

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

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

- Tên học phần (*tiếng Việt*) : Quản trị nhân sự trong du lịch
- Tên học phần (*tiếng Anh*) : Human resource management in tourism
- Mã học phần : HM2007
- 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
- Học phần học trước : Quản trị học
- Học phần song hành : Không

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

Học phần thuộc khối kiến thức ngành/chuyên ngành, giúp người học hiểu rõ kế hoạch hoạt động của đơn vị để lập kế hoạch tuyển dụng, đào tạo, phát triển nguồn nhân lực định kỳ năm, quý, tháng. Biết xây dựng nội quy, quy chế, quy định và cơ cấu nhân sự hoạt động.

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 biết và vận dụng các kiến thức về quản trị nguồn nhân lực trong ngành du lịch để xây dựng các chính sách và quy định phù hợp cho doanh nghiệp nhằm đạt hiệu quả lao động cao nhất.
Kỹ năng	
O2	Xem xét và vận dụng những kỹ năng quản lý để quản trị nguồn nhân lực hiệu quả.
Mức tự chủ và trách nhiệm	
O3	Xác định và thể hiện thái độ nghiêm túc trách nhiệm đối với việc học và các hoạt động liên quan đến quá trình quản trị nguồn nhân lực trong ngành du lịch.

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

O _x	CLO _x	PLO _x
Kiến thức		
O1	CLO1: Ghi nhớ và thảo luận về khái niệm quản trị nguồn nhân lực, đặc biệt trong ngành du lịch.	PLO2
	CLO2: Nhận biết, xây dựng và đánh giá các yếu tố tác động đến văn hóa (môi trường bên trong) của tổ chức và thị trường lao động (môi trường bên ngoài); mối liên hệ của chúng đến quá trình quản trị nguồn nhân lực.	PLO2
	CLO3: Xem xét, áp dụng, và tranh luận về các quá trình liên quan đến quản trị nguồn nhân lực như: tuyển dụng, quản lý sự đa dạng, đào tạo, quản lý hiệu suất lao động, khen thưởng.	PLO2
	CLO4: Xây dựng và thẩm định mối liên hệ giữa nhân viên và sự tham gia của nhân viên trong công việc	PLO2
Kỹ năng		

O2	CLO5: Hình thành và áp dụng các kỹ năng mềm như giao tiếp, làm việc nhóm, phân tích dữ liệu, đánh giá vấn đề, giải quyết tình huống.	PLO6, PLO8
	CLO6: Xây dựng và áp dụng các kỹ năng quản trị để quản lý nguồn nhân lực hiệu quả nhằm đạt được tầm nhìn, sứ mạng, và mục tiêu của tổ chức.	PLO9
Mức tự chủ và trách nhiệm		
O3	CLO7: Thể hiện thái độ học tập nghiêm túc và tập trung xuyên suốt quá trình học và làm việc nhóm	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	Chương 1: Quản trị nguồn nhân lực và ngành du lịch và NHKS: Giới thiệu. 1. Giới thiệu ngành du lịch và NHKS 2. Lực lượng lao động trong ngành du lịch và NHKS 3. Quản trị nguồn nhân lực là gì?	3	5	2		10
Bài 2	Chương 1: Quản trị nguồn nhân lực và ngành du lịch và NHKS: Giới thiệu (tiếp). 4. Quản trị nguồn nhân lực thuộc về lý thuyết hay thực tế? 5. Quan điểm về Quản trị nguồn nhân lực trong ngành du lịch và NHKS Bài tập nhóm vận dụng chương 1	3	5	2		10
Bài 3	Thuyết trình nhóm chương 2. Chương 2. Văn hóa tổ chức. 1. Định nghĩa.	3	5	2		10

		Số giờ				
Số TT	Nội dung (Tên bài giảng)					TỔNG
Bài 4	2. Quan điểm cạnh tranh về văn hóa tổ chức. Chương 2. Văn hóa tổ chức (tiếp). 3. Phương hướng nghiên cứu văn hóa tổ chức. 4. Văn hóa tổ chức và Quản trị nguồn nhân lực. Bài tập nhóm vận dụng chương 2.	3	5	2		10
Bài 5	Thuyết trình nhóm chương 3. Chương 3. Thị trường lao động. 1. Các cấp độ phân tích trên thị trường lao động. 2. Thị trường lao động nội bộ và việc sử dụng lao động linh hoạt. Bài tập nhóm vận dụng chương 3.	3	5	2		10
Bài 6	Thuyết trình nhóm chương 4. Chương 4: Quá trình tuyển dụng và lựa chọn 1. Quá trình tuyển dụng. 2. Sự lựa chọn. Bài tập nhóm vận dụng chương 4.	3	5	2		10
Bài 7	Thuyết trình nhóm chương 5. Chương 5: Cơ hội bình đẳng và quản lý sự đa dạng. 1. Kinh nghiệm việc làm của các nhóm thiểu số. 2. Các chính sách và quy định. 3. Quản lý sự đa dạng. Bài tập nhóm vận dụng chương 5.	3	5	2		10
Bài 8	Thuyết trình nhóm chương 6. Chương 6. Quá trình đào tạo và phát triển. 1. Bối cảnh 2. Đầu tư vào con người. 3. Đào tạo.	3	5	2		10
Bài 9	Chương 6. Quá trình đào tạo và phát triển (tiếp). 4. Nhìn nhận ở cấp ngành công nghiệp 5. Quá trình đào tạo và phát triển.	3	5	2		10

		Số giờ				
Số TT	Nội dung 6. Thực hiện quá trình đào tạo. Bài tập nhóm vận dụng chương 6. (Tên bài giảng)					TỔNG G
Bài 10	Thuyết trình nhóm chương 7. Chương 7. Quản lý hiệu suất và Đánh giá hiệu suất. 1. Bản chất của Quản lý hiệu suất và Đánh giá hiệu suất.	3	5	2		10
Bài 11	Chương 7. Quản lý hiệu suất và Đánh giá hiệu suất (tiếp). 2. Quá trình đánh giá. 3. Quản lý Hiệu suất kém trong doanh nghiệp. Bài tập nhóm vận dụng chương 7.	3	5	2		10
Bài 12	Thuyết trình nhóm chương 8. Chương 8. Chiến lược khen thưởng trong ngành du lịch và NHKS. 1. Quan điểm của người lao động và người sử dụng lao động về việc trả lương. 2. Chế độ đãi ngộ trong lĩnh vực du lịch và NHKS.	3	5	2		10
Bài 13	Chương 8. Chiến lược khen thưởng trong ngành du lịch và NHKS (tiếp). 3. Chiến lược khen thưởng 4. Lợi ích khác. Bài tập nhóm vận dụng chương 8.	3	5	2		10
Bài 14	Thuyết trình nhóm chương 9. Chương 9. Môi quan hệ nhân viên và sự tham gia. 1. Môi quan hệ nhân viên 2. Sự tham gia của nhân viên trong công việc. Bài tập nhóm vận dụng chương 9.	3	5	2		10
Bài 15	Ôn tập	3	5	2		10
TỔNG		45	75	30		150

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

6.1. Phương pháp giảng dạy:

- Lý thuyết: thuyết giảng, tóm tắt nội dung chương, đặt câu hỏi và tranh luận.

6.2. Phương pháp học:

- Lý thuyết: ghi chú, trả lời câu hỏi gợi mở và tranh luận, thảo luận nhóm, thuyết trình nhóm, bài tập nhóm.

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

7.1. Tài liệu dạy học:

- [1] Trần Kim Dung. (2018). *Quản trị nguồn nhân lực*. NXB Tổng Hợp TP.HCM

7.2. Tài liệu tự học và tham khảo:

- [2] Nickson, D. (2013). *Human resource management for hospitality, tourism and events (2nd Edition)*. Routledge
- [1] Walker, J. R., & Miller, J. E. (2017). *Supervision in the hospitality industry* (8th Edition). John Wiley and Sons
- [2] Dessler, G. (2015). *Human Resource Management* (15th Edition). Prentice Hall
- [3] Hoque, K. (2013). *Human resource management in the hotel industry: Strategy, innovation and performance*. Routledge.
- [4] Boella, M., & Goss-Turner, S. (2013). *Human resource management in the hospitality industry: A guide to best practice*. Routledge.
- [5] Go, F. M., Monachello, M. L., & Baum, T. (1996). *Human resource management in the hospitality industry*. John Wiley & Sons, Inc.

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

- [1] Elearning.hiu.vn.
- [2] Classroom.google.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	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	Thi	Trắc nghiệm	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										
CLO2		P										
CLO3		P										
CLO4		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 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	Bài tập trình bày đúng yêu cầu (font chữ,	Bài tập trình bày đẹp, đầy đủ, đúng yêu cầu (font	Bài tập trình bày đẹp, đầy đủ, đúng	20%

		yêu cầu về trình bày (font chữ, cỡ chữ, dẫn dòng). Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập không phù hợp.	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 (lỗi chính tả, nhầm lẫn ghi chú, kích thước).	chữ, cỡ chữ, giãn dòng). Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập rõ ràng, phù hợp. Ghi chú, giải thích đầy đủ, hợp lý.	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.	
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 bày và ngôn ngữ.	20%
Thuyết trình	Trình bày không logic, vượt quá thời gian quy định. Sử dụng thuật ngữ không đúng,	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	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	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	20%

	phát âm không rõ.		nghe có thể hiểu và kịp theo dõi nội dung trình bày.	nghe. Người nghe có thể hiểu được nội dung trình bày.	bày đúng quy định.	
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 4: Thang điểm chấm bài thi trắc nghiệm cuối kỳ

Thang điểm chấm bài thi trắc nghiệm (theo thang điểm 10) được thiết kế theo mẫu

Số câu đúng	Mức điểm Thang điểm 10	Ghi chú
63 - 70	9 - 10	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
56 - 63	8 - 9	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
49 - 56	7 - 8	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
42 - 49	6 - 7	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
35 - 42	5 - 6	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
28 - 35	4 - 5	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
21 - 28	3 - 4	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
14 - 21	2 - 3	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
7 - 14	1 - 2	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
1 - 7	0 - 1	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm

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 quocth@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

