



TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HIẾN
KHOA DU LỊCH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin về học phần

- Tên học phần: **Quản trị kinh doanh lễ hành**
- Mã học phần: TRA443
- Số tín chỉ: 3 (3/0/6)
- Bậc đào tạo: Đại học
- Loại học phần (bắt buộc/tự chọn): Bắt buộc
- Học phần tiên quyết/Học phần trước: Quản trị học
- Đơn vị phụ trách: Khoa Du lịch
- Số giờ tín chỉ: 45, trong đó:
 - Lý thuyết: 45 (1 tín chỉ LT = 15 tiết)
 - Thực hành: 0 (1 tín chỉ TH = 30 tiết)
 - Thực tập: 0 (1 tín chỉ TT = 60 giờ TT tại cơ sở)
 - Đồ án/ Khóa luận: 0 (1 tín chỉ ĐA/KL = 45 giờ làm ĐA/KL)

2. Thông tin về giảng viên

Giảng viên 1:

Họ và tên: Du Quốc Đạo

Chức danh, học vị: Thạc sĩ

Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)

Địa điểm làm việc: Khoa Du lịch - Trường Đại học Văn Hiến

Điện thoại: 0908599829

Email: daodq@vhu.edu.vn

Giảng viên 2:

Họ và tên: Phan Trần Tuyên

Chức danh, học vị: Thạc sĩ

Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)

Địa điểm làm việc: Khoa Du lịch - Trường Đại học Văn Hiến

Điện thoại: 0369858696

Email: tuyenpt@vhu.edu.vn

3. Tóm tắt nội dung học phần

Môn học bao gồm: các loại công ty lữ hành, cơ cấu nhiệm vụ của phòng ban trong công ty lữ hành, cách lập chương trình du lịch, phương pháp tính giá cho chương trình du lịch, cách quảng bá, tiếp thị và bán sản phẩm du lịch, môi trường chiến lược và chính sách kinh doanh của các công ty lữ hành và rèn luyện cho SV các kỹ năng nghề nghiệp như tính giá tour, xây dựng chính sách xúc tiến quảng bá cho sản phẩm lữ hành. Bên cạnh đó, môn học tích hợp giảng dạy các kỹ năng tư duy như phản biện, giải quyết vấn đề và kỹ năng mềm như kỹ năng giao tiếp, kỹ năng làm việc nhóm.

4. Mục tiêu của học phần

Môn học cung cấp cho sinh viên những kiến thức về quản trị kinh doanh nói chung và quản trị kinh doanh du lịch lữ hành nói riêng, làm cơ sở giúp sinh viên có khả năng tư duy độc lập và làm việc theo nhóm, sắp xếp và tổ chức công việc, nắm bắt các chiến lược của công ty lữ hành một cách khoa học

5. Chuẩn đầu ra của học phần:

Mã CDR	Nội dung chuẩn đầu ra
Kiến thức	
CLO1	Áp dụng kiến thức về hệ thống chính trị, an ninh, luật pháp vào việc bảo vệ con người trong quản lý và kinh doanh Du lịch.
CLO2	Áp dụng kiến thức lịch sử, địa lý, văn hoá, xã hội, kinh tế, thương mại và môi trường vào thiết kế và phát triển các sản phẩm và dịch vụ ngành Du lịch.
Kỹ năng	
CLO3	Tư vấn các sản phẩm và dịch vụ trong du lịch đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách du lịch.
CLO4	Xây dựng mối quan hệ với các đơn vị, tổ chức có liên quan và phát triển mạng lưới kinh doanh Du lịch.
Mức độ tự chủ và trách nhiệm	
CLO5	Thể hiện trách nhiệm xã hội và đạo đức nghề nghiệp trong quản trị kinh doanh lữ hành.

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra CTĐT và Chuẩn đầu ra học phần

Chuẩn đầu ra	PLO1	PLO2	PLO3	PLO4	PLO5	PLO6	PLO7	PLO8	PLO9	PLO10	PLO11	PLO12
CLO1	X											
CLO2	X											
CLO3				X								
CLO4									X			
CLO5												X

Ghi chú: PLOs (Programme Learning Outcomes): Chuẩn đầu ra cấp CTĐT

CLOs (Course Learning Outcomes): Chuẩn đầu ra học phần

6. Nội dung chi tiết của học phần

6.1. Lý thuyết

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
Chương 1	Khái quát về lịch sử phát triển kinh doanh Lữ hành	CLO 1, CLO 2, CLO 5
1.1	Khái quát về nguồn gốc kinh doanh lữ hành	
1.2	Kinh doanh lữ hành của Thomas Cook	
1.3	Các xu hướng chính của kinh doanh lữ hành	
1.4	Vai trò của các tổ chức quốc tế về lữ hành và các công ty lữ hành nổi tiếng trên thế giới	
Chương 2	Các nội dung cơ bản của kinh doanh lữ hành	CLO 1, CLO 2, CLO 5
2.1	Vai trò của kinh doanh lữ hành	
2.2	Định nghĩa và phân loại doanh nghiệp lữ hành	
2.3	Hệ thống sản phẩm của kinh doanh lữ hành	

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
2.4	Thị trường khách của kinh doanh lẻ hành	
Chương 3	Cơ cấu tổ chức và quản trị nhân lực của doanh nghiệp lẻ hành	CLO 1, CLO 2, CLO 5
3.1	Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lẻ hành	
3.2	Quản trị nguồn nhân lực của doanh nghiệp lẻ hành	
Chương 4	Quan hệ giữa nhà cung cấp với doanh nghiệp lẻ hành	CLO 1, CLO 2, CLO 4, CLO 5
4.1	Khái niệm nhà cung cấp	
4.2	Phân loại nhà cung cấp	
4.3	Mối quan hệ giữa nhà cung cấp với doanh nghiệp lẻ hành	
Chương 5	Quy trình kinh doanh của doanh nghiệp lẻ hành	CLO 1, CLO 2, CLO 3, CLO 5
5.1	Xây dựng chương trình du lịch trọn gói	
5.2	Tổ chức xúc tiến hỗn hợp, bán và thực hiện các chương trình du lịch	
5.3	Tổ chức kinh doanh của đại lý lẻ hành	
Chương 6	Quản lý chất lượng sản phẩm của doanh nghiệp lẻ hành	CLO 1, CLO 2, CLO 3, CLO 4, CLO 5

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
6.1	Chất lượng sản phẩm của doanh nghiệp lữ hành	
6.2	Những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm của doanh nghiệp lữ hành	
6.3	Quản lý, kiểm tra và cải tiến chất lượng sản phẩm	
6.4	Kinh nghiệm quản lý chất lượng sản phẩm của một số công ty lớn.	

7. Phân bổ thời gian theo tiết và điều kiện thực hiện:

Chương	Tên chương	Số tiết tín chỉ					Ghi chú
		Lý thuyết	Bài tập	Thực hành	Tự học	Tổng	
1	Khái quát về lịch sử phát triển kinh doanh Lữ hành	5	0	0	10	15	
2	Các nội dung cơ bản của kinh doanh lữ hành	5	0	0	10	15	
3	Cơ cấu tổ chức và quản trị nhân lực của doanh nghiệp lữ hành	5	0	0	10	15	
4	Quan hệ giữa nhà cung cấp với doanh nghiệp lữ hành	10	0	0	20	30	
5	Quy trình kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành	10	0	0	20	30	
6	Quản lý chất lượng sản phẩm của doanh nghiệp lữ hành	10	0	0	20	30	
Tổng		45	0	0	90	135	

CÁC CHỦ ĐỀ THẢO LUẬN VÀ TIỂU LUẬN

1. Trên cơ sở tìm hiểu về cuộc đời và sự nghiệp của Thomas Cook, thảo luận để giải thích những nguyên nhân dẫn đến thành công của Thomas Cook cũng như giải thích nguyên nhân sự phá sản của tập đoàn Thomas Cook ở thế kỷ 21
2. Phân tích mối quan hệ giữa các sản phẩm của kinh doanh lữ hành, tương ứng với đó là tìm hiểu các công việc, ngành nghề tương ứng với hệ thống sản phẩm đó trong doanh nghiệp lữ hành.
3. Trên cơ sở tìm hiểu đặc điểm của lao động trong kinh doanh lữ hành, các cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lữ hành và các phương pháp quản trị nguồn nhân lực của doanh nghiệp lữ hành, chỉ ra thuận lợi và khó khăn khi quản lý nguồn nhân lực ở các doanh nghiệp lữ hành vừa và nhỏ.
4. Những thuận lợi và khó khăn mà nhà cung cấp đem đến cho doanh nghiệp lữ hành. Phân tích những yếu tố tác động đến chất lượng sản phẩm của doanh nghiệp lữ hành mà doanh nghiệp không có khả năng kiểm soát.

8. Phương pháp giảng dạy:

Giảng viên giảng dạy với sự kết hợp của một số phương pháp sau:

- Thuyết trình
- Hỏi lại hoặc vấn đáp
- Hướng dẫn tự học
- Thảo luận nhóm

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra với phương pháp giảng dạy

Phương pháp giảng dạy	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5
Thuyết trình	X	X			
Hướng dẫn tự học			X		
Thảo luận nhóm				X	
Hỏi lại hoặc vấn đáp					X

9. Phương pháp học tập

Sinh viên học tập với sự kết hợp của một số phương pháp sau:

- Thuyết trình
- Làm việc nhóm
- Tự học, tự nghiên cứu

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra với phương pháp học tập

Phương pháp học tập	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5
Thuyết trình	X	X			

Làm việc nhóm	X				
Tự học, tự nghiên cứu			X		

10. Nhiệm vụ của sinh viên

- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.
- Tham gia đầy đủ các giờ lên lớp và giờ thuyết trình (sinh viên chỉ được vắng mặt tối đa 20% thời gian lên lớp của học phần).
- Đọc tài liệu tham khảo bắt buộc và bổ trợ do giảng viên giới thiệu.
- Hoàn thành đầy đủ các bài tập cá nhân, bài tập nhóm.
- Tham gia kỳ thi kết thúc học phần.

11. Thang điểm đánh giá: Điểm đánh giá quá trình và điểm thi kết thúc học phần được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến 1 chữ số thập phân.

12. Phương pháp kiểm tra, đánh giá kết quả học tập

Sinh viên được đánh giá kết quả học tập trên cơ sở hai điểm thành phần như sau:

- Điểm đánh giá quá trình: trọng số 40% bao gồm:*
 - Điểm chuyên cần: 2, trọng số 8 %
 - Thuyết trình: 8, trọng số 32 %
- Điểm thi kết thúc học phần: trọng số 60%*

Hình thức thi: Tự luận

Các tiêu chí và trọng số điểm từng nội dung cần đánh giá được thể hiện qua các rubrics trình bày trong Phần phụ lục đính kèm Đề cương chi tiết này.

Ma trận quan hệ giữa Chuẩn đầu ra và phương pháp kiểm tra, đánh giá

Hình thức đánh giá	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5
Chuyên cần	X	X	X		X
Thuyết trình				X	
Bài thi cuối kỳ	X	X	X	X	X

13. Tài liệu phục vụ cho học phần (các tài liệu xuất bản từ năm 2017 trở lại đây và cung cấp được cho Trung tâm Học liệu nơi đặt tài liệu)

13.1. Tài liệu chính

Giáo trình quản trị kinh doanh lý hành, Nguyễn Văn Mạnh - Phạm Hồng Chương, Nxb Đại học kinh tế quốc dân Hà Nội, 2012

13.2. Tài liệu tham khảo

- Giáo trình kinh tế Du lịch, Nguyễn Văn Đính, Trần Thị Minh Hòa, Nxb Lao động - Xã hội, 2004.
- Nhập môn khoa học du lịch, Trần Đức Thanh, Nxb ĐHQGHN, 2003

TP.Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2025

HIỆU TRƯỞNG
(Ký và ghi rõ họ tên)

Trưởng Khoa/ Bộ môn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Giảng viên biên soạn
(Ký và ghi rõ họ tên)

PGS. TS. Nguyễn Minh Đức

PGS. TS. Phạm Xuân Hậu

ThS. Du Quốc Đạo



PHỤ LỤC CÁC RUBRICS ĐÁNH GIÁ

Rubric 1. Đánh giá chuyên cần – tham gia hoạt động tại lớp (Chiếm 20% tổng điểm cuối cùng của môn học)

TT	Tiêu chí chung	Tiêu chí cụ thể	Thang điểm					Tỷ trọng
			A (8,5-10)	B (7,0-8,4)	C (5,5-6,9)	D (4,0-5,4)	F (<4,0)	
1	Chuyên cần	Chuyên cần	Tham gia đầy đủ và đúng giờ tất cả các buổi học lý thuyết và thực hành	Vắng 1 buổi không có lý do chính đáng hoặc 2 buổi có lý do chính đáng; đôi lúc đi trễ	Vắng 2 buổi không có lý do chính đáng hoặc 3-4 buổi có lý do chính đáng; thỉnh thoảng đi trễ	Vắng 3 buổi không có lý do chính đáng hoặc 5 buổi có lý do chính đáng; hay đi trễ	Vắng trên 3 buổi không có lý do chính đáng hoặc trên 5 buổi có lý do chính đáng; thường xuyên đi trễ	50% (5 điểm)
2	Tham gia các hoạt động trên lớp	Bài tập về nhà (nếu có)	Hoàn thành đầy đủ bài tập về nhà	Thường xuyên làm bài tập về nhà đầy đủ	Làm bài tập về nhà tương đối đầy đủ	Có làm bài tập về nhà nhưng còn sơ sài	Không làm bài tập về nhà	50% (5 điểm)
		Tham gia các hoạt động trên lớp	Luôn luôn chủ động và tích cực tham gia các hoạt động trên lớp; luôn đưa ra các ý kiến sát đúng với nội dung bài học; chủ động triển khai các hoạt động thảo luận nhóm	Tương đối chủ động và tích cực tham gia các hoạt động trên lớp; thường xuyên đưa ra các ý kiến tương đối sát đúng với nội dung bài học; tham gia tích cực các hoạt động thảo luận nhóm	Có tham gia các hoạt động trên lớp nhưng đôi lúc chưa được chủ động và tích cực; thỉnh thoảng đưa ra các ý kiến tương đối sát đúng với nội dung bài học; tham gia các hoạt động thảo luận nhóm	Chưa chủ động và tích cực tham gia các hoạt động trên lớp, chỉ trả lời khi được gọi; đưa ra các ý kiến tương đối sát đúng với nội dung bài học khi được gọi ý; thỉnh thoảng tham gia các hoạt động thảo luận nhóm	Không tham gia các hoạt động trên lớp, chỉ trả lời khi được gọi; không đưa ra được các ý kiến tương đối sát đúng với nội dung bài học khi được gọi ý; không tham gia các hoạt động thảo luận nhóm	

* Các lý do chính đáng bao gồm: thiên tai, tang gia (ông bà, bố mẹ, anh chị em ruột), cưới hỏi của bản thân, nằm viện có giấy xác nhận, tham gia các hoạt động đoàn thể được điều động theo danh sách và một số trường hợp đặc biệt khác được sự đồng ý của các cấp có thẩm quyền.

Rubric 2. Đánh giá bài thuyết trình nhóm

TT	Tiêu chí chung	Tiêu chí cụ thể	Thang điểm					Tỷ trọng
			A (8,5-10)	B (7,0-8,4)	C (5,5-6,9)	D (4,0-5,4)	F (<4,0)	
1	Nội dung	Nội dung	Trình bày đầy đủ các nội dung của đề tài; các nội dung được nêu ra một cách logic; tất cả các nội dung đều có phân tích rõ ràng, có luận điểm hoặc ví dụ minh họa	Trình bày đầy đủ các nội dung của đề tài; các nội dung được nêu ra một cách logic; một số nội dung chưa có phân tích rõ ràng, chưa có luận điểm hoặc ví dụ minh họa	Trình bày đầy đủ các nội dung của đề tài; các nội dung được nêu ra một cách logic; khoảng 1/2 nội dung chưa có phân tích rõ ràng, chưa có luận điểm hoặc ví dụ minh họa	Trình bày không đầy đủ các nội dung của đề tài; các nội dung chưa được nêu ra một cách logic; khoảng 2/3 nội dung chưa có phân tích rõ ràng, chưa có luận điểm hoặc ví dụ minh họa	Trình bày không đúng nội dung của đề tài	40% (4 điểm)
2	Thuyết trình	Bố cục	Bố cục: Đầy đủ các phần Giới thiệu nhóm, Giới thiệu đề tài, Giới thiệu các nội dung chính, Nội dung chính, Kết luận, Danh mục tài liệu tham khảo, Câu hỏi thảo luận	Bố cục thiếu tối đa 2 mục so với quy định.	Bố cục còn thiếu tối đa 3 mục so với quy định.	Bố cục còn thiếu tối đa 4 mục so với quy định	Bố cục lủng củng, các mục sắp xếp lộn xộn, thiếu nội dung so với quy định	40% (4 điểm)
		Phong cách thuyết trình	Phong cách trình bày tự tin; Diễn đạt gãy gọn, súc tích, giọng nói rõ ràng, dễ nghe; Không phụ thuộc vào slides; Sử dụng tốt ngôn ngữ hình thể và tương tác tốt với người nghe	Phong cách trình bày tự tin; Diễn đạt tương đối gãy gọn, súc tích, giọng nói khá rõ ràng, dễ nghe; Đôi chỗ còn phụ thuộc vào slides; Sử dụng tương đối tốt ngôn ngữ hình thể và có tương tác với người nghe	Phong cách trình bày chưa thật tự tin; Diễn đạt một số chỗ chưa gãy gọn, súc tích, giọng nói rõ ràng, dễ nghe; Còn phụ thuộc vào slides; Chưa sử dụng tốt ngôn ngữ hình thể và chưa tương tác với người nghe	Phong cách trình bày chưa tự tin; Diễn đạt còn lúng túng, giọng nói không rõ ràng, dễ nghe; Còn phụ thuộc nhiều vào slides; Chưa sử dụng tốt ngôn ngữ hình thể và chưa tương tác với người nghe	Không tự tin khi trình bày; diễn đạt lủng củng, khó hiểu; Giọng nói nhỏ, khó nghe; Phụ thuộc hoàn toàn vào slides; Không tương tác với người nghe	
		Hình thức	Font chữ to, rõ, màu chữ hợp lý, có thể đọc	Font chữ to, rõ, màu chữ hợp lý, có thể đọc	Font chữ to, rõ, màu chữ hợp lý, có thể đọc	Font chữ, màu chữ chưa hợp lý, có khó	Font chữ, màu chữ chưa hợp lý, có khó	

		<i>slides</i>	được từ cuối lớp; Hình ảnh minh họa chất lượng tốt, phù hợp với nội dung; Các hiệu ứng được sử dụng hợp lý; Phối màu đẹp, rõ ràng, nổi bật nội dung	được từ cuối lớp; Hình ảnh minh họa phù hợp với nội dung; Các hiệu ứng được sử dụng tương đối hợp lý; Phối màu rõ ràng	được từ cuối lớp; Có hình ảnh minh họa nhưng một số chỗ chưa phù hợp với nội dung; Không sử dụng hiệu ứng; Phối màu chưa nổi bật nội dung	khẩn khi đọc từ cuối lớp; Hình ảnh minh họa sơ sài, chưa phù hợp với nội dung; Không sử dụng hiệu ứng; Phối màu chưa nổi bật nội dung	khẩn khi đọc từ giữa lớp; Không có hình ảnh minh họa; Không sử dụng hiệu ứng; Phối màu không hợp lý	
		<i>Thời gian trình bày</i>	Đúng thời gian quy định	Quá thời gian quy định < 2 phút	Quá thời gian quy định từ 2 đến < 4 phút	Quá thời gian quy định từ 4 đến < 5 phút	Quá thời gian quy định >5 phút	
3	Làm việc nhóm	<i>Hiệu quả làm việc nhóm</i>	Các thành viên hoàn tốt nhiệm vụ của mình. Tất cả thành viên hiểu rõ đề tài trình bày của nhóm; nhóm trả lời tốt các câu hỏi của đề tài.	Các thành viên hoàn thành tương đối công việc, có sự khác biệt trong chất lượng công việc của các thành viên; 80% thành viên hiểu rõ đề tài trình bày của nhóm; Nhóm trả lời tốt 80% câu hỏi của đề tài.	Các thành viên hoàn thành tương đối công việc, có sự khác biệt rõ ràng trong chất lượng công việc của các thành viên; 60% thành viên hiểu rõ đề tài trình bày của nhóm; Nhóm trả lời tốt 60% câu hỏi của đề tài	Một số thành viên không tham gia làm việc nhóm; dưới 50% thành viên hiểu rõ đề tài trình bày của nhóm; Nhóm trả lời được dưới 50% câu hỏi của đề tài.	Các thành viên không hoàn thành công việc đúng khối lượng và thời gian quy định; dưới 50% các thành viên không hiểu rõ đề tài trình bày của nhóm; Nhóm không trả lời được các câu hỏi của đề tài.	15% (1,5 điểm)
		<i>Khả năng lãnh đạo</i>	Phân chia công việc hợp lý; có kỹ năng giải quyết vấn đề hiệu quả	Phân chia công việc tương đối hợp lý; một số vấn đề của nhóm chưa được giải quyết hiệu quả	Phân chia công việc tương đối hợp lý;	Phân chia công việc chưa hợp lý;	Phân chia công việc không hợp lý;	5% (0,5 điểm)