

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

Trình độ đào tạo: Đại học

1. Thông tin chung về học phần

Tên học phần: Nghiệp vụ khách sạn cơ bản		Mã học phần 127062
Tên tiếng Việt: Nghiệp vụ khách sạn cơ bản		
Tên tiếng Anh: Hotel operation skills		
Học phần: <input type="checkbox"/> Bắt buộc <input type="checkbox"/> Tự chọn		
Thuộc khối kiến thức hoặc kỹ năng: <input checked="" type="checkbox"/> Giáo dục đại cương; <input type="checkbox"/> Giáo dục chuyên nghiệp		
<input type="checkbox"/> Kiến thức bổ trợ <input type="checkbox"/> Đồ án/Khóa luận tốt nghiệp		
Số tín chỉ: 04		
Số tiết lý thuyết: 30		Số tiết thảo luận: 0
Số tiết thực hành: 60		Số tiết tự học: 180
Số tiết các hoạt động khác: 0		
Học phần tiên quyết: Không		
Học phần kế tiếp: Không		
Bộ môn quản lý học phần: Việt Nam học – Du lịch		

2. Thông tin về giảng viên

TT	Học hàm, học vị, họ và tên	Địa chỉ liên hệ	Điện thoại, Email	Ghi chú
1	ThS. Dương Thị Hiền	Bộ môn Việt Nam học – Du lịch, Khoa Khoa học Xã hội, ĐH Hồng Đức	0967.932.977 duongthihien@hdu.edu.vn	Phụ trách
2	ThS. Hoàng Hồng Anh	Bộ môn Việt Nam học – Du lịch, Khoa Khoa học Xã hội, ĐH Hồng Đức	0914.305.368 hoanghonganh@hdu.edu.vn	Tham gia

3. Mô tả tóm tắt học phần

Học phần trang bị cho sinh viên ngành du lịch hiểu rõ về tiêu chuẩn của nghề khách sạn và các tiêu chí, yêu cầu của một nhân viên trong ngành phục vụ. Đặc biệt, trang bị cho sinh viên kiến thức chuyên môn về tổ chức, đón tiếp và phục vụ khách lưu trú tại khách sạn đáp ứng các yêu cầu về chất lượng, an toàn, an ninh, chu đáo và lịch sự. Học phần cũng giới thiệu kỹ năng phục vụ buồng như kỹ năng làm giường, làm vệ sinh buồng khách.

4. Chuẩn đầu ra của học phần

CĐR HP (CLOx)	Mô tả chi tiết CĐR HP	CĐR CTĐT liên quan (PLO)
Kiến thức		
CLO1.1	Người học xác định được chức năng, nhiệm vụ của từng vị trí trong khách sạn	PLO10
CLO1.2	Người học trình bày và vận dụng được quy trình tiêu chuẩn	PLO10

CĐR HP (CLO_x)	Mô tả chi tiết CĐR HP	CĐR CTĐT liên quan (PLO)
	trong đón tiếp và phục vụ khách tại bộ phận lễ tân và buồng phòng.	
Kỹ năng		
CLO2.1	Sinh viên giao tiếp và tương tác chuyên nghiệp với khách hàng và đồng nghiệp	PLO10
CLO2.2	Sinh viên thực hiện được quy trình nhận đặt buồng khách sạn, làm thủ tục nhận buồng và đăng kí khách sạn, phục vụ các dịch vụ trong thời gian lưu trú và tiễn khách	PLO10
CLO2.3	Sinh viên thực hiện được các công việc làm vệ sinh buồng khách, phòng tắm, khu vực công cộng	PLO10
CLO2.4	- Sinh viên thực hành và xử lý được các tình huống cơ bản trong quá trình phục vụ khách	PLO10
Mức tự chủ và trách nhiệm		
CLO3.1	Hình thành quan điểm đúng đắn về ngành, nghề du lịch, tin tưởng ở tương lai ngành học mà mình đã chọn	PLO10
CLO3.2	Nhận thức đúng các quy định về đạo đức nghề du lịch và các quy tắc ứng xử văn minh trong du lịch	PLO10

5. Giáo trình/tài liệu tham khảo

5.1. Giáo trình/Bộ giáo trình bắt buộc

- Nguyễn Thị Tú, (2005), Nghiệp vụ phục vụ khách sạn. NXB Thống kê

5.2. Tài liệu/Bộ tài liệu tham khảo

- Tổng cục du lịch. Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam: Lễ tân. Bộ văn hoá thể thao du lịch. 2015
- Tổng cục du lịch. Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam: Phục vụ buồng. Bộ văn hoá thể thao du lịch. 2015

6. Đánh giá kết quả học tập

Để đạt được các chuẩn đầu ra học phần sử dụng các kết hợp các phương pháp kiểm tra đánh giá sau đây:

STT	Hình thức đánh giá	Công cụ đánh giá	Liên quan CĐR HP	Trọng số
Kiểm tra thường xuyên				
1	Chuyên cần	Rubric đánh giá chuyên cần	CLO3.1, CLO3.2,	30%
2	Bài tập cá nhân	Rubric đánh giá bài tập cá nhân	CLO1.1, CLO1.2,	
3	Thực hành nghiệp vụ lễ tân	Thực hành nghiệp vụ lễ tân	CLO2.1, CLO2.2, CLO2.4	
4	Thực hành nghiệp vụ buồng	Thực hành nghiệp vụ buồng	CLO2.1, CLO2.3,	

			CLO2.4	
Kiểm tra giữa kỳ				20%
1	Tự luận	Rubic đánh giá kiểm tra giữa kì	CLO1-3	
Thi cuối kì				50%
1	Vấn đáp	Vấn đáp	CLO1-3	
2	Bài tập lớn theo quy định	Rubic đánh giá bài tập lớn		

(Phụ lục rubric đánh giá kèm theo)

7. Nội dung và hình thức tổ chức dạy học Giảng viên xây dựng nội dung và hình thức tổ chức dạy học theo từng chương của học phần,

Nội dung	Hình thức tổ chức dạy học học phần						Đáp ứng CDR HP	Tài liệu tham khảo	Yêu cầu SV chuẩn bị
	LT	BT/ TL	Thực hành	Khác	Tự học	KT – ĐG			
<p>CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU BỘ PHẬN LỄ TÂN</p> <p>1. 1. Giới thiệu chung</p> <p>1. 2. Cơ cấu tổ chức khách sạn</p> <p>1. 3. Cơ cấu tổ chức của khối lưu trú.</p> <p>1. 4. Cơ cấu tổ chức và sơ đồ bố trí mặt bằng của bộ phận lễ tân.</p> <p>1. 5. Vai trò và nhiệm vụ của các chức danh tại bộ phận lễ tân.</p> <p>1. 6. Các yêu cầu tuyển dụng đối với nhân viên lễ tân</p> <p>1. 7. Thuật ngữ chuyên ngành lễ tân khách sạn</p> <p>1. 8. Danh mục các thiết bị và tài liệu được sử dụng tại Bộ phận lễ tân</p> <p>1. 9. Chu trình phục vụ khách</p>	4	0	0	0	15	KT-ĐGTX	CLO1.1, CLO1.2	[1], [2],	- Sinh viên đọc trước nội dung bài học

<p>CHƯƠNG 2: ĐẶT BUỒNG</p> <p>2. 1. Khái niệm và mục đích của đặt buồng trước</p> <p>2. 2. Các loại buồng trong khách sạn</p> <p>2. 3. Các loại mức giá buồng</p> <p>2. 4. Các nguồn đặt buồng</p> <p>2. 5. Các phương tiện nhận đặt buồng</p> <p>2. 6. Hệ thống nhận đặt buồng tiêu chuẩn của bộ phận lễ tân</p> <p>2. 7. Các vấn đề liên quan đến đặt buồng</p> <p>2. 8. Quy trình tiếp nhận và xử lý các yêu cầu đặt buồng</p> <p>2. 9. Hồ sơ khách hàng</p>	3	0	6		15	KT- ĐGTX BTCN1	CLO1.1, CLO1.2, CLO2.1, CLO2.2 CLO2.4	[1], [2],	
<p>CHƯƠNG 3: THỦ TỤC NHẬN BUỒNG VÀ ĐĂNG KÝ KHÁCH</p> <p>3. 1. Tầm quan trọng của việc làm thủ tục nhận buồng và đăng ký</p> <p>3. 2. Quy trình nhận buồng và đăng ký đối với khách đã đặt buồng trước</p> <p>3.3. Quy trình làm thủ tục nhận buồng cho các đối tượng khách khác</p> <p>3. 4. Cung cấp dịch vụ hành lý và trợ giúp cá nhân</p>	3	0	6		15	KT- ĐGTX BTCN2	CLO1.1, CLO1.2, CLO2.1, CLO2.2 CLO2.4	[1], [2],	

<p>CHƯƠNG 4: GIAO TIẾP VỚI KHÁCH LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN</p> <p>4. 1. Giao tiếp tại bộ phận lễ tân 4. 2. Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc 4. 3. Xử lý thư của khách 4. 4. Tiếp nhận và xử lý tin nhắn 4. 5. Xử lý cung cấp dịch vụ thông tin và phúc đáp yêu cầu của khách 4. 6. Quy trình đổi phòng 4. 7. Xử lý tài sản thất lạc 4. 8. Xử lý phàn nàn của khách</p>	3	0	6	0	15	KTGK	CLO1.1, CLO1.2, CLO2.1, CLO2.2 CLO2.4	[1], [2],	- Sinh viên đọc trước nội dung bài học
<p>CHƯƠNG 5: THANH TOÁN CHI PHÍ CỦA KHÁCH VÀ THU NGÂN</p> <p>5. 1. Các nguyên tắc thanh toán 5. 2. Các phương thức thanh toán 5. 3. Quy trình thanh toán và tiền khách 5. 4. Cung cấp dịch vụ đổi tiền 5. 5. Kiểm toán đêm 5. 6. Bàn giao ca</p>	3	0	6	0	15	KT- ĐGTX BTCN3	CLO1.1, CLO1.2, CLO2.1, CLO2.2 CLO2.4	[1], [2],	- Sinh viên đọc trước nội dung bài học; - Chuẩn bị làm bài tập nhóm
<p>CHƯƠNG 6: TIẾP THỊ VÀ BÁN HÀNG TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN</p> <p>6. 1. Vai trò của bộ phận lễ tân trong công việc bán hàng và tiếp thị 6. 2. Qui trình bán hàng tại bộ phận lễ tân 6. 3. Thực hành các kỹ năng bán hàng cho nhân viên lễ tân</p>	3	0	6	0	15	KT- ĐGTX	CLO1.1, CLO1.2, CLO2.1, CLO2.2 CLO2.4	[1], [2],	- Sinh viên đọc trước nội dung bài học

<p>CHƯƠNG 7: GIỚI THIỆU BỘ PHẬN PHỤC VỤ BUỒNG</p> <p>7. 1. Giới thiệu chung</p> <p>7. 2. Cơ cấu tổ chức khách sạn và bộ phận buồng/ phòng.</p> <p>7. 3. Vai trò bộ phận buồng/phòng trong khách sạn.</p>	4	0	0	0	15	KT-ĐGTX	CLO1.1, CLO1.2,	[1], [3]	- Sinh viên đọc trước nội dung bài học
<p>CHƯƠNG 8: QUY TRÌNH KỸ THUẬT PHỤC VỤ BUỒNG</p> <p>8. 1. Quy trình làm vệ sinh buồng khách</p> <p>8. 2. Sắp xếp xe đẩy để chuẩn bị dọn buồng cho khách</p> <p>8.3. Dọn buồng khách</p> <p>8.4. Dọn vệ sinh khu vực chung, các thiết bị và tiện nghi</p> <p>8.5. Xử lý việc giặt là cho khách</p>	4	0	6		15	BTCN4	CLO1.1, CLO1.2, CLO2.1, CLO2.3 CLO2.4	[1], [3]	- Sinh viên đọc trước nội dung bài học
Tổng	30	0	60	0	180				

8. Quy định đối với sinh viên: Sinh viên phải có đầy đủ các điều kiện sau mới được dự thi cuối kỳ và được đánh giá kết quả môn học:

- Mức độ chuyên cần: Sinh viên phải tham gia học tối thiểu là 80% số tiết học trên lớp.
- Thái độ học tập: Sinh viên phải tích cực học tập, tự học tự nghiên cứu, làm các bài tập đầy đủ và nộp đúng hạn theo yêu cầu của giáo viên; tích cực tham gia thảo luận nhóm,
- Điểm quá trình: Phải có tối thiểu 4 điểm thường xuyên và một điểm kiểm tra giữa kỳ
- Điểm kết thúc học phần: Sinh viên phải tham gia dự thi khi đã có đủ điều kiện dự thi.
- Sinh viên cần có đủ tài liệu và đề cương chi tiết học phần để học tập, nghiên cứu.

9. Các yêu cầu khác của giảng viên

- Tư vấn: Trong quá trình dạy, giảng viên có trách nhiệm hướng dẫn học viên tìm, đọc tài liệu tham khảo liên quan, cuối học phần bố trí ít nhất 1 buổi giải đáp những câu hỏi, vướng mắc của học viên.

- Trang thiết bị: Phòng học đủ rộng để chia nhóm thảo luận, có đầy đủ các phương tiện: bảng, máy chiếu, máy tính để thực hành thuyết trình, tài liệu học tập đầy đủ ở thư viện.

Ngày 01 tháng 9 năm 2022

Ngày 24 tháng 8 năm 2022

Duyệt

Trưởng Bộ môn

Giảng viên

Khoa KHXH

(Ký/họ tên)

(Ký/họ tên)

PGS.TS. Mai Văn Tùng

TS. Đào Thanh Thủy

ThS. Dương Thị Hiền

10. Tiến trình cập nhật đề cương chi tiết học phần

Cập nhật ĐCCTHP lần 1 <i>Ngày tháng năm</i>	Người cập nhật
Cập nhật ĐCCTHP lần 2 <i>Ngày tháng năm</i>	Người cập nhật

Ghi chú: ĐC CTHP do GV biên soạn, Bộ môn góp ý và tổ chức thẩm định, Trưởng khoa thẩm định và phê duyệt; ĐC CTHP được cung cấp cho sinh viên ngay từ đầu buổi học đầu tiên của học phần. Giảng viên phải giải thích thêm cho sinh viên trong giờ học đầu tiên và trong suốt quá trình dạy học bộ môn.

PHỤ LỤC RUBRIC ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HỌC TẬP
RUBIC ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HỌC TẬP

1. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HỌC TẬP

TT	Hình thức, phương pháp kiểm tra, đánh giá	Công cụ đánh giá	CĐR HP liên quan	Trọng số
I	Kiểm tra thường xuyên (4)			
1	Chuyên cần	Rubric đánh giá chuyên cần	CLO3.1, CLO3.2,	30%
2	Bài tập cá nhân/ tự học	Rubric đánh giá bài tập cá nhân	CLO1.1, CLO1.2,	
3	Thực hành nghiệp vụ tại chỗ	Rubric đánh giá thực hành nghiệp vụ	CLO2.1, CLO2.2, CLO2.3, CLO2.4	
II	Kiểm tra giữa kỳ (01)			
4	Tự luận	Rubric kiểm tra giữa kỳ	CLO1.1 CLO1.2	20%
III	Thi cuối kì			
5	Tự luận	Đề thi và đáp án	CLO1-3	50%
6	Bài tập lớn theo quy định	Rubric đánh giá bài tập lớn		

2. CÁC RUBIC ĐÁNH GIÁ

2.1. Rubric kiểm tra thường xuyên

2.1.1. Rubric đánh giá chuyên cần

RUBRIC ĐIỂM CHUYÊN CẦN						
Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	Mức F 0 điểm	Mức D (0,4-5,4 điểm)	Mức C (5,5-6,9) điểm	Mức B (7,0-8,4) điểm	Mức A (8,5-10) điểm	
Chuyên cần	Không đi học (nghỉ quá 20% số giờ trên lớp)	Đi học không chuyên cần	Đi học khá chuyên cần	Đi học chuyên cần	Đi học rất chuyên cần	50%

Đóng góp tại lớp	Không tham gia hoạt động tại lớp	Hiếm khi tham gia phát biểu xây dựng bài	Thỉnh thoảng tham gia phát biểu ý kiến, Đóng góp không hiệu quả	Thường xuyên phát biểu và trao đổi ý kiến cho bài học, Các đóng góp cho bài học có hiệu quả	Tham gia phát biểu ý kiến tích cực, các đóng góp rất hiệu quả	50%
Điểm trừ	02lần khiển trách hạ 1 bậc, 1 lần đình chỉ hạ 2 bậc (1 bậc từ 1-2 điểm)					

2.1.2. Rubric đánh giá bài tập cá nhân

Tiêu chí	Mức F 0 điểm	Mức D (0,4-5,4 điểm)	Mức C (5,5-6,9) điểm	Mức B (7,0-8,4) điểm	Mức A (8,5-10) điểm	Trọng số
Nội dung	Không có bài tập	Làm bài đúng theo yêu cầu < 50 % câu theo đề bài	Làm bài đúng theo yêu cầu từ 50 dưới 70 % câu theo đề bài	Làm bài đúng theo yêu cầu từ 70-85 % câu theo đề bài	Làm bài đúng theo yêu cầu trên 85%	50%
Khả năng vận dụng		Không thực hiện được bài tập	Thực hiện đúng chủ đề đã giảng trên lớp	Có khả năng vận dụng kiến thức	Bài làm có tính vận dụng sáng tạo	30%
Khả năng phân tích, tổng hợp, sáng tạo		Không phân tích, tổng hợp được vấn đề	Phân tích vấn đề còn sơ sài	Có khả năng phân tích tương đối đầy đủ vấn đề được đưa ra	Phân tích chính xác vấn đề được đưa ra	20%

2.1.3. Rubric đánh giá thực hành nghiệp vụ tại chỗ

Tiêu chí	Mức F 0 điểm	Mức D (0,4-5,4 điểm)	Mức C (5,5-6,9) điểm	Mức B (7,0-8,4) điểm	Mức A (8,5-10) điểm	Trọng số
Tác phong	Ăn mặc không gọn gàng, không sạch sẽ, tác phong chậm chạp, ứng xử thiếu chuyên nghiệp	Ăn mặc gọn gàng, sạch sẽ, không đúng đồng phục quy định, tác phong chậm chạp	Ăn mặc gọn gàng, sạch sẽ, đúng đồng phục quy định, tuy nhiên tác phong chậm chạp	Ăn mặc gọn gàng, sạch sẽ, đúng đồng phục quy định, nhanh nhẹn, linh hoạt	Ăn mặc gọn gàng, sạch sẽ, đúng đồng phục quy định, nhanh nhẹn, chuyên nghiệp	25%
Quy trình	Im lặng và không giao tiếp được với khách	Thực hiện sai quy trình	Thực hiện đúng nhưng chưa đầy đủ	Thực hiện đúng quy trình phục	Thực hiện vận dụng một cách sáng tạo	50%

Tiêu chí	Mức F 0 điểm	Mức D (0,4-5,4 điểm)	Mức C (5,5-6,9) điểm	Mức B (7,0-8,4) điểm	Mức A (8,5-10) điểm	Trọng số
			quy trình phục vụ khách tại bộ phận lễ tân	vụ khách tại bộ phận lễ tân	quy trình phục vụ khách tại bộ phận lễ tân	
Kết quả thực hiện	Không thực hiện được yêu cầu của khách	Thực hiện được yêu cầu của khách, nhưng chậm chạp, khách hàng không hài lòng	Thực hiện yêu cầu của khách, khách cảm thấy khá hài lòng.	Thực hiện yêu cầu của khách nhanh chóng, khách cảm thấy hài lòng.	Thực hiện yêu cầu của khách nhanh chóng, khách cảm thấy rất hài lòng.	25%

2.2. Rubric kiểm tra giữa kì

Tiêu chí	Mức F 0 điểm	Mức D (0,4-5,4 điểm)	Mức C (5,5-6,9) điểm	Mức B (7,0-8,4) điểm	Mức A (8,5-10) điểm	Trọng số
Nội dung	Không có bài kiểm tra, bài kiểm tra không thực hiện yêu cầu	Làm bài đúng theo yêu cầu < 40 % câu theo đề bài	Làm bài đúng theo yêu cầu từ 40 - 60 % câu theo đề bài	Làm bài đúng theo yêu cầu từ 60-80 % câu theo đề bài	Làm bài đúng theo yêu cầu trên 80%	50%
Khả năng vận dụng		Không thực hiện được bài tập	Thực hiện đúng chủ đề đã giảng trên lớp	Có khả năng vận dụng kiến thức	Bài làm có tính vận dụng sáng tạo	30%
Khả năng phân tích, tổng hợp, sáng tạo		Không phân tích, tổng hợp được vấn đề	Phân tích vấn đề còn sơ sài	Có khả năng phân tích tương đối đầy đủ vấn đề được đưa ra	Phân tích chính xác vấn đề được đưa ra	20%

2.3. Rubric thi cuối kì

2.3.1. Rubric đánh giá bài thi vấn đáp

Tiêu chí	Mức F 0 điểm	Mức D (0,4-5,4 điểm)	Mức C (5,5-6,9) điểm	Mức B (7,0-8,4) điểm	Mức A (8,5-10) điểm	Trọng số
Nội dung	Không có bài thi, bài thi không thực hiện theo yêu	Làm bài đúng theo yêu cầu < 40 % câu theo đề bài	Làm bài đúng theo yêu cầu từ 40 - 60 % câu theo đề bài	Làm bài đúng theo yêu cầu từ 60-80 % câu theo đề bài	Làm bài đúng theo yêu cầu trên 80%	50%

Khả năng vận dụng	câu	Không thực hiện được bài tập	Thực hiện đúng chủ đề đã giảng trên lớp	Có khả năng vận dụng kiến thức	Bài làm có tính vận dụng sáng tạo	30%
Khả năng phân tích, tổng hợp, sáng tạo		Không phân tích, tổng hợp được vấn đề	Phân tích vấn đề còn sơ sài	Có khả năng phân tích tương đối đầy đủ vấn đề được đưa ra	Phân tích chính xác vấn đề được đưa ra	20%

2.3.2. Rubric đánh giá bài tập lớn

Tiêu chí	Mức F 0 điểm	Mức D (0,4-5,4 điểm)	Mức C (5,5-6,9 điểm)	Mức B (7,0-8,4 điểm)	Mức A (8,5-10 điểm)	Trọng số
Hình thức	Không có bài tập, nộp bài tập quá hạn	Trình bày chưa đúng quy định, cấu trúc chưa hợp lý	Trình bày đúng quy định, cấu trúc hợp lý, tuy nhiên còn nhiều lỗi chính tả.	Trình bày đúng quy định, cấu trúc hợp lý	Trình bày đúng quy định, sử dụng văn phong khoa học, cấu trúc hợp lý và có sự sáng tạo, chuyên nghiệp	20%
Nội dung		Các nội dung không liên quan đến đề tài,	Các nội dung có liên quan đến đề tài, nhưng chưa đầy đủ	Bao gồm các nội dung cần thiết liên quan đến đề tài	Bao gồm các nội dung cần thiết liên quan đến đề tài, thể hiện sự vận dụng kiến thức một cách sáng tạo	50%
Kết quả đạt được		Kết quả đạt được không phù hợp với đề tài	Có nhận xét đánh giá, kiến nghị nhưng chưa hoàn toàn phù hợp	Có nhận xét đánh giá, kiến nghị phù hợp, logic	Phân tích chính xác vấn đề được đưa ra, có nhận xét đánh giá, kiến nghị xác đáng, thể hiện sự sáng tạo.	30%