|  |  |
| --- | --- |
| BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  **TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** |

**ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN CHI TIẾT**

***(Ban hành kèm theo quyết định số 1344 QĐ/ĐHKTQD, ngày 26 tháng 7 năm 2021)***

**1. THÔNG TIN TỔNG QUÁT (GENERAL INFORMATION)**

|  |  |
| --- | --- |
| ***- Tên học phần (tiếng Việt):*** | **KINH DOANH DU LỊCH TRỰC TUYẾN** |
| ***- Tên học phần (tiếng Anh)*** | **E-TOURISM BUSINESS** |
| ***- Mã số học phần*** | **DLKS1107** |
| ***- Thuộc khối kiến thức*** | **Kiến thức ngành** |
| ***- Số tín chỉ*** | **3** (45 giờ tín chỉ, 50 phút/ giờ) |
| ***+ Số giờ lý thuyết*** | **30** |
| ***+ Số giờ thảo luận***  ***+ Số giờ tự học*** | **15**  **90** |
| ***- Các học phần tiên quyết*** | **Không** |

**2. THÔNG TIN BỘ MÔN QUẢN LÝ VÀ GIẢNG VIÊN GIẢNG DẠY**

Bộ môn quản lý: Bộ môn Quản trị Khách sạn

Địa chỉ: Phòng 709, Nhà A1, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân

Giảng viên:

- PGS.TS. Phạm Trương Hoàng

Email: [hoangpt@neu.edu.vn](mailto:hoangpt@neu.edu.vn)

- ThS. Lê Thị Bích Hạnh

Email: [hanhltb@neu.edu.vn](mailto:hanhltb@neu.edu.vn)

**3. MÔ TẢ HỌC PHẦN (COURSE DESCRIPTIONS)**

Học phần Kinh doanh du lịch trực tuyến là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành trong Chương trình đào tạo Quản trị Khách sạn và Chương trình đào tạo Quản trị Dịch vụ du lịch và Lữ hành. Học phần giúp cho người học có khả năng ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông cũng như phát triển các ý tưởng kinh doanh trong kinh doanh du lịch và khách sạn. Trên cơ sở đó, học phần cung cấp cho người học những kiến thức nền tảng về hệ thống thông tin trong doanh nghiệp, những kỹ năng ứng dụng các công cụ công nghệ thông tin và truyền thông trong kinh doanh du lịch khách sạn, khả năng xác định xu hướng phát triển của công nghệ thông tin và truyền thông giúp các doanh nghiệp hoạch định được những chiến lược kinh doanh thích hợp.

**4. TÀI LIỆU THAM KHẢO (LEARNING RESOURCES: COURSE BOOKS, REFERENCE BOOKS, AND SOFTWARES)**

**Giáo trình**

1. Dimitrios Buhalis, 2003, Etourism: Information Technology for Strategic Tourism Management, Financial Times Prentice Hall

**Tài liệu khác**

1. Jack Birner, 2004, Markets, information and communication, Routledge.

3. Stephen Haag, 2000, Management information systems for the information age, McGraw – Hill

4. Kayhan Tajeddini, Vanessa Ratten, Thorsten Merkle (2020), Tourism, Hospitality and Digital Transformation: Strategic Management Aspects (Innovation and Technology Horizon), Routledge.

5. Peter D. Nyheim (2019), Technology Strategies for the Hospitality Industry, Pearson.

**5. MỤC TIÊU HỌC PHẦN (COURSE GOALS)**

**Bảng 5.1. Mục tiêu học phần**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mục tiêu** | **Mô tả**  **mục tiêu** | **Chuẩn đầu ra của Chương trình đào tạo** | **Mức độ** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| G1 | Sinh viên được trang bị kiến thức về quản trị hệ thống thông tin trong kinh doanh du lịch và khách sạn, các tác động của công nghệ thông tin và truyền thông tới nền kinh tế và các hoạt động kinh doanh. | PLO1.3.3 | III |
| G2 | Sinh viên được cung cấp kỹ năng phát triển các ý tưởng ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông trong quản trị tác nghiệp và quản trị chiến lược của doanh nghiệp du lịch và khách sạn. | PLO2.1.3 | III |
| G3 | Sinh viên được trang bị kỹ năng sử dụng các công cụ công nghệ thông tin như website, mạng xã hội, ứng dụng di động, các phần mềm quản lý trong trong kinh doanh du lịch và khách sạn cũng như trong quản lý điểm đến. | PLO2.1.4 | III |
| G5 | Khả năng cập nhật kiến thức về công nghệ và xu hướng của công nghệ ứng dụng trong kinh doanh du lịch khách sạn, sáng tạo trong việc ứng dụng công nghệ trong kinh doanh | PLO3.1.1 | III |

**6. CHUẨN ĐẦU RA HỌC PHẦN (COURSE LEARNING OUTCOMES)**

**Bảng 6.1. Chuẩn đầu ra học phần (CLO)**

| **CĐR** | **CLOs** | **Mô tả năng lực người học** | **Trình độ năng lực** |
| --- | --- | --- | --- |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| G1 | CLO1.1 | *Giải thích* được nguyên tắc hoạt động của những công nghệ thông tin và truyền thống chính đang được sử dụng trong kinh doanh nói chung và kinh doanh du lịch nói riêng. | III |
| CLO1.2 | *Hiểu* được vai trò tính chiến lược của công nghệ thông tin trong kinh doanh nói chung và kinh doanh du lịch và khách sạn nói riêng. | III |
| CLO1.3 | *Mô tả* được các cách thức một tổ chức-doanh nghiệp khai thác sử dụng thông tin trong chiến lược cạnh tranh của công ty nhằm nâng cao tính cạnh tranh cũng như nâng cao hiệu quả kinh doanh trong doanh nghiệp nói chung và doanh nghiệp du lịch nói riêng. | III |
| CLO1.4 | *Xác định* được hiện trạng và xu hướng phát triển của công nghệ thông tin tác động tới cầu và cung về du lịch và khách sạn. | III |
| CLO1.5 | *Giải thích* được các ứng dụng của công nghệ thông tin tại các công ty lữ hành, các khách sạn, các đại lý du lịch, các điểm du lịch, và các dịch vụ du lịch như hàng không. | III |
| CLO1.6 | *Mô tả* và *sử dụng* được một số chương trình phần mềm ứng dụng trong các công ty – tổ chức du lịch. | III |
| G2 | CLO2.1 | *Phân tích* vai trò và ý nghĩa của việc ứng dụng công nghệ thống tin và truyền thông trong các loại hình doanh nghiệp khác nhau. | III |
| G3 | CLO2.2 | *Thực hiện* các nghiệp vụ trên phần mềm quản lý khách sạn mô phỏng | III |
| CLO2.3 | *Xác định và xây dựng* nội dung website, trang mạng xã hội, soạn thảo email marketing cho các doanh nghiệp du lịch và khách sạn. | III |
| G4 | CLO3.1 | Có tinh thần và khả năng tự học, tự cập nhật kiến thức về công nghệ ứng dụng trong du lịch khách sạn., sáng tạo trong việc ứng dụng công nghệ vào kinh doanh du lịch | IV |

**7. ĐÁNH GIÁ HỌC PHẦN (COURSE ASSESSMENT)**

**Bảng 7.3. Đánh giá học phần**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hình thức đánh giá** | **Nội dung bài đánh giá** | **Thời điểm** | **CLOs** | **Tiêu chí đánh giá** | **Tỷ lệ (%)** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** | **[5]** | **[6]** |
| Chuyên cần | - Đến lớp đầy đủ, đúng giờ  - Tích cực tham gia bài giảng | Tuần 1-13 | CLO3.2 | Đến lớp đầy đủ, đúng giờ; Tích cực tham gia bài; Ứng xử thầy cô, bạn bè | 10% |
| Bài tập nhóm | Chương 1, 2, | Tuần 6 | CLO1.1, CLO1.2, CLO2.1, CLO2.3, CLO3.1, CLO3.2 | Nội dung bản báo cáo bài tập nhóm   * Nội dung bài thuyết trình * Câu trả lời phần hỏi đáp về chủ đề thuyết trình | 15% |
| Kiểm tra giữa kỳ | Chương 3, 4, 5 | Tuần 11 | CLO1.1, CLO1.3, CLO1.4, CLO1.5, CLO1.6, CLO2.1, CLO2.2, CLO3.1, CLO3.2 | Bài kiểm tra tự luận trên lớp | 15% |
| Đánh giá cuối kỳ | Chương 1, 2, 3, 4, 5, 6 | Lịch thi học phần | CLO1.1, CLO1.2, CLO1.3, CLO1.4, CLO1.5, CLO2.1, CLO2.2, CLO2.3, CLO3.1, CLO3.2 | Bài kiểm tra tự luận cuối kỳ | 60% |

**8. KẾ HOẠCH GIẢNG DẠY (LESSON PLAN)**

**Bảng 8.1. Kế hoạch giảng dạy**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tuần** | **Nội dung giảng dạy** | **Tài liệu đọc** | **CLOs** | **Hoạt động dạy và học** | **Công cụ  đánh giá** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** | **[5]** | **[6]** |
| 1 | Chương 1. Tổng quan về hệ thống thông tin trong doanh nghiệp du lịch và khách sạn  1.1. Môi trường kinh doanh doanh du lịch hiện đại  1.2. Công nghệ thông tin và truyền thông (ICT) khai thác trong kinh doanh | Đề cương học phần  Dimitrios Buhalis (2003), Jack Birner (2004), Stephen Haag (2000) | CLO1.4, 3.1 | Giới thiệu học phần  Hướng dẫn tìm tài liệu  Hướng dẫn đọc tài liệu  Đặt ra yêu cầu học tập  Thuyết giảng, đặt câu hỏi thảo luận và xây dựng bài | Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng câu trả lời |
| 2 | Chương 1. Tổng quan về hệ thống thông tin trong doanh nghiệp du lịch và khách sạn  1.3. Vai trò chiến lược của công nghệ thông tin và truyền thông  1.4. Xu hướng phát triển của công nghệ thông tin và truyền thông | Dimitrios Buhalis (2003), Kayhan Tajeddini, Vanessa Ratten, Thorsten Merkle (2020), Peter D. Nyheim (2019) | CLO1.2, 1.3, 1.4, 3.1 | Hướng dẫn đọc tài liệu  Thuyết giảng, đặt câu hỏi thảo luận và xây dựng bài. |  |
| 3 | Chương 2. Công nghệ thông tin và tác động của công nghệ thông tin trong du lịch và khách sạn  2.1. Ảnh hưởng của công nghệ thông tin tới xu hướng kinh doanh du lịch – phân tích từ phía cung  2.2. Tổng quan về ứng dụng của công nghệ thông tin trong du lịch và khách sạn  2.3. Các loại nhu cầu du lịch chủ yếu và khả năng khai thác dựa vào ICT | Dimitrios Buhalis (2003), Kayhan Tajeddini, Vanessa Ratten, Thorsten Merkle (2020), Peter D. Nyheim (2019) | CLO1.3, 1.4, 3.1 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớp  Giảng viên giảng lý thuyết  Thảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ta | Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng câu trả lời |
| 4 | Chương 2. Công nghệ thông tin và tác động của công nghệ thông tin trong du lịch và khách sạn  2.4. Thực trạng và xu hướng ứng dụng internet  2.5. Mối quan hệ giữa ICT và quá trình thỏa mãn nhu cầu khách du lịch | Dimitrios Buhalis (2003), Kayhan Tajeddini, Vanessa Ratten, Thorsten Merkle (2020), Peter D. Nyheim (2019) | CLO1.3, 1.4, 3.1 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớp  Giảng viên giảng lý thuyết  Thảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ta | Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng câu trả lời |
| 5 | Chương 3. Ứng dụng công nghệ thông tin và kinh doanh du lịch trực tuyến trong kinh doanh lữ hành  3.1. Các hệ thống thông tin trong kinh doanh lữ hành  3.2. Vai trò chiến lược và chiến thuật của công nghệ thông tin trong kinh doanh lữ hành | Dimitrios Buhalis (2003), Kayhan Tajeddini, Vanessa Ratten, Thorsten Merkle (2020), Peter D. Nyheim (2019) | CLO1.1, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 2.1, 2.3, 3.1 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớp  Giảng viên giảng lý thuyết  Thảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ta | Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng câu trả lời |
| 6 | Chương 3. Ứng dụng công nghệ thông tin và kinh doanh du lịch trực tuyến trong kinh doanh lữ hành  3.3. Internet và vai trò của các công ty lữ hành trong du lịch  3.4. Website trong kinh doanh lữ hành | Dimitrios Buhalis (2003), Kayhan Tajeddini, Vanessa Ratten, Thorsten Merkle (2020), Peter D. Nyheim (2019) | CLO1.1, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 2.1, 2.3, 3.1 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớp  Giảng viên giảng lý thuyết  Thảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ta | Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng câu trả lời |
| 7 | Kiểm tra giữa kỳ |  | CLO1.1, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 2.1, 2.3, 3.1 |  |  |
| 8 | Chương 4. Ứng dụng công nghệ thông tin và kinh doanh du lịch trực tuyến trong kinh doanh lưu trú  4.1. Các loại cơ sở lưu trú và đặc điểm sử dụng công nghệ thông tin  4.2. Vai trò chiến lược và chiến thuật của công nghệ thông tin trong kinh doanh khách sạn | Dimitrios Buhalis (2003), Kayhan Tajeddini, Vanessa Ratten, Thorsten Merkle (2020), Peter D. Nyheim (2019) | CLO1.1, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 2.1, 2.3, 3.1 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớp  Giảng viên giảng lý thuyết  Thảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ta | Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng câu trả lời |
| 9 | Chương 4. Ứng dụng công nghệ thông tin và kinh doanh du lịch trực tuyến trong kinh doanh lưu trú  4.3. Công nghệ thông tin trong các cơ sở lưu trú các quy mô khách nhau  4.4. Các ứng dụng nội bộ của khách sạn | Dimitrios Buhalis (2003), Kayhan Tajeddini, Vanessa Ratten, Thorsten Merkle (2020), Peter D. Nyheim (2019) | CLO1.1, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 2.1, 2.3, 3.1 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớp  Giảng viên giảng lý thuyết  Thảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ta | Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng câu trả lời |
| 10 | Chương 4. Ứng dụng công nghệ thông tin và kinh doanh du lịch trực tuyến trong kinh doanh lưu trú  Thực hành |  | CLO2.2 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớp  Giảng viên giảng lý thuyết  Thảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ta | Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng câu trả lời |
| 11 | Chương 5. Ứng dụng công nghệ thông tin và kinh doanh du lịch trực tuyến trong hang hàng không, đại lý du lịch và điểm đến du lịch  5.1. Quá trình phát triển của ứng dụng công nghệ thông tin trong kinh doanh hàng không.  5.2. Các ứng dụng của công nghệ thông tin trong kinh doanh hàng không | Dimitrios Buhalis (2003), Kayhan Tajeddini, Vanessa Ratten, Thorsten Merkle (2020), Peter D. Nyheim (2019) | CLO1.1, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 2.1, 2.3, 3.1 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớp  Giảng viên giảng lý thuyết  Thảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ta | Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng câu trả lời |
| 12 | Trình bày bài tập nhóm |  | CLO2.1, 2.2, 2.3 | Nhóm sinh viên báo cáo  Giảng viên và các thành viên trong lớp nhận xét/chấm | Phiếu đánh giá với các tiêu chí về nội dung và kỹ năng thuyết trình |
| 13 | Chương 5. Ứng dụng công nghệ thông tin và kinh doanh du lịch trực tuyến trong hang hàng không, đại lý du lịch và điểm đến du lịch  5.3. Các ứng dụng của công nghệ thông tin tại các đại lý du lịch  5.4. Vai trò của công nghệ thông tin tại các điểm đến du lịch  5.5. Xây dựng hệ thống thông tin điểm đến du lịch | Dimitrios Buhalis (2003) | CLO1.1, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 2.1, 2.3, 3.1 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớp  Giảng viên giảng lý thuyết  Thảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ta | Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng câu trả lời |
| 14 | Chương 6. Xu hướng của công nghệ thông tin và truyền thông trong kinh doanh du lịch và khách sạn  6.1. Xu hướng của hành vi tiêu dùng của khách du lịch | Dimitrios Buhalis (2003) | CLO1.4  3.1 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớp  Giảng viên giảng lý thuyết  Thảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ta | Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng câu trả lời |
| 15 | Chương 6. Xu hướng của công nghệ thông tin và truyền thông trong kinh doanh du lịch và khách sạn  6.2. Xu hướng của công nghệ thông tin và truyền thông trong du lịch | Dimitrios Buhalis (2003) | CLO1.4  3.1 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớp  Giảng viên giảng lý thuyết  Thảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ta | Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng câu trả lời |
| - | **Bài thi cuối kỳ** |  | CLO1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 2.1, 2.3, 3.1 | Sinh viên làm bài thi theo lịch | Theo yêu cầu bài thi/kiểu đề thi |

**9. QUY ĐỊNH CỦA HỌC PHẦN (COURSE REQUIREMENTS AND EXPECTATION)**

**9.1 Quy định về điều kiện thi kết thúc học phần**

- Sinh viên được tham dự thi cuối kỳ/thi kết thúc học phần là điểm chuyên cần (10%) đạt mức 5 điểm trở lên (thang 10).

**9.1. Quy định về tham dự lớp học**

- Sinh viên có trách nhiệm tham dự đầy đủ các buổi học. Trong trường hợp nghỉ học do lý do bất khả kháng thì phải có giấy tờ chứng minh đầy đủ và hợp lý.

- Sinh viên vắng quá 3 buổi học dù có lý do hay không có lý do đều không đủ điều kiện để thi cuối kỳ.

**9.2. Quy định về hành vi lớp học**

- Học phần được thực hiện trên nguyên tắc tôn trọng người học và người dạy. Mọi hành vi làm ảnh hưởng đến quá trình dạy và học đều bị nghiêm cấm.

- Tuyệt đối không làm ồn, gây ảnh hưởng đến người khác trong quá trình học.

- Không sử dụng máy tính xách tay, máy tính bảng, điện thoại trong lớp, trừ các trường hợp có hướng dẫn của giảng viên.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TRƯỞNG BỘ MÔN** | **TRƯỞNG KHOA/VIỆN** | *Hà Nội, ngày tháng năm 2021*  **HIỆU TRƯỞNG**  **PGS.TS PHẠM HỒNG CHƯƠNG** |