

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. THÔNG TIN CHUNG (General information):

- Tên học phần (*tiếng Việt*) : An ninh, an toàn trong khách sạn
- Tên học phần (*tiếng Anh*) : Security and safety in the hotel
- Mã học phần : HM3058
- Trình độ : Đại học
- Loại học phần : ☐ Bắt buộc ☐ Tự chọn
- Thuộc thành phần :
 - ☐ Kiến thức giáo dục đại cương
 - ☐ Kiến thức cơ sở 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,(3,0,6)
(*Lý thuyết, Thực hành*)
- Phân bổ thời gian :
 - Lý thuyết 45giờ; Tự học, thảo luận nhóm: 105giờ
 - Thực hành 0 giờ; Tự học, thảo luận nhóm: 0 giờ
- Học phần tiên quyết : Không có
- Học phần học trước : Không có
- Học phần song hành : Không có

2. MÔ TẢ HỌC PHẦN (Course description):

Học phần thuộc khối kiến thức chuyên ngành, mô tả vị trí công việc cơ bản nhất của nhân viên an ninh/ bảo vệ làm việc tại một khách sạn hoặc cơ sở lưu trú có trách nhiệm ngăn ngừa và phát hiện các nguy cơ tiềm ẩn về mất mát dưới mọi hình thức và đưa ra hành động xử lý thích hợp. Nghiệp vụ an ninh khách sạn được thiết kế kết hợp hài hoà với các tiêu chuẩn quốc tế hiện hành, được điều chỉnh phù hợp với yêu cầu cụ thể của ngành du lịch Việt Nam và có thể áp dụng linh hoạt vào các loại hình cơ sở lưu trú khác nhau.

3. 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	
O1	Hiểu các chức danh và các công việc cần thực hiện để đảm bảo được an toàn & an ninh trong khách sạn.
Kỹ năng	
O2	Lĩnh hội và áp dụng được các kỹ năng xử lý tình huống về an toàn & an ninh trong khách sạn.
Mức tự chủ và trách nhiệm	
O3	Xác định và thể hiện thái độ nghiêm túc và chuyên nghiệp trong việc học và tiếp thu các kiến thức trong lĩnh vực.

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

O _x	CLO _x	PLO _x
Kiến thức		
O1	CLO1: Hiểu được vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ, những công việc cơ bản nhất của một nhân viên an ninh hay nhân viên bảo vệ của Khách sạn – Nhà hàng hoặc một cơ sở lưu trú.	PLO3
	CLO2: Hiểu một số giải pháp nhằm đảm bảo an ninh khách sạn, biết cách thiết kế và xây dựng hệ thống an ninh khách sạn.	PLO3
	CLO3: Biết cách ngăn ngừa, và phát hiện các nguy cơ tiềm ẩn về mất mát dưới mọi hình thức và đưa ra hành động xử lý thích hợp.	PLO3
Kỹ năng		
O2	CLO4: Rèn luyện kỹ năng đặt vấn đề, giải quyết vấn đề, kỹ năng tổng hợp kiến thức, kỹ năng làm việc độc lập, kỹ năng làm việc theo nhóm, kỹ năng ứng xử tình huống bất ngờ xảy ra,... giúp họ có tư duy sáng tạo, khả	PLO8, PLO9

	năng tìm tòi học hỏi, rèn luyện kỹ năng nghề chuyên nghiệp.	
Mức tự chủ và trách nhiệm		
O3	CLO5: Thể hiện thái độ học tập nghiêm túc và tập trung xuyên suốt quá trình học và làm việc nhóm nhằm tiếp thu và ứng dụng những kiến thức đã học vào thực tế.	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	Công việc 1: Chuẩn bị làm việc 1. Báo cáo ca làm việc 2. Các tiêu chuẩn của khách sạn về đồng phục và trang phục 3. Vệ sinh và trang phục cá nhân 4. Sổ ghi chép tình hình trong ca và sổ ghi lời nhắn 5. Khách VIP 6. Chuẩn bị ca làm việc 7. Máy nhắn tin và máy bộ đàm 8. Cách sử dụng máy nhắn tin và máy bộ đàm 9. Chìa khoá tổng và chìa khoá tầng 10. Các tình huống khẩn cấp	3		5		8
Bài 2	Công việc 2: Kiến thức về sản phẩm 1. Khách sạn của bạn 2. Dịch vụ khẩn cấp trong khu vực 3. Đất nước của bạn 4. Công ty của bạn	3		5		8
Bài 3	Công việc 3: Các kỹ năng điện thoại 1. Chuẩn bị 2. Cách chào khách của khách sạn 3. Bảng ngữ âm chữ cái quốc tế 4. Trả lời điện thoại 5. Các số máy lẻ	3	2	4		9

		Số giờ				
Số TT	Nội dung 6. Công việc và trách nhiệm của các bộ phận trong khách sạn 7. Chuyển cuộc gọi đến bộ phận khác 8. Đề cuộc gọi chế độ chờ 9. Ghi lại lời nhắn					TỔNG
Bài 4	Công việc 4: Tuần tra 1. Sơ đồ của khách sạn 2. Các khu vực công cộng và khu vực dành cho nhân viên 3. Những người/vật thể đáng ngờ 4. Kiểm tra các khu vực trong khách sạn 5. Ghi chép về việc tuần tra 6. Xử lý với các cửa buồng để mở	3	2	4		9
Bài 5	Công việc 5: Xử lý mất mát, hư hỏng, tội phạm hoặc tai nạn 1. Sơ cứu y tế 2. Kiểm tra bảo vệ hiện trường 3. Phỏng vấn nạn nhân 4. Phỏng vấn nhân chứng 5. Ghi lại vụ việc Công việc 6: Xử lý các chất cần được kiểm soát 1. Các chất cần được kiểm soát 2. Ghi chép các vật tìm thấy 3. Thông báo cho người và đơn vị có liên quan Công việc 7: Xử lý khi có người chết trong khách sạn 1. Ấn chuông báo động 2. Kiểm tra buồng khách/khu vực xung quanh 3. Ghi lại sự việc	3	2	5		10
Bài 6	Công việc 8: Kiểm tra các thiết bị phòng cháy chữa cháy 1. Các thiết bị phòng cháy chữa cháy 2. Kiểm tra các thiết bị phòng cháy chữa cháy 3. Ghi chép việc kiểm tra các thiết bị phòng cháy chữa cháy	3	3	5		11

		Số giờ				
Số TT	Nội dung (Tên bài giảng)					TỔNG
	Công việc 9: Đối phó với hỏa hoạn 1. Ấn chuông báo cháy 2. Sơ tán khỏi khách sạn					
Bài 7	Công việc 10: Xử lý với các đe dọa đánh bom 1. Xử lý cuộc gọi 2. Báo cáo về cuộc gọi 3. Sơ tán khỏi khách sạn Công việc 11: Xử lý với người không có thẩm quyền 1. Đăng ký khách 2. Tiếp cận những người không có thẩm quyền 3. Ghi lại sự việc	3	2	5		10
Bài 8	Công việc 12: Kiểm tra tư trang của nhân viên 1. Kiểm tra tư trang tại lối ra dành cho nhân viên 2. Kiểm tra tư trang tại lối ra dành cho nhân viên - không vi phạm 3. Kiểm tra tư trang tại lối ra dành cho nhân viên - có vi phạm 4. Kiểm tra tư trang tại lối ra dành cho nhân viên - từ chối cho kiểm tra 5. Kiểm tra tủ có khoá dành cho nhân viên 6. Kiểm tra tủ có khoá dành cho nhân viên - không vi phạm 7. Kiểm tra tủ có khoá dành cho nhân viên - có vi phạm	3	3	5		11
Bài 9	Công việc 13: Kiểm soát thiết bị ra/vào khách sạn 1. Thiết bị mang ra 2. Thiết bị mang vào	3	3	6		12
Bài 10	Công việc 14: Kiểm soát người ra vào 1. Thẻ nhận dạng nhân viên 2. Kiểm tra thẻ nhận dạng nhân viên 3. Nhân viên làm việc không thường xuyên	3	3	6		12

		Số giờ				
Số TT	Nội dung (Tên bài giảng) 4. Kiểm tra sự ra vào của các nhà của nhà cung cấp, khách đến thăm, nhân viên làm việc không thường xuyên					TỔNG G
Bài 11	Công việc 15: Kiểm soát rác 1. Kiểm tra rác 2. Ghi lại tài sản/ đồ vật tìm thấy	3	2	5		10
Bài 12	Công việc 16: Kiểm soát chìa khoá 1. Bàn giao chìa khoá 2. Tiếp nhận chìa khoá 3. Chìa khoá thất lạc và tìm thấy 4. An ninh về chìa khoá	3	2	5		10
Bài 13	Công việc 17: Mở kho 1. Cấp các đồ vật trong kho 2. Ghi chép việc mở kho	3	2	5		10
Bài 14	Công việc 18: Kiểm soát các loại xe ra/vào khách sạn 1. Kiểm soát các loại xe vào khách sạn 2. Kiểm soát các loại xe ra khỏi khách sạn	3	2	5		10
Bài 15	Công việc 19: Chăm sóc khách hàng 1. Xử lý yêu cầu của khách 2. Xử lý phàn nàn của khách Công việc 20: Kết thúc ca làm việc 1. Danh mục kiểm tra trong ca làm việc 2. Bàn giao ca làm việc	3	2	5		10
TỔNG		45	30	75		150

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

6.1. Phương pháp giảng dạy:

- Lý thuyết:

Giảng viên: thuyết giảng, trao đổi thông tin 2 chiều, hỏi đáp và giải đáp thắc mắc. Cho ví dụ minh họa thực tế của việc áp dụng thi hành luật hiện nay trong lĩnh vực lữ hành.

Sinh viên: chia nhóm, thảo luận nhóm về nội dung được giao, trình bày trước lớp những thông tin, kiến thức đạt được sau khi tự học và thảo luận nhóm.

6.2. Phương pháp học:

- Lý thuyết: Sinh viên nghe giảng, đặt câu hỏi liên quan đến bài giảng và mở rộng ra thực tế ngành nghề; tổ chức họp nhóm, phân chia nhiệm vụ cho các thành viên trong nhóm để thực hiện các công việc được giao; thuyết trình hoặc báo cáo tại lớp những nội dung được phân công.

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

7.1. Tài liệu dạy học:

[1] Tiêu Chuẩn kỹ năng nghề khách sạn Việt nam. (2016). *Nghệ vụ An ninh Khách sạn*. VTOS-Tổng cục Du lịch Việt Nam

7.2. Tài liệu tự học và tham khảo:

[2] Rutherford, G. D. (2007). *Hotel management and operations*. John Wiley&Sons: New Jersey.

[3] Bardi, A. J. (2010). *Hotel Front Office Management* (5th ed.). John Wiley & sons: Inc, New Jersey.

[4] Hayes, D.K. & Ninemeier, J.D. (2006). *Hotel Operation Management*. Pearson/Prentice Hall: New York.

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

Loại	Thang điểm 10	Điểm chữ	Quy đổi thang điểm 4
	4,0 – 5,4	D	1
<i>Đạt</i> (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 tập theo nhóm</i>	<i>Chấm bài tập</i>	<i>Rubic 3</i>	<i>25%</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>	<i>Chuyên cần</i>	<i>Điểm danh, ý thức học tập</i>	<i>Rubic 1</i>	<i>5%</i>
	<i>Kiểm tra thường xuyên</i>	<i>Bài tập tình huống đóng vai</i>	<i>Rubic 2</i>	<i>10%</i>
		<i>Bài tập nhóm đóng vai xử lý tình huống</i>	<i>Rubic 3</i>	<i>25%</i>
<i>Kết thúc học phần</i>	<i>Thi</i>	<i>Trắc nghiệm</i>		<i>60%</i>

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	Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (PLOs)											
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
CLO1			P									
CLO2			P									
CLO3			P									
CLO4								P	P			
CLO5										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
H: Đóng góp quan trọng cho chuẩn đầu ra

Supported
Highly supported

10. 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 (4,0-5,5)	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 chuyên cần (<70%)	Đi học rất chuyên cần (<90%)	Đi học đầy đủ, rất chuyên cần (100%)	65%
Thảo luận	Không tham gia hoạt động gì tại lớp. Không có ý thức làm việc nhóm	Rất ít khi tham gia phát biểu đóng góp cho bài học tại lớp.	Thỉnh thoảng phát biểu, trao đổi ý kiến tại lớp.	Thường xuyên phát biểu, tương tác. Các đóng góp hiệu quả cho bài học	Thường xuyên phát biểu, tương tác. Các đóng góp cho bài học là hiệu quả.	35%

Rubric 2: Đánh giá bài kiểm tra thực hành cá nhân

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 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	100%

Rubric 3: Đánh giá bài kiểm tra thực hành nhóm/ phối hợp

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%

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@hiu.vn hoặc gặp trực tiếp giảng viên vào ngày thứ 2,3,4,5,6 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