



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

ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-ĐHNT ngày tháng năm 2022
của Hiệu trưởng Trường Đại học Nha Trang)

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. 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.

3. 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 nAYD.

4. 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.

5. Ma trận tương thích giữa Chuẩn đầu ra học phần với Chuẩn đầu ra CTĐT Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành:

CĐR HP (CLOs)	CĐR CTĐT (PLOs)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a						X				
b						X				
c						X	X			

d						X	X	X	X	
e						X	X	X	X	X

6. Nội dung:

TT.	Chủ đề	Nhằm đạt CLOs	Số tiết	
			LT	TH
1	Tổng quan các ngành công nghiệp vận chuyển khách du lịch	a	4	0
1.1	Lịch sử hình thành và phát triển các ngành công nghiệp vận chuyển			
1.2	Các khái niệm			
1.3	Vai trò của ngành công nghiệp vận chuyển đối với khách du lịch			
2	Thành lập hãng vận chuyển	b	6	0
2.1	Các tiến trình khi thành lập hãng vận chuyển			
2.2	Dự báo số cầu ngành vận chuyển hành khách			
2.3	Lập kế hoạch thành lập hãng vận chuyển khách du lịch			
3	Cơ sở hạ tầng và vốn trong hãng vận chuyển	c, d, e	3	0
3.1	Các yêu cầu về cơ sở hạ tầng trong kinh doanh vận chuyển hành khách			
3.2	Các yêu cầu về vốn trong kinh doanh vận chuyển hành khách			
4	Phân khúc thị trường trong kinh doanh hãng vận chuyển	c, d, e	5	0
4.1	Vai trò của việc phân khúc thị trường vận tải du lịch			
4.2	Phương pháp tiếp cận phân khúc thị trường			
4.3	Thiết kế sản phẩm vận tải du lịch			
5	Chi phí và định giá trong kinh doanh vận chuyển	c, d, e	3	0
5.1	Chi phí trong kinh doanh vận chuyển			
5.2	Định giá trong kinh doanh vận chuyển			
6	Hoạt động bán hàng trong kinh doanh vận chuyển	c, d, e	4	0
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	0
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	0
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	0
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	0
10.1	Air travel			

10.2	Cruises			
10.3	Car rentals			
10.4	Rail and coach travel			

7. Phương pháp dạy học:

TT.	Phương pháp dạy học	Áp dụng cho chủ đề	Nhằm đạt CLOs
1	Thuyết giảng	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	a, b, c, d, e
2	Tổ chức học tập theo nhóm	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	a, b, c, d, e
3	Nghiên cứu tình huống	7,8,9	c, d, e
4	Giảng dạy thông qua thảo luận	1	a

8. Đánh giá kết quả học tập:

TT.	Hoạt động đánh giá	Nhằm đạt CLOs	Trọng số (%)
1	Đánh giá quá trình	a, b, c, d, e	30%
2	Thi giữa kỳ	a, b, c, d, e	20%
3	Thi cuối kỳ	a, b, c, d, e	50%

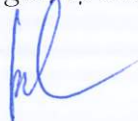
9. Tài liệu dạy học:

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	Đoàn Nguyễn Khánh Trân	Bài giảng Quản trị hãng vận chuyển			Giảng viên	x	
2	Sven Gross & Louisa Klemmer	Introduction to tourism transport	2014	CABI	Giảng viên	X	
3	Les Lumsdon & Stephen Page	Tourism and transport: Issues and Agenda for the New Millennium (Advances in Tourism Research)	2003	Pergamon	Giảng viên	X	

Ngày cập nhật: 10/11/2022

CHỦ NHIỆM HỌC PHẦN

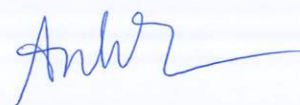
(Ký và ghi họ tên)



Đoàn Nguyễn Khánh Trân

TRƯỞNG BỘ MÔN

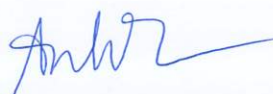
(Ký và ghi họ tên)



Ninh Thị Kim Anh

TRƯỞNG BCN CTĐT

(Ký và ghi họ tên)



Ninh Thị Kim Anh

