*(Kèm theo Kế hoạch số /KH-ĐHKTQD, ngày /9/2021 của Hiệu trưởng)*

|  |  |
| --- | --- |
|  | **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 BUỒNG KHÁCH SẠN | |
| ***- Tên học phần (tiếng Anh):*** HOUSEKEEPING OPERATION MANAGEMENT | |
| ***- Mã số học phần:*** DLKS1115 | |
| ***- Thuộc khối kiến thức*** Kiến thức ngành – các học phần bắt buộc | |
| ***- Số tín chỉ*** | 3 tín chỉ (45 giờ tín chỉ; 50 phút/giờ) |
| ***+ Số tiết lý thuyết*** | 30 |
| ***+ Số tiết thảo luận/thực hành***  ***+ Số tiết tự học*** | 15  90 |
| ***- Các học phần tiên quyết:*** | Kinh tế Du lịch, Phát triển nghề nghiệp ngành Quản trị khách sạn |

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

Bộ môn quản lý: Quản trị Khách sạn

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

Giảng viên (liệt kê GV tham gia giảng dạy):

NCS.ThS. Phạm Thị Thu Phương; email: phuongpham@neu.edu.vn

TS. Trần Huy Đức; email: duc\_th@neu.edu.vn

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

Học phần Quản trị nghiệp vụ buồng khách sạn là một học phần thuộc khối kiến thức chuyên ngành có vai trò quan trọng và là học phần bắt buộc trong chương trình đào tạo cử nhân ngành Quản trị khách sạn.

Học phần trang bị cho người học các kiến thức và kỹ năng cần thiết để có thể đảm nhiệm công việc của người quản lý bộ phận phục vụ buồng trong khách sạn một cách hiệu quả. Học phần Quản trị tác nghiệp buồng khách sạn tập trung phát triển các năng lực cần thiết của trưởng bộ phận phục vụ buồng đáp ứng theo tiêu chuẩn nghề của Tổng cục du lịch Việt Nam; của các nước ASEAN và tiêu chuẩn dịch vụ tại các khách sạn 5 sao.

Học phần này còn trang bị cho người học những kiến thức cần thiết về các tiêu chuẩn, quy trình phục vụ buồng, các kỹ năng quản lý điều hành bộ phận phục vụ buồng khách sạn trong quá trình thao tác các nội dung công việc tác nghiệp cũng như vận hành và quản lý các hoạt động của bộ phận phục vụ buồng khách sạn.

Ngoài ra, học phần nhằm giúp người học nhận thức sâu sắc hơn cơ sở lý luận và có khả năng vận dụng các kiến thức đã học vào thực tế quản lý một bộ phận phục vụ buồng của một khách sạn cụ thể.

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

**Giáo trình**

1. Nguyễn Văn Đính, Hoàng Thị Lan Hương (2008), *Công nghệ phục vụ trong khách sạn nhà hàng, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân*.

**Tài liệu khác**

1. Nguyễn Văn Mạnh, Hoàng Thị Lan Hương (2013), *Giáo trình Quản trị Kinh doanh khách sạn,* NXB Đại học Kinh tế Quốc dân
2. VTOS, Tiêu chuẩn nghề khách sạn Việt Nam, *Tiêu chuẩn nghiệp vụ buồng*, 2008
3. VTOS, Tiêu chuẩn nghề khách sạn Việt Nam, *Tiêu chuẩn nghiệp vụ buồng*, 2013

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

**Bảng 5.1. Mục tiêu học phần**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Mô tả**  **mục tiêu học phần** | **CĐR (PLO) của CTĐT\*\*** | **Mức độ\*\*\*** |
| G1 | Cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản về vị trí, vai trò, chức năng của bộ phận buồng khách sạn; cách thức tổ chức bộ phận buồng khách sạn; mối quan hệ hợp tác giữa bộ phận phục vụ buồng và các bộ phận khác trong khách sạn; quy trình phục vụ tổng thể của bộ phận buồng khách sạn; các yêu cầu cần thiết đối với một nhân viên phục vụ buồng khách sạn; các kiến thức vê quản trị bộ phận buồng khách sạn | PLO 1.3.2  PLO 1.3.3 | 3 |
| G2 | Hình thành ở người học kỹ năng cung cấp dịch vụ buồng tới khách hàng; kỹ năng xử lý phàn nàn của khách cũng như một số kỹ năng quản trị bộ phận buồng khách sạn | PLO 2.1.4 | 3 |
| G3 | Hình thành và phát triển các kỹ năng tập hợp, quản lý điều hành nhân viên phục vụ buồng, quản lý các hoạt động trong khuôn khổ bộ phận buồng khách sạn. | PLO 2.2.2 | 3 |

**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 | CLO1.1 | Hiểu được vị trí, vai trò, chức năng của bộ phận buồng khách sạn | III |
| CLO1.2 | Hiểu được cách thức tổ chức bộ phận buồng khách sạn | III |
| CLO1.3 | Hiểu được mối quan hệ hợp tác giữa bộ phận phục vụ buồng và các bộ phận khác trong khách sạn. | III |
| CLO1.4 | Vận dụng được quy trình phục vụ tổng thể của bộ phận phục vụ buồng khách sạn | III |
| CLO1.5 | Vân dụng và đánh giá được các quy trình tác nghiệp phục vụ buồng khách sạn | IV |
| CLO1.6 | Hiểu được các yêu cầu cần thiết đối với một nhân viên phục vụ buồng khách sạn | II |
| CLO1.7 | Vận dụng cách thức sắp xếp lịch làm việc và bố trí phân công nhân viên trong bộ phận phục vụ buồng khách sạn một cách hợp lý. | III |
| CLO1.8 | Vận dụng thực hiện quản lý các trang thiết bị tiện nghi trong bộ phận phục vụ buồng khách sạn | III |
| CLO1.9 | Hiểu được cách thức tổ chức và quản lý đồ vải và hoạt động giặt là của khách sạn. | II |
| CLO1.10 | Thực hiện được quy trình và các công cụ quản lý chất lượng dịch vụ buồng ngủ của khách sạn | III |
| G2 | CLO2.1 | Thực hiện chính xác, đánh giá công việc cung cấp dịch vụ buồng ngủ cho khách hàng | III |
| CLO2.2 | Thực hiện chính xác, đánh giá công việc vệ sinh khu vực công cộng khách sạn | III |
| CLO2.3 | Thực hiện, đánh giá việc cung cấp dịch vụ giặt là cho khách | III |
| CLO2.4 | Thực hiện, đánh giá việc quản lý đồ vải trong khách sạn | II |
| CLO2.5 | Thực hiện chính xác và đánh giá được quy trình xử lý phàn nàn của khách hàng | III |
| CLO2.6 | Thực hiện xây dựng quan hệ tốt với khách hàng, đồng nghiệp | III |
| CLO2.7 | Vận dụng thực hiện việc phân công, bố trí lịch làm việc cho nhân viên bộ phận buồng một cách hợp lý | III |
| CLO2.8 | Bắt chước cách thức đánh giá và khuyến khích nhân viên | II |
| CLO2.9 | Bước đầu thực hiện lập kế hoạch đào tạo và tiến hành đào tạo nhân viên | II |
| CLO2.10 | Bước đầu thực hiện việc kiểm soát chi phí hoạt động của bộ phận buồng khách sạn | II |
| CLO2.11 | Thực hiện xây dựng bảng danh mục kiểm tra chất lượng buồng ngủ | III |
| G3 | CLO 3.1 | Kỹ năng quản lý và cải tiến quy trình phục vụ buồng tại các khách sạn | III |
| CLO 3.2 | Hình thành kỹ năng phân tích, đánh giá việc tổ chức, phân công, sử dụng nhân lực, đào tạo huấn luyện nhân viên và đánh giá kết quả thực hiện công việc của nhân viên tại bộ phận buồng. | III |
| CLO 3.3 | Có khả năng tổ chức điều hành các hoạt động của bộ phận buồng khách sạn | III |
| CLO 3.4 | Có kỹ năng làm việc theo nhóm tốt. | III |

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

**Bảng 7.1. Đánh giá học phần**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hình thức đánh giá** | **Nội dung/  Bài đánh giá** | **Thời điểm** | **CLOs** | **Công cụ và tiêu chí  đánh giá\*** | **Tỷ lệ (%)** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** | **[5]** | **[6]** |
| Chuyên cần | Thái độ học tập trên lớp  Trả lời câu hỏi trên lớp  Trả lời các câu hỏi thảo luận | Tuần 1-15 | CLO 1.1-1.10; CLO 2.1-2.11; CLO3.1-3.4 | Tham gia đầy đủ, đúng giờ, tích cực xây dựng bài trên lớp | 10% |
| Đánh giá quá trình | Bài tập cá nhân | Tuần 8 | CLO11.-1.10 | Các tiêu chí : (i) Nội dung; (ii) Hình thức | 40% |
| Bài tập nhóm | Tuần 13-14 | CLO2.1-2.11  CLO3.1-3.4 | Tiêu chí : (i) Nội dung; (ii) Thuyết trình; (iii) Ý thức và mức độ đóng góp vào bài tập nhóm |
| Đánh giá cuối kỳ | Bài thi cuối kỳ | Lịch thi học phần | CLO 1.1-1.10; CLO 2.1-2.11; CLO3.1-3.4 | Sinh viên làm bài thi tự luận cuối kì | 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]** |
| Tuần 1 | **Làm quen, giới thiệu học phần, logic của học phần và vai trò, vị trí của học phần trong CTĐT**  C**HƯƠNG 1 – TỔNG QUAN VỀ BỘ PHẬN PHỤC VỤ BUỒNG KHÁCH SẠN**  **1.1 Những vấn đề chung về bộ phận phục vụ buồng khách sạn**  1.1.1 Vai trò, chức năng, nhiệm vụ của bộ phận buồng khách sạn  1.1.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng khách sạn  1.1.3 Mối quan hệ của bộ phận buồng và các bộ phận khác | Đề cương học phần  Giáo trình, tài liệu đọc thêm do giảng viên cung cấp | CLO1.1-1.3 | **Giảng viên**   * Giới thiệu học phần, đề cương chi tiết, tài liệu học tập, tài liệu tham khảo, nội quy lớp học, quy định thi, kiểm tra, đánh giá, hướng dẫn kế hoạch học tập, xây dựng các nhóm học tập. * Thuyết giảng, đàm thoại và giải thích các nội dung của chương. * Case study * Giao nhiệm vụ thảo luận. * Trả lời các câu hỏi của sinh viên   **Sinh viên:**   * Nghiên cứu tài liệu học tập. * Chuẩn bị trả lời các câu hỏi đàm thoại, case study   Thảo luận theo nhiệm vụ được giao. | Danh sách điểm danh  Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng nội dung thảo luận |
| Tuần 2 | **Chương 1 (tiếp)**  **1.2 Yêu cầu, tiêu chuẩn đối với nhân viên buồng khách sạn**  1.2.1 Về sức khỏe  1.2.2 Về kiến thức  1.2.3 Về kỹ năng  1.2.4 Về thái độ  1.2.5 Bản mô tả công việc của nhân viên buồng khách sạn  **1.3 Quy trình phục vụ tổng thể bộ phận phục vụ buồng khách sạn** | Giáo trình, tài liệu đọc thêm do giảng viên cung cấp | CLO 1.4  CLO 1.6 | **Giảng viên**   * Thuyết giảng, đàm thoại và giải thích các nội dung của chương. * Giao nhiệm vụ thảo luận. * Trả lời các câu hỏi của sinh viên   **Sinh viên:**   * Nghiên cứu tài liệu học tập. * Chuẩn bị trả lời các câu hỏi đàm thoại   Thảo luận theo nhiệm vụ được giao. | Danh sách điểm danh  Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng nội dung thảo luận |
| Tuần 3 | **CHƯƠNG 2 – QUY TRÌNH VÀ NGHIỆP VỤ PHỤC VỤ BUỒNG KHÁCH SẠN**  **2.1 Các thuật ngữ nghiệp vụ buồng**  **2.2 Phương pháp làm vệ sinh đối với các loại bề mặt khác nhau**  **2.3 Các loại hóa chất và công cụ sử dụng trong bộ phận buồng khách sạn** | Giáo trình, tài liệu đọc thêm do giảng viên cung cấp | CLO1.5  CLO2.1 | **Giảng viên**   * Thuyết giảng và giải thích các nội dung của chương * Xem Video * Trả lời các câu hỏi của sinh viên * Giao nhiệm vụ thảo luận * Giao tình huống   **Sinh viên:**   * Nghiên cứu tài liệu học tập * Chuẩn bị trả lời các câu hỏi truy vấn * Thảo luận theo nhiệm vụ được giao * Đóng vai xử lý tình huống   Sinh viên thực hành tại khách sạn | Danh sách điểm danh  Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng nội dung thảo luận |
| Tuần 4 | **Chương 2 (tiếp)**  **2.4 Vệ sinh buồng khách**  2.4.1 Quy trình xắp xếp xe đẩy  2.4.2 Quy trình vệ sinh buồng khách đã trả  2.4.3 Quy trình vệ sinh buồng khách đang ở  2.4.4 Quy trình vệ sinh buồng khách trống |  | CLO2.1 | **Giảng viên**   * Thuyết giảng và giải thích các nội dung của chương * Xem Video * Trả lời các câu hỏi của sinh viên * Giao nhiệm vụ thảo luận * Giao tình huống   **Sinh viên:**   * Nghiên cứu tài liệu học tập * Chuẩn bị trả lời các câu hỏi truy vấn * Thảo luận theo nhiệm vụ được giao * Đóng vai xử lý tình huống   Sinh viên thực hành tại khách sạn | Danh sách điểm danh  Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng nội dung thảo luận |
| Tuần 5 | **Chương 2 (tiếp)**  **2.5 Vệ sinh khu vực công cộng**  2.5.1 Vệ sinh khu vực hành lang tầng khách  2.5.2 Vệ sinh khu vực sảnh khách sạn  2.6.3 Vệ sinh các khu vực công cộng khác | Giáo trình, tài liệu đọc thêm do giảng viên cung cấp | CLO2.2 | **Giảng viên**   * Thuyết giảng và giải thích các nội dung của chương * Xem Video * Trả lời các câu hỏi của sinh viên * Giao nhiệm vụ thảo luận * Giao tình huống   **Sinh viên:**   * Nghiên cứu tài liệu học tập * Chuẩn bị trả lời các câu hỏi truy vấn * Thảo luận theo nhiệm vụ được giao * Đóng vai xử lý tình huống   Sinh viên thực hành tại khách sạn | Danh sách điểm danh  Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng nội dung thảo luận |
| Tuần 6 | **Chương 2 (tiếp)**  **2.5 Xử lý đồ thất lạc và tìm thấy**  **2.6 Chăm sóc hoa và cây cảnh**  **2.7 Quy trình đối với đồ vải**  **2.9 Quy trình sử dụng điện thoại**  **2.9 Quy trình kết thúc ca làm việc** | Giáo trình, tài liệu đọc thêm do giảng viên cung cấp | CLO1.9  CLO2.3  CLO2.4 | **Giảng viên**   * Thuyết giảng và giải thích các nội dung của chương * Xem Video * Trả lời các câu hỏi của sinh viên * Giao nhiệm vụ thảo luận * Giao tình huống   **Sinh viên:**   * Nghiên cứu tài liệu học tập * Chuẩn bị trả lời các câu hỏi truy vấn * Thảo luận theo nhiệm vụ được giao * Đóng vai xử lý tình huống   Sinh viên thực hành tại khách sạn | Danh sách điểm danh  Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng nội dung thảo luận |
| Tuần 7 | **Chương 2 (tiếp)**  **2.10 Quy trình xử lý phàn nàn của khách hàng**  2.10.1 Quy trình xử lý phàn nàn tại bộ phận buồng khách sạn  2.10.2 Các tình huống khách hàng phàn nàn điển hình trong bộ phận buồng khách sạn | Giáo trình, tài liệu đọc thêm do giảng viên cung cấp | CLO2.5  CLO2.6 | **Giảng viên**   * Thuyết giảng và giải thích các nội dung của chương * Case study * Trả lời các câu hỏi của sinh viên * Giao nhiệm vụ thảo luận * Giao tình huống   **Sinh viên:**   * Nghiên cứu tài liệu học tập * Chuẩn bị trả lời các câu hỏi truy vấn * Thảo luận theo nhiệm vụ được giao * Đóng vai xử lý tình huống   Sinh viên thực hành tại khách sạn | Danh sách điểm danh  Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng nội dung thảo luận |
| Tuần 8 | **CHƯƠNG 3 – TỔ CHỨC LAO ĐỘNG VÀ QUẢN TRỊ TRANG THIẾT BỊ TIỆN NGHI TRONG PHỤC VỤ BUỒNG**  **3.1 Tổ chức lao động bộ phận phục vụ buồng**  3.1.1 Vai trò của hoạt động quản trị nhân lực bộ phận buồng  3.1.2 Đặc điểm của nhân lực phục vụ buồng khách sạn  1.1.3 Chức năng, nhiệm vụ của các chức danh trong bộ phận buồng | Giáo trình, tài liệu đọc thêm do giảng viên cung cấp | CLO1.7  CLO2.7  CLO2.8  CLO2.9 | **Giảng viên**   * Thuyết giảng và giải thích các nội dung của chương * Case study * Trả lời các câu hỏi của sinh viên * Giao nhiệm vụ thảo luận * Giao tình huống   **Sinh viên:**   * Nghiên cứu tài liệu học tập * Chuẩn bị trả lời các câu hỏi truy vấn * Thảo luận theo nhiệm vụ được giao * Đóng vai xử lý tình huống   Sinh viên thực hành tại khách sạn | Danh sách điểm danh  Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng nội dung thảo luận |
| Tuần 9 | **Chương 3 (tiếp)**   * + 1. Nội dung các hoạt động quản trị nhân lực bộ phận buồng     2. Thực hành một số hoạt động quản trị nhân lực bộ phận buồng khách sạn | Giáo trình, tài liệu đọc thêm do giảng viên cung cấp | CLO1.7  CLO2.7  CLO2.8  CLO2.9  CLO3.2 | **Giảng viên**   * Thuyết giảng và giải thích các nội dung của chương * Case study * Trả lời các câu hỏi của sinh viên * Giao nhiệm vụ thảo luận * Giao tình huống   **Sinh viên:**   * Nghiên cứu tài liệu học tập * Chuẩn bị trả lời các câu hỏi truy vấn * Thảo luận theo nhiệm vụ được giao * Đóng vai xử lý tình huống   Sinh viên thực hành tại khách sạn | Danh sách điểm danh  Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng nội dung thảo luận |
| Tuần 10 | **Chương 3 (tiếp)**  **3.2 Quản trị các trang thiết bị tiện nghi trong phục vụ buồng khách sạn**  3.2.1 Hệ thống các trang thiết bị tiện nghi trong phục vụ buồng khách sạn  3.2.2 Quản trị các trang thiết bị tiện nghi trong phục vụ buồng khách sạn | Giáo trình, tài liệu đọc thêm do giảng viên cung cấp | CLO1.8  CLO3.2 | **Giảng viên**   * Thuyết giảng và giải thích các nội dung của chương * Case study * Trả lời các câu hỏi của sinh viên * Giao nhiệm vụ thảo luận * Giao tình huống   **Sinh viên:**   * Nghiên cứu tài liệu học tập * Chuẩn bị trả lời các câu hỏi truy vấn * Thảo luận theo nhiệm vụ được giao * Đóng vai xử lý tình huống   Sinh viên thực hành tại khách sạn | Danh sách điểm danh  Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng nội dung thảo luận |
| Tuần 11 | **CHƯƠNG 4 – QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG KHÁCH SẠN**   * 1. **Vai trò và ý nghĩa của quản lý chất lượng dịch vụ buồng ngủ khách sạn**   2. **Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ buồng khách sạn**   3. **Các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ buồng khách sạn** | Giáo trình, tài liệu đọc thêm do giảng viên cung cấp | CLO1.10  CLO2.11  CLO3.1  CLO3.3 | **Giảng viên**   * Thuyết giảng và giải thích các nội dung của chương * Case study * Trả lời các câu hỏi của sinh viên * Giao nhiệm vụ thảo luận * Giao tình huống   **Sinh viên:**   * Nghiên cứu tài liệu học tập * Chuẩn bị trả lời các câu hỏi truy vấn * Thảo luận theo nhiệm vụ được giao * Đóng vai xử lý tình huống   Sinh viên thực hành tại khách sạn | Danh sách điểm danh  Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng nội dung thảo luận |
| Tuần 12 | **Chương 4 (tiếp)**   * 1. **Quy trình quản lý chất lượng dịch vụ buồng ngủ khách sạn**   2. **Xây dựng bảng danh mục kiểm tra chất lượng dịch vụ buồng ngủ** | Giáo trình, tài liệu đọc thêm do giảng viên cung cấp | CLO1.10  CLO2.11  CLO3.1  CLO3.3 | **Giảng viên**   * Thuyết giảng và giải thích các nội dung của chương * Case study * Trả lời các câu hỏi của sinh viên * Giao nhiệm vụ thảo luận * Giao tình huống * **Sinh viên:** * Nghiên cứu tài liệu học tập * Chuẩn bị trả lời các câu hỏi truy vấn * Thảo luận theo nhiệm vụ được giao * Đóng vai xử lý tình huống   Sinh viên thực hành tại khách sạn | Danh sách điểm danh  Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng nội dung thảo luận |
| Tuần 13 | **Trình bày bài tập nhóm** | Các sản phẩm theo yêu cầu của giảng viên | CLO3.4  CLO3.2 | Sinh viên trình bày kết quả bài tập nhóm | Nội dung  Thuyết trình  Mức độ đóng góp vào kết quả bài tập nhóm |
| Tuần 14 | **Trình bày bài tập nhóm** | Các sản phẩm theo yêu cầu của giảng viên | CLO3.4  CLO3.2 | Sinh viên trình bày kết quả bài tập nhóm | Nội dung  Thuyết trình  Mức độ đóng góp vào kết quả bài tập nhóm |
| Tuần 15 | **CHƯƠNG 5 – QUẢN LÝ CHI PHÍ**  **VÀ DỰ TRỮ ĐỒ ĐẶT BUỒNG KHÁCH SẠN**  **5.1 Quản lý chi phí bộ phận phục vụ buồng khách sạn**  **5.2 Quản lý lượng dự trữ đồ đặt buồng khách sạn** | Giáo trình, tài liệu đọc thêm do giảng viên cung cấp | CLO2.10  CLO3.2 | **Giảng viên**   * Thuyết giảng và giải thích các nội dung của chương * Case study * Trả lời các câu hỏi của sinh viên * Giao nhiệm vụ thảo luận * Giao tình huống * **Sinh viên:** * Nghiên cứu tài liệu học tập * Chuẩn bị trả lời các câu hỏi truy vấn * Thảo luận theo nhiệm vụ được giao * Đóng vai xử lý tình huống   Sinh viên thực hành tại khách sạn | Danh sách điểm danh  Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng nội dung thảo luận |
| - | **Bài thi cuối kỳ** |  | CLO1.1-1.10  CLO2.1-2.11  CLO3.1-3.4 | Sinh viên làm bài thi theo lịch thi của nhà trường | Thi tự luận/trắc nghiệm |

**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 là điểm chuyên cần (10%) đạt mức 5 điểm trở lên (thang 10).
* Các điểm kiểm tra giữa kì đạt từ 5 điểm trở lên

**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. Sinh viên phải có mặt trong buổi nhóm thuyết trình.

**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** | **TRƯỞNG KHOA/VIỆN** | *Hà Nội, ngày tháng năm 2021*  **HIỆU TRƯỞNG**  **PGS.TS PHẠM HỒNG CHƯƠNG** |