

TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUỐC TẾ HỒNG BÀNG
KHOA KINH TẾ - QUẢN TRỊ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc Lập - Tự Do - Hạnh Phúc

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. THÔNG TIN CHUNG (General information)

Tên học phần (tiếng Việt) : Quản lý doanh thu
 Tên học phần (tiếng Anh) : REVENUE MANAGEMENT
 Mã học phần : HM3018
 Thuộc khối kiến thức : Đại cương ☐; Cơ sở ngành ☐;
 Ngành ☐; Chuyên ngành ☐; Tốt nghiệp ☐
 Khoa, Bộ môn phụ trách : Du lịch
 Số tín chỉ (LT, TH, Tự học) : 3(3,0,6)
Số giờ lý thuyết : 45
Số giờ thực hành : 0
Số giờ tự học : 90
 Học phần tiên quyết : Không.
 Học phần học trước : Quản lý bộ phận ẩm thực.

2. MÔ TẢ HỌC PHẦN (Course description)

Học phần thuộc khối kiến thức chuyên ngành, được thiết kế với vai trò cung cấp các khái niệm lý thuyết cơ bản trong lĩnh vực quản lý doanh thu khách sạn như hệ thống quản lý doanh thu, quy trình, số liệu, phân tích, dự báo, phân khúc và hồ sơ và các vấn đề đạo đức. Đặc biệt chú ý đến các công cụ quản lý doanh thu định giá và không định giá được sử dụng bởi các chủ khách sạn để tối đa hóa doanh thu và lợi nhuận hoạt động.

3. MỤC TIÊU HỌC PHẦN (Course objectives)

Sau khi hoàn thành học phần này, sinh viên phải:

Ký hiệu (Ox)	Mục tiêu học phần
Kiến thức	

O1	Hiểu biết về các nguyên lý vận hành kinh doanh khách sạn.
O2	Vận dụng được các nguyên lý của hiệu suất hoạt động kinh doanh khách sạn.
Kỹ năng	
O3	Phân tích được dữ liệu kinh doanh, thị trường trong một bối cảnh cụ thể.
O4	Thiết kế được các công cụ và phương pháp tối ưu hóa doanh thu.
Mức tự chủ và trách nhiệm	
O5	Thể hiện sự nhạy bén và chính xác trong công việc.

4. CHUẨN ĐẦU RA HỌC PHẦN (Course learning outcomes - CLOs)

O_x	CLO_x	PLO_x
Kiến thức		
O1	CLO1: Mô tả các nguyên tắc định giá sản phẩm/dịch vụ cho thị trường mục tiêu và kênh phân phối phù hợp của tổ chức/doanh nghiệp.	2,3,4
	CLO2: Chọn lựa, phân tích và đánh giá các đối thủ cạnh tranh trong một bối cảnh cụ thể.	2,3,4
O2	CLO3: Dự đoán hiệu suất hoạt động dựa trên các chỉ số doanh thu, ngân sách, kênh chuyển giao và chỉ số tồn kho của một cơ sở kinh doanh trong ngành khách sạn cụ thể.	2,3,4
	CLO4: Thực thi chiến lược quản lý doanh thu theo chỉ số RevMAP.	2,3,4
Kỹ năng		
O3	CLO5: Sử dụng được các công cụ thống kê, phân tích và dự báo mức cầu thị trường cho các quyết định trong định giá phù hợp.	7,10
O4	CLO6: Phát triển các công cụ, chiến thuật và nguồn lực cho nỗ lực quản lý các nguồn phát sinh/tạo doanh thu tối ưu.	8,10
Mức tự chủ và trách nhiệm		
O5	CLO7: Hành động có trách nhiệm với các bên có liên quan, tận tụy và đổi mới trong tư duy.	11

5. NỘI DUNG HỌC PHẦN, KẾ HOẠCH DẠY HỌC (Course content, Lesson plan)

Buổi học (...)	Nội dung	CLO	Hoạt động dạy và học	Hoạt động đánh giá (Ax)
-----------------------	-----------------	------------	-----------------------------	--------------------------------

tiết)				
1	Giới thiệu về quản lý doanh thu	1	Thuyết giảng	A1.1
2	Các nguyên tắc định giá phòng	1,2,3,4,5,7	Thuyết giảng; sinh viên được chia nhóm thảo luận các tình huống tại lớp theo các chủ đề của giảng viên phân công	A1.1, A1.2
3	Phát triển phân khúc thị trường	3,4,5,6	Thuyết giảng; sinh viên được chia nhóm thảo luận các tình huống tại lớp theo các chủ đề của giảng viên phân công. Giao bài cho nhóm thảo luận trước	A1.1, A1.2
4	Các kênh phân phối chính	3,4,5,6,7	Nhóm được phân công báo cáo kết quả và dẫn dắt thảo luận. Giảng viên góp ý và phân công chủ đề cho nhóm chuẩn bị cho chủ đề thảo luận kế tiếp.	A1.1, A1.2, A1.3
5	Phân tích cạnh tranh	2,4,5	Nhóm được phân công báo cáo kết quả và dẫn dắt thảo luận. Giảng viên góp ý và phân công chủ đề cho nhóm chuẩn bị cho chủ đề thảo luận kế tiếp.	A1.1, A1.2, A1.3
6	Dự báo doanh thu & ngân sách	2,3,4,5	Thuyết giảng; sinh viên được chia nhóm thảo luận các tình huống tại lớp theo các chủ đề của giảng viên phân công	A1.1, A1.2
7	Phân tích hiệu suất	3,4,5,6	Thuyết giảng; sinh viên được chia nhóm thảo luận các tình huống tại lớp theo các chủ đề của giảng viên phân công	A1.1, A1.2
8	Dữ liệu thị trường	2,5,6	Thuyết giảng; sinh viên	A1.1, A1.2

			được chia nhóm thảo luận các tình huống tại lớp theo các chủ đề của giảng viên phân công	
9	Quản lý doanh thu nhà hàng	2,3,5,6,7	Thuyết giảng; sinh viên được chia nhóm thảo luận các tình huống tại lớp theo các chủ đề của giảng viên phân công	A1.1, A1.2
10	Quản lý doanh thu nhà hàng – quản lý CÀU	2,3,5,6,7	Nhóm được phân công báo cáo kết quả và dẫn dắt thảo luận. Giảng viên góp ý và phân công chủ đề cho nhóm chuẩn bị cho chủ đề thảo luận kế tiếp.	A1.1, A1.2, A1.3
11	Quản lý doanh thu nhà hàng – quản lý cung ứng	2,3,5,6,7	Nhóm được phân công báo cáo kết quả và dẫn dắt thảo luận. Giảng viên góp ý và phân công chủ đề cho nhóm chuẩn bị cho chủ đề thảo luận kế tiếp.	A1.1, A1.2, A1.3
12	Tối ưu hóa không gian	2,3,6,7	Nhóm được phân công báo cáo kết quả và dẫn dắt thảo luận. Giảng viên góp ý và phân công chủ đề cho nhóm chuẩn bị cho chủ đề thảo luận kế tiếp.	A1.1, A1.2, A1.3
13	Quản lý doanh thu tàu du lịch	2,3,6,7	Thuyết giảng; sinh viên được chia nhóm thảo luận các tình huống tại lớp theo các chủ đề của giảng viên phân công	A1.1, A1.2
14	Quản lý tổng doanh thu.	1,2,3,4,5,6,7	Thuyết giảng; sinh viên được chia nhóm thảo luận các tình huống tại lớp theo các chủ đề của giảng viên phân công	A1.1, A1.2

15	Ôn tập	1,2,3,4,5	Hệ thống lại kiến thức	
----	--------	-----------	------------------------	--

HƯỚNG DẪN TỰ HỌC

Chương 1: SV đọc tài liệu Szende, P. (Ed.). (2020), “Hospitality Revenue Management: Concepts and Practices” CRC Press, trang 2-7

Chương 2: SV đọc tài liệu Szende, P. (Ed.). (2020), “Hospitality Revenue Management: Concepts and Practices” CRC Press, trang 13-21, SV làm bài tập 1

Chương 3: SV đọc tài liệu Szende, P. (Ed.). (2020), “Hospitality Revenue Management: Concepts and Practices” CRC Press, trang 23-34, SV làm bài tập 2

Chương 4: SV đọc tài liệu Szende, P. (Ed.). (2020), “Hospitality Revenue Management: Concepts and Practices” CRC Press, trang 35-43, SV làm bài tập 3

Chương 5: SV đọc tài liệu Szende, P. (Ed.). (2020), “Hospitality Revenue Management: Concepts and Practices” CRC Press, trang 35-43

Chương 6: SV đọc tài liệu Szende, P. (Ed.). (2020), “Hospitality Revenue Management: Concepts and Practices” CRC Press, trang 44-56, SV làm bài tập 4

Chương 7: SV đọc tài liệu Szende, P. (Ed.). (2020), “Hospitality Revenue Management: Concepts and Practices” CRC Press, trang 57-66, SV làm bài tập 5

Chương 8: SV đọc tài liệu Szende, P. (Ed.). (2020), “Hospitality Revenue Management: Concepts and Practices” CRC Press, trang 66-70

Chương 9: SV đọc tài liệu Szende, P. (Ed.). (2020), “Hospitality Revenue Management: Concepts and Practices” CRC Press, trang 71-79

Chương 10: SV đọc tài liệu Szende, P. (Ed.). (2020), “Hospitality Revenue Management: Concepts and Practices” CRC Press, trang 80-87, SV làm bài tập 6

Chương 11: SV đọc tài liệu Szende, P. (Ed.). (2020), “Hospitality Revenue Management: Concepts and Practices” CRC Press, trang 88-98, SV làm bài tập 7

Chương 12: SV đọc tài liệu Szende, P. (Ed.). (2020), “Hospitality Revenue Management: Concepts and Practices” CRC Press, trang 99-114

Chương 13: SV đọc tài liệu Szende, P. (Ed.). (2020), “Hospitality Revenue Management: Concepts and Practices” CRC Press, trang 115-135

Chương 14: SV đọc tài liệu Szende, P. (Ed.). (2020), “Hospitality Revenue Management: Concepts and Practices” CRC Press, trang 136-149, SV làm bài tập 8

6. ĐÁNH GIÁ HỌC PHẦN (Course assessment)

Hoạt động	Phương pháp đánh giá	CLO	Tỷ lệ (%)
-----------	----------------------	-----	-----------

đánh giá			
A1. Đánh giá quá trình	A.1.1. Tham gia hoạt động học tập trên lớp học tích cực, đổi mới (chuyên cần).	5	10%
	A1.2. Làm bài tập trên elearning.	5	10%
	A1.3. Làm việc chủ đề theo nhóm được giảng viên phân công và thuyết trình kết quả thảo luận.	1,2,3,4,5	20%
A2. Đánh giá tổng kết	Bài thi được thiết kế hỗn hợp: - Trắc nghiệm: 60%. - Câu tự luận: 40%	1,2,3,4,5,6,7,8	60%
Tổng			100%

Công cụ đánh giá:

Rubric 1- Đánh giá chuyên cần

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.6-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Chuyên cần	Không đi học (<30%)	Đi học không chuyên cần (<50%)	Đi học khá chuyên cần (<70%)	Đi học chuyên cần (<90%)	Đi học đầy đủ, rất chuyên cần (100%)	50%
Đóng góp tại lớp	Không tham gia hoạt động gì tại lớp.	Hiếm khi tham gia phát biểu đóng góp cho bài học tại lớp. Đóng góp không hiệu quả.	Thỉnh thoảng tham gia phát biểu, trao đổi ý kiến tại lớp. Phát biểu ít khi có hiệu quả.	Thường xuyên phát biểu, trao đổi ý kiến liên quan tới bài học. Các đóng góp cho bài học là hiệu quả.	Thường xuyên phát biểu, trao đổi ý kiến liên quan tới bài học. Các đóng góp cho bài học là hiệu quả.	50%

Rubric 6 – Đánh giá làm việc nhóm

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.6-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Tổ chức nhóm	Không có sự làm việc nhóm	Trách nhiệm và nhiệm vụ công việc của các thành viên trong nhóm không được phân công cụ thể	Mỗi thành viên có nhiệm vụ công việc riêng nhưng không rõ ràng và không phù hợp với khả năng của thành viên trong nhóm.	Nhiệm vụ công việc rõ ràng và phù hợp với khả năng của thành viên trong nhóm.	Nhiệm vụ công việc của mỗi thành viên rõ ràng, cụ thể và phù hợp. Phát huy thế mạnh của các thành viên trong nhóm. Tương tác, phối hợp tốt giữa các thành viên.	40%
Tham gia làm việc nhóm (chuyên cần)	<30%	<50%	<70%	<90%	100% (tham gia đầy đủ các buổi họp, thảo luận của nhóm.	20%
Thảo luận	Không bao giờ tham gia vào việc thảo luận của nhóm.	Hiếm khi tham gia vào việc thảo luận nhóm và đóng góp ý kiến.	Thỉnh thoảng tham gia thảo luận nhóm và đóng góp ý kiến.	Thường xuyên tham gia thảo luận nhóm và đóng góp ý kiến hay.	Luôn tham gia thảo luận nhóm và đóng góp ý kiến hay, hiệu quả cho các hoạt động của nhóm.	20%

Phối hợp nhóm	Không bao giờ phối hợp, phối hợp tác với nhóm.	Hiếm khi hợp tác, phối hợp làm việc nhóm.	Hợp tác, phối hợp với nhóm. Thỉnh thoảng tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	Hợp tác, phối hợp với nhóm. Thường xuyên tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	Hợp tác, phối hợp với nhóm. Luôn tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	20%
---------------	--	---	--	--	--	-----

7. QUY ĐỊNH CỦA HỌC PHẦN (Course requirements and expectations)

- Dự lớp: theo qui định chung của trường.
- Sinh viên đọc trước slide bài giảng của học phần và những tài liệu theo yêu cầu của giảng viên trước mỗi buổi học.
- Làm bài tập về nhà, trả lời các câu hỏi ngắn trên lớp, và các bài kiểm tra tại lớp: các điểm này sẽ được đánh giá vào cột điểm quá trình của sinh viên.

8. TÀI LIỆU HỌC TẬP, THAM KHẢO

8.1. Giáo trình dạy học

- 1) Szende, P. (Ed.). (2020). *Hospitality Revenue Management: Concepts and Practices*. CRC Press.

8.2. Tài liệu tham khảo

- 1) Hayes, D. K., & Miller, A. (2010). *Revenue management for the hospitality industry*. John Wiley and Sons.
- 2) Webb, T., Schwartz, Z., Xiang, Z., & Singal, M. (2020). Revenue management forecasting: the resiliency of advanced booking methods given dynamic booking windows. *International Journal of Hospitality Management*, 89, 102590.
- 3) Zheng, C., & Forgacs, G. (2017). The emerging trend of hotel total revenue management. *Journal of Revenue and Pricing Management*, 16(3), 238-245.
- 4) Cox, C. (2018). A simulation approach to hotel revenue management training. *Journal of Revenue and Pricing Management*, 17(5), 356-364.
- 5) Helmold, M. (2020). Total revenue management (TRM). In *Total Revenue Management (TRM)* (pp. 1-12). Springer, Cham.

8.3. Websites tham khảo

- 1) <https://hoteltechreport.com/news/ultimate-revenue-management-guide>
- 2) <https://www.revfine.com/what-is-revenue-management/>
- 3) <https://www.ezeeabsolute.com/blog/hotel-revenue-management-strategies/>
- 4) <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4094967.html>

- 5) https://texaslodging.com/revenue-management-strategy/?gclid=Cj0KCQjw0emHBhC1ARIsAL1QGNdX4Yw8MiGB6U0jO5JMBRGhHQqpQkVfJW6btqBcxJf2lCgu1rAtJHsaAjhAEALw_wcB

9. PHẦN MỀM HAY CÔNG CỤ HỖ TRỢ BÀI TẬP HOẶC THỰC HÀNH

- 1) <https://elearning.hiu.vn/login/index.php>

Tp.HCM, ngày tháng năm 2022