|  |  |
| --- | --- |
| 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 QĐ/ĐHKTQD, ngày tháng 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** |
| ***+ Số giờ lý thuyết*** | **26** |
| ***+ Số giờ thảo luận*** | **13** |
| ***- Các học phần tiên quyết*** | **Sinh viên đã học và đạt học phần Kinh tế du lịch** |

**2. THÔNG TIN GIẢNG VIÊN**

- Giảng viên: PGS.TS. Phạm Trương Hoàng; Bộ môn: Quản trị Khách sạn

Email: hoangpt@neu.edu.vn; Phòng 709 Nhà A1

- ThS. Lê Thị Bích Hạnh; Bộ môn: Quản trị Khách sạn

Email: hanhltb@neu.edu.vn; Phòng 709 Nhà A1

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

Công nghệ thông tin đã và đang được ứng dụng rộng rãi trong ngành du lịch và khách sạn và là một công cụ hữu hiệu và không thể thiếu trong kinh doanh của các doanh nghiệp du lịch và khách sạn. Từ những kiến thức nền tảng về công nghệ thông tin và máy tính, những kiến thức về các phần mềm ứng dụng cũng như kiến thức về quản lý hệ thống thông tin là những kiến thức rất cần thiết đối với sinh viên chuyên ngành quản trị kinh doanh du lịch và khách sạn.

Học phần Kinh doanh du lịch trực tuyến cung cấp những kiến thức nền tảng khai thác công nghệ thông tin trong lĩnh vực kinh doanh du lịch. Học phần này cũng cung cấp cách tiếp cận hệ thống từ góc độ doanh nghiệp về tư duy cho các nhà quản lý cách thức khai thác công nghệ thông tin một cách hiệu quả, sáng tạo để tạo ra lợi thế cạnh tranh trong môi trường kinh doanh cạnh tranh mang tính toàn cầu hiện nay. Nội dung học phần cũng giới thiệu và cho phép sinh viên làm quen với các website và phần mềm ứng dụng trong lĩnh vực quản lý khách sạn và lữ hành.

**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.

2. Mark Casson, 1997, Information and organization: A new perspective on the theory of the firm, Oxford University Press Inc.

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

**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** | **Trình độ năng lực** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| G1 | Kiến thức nền tảng về hệ thống thông tin ngành du lịch, kinh doanh du lịch, lưu trú và khách sạn. | 1.3.1 | II |
| G2 | Kiến thức về việc sử dụng các ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông trong lĩnh vực kinh doanh ngành du lịch và khách sạn. | 1.3.2 | II |
| G3 | Kỹ năng phân tích môi trường kinh doanh và tác động của công nghệ thông tin và truyền thông trong kinh doanh du lịch và khách sạn. | 2.1.2 | II |
| G4 | Kỹ năng sử dụng các ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông trong kinh doanh du lịch và khách sạn | 2.1.5 | III |
| G5 | Phẩm chất đạo đức, ý thức nghề nghiệp, trách nhiệm công dân: Tuân thủ luật pháp và có phẩm chất đạo đức | 3.2.1 | II |
| G6 | Trách nhiệm, đạo đức, tác phong nghề nghiệp: Có tinh thần làm việc trách nhiệm, trung thực, nghiêm túc, tính kỷ luật cao | 3.2.2 | II |

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

**Bảng 6.1.Năng lực người học học phần (CLO)**

| **CĐR** | **CLOs**  | **Mô tả năng lực người học** | **Trình độ năng lực** |
| --- | --- | --- | --- |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| **Về kiến thức** |
| 1.3.1 | 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. | II |
| 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. | II |
| 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. | II |
| 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.  | II |
| 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. | II |
| 1.3.2 | 6 | *Mô tả* và *sử dụng* được một số chương trình phần mềm ứng dụng trong các công ty – tổ chức du lịch. | III |
| **Về kỹ năng** |
| 2.1.2 | 7 | *Tìm kiếm* và *tiếp cận* các thông tin trong và ngoài doanh nghiệp | II |
| 2.1.5 | 8 | *Thực hiện* các nghiệp vụ trên phần mềm quản lý khách sạn mô phỏng | II |
| 9 | *Xác định và xây dựng* nội dung trang web của các công ty du lịch, các khách sạn | II |
| **Về thái độ** |
| 3.2.1 | 10 | Có tinh thần và khả năng tự học, tự cập nhật kiến thức về công nghệ ứng dụng trong du lịch khách sạn. | II |
| 3.2.2 | 11 | Có trách nhiệm đối với bản thân, gia đình và xã hội trong giao tiếp trực tiếp và trực tuyến | II |
| 3.2.1 | 12 | Nghiêm túc trong học tập và phát triển nghề nghiệp | II |

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

**Bảng 7.3. Đánh giá học phần**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hình thức đánh giá** | **Nội dung** | **Thời điểm** | **NLNH học phần** | **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 | 12 | 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 | 2, 3, 4, 9, 10, 11, 12 | 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 | 1, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12 | Bài kiểm tra tự luận trên lớp | 15% |
| Đánh giá cuối kỳ | Chương 1, 2, 3, 4, 5, 6 | Lịch thi học phần | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 | Bài kiểm tra tự luận cuối kỳ | 60% |

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

**8.1. Nội dung giảng dạy**

**CHƯƠNG 1 – TỔNG QUAN VỀ HỆ THỐNG THÔNG TIN**

***Giới thiệu chương***

Chương này giúp sinh viên hiểu được tầm quan trọng của công nghệ thông tin trong du lịch và khách sạn; xu hướng phát triển ứng dụng công nghệ thông tin trong kinh doanh nói chung và trong du lịch và khách sạn nói riêng; hiểu được các hệ thống thông tin trong du lịch và khách sạn.

Sau khi học xong chương này, sinh viên có thể:

1. *Giải thích* được các xu hướng phát triển của xã hội và kinh doanh ảnh hưởng tới việc áp dụng công nghệ thông tin
2. *Liệt kê* và *giải thích* nguyên tắc hoạt động của các công nghệ thông tin chính được sử dụng trong kinh doanh
3. *Phân tích* được vai trò chiến lược của công nghệ thông tin và truyền thông trong kinh doanh
4. *Thảo luận*được về các xu hướng phát triển công nghệ thông tin và tác động của nó tới kinh doanh du lịch và khách sạn

***Nội dung của chương***

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

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

***Tài liệu tham khảo của chương:***

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

2. Stephen Haag, 2000, Management information systems for the information age, McGraw - Hill

**CHƯƠNG 2 – CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TÁC ĐỘNG CỦA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG DU LỊCH VÀ KHÁCH SẠN**

***Giới thiệu chương***

Chương 2 đi sâu vào cung cấp những kiến thức về tác động và ứng dụng của công nghệ thông tin trong lĩnh vực du lịch và khách sạn. Những phân tích được xây dựng trên cơ sở phát triển của ứng dụng công nghệ thông tin trong kinh doanh (từ phía cung) và đẩy mạnh sử dụng công nghệ thông tin của người tiêu dùng (từ phía cầu).

Sau khi học chương này, sinh viên có thể:

1. *Giới thiệu* được các ứng dụng phổ biến của ICT trong du lịch và khách sạn
2. *Phân tích* được tầm quan trong của ICT trong lĩnh vực du lịch và khách sạn
3. *Xác định* được những ứng dụng chung của ICT trong du lịch và khách sạn và yêu cầu công nghệ đi kèm
4. *Kết nối* được các khái niệm về hệ thống đặt chỗ qua máy tính và các kênh phân phối toàn cầu
5. *Xác định* được các thành phần trong du lịch và các ứng dụng tiêu biểu của ICT tại các đối tượng này
6. *Trình bày* được mô hình tổng hợp ứng dụng ICT trong du lịch
7. *Chỉ ra* sự khác biệt giữa các loại hình du lịch và khả năng sử dụng công nghệ thông tin phcụ vụ các loại nhu cầu du lịch
8. *Đánh giá* quá trình phát triển số lượng người sử dụng mạng và đặc điểm của thị trường qua mạng
9. *Thảo luận* về vai trò của ICT trong quá trình thỏa mãn nhu cầu khách du lịch

***Nội dung của chương***

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

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

***Tài liệu tham khảo của chương***

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

2. Mark Casson, 1997, Information and organization: A new perspective on the theory of the firm, Oxford University Press Inc.

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

**CHƯƠNG 3 – ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ KINH DOANH DU LỊCH TRỰC TUYẾN TRONG KINH DOANH LỮ HÀNH**

***Giới thiệu khái quát***

Chương này đi sâu vào phân tích những ứng dụng của công nghệ thông tin và hệ thống thông tin trong một công ty lữ hành.

Học xong chương này, sinh viên có thể:

1. *Giải thích* được các hệ thống thông tin ứng dụng trong các doanh nghiệp du lịch
2. *Phân tích* được các vai trò chiến thuật và chiến lược của công nghệ thông tin trong các hệ thống thông tin của công ty lữ hành
3. *Phân tích* được những yếu tố ảnh hưởng của internet tới vai trò của công ty lữ hành
4. *Phân tích* được các kết cấu và các nội dung chính của một website của công ty lữ hành

***Nội dung của chương***

3.1. Các hệ thống thông tin trong kinh doanh du lịch

3.2. Vai trò chiến lược và chiến thuật của công nghệ thông tin 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

***Tài liệu tham khảo của chương***

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

**CHƯƠNG 4 – ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ KINH DOANH DU LỊCH TRỰC TUYẾN TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN**

***Giới thiệu khái quát***

Chương này đi sâu vào phân tích những ứng dụng của công nghệ thông tin và hệ thống thông tin trong một khách sạn. Phần thực hành của chương cũng giúp cho sinh viên tiếp cận và làm quen với một phần mềm ứng dụng trong quản lý các nghiệp vụ khách sạn.

Học xong chương này, sinh viên có thể:

1. *Giải thích* được các loại hình cơ sở lưu trú và công nghệ thông tin sử dụng trong các cơ sở này
2. *Phân tích* được các vai trò chiến thuật và chiến lược của công nghệ thông tin trong các hệ thống thông tin của các cơ sở lưu trú
3. *Phân tích* được vai trò và ứng dụng của công nghệ thông tin ở các cơ sở lưu trú với quy mô khác nhau
4. *Giải thích* được mô hình các ứng dụng nội bộ của công nghệ thông tin trong kinh doanh khách sạn
5. *Sử dụng* phần mềm mô phỏng các ứng dụng quản lý các nghiệp vụ khách sạn.

***Nội dung của chương***

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

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

***Tài liệu tham khảo của chương***

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

**CHƯƠNG 5 – ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ KINH DOANH DU LỊCH TRỰC TUYẾN TRONG KINH DOANH HÀNG KHÔNG, ĐẠI LÝ DU LỊCH VÀ ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH**

***Giới thiệu khái quát***

Chương này cung cấp những kiến thức về ứng dụng của công nghệ thông tin và hệ thống thông tin tại các hãng hàng không, các đại lý du lịch và các điểm đến du lịch. Sau khi học xong chương này, sinh viên có thể:

1. *Trình bày* được quá trình phát triển ứng dụng công nghệ thông tin trong kinh doanh hàng không
2. *Phân tích* được các vai trò chiến thuật và chiến lược của công nghệ thông tin trong kinh doanh hàng không
3. *Phân tích* được vai trò và ứng dụng của công nghệ thông tin ở các đại lý du lịch
4. *Thảo luận* về xu hướng phát triển của đại lý du lịch trong điều kiện công nghệ thông tin phát triển trong tương lai.
5. *Phân tích* được vai trò và ứng dụng của công nghệ thông tin tại các điểm đến du lịch
6. *Thảo luận* được các bước và các lưu ý phát triển hệ thống thông tin điểm đến du lịch

***Nội dung của chương***

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

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

***Tài liệu tham khảo của chương***

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

**CHƯƠNG 6 – HỆ THỐNG THÔNG TIN TRONG CÁC DOANH NGHIỆP / TỔ CHỨC DU LỊCH**

***Giới thiệu khái quát***

Chương này cung cấp những kiến thức về hệ thống thông tin, xây dựng và phát triển hệ thống thông tin trong một doanh nghiệp / tổ chức trong lĩnh vực du lịch và khách sạn.

Sau khi học xong, sinh viên có thể:

1. *Hiểu* các khái niệm liên quan tới hệ thống thống tin và vai trò của hệ thống thông tin trong tổ chức – doanh nghiệp
2. *Trình bày* được các cấu phần của các hệ thống thông tin trong một doanh nghiệp / tổ chức và ý nghĩa của nó
3. *Trình bày* được quy trình phát triển / cải tiến hệ thống thông tin trong một doanh nghiệp / tổ chức
4. *Phân tích* các thuận lợi, khó khăn trong quá trình phát triển và quản lý hệ thống thông tin trong một doanh nghiệp / tổ chức
5. *Thảo luận* được về hiện trạng và phát triển hệ thống thông tin tại các tổ chức / doanh nghiệp du lịch tại Việt Nam

***Nội dung của chương***

6.1. Khái niệm và các cấu phần của hệ thống thông tin trong các doanh nghiệp / tổ chức

6.2. Quá trình xây dựng / cải tiến hệ thống thông tin trong một doanh nghệp / tổ chức

6.3. Những vấn đề thường gặp trong quá trình phát triển hệ thống thông tin trong các doanh nghiệp / tổ chức du lịch

***Tài liệu tham khảo của chương***

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

**8.2. Kế hoạch giảng dạy**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tuần** | **Nội dung** | **NLNH học phần** | **Hoạt động dạy và học** | **Bài đánh giá** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** | **[5]** |
| 1 | Chương 1. Tổng quan về hệ thống thông tin | LO1.2, LO1.4, LO2.3, LO3.1, LO3.2, LO3.3 | * Thuyết giảng
* Thảo luận
 | Bài tập trên LMS |
| 2, 3  | Chương 2. Công nghệ thông tin và tác động của công nghệ thông tin trong du lịch | LO1.2, LO1.3, LO3.1, LO3.2, LO3.3 | * Thuyết giảng
* Thảo luận
 | Bài tập trên LMS |
| 4,5 | Chương 3. Ứng dụng công nghệ thông tin và kinh doanh trực tuyến trong kinh doanh lữ hành | LO1.1, LO1.5, LO1.6, LO2.1, LO2.2, LO3.1, LO3.2, LO3.3 | * Thuyết giảng
* Thảo luận
 | Bài tập trên LMS |
| 6, 7, 8 | Chương 4. Ứng dụng công nghệ thông tin và kinh doanh trực tuyến trong kinh doanh lữ hành | LO1.1, LO1.5, LO1.6, LO2.1, LO2.2, LO3.1, LO3.2, LO3.3 | * Thuyết giảng
* Thảo luận
* Thực hành trên phần mềm mô phỏng
 | * Kiểm tra giữa kỳ
* Bài tập LMS
* Bài thực hành trên máy tính
 |
| 9, 10 | Chương 5. Ứng dụng công nghệ thông tin và kinh doanh trực tuyến trong các hãng hàng không, đại lý du lịch và điểm đến du lịch | LO1.1, LO1.5, LO1.6, LO2.1, LO2.2, LO3.1, LO3.2, LO3.3 | * Thuyết giảng
* Thảo luận
 | * Bài tập LMS
 |
| 11, 12 | Chương 6. Xây dựng và quản lý thông tin trong doanh nghiệp du lịch và khách sạn | LO1.5, LO1.6, LO2.1, LO2.2, LO2.3, LO3.1, LO3.2, LO3.3 | * Thuyết giảng
* Thảo luận
 | * Thuyết trình bài tập nhóm
 |
| 13 | Ôn tập, tổng kết | LO1.1, LO1.2, LO1.3, LO1.4, LO1.5, LO1.6, LO2.1, LO2.2, LO2.3, LO3.1, LO3.2, LO3.3 | * Tổng kết
* Hỏi đáp
 |  |

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

**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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Xác nhận của Trường** | **Trưởng Bộ môn** | **Giảng viên** |