

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

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

- Tên học phần (*tiếng Việt*) : Quản lý khu nghỉ dưỡng
- Tên học phần (*tiếng Anh*) : Resort management
- Mã học phần : HM3054
- 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)
- Phân bổ thời gian : Lý thuyết: 45 giờ; Tự học, thảo luận nhóm: 105 giờ
- Học phần tiên quyết : Không có
- Học phần học trước : Quản trị học, Marketing du lịch.
- Học phần song hành : Không có

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

Học phần thuộc khối kiến thức chuyên ngành, nhằm cung cấp cho sinh viên kiến thức về quản lý khu nghỉ dưỡng, tiếp cận cấu trúc hình thành, chức năng và nhiệm vụ của các bộ phận trong khu nghỉ dưỡng. Cách thức vận hành và quản lý để đảm bảo tính thông suốt trong cả chu trình phục vụ khách, nhằm đảm bảo chất lượng sản phẩm và dịch vụ của khu nghỉ dưỡng 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 khu nghỉ dưỡng
Kỹ năng	
O2	Vận dụng những kiến thức chuyên ngành về vận hành và quản lý trong kinh doanh khu nghỉ dưỡng
O3	Phối hợp các kiến thức, kỹ năng trong quản trị kinh doanh khu nghỉ dưỡng
Mức tự chủ và trách nhiệm	
O4	Tỏ rõ thái độ tự học và tự nghiên cứu.

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

O _x	CLO _x	PLO _x
Kiến thức		
O1	CLO1: Giải thích được các khái niệm về cấu trúc hình thành, chức năng và nhiệm vụ của các bộ phận trong khu nghỉ dưỡng	PLO2, PLO3, PLO4
	CLO2: Trình bày được cơ chế vận hành của các bộ phận trong kinh doanh khu nghỉ dưỡng.	
	CLO3: Phân loại được các loại hình khu nghỉ dưỡng khác nhau.	
Kỹ năng		
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, marketing, sản phẩm cho mô hình kinh doanh lưu trú để lập kế hoạch và phát triển, cơ sở vật chất, giải trí, thực phẩm và đồ uống, dịch vụ dọn phòng và giặt ủi, quản lý tài sản, tiết kiệm năng lượng, kế toán và mua	PLO5, PLO6,

	hàng, an ninh và quản lý rủi ro, tiếp thị khu nghỉ dưỡng và kinh doanh bền vững.	PLO11
	CLO5: Vận dụng được những kiến thức chuyên ngành để vận hành khu nghỉ dưỡng đảm bảo tính thông suốt cho cả chu trình phục vụ khách.	
	CLO6: Lập kế hoạch phân bổ nhân sự, kiểm tra, giám sát cho các bộ phận trong cơ sở kinh doanh khu nghỉ dưỡng.	
O3	CLO7: Đề ra được các chiến lược về nhân sự, quản trị chất lượng, marketing, sản phẩm cho các mô hình kinh doanh khu nghỉ dưỡng.	PLO6, PLO9, PLO11
	CLO8: Xây dựng được các tiêu chuẩn cho sản phẩm trong kinh doanh khu nghỉ dưỡng.	
	CLO9: Kết hợp được các nghiệp vụ chuyên môn cũng như các kiến thức chuyên ngành trong việc vận hành các mô hình kinh doanh khu nghỉ dưỡng mới.	
Mức tự chủ và trách nhiệm		
O4	CLO10: Thể hiện tinh thần trách nhiệm vào thực tiễn học tập, làm việc và bảo vệ môi trường.	PLO10

5. NỘI DUNG HỌC PHẦN (Contents of course)

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	<i>Giới thiệu đề cương môn học, các qui định và yêu cầu của môn học</i> Những nét tổng quát về loại hình khu nghỉ dưỡng	6	0	14		20

		Số giờ				
Bài 2 Số TT	Kỹ thuật quản lý khu nghỉ Nội dung duỡng <i>(Tên bài giảng)</i>	6	0	14		TỔNG G
Bài 3	Tổ chức bộ máy hoạt động khu nghỉ dưỡng	6	0	14		20
Bài 4	Quản lý môi trường	6	0	14		20
Bài 5	Sản phẩm lưu trú và các cách bán	6	0	14		20
Bài 6	Kinh doanh ẩm thực trong khu nghỉ dưỡng	6	0	14		20
Bài 7	Chăm sóc sức khỏe	6	0	14		20
Bài 8	Một số sản phẩm phi truyền thống - một số khuynh hướng mới trong kinh doanh khu nghỉ dưỡng	3	0	7		10
TỔNG		45	0	105		150

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

6.1. Phương pháp giảng dạy:

- Thuyết giảng, thảo luận, đàm thoại gợi mở.

6.2. Phương pháp học:

- Ghi chú, trả lời câu hỏi gợi mở và tranh luận, thảo luận nhóm, thuyết trình nhóm, bài tập nhóm, tiểu luận nhóm.

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

7.1. Tài liệu dạy học:

Thạc sỹ Sơn Hồng Đức (2012). *Quản trị Kinh doanh Khu nghỉ dưỡng (Resort) – Lý luận và thực tiễn*. NXB Phương Đông

7.2. Tài liệu tự học và tham khảo:

[1] Robert Christie Mill (2011), *Resorts: Management and Operation, 3rd Edition* ISBN: 978-1-118-07182-3

[2] C. Y. Gee (2010), *World of Resort: From Development to Management*. The United States: American Hotel & Motel Association Publisher.

Websites tham khảo

- <https://www.travelocity.com/>
- <https://www.ihg.com>
- <https://www.marriott.com>
- <https://ezcloud.vn/>

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

- [1] Elearning.hiu.vn.
- [2] Classroom.google.com.
- [3] Phòng mô hình khách sạn Sulyna tầng 5 tại HIU
- [4] You Tube
- [5] TripAdvisor
- [6] FB
- [7] Google
- [8] Smile/ Opera

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	8,5 – 10	A	4
	7,0 – 8,4	B	3
	5,5 – 6,9	C	2
	4,0 – 5,4	D	1
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	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 và tham gia hoạt động học tập	Điểm danh, ý thức học tập và tham gia hoạt động học tập	Rubric 1	5%
	Kiểm tra thường xuyên	Kết quả tự học – Bài tập nhóm	Rubric 2	10%
	Thuyết trình nhóm	Thuyết trình nhóm	Rubric 3	25%
Kết thúc học phần	Báo cáo	Tiểu luận nhóm	Rubric 4	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	P	p								
CLO3		p	p	P								
CLO4					S	p					p	
CLO5					S	p					p	
CLO6					S	p					p	
CLO7						p			p		p	
CLO8						p			p		p	
CLO9										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 và tham gia hoạt động học tập

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 đến lớp	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 kết quả tự học – Bài tập 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)	
Nộp bài tập	Không nộp bài tập	Nộp bài tập 70% số lượng bài tập được giao. Chưa đúng thời gian quy định.	Nộp bài tập đầy đủ (100% số lượng bài tập được giao). Một số bài tập nộp chưa đúng thời gian quy định.	Nộp bài tập đầy đủ (100% số lượng bài tập được giao). Hầu hết bài tập nộp đúng thời gian quy định.	Nộp bài tập đầy đủ (100% số lượng bài tập được giao). Đúng thời gian quy định.	20%
Trình bày bài tập	Không có bài tập	Bài tập trình bày lộn xộn, không đúng yêu cầu về trình bày (font chữ, cỡ chữ, giãn dòng). Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập không phù hợp.	Bài tập trình bày đúng yêu cầu (font chữ, cỡ chữ, giãn dòng). Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập rõ ràng, phù hợp. Còn một số lỗi nhỏ về trình bày	Bài tập trình bày đẹp, đầy đủ, đúng yêu cầu (font chữ, cỡ chữ, giãn dòng). Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập rõ ràng, phù hợp. Ghi chú, giải	Bài tập trình bày đẹp, đầy đủ, đúng yêu cầu (font chữ, cỡ chữ, giãn dòng). Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập rõ ràng, khoa học. Ghi chú, giải thích cụ thể, hợp lý.	20%

			(lỗi chính tả, nhầm lẫn ghi chú, kích thước).	thích đầy đủ, hợp lý.		
Nội dung bài tập	Không có bài tập	Nội dung bài tập không đầy đủ, một số không đúng theo yêu cầu nhiệm vụ.	Nội dung bài tập đầy đủ, đúng với yêu cầu nhiệm vụ nhưng chưa hợp lý. Còn một số sai sót trong tính toán.	Nội dung bài tập đầy đủ, hợp lý, đúng theo yêu cầu nhiệm vụ. Tính toán đúng, rõ ràng.	Nội dung bài tập đầy đủ, hợp lý, đúng theo yêu cầu nhiệm vụ. Tính toán logic, chi tiết và rõ ràng, hoàn toàn hợp lý.	40%
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%

Rubric 3: Đánh giá thuyết trình 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 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.	40%
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	20%

					bày và ngôn ngữ.	
Thuyết trình	Trình bày không logic, vượt quá thời gian quy định. Sử dụng thuật ngữ không đúng, phát âm không rõ.	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.	20%
Phối hợp nhóm	Không bao giờ phối	Hiếm khi hợp tác, phối hợp	Hợp tác, phối hợp với nhóm.	Hợp tác, phối hợp với nhóm.	Hợp tác, phối hợp với nhóm. Luôn	20%

	hợp, hợp tác với nhóm.	làm việc nhóm.	Thỉnh thoảng tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	Thường xuyên tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	
--	---------------------------------	-------------------	--	--	--	--

Rubric 4: Thang điểm chấm bài tiểu luận nhóm cuối kỳ

Thang điểm chấm bài tiểu luận nhóm (theo thang điểm 10) được thiết kế theo mẫu

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 qua nhóm online.*
- *Sinh viên có thể gửi email qua địa chỉ lienltk@hiu.vn hoặc gặp trực tiếp giảng viên vào các ngày trong tuần tại Văn phòng khoa Kinh tế – Quản trị.*

Tp.HCM, ngày tháng năm 202

Trưởng Khoa

P. Trưởng Bộ môn

Người biên soạn