

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. THÔNG TIN CHUNG (General information):

- Tên học phần (*tiếng Việt*) : Nghiệp vụ buồng
- Tên học phần (*tiếng Anh*) : Housekeeping operation
- Mã học phần : HM3028
- 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 (1, 2)
(*Lý thuyết, thực hành*)
- Phân bổ thời gian
 - Lý thuyết: 15 giờ; Tự học, thảo luận nhóm: 35 giờ
 - Thực hành: 60 giờ; Tự học, thảo luận nhóm: 40 giờ
- Học phần tiên quyết : Không
- Học phần học trước : Không
- Học phần song hành : Tổng quan du lịch

2. MÔ TẢ HỌC PHẦN (Course description):

Học phần thuộc khối kiến thức chuyên ngành, được thiết kế gồm (1) phần lý thuyết: 1 tín chỉ những kiến thức cơ bản về cơ cấu tổ chức vận hành, chức năng nhiệm vụ, vai trò của các bộ phận buồng trong khách sạn; (2) phần thực hành: 2 tín chỉ nhằm giúp cho người học cơ hội ứng dụng những kiến thức và kỹ năng nghề cơ bản của nhân viên làm việc tại bộ phận buồng trong khách sạn. Chương trình sẽ giúp cho người học hình thành những kiến thức và kỹ năng nghề cơ bản của nhân viên làm việc tại bộ

phận buồng phòng trong khách sạn. Phần kiến thức sẽ giúp sinh viên nắm bắt những kiến thức liên quan đến tiêu chuẩn, chức năng, nhiệm vụ của bộ phận buồng phòng trong tổng thể chung hoạt động của khách sạn. Phần kỹ năng giúp cho sinh viên hình thành những tiêu chuẩn về kỹ năng nghiệp vụ tại bộ phận phòng bao gồm công tác chuẩn bị ca làm làm việc, sắp xếp vật dụng, thực hiện nghiệp vụ dọn và vệ sinh phòng khách, kiểm tra và bổ sung các vật dụng trong phòng, các kỹ thuật xếp và trảigrap giường, kỹ năng sử dụng hóa chất trong công việc ...

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 kiến thức nghiệp vụ cơ bản trong việc thực hiện các quy trình nghiệp vụ buồng.
O2	Vận dụng được các kỹ năng, nghiệp vụ vào tình huống thực hành thực tế.
Kỹ năng	
O3	Sử dụng thành thạo các máy móc, thiết bị phục vụ trong công việc phục vụ buồng phòng trong khách sạn/ cơ sở kinh doanh lưu trú.
Mức tự chủ và trách nhiệm	
O4	Thể hiện thái độ kỷ luật, nghiêm túc trong áp dụng các kiến thức vào thực tiễn học tập và làm việc

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: Giải thích được các khái niệm trong khách sạn/ cơ sở kinh doanh lưu trú. CLO2: Phân biệt được các phương pháp vệ sinh áp dụng trong các quy trình dọn vệ sinh. CLO3: Diễn giải được các bước trong quy trình phục vụ buồng phòng trong khách sạn/ cơ sở kinh doanh lưu trú.	PLO3

O2	CLO4: Thực hành các quy trình phục vụ trong các hoạt động lưu trú trong khách sạn/cơ sở kinh doanh lưu trú. CLO5: Ứng dụng được các kỹ năng nhận biết phân biệt và sử dụng các loại dụng cụ, thiết bị, hóa chất phục vụ công tác vệ sinh trong khách sạn/ cơ sở kinh doanh lưu trú.	PLO3
Kỹ năng		
O3	CLO6: Nắm vững các kỹ năng nhận biết, phân biệt và sử dụng các loại hóa chất và thiết bị dùng phục vụ buồng phòng trong khách sạn/ cơ sở kinh doanh lưu trú. CLO7: Sử dụng thành thạo các máy móc, thiết bị phục vụ trong công việc phục vụ buồng phòng trong khách sạn/ cơ sở kinh doanh lưu trú. CLO8: Nắm vững các bước thực hiện quy trình phục vụ buồng phòng trong khách sạn/ cơ sở kinh doanh lưu trú.	PLO6, PLO9
Mức tự chủ và trách nhiệm		
O4	CLO9. Thể hiện tác phong chuyên nghiệp trong ngành dịch vụ ẩm thực khi giao tiếp với khách hàng, đồng nghiệp và quản lý.	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	Principles and practices of cleaning	5		10		
Bài 2	Guest rooms, room components and key	5		10		
Bài 3	Laundry functions and linen management, maintenance, understanding risks and preventive measures	5	5	10		
TỔNG		15	5	30		

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

5.2. Thực hành:

Số TT	Nội dung (Tên bài giảng)	Số giờ				TỔNG
		Thực hành	Thảo luận nhóm	Tự học	Khác (nếu có)	G
Bài 1	Prepare the Housekeeping trolley (maid cart)	5		5		
Bài 2	Making the bed	5		5		
Bài 3	Closing down and preparing for the next shift	5		5		
Bài 4	Dusting process, Cleaning bath room	5		5		
Bài 5	Sequence for Cleaning and Servicing a Guest Room	5		5		
Bài 6	Sequence for Cleaning a vacant Room	5		5		
Bài 7	Guest special request	5				
Bài 8	VIP guest	5		5		
Bài 9	Public area cleaning	5				
Bài 10	Housekeeping services and other duties	5		5		
Bài 11	Final Test group 1	5				
Bài 12	Final Test group 2	5				
TỔNG		60		40		

(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.
- Thực hành: Thực nghiệm, giới thiệu hướng dẫn thao tác

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: Thực hành tại lớp.

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

[1] Nghiệp vụ buồng phòng. VTOS (2015), Tổng cục Du lịch Việt Nam.

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)

[1] *Housekeeping and Accommodation Operations* CTH Study Guide (2009), BPP Learning Media. ISBN 9780 7517 7796 3.

[2] *Housekeeping (Room attendant) Learner's manual*, The High Impact Tourism Training for Jobs & Income programme (HITT).

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

[1] Khu thực hành mô phỏng khách sạn tiêu chuẩn 4, 5 sao với đầy đủ trang thiết bị, dụng cụ.

[2] Các nguyên vật liệu, thiết bị, hóa chất,... dùng trong các công tác vệ sinh, vận hành cơ sở lưu trú theo tiêu chuẩn khách sạn 4, 5 sao.

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	

Loại	Thang điểm 10	Điểm chữ	Quy đổi thang điểm 4
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	Thực hành cá nhân	Rubric 2, 3	30%
		Thực hành nhóm		
Kết thúc học phần	Thi	Thực hành cá nhân	Rubric 2	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									
CLO2			P									
CLO3			P									
CLO4			P									
CLO5			P									
CLO6						P			P			
CLO7									P			
CLO8						P						
CLO9										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 thực hành cá nhân.

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	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. Thái độ chưa chuyên nghiệp	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	100%

Rubric 3: Đánh giá bài thực hành 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. Thái độ chưa	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	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%

		chuyên nghiệp	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%

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.

Tp.HCM, ngày tháng năm

Trưởng Khoa

P. Trưởng Bộ môn

Người biên soạn

TS. Mai Thị Trúc Ngân

ThS. Trương Thị Xuân Đào

ThS. Nguyễn Lâm Ngọc Vi