

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC

NGÀNH ĐÀO TẠO: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung về học phần:

- Tên học phần: **QUẢN TRỊ LỮ HÀNH**
- Mã học phần: 09005
- Số tín chỉ: 3
- Thuộc chương trình đào tạo bậc: Đại học
- Khoa/Bộ môn phụ trách giảng dạy: Khoa Quản trị Du lịch – Nhà hàng – Khách sạn

2. Phân bổ thời gian:

- + Lên lớp (lý thuyết): 45 tiết
- + Làm việc nhóm, thực hành, thảo luận: 10 tiết
- + Tự học, tự nghiên cứu: 90 giờ

3. Môn học trước: Tổng quan du lịch

4. Mô tả vắn tắt nội dung học phần:

Cung cấp những kiến thức quản trị mang tính hệ thống từ tổng quát về lịch sử ra đời của ngành lữ hành; Cơ cấu tổ chức doanh nghiệp lữ hành; Quan hệ giữa doanh nghiệp lữ hành với các nhà cung cấp sản phẩm; Tổ chức xây dựng và điều hành chương trình du lịch; Tổ chức xúc tiến hỗn hợp bán và thực hiện các chương trình du lịch; Quản lý chất lượng chương trình du lịch; Ứng dụng công nghệ thông tin trong kinh doanh du lịch; và Môi trường kinh doanh và chiến lược cạnh tranh trong doanh nghiệp lữ hành;... Ngoài ra còn giới thiệu cho sinh viên các phần mềm ứng dụng trong lĩnh vực du lịch để đặt phòng, đặt vé máy bay hoặc ô tô... mua các chương trình du lịch của các hãng lữ hành hoặc các đại lý du lịch.

5. Mục tiêu học phần:

- Kiến thức: Trang bị cho sinh viên những kiến thức tổng quan về quản trị kinh doanh lữ hành; hiểu các mối quan hệ và cách điều hành trong kinh doanh lữ

hành; hiểu chất lượng chương trình du lịch, biết các ứng dụng công nghệ thông tin trong kinh doanh du lịch và về môi trường kinh doanh cũng như chiến lược cạnh tranh của doanh nghiệp lữ hành.

- Kỹ năng: Trang bị cho sinh viên kỹ năng tổ chức, điều hành và thực hiện chương trình du lịch; kỹ năng xúc tiến, bán sản phẩm lữ hành; kỹ năng quản lý chất lượng sản phẩm và công việc. Kỹ năng xây dựng giải pháp và khuyến nghị để giải quyết các vấn đề thực tiễn trong hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành. Có kỹ năng giao tiếp, thuyết trình trước số đông, sử dụng ngôn ngữ nói và viết rõ ràng để người khác hiểu được.

6. Nhiệm vụ của sinh viên:

- Dự lớp: ít nhất 80% số lượng tiết giảng
- Bài tập: 10 tiết
- Dụng cụ và học liệu:
- Khác: Đọc tài liệu tham khảo theo hướng dẫn của Giảng viên
- Tài liệu học tập:
 - + Tài liệu bắt buộc:
 - TS. Trần Văn Thông (2006), Giáo trình Tổng quan du lịch, NXB ĐHQG TP HCM
 - GS.TS Nguyễn Văn Mạnh, PGS.TS Phạm Hồng Chương (2010), Giáo trình Quản trị kinh doanh lữ hành, NXB ĐHKQTĐ
 - + Tài liệu tham khảo:
 - Luật du lịch (2005), Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội
 - Tham khảo các website về kinh doanh lữ hành

7. Nội dung chi tiết học phần

Bài 1: KHÁI QUÁT VỀ LỮ HÀNH VÀ KINH DOANH LỮ HÀNH (3 tiết)

- 1.1. Khái quát về sự hình thành và phát triển kinh doanh lữ hành trên thế giới
- 1.2. Một số xu hướng tăng trưởng của hoạt động kinh doanh lữ hành hiện nay
- 1.3. Các tổ chức lữ hành quốc tế, khu vực và một số hãng lữ hành lớn trên thế giới

Bài 2: CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH (3 tiết)

- 2.1. Khái quát chung về cơ cấu tổ chức doanh nghiệp lữ hành
- 2.2. Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lữ hành
- 2.3. Nguồn nhân lực trong doanh nghiệp lữ hành

Bài 3: QUAN HỆ GIỮA DN LỮ HÀNH VỚI CÁC NHÀ CUNG CẤP SẢN PHẨM DU LỊCH (5 tiết)

- 3.1. Hệ thống phân phối sản phẩm trong du lịch
- 3.2. Các hình thái của mối quan hệ giữa doanh nghiệp lữ hành với các nhà cung cấp
- 3.3. Cơ sở của các mối quan hệ giữa doanh nghiệp lữ hành với các nhà cung cấp
- 3.4. Hợp đồng giữa doanh nghiệp lữ hành và nhà cung cấp sản phẩm du lịch
- 3.5. Nguyên tắc và tổ chức hoạt động của các đại lý du lịch

Bài 4: TỔ CHỨC XÂY DỰNG VÀ ĐIỀU HÀNH CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH (5 tiết)

- 4.1. Chương trình du lịch
- 4.2. Quy trình xây dựng một chương trình du lịch trọn gói
- 4.3. Xác định giá thành chương trình du lịch
- 4.4. Tổ chức thực hiện chương trình du lịch

Bài 5: TỔ CHỨC XÚC TIẾN HỖN HỢP BÁN VÀ THỰC HIỆN CÁC CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH (5 tiết)

- 5.1. Tổ chức xúc tiến hỗn hợp các chương trình du lịch
- 5.2. Tổ chức bán chương trình du lịch
- 5.3. Tổ chức thực hiện chương trình du lịch
- 5.4. Hình thức bán sản phẩm lữ hành

Bài 6: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH (8 tiết)

- 6.1. Khái niệm chất lượng chương trình du lịch
- 6.2. Hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng chương trình du lịch
- 6.3. Những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng chương trình du lịch
- 6.4. Quản lý chất lượng chương trình du lịch tại công ty lữ hành hiện nay

Bài 7: ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG KINH DOANH LỮ HÀNH (8 tiết)

- 7.1. Khái quát sự phát triển của công nghệ thông tin và ứng dụng công nghệ thông tin trong kinh doanh lữ hành
- 7.2. Thương mại điện tử trong kinh doanh lữ hành.
- 7.3. Ứng dụng thương mại điện tử trong kinh doanh lữ hành hiện nay.

Bài 8: MÔI TRƯỜNG KINH DOANH VÀ CHIẾN LƯỢC CẠNH TRANH CỦA DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH (5 tiết)

- 8.1. Môi trường kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành
- 8.2. Phân tích môi trường kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành
- 8.3. Chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành

Bài 9: ÔN TẬP (3 tiết)

8. Phương pháp đánh giá học phần

8.1 *Hình thức tổ chức thi:* Thi tự luận

8.2 *Cách thức đánh giá học phần:*

STT	Các điểm thành phần	Trọng số (%)
1	Điểm kiểm tra giữa kỳ	30
2	Điểm Thi kết thúc môn (THI)	70
3	Tổng	100

8.3 *Thang điểm:* (Theo học chế tín chỉ)

TP.HCM, ngày 10 tháng 5 năm 2017

Phụ trách Khoa

Người biên soạn

Th.S Vũ Quốc Khánh

TS. Nguyễn Phước Hiền