|  |  |
| --- | --- |
| BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** |

**ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN CHI TIẾT**

***(Ban hành kèm theo quyết định số 1344 QĐ/ĐHKTQD, ngày 26 tháng 7 năm 2021)***

**1. THÔNG TIN TỔNG QUÁT (GENERAL INFORMATION)**

|  |  |
| --- | --- |
| ***- Tên học phần (tiếng Việt):***  | **QUẢN TRỊ NGHIỆP VỤ LỄ TÂN KHÁCH SẠN** |
| ***- Tên học phần (tiếng Anh)*** | **FRONT OFFICE OPERATION MANAGEMENT**  |
| ***- Mã số học phần*** | **DLKS1116** |
| ***- Thuộc khối kiến thức*** | **ngành** |
| ***- Số tín chỉ*** | **3 tín chỉ ( 45 giờ tín chỉ; 50 phút/giờ)** |
| ***+ Số tiết lý thuyết*** | **30** |
| ***+ Số tiết thảo luận/thực hành*** | **15** |
| ***+ Số tiết tự học*** | **90** |
| ***- Các học phần tiên quyết*** | **Không** |

**2. THÔNG TIN BỘ MÔN QUẢN LÝ VÀ GIẢNG VIÊN GIẢNG DẠY**

**2.1. Bộ môn quản lý**

Bộ môn Quản trị khách sạn

Địa chỉ: Phòng 709, Nhà A1, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân

**2.2. Giảng viên giảng dạy**

TS.Trần Huy Đức, Bộ môn Quản trị khách sạn

Email: duc\_th@neu.edu.vn ; Phòng 709, Nhà A1

Ths.NCS.Phạm Thị Thu Phương, Bộ môn Quản trị khách sạn

Email: phuongpham@neu.edu.vn ; Phòng 709, Nhà A1

Ths.Nguyễn Đức Trọng, Bộ môn Quản trị khách sạn

Email: trongnd@neu.edu.vn ; Phòng 709, Nhà A1

**3. MÔ TẢ HỌC PHẦN (COURSE DESCRIPTIONS)**

Đây là là một trong những học phần bắt buộc thuộc nhóm kiến thức chuyên sâu của ngành Quản trị Khách sạn. Với đặc thù của ngành, để trở thành nhà quản trị khách sạn, những kiến thức và kỹ năng tác nghiệp của lễ tân khách sạn là cần thiết và bắt buộc phải được trang bị cho người học. Do đó, học phần này có ý nghĩa quan trọng trong việc hình thành năng lực quản trị đối với những nhà quản trị tác nghiệp trong kinh doanh khách sạn.

Với mục tiêu có được những kiến thức về nghiệp vụ lễ tân, có thái độ phục vụ tốt, sinh viên phải tham gia tích cực vào quá trình giảng dạy của học phần, thông qua các phương pháp giảng dạy hiện đại như: học qua giải quyết vấn đề, xử lý các bài tập tình huống, bài tập đóng vai, các giờ thực hành, thảo luận và bài tập nhóm.

Học phần giúp người học nhận thức sâu sắc hơn cơ sở lý luận về quản trị tác nghiệp lễ tân khách sạn và có khả năng vận dụng các kiến thức đã học vào thực tế trong hoạt động phục vụ trực tiếp tại bộ phận lễ tân. Qua đó, học phần trang bị cho người học những kiến thức về quy trình phục vụ, các kỹ năng và tiêu chuẩn phục vụ của lễ tân khách sạn; các hoạt động tổ chức và quản lý quá trình phục vụ của bộ phận lễ tân khách sạn.

**4. TÀI LIỆU THAM KHẢO (LEARNING RESOURCES: COURSE BOOKS, REFERENCE BOOKS, AND SOFTWARES)**

**Giáo trình**

1. Nguyễn Văn Đính & Hoàng Thị Lan Hương (2007), *Công nghệ phục vụ trong khách sạn*, NXB ĐHKTQD

**Tài liệu khác**

1. Nguyễn Văn Mạnh, Hoàng Thị Lan Hương (2012), Giáo trình Quản trị Kinh doanh Khách sạn, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân
2. Tổng cục Du lịch, (2013), Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam, Nghiệp vụ Lễ tân
3. Nguyễn Văn Điềm & Nguyễn Ngọc Quân (2007), chương 4-9, Giáo trình quản trị nhân lực, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân
4. Tổng cục Du lịch Việt Nam. (2013). *Bộ tiêu chuẩn nghề VTOS*.

**5. MỤC TIÊU HỌC PHẦN (COURSE GOALS)**

**Bảng 5.1. Mục tiêu học phần**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mục tiêu** | **Mô tả** **mục tiêu**  | **Chuẩn đầu ra của Chương trình đào tạo** | **Trình độ năng lực** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| G1 | Giúp người học hiểu được vị trí, vai trò, chức năng, cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân trong khách sạn; việc phân công lao động trong bộ phận lễ tân, các tiêu chuẩn đối với nhân viên lễ tân, quy trình phục vụ tổng thể cũng như mối quan hệ giữa bộ phận lễ tân với các bộ phận khác trong khách sạn. | 1.3.3 | IV |
| G2 | Giúp cho người học hiểu được kiến thức và các quy trình tác nghiệp trong bộ phận lễ tân khách sạn từ bước làm thủ tục nhận buồng khách sạn cho khách; các quy trình phục vụ khách trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn; làm thủ tục trả buồng; xử lý phàn nàn của khách và các nội dung cần tiến hành kết thúc ca làm việc. | 1.3.32.1.42.2.2 | IVIIIIII |
| G3 | Giúp người học hiểu được các nội dung trong việc tổ chức lao động bộ phận lễ tân khách sạn: các công cụ sử dụng trong việc quản lý nhân viên; cách thức xây dựng và tổ chức nhân viên trong bộ phận lễ tân; việc tuyển dụng, đào tạo và huấn luyện nhân viên; sắp xếp lịch làm việc cho nhân viên; cách thức tạo động lực cho nhân viên cũng như việc đánh giá kết quả thực hiện công việc của nhân viên bộ phận lễ tân khách sạn. | 1.3.32.1.42.2.2 | IVIIIIII |

**6. CHUẨN ĐẦU RA HỌC PHẦN (COURSE LEARNING OUTCOMES)**

**Bảng 6.1. Chuẩn đầu ra học phần (CLO)**

| **Mục tiêu** | **CLOs**  | **Mô tả CLOs** | **Mức độ đạt được** |
| --- | --- | --- | --- |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| G1 | 1.1 | Phân tích được vị trí, vai trò, chức năng của bộ phận lễ tân khách sạn | IVIVIIIIIIIVIVIIIIIIIVIVIIIIII |
| 1.2 | Phân tích được mô hình cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân khách sạn và hiểu rõ cách thức tổ chức lao động bộ phận lễ tân khách sạn |
| 1.3 | Hiểu rõ và vận dụng thực hiện được các quy trình tác nghiệp cơ bản trong bộ phận lễ tân khách sạn |
| 1.4 | Hiểu được cách thức sử dụng các máy móc, thiết bị phục vụ trong nghiệp vụ lễ tân khách sạn khách sạn |
| 1.5 | Phân tích được mối quan hệ giữa bộ phận lễ tân và các bộ phận khác trong khách sạn |
| 1.6 | Hiểu được các yêu cầu cần thiết đối với một nhân viên lễ tân khách sạn |
| 1.7 | Hiểu được cách thức sắp xếp lịch làm việc và bố trí phân công nhân viên trong bộ phận lễ tân một cách hợp lý |
| 1.8 | Hiểu rõ cách thức quản lý các trang thiết bị tiện nghi trong bộ phận lễ tân khách sạn |
| 1.9 | Hiểu được cách thức quản lý doanh thu khách sạn thông qua việc tối đa hóa công suất sử dụng buồng |
| G2 | 2.1 | Thực hiện nghiệp vụ nhận đặt phòng khách sạn | IVIVIIIIIIIVIVIIIIII |
| 2.2 | Thực hiện nghiệp vụ làm thủ tục nhận buồng khách sạn |
| 2.3 | Thực hiện nghiệp vụ cung cấp các dịch vụ của khách sạn theo yêu cầu của khách trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn |
| 2.4 | Thực hiện nghiệp vụ nhận trả buồng, thanh toán và tiễn khách  |
| 2.5 | Thực hiện đúng quy trình trong việc giải quyết phàn nàn của khách hàng |
| G3 | 3.1 | Thực hiện phân công, bố trí lịch làm việc cho nhân viên trong bộ phận lễ tân một cách hợp lý | IVIIIIII |
| 3.2 | Phân công nhân viên, đào tạo, đánh giá và khuyến khích nhân viên |
| 3.3 | Thực hiện lập kế hoạch đào tạo nhân viên trong bộ phận lễ tân |
| 3.4 | Duy trì quan hệ tốt với khách hàng và đồng nghiệp |
| 3.5 | Thực hiện phối hợp với các bộ phận khác trong khách sạn |

**7. ĐÁNH GIÁ HỌC PHẦN (COURSE ASSESSMENT)**

**Bảng 7.1. Đánh giá học phần**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hình thức đánh giá** | **Nội dung** | **Thời điểm** | **CLOs** | **Tiêu chí đánh giá** | **Tỷ lệ (%)** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** | **[5]** | **[6]** |
| Chuyên cần | 1. Đến lớp đầy đủ, đúng giờ2. Tích cực tham gia gồm trả lời câu hỏi trên lớp và trả lời các câu hỏi thảo luận | Tuần 1-13 |  | Đến lớp đầy đủ, đúng giờ, học tập một cách chủ động, ứng xử phù hợp theo nội quy, quy định của nhà trường đối với người học  | 10% |
| Bài tập nhóm | Bài tập nhóm lần 1 : Chương 1, Chương 2 | Thực hiện tuần 3-4 | 1.11.21.31.41.51.61.71.81.9 | Bài tập nhóm được đánh giá dựa trên các tiêu chí đáp ứng về : 1. Nội dung báo cáo chiếm 50% điểm đánh giá
2. Hình thức báo cáo bài tập nhóm chiếm 10% điểm đánh giá
3. Hiệu quả làm việc của nhóm chiếm 20%
4. Năng lực của mỗi người học trong nhóm chiếm 20%
 | 20% |
| Bài tập nhóm lần 2 : Chương 3, 4 | Thực hiện tuần 7-8  | 2.12.22.32.42.53.13.23.33.4 | Bài tập nhóm được đánh giá dựa trên các tiêu chí đáp ứng về : 1. Nội dung báo cáo chiếm 50% điểm đánh giá
2. Hình thức báo cáo bài tập nhóm chiếm 10% điểm đánh giá
3. Hiệu quả làm việc của nhóm chiếm 20%

Năng lực của mỗi người học trong nhóm chiếm 20% |
| Kiểm tra giữa kỳ | Chương 1, 2 | Tuần 6  | 1.11.21.31.41.5 | Mức độ đáp ứng so với yêu cầu đầu bài kiểm tra giữa kì về nội dung, hình thức trình bày. | 20% |
| Đánh giá cuối kỳ thi theo hình thức tự luận/trắc nghiệm | Chương 1, 2, 3, 4 | Lịch thi học phần | 1.11.21.31.41.51.61.71.81.92.12.22.32.42.53.13.23.33.4 | Mức độ đáp ứng so với yêu cầu về nội dung, hình thức của Báo cáo kết thúc học phần | 50% |

**8. KẾ HOẠCH GIẢNG DẠY (LESSON PLAN)**

**Bảng 8.1. Kế hoạch giảng dạy**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tuần** | **Nội dung giảng dạy** | **Tài liệu đọc** | **CLOs** | **Hoạt động dạy và học** | **Công cụ đánh giá** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** | **[5]** | **[6]** |
| 1 | Làm quen, giới thiệu học phần, logic của học phần và vai trò, vị trí của học phần trong CTĐT | Đề cương học phần | 5.3 | Hướng dẫn đọc tài liệuHướng dẫn tìm tài liệuĐặt ra yêu cầu học tậpGiới thiệu học phần | Mức độ tham giaMức độ tương tácChất lượng câu trả lời |
| 2  | CHƯƠNG I – TỔNG QUAN VỀ BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN1.1 Những vấn đề chung về bộ phận lễ tân khách sạn* 1. Yêu cầu, tiêu chuẩn đối với nhân viên lễ tân khách sạn

1.3 Quy trình phục vụ tổng thể bộ phận lễ tân khách sạn | Giáo trình 1 Tài liệu tham khảo 1, 2, 3 | 1.11.21.31.41.51.61.7 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớpGiảng viên giảng lý thuyếtThảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ta | Mức độ tham giaMức độ tương tácChất lượng câu trả lời |
| 3 | CHƯƠNG I – TỔNG QUAN VỀ BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN (tiếp)1.1 Những vấn đề chung về bộ phận lễ tân khách sạn* 1. Yêu cầu, tiêu chuẩn đối với nhân viên lễ tân khách sạn

1.3 Quy trình phục vụ tổng thể bộ phận lễ tân khách sạn | Giáo trình 1 Tài liệu tham khảo 1, 2, 3 | 1.11.21.31.41.51.61.7 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớpGiảng viên giảng lý thuyếtThảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt taGiao và hướng dẫn bài tập nhóm lần 1 | Mức độ tham giaMức độ tương tácChất lượng câu trả lời |
| 4 | CHƯƠNG 2– QUẢN TRỊ NGHIỆP VỤ NHẬN ĐẶT BUỒNG KHÁCH SẠN2.1 Giới thiệu chung về nhận đặt buồng khách sạn2.2 Các loại đảm bảo thanh toán2.3 Quy trình nhận đặt buồng khách sạnđối với khách VIP2.4 Nghiệp vụ xử lý nhận đặt buồng2.5 Quản trị nghiệp vụ đặt buồng vượt trội | Giáo trình 1 Tài liệu tham khảo 1, 2, 3 | 2.12.22.32.42.5 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớpGiảng viên giảng lý thuyếtThảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ta | Mức độ tham giaMức độ tương tácChất lượng câu trả lời |
| 5 | Thuyết trình và thảo luận bài tập nhóm lần 1 |  | 1.11.21.31.41.51.61.71.81.9 | Thuyết trình Bài tập nhóm lần 1 | Bài tập nhóm được đánh giá dựa trên các tiêu chí đáp ứng về : 1. Nội dung báo cáo chiếm 50% điểm đánh giá
2. Hình thức báo cáo bài tập nhóm chiếm 10% điểm đánh giá
3. Hiệu quả làm việc của nhóm chiếm 20%

Năng lực của mỗi người học trong nhóm chiếm 20% |
| 6 | CHƯƠNG 2– QUẢN TRỊ NGHIỆP VỤ NHẬN ĐẶT BUỒNG KHÁCH SẠN (tiếp)2.1 Giới thiệu chung về nhận đặt buồng khách sạn2.2 Các loại đảm bảo thanh toán2.3 Quy trình nhận đặt buồng khách sạnđối với khách VIP2.4 Nghiệp vụ xử lý nhận đặt buồng2.5 Quản trị nghiệp vụ đặt buồng vượt trội | Giáo trình 1 Tài liệu tham khảo 1, 2, 3 | 2.12.22.32.42.5 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớpGiảng viên giảng lý thuyếtThảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ta | Mức độ tham giaMức độ tương tácChất lượng câu trả lời |
| 7 | **Thi kiểm tra giữa kì** |  | 1.11.21.31.41.51.61.71.81.9 | Sinh viên làm bài thi 60 phút  | Mức độ đáp ứng so với yêu cầu đầu bài kiểm tra giữa kì về nội dung, hình thức trình bày. |
| 7 | CHƯƠNG 3 –QUẢN TRỊ TÁC NGHIỆP LỄ TÂN KHÁCH SẠN 1. Nghiệp vụ làm thủ tục nhập khách sạn
2. Nghiệp vụ phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn
3. Nghiệp vụ làm thủ tục trả buồng, thanh toán
4. Nghiệp vụ xử lý phàn nàn của khách
5. Quản trị kế toán lễ tân khách sạn
 | Giáo trình 1 Tài liệu tham khảo 1, 2, 3 | 2.12.22.32.42.5 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớpGiảng viên giảng lý thuyếtThảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt taGiao bài tập nhóm lần 2 | Mức độ tham giaMức độ tương tácChất lượng câu trả lời |
| 8 | Thuyết trình và thảo luận bài tập nhóm lần 2 |  | 2.12.22.32.42.5 | Thuyết trình Bài tập nhóm lần 2 | Bài tập nhóm được đánh giá dựa trên các tiêu chí đáp ứng về : 1. Nội dung báo cáo chiếm 50% điểm đánh giá
2. Hình thức báo cáo bài tập nhóm chiếm 10% điểm đánh giá
3. Hiệu quả làm việc của nhóm chiếm 20%

Năng lực của mỗi người học trong nhóm chiếm 20% |
| 9 | CHƯƠNG 3 –QUẢN TRỊ TÁC NGHIỆP LỄ TÂN KHÁCH SẠN (tiếp)1. Nghiệp vụ làm thủ tục nhập khách sạn
2. Nghiệp vụ phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn
3. Nghiệp vụ làm thủ tục trả buồng, thanh toán
4. Nghiệp vụ xử lý phàn nàn của khách

Quản trị kế toán lễ tân khách sạn | Giáo trình 1 Tài liệu tham khảo 1, 2, 3 | 2.12.22.32.42.5 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớpGiảng viên giảng lý thuyếtThảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt taGiao bài tập nhóm lần 2 | Mức độ tham giaMức độ tương tácChất lượng câu trả lời |
| 10 | CHƯƠNG 3 –QUẢN TRỊ TÁC NGHIỆP LỄ TÂN KHÁCH SẠN (tiếp)1. Nghiệp vụ làm thủ tục nhập khách sạn
2. Nghiệp vụ phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn
3. Nghiệp vụ làm thủ tục trả buồng, thanh toán
4. Nghiệp vụ xử lý phàn nàn của khách

Quản trị kế toán lễ tân khách sạn | Giáo trình 1 Tài liệu tham khảo 1, 2, 3 | 2.12.22.32.42.5 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớpGiảng viên giảng lý thuyếtThảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt taGiao bài tập nhóm lần 2 | Mức độ tham giaMức độ tương tácChất lượng câu trả lời |
| 11 | CHƯƠNG 4 - QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN1. Xác định nhu cầu về nhân lực cho bộ phận lễ tân khách sạn
2. Tuyển mộ, lựa chọn nhân viên lễ tân khách sạn
3. Đào tạo, huấn luyện nhân viên
4. Các hoạt động quản trị nhân lực khác
 | Giáo trình 1 Tài liệu tham khảo 1, 2, 3 | 3.14.15.15.25.35.4 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớpGiảng viên giảng lý thuyếtThảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ra | Mức độ tham giaMức độ tương tácChất lượng câu trả lời |
| 13 | CHƯƠNG 4 - QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN (Tiếp)1. Xác định nhu cầu về nhân lực cho bộ phận lễ tân khách sạn
2. Tuyển mộ, lựa chọn nhân viên lễ tân khách sạn
3. Đào tạo, huấn luyện nhân viên

Các hoạt động quản trị nhân lực khác | Giáo trình 1 Tài liệu tham khảo 1, 2, 3 | 3.13.23.33.43.5 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớpGiảng viên giảng lý thuyếtThảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ra | Mức độ tham giaMức độ tương tácChất lượng câu trả lời |
| 14 | CHƯƠNG 4 - QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN (Tiếp)1. Xác định nhu cầu về nhân lực cho bộ phận lễ tân khách sạn
2. Tuyển mộ, lựa chọn nhân viên lễ tân khách sạn
3. Đào tạo, huấn luyện nhân viên

Các hoạt động quản trị nhân lực khác | Giáo trình 1 Tài liệu tham khảo 1, 2, 3 | 3.13.23.33.43.5 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớpGiảng viên giảng lý thuyếtThảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ra | Mức độ tham giaMức độ tương tácChất lượng câu trả lời |
|  | CHƯƠNG 4 - QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN (Tiếp)1. Xác định nhu cầu về nhân lực cho bộ phận lễ tân khách sạn
2. Tuyển mộ, lựa chọn nhân viên lễ tân khách sạn
3. Đào tạo, huấn luyện nhân viên

Các hoạt động quản trị nhân lực khác | Giáo trình 1 Tài liệu tham khảo 1, 2, 3 | 3.13.23.33.43.5 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớpGiảng viên giảng lý thuyếtThảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ra | Mức độ tham giaMức độ tương tácChất lượng câu trả lời |
| 15 | Tổng kết học phần, ôn tập |  |  |  |  |

**9. QUY ĐỊNH CỦA HỌC PHẦN (COURSE REQUIREMENTS AND EXPECTATION)**

**9.1. Quy định về điều kiện thi kết thúc học phần**

Sinh viên được tham dự thi cuối kỳ/thi kết thúc học phần với điều kiện điểm chuyên cần (10%) đạt mức 5 điểm trở lên (thang 10).

**9.2 Quy định về tham dự lớp học**

* Sinh viên/học viên có trách nhiệm tham dự đầy đủ các buổi học. Trong trường hợp nghỉ học do lý do bất khả kháng thì phải có giấy tờ chứng minh đầy đủ và hợp lý. Mỗi buổi vắng mặt sẽ bị trừ 1 điểm đánh giá quá trình.Sinh viên vắng quá 3 buổi học dù có lý do hay không có lý do đều bị coi như không hoàn thành khóa học và phải đăng ký học lại.
* Sinh viên sẽ được cộng điểm cho mỗi lần phát biểu xây dựng bài, có thể bù đắp cho điểm quá trình, điểm kiểm tra và điểm bài tập nhóm.
* Sinh viên không nộp bài tập nhóm sẽ nhận điểm 0 (không) cho bài tập sau cùng. Nhóm sinh viên nộp bài trễ sẽ bị trừ 1 điểm cho mỗi ngày nộp muộn.

**9.3. Quy định về hành vi lớp học**

* Học phần được thực hiện trên nguyên tắc tôn trọng người học và người dạy. Mọi hành vi làm ảnh hưởng đến quá trình dạy và học đều bị nghiêm cấm.
* Sinh viên phải đi học đúng giờ quy định. Sinh viên đi trễ quá 10 phút sau khi giờ học bắt đầu sẽ không được tham dự buổi học.
* Tuyệt đối không làm ồn, gây ảnh hưởng đến người khác trong quá trình học.
* Tuyệt đối không được ăn uống, nhai kẹo cao su, sử dụng các thiết bị như điện thoại, máy nghe nhạc trong giờ học.
* Máy tính xách tay, máy tính bảng chỉ được thực hiện vào mục đích ghi chép bài giảng, tính toán phục vụ bài giảng, bài tập, tuyệt đối không dùng vào việc khác.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TRƯỞNG BỘ MÔN****TS.TRẦN HUY ĐỨC** | **TRƯỞNG KHOA/VIỆN****PGS.TS.PHẠM TRƯƠNG HOÀNG** | *Hà Nội, ngày tháng năm 2021***HIỆU TRƯỞNG****PGS.TS PHẠM HỒNG CHƯƠNG** |