

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

Tên học phần (tiếng Việt)	: Chuyên đề thực tế 2 (Dịch vụ lưu trú)
Tên học phần (tiếng Anh)	: Field Trip 2 (Rooms Division)
Mã học phần	: HM3042
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)	: 1(0,1,1)
<i>Số giờ lý thuyết</i>	: 0
<i>Số giờ thực hành</i>	: 30
<i>Số giờ tự học</i>	: 15
Học phần tiên quyết	: Không.
Học phần học trước	- Nghiệp vụ tiền sảnh - Nghiệp vụ buồng

1. 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

2. MỤC TIÊU HỌC PHẦN (Course objectives)

Sau khi hoàn thành học phần này, sinh viên có:

Ký hiệu (O _x)	Mục tiêu học phần
Kiến thức	
O ₁	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	
O ₂	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.
Mức tự chủ và trách nhiệm	
O ₃	Thể hiện sự trung thực và tinh thần trách nhiệm trong học tập và công việc.

3. CHUẨN ĐẦU RA 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.	PLO3
	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.	PLO3
Kỹ năng		
O2	CLO3: Thiết kế qui trình/công cụ để tiếp cận chủ đề/đối tượng.	PLO10
	CLO4: Thiết lập các phương pháp và công cụ phân tích, đánh giá dữ liệu cho bài báo cáo của chuyên đề.	PLO10
Mức tự chủ và trách nhiệm		
O3	CLO5: Tổ chức thực hiện chuyên đề theo đúng kế hoạch đã đề xuất với người hướng dẫn.	PLO11

4. 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 (A _x)
------------------------	----------	-----	----------------------	---

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.	CLO2 CLO5	Bước chuẩn bị được áp dụng cho cả SV và GV. GV: 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. SV: Nghe, ghi chú, và thực hiện	A.1.1
2	B3: Củng cố trải nghiệm (Concrete Experience – CE): SV trải nghiệm mới hoặc trải nghiệm lần nữa. B4: Suy nghĩ 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.	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4 CLO5	Các hoạt động trong chuyến tham quan thực tế thường gồm: bài giảng, tham quan, hội thảo, quan sát và thu thập dữ liệu như hướng dẫn các bước (B1-B6).	A.1.1

	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: 1 Phương pháp nghiên cứu thực tế bằng Điều tra, khảo sát (Surveys) 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	CLO2 CLO5	GV: hướng dẫn SV thực hiện công việc. SV: Tham gia thực tế và hoàn thành công việc được giao. Ghi chép thông tin, thu thập tài liệu để viết báo cáo	A.1.1

	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	CLO4	SV nộp báo cáo về khoa sau một tuần kể từ ngày kết thúc chuyên đề thực tế. GV chấm báo cáo và nhập điểm sau hai tuần kể từ ngày kết thúc chuyên đề.	A.1.1

HƯỚNG DẪN TỰ HỌC

Theo hướng dẫn của giảng viên và người quản lý nơi trải nghiệm

5. 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 trong suốt kỳ học tập thực tế	CLO5	20%
A2. Đánh giá tổng kết	A.2.1. Viết báo cáo	CLO3 CLO4	80 %
Tổng			100%

CÔNG CỤ ĐÁNH GIÁ: (Rubric chi dùng để đánh giá kỹ năng, thái độ, mức tự chủ và trách nhiệm)

Rubric 1: Tham gia hoạt động thực tế của sinh viên (A1.1)

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.5)	MỨC C (5.6-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Sinh hoạt lớp	Không tham gia họp lớp hoặc tham gia hiếm lần (<20%)	Tham gia họp lớp với tần suất ít khi (<40%)	Tham gia họp lớp với tần suất thỉnh thoảng (<60%)	Tham gia họp lớp với tần suất thường xuyên (<80%)	Tham gia họp lớp với đầy đủ (100%)	50%
Báo cáo tuần	Không báo cáo	Báo cáo sơ sài, số lần báo cáo dưới mức 40%	Báo cáo trễ hẹn, thiếu kỳ và nội dung không chi tiết	Báo cáo đúng hẹn, đủ kỳ và nội dung chi tiết	Báo cáo đúng hẹn, đủ kỳ, nội dung chi tiết, có ý kiến nhận xét đánh giá hoặc đề xuất hợp lý	50%

Rubric 2: Báo cáo thực tế (A2.1)

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.5)	MỨC C (5.6-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Nội dung	Không nộp bài hoặc nội dung được trình bày không phù hợp với yêu cầu	Quan điểm chủ đạo của bài không được phát triển chi tiết hóa. Các ý tưởng trong bài mơ hồ, thiếu luận cứ, thiếu tính phản	Quan điểm chủ đạo của bài được phát triển chi tiết hóa ở mức giới hạn. Vài chỗ thể hiện tư duy phản biện.	Quan điểm chủ đạo của bài được phát triển tốt, các nội dung chi tiết đầy đủ và có ý nghĩa. Tư duy phản biện có căn cứ vững chắc.	Quan điểm chủ đạo của bài được phát triển vững vàng, các nội dung chi tiết nhiều và có chất lượng. Thể hiện	80%

		biện.			tư duy phản biện tốt.	
Trình bày	Không có bài hoặc trình bày sai lệch không phù hợp với yêu cầu	Chính tả, dấu câu và lỗi văn phạm gây khó hiểu cho người đọc. Nhiều lỗi trình bày, đánh máy. Không đáp ứng các yêu cầu về định dạng và bố cục của bài viết; căn lề, cách đoạn, giãn dòng sai yêu cầu; trình bày không rõ ràng.	Nhìn chung bài viết đúng chính tả, sử dụng dấu câu và văn phạm đúng, người đọc khó hiểu được nội dung của bài. Còn có lỗi trình bày và đánh máy. Đạt các yêu cầu về định dạng và bố cục của bài viết; căn lề, cách đoạn, giãn dòng đúng yêu cầu.	Bài viết có vài lỗi về chính tả, dấu câu, văn phạm. Rất ít lỗi trình bày, đánh máy. Đạt các yêu cầu về định dạng và bố cục của bài viết; căn lề, cách đoạn, giãn dòng đúng yêu cầu; bài viết trình bày rõ ràng và các phân đoạn kết nối đúng.	Không có lỗi chính tả, lỗi dấu câu hay văn phạm; không có lỗi trình bày, đánh máy. Đạt tất cả các yêu cầu về định dạng và bố cục của bài viết; căn lề, cách đoạn, giãn dòng; các phân đoạn kết nối đúng, hình thức trình bày chuyên nghiệp.	20%

7. QUY ĐỊNH CỦA HỌC PHẦN (Course requirements and expectations)

- Chuyên đi thực tế di chuyển tự túc đến điểm đến sẽ được giáo viên hướng dẫn thông báo trước hai tuần khi khởi hành
- Sinh viên tham gia các chuyến đi thực tế học tập dã ngoại phải tuân theo các hướng dẫn của giảng viên. Không được gây những hành vi xấu ảnh hưởng uy tín nhà trường
- 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

- Sinh viên thường xuyên phát biểu, trao đổi ý kiến liên quan tới chuyên đề thực tế.

8. TÀI LIỆU HỌC TẬP, THAM KHẢO

8.1. Giáo trình dạy học

- Tiêu chuẩn tại nơi trải nghiệm

8.2. Tài liệu tham khảo

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

8.3. Websites tham khảo

<https://vietnamtourism.gov.vn> › esrt

<https://www.tripadvisor.com.vn/SmartDeals-g293921-Vietnam-Hotel-Deals.html>

<https://smilepms.com/vi>

<https://www.ihg.com>

9. PHẦN MỀM HAY CÔNG CỤ HỖ TRỢ BÀI TẬP HOẶC THỰC HÀNH

- TripAdvisor
- Booking.com
- Google
- Smile/ Opera

Tp.HCM, ngày 01 tháng 07 năm 2022