

**BỘ CÔNG THƯƠNG**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC SAO ĐỎ**  
\*\*\*\*\*

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**  
**QUẢN TRỊ KINH DOANH DU LỊCH VÀ**  
**LỮ HÀNH**

Số tín chỉ : **3**

Hệ đào tạo : **ĐẠI HỌC**

Ngành : Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

**Năm 2022**

## ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

Trình độ đào tạo: Đại học

Ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

1. Tên học phần: Quản trị Kinh doanh du lịch và lữ hành

2. Mã học phần: QTDVLD 017

3. Số tín chỉ: 3 (2, 1)

4. Trình độ cho sinh viên: Năm thứ tư

5. Phân bố thời gian:

- Lên lớp: 30 giờ lý thuyết, 30 giờ thực hành

- Tự học: 90 giờ

6. Điều kiện tiên quyết: Không

7. Giảng viên:

STT	Học hàm, học vị, họ tên	Số điện thoại	Email
1	ThS. Nguyễn Thị Hương Huyền	0989.836.345	Huyentb2010@gmail.com
2	ThS. Nguyễn Thị Sao	0977.125.495	Maisaobms@gmail.com
	ThS. Nguyễn Thị Thảo	0904.422.018	Nguyenthaosd@gmail.com

8. Mô tả nội dung của học phần:

Học phần cung cấp những kiến thức căn bản và kỹ năng nghiệp vụ trong lĩnh vực kinh doanh lữ hành; các vấn đề kinh tế và tổ chức các hoạt động trung gian cùng các hoạt động khác của công ty lữ hành trong quá trình phục vụ du lịch; phân tích được công tác hoạch định và lập kế hoạch kinh doanh lữ hành, tổ chức và điều hành hoạt động quản trị doanh nghiệp kinh doanh lữ hành các nhân tố tác động đến du khách; đánh giá được công tác kiểm tra, kiểm soát hoạt động kinh doanh lữ hành

9. Mục tiêu và chuẩn đầu ra học phần:

### 9.1. Mục tiêu

- Mục tiêu học phần thỏa mãn mục tiêu của chương trình đào tạo:

Mục tiêu	Mô tả mục tiêu	Mức độ theo thang đo Bloom	Đáp ứng mục tiêu của CTĐT
MT1	<b>Kiến thức</b>		
MT1.1	Trình bày được kiến thức về quản trị và kinh doanh lữ hành ở Việt Nam và một	2	[1.2.1.2a.]

<b>Mục tiêu</b>	<b>Mô tả mục tiêu</b>	<b>Mức độ theo thang đo Bloom</b>	<b>Đáp ứng mục tiêu của CTĐT</b>
	số nước trên thế giới.		
MT1.2	Trình bày được các đặc điểm, nguyên tắc, phương pháp quản trị kinh doanh lữ hành.	3	[1.2.1.2b.]
<b>MT2</b>	<b>Kỹ năng</b>		
MT2.1	Thực hiện đúng quy trình xây dựng một chương trình du lịch và thành thạo các kỹ năng nghiệp vụ lữ hành.	4	[1.2.2.1.]
MT2.2	Biết trình bày một báo cáo quản trị kinh doanh lữ hành; biết phân tích các yếu tố có ảnh hưởng tới quản trị kinh doanh lữ hành; biết phân tích thị trường, điều tra, tổng hợp và phân tích số liệu kinh doanh.	4	[1.2.2.1.]
MT2.3	Có kỹ năng phân tích, tổng hợp, đánh giá và năng lực dẫn dắt chuyên môn để giải quyết vấn đề liên quan đến ngành Quản trị kinh doanh lữ hành.	5	[1.2.2.3.]
<b>MT3</b>	<b>Mức tự chủ và trách nhiệm</b>		
MT3.1	Có năng lực làm việc độc lập, làm việc theo nhóm, giải quyết công việc, vấn đề phức tạp trong điều kiện làm việc thay đổi.	4	[1.2.3.1]
MT3.2	Có năng lực định hướng, lập kế hoạch, điều phối, quản lý, hướng dẫn, giám sát, đánh giá và đưa ra kết luận các công việc thuộc chuyên môn nghề nghiệp.	4	[1.2.3.2]

### **9.2. Chuẩn đầu ra**

- Sự phù hợp của chuẩn đầu ra học phần với chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo:

<b>CDR học phần</b>	<b>Mô tả CDR học phần</b>	<b>Mức độ theo thang đo Bloom</b>	<b>Đáp ứng CDR của CTĐT</b>	<b>Mức độ theo thang đo Bloom</b>
<b>CDR1</b>	<b>Kiến thức</b>			
CDR1.1	Trình bày được khái quát chung về kinh doanh lữ hành và doanh nghiệp lữ hành	3	[2.1.3.]	
CDR1.2	Trình bày được cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lữ hành	4	[2.1.4.]	
CDR1.3	Trình bày cách thức tổ chức xây dựng chương trình du lịch trọn gói	3	[2.1.5.]	
CDR1.4	Trình bày được cách thức tổ chức bán và thực hiện chương trình du lịch	4	[2.1.5.]	
CDR1.5	Trình bày được quản lý chất lượng sản phẩm của các công ty lữ hành	4	[2.1.5.]	
CDR1.6	Trình bày được môi trường, chiến lược và chính sách kinh doanh của công ty lữ hành	4	[2.1.5.]	
CDR1.7	Trình bày được hoạt động kinh doanh lữ hành ở Việt Nam	4	[2.1.5.]	
<b>CDR2</b>	<b>Kỹ năng</b>			
CDR2.1	Thực hiện đúng quy trình xây dựng một chương trình du lịch và thành thạo các kỹ năng nghiệp vụ lữ hành.	3	[2.2.1]	
CDR2.2	Xác định, tính toán được các khoản chi phí của khách và tính giá thành chương trình du lịch.	4	[2.2.1]	
CDR2.3	Phân tích và lập kế hoạch kế hoạch tổ chức bán và thực hiện chương trình du lịch	5	[2.2.3]	
CDR2.4	Có kỹ năng phân tích, tổng hợp để ra quyết định giải quyết vấn đề liên quan đến ngành Quản trị kinh doanh.lữ hành	5	[2.2.3]	
<b>CDR3</b>	<b>Mức tự chủ và trách nhiệm</b>			
CDR3.1	Có khả năng làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm, có ý thức chịu trách nhiệm và tư duy phản biện khoa học.	4	[2.3.1]	
CDR3.2	Có năng lực hướng dẫn, giám sát những người khác thực hiện nhiệm vụ, đánh giá chất lượng công việc, chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với nhóm.	5	[2.3.2]	

## 10. Ma trận liên kết nội dung với chuẩn đầu ra học phần:

Chương	Nội dung học phần	Chuẩn đầu ra của						
		CDR1						
		CDR 1.1	CDR 1.2	CDR 1.3	CDR 1.4	CDR 1.5	CDR 1.6	CDR 1.7
1	<p><b>Chương 1: Khái quát về các công ty lữ hành</b></p> <p>1.1. Sự ra đời và phát triển của hoạt động du lịch lữ hành</p> <p>1.2. Một số xu hướng kinh doanh lữ hành trên thế giới nửa cuối TK20</p> <p>1.3. Giới thiệu các tổ chức lữ hành quốc tế, trong khu vực và một số công ty lữ hành lớn trên thế giới.</p> <p>1.4. Quá trình hình thành và phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành ở Việt Nam</p> <p>1.5. Quá trình hình thành và phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành ở Việt Nam</p>	x						
2	<p><b>Chương 2: Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lữ hành</b></p> <p>2.1. Khái niệm về công ty lữ hành</p> <p>2.2. Vai trò của công ty lữ hành</p> <p>2.3. Hệ thống sản phẩm của các công ty lữ hành</p> <p>2.4. Phân loại công ty lữ hành</p> <p>2.5. Cơ cấu tổ chức của công ty lữ hành</p>	x	x					
3	<p><b>Chương 3: Tổ chức xây dựng chương trình du lịch trọn gói</b></p> <p>3.1. Khái niệm và phân loại chương trình du lịch</p>	x	x	x				

Chương	Nội dung học phần	Chuẩn đầu ra của học phần													
		CDR1							CDR2				CDR3		
		CDR 1.1	CDR 1.2	CDR 1.3	CDR 1.4	CDR 1.5	CDR 1.6	CDR 1.7	CDR 2.1	CDR 2.2	CDR 2.3	CDR 2.4	CDR 3.1	CDR 3.2	
	3.1.1. Khái niệm chương trình du lịch 3.1.2. Phân loại các chương trình du lịch 3.2. Quy trình xây dựng														
4	<b>Chương 4: Tổ chức các hoạt động quảng cáo, bán và thực hiện các chương trình du lịch trọn gói</b> 4.1. Tổ chức các hoạt động quảng cáo 4.2. Tổ chức bán các chương trình du lịch trọn gói 4.3. Tổ chức thực hiện các chương trình du lịch tại công ty lữ hành	x	x	x	x				x	x	x		x	x	
5	<b>Chương 5: Quản lý chất lượng sản phẩm của công ty lữ hành</b> 5.1. Khái niệm chất lượng sản phẩm của các công ty lữ hành 5.2. Những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm lữ hành 5.3. Đảm bảo, duy trì, hoàn thiện và kiểm tra chất lượng sản phẩm của công ty lữ hành 5.4. Quản lý chất lượng phục vụ tại một doanh nghiệp lữ hành	x	x	x	x	x			x	x	x		x	x	
6	<b>Chương 6: Môi trường, chiến lược và chính sách</b>	x	x	x	x	x	x		x	x	x		x	x	

Chương	Nội dung học phần	Chuẩn đầu ra của học phần													
		CĐR1							CĐR2				CĐR3		
		CĐR 1.1	CĐR 1.2	CĐR 1.3	CĐR 1.4	CĐR 1.5	CĐR 1.6	CĐR 1.7	CĐR 2.1	CĐR 2.2	CĐR 2.3	CĐR 2.4	CĐR 3.1	CĐR 3.2	
	<b>kinh doanh của công ty lữ hành ở Việt Nam</b> 6.1. Môi trường kinh doanh của doanh nghiệp 6.2. Chiến lược kinh doanh của các công ty lữ hành 6.3. Một số chính sách kinh doanh chủ yếu của công ty lữ hành														

## 11. Đánh giá học phần

### 11.1. Ma trận phương pháp kiểm tra đánh giá với chuẩn đầu ra học phần

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Phương pháp kiểm tra đánh giá (Hình thức, thời gian, thời điểm)	CDR của học phần			Ghi chú
					CDR1	CDR2	... CDRn	
1	Điểm kiểm tra thường xuyên; điểm chuyên cần	1 điểm	20%	- Phát vấn - Đánh giá thái độ tham gia thảo luận. - Đánh giá chuyên cần	CDR1.2	CDR2.1,	CDR3.1, CDR3.2	Điểm trung bình của các lần đánh giá
2	Điểm kiểm tra giữa học phần	1 điểm	30%	- Tự luận - 90 phút	CDR1.1, CDR1.2, CDR1.3, CDR1.4, CDR1.5, CDR1.6, CDR1.7,	CDR2.1, CDR 2.2,	CDR3.1, CDR3.2	
3	Điểm thi kết thúc học phần	1 điểm	50%	- Tự luận - 90 phút		CDR2.1, CDR 2.2, CDR2.3, CDR 2.4,	CDR3.1, CDR3.2	

### 11.2. Cách tính điểm học phần:



Điểm học phần là trung bình cộng các điểm thành phần đã nhân trọng số. Tính theo thang điểm 10, làm tròn đến một chữ số thập phân. Sau đó chuyển thành thang điểm chữ và thang điểm điểm 4.

## 12. Yêu cầu học phần

- Yêu cầu về nghiên cứu tài liệu: Đọc giáo trình trước khi đến lớp, đọc thêm các tài liệu liên quan về tuyến điểm du lịch Việt Nam

- Yêu cầu về thái độ học tập: Chuẩn bị đầy đủ tài liệu trước khi đến lớp. Thực hiện tốt nhiệm vụ được giảng viên phân công. Ghi chép và tích cực thảo luận, xây dựng bài trên lớp.

- Yêu cầu về thực hiện nhiệm vụ về nhà: Sinh viên thực hiện nghiêm túc các nội dung tự học ở nhà theo sự hướng dẫn của giảng viên, hoàn thành tất cả bài tập và nhiệm vụ giảng viên giao.

- Yêu cầu về chuyên cần: Sinh viên tham dự ít nhất 80% thời lượng học phần theo quy chế.

- Yêu cầu về kiểm tra giữa học phần và thi kết thúc học phần: Sinh viên thực hiện theo quy chế.

## 13. Tài liệu phục vụ học phần

### - Tài liệu chính

[1] TS. Nguyễn Văn Mạnh (2009), *Giáo trình Quản trị kinh doanh lễ hành*

### - Tài liệu tham khảo

[2] TS. Nguyễn Văn Đính (2009) *Giáo trình tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử trong kinh doanh du lịch.*

## 14. Nội dung chi tiết học phần và phương pháp dạy-học

TT	Nội dung giảng dạy	Số giờ	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
	<p><b>Chương 1: Khái quát về các công ty lễ hành</b></p> <p><b>Mục tiêu chương:</b> Sinh viên hiểu rõ sự ra đời và phát triển của hoạt động lễ hành.</p> <p><b>Nội dung cụ thể:</b></p> <p>1.1.Sự ra đời và phát triển của hoạt động du lịch lễ hành</p> <p>1.2. Một số xu hướng kinh doanh lễ hành trên thế giới nửa cuối TK20</p> <p>1.3. Giới thiệu các tổ chức lễ hành quốc tế, trong khu vực</p>	<p>3 (3LT,0 TH)</p>	<p><b>Thuyết trình; Tổ chức học theo nhóm.</b></p> <p><b>- Giảng viên:</b></p> <p>+ Khái quát về các công ty lễ hành</p> <p>+ Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</p> <p>+ Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm.</p> <p>+ GV nhận xét, đánh giá và kết luận.</p> <p><b>- Sinh viên:</b></p> <p>+ Đọc trước tài liệu:</p> <p>[1]: Chương 1.</p> <p>[2]: Chương 1.</p>	<p>CDR1.1, CDR1.2, CDR2.1, CDR2.2, CDR3.1, CDR3.2.</p>

TT	Nội dung giảng dạy	Số giờ	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
	<p>và một số công ty lữ hành lớn trên thế giới.</p> <p>1.5. Quá trình hình thành và phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành ở Việt Nam</p>		<p>+ Lắng nghe, quan sát, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</p> <p>+ Trả lời câu hỏi cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 1, mục 1.1 - 1.5.</p>	
	<p><b>Chương 2: Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lữ hành</b></p> <p><b>Mục tiêu chương:</b> Sinh viên hiểu rõ về cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lữ hành.</p> <p><b>Nội dung cụ thể:</b></p> <p>2.1. Khái niệm về công ty lữ hành</p> <p>2.2. Vai trò của công ty lữ hành</p> <p>2.3. Hệ thống sản phẩm của các công ty lữ hành</p> <p>2.4. Phân loại công ty lữ hành</p> <p>2.5. Cơ cấu tổ chức của công ty lữ hành</p>	<p>9 (6LT,6 TH)</p>	<p><b>Thuyết trình; Tổ chức học theo nhóm.</b></p> <p><b>- Giảng viên:</b></p> <p>+ Giải thích các khái niệm liên quan.</p> <p>+ Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</p> <p>+ Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm.</p> <p>+ GV nhận xét, đánh giá và kết luận.</p> <p><b>- Sinh viên:</b></p> <p>+ Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 2. [2]: Chương 2.</p> <p>+ Lắng nghe, quan sát, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</p> <p>+ Trả lời câu hỏi cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 2, mục 2.1 - 2.5.</p>	<p>CDR1.1, CDR1.2, CDR1.3, CDR1.4, CDR1.5, CDR2.1, CDR2.3, CDR3.1, CDR3.2</p>
	<p><b>Chương 3: Tổ chức xây dựng chương trình du lịch trọn gói</b></p> <p><b>Mục tiêu chương:</b> sinh viên có kiến thức và kỹ năng xây dựng chương trình du lịch trọn gói.</p> <p><b>Nội dung cụ thể:</b></p> <p>3.1. Khái niệm và phân loại chương trình du lịch</p>	<p>12 (6LT,2 KT,8T H)</p>	<p><b>Thuyết trình; Tổ chức học theo nhóm.</b></p> <p><b>- Giảng viên:</b></p> <p>+ Giải thích các khái niệm liên quan.</p> <p>+ Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</p> <p>+ Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm.</p> <p>+ GV nhận xét, đánh giá và kết luận.</p>	<p>CDR1.1, CDR1.2, CDR1.4, CDR1.6, CDR2.3, CDR2.4, CDR3.1, CDR3.2.</p>

TT	Nội dung giảng dạy	Số giờ	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
	<p>3.1.1. Khái niệm chương trình du lịch</p> <p>3.1.2. Phân loại các chương trình du lịch</p> <p>3.2. Quy trình xây dựng chương trình du lịch trọn gói</p> <p>3.2.1. Quy trình chung xây dựng chương trình du lịch trọn gói</p> <p>3.2.2. Mối quan hệ giữa nhu cầu của khách du lịch với nội dung của chương trình du lịch</p> <p>3.2.3. Mối quan hệ giữa khả năng đáp ứng với nội dung của chương trình du lịch</p> <p>3.2.4. Một số điểm cần chú ý khi xây dựng chương trình du lịch</p> <p>3.2.5. Xác định giá chương trình du lịch trọn gói</p>		<p><b>- Sinh viên:</b></p> <p>+ Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 3. [2]: Chương 3.</p> <p>+ Lắng nghe, quan sát, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</p> <p>+ Trả lời câu hỏi cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 3, mục 3.1 – 3.2.</p> <p>Kiểm tra giữa học phần</p>	
	<p><b>Chương 4: Tổ chức các hoạt động quảng cáo, bán và thực hiện các chương trình du lịch trọn gói</b></p> <p><b>Mục tiêu chương:</b> Sinh viên có kiến thức và kỹ năng quảng cáo, bán hàng và thực hiện chương trình du lịch trọn gói.</p> <p><b>Nội dung cụ thể:</b></p> <p>4.1. Tổ chức các hoạt động quảng cáo</p>	<p>6 (4LT,4 TH)</p>	<p><b>Thuyết trình; Phát vấn, Thảo luận theo nhóm.</b></p> <p><b>- Giảng viên:</b></p> <p>+ Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</p> <p>+ Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm.</p> <p>+ GV nhận xét, đánh giá và kết luận.</p> <p><b>- Sinh viên:</b></p> <p>+ Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 4. [2]: Chương 4.</p>	<p>CDR1.1, CDR1.2, CDR2.1, CDR2.2, CDR3.1, CDR3.2.</p>

TT	Nội dung giảng dạy	Số giờ	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
	<p>4.2. Tổ chức bán các chương trình du lịch trọn gói</p> <p>4.3. Tổ chức thực hiện các chương trình du lịch tại công ty lữ hành</p>		<p>+ Lắng nghe, quan sát, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</p> <p>+ Trả lời câu hỏi cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 4, mục 4.1 – 4.3.</p>	
	<p><b>Chương 5: Quản lý chất lượng sản phẩm của công ty lữ hành</b></p> <p><b>Mục tiêu chương:</b> Sinh viên hiểu rõ về quy trình quản lý chất lượng sản phẩm của công ty lữ hành.</p> <p><b>Nội dung cụ thể:</b></p> <p>5.1. Khái niệm chất lượng sản phẩm của các công ty lữ hành</p> <p>5.2. Những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm lữ hành</p> <p>5.3. Đảm bảo, duy trì, hoàn thiện và kiểm tra chất lượng sản phẩm của công ty lữ hành</p> <p>5.4. Quản lý chất lượng phục vụ tại một doanh nghiệp lữ hành</p>	<p>6 (4LT,4 TH)</p>	<p><b>Thuyết trình; Phát vấn; Tổ chức học theo nhóm.</b></p> <p><b>- Giảng viên:</b></p> <p>+ Giải thích các khái niệm liên quan.</p> <p>+ Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</p> <p>+ Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm.</p> <p>+ GV nhận xét, đánh giá và kết luận.</p> <p><b>- Sinh viên:</b></p> <p>+ Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 5. [2]: Chương 5.</p> <p>+ Lắng nghe, quan sát, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</p> <p>+ Trả lời câu hỏi cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 5, mục 5.1 – 5.4.</p>	<p>CDR1.1, CDR1.2, CDR2.1, CDR2.2, CDR3.1, CDR3.2.</p>
	<p><b>Chương 6: Môi trường, chiến lược và chính sách kinh doanh của công ty lữ hành ở Việt Nam</b></p> <p><b>Mục tiêu chương:</b> Sinh viên hiểu rõ về môi trường chiến lược và chính sách kinh doanh của công ty lữ hành ở Việt Nam.</p>	<p>6 (4LT,4 TH)</p>	<p><b>Thuyết trình; Tổ chức học theo nhóm.</b></p> <p><b>- Giảng viên:</b></p> <p>+ Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</p> <p>+ Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm.</p> <p>+ GV nhận xét, đánh giá và kết luận.</p>	<p>CDR1.1, CDR1.2, CDR1.6, CDR1.7, CDR2.1, CDR2.4, CDR3.1, CDR3.2</p>

TT	Nội dung giảng dạy	Số giờ	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
	<b>Nội dung cụ thể:</b> 6.1. Môi trường kinh doanh của doanh nghiệp 6.2. Chiến lược kinh doanh của các công ty lỗ hành 6.3. Một số chính sách kinh doanh chủ yếu của công ty lỗ hành		<b>- Sinh viên:</b> + Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 6. [2]: Chương 6. + Lắng nghe, quan sát, ghi chép và giải quyết các vấn đề. + Trả lời câu hỏi cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 6, mục 6.1 – 6.3.	

Hải Dương, ngày 9 tháng 8 năm 2022

KT. HIỆU TRƯỞNG  
PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Nguyễn Thị Kim Nguyên

TRƯỞNG KHOA

Nguyễn Đăng Tiến

TRƯỞNG BỘ MÔN

Nguyễn Thị Hương Huyền