

**CHƯƠNG TRÌNH CHI TIẾT HỌC PHẦN  
TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC**

**Ngành/Chuyên ngành đào tạo: Quản trị kinh doanh Du lịch - Khách sạn**

- 1. Tên học phần: Quản trị tác nghiệp doanh nghiệp lữ hành**
- 2. Loại học phần:** Lý thuyết
- 3. Tổng số tín chỉ: 3** tín chỉ. Trong đó (3, 0)
- 4. Bộ môn quản lý học phần:** Quản trị kinh doanh
- 5. Điều kiện tiên quyết:** Học sau các học phần cơ sở ngành
- 6. Phân bổ thời gian:**
  - Thời gian lên lớp: 45 tiết (3 tiết/tuần)
    - Số tiết lý thuyết: 43 tiết
    - Số tiết thực hành: 0 tiết
    - Số tiết kiểm tra: 02 tiết
  - Thời gian tự học: 90. tiết

**7. Mục tiêu của học phần**

**7.1. Kiến thức**

Trang bị những kiến thức cơ bản về quản trị tác nghiệp doanh nghiệp lữ hành. Sau khi kết thúc môn học, sinh viên vận dụng những kiến thức của quản trị tác nghiệp trong quản trị tình hình hoạt động kinh doanh tại các doanh nghiệp lữ hành

**7.2. Kỹ năng**

- Hiểu các kiến thức về lĩnh vực quản trị tác nghiệp doanh nghiệp lữ hành
- Vận dụng kiến thức quản trị tác nghiệp doanh nghiệp lữ hành trong thực tế doanh nghiệp
- Phân tích và tính toán các tình huống quản trị trong doanh nghiệp để đưa ra giải pháp hiệu quả nhất.

**7.3. Thái độ**

- Sinh viên yêu thích và hứng thú với học phần Quản trị tác nghiệp doanh nghiệp lữ hành.
- Sinh viên có thái độ nghiêm túc, cầu tiến trong quá trình học tập, nghiên cứu.
- Hình thành và rèn luyện cho sinh viên có thái độ khách quan, trung thực, khoa học, tinh thần hợp tác, làm việc nhóm, tác phong làm việc của người quản trị trong tương lai.

**8. Nội dung học phần**

**8.1. Mô tả vắn tắt**

**Chương 1. Tổng quan về quản trị tác nghiệp doanh nghiệp lữ hành**

Giới thiệu khái quát về doanh nghiệp lữ hành, hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành và nội dung quản trị tác nghiệp doanh nghiệp lữ hành

### **Chương 2. Hoạch định kế hoạch hoạt động của doanh nghiệp lữ hành**

Giới thiệu khái niệm, tầm quan trọng của kế hoạch hoạt động của doanh nghiệp lữ hành, nội dung hoạch định kế hoạch hoạt động của doanh nghiệp lữ hành,

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

Giới thiệu vai trò của nhà cung cấp, các yếu tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn nhà cung cấp, các hình thức quan hệ của doanh nghiệp lữ hành với nhà cung cấp và hợp đồng giữa doanh nghiệp lữ hành với nhà cung cấp

### **Chương 4. Quản trị quá trình kinh doanh chương trình du lịch**

Giới thiệu tổng quan về quản trị nghiên cứu thị trường và xây dựng chương trình du lịch, quản trị xúc tiến hỗn hợp và tổ chức bán chương trình du lịch và quản trị thực hiện chương trình du lịch

### **Chương 5. Quản trị quá trình kinh doanh dịch vụ đại lý lữ hành**

Giới thiệu khái niệm, nội dung quản trị quá trình kinh doanh dịch vụ đại lý lữ hành

### **Chương 6. Quản trị nguồn lực kinh doanh trong doanh nghiệp lữ hành**

Giới thiệu khái niệm, nội dung của quản trị nhân lực, quản trị tài chính, quản trị cơ sở vật chất trong doanh nghiệp lữ hành

### **Chương 7. Quản trị rủi ro trong kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành**

Giới thiệu các loại rủi ro trong kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành, quy trình và phương pháp quản trị rủi ro trong kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành

## **8.2. Nội dung chi tiết học phần**

Tuần	Nội dung	LT (Tiết)	TH (Tiết)	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
1	<p><b>Chương 1. Tổng quan về quản trị tác nghiệp doanh nghiệp lữ hành</b></p> <p>1.1. Khái quát về doanh nghiệp lữ hành</p> <p>1.1.1. Khái niệm doanh nghiệp lữ hành</p> <p>1.1.2. Chức năng và vai trò của doanh nghiệp lữ hành</p> <p>1.1.3. Phân loại doanh nghiệp lữ hành</p> <p>1.1.4. Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lữ hành</p> <p>1.2. Hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành</p> <p>1.2.1. Các nội dung hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành</p> <p>1.2.2. Đặc điểm hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành</p>	3		Tài liệu [1] Chương 1	- Đọc trước [1] và tài liệu tham khảo - Hoàn thành câu hỏi và bài tập chương 1
2	1.3. Nội dung quản trị tác nghiệp doanh nghiệp lữ hành	3		Tài liệu [1] Chương 1	- Đọc trước [1] và tài liệu

	<p>1.3.1. Khái niệm quản trị tác nghiệp doanh nghiệp lữ hành</p> <p>1.3.2. Một số nội dung cơ bản của quản trị tác nghiệp doanh nghiệp lữ hành</p> <p>Câu hỏi và bài tập</p>				<p>tham khảo</p> <p>- Hoàn thành câu hỏi và bài tập chương 1</p>
3	<p><b>Chương 2. Hoạch định kế hoạch hoạt động của doanh nghiệp lữ hành</b></p> <p>2.1. Khái niệm – Tầm quan trọng của kế hoạch hoạt động của doanh nghiệp lữ hành</p> <p>2.1.1. Khái niệm</p> <p>2.1.2. Tầm quan trọng</p>	3		<p>Tài liệu [1] Chương 2</p>	<p>- Đọc trước [1] và tài liệu tham khảo</p> <p>- Hoàn thành câu hỏi và bài tập chương 2</p>
4	<p>2.2. Nội dung hoạch định kế hoạch hoạt động của doanh nghiệp lữ hành</p> <p>2.2.1. Xây dựng các chỉ tiêu kế hoạch chủ yếu</p> <p>2.2.2. Phân bổ kế hoạch và giao nhiệm vụ cho các bộ phận</p> <p>2.2.3. Tổ chức kiểm tra đánh giá thực hiện kế hoạch</p> <p>2.2.4. Điều chỉnh kế hoạch</p> <p>Câu hỏi và bài tập</p>	3		<p>Tài liệu [1] Chương 2</p>	<p>- Đọc trước [1] và tài liệu tham khảo</p> <p>- Hoàn thành câu hỏi và bài tập chương 2</p>
5	<p><b>Chương 3. Quan hệ giữa nhà cung cấp với doanh nghiệp lữ hành</b></p> <p>3.1. Nhà cung cấp của doanh nghiệp lữ hành</p> <p>3.1.1. Khái niệm</p> <p>3.1.2. Vai trò của nhà cung cấp</p> <p>3.1.3. Phân loại nhà cung cấp</p> <p>3.1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn nhà cung cấp</p>	3		<p>Tài liệu [1] Chương 3</p>	<p>- Đọc trước [1] và tài liệu tham khảo</p> <p>- Hoàn thành câu hỏi và bài tập chương 3</p>
6	<p>3.2. Các hình thức quan hệ của doanh nghiệp lữ hành với nhà cung cấp</p> <p>3.2.1. Quan hệ theo hình thức ký gửi</p> <p>3.2.2. Quan hệ theo hình thức bán buôn</p> <p>3.3. Hợp đồng giữa doanh nghiệp lữ hành với nhà cung cấp</p> <p>3.3.1. Nội dung chủ yếu của một bản hợp đồng</p> <p>3.3.2. Mẫu hợp đồng giữa doanh nghiệp lữ hành với nhà cung cấp</p> <p>Câu hỏi và bài tập</p>	3		<p>Tài liệu [1] Chương 3</p>	<p>- Đọc trước [1] và tài liệu tham khảo</p> <p>- Hoàn thành câu hỏi và bài tập chương 3</p>
7	<p><b>Chương 4. Quản trị quá trình kinh doanh chương trình du lịch</b></p> <p>4.1. Quản trị nghiên cứu thị trường và</p>	3		<p>Tài liệu [1] Chương 4</p>	<p>- Đọc trước [1] và tài liệu tham khảo</p>

	<p>xây dựng chương trình du lịch</p> <p>4.1.1. Đặc điểm và phân loại chương trình du lịch</p> <p>4.1.2. Quản trị nghiên cứu thị trường</p> <p>4.1.3. Quản trị quy trình xây dựng chương trình du lịch</p>				- Hoàn thành câu hỏi và bài tập chương 4
8	<p>4.2. Quản trị xúc tiến hỗn hợp và tổ chức bán chương trình du lịch</p> <p>4.2.1. Quản trị hoạt động xúc tiến hỗn hợp chương trình du lịch</p> <p>4.2.2. Quản trị tổ chức bán chương trình du lịch</p> <p>4.3. Quản trị thực hiện chương trình du lịch</p> <p>4.3.1. Quản trị trước khi thực hiện chương trình du lịch</p>	3		Tài liệu [1] Chương 4	- Đọc trước [1] và tài liệu tham khảo - Hoàn thành câu hỏi và bài tập chương 4
9	<p>4.3.2. Quản trị trong khi thực hiện chương trình du lịch</p> <p>4.3.3. Quản trị sau khi thực hiện chương trình du lịch</p> <p>Câu hỏi và bài tập</p> <p>Kiểm tra giữa kỳ</p>	3		Tài liệu [1] Chương 4	- Đọc trước [1] và tài liệu tham khảo - Hoàn thành câu hỏi và bài tập chương 4
10	<p><b>Chương 5. Quản trị quá trình kinh doanh dịch vụ đại lý lữ hành</b></p> <p>5.1. Khái niệm hệ thống dịch vụ đại lý lữ hành</p> <p>5.1.1. Khái niệm đại lý lữ hành</p> <p>5.1.2. Hệ thống dịch vụ đại lý lữ hành</p> <p>5.2. Nội dung quản trị quá trình kinh doanh dịch vụ đại lý lữ hành</p> <p>5.2.1. Quản trị tiếp nhận và yêu cầu tư vấn khách hàng</p>	3		Tài liệu [1] Chương 5	- Đọc trước [1] và tài liệu tham khảo - Hoàn thành câu hỏi và bài tập chương 5
11	<p>5.2.2. Quản trị quá trình hỗ trợ khách hàng đặt dịch vụ</p> <p>5.2.3. Quản trị tiêu dùng dịch vụ của khách hàng</p> <p>Câu hỏi và bài tập</p> <p><b>Chương 6. Quản trị nguồn lực kinh doanh trong doanh nghiệp lữ hành</b></p> <p>6.1. Quản trị nhân lực trong doanh nghiệp lữ hành</p> <p>6.1.1. Khái niệm quản trị nhân lực trong doanh nghiệp lữ hành</p> <p>6.1.2. Nội dung quản trị nhân lực trong doanh nghiệp lữ hành</p>	3		Tài liệu [1] Chương 5; chương 6	- Đọc trước [1] và tài liệu tham khảo - Hoàn thành câu hỏi và bài tập chương 5; chương 6

12	<p>6.2. Quản trị tài chính trong doanh nghiệp lữ hành</p> <p>6.2.1. Khái niệm quản trị tài chính trong doanh nghiệp lữ hành</p> <p>6.2.2. Nội dung quản trị tài chính trong doanh nghiệp lữ hành</p> <p>6.3. Quản trị cơ sở vật chất trong doanh nghiệp lữ hành</p> <p>6.3.1. Các loại cơ sở vật chất trong doanh nghiệp lữ hành</p>	3		Tài liệu [1] Chương 6	- Đọc trước [1] và tài liệu tham khảo - Hoàn thành câu hỏi và bài tập chương 6
13	<p>6.3.2. Nội dung quản trị cơ sở vật chất trong doanh nghiệp lữ hành</p> <p>Câu hỏi và bài tập</p> <p><b>Chương 7. Quản trị rủi ro trong kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành</b></p> <p>7.1. Quan niệm về rủi ro và quản trị rủi ro trong kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành</p> <p>7.1.1. Quan niệm về rủi ro</p> <p>7.1.2. Quan niệm về quản trị rủi ro</p>	3		Tài liệu [1] Chương 6; chương 7	- Đọc trước [1] và tài liệu tham khảo - Hoàn thành câu hỏi và bài tập chương 6; chương 7
14	<p>7.2. Các loại rủi ro trong kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành</p> <p>7.2.1. Các rủi ro của doanh nghiệp lữ hành trong mối quan hệ với khách hàng</p> <p>7.2.2. Các rủi ro của doanh nghiệp lữ hành trong mối quan hệ với doanh nghiệp lữ hành gửi khách</p> <p>7.2.3. Các rủi ro của doanh nghiệp lữ hành trong mối quan hệ với nhà cung cấp</p>	3		Tài liệu [1] Chương 7	- Đọc trước [1] và tài liệu tham khảo - Hoàn thành câu hỏi và bài tập chương 7
15	<p>7.2.4. Các rủi ro của doanh nghiệp lữ hành trong mối quan hệ với nhân viên</p> <p>7.2.5. Các rủi ro khác</p> <p>7.3. Quy trình và phương pháp quản trị rủi ro trong kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành</p> <p>7.3.1. Quy trình quản trị rủi ro</p> <p>7.3.2. Phương pháp quản trị rủi ro</p> <p>Câu hỏi và bài tập</p>	3		Tài liệu [1] Chương 7	- Đọc trước [1] và tài liệu tham khảo - Hoàn thành câu hỏi và bài tập chương 7
<b>Tổng</b>		<b>45</b>			

### 9. Nhiệm vụ của sinh viên

- Dự lớp: Tham dự tối thiểu 70% số giờ học trên lớp.
- Đọc và tra cứu các tài liệu theo quy định của giáo viên trước khi đến lớp.

- Tham dự tất cả các bài kiểm tra đánh giá, kiểm tra quá trình, bài thi kết thúc học phần.

- Dụng cụ học tập: Có đầy đủ giáo trình, sách tham khảo,...

#### 10. Thang điểm và hình thức đánh giá

- Thang điểm: 10

- Hình thức đánh giá:

+ Sinh viên tham dự đủ 70% số tiết học trên lớp.

+ Tham gia bài kiểm tra giữa kỳ, bài thi kết thúc học phần.

+ Điểm kiểm tra giữa kỳ để điểm lẻ đến một chữ số thập phân.

+ Điểm thi kết thúc học phần để điểm lẻ đến một chữ số thập phân.

#### 11. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên

TT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần, làm bài tập ở nhà ....	1 điểm	10%	Sinh viên không tham dự đủ 70% số tiết học trên lớp theo quy định của học phần trong chương trình đào tạo thì không được dự thi kết thúc học phần
2	Điểm kiểm tra giữa kỳ - Bài kiểm tra giữa kỳ	1 điểm	30%	
3	Thi kết thúc học phần	Tự luận 90 phút	60%	

#### 12. Tài liệu học tập

##### 12.1. Tài liệu chính

[1] Bài giảng Quản trị tác nghiệp doanh nghiệp lữ hành, Bộ môn Quản trị kinh doanh - Trường Đại học Công nghiệp Quảng Ninh 2020

##### 12.2. Tài liệu tham khảo

[2] Giáo trình Quản trị tác nghiệp doanh nghiệp du lịch, Nguyễn Doãn Thị Liễu, NXB Thống kê, Hà Nội. 2011.

[3] Giáo trình quản trị kinh doanh lữ hành, Nguyễn Văn Mạnh – Phạm Hồng Chương, NXB ĐH Kinh tế quốc dân, Hà Nội

[4] Các tình huống Quản trị tác nghiệp doanh nghiệp du lịch, Nguyễn Doãn Thị Liễu, NXB Thống kê, Hà Nội

Quảng Ninh, ngày 02 tháng 3 năm 2020

HIỆU TRƯỞNG

PHỤ TRÁCH BỘ MÔN

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN



TS. Hoàng Hùng Thắng

ThS. Đặng Thị Thu Giang

ThS. Bùi Thị Thúy Hằng