

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. THÔNG TIN CHUNG (General information):

- Tên học phần (*tiếng Việt*) : Quản lý khách sạn vừa và nhỏ
- Tên học phần (*tiếng Anh*) : SMEs hotels management
- Mã học phần : HM3068
- 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: 0 giờ; Tự học, thảo luận nhóm: 0 giờ
- Học phần tiên quyết : Không
- Học phần học trước : Không
- Học phần song hành : Không

2. MÔ TẢ HỌC PHẦN (Course description):

Học phần thuộc khối kiến thức cuối khoá, thể hiện vai trò người quản lý khách sạn, mô tả trách nhiệm cụ thể liên quan công tác quản lý các bộ phận buồng, lễ tân và nhà hàng cũng như các chức năng chính về kế toán, nhân sự và marketing. Người quản lý khách sạn vừa và nhỏ chịu trách nhiệm quản lý trực tiếp các hoạt động hàng ngày của khu vực trực tiếp và gián tiếp phục vụ khách, có thể bao gồm cả bộ phận Lễ tân, Buồng, Bếp, Kế toán, Nhân sự, Marketing và bán hàng... Những nhiệm vụ cụ thể hàng ngày, hàng tuần hay hàng tháng liên

quan đến các hoạt động trên của mỗi khách sạn rất khác nhau. Người quản lý phải có năng lực để chỉ đạo, phối hợp và kiểm tra các công việc được mô tả trong tài liệu này.

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 những kiến thức cơ bản về kinh doanh khách sạn, đặc biệt kinh doanh khách sạn vừa & nhỏ và kiến thức quản lý doanh nghiệp vừa & nhỏ.
O2	Hiểu được các công việc cần phải quản lý, công việc quan trọng trong việc trong các bộ phận FOH và BOH.
Kỹ năng	
O3	Thực hiện các công việc quản lý tại bộ phận FO, FB, HK.
O4	Thực hiện được công việc tính toán các doanh thu cần thiết cho kinh doanh khách
O5	Thích ứng với áp lực kinh doanh khách sạn trong thời gian hiện tại và tương lai.
Mức tự chủ và trách nhiệm	
O6	Trách nhiệm về giải quyết áp lực doanh thu, nhưng vẫn thỏa mãn quy định pháp luật và phát triển được đội ngũ nhân lực trong từng bộ phận của khách sạn.

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

Ox	CLOx	PLOx
Kiến thức		
O1	CLO1: Hiểu những kiến thức cơ bản về kinh doanh khách sạn, đặc biệt kinh doanh khách sạn vừa & nhỏ và kiến thức quản lý doanh nghiệp vừa & nhỏ.	PLO2,3,4
O2	CLO2: Hiểu về các chỉ tiêu, yếu tố đánh giá hoạt động kinh doanh trong khách sạn vừa & nhỏ.	PLO2
	CLO3: Hiểu được các công việc cần phải quản lý, công việc quan trọng trong việc trong các bộ phận FOH và BOH.	PLO2,3,4
Kỹ năng		
O3	CLO4: Thực hiện các công việc quản lý tại bộ phận FO, FB, HK.	PLO5,6

5. NỘI DUNG HỌC PHẦN
(Contents of course)

O4	CLO5: Thực hiện được công việc tính toán các doanh thu cần thiết cho kinh doanh khách sạn.	PLO5,6
O5	CLO6: Thích ứng với áp lực kinh doanh khách sạn trong thời gian hiện tại và tương lai.	PLO9
Mức tự chủ và trách nhiệm		
O6	CLO7: Trách nhiệm về giải quyết áp lực doanh thu, nhưng vẫn thỏa mãn quy định pháp luật và phát triển được đội ngũ nhân lực trong từng bộ phận của khách sạn.	PLO10

5.1. Lý thuyết:

Số TT	Nội dung (Tên bài giảng)	Số giờ				TỔNG G
		Lý thuyết	Thảo luận nhóm	Tự học	Khác (nếu có)	
Bài 1	Vai trò và chức năng của người quản lý khách sạn nhỏ	6	0	14		20
Bài 2	Quản lý nghiệp vụ buồng	6	0	14		20
Bài 3	Quản lý nghiệp vụ lễ tân	6	0	14		20
Bài 4	Quản lý nghiệp vụ ăn uống	6	0	14		20
Bài 5	Quản lý nghiệp vụ kế toán.	6	0	14		20
Bài 6	Quá trình tuyển dụng và lựa chọn	6	0	14		20
Bài 7	Quản lý hoạt động Marketing Ôn tập	9	0	21		30
TỔNG		24	0	105		150

5.2. Thực hành:

Số TT	Nội dung (Tên bài giảng)	Số giờ				TỔNG G
		...	...	...	...	
Bài 1						
Bài 2						
Bài 3						
TỔNG						

(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: Giảng viên giải thích cụ thể, thuyết giảng. Dùng câu hỏi gợi mở, thảo luận.
- Thực hành:

6.2. Phương pháp học:

- Lý thuyết: Người học đọc tài liệu trước ở nhà, đọc thêm nhiều tài liệu tham khảo để hiểu rõ vấn đề, nắm rõ nội dung chính của từng bài giảng và thực tế vận dụng lý thuyết hiện nay.
- Thực hành:

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

7.1. Tài liệu dạy học:

- [1] VTOS (2015). *Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam: Vận hành cơ sở lưu trú nhỏ*. Tổng cục Du lịch

7.2. Tài liệu tự học và tham khảo:

- [1] David K. Hayes, Jack D. Ninemeier, Allisha A. Mill. (2017). *Hotel Operations Management*, 3rd edition. Pearson.

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

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 2,3	40%
Hoàn thành bài tập theo nhóm 2	Chấm bài tập	Rubric 2,3	30%
Hoàn thành bài tập theo nhóm 3	Chấm bài tập	Rubric 2,3	30%

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	Kết quả tự học, thuyết trình nhóm, báo cáo	Rubric 3,4,5	30%
Kết thúc học phần	Thi	Tiểu luận	Phiếu chấm điểm báo cáo	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:

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										
CLO3		P	P	P								
CLO4					P	P						
CLO5					P	P						
CLO6									P			
CLO7										P		

Ghi chú: các ký tự trong các ô thể hiện

P: Đóng góp một phần cho chuẩn đầu ra

S: Đóng góp cho chuẩn đầu ra

H: Đóng góp quan trọng cho chuẩn đầu ra

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

Partial supported

Supported

Highly supported

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

Rubric 1: Điểm danh, đánh giá điểm chuyên cần

Số giờ vắng	Số giờ HP	Mức điểm	Ghi chú
		Thang điểm 10	
0%		10	
> 0% - 10%		9	Có phép
> 0% - 10%		7	Không có phép
> 25%		0	Không được dự thi kiểm tra học phần

Rubric 3: Đánh giá bài báo cáo 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 báo cáo	Không có hoặc nội dung được trình bày trong báo cáo không phù hợp với yêu cầu	Nội dung trình bày trong báo cáo đầy đủ theo yêu cầu. Tính toán sai, không cụ thể, không đáp ứng yêu cầu.	Đầy đủ nội dung theo yêu cầu, còn một số nhầm lẫn trong tính toán, một số nội dung chưa hợp lý.	Đầy đủ nội dung theo yêu cầu, trình tự tính toán hợp lý, tính toán chính xác. Kết quả tính toán và chọn chưa có giải thích cụ thể, chưa thuyết phục.	Đầy đủ nội dung theo yêu cầu, tính toán chi tiết, rõ ràng, logic, trình tự tính toán hợp lý. Kết quả tính toán và chọn có phân tích, lý giải cụ thể, rõ ràng và thuyết phục.	50%
Trình bày thuyết minh	Không có thuyết minh hoặc thuyết minh không đúng với nội dung theo yêu cầu	Trình tự trình bày trong thuyết minh không đúng. Nội dung phù hợp theo yêu cầu. Hình vẽ, bảng biểu còn mâu thuẫn với nội dung.	Nội dung, trình tự trình bày thuyết minh phù hợp theo yêu cầu. Trình bày còn một số lỗi về chính tả, kích thước, ghi chú chưa đầy đủ.	Nội dung phù hợp, trình tự cấu trúc logic rõ ràng đáp ứng yêu cầu. Hình ảnh, bảng biểu rõ ràng, ghi chú phù hợp. Thể hiện kỹ năng soạn thảo văn bản còn hạn chế.	Nội dung phù hợp, trình tự cấu trúc logic rõ ràng đáp ứng yêu cầu. Hình ảnh, bảng biểu rõ ràng, ghi chú phù hợp. Thể hiện việc sử dụng thành thạo máy tính trong trình bày báo cáo.	50%

Rubric 4: Đánh giá thuyết trình nhóm

Tiêu chí	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F	MỨC D	MỨC C	MỨC B	MỨC A	

đánh giá	(0-3.9)	(4.0-5.4)	(5.6-6.9)	(7.0-8.4)	(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 hiểu 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	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	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	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	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.	25%

	không đúng, phát âm không rõ, giọng nói nhỏ, người nghe không hiểu.	với người nghe khi trình bày.	thoảng có tương tác với người nghe. Người nghe có thể hiểu và kịp theo dõi nội dung trình bày.	đúng quy định, tương tác tốt với người nghe. Người nghe có thể hiểu được nội dung trình bày.	Thời gian trình bày đúng quy định.	
--	---	-------------------------------	--	--	------------------------------------	--

Rubric 5: Thang điểm đánh giá làm việc nhóm (kiểm tra thường xuyên)

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 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	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	20%

		và đóng góp ý kiến.			động của nhóm.	
Phối hợp nhóm	Không bao giờ phối hợp, 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%

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 daottx@hu.vn hoặc gặp trực tiếp giảng viên vào ngày thứ hai đến thứ sáu hàng tuần tại Văn phòng khoa KT-QT

Tp.HCM, ngày tháng năm 202

Trưởng Khoa

P. Trưởng Bộ môn

Người biên soạn