

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG

Khoa: Du lịch

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin về học phần:

Tên học phần: **QUẢN TRỊ KINH DOANH HÃNG LỮ HÀNH**

- Tiếng Việt: **QUẢN TRỊ KINH DOANH HÃNG LỮ HÀNH**

- Tiếng Anh: **TOUR OPERATION MANAGEMENT**

Mã học phần: TOM249

Số tín chỉ: 3

Đào tạo trình độ: Cao đẳng

Học phần tiên quyết: Kinh tế du lịch

2. Thông tin về giảng viên:

Họ và tên: **Đoàn Nguyễn Khánh Trân**

Chức danh, học hàm, học vị: Th.S

Điện thoại: 0983.775.212

Email: trandnk@ntu.edu.vn

Địa chỉ trang web/nguồn dữ liệu internet của giảng viên (*nếu có*):

Địa điểm, lịch tiếp SV: Thứ 5 hàng tuần tại Văn phòng Bộ môn QTDL (15h45-17h)

3. Mô tả tóm tắt học phần:

Trang bị những kiến thức về khái niệm, vai trò của lữ hành, sản phẩm của kinh doanh lữ hành, thị trường khách của hãng lữ hành; xem xét mối quan hệ giữa các nhà cung cấp với doanh nghiệp lữ hành, cách thức đàm phán, làm việc với các đơn vị kinh doanh liên quan; những nguyên tắc xây dựng mô hình tổ chức hãng lữ hành, cách tiếp cận và phương pháp xây dựng mô hình tổ chức cho hãng lữ hành, chức năng và phạm vi trách nhiệm của một số phòng ban cơ bản trong doanh nghiệp lữ hành; tổ chức xúc tiến hỗn hợp chương trình tour và tổ chức bán chương trình tour.

4. Mục tiêu:

Giúp sinh viên có đủ kiến thức và kỹ năng để giải thích được quan hệ giữa doanh nghiệp lữ hành và các nhà cung ứng, cách quản lý chất lượng sản phẩm của doanh nghiệp lữ hành và cách tổ chức xúc tiến chương trình du lịch từ đó có khả năng vận dụng trong doanh nghiệp.

5. Kết quả học tập mong đợi (KQHT):

- a) Nhận biết được lịch sử hình thành và xu hướng phát triển ngành lữ hành trong thời gian tới
- b) Phân biệt được các tổ chức quốc tế về lữ hành
- c) Giải thích được vai trò của kinh doanh lữ hành
- d) Nhận biết khái niệm và các loại hình kinh doanh trong lĩnh vực lữ hành
- e) Nhận biết hệ thống sản phẩm của kinh doanh lữ hành
- f) Nhận biết cơ cấu tổ chức của DNLH
- g) Giải thích các nhân tố ảnh hưởng đến cơ cấu tổ chức của DNLH

- h) Nhận biết các mô hình cơ cấu tổ chức tiêu biểu trong DNLH
- i) Đánh giá công tác quản trị nguồn nhân lực của DNLH
- j) Nhận biết, thống kê các nhà cung cấp của DNLH
- k) Phân biệt được các kênh phân phối sản phẩm trong du lịch
- l) Nhận biết các hình thức quan hệ giữa DNLH với nhà cung cấp
- m) Phân tích mối quan hệ giữa DNLH với các nhà cung cấp
- n) Phân biệt các loại chương trình du lịch của DNLH
- o) Nhận biết một số chương trình du lịch tiêu biểu
- p) Đánh giá hoạt động xúc tiến các chương trình du lịch của DNLH

6. Kế hoạch dạy học:

6.1 Lý thuyết:

<i>STT</i>	<i>Chương/Chủ đề</i>	<i>Nhằm đạt KQHT</i>	<i>Số tiết</i>	<i>Phương pháp dạy – học</i>	<i>Chuẩn bị của người học</i>
1	Khái quát chung về kinh doanh lữ hành và doanh nghiệp lữ hành		10	Thuyết giảng	Đọc Q1, tr15 - 58
1.1	Sơ lược về sự hình thành và phát triển du lịch thế giới và Việt Nam	a		Thảo luận nhóm	
1.2	Các tổ chức quốc tế về lữ hành	b			
1.3	Vai trò của kinh doanh lữ hành	c			
1.4	Định nghĩa và phân loại kinh doanh lữ hành	d			
1.5	Hệ thống sản phẩm của kinh doanh lữ hành	e			
2	Cơ cấu tổ chức và quản trị nhân lực của doanh nghiệp lữ hành		7	Thuyết giảng	Đọc Q1, tr59-116
2.1	Khái niệm cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lữ hành	f		Thảo luận nhóm	
2.2	Các nhân tố ảnh hưởng đến cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lữ hành	g		Semina	
2.3	Các mô hình cơ cấu tổ chức tiêu biểu trong doanh nghiệp lữ hành	h			
2.4	Quản trị nguồn nhân lực của doanh nghiệp lữ hành	i			
3	Quan hệ giữa nhà cung cấp		15	Thuyết giảng	Đọc Q1, tr117 -

3.1	với doanh nghiệp lữ hành Định nghĩa, vai trò, phân loại của các nhà cung cấp đối với doanh nghiệp lữ hành	j		Thảo luận nhóm	136
3.2	Các kênh phân phối sản phẩm trong du lịch	k		Bài tập nhóm (khảo sát thị trường)	
3.3	Các hình thức quan hệ của doanh nghiệp lữ hành với nhà cung cấp	l			
3.4	Một số vấn đề trong quan hệ giữa doanh nghiệp lữ hành	m			
4	Xây dựng chương trình du lịch trọn gói		5	Thuyết giảng Thảo luận nhóm	Đọc Q1, tr158 - 208
4.1	Định nghĩa và phân loại chương trình du lịch	n			
4.2	Giới thiệu một số chương trình du lịch tiêu biểu	o		Semina	
5	Tổ chức xúc tiến các chương trình du lịch		8	Thuyết giảng Thảo luận nhóm	Đọc Q1, tr209 - 230
5.1	Khái niệm xúc tiến hỗn hợp	p			
5.2	Hoạt động quảng cáo chương trình du lịch	p		Semina	
5.3	Hoạt động tuyên truyền và quan hệ công chúng	p			
5.4	Hoạt động khuyến khích, thúc đẩy tiêu thụ, khuyến mãi và khuyến mại	p			
5.5	Hoạt động bán hàng trực tiếp	p			

6.2 Thực hành:

STT	Nội dung	Số tiết	Yêu cầu
1	Thống kê tất cả các nhà cung cấp của doanh nghiệp lữ hành tại Khánh Hòa	10 tiết (khảo sát thực tế bên ngoài)	Đảm bảo các nội dung mà GV yêu cầu. Lập 1 file báo cáo toàn bộ các nhà cung cấp có liên quan đến DNLH.

7. Tài liệu dạy và học:

STT	Tên tác giả	Tên tài liệu	Năm xuất bản	Nhà xuất bản	Địa chỉ khai thác tài liệu	Mục đích sử dụng	
						Tài	Tham

						<i>liệu chính</i>	<i>khảo</i>
1	Nguyễn Văn Mạnh, Phạm Hồng Chương	Giáo trình Quản trị kinh doanh lữ hành	2009	ĐH KTQD	Thư viện	x	
2	Nguyễn Quốc Nam	Quản trị hãng lữ hành	2006	ĐH Kinh tế TP HCM	Giảng viên		x
3	Michael Bottomley Renshaw	The Travel Agent	1992	The Centre for Travel and Tourism in association with Business Education Publishers Limited	Giảng viên		x
4	Đoàn Nguyễn Khánh Trân	Bài giảng Quản trị kinh doanh hàng lữ hành			Thư viện	x	

8. Yêu cầu của giảng viên đối với học phần:

9. Đánh giá kết quả học tập:

- 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 báo cáo nhóm theo đúng thời gian và nội dung yêu cầu.
- Nghiên cứu và tìm hiểu bộ các nội dung mà giảng viên yêu cầu.

9.1 Lịch kiểm tra giữa kỳ (dự kiến):

<i>Lần kiểm tra</i>	<i>Tiết thứ</i>	<i>Hình thức kiểm tra</i>	<i>Chủ đề/Nội dung được kiểm tra</i>	<i>Nhằm đạt KQHT</i>
1	1	Tự luận	Chủ đề 1,2	a,b,c,d,e,f,g,h,i
2	2	Tự luận	Chủ đề 3,4,5	j,k,l,m,n,o,p

9.2 Thang điểm học phần:

TT	Các chỉ tiêu đánh giá	Nhằm đạt KQHT	Trọng số (%)
1.	Tham gia học trên lớp: <i>lên lớp đầy đủ, chuẩn bị bài tốt, tích cực thảo luận...</i>	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k,l,m,n,o,p	10

2.	Thuyết trình tại lớp theo nhóm	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k,l,m,n,o,p	20
3.	Kiểm tra giữa kỳ	a,b,c,d,e,f,g,h,i	10
4.	Kiểm tra cuối kỳ	j,k,l,m,n,o,p	10
5.	Thi kết thúc học phần - Hình thức thi: Tự luận - Đề mở: X Đề đóng:	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k,l,m	50

TRƯỞNG BỘ MÔN
(Ký và ghi họ tên)

Th.S Ninh Thị Kim Anh

(CÁC) GIẢNG VIÊN
(Ký và ghi họ tên)

NCS. Nguyễn Thị Mỹ Hạnh
Th.S Đoàn Nguyễn Khánh Trân