh doanh lưu trú tại khách sạn. - Tìm hiểu quy trình vận hành kinh doanh lưu trú tại Khách sạn thực tập. phân tích và nhận xét.	<i>Tài liệu môn học, tài liệu của Khách sạn thực tập, website Khách sạn</i>	Sinh viên tự bố trí thời gian

Thực hành chuyên đề 2: Vận hành hoạt động kinh doanh khách sạn (tiếp)

(Vận hành kinh doanh ăn uống tại khách sạn)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Thực hành	10	- Sinh viên được tìm hiểu và được giới thiệu về quy trình vận hành kinh doanh ăn uống tại Khách sạn: Các chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận, cá nhân trong quy trình. - Sinh viên thực tập tại Khách sạn: + Sinh viên tuân thủ quy định tại Khách sạn thực tập. + Tìm hiểu và tham gia vào quy trình vận hành kinh doanh ăn uống tại Khách sạn: Sinh viên được hướng dẫn xây dựng kế hoạch thực đơn cho nhà hàng; tham gia quy trình phục vụ trực tiếp tại khách sạn. Sinh viên được nhận xét và rút kinh nghiệm cho bản thân. + Trao đổi thông tin với các nhà quản trị, nhân viên tại Khách sạn.	<i>- Tài liệu của cơ sở thực tập, website Khách sạn</i>	Sinh viên được hướng dẫn xây dựng kế hoạch thực đơn cho nhà hàng; tham gia quy trình phục

		Giải đáp những thắc mắc. + Thu thập dữ liệu và viết đề án môn học về quy trình kinh doanh ăn uống tại khách sạn.		vụ trực tiếp tại khách sạn
Tự nghiên cứu	20	- Đọc tài liệu về nội dung bài học về quy trình vận hành kinh doanh ăn uống tại khách sạn. - Tìm hiểu quy trình vận hành kinh doanh ăn uống tại Khách sạn, phân tích và nhận xét.	<i>Tài liệu môn học, tài liệu của Khách sạn thực tập, website Khách sạn</i>	Sinh viên tự bố trí thời gian

Ngày.....thángnăm 2016

TRƯỞNG KHOA

TS. Đào Văn Tú