

# SYLLABUS

Course: Business Administration of Travelling (3 credits)

Major: Bachelor of Business Administration of Tourism

Time: From 11-Dec- 2023 to 3-April-2024

Instructor: Hoàng Anh Đào

Faculty of Economics and Business Administration

Tan Trao University, Tuyen Quang, Vietnam

Email: [hoanganhdaok47ftu@gmail.com](mailto:hoanganhdaok47ftu@gmail.com)

Class meeting: Mondays (8h50 – 11h30); Wednesdays (8h50 – 11h30)

(Breaks: 5 minutes between 2 classes)

## ***Class Objectives***

This course's general objective is that learners will be able to apply basic knowledge of travelling business administration in developing management and operational skills in travel business.

Detail goal:

- Grasping basic knowledge of travel business and the main business activities of a travel business.
- Practicing to design a tour program and properly carry out related tasks.
- Flexibly and creatively applying knowledge and skills to travel business activities in the practical dynamics of the business environment in Vietnam
- Having the right attitude and motivation to learn; awareness and implementation of citizens' responsibilities in developing the local and national tourism industry.

This is a course that focuses on practicing and applying theoretical knowledge and skills in a new approach. In the course, students will be directed to business projects or business ideas aimed at economic development associated with solving global problems. Topics include economic development for sustainable poverty alleviation, foreign aid/investment and its effectiveness, debt and social issues such as gender equality, education, environment, health, income gap between urban people and rural ethnic minority, and human rights. Also, living lab projects will continue to be included in this course. This is a cooperative project with our partner university- Yonsei University (Korea). We will carry out living lab projects to solve global problems (in Tuyen Quang province) and share our project results with students in Yonsei University, and they will do it with us. This cooperative project will provide students with a new

and interactive way of understanding each other, and solving global problems together.

### ***Mục tiêu của môn học***

Mục tiêu chung của khóa học này là người học sẽ có thể áp dụng kiến thức cơ bản về quản trị kinh doanh lý hành vào việc phát triển kỹ năng quản lý và điều hành trong kinh doanh du lịch.

Mục tiêu chi tiết:

- Nắm vững những kiến thức cơ bản về kinh doanh lý hành và các hoạt động kinh doanh chính của một doanh nghiệp lý hành.

- Thực hành thiết kế chương trình du lịch và thực hiện tốt các công việc liên quan.

- Vận dụng linh hoạt, sáng tạo các kiến thức, kỹ năng vào hoạt động kinh doanh lý hành trong thực tiễn của môi trường kinh doanh tại Việt Nam

- Có thái độ và động lực học tập đúng đắn; nhận thức và thực hiện trách nhiệm của công dân trong việc phát triển ngành du lịch của địa phương và quốc gia

Môn học cũng định hướng cho sinh viên về các dự án hoặc ý tưởng kinh doanh nhằm phát triển kinh tế gắn với giải quyết các vấn đề đang diễn ra tại địa phương. Các chủ đề bao gồm phát triển kinh tế nhằm giảm nghèo bền vững, viện trợ/nhận đầu tư nước ngoài và hiệu quả của nó, nợ nần và các vấn đề mang tính xã hội như bình đẳng giới, giáo dục, môi trường, y tế, khoảng cách giàu nghèo và nhân quyền. Ngoài ra, một dự án làm việc nhóm đặc biệt sẽ tiếp tục được lồng ghép vào môn học này. Đó là một dự án hợp tác giữa Đại học Tân Trào và trường đại học đối tác của chúng ta - Đại học Yonsei trong thực hiện học phần này. Chúng ta sẽ thực hiện dự án phòng thí nghiệm (Living Lab) để giải quyết các vấn đề của địa phương (Tuyên Quang) và chia sẻ kết quả của dự án với các sinh viên tại Đại học Yonsei, và cùng họ giải quyết vấn đề. Dự án hợp tác này sẽ cung cấp cho sinh viên một cách tiếp cận và tương tác mới để hiểu nhau và cùng nhau giải quyết các vấn đề toàn cầu.

### ***Requirements***

Students should attend every class on time (allowed to be absent less than 20% of the total time for force majeure).

Students should take midterm and final examinations.

Students should carry out living lab project and present their outcomes on time.

### ***Yêu cầu đối với sinh viên***

Sinh viên phải tham gia đầy đủ các buổi học đúng giờ (Chỉ được phép vắng mặt dưới 20% tổng thời lượng vì lý do bất khả kháng)

Sinh viên nên làm bài kiểm tra giữa kỳ và cuối kỳ

Sinh viên nên thực hiện dự án phòng thí nghiệm Living Lab và trình bày kết quả đúng hạn.

## **Grading**

Participation: 10%

Midterm Test: 10%

Final Test: 60%

Living Lab Project: 20%

## **Đánh giá kết quả học tập**

Chuyên cần: 10%

Kiểm tra giữa kỳ: 10%

Thi cuối kỳ: 60%

Dự án Living Lab: 20%

## **Readings (Tài liệu tham khảo)**

[1] Nguyễn Văn Mạnh và Phạm Hồng Chương (2012), *Giáo trình Quản trị kinh doanh lý hành*, Nxb Đại học Kinh tế quốc dân;

[2] Vũ Mạnh Hà (2014), *Giáo trình Kinh tế du lịch*, Nxb Giáo dục Việt Nam.

[3] Trần Thị Minh Hoà (2012), *Giáo trình Thanh toán quốc tế trong du lịch*, Nxb Đại học Kinh tế quốc dân.

## **Class Schedules**

Week	Time of class meeting	Content
1	Dec 11	1/ Introduction - Class introduction: Objectives, requirements, grading, schedules,...) - Living Lab Project Introduction by showing videos à presentations (What is Living Lab? What are the objectives of Living Lab Project? What is its process? How can we apply LL project's process to approach the course's issues?,...) - Living Lab Project for International Cooperation (Who are our partners? What are responsibilities of each party?...) 2/ Lesson 1: Overview of the history of travelling business development 1.1. Origin of travel business 1.2. Some trends in travel business in the world in the second half of the twentieth century 1.3. The role of international travel organizations

		1.4. Some world-famous travel businesses
		<p>1/ Giới thiệu chung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giới thiệu về môn học (mục tiêu, yêu cầu, phương pháp đánh giá, nội dung chính,...)</li> <li>- Giới thiệu dự án Living Lab (Living Lab là gì? Mục tiêu của dự án Living Lab là gì? Quy trình của nó thực hiện như thế nào? Chúng ta có thể áp dụng quy trình LL vào môn học này như thế nào?,...)</li> <li>- Dự án Living Lab hợp tác quốc tế trong giáo dục (Đối tác của chúng ta là ai? Trách nhiệm của mỗi bên là gì?...)</li> </ul> <p>2/ Chương 1: Khái quát về lịch sử phát triển kinh doanh lữ hành</p> <p>1.1. Khái niệm về nguồn gốc kinh doanh lữ hành</p> <p>1.2. Một số xu hướng kinh doanh lữ hành trên thế giới nửa cuối thế kỉ XX</p> <p>1.3. Vai trò của các tổ chức quốc tế về lữ hành</p> <p>1.4. Một số doanh nghiệp lữ hành nổi tiếng thế giới</p>
	Dec 13	<p>Lesson 2: Basic contents of travel business</p> <p>2.1. The role of travel business</p> <p>2.2. Definition of travel business and classification of travel business</p> <p>2.3. Product system of a travel business</p> <p>2.4. Customer market of a travel business</p>
		<p>Chương 2: Các nội dung cơ bản của kinh doanh lữ hành</p> <p>2.1. Vai trò của kinh doanh lữ hành</p> <p>2.2. Định nghĩa kinh doanh lữ hành và phân loại kinh doanh lữ hành</p> <p>2.3. Hệ thống sản phẩm của kinh doanh lữ hành</p> <p>2.4. Thị trường khách của kinh doanh lữ hành</p>
2	Dec 18	<p>1/ Lesson 3: Organizational structure and human resource management of travel businesses</p> <p>3.1. Theoretical basis for the organizational structure of travel businesses</p> <p>3.2 Human resource management of travel businesses</p> <p>2/ Grouping: Instructor divides students into different groups of 6-7 students.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Introduction of previous LL projects proposed by the</li> </ul>

		<p>students in Tan Trao University and Yonsei University in the previous semester.</p> <p>- Groupwork for: Doing exercises of the lesson</p>
		<p>1/ Chương 3: Cơ cấu tổ chức và quản trị nhân lực của doanh nghiệp lữ hành</p> <p>3.1. Cơ sở lý luận về cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp du lịch</p> <p>3.2 Quản trị nguồn nhân lực của doanh nghiệp lữ hành</p> <p>2/ Living lab project:</p> <p>- Phân nhóm: Chia lớp thành 2 nhóm gồm 5 sinh viên/nhóm.</p> <p>- Giới thiệu về các dự án LL trong học kỳ trước do sinh viên trường Đại học Tân Trào và Đại học Yonsei đề xuất.</p> <p>- Thảo luận nhóm: Câu hỏi và bài tập tình huống của chương 3.</p>
	Dec 20	<p>1/ Lesson 4: Relationship between suppliers and travel businesses</p> <p>4.1 Suppliers of travel agencies</p> <p>4.2 Travel business và Supplier's product distribution channel</p> <p>4.3 Forms of relationship between travel businesses and suppliers</p> <p>2/ Group work for:</p> <p>+ Doing tasks of the lesson 4</p> <p>+ Living lab Discussion: Brainstorming for Living lab projects (Brainstorming for Glocal problems)</p>
		<p>1/ Chương 4: Quan hệ giữa nhà cung cấp và doanh nghiệp lữ hành</p> <p>4.1 Nhà cung cấp của Doanh nghiệp lữ hành</p> <p>4.2 Doanh nghiệp lữ hành – Kênh phân phối sản phẩm của nhà cung cấp</p> <p>4.3 Các hình thức quan hệ của doanh nghiệp lữ hành với nhà cung cấp</p> <p>2/ Làm việc theo nhóm:</p> <p>- Làm bài tập chương 4</p> <p>- Thảo luận về các vấn đề toàn cầu có thể đang diễn ra tại địa phương.</p>

3	Dec 25	<p>Lesson 5: Building programs for a package tour</p> <p>5.1. Definition and classification of tourism programs</p> <p>5.2. Process of building a package tour program</p> <p>5.3. Introducing some travel programs</p> <p>5.4. Determine the cost, selling price and regulations of a tour program</p>
		<p>Chương 5: Xây dựng các chương trình du lịch trọn gói</p> <p>5.1. Định nghĩa và phân loại các chương trình du lịch</p> <p>5.2. Quy trình xây dựng một chương trình du lịch trọn gói</p> <p>5.3. Giới thiệu một số chương trình du lịch</p> <p>5.4. Xác định giá thành, giá bán và các quy định của một chương trình du lịch</p>
	Dec 27	<p>Lesson 5 (cont)</p> <p>Groupwork for:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Doing exercises of the lesson</li> <li>+ Discussion for Living lab projects (Problems findings):</li> <li>- Evaluating and selecting some suitable glocal problems from the list brainstormed in the last week - What problem do we really have in Tuyen Quang?</li> <li>- Assign tasks for each member to implement the project according to the requirements and instructions of the lecturer.</li> </ul>
		<p>Chương 5 (tiếp)</p> <p>Làm việc nhóm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Trả lời câu hỏi và bài tập chương 5</li> <li>+ Thảo luận: Đánh giá và lựa chọn một vài vấn đề địa phương từ danh sách đã hình thành trong phiên “động não” của tuần trước. Thực hiện phân công các nhiệm vụ để triển khai dự án theo yêu cầu và hướng dẫn của giảng viên.</li> </ul>
4	Jan 1	Off for New Year
		Nghỉ tết dương lịch
	Jan 3	<p>Lesson 6: Organizing mixed promotions, selling and implementing package tour programs</p> <p>6.1. Organize mixed promotion of tourism programs</p>

		<p>6.2. Organize the sale of package tour programs</p> <p>6.3. Organize and implement programs at travel companies</p> <p>6.4. Organize activities after the end of the trip</p>
		<p>Chương 6: Tổ chức xúc tiến hỗn hợp, bán và thực hiện các chương trình du lịch trọn gói</p> <p>6.1. Tổ chức xúc tiến hỗn hợp các chương trình du lịch</p> <p>6.2. Tổ chức bán các chương trình du lịch trọn gói</p> <p>6.3. Tổ chức thực hiện các chương trình du lịch tại công ty lữ hành</p> <p>6.4. Tổ chức các hoạt động sau khi kết thúc chuyến đi của khách</p>
5	Jan 8	<p>1/ Mid-term Test (60 mins)</p> <p>2/ Living Lab Discussion</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- What are the global problems selected?</li> <li>- How can we address them?</li> <li>- How do the problems affect on local economic and social situation?...</li> </ul> <p>Work in groups inside and outside of class under the support and direction of instructors.</p>
		<p>1/ Kiểm tra giữa kỳ</p> <p>2/ Thảo luận Dự án Living Lab: Chuẩn bị cho Dự án LL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vấn đề tại địa phương mà nhóm lựa chọn là gì?</li> <li>- Làm thế nào chúng ta có thể nhận diện và giải quyết chúng?</li> <li>- Các vấn đề ảnh hưởng như thế nào đến tình hình kinh tế và xã hội của địa phương?...</li> </ul> <p>Làm việc nhóm tại lớp dưới sự hỗ trợ và hướng dẫn của giảng viên.</p>
	Jan 10	<p>Lesson 7: Quality management in travel companies</p> <p>7.1. Concept of product quality of travel companies</p> <p>7.2. Factors affecting the quality of travel products</p> <p>7.3. Managing service quality at a travel business</p>
		<p>Chương 7: Quản lý chất lượng sản phẩm của công ty lữ hành</p> <p>7.1. Khái niệm chất lượng sản phẩm của các công ty lữ hành</p>

		<p>7.2. Những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm lữ hành</p> <p>7.3. Quản lý chất lượng phục vụ tại một doanh nghiệp lữ hành</p>
6	Jan 15	<p>1/ Chapter 8: System of criteria for evaluating tourism program business activities</p> <p>8.1 System of absolute criteria to evaluate tour business results</p> <p>8.2 System of relative indicators to evaluate market position and development speed</p> <p>8.3 System of indicators to evaluate the effectiveness of tourism program business</p>
		<p>1/ Chương 8: Hệ thống các chỉ tiêu đánh giá hoạt động kinh doanh chương trình du lịch</p> <p>8.1 Hệ thống các chỉ tiêu tuyệt đối để đánh giá các kết quả kinh doanh Tour</p> <p>8.2 Hệ thống các chỉ tiêu tương đối để đánh giá vị thế trên thị trường và tốc độ phát triển</p> <p>8.3 Hệ thống các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả kinh doanh chương trình du lịch</p>
	Jan 17	<p>1/ Groupwork for tasks of the lesson 8.</p> <p>2/ Discussing for LL project: Analysing the situation of the global problem selected by the group and discussing for the solutions.</p>
		<p>1/ Làm bài tập chương 8.</p> <p>2/ Thảo luận dự án LL: Phân tích thực trạng của vấn đề mà nhóm đã chọn và thảo luận tìm giải pháp cho vấn đề đó.</p>
7	Jan 22	<p>Lesson 9: Business environment and business strategies of travel businesses</p> <p>9.1. Business environment of travel businesses</p> <p>9.2. Business strategy of travel enterprises</p> <p>9.3. Main business policies of travel businesses</p>
		<p>Chương 9: Môi trường kinh doanh và chiến lược, chính sách kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành</p> <p>9.1. Môi trường kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành</p> <p>9.2. Chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành</p> <p>9.3. Các chính sách kinh doanh chủ yếu của doanh nghiệp</p>



		ng nghiệp lữ hành
	Jan 24	1/ Groupwork for: Doing tasks of the lesson 9. 2/ Living lab discussion: Continue discussing for solutions and preparation for presentation.
		1/ Làm việc nhóm: Câu hỏi và bài tập chương 9. 2/ Thảo luận Living Lab: Tiếp tục thảo luận tìm giải pháp cho dự án của nhóm và chuẩn bị cho phần thuyết trình.
	29 Jan – 18 Feb	Tet Holidays (Lunar New Year)
	19 Feb – 31 Mar	Intership
8	April 1	1/ Lesson 10: Travel business in Vietnam 10.1. The process of formation and development of Vietnam travel business 10.2. State management of tourism and travel business activities 10.3. Trends in tourism consumption and solutions to develop travel and tourism business activities in Vietnam 2/ Living lab presentation: Each group of students present the LL project and submit the results.
		1/ Chương 10: Kinh doanh lữ hành ở Việt Nam 10.1. Quá trình hình thành và phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành Việt Nam 10.2. Quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh du lịch và lữ hành 10.3. Xu hướng trong tiêu dùng du lịch và các giải pháp nhằm phát triển hoạt động kinh doanh du lịch lữ hành ở Việt Nam 2/Trình bày dự án Living Lab: - Từng nhóm sinh viên trình bày dự án LL của nhóm. - Nộp kết quả dự án của nhóm theo yêu cầu.
	April 3	1/ Living Lab Discussion: - How can we conduct the living lab projects in the period of experiment? - How can we evaluate the effectiveness of Living lab solutions?

		2/ Post-course survey 3/ Conclusion
		1/ Thảo luận về Living Lab: - Làm thế nào chúng ta có thể tiến hành thử nghiệm các dự án? - Làm thế nào chúng ta có thể đánh giá hiệu quả của các giải pháp Living lab? 2/ Khảo sát sau khóa học 3/ Kết luận
	(Basing on the university's schedule)	Final test
		Thi cuối kỳ