|  |  |
| --- | --- |
| 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):*** | **QUẢN TRỊ DOANH THU TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN** |
| ***- Tên học phần (tiếng Anh)*** | **REVENUE MANAGEMENT IN HOSPITALITY BUSINESS** |
| ***- Mã số học phần*** | **DLKS1151** |
| ***- Thuộc khối kiến thức*** | **Ngành tự chọn** |
| ***- Số tín chỉ*** | **3 tín chỉ (45 tiết)** |
| ***+ Số tiết lý thuyết*** | **30** |
| ***+ Số tiết thảo luận/thực hành***  ***+ Số tiết 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: Quản trị khách sạn

Địa chỉ: Phòng 710 Nhà A1, Trường ĐH Kinh tế Quốc dân

Giảng viên tham gia giảng dạy:

NCS.ThS. Nguyễn Thị Phương Thảo; Email: [thaonp1905@gmail.com](mailto:thaonp1905@gmail.com)

ThS. Lê Thị Bích Hạnh; Email: [letbhanh@gmail.com](mailto:letbhanh@gmail.com)

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

Học phần trang bị cho sinh viên phương pháp tư duy, cách tiếp cận với hoạt động quản trị doanh thu trong kinh doanh khách sạn, một trong những năng lực cần thiết của một nhà quản trị khách sạn.

Học phần “Quản trị doanh thu trong kinh doanh khách sạn” tập trung làm rõ bản chất, đặc điểm và các nguyên tắc quản lý doanh thu trong kinh doanh khách sạn; phân tích các yếu tố của quản trị doanh thu như phân khúc thị trường, dự báo cầu tiêu dùng, quản lý phòng trống và các kênh bán phòng. Ngoài ra, học phần này còn nghiên cứu mối quan hệ giữa chiến lược định giá của khách sạn và việc quản trị doanh thu hiệu quả. Các báo cáo và chỉ số sử dụng đánh giá hiệu quả của hoạt động quản trị doanh thu. Nhiều trường hợp và ví dụ được sử dụng để minh họa các khái niệm quản lý doanh thu được lấy trực tiếp từ các tình huống thực tế. Từ đó, học phần Quản trị doanh thu trong kinh doanh khách sạn sẽ giúp người học có những hiểu biết về lý luận cũng như có khả năng đưa ra những hành động cần thiết để tối ưu hóa doanh thu trong thực tế.

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

**Giáo trình**

Haye, D. K. & Miller, A. A. (2011). *Revenue management for the hospitality industry.* New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

**Tài liệu khác**

1. Phillips, R. L. (2005). *Pricing and Revenue Optimization*. California: Standford University Press.
2. Legoherel, P., Poutier, E. & Fyall, A. (2013). *Revenue management for hospitality and tourism*. Goodfellow Publisher Ltd.
3. Tranter, K. A., Stuart‐Hill, T. & Parker, J. (2009). *An Introduction of Revenue Management for the Hospitality industry*. New Jersey: Pearson.
4. Abbott, P. & Lewry, S. (2005). *Front Office: Procedures, social skills, yield and management*. Oxford: Elsevier Butterworth‐Heinemann.
5. Yeoman, I. & McMahon‐Beattie, U. (2004). *Revenue Management and Pricing: Case Studies and Applications*. London: Thompson.

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

**Bảng 5.1. Mục tiêu học phần**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Mô tả**  **mục tiêu học phần** | **CĐR (PLO) của CTĐT** | **Mức độ** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| G1 | Nắm chắc cơ sở lý luận về quản trị doanh thu trong kinh doanh khách sạn: các khái niệm cơ bản, các yếu tố ảnh hưởng đến định giá, nguyên tắc quản lý phòng và các phương pháp định giá, các kênh bán phòng, chỉ số đánh giá hoạt động quản trị doanh thu. | 1.3.3  1.3.4 | IV |
| G2 | Vận dụng định giá phòng trong từng trường hợp cụ thể. | 2.1.1  2.1.4 | IV |
| G3 | Phân tích và đánh giá hiệu quả của hoạt động quản trị doanh thu. | 2.1.2 | IV |

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

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

| **Mục tiêu** | **CLOs** | **Mô tả CLOs\*** | **Mức độ đạt được\*\*** |
| --- | --- | --- | --- |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| G1 | CLO1.1 | Hiểu các khái niệm cơ bản trong quản trị doanh thu. | II |
| CLO1.2 | Giải thích sự ảnh hưởng của các yếu tố đến định giá phòng. | II |
| CLO1.3 | Trình bày các nguyên tắc quản lý phòng và các phương pháp định giá. | II |
| CLO1.4 | Phân biệt và so sánh ưu nhược điểm của các kênh bán phòng. | III |
| CLO1.5 | Phân tích chỉ số đánh giá hoạt động quản trị doanh thu | IV |
| G2 | CLO2.1 | Vận dụng định giá phòng trong từng trường hợp cụ thể. | IV |
| G3 | CLO3.1 | Phân tích và đánh giá hiệu quả của hoạt động quản trị doanh thu của khách sạn. | IV |

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

**Bảng 7.1. Đánh giá học phần**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hình thức đánh giá** | **Nội dung/  Bài đánh giá** | **Thời điểm** | **CLOs** | **Công cụ và tiêu chí  đánh giá\*** | **Tỷ lệ (%)** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** | **[5]** | **[6]** |
| Chuyên cần | Thái độ học tập trên lớp  Trả lời câu hỏi trên lớp  Trả lời các câu hỏi thảo luận | Tuần 1-15 |  | Nhật ký giảng dạy của giảng viên với các tiêu chí đánh giá (i) Mức độ tham gia (ii) Mức độ tương tác (iii) Chất lượng câu trả lời | 10% |
| Đánh giá quá trình | Bài tập nhóm | Tuần 8 | CLO1.1  CLO 1.2 | Các tiêu chí: (i) Nội dung; (ii) Hình thức; (iii) Thuyết trình cá nhân | 20% |
| Bài kiểm tra cá nhân | Tuần 15 | CLO1.3 – 1.5  CLO2.1  CLO3.1 | Tiêu chí: Nội dung | 20% |
| Đánh giá cuối kỳ | Bài thi cuối kỳ | Lịch thi học phần | CLO1.1 – 1.5  CLO2.1  CLO3.1 | Hình thức thi: Tự luận/trắc nghiệm  Tiêu chí: Nội dung | 50% |

**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 | **Làm quen, giới thiệu học phần, logic của học phần và vai trò, vị trí của học phần trong CTĐT** | Đề cương học phần |  | Hướng dẫn đọc tài liệu  Hướng dẫn tìm tài liệu  Đặt ra yêu cầu học tập  Giới thiệu học phần | Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng câu trả lời |
| 2-3 | **Chương 1 – Tổng quan về quản trị doanh thu**   * 1. Quản trị doanh thu   2. Quy trình quản trị doanh thu và các yếu tố ảnh hưởng   3. Vấn đề đạo đức trong quản trị doanh thu   4. Vai trò và trách nhiệm của nhà quản trị doanh thu | Giáo trình: Chương 1,5  Tài liệu đọc thêm [2]: Chương 1-3 | CLO1.1 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớp  Giảng viên giảng lý thuyết  Thảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ra | Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng câu trả lời |
| 4-5 | **Chương 2 – Định giá và doanh thu**   * 1. Các khái niệm cơ bản   2. Các yếu tố ảnh hưởng đến giá cả   3. Vai trò của cung, cầu và chi phí trong định giá   4. Chiến lược giá | Giáo trình: Chương 2-4  Tài liệu đọc thêm [5] | CLO1.2 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớp  Giảng viên giảng lý thuyết  Thảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ra | Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng câu trả lời |
| 6-8 | **Chương 3 – Dự báo cầu tiêu dùng của khách lưu trú**   * 1. Dự báo cầu tiêu dùng   2. Số liệu quá khứ   3. Số liệu hiện tại   4. Số liệu tương lai   5. Dự báo cầu và định giá | Giáo trình: Chương 6  Tài liệu đọc thêm [4] | CLO1.2 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớp  Giảng viên giảng lý thuyết  Thảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ra  Thuyết trình nhóm | Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng câu trả lời  Phiếu đánh giá thuyết trình nhóm: (1) Nội dung (2) Hình thức (3) Thuyết trình cá nhân |
| 9-11 | **Chương 4 – Quản lý và định giá phòng**   * 1. Quản lý phòng   2. Phân loại khách theo phân khúc thị trường   3. Đặt phòng vượt trội   4. Quản lý giá phòng khách sạn   5. Các kênh bán phòng | Giáo trình: Chương 7,8  Tài liệu đọc thêm [1], [5] | CLO1.3  CLO1.4  CLO2.1 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớp  Giảng viên giảng lý thuyết  Thảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ra  Guest speaker | Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng câu trả lời |
| 12-14 | **Chương 5 – Đánh giá hoạt động quản trị doanh thu**   * 1. Các chỉ số đánh giá hoạt động quản trị doanh thu   2. Báo cáo doanh thu   3. Phân tích hoạt động quản trị doanh thu | Giáo trình: Chương 9 | CLO1.5  CLO3.1 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớp  Giảng viên giảng lý thuyết  Thảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ra | Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng câu trả lời |
| 15 | **Kiểm tra cá nhân**  **Ôn tập cuối kỳ** |  | CLO1.1 – 1.5  CLO2.1  CLO3.1 | Sinh viên làm bài kiểm tra cá nhân  Ôn tập và giải đáp thắc mắc | Nội dung bài kiểm tra cá nhân |
|  | **Bài thi cuối kỳ** |  | CLO1.1 – 1.5  CLO2.1  CLO3.1 | Sinh viên làm bài thi theo lịch | Nội dung bài thi cuối kỳ |

**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).

**9.2. Quy định về tham dự lớp học**

* Sinh viên/học 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. Mỗi buổi vắng mặt sẽ bị trừ 1 điểm đánh giá quá trình.Sinh viên vắng quá 3 buổi học dù có lý do hay không có lý do đều bị coi như không hoàn thành khóa học và phải đăng ký học lại.
* Sinh viên sẽ được cộng điểm cho mỗi lần phát biểu xây dựng bài, có thể bù đắp cho điểm quá trình, điểm kiểm tra và điểm bài tập nhóm.
* Sinh viên không nộp bài tập nhóm sẽ nhận điểm 0 (không) cho bài tập sau cùng. Nhóm sinh viên nộp bài trễ sẽ bị trừ 1 điểm cho mỗi ngày nộp muộn.

**9.3. 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.
* Sinh viên phải đi học đúng giờ quy định. Sinh viên đi trễ quá 10 phút sau khi giờ học bắt đầu sẽ không được tham dự buổi học.
* Tuyệt đối không làm ồn, gây ảnh hưởng đến người khác trong quá trình học.
* Tuyệt đối không được ăn uống, nhai kẹo cao su, sử dụng các thiết bị như điện thoại, máy nghe nhạc trong giờ học.
* Máy tính xách tay, máy tính bảng chỉ được thực hiện vào mục đích ghi chép bài giảng, tính toán phục vụ bài giảng, bài tập, tuyệt đối không dùng vào việc khác.

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