

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

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

- Tên học phần (*tiếng Việt*) : Chuyên đề thực tế (Dịch vụ lưu trú)
- Tên học phần (*tiếng Anh*) : Field Trip (Rooms Division)
- Mã học phần : HM3062
- Trình độ : Đại học
- Loại học phần ☐ Bắt buộc ☐ Tự chọn
- ☐ Kiến thức giáo dục đại cương
- ☐ Kiến thức cơ sở khối ngành
- Thuộc thành phần ☐ Kiến thức cơ sở ngành
- ☐ Kiến thức ngành / chuyên ngành
- ☐ Kiến thức cuối khoá
- Khoa, Bộ môn phụ trách : Du lịch
- Số tín chỉ : 2 (0, 2)
- Phân bổ thời gian
 - Lý thuyết: 0 giờ; Tự học, thảo luận nhóm: 0 giờ
 - Thực hành: 60 giờ; Tự học, thảo luận nhóm: 60 giờ
- Học phần tiên quyết : Không có
- Học phần học trước : Nghiệp vụ tiền sảnh, Nghiệp vụ buồng
- Học phần song hành : Không có

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

Học phần thuộc khối kiến thức trải nghiệm, sinh viên sẽ tự quan sát và trải nghiệm/nghiên cứu các chủ đề có liên quan đến bộ phận lưu trú - Room Division (RD) tại một cơ sở kinh doanh lưu trú/khách sạn bất kỳ. Sau quá trình tự trải nghiệm trên, sinh viên viết báo cáo thực tế và đúc kết nhận thức về ngành nghề, nộp về khoa như một bài kiểm tra cuối khóa.

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	Vận dụng những kiến thức cơ bản về khoa học xã hội, khoa học chính trị, pháp luật, ngoại ngữ và công nghệ thông tin.
O2	Vận dụng những kiến thức về dịch vụ lưu trú đã học vào quá trình tự quan sát, phân tích và đánh giá các chủ đề/sự kiện/xu hướng trong lãnh vực vận hành/kinh doanh lưu trú để chọn hướng đi và cách tiếp cận của chuyên đề
Kỹ năng	
O3	Sáng tạo trong cách tiếp cận, hướng đi nhằm tìm kiếm giá trị thực sự trong nhận thức cho bản thân về lãnh vực vận hành/kinh doanh dịch vụ lưu trú.
O4	Biết ứng xử và giải quyết các tình huống trong nhóm và tại nơi trải nghiệm
Mức tự chủ và trách nhiệm	
O5	Thể hiện sự trung thực, chịu học hỏi và tinh thần trách nhiệm trong học tập và tại nơi trải nghiệm

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

O _x	CLO _x	PLO _x
Kiến thức		
O1	CLO1: Khám phá được hướng đi/đối tượng của chuyên đề.	PLO2 PLO3 PLO4
O2	CLO2: Xây dựng lịch trình tiếp cận quan sát, thu thập, lưu trữ để phân tích và đánh giá về chủ đề/đối tượng của chuyên đề.	
Kỹ năng		
O3	CLO3: Thiết kế qui trình/công cụ để tiếp cận chủ đề/đối tượng.	PLO6 PLO9
O4	CLO4: Thiết lập các phương pháp và công cụ phân tích, đánh giá dữ liệu cho bài báo cáo của chuyên đề.	PLO11 PLO12
Mức tự chủ và trách nhiệm		

O5	CLO5: Tổ chức thực hiện chuyên đề theo đúng kế hoạch đã đề xuất với người hướng dẫn.	PLO10
-----------	--	-------

5. NỘI DUNG HỌC PHẦN (Contents of course)

Thực hành:

Số TT	Nội dung (Tên bài giảng)	Số giờ				TỔNG
		Thực hành	Thảo luận nhóm	Tự học	Khác (nếu có)	
1	Học tập dã ngoại hay chuyên đề thực tế thường bao gồm 3 giai đoạn: 1. Chuẩn bị, 2. Tham gia thực tế 3. Viết báo cáo. Các bước (B) được thực hiện quan sát, phân tích và trải nghiệm/nghiên cứu thực tế chủ đề có liên quan đến bộ phận lưu trú - Room Division (RD) tại một cơ sở kinh doanh lưu trú/khách sạn: B1: SV tìm hiểu bộ phận lưu trú - Room Division (RD) tại một cơ sở kinh doanh lưu trú/khách sạn bất kỳ muốn trải nghiệm/ nghiên cứu. B2: SV đăng ký chủ đề nghiên cứu với giáo viên hướng dẫn.	20		20		40
2	B3: củng cố trải nghiệm (Concrete Experience – CE): SV trải nghiệm mới hoặc trải nghiệm lần nữa.	20		20		40

Số TT	Nội dung (Tên bài giảng)	Số giờ				TỔNG
	B4: Suy ngẫm về trải nghiệm mới (Reflective observation of the new experience - RO): SV tìm hiểu, suy nghĩ để tìm ra những khác biệt giữa trải nghiệm mới và những hiểu biết của mình trong quá trình học. B5: Hình thành khái niệm trừu tượng (Abstract conceptualization - AC): Suy nghĩ về ý tưởng mới hoặc điều chỉnh một khái niệm đã biết. B6: Trải nghiệm chủ động (Active experimentation – AE): SV ứng dụng ý tưởng, khái niệm mới trong thực tế để thu thập kết quả. Quá trình học tập hiệu quả khi SV trải qua 4 giai đoạn: (1) gặp vấn đề mới, sau đó (2) tìm hiểu, suy nghĩ dẫn đến (3) việc hình thành khái niệm, khái quát hóa vấn đề để (4) sử dụng trong thực tế với kết quả là những trải nghiệm mới.					
3	B7: Sau chuyến dã ngoại, sinh viên sẽ áp dụng các phương pháp nghiên cứu để làm báo cáo:	20		20		40

Số TT	Nội dung (Tên bài giảng) thực tế bằng Điều tra, khảo sát (Surveys)	Số giờ				TỔNG
	1.1 Phỏng vấn trực tiếp 1.2 Phỏng vấn trực tiếp sử dụng thiết bị cầm tay (CAPI) 1.3 Khảo sát qua điện thoại 1.4 Khảo sát qua thư 1.5 Khảo sát trực tuyến 2 Phương pháp nghiên cứu thực tế bằng Phỏng vấn nhóm (Focus Groups) 3 Phương pháp nghiên cứu thực tế bằng Phỏng vấn sâu (Personal Interviews) 4 Phương pháp nghiên cứu thực tế bằng Quan sát hành vi (Observation) 5 Phương pháp nghiên cứu thực tế bằng Thử nghiệm (Field trials) 6 Theo dõi hành vi sử dụng Internet, mạng xã hội, wifi, Big Data					
4	B8: Nộp báo cáo cho khoa					
	Tổng cộng	60		60		120

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

6.1. Phương pháp giảng dạy:

- Giảng viên sẽ tìm hiểu về điểm đến và chủ đề trước mỗi chuyến đi và phổ biến cách viết báo cáo và nội dung báo cáo, thời gian đi thực tế và nộp báo cáo.

- Giảng viên truyền đạt bài giảng, lịch trình tham quan, nội dung hội thảo, quan sát, thu thập dữ liệu như hướng dẫn các bước (B1-B6) và hướng dẫn SV thực hiện công việc.
- Giảng viên chấm báo cáo và nhập điểm sau hai tuần kể từ ngày kết thúc chuyên đề.

6.2. Phương pháp học:

- Sinh viên tham gia học tập đã ngoại phải tuân theo các hướng dẫn của giảng viên và người quản lý nơi trải nghiệm. Chú ý theo dõi, quan sát và thực hiện công việc theo các bước được hướng dẫn: Tìm tòi thông tin tài liệu -Khám phá được hướng đi/đối tượng của chuyên đề - Xây dựng lịch trình tiếp cận quan sát, thu thập, lưu trữ để phân tích và đánh giá về chủ đề/đối tượng của chuyên đề - Thiết kế qui trình/công cụ để tiếp cận chủ đề/đối tượng - Thiết lập các phương pháp và công cụ phân tích, đánh giá dữ liệu cho bài báo cáo của chuyên đề - Tổ chức thực hiện chuyên đề theo đúng kế hoạch đã đề xuất với người hướng dẫn.
- Sinh viên thường xuyên phát biểu, trao đổi ý kiến liên quan tới chuyên đề thực tế. Không được gây những hành vi xấu ảnh hưởng uy tín nhà trường. Chú ý việc giao tiếp và ứng xử, giữ sự đoàn kết với các thành viên khác trong lớp và nơi trải nghiệm.
- Sinh viên tham gia trong suốt kỳ thực tập thực tế, phải biết giữ an toàn cho cá nhân và tập thể. Tự chịu rủi ro nếu ở lại địa điểm sau khi hoàn thành hoạt động theo kế hoạch, hoặc tách khỏi nhóm

6.3.. Phương pháp tự học:

- Người học tiếp cận nhiều nguồn tài liệu (thư viện, thư viện điện tử, tài liệu sẵn có,...) để mở rộng vấn đề; tham khảo thêm ý kiến chuyên gia, vận dụng vào xử lý các đề bài (chuyên đề) được phân công. Ngoài ra, người học chủ động tiếp cận với doanh nghiệp, người có kinh nghiệm chuyên môn, khách hàng để lĩnh hội thêm kiến thức, tạo tương tác xã hội, phát triển kỹ năng giao tiếp và tư duy phản biện; internet là một kênh tự học hiệu quả.

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

7.1. Tài liệu dạy học:

- Tiêu chuẩn tại nơi trải nghiệm

7.2. Tài liệu tự học và tham khảo:

- Tiêu chuẩn VTOS - Nghiệp vụ lễ tân
- Tiêu chuẩn VTOS – Phục vụ buồng phòng

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

- [1] Classroom.google.com.
- [2] Elearning.hiu.vn.
- [3] Zoom.
- [4] Smile/ Opera
- [5] TripAdvisor
- [6] You Tube
- [7] FB
- [8] Google
- [9] Booking.com
- [10] vietnamtourism.gov.vn › esrt
- [11] ihg.com

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 %
<i>Hoàn thành bài báo cáo theo nhóm</i>	- Kế hoạch làm việc của nhóm	<i>Rubric 2</i>	<i>30%</i>

8.3. Phương pháp đánh giá học phần:

Nội dung đánh giá	Hình thức đánh giá	Công cụ đánh giá	Tỷ lệ %
<i>Đánh giá quá trình</i>	Tham gia hoạt động học tập trong suốt kỳ học tập thực tế	<i>Rubric 1</i>	<i>20%</i>
<i>Kết thúc học phần</i>	Báo cáo	<i>Rubric 2</i> <i>Rubric 3</i>	<i>80%</i>
<i>Tổng</i>			<i>100%</i>

6. MA TRẬN (Matrix):

❖ Ma trận tương thích chuẩn đầu ra của học phần và chuẩn đầu ra của chương

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	H	P								
CLO2		H	P	H								
CLO3						H			P		P	P
CLO4						H			P		P	P
CLO5										H		

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

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

Rubric 1: Đánh giá việc tham gia hoạt động học tập của sinh viên

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 nơi trải nghiệm	Không tham gia hoạt động gì tại nơi trải nghiệm.	Hiếm khi tham gia phát biểu đóng góp cho nơi trải nghiệm. Đóng góp không hiệu quả.	Thỉnh thoảng tham gia phát biểu, trao đổi ý kiến tại nơi trải nghiệm. Phát biểu ít khi có hiệu quả.	Thường xuyên phát biểu, trao đổi ý kiến liên quan tới chuyên đề. Các đóng góp cho chuyên đề là hiệu quả.	Thường xuyên phát biểu, trao đổi ý kiến liên quan tới chuyên đề. Các đóng góp cho chuyên đề là hiệu quả.	50%

Rubric 2: Đánh giá Làm việc nhóm và 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)	
Tổ chức phân nhiệm công việc	Không có sự làm việc nhóm	Trách nhiệm và nhiệm vụ công việc của các thành viên	Mỗi thành viên có nhiệm vụ công việc riêng nhưng không rõ	Nhiệm vụ công việc rõ ràng và phù hợp với khả năng của	Nhiệm vụ công việc của mỗi thành viên rõ ràng, cụ thể và phù hợp. Phát huy	20%

		trong nhóm không được phân công cụ thể	ràng và không phù hợp với khả năng của thành viên trong nhóm.	thành viên trong nhóm.	thể mạnh của các thành viên trong nhóm. Tương tác, phối hợp tốt giữa các thành viên.	
Chuẩn bị cho vai trò của mình	<30%	<50%	<70%	<90%	100% (tinh thần sẵn sàng cho vai trò của mình)	20%
Thực hiện vai trò được phân công	Không hoàn thành nhiệm vụ đã được phân công.	Thực hiện nhiệm vụ của cá nhân còn nhiều điểm thiếu sót.	Thực hiện nhiệm vụ nhưng chưa nắm vững kiến thức và kỹ năng.	Thực hiện nhiệm vụ, biết tổng hợp kiến thức và phát triển kỹ năng.	Thực hiện tốt nhiệm vụ, đúc kết được bài học kinh nghiệm cho bản thân và những người khác.	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: Thang điểm chấm bài báo cáo cuối kỳ.

1. Điểm trình bày (3đ): được chấm trên bố cục trình bày, chính tả, ngữ pháp và cách hành văn phù hợp, ngắn gọn, rõ ràng, mạch lạc, sạch sẽ, không được tẩy xóa, có đánh số trang, đánh số bằng biểu, hình vẽ

2. Điểm nội dung (6đ):

Sự chặt chẽ trong trình bày các vấn đề và bố cục của chuyên đề. Buộc trừ điểm đối với những nội dung dài lê thê chép thiếu chọn lọc từ các tài liệu khác, có tính đạo văn hoặc thiếu tính logic, thiếu trung thực.

3. Điểm nộp bài đúng hạn (1đ):

Hình thức nộp bài: mỗi NHÓM nộp bản giấy (file cứng) tại văn phòng khoa có ký nộp và gửi file (file mềm) qua email về địa chỉ của giảng viên hướng dẫn

to: lienltk@hiu.vn

cc: ngocdth@hiu.vn

Subject: Chuyendethucte2 – nhóm- - lớp ---

Tên file nhóm theo mẫu sau: CDTT2- nhóm- - lop---

8. 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:

- email địa chỉ lienltk@hiu.vn
- gặp trực tiếp giảng viên vào ngày thứ hai, thứ tư và thứ sáu hàng tuần tại Văn phòng khoa Kinh tế - Quản trị

Tp.HCM, ngày tháng năm 202

Trưởng Khoa

P. Trưởng Bộ môn

Người biên soạn