

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) : Nghiệp vụ buồng
Tên học phần (tiếng Anh) : Housekeeping operation
Mã học phần : HM3028
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 (1,2,4)
Số giờ lý thuyết : 15 giờ
Số giờ thực hành : 60 giờ
Số giờ tự học : 60 giờ
Học phần tiên quyết : Không
Học phần học trước : Đào tạo định hướng ngành.

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 phải:

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	Thực hiện chuẩn xác được các quy trình nghiệp vụ phục vụ ẩm thực.
Mức tự chủ và trách nhiệm	
O4	Thể hiện thể giới quan tôn trọng sự nguyên vẹn và bảo vệ môi trường.

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

O _x	CLO _x	PLO _x
Kiến thức		
O1	CLO1: Giải thích được các khái niệm trong khách sạn/ cơ sở kinh doanh lưu trú.	PLO3
	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.	
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.	
Kỹ năng		
O3	CLO6: Nắm vững các kỹ năng nhận biết, phân biệt và sử	PLO8,

	dụng các loại hóa chất và thiết bị dùng phục vụ buồng phòng trong khách sạn/ cơ sở kinh doanh lưu trú.	PLO9, PLO10
	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.	
Mức tự chủ và trách nhiệm		
O4	CLO9: Kỹ luật, nghiêm túc trong áp dụng các kiến thức vào thực tiễn học tập và làm việc.	PLO11

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

Buổi học (... tiết)	Nội dung	CLO	Hoạt động dạy và học	Hoạt động đánh giá (Ax)
A. Theory				
1 (3 tiết)	Part 1: PRINCIPLES AND PRACTICES OF CLEANING			
	1.1 Definition of cleaning	CLO1, CLO2, CLO9	Thuyết trình, diễn giải, thảo luận	A.1.1
	1.2 Definition of Soiling			
	1.3 Equipment and Materials			
	1.4 Cleaning Agents			
	1.5 Principles of cleaning and cleaning procedures			
2 (3 tiết)	Part 2: GUEST ROOMS, ROOM COMPONENTS AND KEY			
	2.1 Types of Rooms	CLO1, CLO3, CLO9	Thuyết trình, diễn giải, thảo luận	A.1.1
	2.2 The components of the guest bed room			
	2.3 Bed types and Linen requirements standards			

	2.4 Key and Key Control			
3 (3 tiết)	Part 3: LAUNDRY FUNCTIONS AND LINEN MANAGEMENT			
	3.1. Laundry Equipment	CLO1, CLO5, CLO9	Thuyết trình, diễn giải, thảo luận	A.1.1
	3.2. Maintaining Linen Room & Linen			
4 (3 tiết)	Part 4: MAINTENANCE, UNDERSTANDING RISKS AND PREVENTIVE MEASURES			
	4.1. Reporting Maintenance Problems	CLO1, CLO4, CLO5, CLO9	Thuyết trình, diễn giải, thảo luận	A.1.1
	4.2. Safe Work Practices			
	4.3. Safety in room cleaning and servicing			
	4.4. Preventing Accidents			
	4.5. Safely handling cleaning agents, equipment and machinery			
	4.6. Hygiene and Safety Risks in Bathrooms			
5 (3 tiết)	4.7. Precaution against infectious diseases like HIV/Aids	CLO1, CLO3, CLO5, CLO6, CLO7	Thuyết trình, diễn giải, thảo luận	A.1.1
	4.8. Personal Safety Issues			
	4.9. First Aid			
	4.10. Proper use of the hazard signs			
	4.11. Safety Inspections			
	4.12. Security in Hotels			
	4.13. Pest control			
	4.14. Fire			

B. Practice				
1 (5 tiết)	Part 1: HOUSEKEEPING TROLLEY (MAID CART) MANAGEMENT, GUEST ROOM CLEANING AND HANDOVER PROCEDURE			
	Task 1: Prepare the Housekeeping trolley (maid cart)	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7	Giới thiệu, hướng dẫn thực hiện thao tác, thực hành theo hướng dẫn	A.1.1, A.1.2
2 (5 tiết)	Task 2: Making the bed	CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7	Giới thiệu, hướng dẫn thực hiện thao tác, thực hành theo hướng dẫn	A.1.1, A.1.2
3 (5 tiết)	Task 3: Closing down and preparing for the next shift	CLO1, CLO4, CLO5, CLO7	Giới thiệu, hướng dẫn thực hiện thao tác, thực hành theo hướng dẫn	A.1.1
4 (5 tiết)	Part 2: EFFICIENT ROOM CLEANING			
	Task 4: Dusting process	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8, CLO9	Giới thiệu, hướng dẫn thực hiện thao tác, thực hành theo hướng dẫn	A.1.1, A.1.2
	Task 5: Cleaning bath room			
5 (5 tiết)	Task 6: Sequence for Cleaning and Servicing a Guest Room	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8, CLO9	Giới thiệu, hướng dẫn thực hiện thao tác, thực hành theo hướng dẫn	A.1.1, A.1.2
6 (5 tiết)	Task 7: Sequence for Cleaning a vacant Room	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8,	Giới thiệu, hướng dẫn thực hiện thao tác, thực hành theo	A.1.1, A.1.2

		CLO9	hướng dẫn	
7 (5 tiết)	Part 3: SEQUENCE FOR SPECIAL GUEST ROOM			
	Task 8: Guest special request	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8, CLO9	Giới thiệu, hướng dẫn thực hiện thao tác, thực hành theo hướng dẫn	A.1.1, A.1.3
8 (5 tiết)	Task 9: VIP guest	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8, CLO9	Giới thiệu, hướng dẫn thực hiện thao tác, thực hành theo hướng dẫn	A.1.1, A.1.3
9 (5 tiết)	Part 4: PUBLIC AREA CLEANING			
	Task 10: Cleaning restaurant and bar areas	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8, CLO9	Giới thiệu, hướng dẫn thực hiện thao tác, thực hành theo hướng dẫn	A.1.1, A.1.3
	Task 11: Public restrooms			
	Task 12: Cleaning lifts			
10 (5 tiết)	Part 5: HOUSEKEEPING SERVICES AND OTHER DUTIES			
	Task 13: Other guest services	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8, CLO9	Giới thiệu, hướng dẫn thực hiện thao tác, thực hành theo hướng dẫn	A.1.1
	Task 14: Looking after Plants			
	Task 15: Housekeeping supply management			
Final test				
11 (5 tiết)	Individual test (Group 1)	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8, CLO9	Thực hiện, quan sát, đánh giá	A.1.1, A.1.2

12 (5 tiết)	Individual test (Group 2)	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8, CLO9	Thực hiện, quan sát, đánh giá	A.1.1, A.1.2
--------------------	---------------------------	--	-------------------------------	--------------

HƯỚNG DẪN TỰ HỌC

Phần 1: SV đọc tài liệu Jones, T. J. A. (2008). Professional Management of Housekeeping Operations (fifth edit). John Wiley & Sons. <http://www.wiley.com/go/permissions> trang 7 đến 24.

Phần 2: SV đọc tài liệu Jones, T. J. A. (2008). Professional Management of Housekeeping Operations (fifth edit). John Wiley & Sons. <http://www.wiley.com/go/permissions> trang 50 đến 69, SV làm bài tập nhóm vận dụng phần 2.

Phần 3: SV đọc tài liệu Jones, T. J. A. (2008). Professional Management of Housekeeping Operations (fifth edit). John Wiley & Sons. <http://www.wiley.com/go/permissions> trang 70 đến 86, SV làm bài tập nhóm vận dụng phần 3.

Phần 4: SV đọc tài liệu Jones, T. J. A. (2008). Professional Management of Housekeeping Operations (fifth edit). John Wiley & Sons. <http://www.wiley.com/go/permissions> trang 90 đến 106, SV làm bài tập nhóm vận dụng phần 4.

6. ĐÁNH GIÁ HỌC PHẦN (Course assessment)

Hoạt động đánh giá	Phương pháp đánh giá	CLO	Tỷ lệ (%)
A1. Đánh giá quá trình	A.1.1. Tham gia hoạt động học tập	CLO9	10%
	A.1.2. Bài kiểm tra thực hành cá nhân	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8	10%
	A.1.3. Bài kiểm tra thực hành nhóm	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4,	20%

		CLO5, CLO6, CLO7, CLO8	
A2. Đánh giá tổng kết	A.2.1. Bài kiểm tra thực hành cá nhân	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8	60%
Tổng			100%

Công cụ đánh giá:

Rubric 1: Đánh giá việc tham gia hoạt động học tập của sinh viên (A.1.1)

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 2: Đánh giá bài kiểm tra thực hành cá nhân (A.1.2)

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	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Thao tác rõ ràng nhưng còn chưa đúng trình	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Thao tác rõ ràng, theo trình tự nhưng chưa đúng theo quy định về thời	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Thao tác rõ ràng, theo trình tự, đúng theo quy định về thời gian	100%

		trình tự, chưa đúng quy định về thời gian. Thái độ chưa chuyên nghiệp	tự, chưa đúng quy định về thời gian. Thái độ chưa chuyên nghiệp	gian thực hiện. Thái độ chưa chuyên nghiệp	thực hiện. Thái độ chuyên nghiệp	
--	--	---	---	--	----------------------------------	--

Rubric 3: Đánh giá bài kiểm tra thực hành nhóm/ phối hợp (A.1.3)

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 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	80%
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%

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) Jones, T. J. A. (2008). *Professional Management of Housekeeping Operations* (fifth edit). John Wiley & Sons. <http://www.wiley.com/go/permissions>.
- 2) *Housekeeping Operations* Vietnam Tourism Occupational Standards (2015), Vietnam National Administration of Tourism.

8.2. Tài liệu tham khảo

- 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).

9. PHẦN MỀM HAY 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.

Tp.HCM, ngày 25 tháng 10 năm 2022