

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

Trình độ đào tạo: Đại học

1. Thông tin chung về học phần

Tên học phần: Kinh doanh du lịch trực tuyến	Mã học phần 127017
Tên tiếng Việt: Kinh doanh du lịch trực tuyến Tên tiếng Anh:	
Học phần: <input type="checkbox"/> Bắt buộc <input type="checkbox"/> Tự chọn	
Thuộc khối kiến thức hoặc kỹ năng: <input type="checkbox"/> Giáo dục đại cương; <input type="checkbox"/> Giáo dục chuyên nghiệp <input type="checkbox"/> Kiến thức bổ trợ <input type="checkbox"/> Đồ án/Khóa luận tốt nghiệp	
Số tín chỉ: 02	
Số tiết lý thuyết: 15	Số tiết thảo luận: 0
Số tiết thực hành: 30	Số tiết tự học: 90
Số tiết các hoạt động khác:	
Học phần tiên quyết: Không	
Học phần kế tiếp: Không	
Bộ môn quản lý học phần: Việt Nam học – Du lịch	

2. Thông tin về giảng viên

TT	Học hàm, học vị, họ và tên	Địa chỉ liên hệ	Điện thoại, Email	Ghi chú
1	ThS. Nguyễn Thị Liên	Bộ môn Việt Nam học – Du lịch, Khoa Khoa học Xã hội, ĐH Hồng Đức	0975.246.226 nguyenthilienxh@hdu.edu.vn	Phụ trách
2	TS. Đào Thanh Thủy	Bộ môn Việt Nam học – Du lịch, Khoa Khoa học Xã hội, ĐH Hồng Đức	0912.715.082 daothanhthuy@hdu.edu.vn	Tham gia

3. Mô tả tóm tắt học phần

Học phần cung cấp cho sinh viên một cái nhìn rộng về chủ đề kinh doanh điện tử trong du lịch và khách sạn. Môn học này bao gồm tất cả các chủ đề quan trọng trong lĩnh vực này và tạo ra sự hiểu biết về các kết nối và nội dung giữa các chủ đề thương mại điện tử khác nhau.

4. Chuẩn đầu ra của học phần

TT	KẾT QUẢ MONG MUỐN ĐẠT ĐƯỢC	CĐR CTĐT
Kiến thức		
CLO1.1	SV có kiến thức nền tảng và chuyên sâu về truyền thông và công nghệ thông tin truyền thông trong ngành du lịch và khách sạn;	PLO6
CLO1.2	Khả năng vận dụng các cách tiếp cận du lịch trực tuyến trong kinh doanh du lịch.	PLO6
Kỹ năng		
CLO2.1	Thành thạo kỹ năng giao tiếp và làm việc hiệu quả trong và ngoài môi trường học tập, nghề nghiệp.	PLO7
CLO2.2	Khai thác chuyên nghiệp những thông tin từ các trang mạng xã hội và xử lý các kỹ thuật tin học, văn bản hiệu quả.	PLO7
Mức tự chủ và trách nhiệm		
CLO3.1	SV chủ động và cầu thị trong quá trình học tập, nghiên cứu khoa học về các vấn đề thuộc môn học theo hướng dẫn và yêu cầu.	PLO13
CLO3.2	Sinh viên khởi nghiệp bằng cách kinh doanh du lịch trực tuyến.	PLO13

5. Giáo trình/tài liệu tham khảo

Giáo trình/Bộ giáo trình bắt buộc

[B1]. Nguyễn Văn Mạnh, Phạm Hồng Chương (2009), *Giáo trình quản trị kinh doanh lễ hành*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.

Tài liệu/Bộ tài liệu tham khảo

[T1]. Nguyễn Trùng Khánh (chủ biên) (2008), *Giáo trình Marketing du lịch*. NXB Lao động – xã hội

[T2]. Trịnh Xuân Dũng (1996). *Đại lý du lịch lễ hành*. Trường Du lịch Hà Nội.

6. Đánh giá kết quả học tập

Để đạt được các chuẩn đầu ra học phần sử dụng các kết hợp các phương pháp kiểm tra đánh giá sau đây:

STT	Hình thức đánh giá	Công cụ đánh giá	Liên quan CĐR HP	Trọng số
Kiểm tra thường xuyên (03)				
1	Chuyên cần	Rubric đánh giá chuyên cần	CLO3.1	30%
3	Bài tập nhóm	Rubric đánh giá bài tập nhóm	CLO2.1 CLO2.2 CLO3.2	

4	Kiểm tra viết tự luận	Đáp án đề kiểm tra tự luận	CLO2.2	
Kiểm tra giữa kỳ (01)				20%
1	Viết tự luận	Đáp án đề kiểm tra tự luận	CLO2.2	
Thi cuối kì (01)				50%
1	Viết tự luận	Đáp án đề kiểm tra tự luận	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.2	
2	Bài tập lớn theo quy định	Rubric đánh giá bài tập lớn		

(Phụ lục rubric đánh giá kèm theo)

7. Nội dung và hình thức tổ chức dạy học: Giảng viên xây dựng nội dung và hình thức tổ chức dạy học theo từng chương của học phần

CHƯƠNG 1: CUỘC CÁCH MẠNG CÔNG NGHIỆP 4. 0 VÀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH TRỰC TUYẾN

- 1.1. Cách mạng công nghiệp 4. 0
 - 1.1.1. Khái niệm
 - 1.1.2. Lịch sử ra đời
 - 1.1.3. Vai trò
- 1.2. Kinh doanh trực tuyến
 - 1.2.1. Khái niệm
 - 1.2.2. Vai trò
 - 1.2.3. Các hình thức kinh doanh trực tuyến

CHƯƠNG 2: NHỮNG NGUYÊN TẮC CỦA VIỆC KINH DOANH TRỰC TUYẾN

- 2.1. Thương hiệu và văn hóa doanh nghiệp
 - 2.1.1. Khái niệm, Vai trò của thương hiệu
 - 2.1.2. Khái niệm, Vai trò của văn hóa doanh nghiệp
 - 2.1.3. Xác định thương hiệu, sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp
- 2.2. Nghiên cứu thị trường và đối thủ cạnh tranh
 - 2.2.1. Nghiên cứu sản phẩm, dịch vụ có liên quan
 - 2.2.2. Thông tin, xu hướng, dung lượng và biến động của thị trường
 - 2.2.3. Định vị bản thân hay xác định yếu tố khác biệt
- 2.3. Một số nguyên tắc kinh doanh trực tuyến
 - 2.3.1. Sở hữu trí tuệ và phẩm chất đạo đức
 - 2.3.2. Quản lý quan hệ khách hàng
 - 2.3.3. Tìm kiếm nhân sự và đối tác trực tuyến
 - 2.3.4. Quản lý thông tin và tri thức trong doanh nghiệp

CHƯƠNG 3: CÁC CÔNG CỤ KINH DOANH TRỰC TUYẾN

- 3.1. Marketing trực tuyến
 - 3.1.1. Website
 - 3.1.2. Blog
 - 3.1.3. Mạng xã hội

- 3.1.4. Sàn giao dịch
- 3.1.5. Email
- 3.1.6. Diễn đàn
- 3.1.7. Các công cụ tìm kiếm
- 3.1.8. Quảng cáo Banner
- 3.1.9. Kết hợp marketing truyền thông và Marketing hiện đại
- 3.2. Đo lường hiệu quả chiến lược marketing trực tuyến
 - 3.2.1. Những tiêu chí đánh giá
 - 3.2.2. Một số phương pháp đo lường

CHƯƠNG 4: MỘT SỐ PHƯƠNG PHÁP BÁN HÀNG TRỰC TUYẾN

- 4.1. Quy trình bán hàng trực tuyến
- 4.2. Nghiệp vụ bán hàng trực tuyến trên một số công cụ cơ bản
 - 4.2.1. Website
 - 4.2.2. Sàn giao dịch điện tử
 - 4.2.3. Mạng xã hội
 - 4.2.4. Các ứng dụng B2S khác
- 4.3. Một số kỹ năng cần thiết
 - 4.3.1. Chiến lược nội dung
 - 4.3.2. Chiến lược chọn từ khóa
 - 4.3.3. Chăm sóc khách hàng trực tuyến
 - 4.3.4. Một số lỗi thường gặp trong giao tiếp với khách hàng trực tuyến
 - 4.3.5. Đào tạo nhân viên trực tuyến

Nội dung dạy học cụ thể

Nội dung	Hình thức tổ chức dạy học học phần						Đáp ứng CDR HP	Tài liệu tham khảo	Yêu cầu SV chuẩn bị
	LT	BT/ TL	Thực hành	Khác	Tự học	KT – ĐG			
<p>CHƯƠNG 1: CUỘC CÁCH MẠNG CÔNG NGHIỆP 4.0 VÀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH TRỰC TUYẾN</p> <p>1. Cách mạng công nghiệp 4.0</p> <p>1.1. Khái niệm</p> <p>1.2. Lịch sử ra đời</p> <p>1.3. Vai trò</p> <p>2. Kinh doanh trực tuyến</p> <p>2.1. Khái niệm</p> <p>2.2. Vai trò</p> <p>2.3. Các hình thức kinh doanh trực tuyến</p>	3	0	0	0	10	KT-ĐGTX	CLO1.1 CLO1.2	[B1], [T1], [T2].	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc trước các nội dung lý thuyết tương ứng trong các tài liệu trước mỗi giờ học lý thuyết. - Chuẩn bị trước các bài tập tương ứng trước mỗi giờ bài tập. - Chủ động đọc thêm các nội dung tự học được giao

<p>CHƯƠNG 2: NHỮNG NGUYÊN TẮC CỦA VIỆC KINH DOANH TRỰC TUYẾN</p> <p>2.1. Thương hiệu và văn hóa doanh nghiệp</p> <p>2.1.1. Khái niệm, Vai trò của thương hiệu</p> <p>2.1.2. Khái niệm, Vai trò của văn hóa doanh nghiệp</p> <p>2.1.3. Xác định thương hiệu, sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp</p> <p>2.2. Nghiên cứu thị trường và đối thủ cạnh tranh</p> <p>2.2.1. Nghiên cứu sản phẩm, dịch vụ có liên quan</p> <p>2.2.2. Thông tin, xu hướng, dung lượng và biến động của thị trường</p> <p>2.2.3. Định vị bản thân hay xác định yếu tố khác biệt</p> <p>2.3. Một số nguyên tắc kinh doanh trực tuyến</p> <p>2.3.1. Sở hữu trí tuệ và phẩm chất đạo đức</p> <p>2.3.2. Quản lý mạng xã hội</p>	4	0	10	0	30	KT-ĐGTX.	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2	[B1], [T1], [T2].	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc trước các nội dung lý thuyết tương ứng trong các tài liệu trước mỗi giờ học lý thuyết. - Chuẩn bị trước các bài tập tương ứng trước mỗi giờ bài tập. - Chủ động đọc thêm các nội dung tự học được giao
--	---	---	----	---	----	----------	--------------------------------------	-------------------------	--

<p>CHƯƠNG 3: CÁC CÔNG CỤ KINH DOANH TRỰC TUYẾN</p> <p>3.1. Marketing trực tuyến</p> <p>3.1.1. Website</p> <p>3.1.2. Blog</p> <p>3.1.3. Mạng xã hội</p> <p>3.1.4. Sàn giao dịch</p> <p>3.1.5. Email</p> <p>3.1.6. Diễn đàn</p> <p>3.1.7. Các công cụ tìm kiếm</p> <p>3.1.8. Quảng cáo Banner</p> <p>3.1.9. Kết hợp marketing truyền thống và Marketing hiện đại</p> <p>3.2. Đo lường hiệu quả chiến lược marketing trực tuyến</p> <p>3.2.1. Những tiêu chí đánh giá</p> <p>3.2.2. Một số phương pháp đo lường</p>	4	0	10	0	30	Kiểm tra giữa kỳ,	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2	[B1], [T1], [T2].	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc trước các nội dung lý thuyết tương ứng trong các tài liệu trước mỗi giờ học lý thuyết. - Chuẩn bị trước các bài tập tương ứng trước mỗi giờ bài tập. - Chủ động đọc thêm các nội dung tự học được giao
---	---	---	----	---	----	-------------------	--------------------------------------	-------------------------	--

<p>CHƯƠNG 4: MỘT SỐ PHƯƠNG PHÁP BÁN HÀNG TRỰC TUYẾN</p> <p>4.1. Quy trình bán hàng trực tuyến</p> <p>4.2. Nghiệp vụ bán hàng trực tuyến trên một số công cụ cơ bản</p> <p>4.2.1. Website</p> <p>4.2.2. Sàn giao dịch điện tử</p> <p>4.2.3. Mạng xã hội</p> <p>4.2.4. Các ứng dụng B2S khác</p> <p>4.3. Một số kỹ năng cần thiết</p> <p>4.3.1. Chiến lược nội dung</p> <p>4.3.2. Chiến lược chọn từ khóa</p> <p>4.3.3. Chăm sóc khách hàng trực tuyến</p> <p>4.3.4. Một số lỗi thường gặp trong giao tiếp với khách hàng trực tuyến</p> <p>4.3.5. Đào tạo nhân viên trực tuyến</p>	4	0	10	0	20	KT-ĐGTX,	CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2	[B1], [T1], [T2].	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc trước các nội dung lý thuyết tương ứng trong các tài liệu trước mỗi giờ học lý thuyết. - Chuẩn bị trước các bài tập tương ứng trước mỗi giờ bài tập. - Chủ động đọc thêm các nội dung tự học được giao
--	---	---	----	---	----	----------	--------------------------------------	-------------------------	--

Cộng	15	0	30	0	90				
-------------	-----------	----------	-----------	----------	-----------	--	--	--	--

8. Quy định đối với sinh viên: Sinh viên phải có đầy đủ các điều kiện sau mới được dự thi cuối kỳ và được đánh giá kết quả môn học:

- Mức độ chuyên cần: Sinh viên phải tham gia học tối thiểu là 80% số tiết học trên lớp.
- Thái độ học tập: Sinh viên phải tích cực học tập, tự học tự nghiên cứu, làm các bài tập đầy đủ và nộp đúng hạn theo yêu cầu của giáo viên; tích cực tham gia thảo luận nhóm.
- Điểm quá trình: Phải có tối thiểu 3 điểm thường xuyên và một điểm kiểm tra giữa kỳ
- Điểm kết thúc học phần: Sinh viên phải tham gia dự thi khi đã có đủ điều kiện dự thi.
- Sinh viên cần có đủ tài liệu và đề cương chi tiết học phần để học tập, nghiên cứu.

9. Các yêu cầu khác của giảng viên

- Tư vấn: Trong quá trình dạy, giảng viên có trách nhiệm hướng dẫn học viên tìm, đọc tài liệu tham khảo liên quan, cuối học phần bố trí ít nhất 1 buổi giải đáp những câu hỏi, vướng mắc của học viên.
- Trang thiết bị: Phòng học đủ rộng để chia nhóm thảo luận, có đầy đủ các phương tiện: bảng, máy chiếu, máy tính để thực hành thuyết trình, tài liệu học tập đầy đủ ở thư viện.

Ngày 01 tháng 9 năm 2022

Ngày 25 tháng 8 năm 2022

Duyệt
Khoa KHXH

Trưởng Bộ môn
(Ký/họ tên)

Giảng viên
(Ký/họ tên)

PGS.TS. Mai Văn Tùng

TS. Đào Thanh Thủy

ThS. Nguyễn Thị Liên

10. Tiến trình cập nhật đề cương chi tiết học phần

Cập nhật ĐCCTHP lần 1 <i>Ngày tháng năm</i>	Người cập nhật
Cập nhật ĐCCTHP lần 2 <i>Ngày tháng năm</i>	Người cập nhật

Ghi chú: ĐC CTHP do GV biên soạn, Bộ môn góp ý và tổ chức thẩm định, Trưởng khoa thẩm định và phê duyệt; ĐC CTHP được cung cấp cho sinh viên ngay từ đầu buổi học đầu tiên của học phần. Giảng viên phải giải thích thêm cho sinh viên trong giờ học đầu tiên và trong suốt quá trình dạy học bộ môn.

PHỤ LỤC RUBRIC ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HỌC TẬP

1. Rubric đánh giá chuyên cần

Tiêu chí	Thang điểm	Không đạt <4.0	Đạt 4.0-5.9	Khá 6.0-7.9	Tốt 8.0-10
Tính chủ động, mức độ tích cực chuẩn bị bài và tham gia các hoạt động trong giờ học	5,0	0 đến < 2,5	2,5 đến < 3,3	3,3 đến < 4,0	4,0 đến 5,0
		Chủ động thực hiện, đáp ứng < 50% nhiệm vụ học tập được giao.	Chủ động thực hiện, đạt 50 - 64% nhiệm vụ học tập được giao.	Chủ động thực hiện, đạt 65 - 79% nhiệm vụ học tập được giao.	- Chủ động, tích cực chuẩn bị bài, tham gia các hoạt động trong giờ học. - Thực hiện đạt ≥ 80% nhiệm vụ học tập được giao.
Thời gian tham dự buổi học bắt buộc	4,0	0 đến < 1,0	1,0 đến < 2,0	2,0 đến < 3,0	3,0 đến 4,0
		Dự < 80% số giờ lên lớp lý thuyết	Dự 80% - 89% số giờ lên lớp lý thuyết	Dự 90% - 94% số giờ lên lớp lý thuyết	Dự 95% - 100% số giờ lên lớp lý thuyết
Vào lớp học	1,0	0 đến < 0,25	0,25 đến < 0,5	0,5 đến < 0,75	0,75 đến 1,0

Tiêu chí	Thang điểm	Không đạt <4.0	Đạt 4.0-5.9	Khá 6.0-7.9	Tốt 8.0-10
đúng giờ		Vào lớp muộn > 30% số buổi	Vào lớp muộn 20-30% số buổi	Vào lớp muộn (quá 15 phút) 10% số buổi	Luôn đi học đúng giờ

2. Rubric đánh giá bài tập nhóm hoặc thảo luận

Tiêu chí	Thang điểm	Không đạt <4.0	Đạt 4.0-5.9	Khá 6.0-7.9	Tốt 8.0-10
Nội dung đầy đủ theo yêu cầu	4,0	0 đến < 1,0	1,0 đến < 2,0	2,0 đến < 3,0	3,0 đến 4,0
		Thiếu nhiều nội dung quan trọng	Tương đối đầy đủ, thiếu 1 nội dung quan trọng	Đầy đủ theo yêu cầu	Phong phú hơn yêu cầu
Lập luận có căn cứ khoa học và logic	1,0	0 đến < 0,25	0,25 đến < 0,5	0,5 đến < 0,75	0,75 đến 1,0
		Lập luận không có căn cứ khoa học và logic	Lập luận có chú ý đến áp dụng căn cứ khoa học, logic nhưng còn một vài sai sót quan trọng	Lập luận có căn cứ khoa học và logic nhưng còn một vài sai sót nhỏ	Lập luận có căn cứ khoa học và logic vững chắc
Trình bày báo cáo rõ ràng	2,0	0 đến < 0,5	0,5 đến < 1,0	1,0 đến < 1,5	1,5 đến 2,0
		Thiếu rõ ràng	Tương đối rõ ràng	Khá mạch lạc, rõ ràng	Mạch lạc, rõ ràng
Trả lời câu hỏi đầy đủ, thỏa đáng	2,0	0 đến < 0,5	0,5 đến < 1,0	1,0 đến < 1,5	1,5 đến 2,0
		Trả lời sai đa số các câu hỏi	Trả lời đúng đa số các câu hỏi, phần chưa nêu được định hướng phù hợp	Trả lời đúng đa số các câu hỏi và nêu được định hướng phù hợp đối với những câu hỏi chưa trả lời được.	Các câu hỏi được trả lời đầy đủ, rõ ràng và thỏa đáng
Nhóm phối hợp tốt, chia	1,0	0 đến < 0,25	0,25 đến < 0,5	0,5 đến < 0,75	0,75 đến 1,0

sẽ và hỗ trợ nhau trong khi báo cáo và trả lời		Không thể hiện sự kết nối trong nhóm	Nhóm ít phối hợp trong khi báo cáo và trả lời	Nhóm có phối hợp khi báo cáo và trả lời nhưng còn vài chỗ chưa đồng bộ.	Nhóm phối hợp tốt, thực sự chia sẻ, hỗ trợ nhau trong khi báo cáo và trả lời
Tiêu chí	Thang điểm	Không đạt <4.0	Đạt 4.0-5.9	Khá 6.0-7.9	Tốt 8.0-10
Hình thức	2.0	Trình bày chưa đúng quy định, cấu trúc chưa hợp lý	Trình bày đúng quy định, cấu trúc hợp lý, tuy nhiên còn nhiều lỗi chính tả.	Trình bày đúng quy định, cấu trúc hợp lý	Trình bày đúng quy định, sử dụng văn phong khoa học, cấu trúc hợp lý và có sự sáng tạo, chuyên nghiệp
Nội dung	5.0	Các nội dung không liên quan đến đề tài,	Các nội dung có liên quan đến đề tài, nhưng chưa đầy đủ	Bao gồm các nội dung cần thiết liên quan đến đề tài	Bao gồm các nội dung cần thiết liên quan đến đề tài, thể hiện sự vận dụng kiến thức một cách sáng tạo
Kết quả đạt được	3.0	Kết quả đạt được không phù hợp với đề tài	Có nhận xét đánh giá, kiến nghị nhưng chưa hoàn toàn phù hợp	Có nhận xét đánh giá, kiến nghị phù hợp, logic	Phân tích chính xác vấn đề được đưa ra, có nhận xét đánh giá, kiến nghị xác đáng, thể hiện sự sáng tạo.

3. Rubric đánh giá bài tập lớn

