

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
TRÌNH ĐỘ ĐÀO TẠO: ĐẠI HỌC
NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

1. Tên học phần:

Tiếng Việt: Quản trị kinh doanh lữ hành

Tiếng Anh: Travel Business Administration

Mã số học phần: ĐHCQ0176

Số tín chỉ học phần: 3(3,0)

Số tiết học phần:

Lý thuyết: 30; Thực hành/thí nghiệm: 0

Tự học: 105

2. Đơn vị quản lý học phần:

2.1. Giảng viên giảng dạy:

1. ThS. Bùi Thị Thúy Hằng
2. ThS. Trần Thị Thu Lan
3. ThS. Đặng Thị Thu Giang
4. ThS. Trần Thị Thanh Hương
5. ThS. Trần Hoàng Tùng
6. ThS. Ngô Lan Hương

2.2. Bộ môn: Quản trị kinh doanh

2.3. Khoa: Kinh tế

3. Điều kiện học học phần

Học sau học phần Thực tập tốt nghiệp

4. Mục tiêu của học phần:

Học phần trang bị cho người học những kiến thức chuyên sâu về quản trị kinh doanh lữ hành để từ đó có thể vận dụng vào công tác quản lý, điều hành các hoạt động của doanh nghiệp lữ hành trong môi trường hiện nay. Đồng thời biết vận dụng kiến thức để tính toán, xây dựng và tổ chức một chương trình du lịch cho doanh nghiệp lữ hành ngay khi còn ngồi trên ghế nhà trường và sau khi tốt nghiệp ra trường.

4.1. Kiến thức:

4.1.1. Hiểu được tổng quan về doanh nghiệp lữ hành và quản trị kinh doanh lữ hành

4.1.2. Hiểu được khái niệm, vai trò, nội dung hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành

4.1.3. Hiểu được khái niệm, mối quan hệ của doanh nghiệp lữ hành với nhà cung cấp và các hình thức quan hệ giữa doanh nghiệp lữ hành với nhà cung cấp

4.1.4. Hiểu được khái niệm, các loại, quy trình xây dựng chương trình du lịch, phương pháp tính giá thành và giá bán một chương trình du lịch đồng thời biết vận dụng để xây dựng được chương trình du lịch, tính toán giá thành và giá bán cho chương trình du lịch đã xây dựng

4.1.5. Hiểu được quản trị hoạt động xúc tiến hỗn hợp, tổ chức bán và thực hiện chương trình du lịch đồng thời biết vận dụng để quản trị hoạt động xúc tiến hỗn hợp, tổ chức bán và thực hiện chương trình du lịch

4.1.6. Hiểu được nội dung quản trị quá trình kinh doanh dịch vụ của đại lý lữ hành đồng thời biết vận dụng để quản trị quá trình kinh doanh dịch vụ của đại lý lữ hành

4.1.7. Hiểu được nội dung quản trị nguồn nhân lực trong doanh nghiệp lữ hành đồng thời biết vận dụng để quản trị nguồn nhân lực trong doanh nghiệp lữ hành

4.2. Kỹ năng:

4.2.1. Hình thành các kỹ năng cơ bản như kỹ năng thu thập và xử lý thông tin, kỹ năng trình bày và giải quyết vấn đề,...

4.2.2. Hình thành các kỹ năng chuyên môn như kỹ năng dự đoán, kỹ năng xử lý và phân tích tình huống,

4.2.3. Rèn luyện kỹ năng mềm như kỹ năng xử lý và giải quyết vấn đề, kỹ năng tư duy, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng làm việc độc lập,...

4.2.4. Rèn luyện kỹ năng xã hội cơ bản trong hoạt động chuyên môn để lập luận, minh chứng xác thực, thuyết phục trong phân tích lý thuyết và giải quyết tình huống thực tiễn

4.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

4.3.1. Có năng lực làm việc độc lập trong điều kiện làm việc thay đổi, chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với tổ chức;

4.3.2. Chủ động, sáng tạo trong khuôn khổ của luật pháp; Trung thực, cạnh tranh lành mạnh để tạo việc làm và tìm kiếm lợi nhuận chính đáng cho bản thân và cộng đồng.

5. Chuẩn đầu ra học phần

Sau khi hoàn thành việc học học phần này, sinh viên có thể:

1. Hiểu được tổng quan về quản trị kinh doanh lữ hành; các hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành; hoạt động cung ứng trong lữ hành; quá trình kinh doanh chương trình du lịch; quá trình kinh doanh dịch vụ đại lý lữ hành... từ đó vận dụng vào công tác quản lý, điều hành các hoạt động của doanh nghiệp lữ hành trong môi trường hiện nay. Đồng thời biết vận dụng kiến thức để tính toán, xây dựng và tổ chức một chương trình du lịch cho doanh nghiệp lữ hành

2. Hình thành các kỹ năng cơ bản như kỹ năng thu thập và xử lý thông tin, kỹ năng trình bày và giải quyết vấn đề,...

3. Hình thành các kỹ năng chuyên môn như kỹ năng dự đoán, kỹ năng phân tích tình huống, kỹ năng lập kế hoạch, kỹ năng tổ chức...

4. Hình thành các kỹ năng mềm như kỹ năng xử lý và giải quyết vấn đề, kỹ năng tư duy sáng tạo, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng làm việc độc lập,...

5. Hình thành kỹ năng xã hội cơ bản trong hoạt động chuyên môn để lập luận, minh chứng xác thực, thuyết phục trong phân tích lý thuyết và giải quyết tình huống thực tiễn

6. Tóm tắt nội dung học phần

Học phần cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản về quản trị kinh doanh lý hành như khái niệm, nhiệm vụ, chức năng của doanh nghiệp lý hành, quản trị các hoạt động kinh doanh; hoạt động cung ứng; quá trình kinh doanh chương trình du lịch trong doanh nghiệp lý hành; quá trình kinh doanh dịch vụ đại lý lý hành... từ đó vận dụng vào hoạt động kinh doanh thực tiễn sau khi tốt nghiệp

7. Cấu trúc nội dung học phần

Đề mục	Nội dung	Số tiết			Mục tiêu
		Tổng	LT	TH/TN	
Chương 1	Tổng quan về doanh nghiệp lý hành và quản trị kinh doanh lý hành	9	9		4.1.1 4.2.1 4.2.2
1.1	Khái quát chung về doanh nghiệp lý hành	3	3		4.2.3 4.2.4
1.2	Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lý hành	5	5		4.3.1 4.3.2
1.3	Quản trị kinh doanh lý hành	1	1		
	Câu hỏi và bài tập chương 1				
Chương 2	Hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp lý hành	6	6		4.1.2 4.2.1
2.1	Khái niệm - Đặc điểm - Vai trò - Phân loại kinh doanh lý hành	2	2		4.2.2 4.2.3
2.2	Chức năng của doanh nghiệp kinh doanh lý hành	1	1		4.2.4 4.3.1
2.3	Các nhân tố tác động tới hoạt động kinh doanh lý hành	2	2		4.3.2
2.4	Nội dung hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp lý hành	1	1		
	Câu hỏi và bài tập chương 2				
Chương 3	Quản trị hoạt động cung ứng trong doanh nghiệp lý hành	6	6		4.1.3 4.2.1
3.1	Nhà cung cấp của doanh nghiệp lý hành	2	2		4.2.2 4.2.3



Đề mục	Nội dung	Số tiết			Mục tiêu
		Tổng	LT	TH/TN	
3.2	Mối quan hệ của doanh nghiệp lữ hành với nhà cung cấp	1	1		4.2.4 4.3.1
3.3	Các hình thức quan hệ giữa doanh nghiệp lữ hành với nhà cung cấp	2	2		4.3.2
3.4	Một số vấn đề trong quan hệ giữa doanh nghiệp lữ hành với nhà cung cấp	1	1		
	Câu hỏi và bài tập chương 3				
Chương 4	Quản trị quá trình kinh doanh chương trình du lịch	10	10		4.1.4 4.2.1
4.1	Khái niệm – Đặc điểm - Phân loại chương trình du lịch	1,5	1,5		4.2.2 4.2.3
4.2	Quản trị nghiên cứu thị trường	0,5	0,5		4.2.4
4.3	Quản trị qui trình xây dựng chương trình du lịch	1	1		4.3.1 4.3.2
4.4	Xác định giá thành và giá bán một chương trình du lịch	5	5		
	Câu hỏi và bài tập chương 4				
	Kiểm tra giữa kỳ	2	2		
Chương 5	Quản trị xúc tiến hỗn hợp, tổ chức bán và thực hiện chương trình du lịch	5	5		4.1.5 4.2.1 4.2.2
5.1	Quản trị hoạt động xúc tiến hỗn hợp chương trình du lịch	2	2		4.2.3 4.2.4
5.2	Quản trị tổ chức bán chương trình du lịch trọn gói	1,5	1,5		4.3.1 4.3.2
5.3	Quản trị thực hiện chương trình du lịch tại doanh nghiệp lữ hành	1,5	1,5		
	Câu hỏi và bài tập chương 5				
Chương 6	Quản trị quá trình kinh doanh dịch vụ của đại lý lữ hành	4	4		4.1.6 4.2.1
6.1	Khái niệm – Vai trò – Phân loại đại lý lữ hành	1,5	1,5		4.2.2 4.2.3
6.2	Hệ thống các dịch vụ của đại lý lữ hành	1,0	1,0		4.2.4 4.3.1
6.3	Nội dung quản trị quá trình kinh doanh dịch vụ đại lý lữ hành	1,5	1,5		4.3.2

Đề mục	Nội dung	Số tiết			Mục tiêu
		Tổng	LT	TH/TN	
	Câu hỏi và bài tập chương 6				
Chương 7	Quản trị nguồn nhân lực trong doanh nghiệp lữ hành	5	5		4.1.7 4.2.1
7.1	Khái niệm – Mục tiêu của quản trị nguồn nhân lực trong doanh nghiệp lữ hành	1	1		4.2.2 4.2.3 4.2.4
7.2	Nội dung quản trị nhân lực trong doanh nghiệp lữ hành	4	4		4.3.1 4.3.2
	Câu hỏi và bài tập chương 7				

8. Phương pháp giảng dạy

- Giảng dạy lý thuyết kết hợp thảo luận theo nhóm
- Phương pháp thuyết trình, đàm thoại...

9. Nhiệm vụ của sinh viên:

- Sinh viên phải thực hiện các nhiệm vụ sau:
- Có mặt tối thiểu 70% số tiết học lý thuyết.
- Tham gia và hoàn thành đầy đủ các buổi thảo luận, bài tập nhóm/bài tập và được đánh giá kết quả thực hiện.
- Tham dự kiểm tra giữa học kỳ.
- Chủ động chuẩn bị các nội dung và thực hiện giờ tự học theo mục 12

10. Đánh giá kết quả học tập của sinh viên

10.1. Cách đánh giá: Sinh viên được đánh giá tích lũy học phần như sau:

TT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm chuyên cần	Số tiết sinh viên tham dự học/tổng số tiết quy định. Ý thức, thái độ học tập trên lớp, ý thức chuẩn bị bài, làm bài tập... của sinh viên	10%	Sinh viên không tham dự đủ 70% số tiết học trên lớp thì không được dự thi kết thúc học phần
2	Điểm quá trình	Bài kiểm tra giữa kỳ	30%	
3	Thi kết thúc học phần	Thi trắc nghiệm + Tự luận (90 phút)	60%	

10.2. Cách tính điểm: Điểm học phần bao gồm điểm điểm chuyên cần (đánh giá nhận thức và thái độ tham gia thảo luận); điểm đánh giá quá trình (điểm bài kiểm tra giữa kỳ) và điểm thi kết thúc học phần thực hiện theo công thức sau:

$$\boxed{\text{Điểm học phần}} = \boxed{\text{Điểm chuyên cần} \times 0.1} + \boxed{\text{Điểm quá trình} \times 0.3} + \boxed{\text{Điểm thi kết thúc học phần} \times 0.6}$$

Điểm học phần tính theo thang điểm 10 làm tròn đến một chữ số thập phân, sau đó được quy đổi sang điểm chữ và điểm số theo thang điểm 4 theo quy chế đào tạo của Nhà trường.

11. Tài liệu học tập, tham khảo:

11.1. Tài liệu chính

[1] Nguyễn Văn Mạnh, Phạm Hồng Chương. Giáo trình Quản trị kinh doanh lý hành. Trường Đại học kinh tế quốc dân, 2010

11.2. Tài liệu tham khảo

[2] Lê Thị Thu Hương, Phạm Thị Vân Anh. Giáo trình quản trị kinh doanh lý hành. NXB Thống kê, 2017

12. Hướng dẫn tự học của học phần

Chương	Nội dung	LT (tiết)	BT (tiết)	TH (tiết)	Sinh viên cần chuẩn bị
1	Tổng quan về doanh nghiệp lý hành và quản trị kinh doanh lý hành	21			Tài liệu [1]
2	Hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp lý hành	14			Tài liệu [1]
3	Quản trị hoạt động cung ứng trong doanh nghiệp lý hành	14			Tài liệu [1]
4	Quản trị quá trình kinh doanh chương trình du lịch	23			Tài liệu [1]
5	Quản trị xúc tiến hỗn hợp, tổ chức bán và thực hiện chương trình du lịch	12			Tài liệu [1]
6	Quản trị quá trình kinh doanh dịch vụ đại lý lý hành	9			Tài liệu [1]
7	Quản trị nguồn nhân lực trong doanh nghiệp lý hành	12			Tài liệu [1]

Quảng Ninh, ngày 22 tháng 11 năm 2022



HIỆU TRƯỞNG

P. TRƯỞNG BỘ MÔN

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

TS. Hoàng Hùng Thắng

ThS. Đặng Thị Thu Giang

ThS. Bùi Thị Thúy Hằng