

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. THÔNG TIN CHUNG (*General information*):

- Tên học phần (*tiếng Việt*) : Quản trị buồng
- Tên học phần (*tiếng Anh*) : Housekeeping management
- Mã học phần : HM3059
- Trình độ : Đại học
- Loại học phần ☒ Bắt buộc ☐ Tự chọn
- Thuộc thành phần ☐ Kiến thức giáo dục đại cương
☐ Kiến thức cơ sở khối ngành
☐ Kiến thức cơ sở ngành
☒ Kiến thức ngành / chuyên ngành
☐ Kiến thức cuối khoá
- Khoa, Bộ môn phụ trách : Du lịch
- Số tín chỉ : 3 (3, 0)
(*Lý thuyết, thực hành*)
- Phân bổ thời gian - Lý thuyết: 45 giờ; Tự học, thảo luận nhóm: 105 giờ
- Thực hành: 00 giờ; Tự học, thảo luận nhóm: 00 giờ
- Học phần tiên quyết : Không
- Học phần học trước : Không
- Học phần song hành : Quản trị học

2. MÔ TẢ HỌC PHẦN (*Course description*):

Học phần thuộc khối kiến thức chuyên ngành được thiết kế nhằm giúp cho sinh viên tiếp cận cấu trúc hình thành, chức năng và nhiệm vụ của bộ phận buồng trong khách sạn. Cách thức vận hành và quản lý để đảm bảo tính thông suốt trong cả chu trình phục vụ khách, qua đó đảm bảo chất lượng sản phẩm và dịch vụ của khách sạn được chuyển giao cho khách theo đúng chất lượng đã được cam kết.

3. MỤC TIÊU HỌC PHẦN (*Course objectives*):

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

Ký hiệu (Ox)	Mục tiêu học phần
Kiến thức	
O1	Hiểu được những khái niệm cơ bản về mô hình kinh doanh lưu trú.
O2	Vận dụng những kiến thức chuyên ngành về vận hành và quản lý trong kinh doanh lưu trú.
Kỹ năng	
O3	Phối hợp các kiến thức, kỹ năng trong quản trị kinh doanh lưu trú.
Mức tự chủ và trách nhiệm	
O4	Thể hiện thái độ tự học và tự nghiên cứu.

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

(Cụ thể hóa mục tiêu cụ thể, gồm các chuẩn đầu ra về kiến thức/kỹ năng/thái độ và mức tự chủ, trách nhiệm)

Ox	CLOx	PLOx
Kiến thức		
O1	CLO1: Nhận biết vai trò, nhiệm vụ của bộ phận buồng trong các cơ sở lưu trú du lịch CLO2: Nhận biết các sản phẩm, dịch vụ của bộ phận buồng CLO3: Phân loại các kiểu phòng, kiểu giường	PLO2, PLO3, PLO4
O2	CLO4: Ứng dụng được những kiến thức chuyên ngành như quản trị nhân sự, quản trị chất lượng, quản trị chiến lược từ đó có thể định hướng đề xuất các chiến lược về nhân sự trong bộ phận buồng CLO5: Vận dụng được những kiến thức chuyên ngành về vận hành để đảm bảo tính thông suốt cho cả chu trình phục vụ khách. CLO6: Lập kế hoạch phân bổ nhân sự, kiểm tra, giám sát trong bộ phận buồng.	PLO2, PLO3, PLO4
Kỹ năng		
O3	CLO7: Đề ra được các chiến lược về nhân sự, quản trị chất lượng cho bộ phận buồng. CLO8: Xây dựng được các tiêu chuẩn cho sản phẩm trong cơ sở kinh doanh. CLO9: Kết hợp được các nghiệp vụ chuyên môn cũng như các kiến thức chuyên ngành trong việc vận hành bộ phận buồng.	PLO6, PLO9, PLO11
Mức tự chủ và trách nhiệm		
O4	CLO10: Thể hiện tinh thần trách nhiệm vào thực tiễn học tập và làm việc.	PLO10

5. NỘI DUNG HỌC PHẦN (*Contents of course*)

(có thể theo bài giảng hoặc theo chương nhưng bài giảng tốt hơn)

5.1. Lý thuyết:

Số TT	Nội dung (Tên bài giảng)	Số giờ				TỔNG
		Lý thuyết	Thảo luận nhóm	Tự học	Khác (nếu có)	
Bài 1	Chương 1: Khái quát về bộ phận buồng trong các cơ sở lưu trú	3	2	5		
Bài 2	Chương 1: Khái quát về bộ phận buồng trong các cơ sở lưu trú (tt)	3	2	5		
Bài 3	Chương 1: Khái quát về bộ phận buồng trong các cơ sở lưu trú (tt)	3	2	5		
Bài 4	Chương 2: Tổ chức lao động và kế hoạch kinh doanh trong bộ phận buồng	3	2	5		
Bài 5	Chương 2: Tổ chức lao động và kế hoạch kinh doanh trong bộ phận buồng (tt)	3	2	5		
Bài 6	Chương 2: Tổ chức lao động và kế hoạch kinh doanh trong bộ phận buồng (tt)	3	2	5		
Bài 7	Chương 3: Quản lý công tác phục vụ	3	2	5		
Bài 8	Chương 3: Quản lý công tác phục vụ (tt)	3	2	5		
Bài 9	Chương 3: Quản lý công tác phục vụ (tt)	3	2	5		
Bài 10	Chương 3: Quản lý công tác phục vụ (tt)	3	2	5		
Bài 11	Chương 3: Quản lý công tác phục vụ (tt)	3	2	5		
Bài 12	Chương 4: Chăm sóc khách hàng và Xử lý tình huống trong khu vực lưu trú	3	2	5		
Bài 13	Chương 4: Chăm sóc khách hàng và Xử lý tình huống trong khu vực lưu trú (tt)	3	2	5		
Bài 14	Chương 4: Chăm sóc khách hàng và Xử lý tình huống trong khu vực lưu trú (tt)	3	2	5		
Bài 15	Chương 4: Chăm sóc khách hàng và Xử lý tình huống trong khu vực lưu trú (tt)	3	2	5		
TỔNG		45	30	75		

(Chú ý: 1 tín chỉ phải đảm bảo tổng là 50 giờ)

6. PHƯƠNG PHÁP DẠY - HỌC (Teaching – Learning methods):

6.1. Phương pháp giảng dạy:

- Lý thuyết: Thuyết giảng, Case studies, câu hỏi mở, thuyết trình
- Thực hành: Không

6.2. Phương pháp học:

- Lý thuyết: Đọc tài liệu trước tại nhà, nghiên cứu, tham khảo thêm tài liệu tại thư viện để hiểu sâu sắc hơn bài giảng tại lớp, lắng nghe, đặt câu hỏi.
- Thực hành: Không

7. TÀI LIỆU DẠY - HỌC, THAM KHẢO (*Learning materials*)

7.1. Tài liệu dạy học: chỉ có 1 tài liệu – bắt buộc bằng tiếng Việt

Nguyễn Quyết Thắng, (2015), *Quản trị buồng – Từ lý thuyết đến thực tiễn*, NXB Tài chính.

7.2. Tài liệu tự học và tham khảo: từ 3-5 tài liệu, một số học phần có thể có 7 tài liệu, (cả tiếng Việt và tiếng Anh)

Rutherford, D. G., & O'Fallon, M. J. (2007). *Hotel Management and Operations*. John Wiley & Sons, Inc.

Jones, T. J. A. (2008). *Professional Management of Housekeeping Operations* (fifth edit). John Wiley & Sons.

7.3. Phần mềm, công cụ hỗ trợ bài tập hoặc thực hành: Không

8. PHƯƠNG PHÁP KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ (*Testing and assessment methods*)

8.1. Thang điểm đánh giá:

Điểm học phần được chấm theo thang điểm 10, làm tròn với một chữ số thập phân (đến 0,1) và xếp loại điểm chữ như sau:

Loại	Thang điểm 10	Điểm chữ	Quy đổi thang điểm 4
Đạt (các học phần được tính vào điểm trung bình học tập)	8,5 – 10	A	4
	7,0 – 8,4	B	3
	5,5 – 6,9	C	2
	4,0 – 5,4	D	1
Đạt (các học phần chỉ yêu cầu đánh giá “Đạt” và không tính điểm trung bình học tập)	Từ 5,0 trở lên	P	
Không đạt	< 4,0	F	0

8.2. Phương pháp kiểm tra đánh giá tự học:

Hoạt động	Hình thức đánh giá	Công cụ đánh giá	Tỷ lệ %
Hoàn thành bài tập theo nhóm 1	Chấm bài tập	Rubric 2	100%

8.3. Phương pháp đánh giá học phần:

Nội dung đánh giá		Hình thức đánh giá	Công cụ đánh giá	Tỷ lệ %
Đánh giá quá trình	Chuyên cần	Điểm danh, ý thức học tập	Rubric 1	10%
	Kiểm tra thường xuyên	Thuyết trình	Rubric 2, 3	30%
		Bài tập nhóm		
Kết thúc học phần	Thi	Tự luận	Rubric 6	60%

(Tỷ lệ Thi kết thúc học phần: Khối Sức khỏe 70% - Khối ngoài Sức khỏe 60%)

9. MA TRẬN (Matrix):

Ma trận tương thích chuẩn đầu ra của học phần và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo: (nên có ma trận này)

Chuẩn đầu ra của học phần (CLOs)	Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (PLOs)											
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
CLO1		P	P	P								
CLO2		P	P	P								
CLO3		P	P	P								
CLO4		P	P	S								
CLO5		P	P	P								
CLO6		P	P	P								
CLO7						S			S		P	
CLO8						S			S		P	
CLO9						S			S		P	
CLO10										P		

Ghi chú: các ký tự trong các ô thể hiện

P: Đóng góp một phần cho chuẩn đầu ra Partial supported

S: Đóng góp cho chuẩn đầu ra Supported

H: Đóng góp quan trọng cho chuẩn đầu ra Highly supported

Đề trống ô, nếu học phần không có đóng góp cho chuẩn đầu ra tương ứng

10. RUBRIC / THANG ĐIỂM ĐÁNH GIÁ (Scoring guide/Rubric):

Rubric 1: Điểm danh, đánh giá điểm chuyên cần

Số giờ HP Số giờ vắng	Mức điểm Thang điểm 10	Ghi chú
0%	10	
> 0% - 10%	9	Có phép
> 0% - 10%	7	Không có phép

> 25%	0	Không được dự thi kiểm tra học phần
-------	---	-------------------------------------

Rubric 2: Thang điểm thuyết trình

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)	
Nội dung báo cáo	Không có nội dung hoặc nội dung không phù hợp với yêu cầu.	Nội dung phù hợp với yêu cầu, hình ảnh và giải thích chưa rõ ràng.	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Sử dụng thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu. Hình ảnh minh họa rõ ràng, đẹp.	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Sử dụng thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu. Hình ảnh minh họa rõ ràng, đẹp, phong phú. Có sử dụng video.	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Sử dụng thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu. Hình ảnh minh họa rõ ràng, đẹp, phong phú. Có sử dụng video và giải thích cụ thể hiệu biết trên video.	50%
Trình bày slide	Slide trình bày quá sơ sài, không đủ số lượng theo quy định.	Slide trình bày với số lượng phù hợp, sử dụng từ ngữ và hình ảnh rõ ràng.	Slide trình bày với bố cục logic, rõ ràng, gồm 3 phần (mở bài, thân bài, kết luận).	Slide trình bày với bố cục logic, rõ ràng, gồm 3 phần, thể hiện sự thành thạo trong trình bày.	Slide trình bày với bố cục logic, rõ ràng, gồm 3 phần. Thuật ngữ sử dụng đơn giản dễ hiểu. Thể hiện sự thành thạo trong trình bày và ngôn ngữ.	25%
Thuyết trình	Trình bày không logic, vượt quá thời gian quy định. Sử dụng thuật ngữ không đúng, phát âm không rõ, giọng nói nhỏ, người nghe không hiểu.	Bài trình bày đầy đủ, giọng nói nhỏ, phát âm một số từ không rõ, sử dụng thuật ngữ phức tạp, chưa có tương tác với người nghe khi trình bày.	Phần trình bày có bố cục 3 phần rõ ràng. Giọng nói vừa phải, rõ ràng, dễ nghe, thời gian trình bày đúng quy định, thỉnh thoảng có tương tác với người nghe. Người nghe có thể hiểu và kịp theo dõi nội dung trình bày.	Phần trình bày ngắn gọn, dễ hiểu. Sử dụng các thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu, bố cục rõ ràng. Giọng nói rõ ràng, lưu loát. Thời gian trình bày đúng quy định, tương tác tốt với người nghe. Người nghe có thể hiểu được nội dung trình bày.	Phần trình bày ngắn gọn, bố cục rõ ràng. Giọng nói rõ ràng, lưu loát, thu hút sự chú ý của người nghe, tương tác tốt với người nghe. Thời gian trình bày đúng quy định.	25%

Rubric 3: Đánh giá bài bài tập 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)	
Nội dung thực hiện cá nhân	Không thực hiện hoặc nội dung không phù hợp với yêu cầu.	Nội dung phù hợp với yêu cầu, thao tác chưa đúng theo tiêu chuẩn, chưa đúng trình tự, chưa đúng quy định về thời gian.	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Thao tác rõ ràng nhưng còn chưa đúng trình tự, chưa đúng quy định về thời gian. Thái độ chưa chuyên nghiệp	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Thao tác rõ ràng, theo trình tự nhưng chưa đúng theo quy định về thời gian thực hiện. Thái độ chưa chuyên nghiệp	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Thao tác rõ ràng, theo trình tự, đúng theo quy định về thời gian thực hiện. Thái độ chuyên nghiệp	80%

		Thái độ chưa chuyên nghiệp				
Phối hợp nhóm	Không phối hợp, hợp tác với nhóm.	Ít hợp tác, phối hợp làm việc nhóm.	Có hợp tác, phối hợp với nhóm nhưng không hoàn thành tốt công việc nhóm được giao.	Có hợp tác, phối hợp với nhóm, hoàn thành tốt công việc nhóm được giao nhưng vẫn còn sai sót.	Có hợp tác, phối hợp với nhóm hoàn thành tốt công việc nhóm được giao và không có sai sót.	20%

Rubric 6: Thang điểm chấm bài thi tự luận theo thang điểm và quy chế quy định.

11. HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ CỦA GIẢNG VIÊN VÀ TRỢ GIẢNG (Student support)

Giảng viên sẽ giải đáp tất cả các thắc mắc của học viên liên quan đến môn học. Sinh viên có thể gửi email qua địa chỉ vinln1@hiu.vn hoặc gặp trực tiếp giảng viên vào ngày thứ 2 hàng tuần tại Văn phòng khoa tầng 16.

Trưởng Khoa

P. Trưởng Bộ môn

Tp.HCM, ngày tháng năm 202

Người biên soạn