



TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG
Khoa Du lịch
Bộ môn Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin về học phần:

Tên học phần: **QUẢN TRỊ HÃNG VẬN CHUYỂN**

- Tiếng Việt: **QUẢN TRỊ HÃNG VẬN CHUYỂN**
- Tiếng Anh: **TRANSPORTATION FIRM MANAGEMENT**

Mã học phần: TOM361

Số tín chỉ: 3 (3-0)

Đào tạo trình độ: Đại học

Học phần tiên quyết: Không

2. Thông tin về GV:

Họ và tên: Đoàn Nguyễn Khánh Trân

Chức danh, học vị: Giảng viên, Thạc sĩ

Điện thoại: 0983.775.212

Email: trandnk@ntu.edu.vn

Địa chỉ NTU E-learning: <https://elearning.ntu.edu.vn/>

Địa chỉ Google Meet: <https://meet.google.com/yhn-egbb-xjm>

Địa điểm tiếp SV: Văn phòng BM QTDVDL&LH – Tầng 6, Tòa nhà Đa năng, Trường Đại học Nha Trang – Số 2 Nguyễn Đình Chiểu, Nha Trang, Khánh Hòa.

3. Mô tả học phần: Học phần cung cấp cho người học kiến thức và kỹ năng về hệ thống ngành công nghiệp vận chuyển nói chung và ngành vận chuyển du lịch nói riêng; thành lập hãng vận chuyển; cơ sở hạ tầng và vốn; phân khúc thị trường; chi phí và định giá; hoạt động bán hàng; chăm sóc khách hàng; quản lý hãng vận chuyển; quản trị nguồn nhân lực; quản trị rủi ro; hoạt động cơ bản của hãng hàng không, cruises, tàu hỏa và cho thuê xe du lịch.

4. Mục tiêu: Cung cấp các kiến thức, kỹ năng để người học có khả năng phân tích, nhận định, đánh giá hoạt động quản trị trong doanh nghiệp vận chuyển du lịch; biết được hệ thống ngành công nghiệp vận chuyển nói chung và ngành vận chuyển du lịch nói riêng, hoạt động của hãng hàng không, cruises, tàu hỏa và cho thuê xe du lịch; biết cách xây dựng ý tưởng thành lập hãng vận chuyển; có khả năng xác định và phân tích cơ sở hạ tầng, vốn, phân khúc thị trường và tính toán chi phí, định giá; phát triển kỹ năng bán hàng và chăm sóc khách hàng trong doanh nghiệp vận chuyển du lịch; nâng cao năng lực quản lý, quản trị nguồn nhân lực; quản trị rủi ro và vận hành hãng vận chuyển khi làm việc sau này.

5. Chuẩn đầu ra (CLOs): Sau khi học xong học phần, người học có thể:

a) Nhận diện các đặc điểm chung của ngành công nghiệp vận chuyển và hệ thống vận tải du lịch;

b) Vận dụng lý thuyết để xây dựng ý tưởng thành lập hãng vận chuyển;

c) Phân tích các yếu tố về cơ sở hạ tầng, vốn, phân khúc thị trường, định giá, chi phí, chăm sóc khách hàng, quản lý và điều hành, quản trị nhân lực, quản lý sự thất thoát trong kinh doanh vận chuyển hành khách;

d) Đánh giá hoạt động bán hàng, chăm sóc khách hàng, marketing, quản lý chi phí, nhân sự, sự thất thoát và điều hành trong doanh nghiệp vận chuyển hành khách;

e) Xây dựng kế hoạch tổ chức và vận hành hoạt động kinh doanh của hãng vận chuyển.

6. Đánh giá kết quả học tập:

TT.	Hoạt động đánh giá	Hình thức/công cụ đánh giá	Nhằm đạt CLOs	Trọng số (%)
1	Đánh giá quá trình	Chuyên cần (Đạt 80% số tiết lên lớp) Bài thuyết trình nhóm theo chủ đề giảng viên đã phân công (Đảm bảo nội dung, kỹ năng thuyết trình, trả lời câu hỏi trong bài thuyết trình) Bài tập nhóm (Đảm bảo nội dung, kỹ năng trình bày, trả lời câu hỏi)	a, b, c	5% 15% 10%
2	Thi giữa kỳ	Trắc nghiệm/Tự luận – Đề đóng – Nội dung từ chủ đề 1 – chủ đề 8	a, b, c	20%
3	Thi cuối kỳ	Vấn đáp theo nhóm (Mỗi nhóm xây dựng bản thảo về việc thành lập, tổ chức và vận hành hoạt động kinh doanh của một hãng vận chuyển bất kì).	a, b, c, d	50%

7. Tài liệu dạy học:

TT.	Tên tác giả	Tên tài liệu	Năm xuất bản	Nhà xuất bản	Địa chỉ khai thác tài liệu	Mục đích sử dụng	
						Tài liệu chính	Tham khảo
1	Goel, Mukesh	Tourist transport Operations	2011	Indira Gandhi National Open University	NTU E-learning	x	
2	Đoàn Nguyễn Khánh Trân	Bài giảng Quản trị hãng vận chuyển			NTU E-learning	x	

8. Kế hoạch dạy học:

TT.	Chủ đề	Nhằm đạt CLOs	Số tiết	Phương pháp dạy học	Nhiệm vụ của người học
1 1.1 1.2 1.3	Tổng quan các ngành công nghiệp vận chuyển khách du lịch Lịch sử hình thành và phát triển các ngành công nghiệp vận chuyển Các khái niệm Vai trò của ngành công nghiệp vận chuyển đối với khách du lịch	a	4	Thuyết giảng, Tổ chức học tập theo nhóm	- Đọc tài liệu (1) trang 1-16. - Đọc tài liệu (2), chủ đề 1. - Mỗi nhóm nhận chủ đề thảo luận và trình bày tại lớp.
2 2.1 2.2 2.3	Thành lập hãng vận chuyển Các tiến trình khi thành lập hãng vận chuyển Dự báo số cầu ngành vận chuyển hành khách Lập kế hoạch thành lập hãng vận chuyển khách du lịch	b	6	Tổ chức học tập theo nhóm, Thuyết giảng	- Đọc tài liệu (1) trang 16-30. - Nhóm được giao chủ đề thuyết trình và trả lời câu hỏi tại lớp. - Các nhóm còn lại đọc trước nội dung và đặt câu hỏi. - Các nhóm lên ý tưởng thành lập hãng vận chuyển bất kì và trình bày tại lớp
3 3.1 3.2	Cơ sở hạ tầng và vốn trong hãng vận chuyển Các yêu cầu về cơ sở hạ tầng trong kinh doanh vận chuyển hành khách Các yêu cầu về vốn trong kinh doanh vận chuyển hành khách	c, d, e	3	Tổ chức học tập theo nhóm, Thuyết giảng	- Đọc tài liệu (1) trang 31-41. - Nhóm được giao chủ đề thuyết trình và trả lời câu hỏi tại lớp. - Các nhóm còn lại đọc trước nội dung và đặt câu hỏi.
4 4.1 4.2 4.3	Phân khúc thị trường trong kinh doanh hãng vận chuyển Vai trò của việc phân khúc thị trường vận tải du lịch Phương pháp tiếp cận phân khúc thị trường Thiết kế sản phẩm vận tải du lịch	c, d, e	5	Tổ chức học tập theo nhóm, Thuyết giảng	- Đọc tài liệu (1) trang 42-47. - Nhóm được giao chủ đề thuyết trình và trả lời câu hỏi tại lớp. - Các nhóm còn lại đọc trước nội dung và đặt câu hỏi. - Các nhóm lên ý tưởng thiết kế sản phẩm của doanh nghiệp.
5 5.1	Chi phí và định giá trong kinh doanh vận chuyển Chi phí trong kinh doanh vận chuyển	c, d, e	3	Tổ chức học tập theo nhóm, Thuyết giảng	- Đọc tài liệu (1) trang 48-54. - Nhóm được giao chủ đề thuyết trình và trả lời câu hỏi tại lớp.

5.2	Định giá trong kinh doanh vận chuyển				- Các nhóm còn lại đọc trước nội dung và đặt câu hỏi.
6	Hoạt động bán hàng trong kinh doanh vận chuyển	c, d, e	4	Tổ chức học tập theo nhóm, Thuyết giảng	- Đọc tài liệu (1) trang 55-63. - Nhóm được giao chủ đề thuyết trình và trả lời câu hỏi tại lớp. - Các nhóm còn lại đọc trước nội dung và đặt câu hỏi.
6.1	Ứng dụng marketing – mix trong hoạt động của hãng vận chuyển				
6.2	Xây dựng chiến lược bán hàng				
7	Hoạt động chăm sóc khách hàng và vận hành trong kinh doanh vận chuyển khách du lịch	c, d, e	5	Tổ chức học tập theo nhóm, Thuyết giảng, Nghiên cứu tình huống	- Đọc tài liệu (1) trang 64-74. - Nhóm được giao chủ đề thuyết trình và trả lời câu hỏi tại lớp. - Các nhóm còn lại đọc trước nội dung và đặt câu hỏi. - Các nhóm giải quyết một số tình huống trong hoạt động chăm sóc khách hàng.
7.1	Chăm sóc khách hàng trong kinh doanh vận chuyển khách du lịch				
7.2	Vận hành trong kinh doanh vận chuyển khách du lịch				
8	Quản trị nhân sự trong kinh doanh hãng vận chuyển	c, d, e	4	Tổ chức học tập theo nhóm, Thuyết giảng	- Đọc tài liệu (1) trang 75-82. - Nhóm được giao chủ đề thuyết trình và trả lời câu hỏi tại lớp. - Các nhóm còn lại đọc trước nội dung và đặt câu hỏi.
8.1	Khái niệm quản trị nhân sự trong kinh doanh hãng vận chuyển				
8.2	Tuyển dụng và lựa chọn				
8.3	Đào tạo				
9	Quản lý sự thất thoát trong kinh doanh hãng vận chuyển	c, d, e	3	Tổ chức học tập theo nhóm, Thuyết giảng	- Đọc tài liệu (1) trang 134-140. - Nhóm được giao chủ đề thuyết trình và trả lời câu hỏi tại lớp. - Các nhóm còn lại đọc trước nội dung và đặt câu hỏi.
9.1	Khái niệm				
9.2	Các loại thất thoát trong kinh doanh hãng vận chuyển				
9.3	Quản lý sự thất thoát trong kinh doanh hãng vận chuyển				
10	Các ngành vận chuyển	c, d, e	8	Tổ chức học tập theo nhóm, Thuyết giảng	- Đọc tài liệu (1) trang 141-207. - Đọc tài liệu (2) chủ đề 2. - Nhóm được giao chủ đề thuyết trình và trả lời câu hỏi tại lớp. - Các nhóm còn lại đọc trước nội dung và đặt câu hỏi.
10.1	Air travel				
10.2	Cruises				
10.3	Car rentals				
10.4	Rail and coach travel				

9. Yêu cầu đối với người học:

- Thường xuyên cập nhật và thực hiện đúng kế hoạch dạy học, kiểm tra, đánh giá theo Đề cương chi tiết học phần trên hệ thống NTU E-learning lớp học phần;
- Thực hiện đầy đủ và trung thực các nhiệm vụ học tập, kiểm tra, đánh giá theo Đề cương chi tiết học phần và hướng dẫn của GV giảng dạy học phần;
- Đi học đầy đủ. Vắng không quá 20% số tiết của học phần.
- Tham gia các buổi thuyết trình do nhóm thực hiện.
- Có tài liệu đầy đủ.
- Nộp bài thuyết trình nhóm theo đúng thời gian và nội dung yêu cầu.
- Nghiên cứu và tìm hiểu các nội dung mà giảng viên yêu cầu.

Ngày cập nhật: 09/09/2021

GIẢNG VIÊN
(Ký và ghi họ tên)



Đoàn Nguyễn Khánh Trân

CHỦ NHIỆM HỌC PHẦN
(Ký và ghi họ tên)



Đoàn Nguyễn Khánh Trân

PHỤ TRÁCH BỘ MÔN
(Ký và ghi họ tên)



Ninh Thị Kim Anh