

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Trình độ đào tạo: Đại học Ngành: Quản trị dịch vụ
du lịch và lữ hành Mã số: 7810103

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

1.1. Tên học phần: Nghiệp vụ buồng phòng	1.2. Tên tiếng Anh: Housekeeping Operations
1.3. Mã học phần: KTNVBP.213	1.4. Số tín chỉ: 03
1.5. Phân bố thời gian:	
- Lý thuyết:	30 tiết
- Thực hành	15 tiết
- Bài tập và Thảo luận nhóm:	0
- Tự học:	90 giờ
1.6. Các giảng viên phụ trách học phần:	
- Giảng viên phụ trách chính:	Trương Quang Hùng
- Danh sách giảng viên cùng giảng dạy:	Theo sự phân công của bộ môn Quản trị kinh doanh – du lịch
1.7. Điều kiện tham gia học phần:	
- Học phần tiên quyết:	Nghiệp vụ lễ tân
- Học phần học trước:	Không có
- Học phần song hành:	Không có

2. Mục tiêu

2.1. Mục tiêu chung

Học phần cung cấp các nội dung liên quan đến tổ chức, quản lý và phục vụ ở bộ phận buồng nhằm trang bị cho người học những kiến thức cơ bản về tổ chức quản lý, sử dụng và quản lý trang thiết bị tiện nghi; quy trình kỹ thuật phục vụ buồng trong khách sạn để thực hiện các nghiệp vụ cụ thể. Nâng cao năng suất lao động và chất lượng dịch vụ của khách sạn.

2.2. Mục tiêu cụ thể

2.2.1. Về kiến thức

- Hệ thống hóa các nội dung về vai trò, đặc điểm và nhiệm vụ của bộ phận phục vụ buồng trong hoạt động của khách sạn.
- Mô tả nội dung công việc của từng vị trí công tác và thực hiện qui trình phục vụ trong bộ phận buồng.

2.2.2. Về kỹ năng

- Thực hiện được các kỹ năng phục vụ buồng,
- Trang bị kỹ năng giao tiếp và làm việc nhóm

2.2.3. Về thái độ

- Phát triển thái độ trung thực, cẩn thận trong học tập trên lớp, thực hành và làm việc nhóm;
- Tinh thần cầu thị trong việc lĩnh hội kiến thức cơ sở khoa học chuyên ngành.

3. Chuẩn đầu ra (CLO)

Bảng 1. Chuẩn đầu ra của HP

Sau khi học xong học phần, SV có khả năng:

Ký hiệu CLO	Nội dung CLO
CLO1	Nhận diện vai trò, đặc điểm và nhiệm vụ của bộ phận phục vụ buồng trong hoạt động của khách sạn
CLO2	Áp dụng để bài trí sắp xếp vật dụng và có thể vận hành trang thiết bị phù hợp
CLO3	Thực hiện qui trình vệ sinh buồng
CLO4	Thực hiện qui trình phục vụ khách lưu trú
CLO5	Phân tích và xử lý các tình huống phát sinh

4. Mối liên hệ giữa chuẩn đầu ra học phần (CLO) và chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (PLO)

Mức độ đóng góp, hỗ trợ của CLO để đạt được PLO được xác định cụ thể qua bảng sau:

Bảng 2. Mối liên hệ giữa CLO và PLO

PLO	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
CLO 1	I		R	R	I	R	R	R	R	R	I	R
CLO 2	M		R	R	I	I	M	M	M	R	R	R
CLO 3	R		R	M	R	R	R	M	M	M	R	M
CLO 4	R		R	R	I	R	R	M	M	M	M	M
CLO 5	R		R	R	R	I	M	R	R	M	R	M
Tổng hợp học phần	R		R	R	I	R	R	M	M	M	R	M

5. Đánh giá

a. Phương pháp, hình thức kiểm tra - đánh giá

Bảng 3. Phương pháp, hình thức kiểm tra - đánh giá kết quả học tập của SV

Thành phần đánh giá	Trọng số	Bài đánh giá	Trọng số con	Rubric (đánh dấu X nếu có)	Lquan đến CDR nào ở bảng 1	Hướng dẫn phương pháp đánh giá
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
A1. Chuyên cần, thái độ (CCTĐ)	10%			X		Rubric 1
A2. Kiểm tra thường xuyên (KTTX)	30%	A1.1. Tuần 6 Bài: Qui trình vệ sinh buồng	30%	X	CLO 3	Đánh giá theo Rubric 3; kiểm tra viết theo thang điểm 10
		A1.2. Tuần 9 Bài: Qui trình phục vụ khách lưu trú	30%	X	CLO 4	Đánh giá theo Rubric 3; kiểm tra viết theo thang điểm 10
		A1.3 Thực hành	40%	X		Rubric 3
A3. Đánh giá cuối kỳ	60%	Bài ktra cuối kỳ:			CLO 3 CLO 4 CLO 5	Kiểm tra viết: Theo thang điểm 10 dựa trên đáp án được thiết kế sẵn

b. Yêu cầu đối với học phần

Sinh viên phải tham dự $\geq 80\%$ số buổi của HP. Nếu nghỉ $> 20\%$ số buổi sẽ không được dự thi kết thúc HP.

6. Kế hoạch và nội dung giảng dạy

Bảng 4. Kế hoạch và nội dung giảng dạy theo tuần

Tuần/ Buổi (3 tiết/b)	Các nội dung cơ bản của bài học (chương) (đến 3 số)	Số tiết (LT/TH/ TT)	CDR của bài học (chương)/ chủ đề	Lquan đến CDR nào ở bảng 1	PP giảng dạy , tài liệu và cở sở vật chất, thiết bị cần thiết để đạt CDR	Hoạt động học của SV(*)	Tên bài đánh giá (ở cột 3 bảng 5.1
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Chương 1 Giới thiệu về bộ phận buồng phòng trong khách sạn 1.1. Khái niệm và cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng 1.2. Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận buồng	3 LT	Nhận diện vai trò, đặc điểm và nhiệm vụ của bộ phận phục vụ buồng trong hoạt động của khách sạn	CLO 1	- Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp - Máy tính, máy chiếu	- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C1 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV	
2	Chương 1 (Tiếp theo) 1.3 Tổ chức lao động của bộ phận buồng	3 LT	Hiểu được vai trò của chất lượng của buồng phòng đối với kinh doanh khách sạn	CLO 1		- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội	

	1.4 Chất lượng của buồng phòng đối với kinh doanh khách sạn					dung (C1 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV	
3	Chương 2 Trang thiết bị tiện nghi và cách bài trí sắp xếp 2.1. Phân loại buồng 2.2 Trang thiết bị tiện nghi	3 LT	Áp dụng để bài trí sắp xếp vật dụng phù hợp	CLO 2	- Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp - Máy tính, máy chiếu	- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C2 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV	
4	Chương 2 (Tiếp theo) 2.3 Cách bài trí sắp xếp Chương 3 Trang thiết bị dụng cụ làm vệ sinh 3.1 Trang thiết bị dụng cụ làm vệ sinh	3 LT	Nhận diện và sử dụng hữu hiệu các thiết bị dụng cụ làm vệ sinh			- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C2 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV	

5	<p>Chương 3 Trang thiết bị dụng cụ làm vệ sinh</p> <p>3.2 Hóa chất tẩy rửa</p> <p>3.3. Quản lý trang thiết bị dụng cụ</p>	3 LT	Liệt kê và có thể vận hành trang thiết bị phù hợp	CLO 3	<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp - Máy tính, máy chiếu 	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C3 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV 	
6	<p>Chương 4 Quy trình vệ sinh buồng</p> <p>4.1 Yêu cầu và nguyên tắc</p>	3 LT	Mô tả và thực hiện qui trình vệ sinh buồng	CLO 4	<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi – đáp - Máy tính, máy chiếu 	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C4 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV 	A1.1
7	<p>Chương 4 (Tiếp theo)</p> <p>4.2 Quy trình vệ sinh</p>	3 LT	<p>Mô tả và thực hiện qui trình phục vụ khách lưu trú</p> <p>Phân tích và xử lý các tình huống phát sinh</p>	CLO 5	<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp 	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C4 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo 	A1.2

					- Máy tính, máy chiếu	luận, trả lời câu hỏi của GV	
8	<p>Chương 5 Quy trình phục vụ khách lưu trú</p> <p>5.1 Chuẩn bị buồng đón khách</p> <p>5.2 Dẫn khách và bàn giao buồng</p> <p>5.3 Phục vụ khách trong thời gian lưu trú</p>	3 LT	Trình bày và thực hiện quy trình phục vụ khách lưu trú			<p>- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C5 tài liệu [1])</p> <p>- Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV</p>	
9	<p>Chương 5 (Tiếp theo)</p> <p>5.4 Nhận bàn giao buồng và tiễn khách</p> <p>5.5 Giải quyết các khiếu nại của khách</p> <p>Chương 6 Quy trình giặt là</p> <p>6.1 Tổ chức bộ phận giặt là</p>	3 LT	Trình bày và thực hiện qui trình giặt là	CL03 CL04	<p>- Thuyết giảng;</p> <p>- Hướng dẫn;</p> <p>- Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp</p> <p>- Máy tính, máy chiếu</p>	<p>- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C5 và C6 tài liệu [1])</p> <p>- Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV</p>	A1.2.
10	<p>Chương 6 (Tiếp theo)</p> <p>6.2 Trang thiết bị và hoá chất giặt là</p> <p>6.3 Quy trình giặt là</p>	3 LT	Nhận diện các trang thiết bị dùng để giặt là			<p>- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội</p>	

						dung (C6 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV	
11	THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN	15 TH	Áp dụng lý thuyết vào thực tiễn, vận dụng kiến thức được trang bị, được hệ thống đề giải quyết một số vấn đề thực tiễn đặt ra.	CLO 2 CLO 3 CLO 4 CLO 5 CLO 6	Hướng dẫn; làm mẫu	Quan sát, mô tả và thực hiện	A1.1 A1.2
Theo lịch thi	Kiểm tra cuối kì						A3

(*) Ghi chú:

7. Học liệu

Bảng 5. Sách, giáo trình, tài liệu tham khảo

TT	Tên tác giả	Năm XB	Tên sách, giáo trình, tên bài báo, văn bản	NXB, tên tạp chí/ nơi ban hành VB
Giáo trình chính				
1	Trương Quang Hùng		Nghiệp vụ buồng phòng	Trường ĐH Quảng Bình
Sách, giáo trình tham khảo				
2	Tổng cục du lịch	2015	Phục vụ buồng	Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS)
3	Vũ Thị Bích Phương, Phan Mai Thu Thảo	2005	Nghiệp vụ phục vụ buồng	NXB Hà Nội
4	Thomas J. A. Jones	2005	Professional management of housekeeping operations.	John Wiley & Sons, Inc.

8. Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy

Bảng 6. Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy

TT	Tên giảng đường, PTN, xưởng, cơ sở TH	Danh mục trang thiết bị, phần mềm chính phục vụ TN, TH		Phục vụ cho nội dung Bài học/Chương
		Tên thiết bị, dụng cụ, phần mềm,...	Số lượng	
1	Giảng đường A	Máy chiếu	01	Tất cả

9. Rubric đánh giá

9.1 Đánh giá chuyên cần (Attendace Check): Rubric 1 Chuyên cần (Class Attendace)						
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 (5.5-6.9)	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 khá chuyên cần (<70%).	Đi học chuyên cần (<90%).	Đi học đầy đủ, rất chuyên cần (>=90 %).	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 và trao đổi ý kiến liên quan đến bài học. Các đóng góp cho bài học là hiệu quả.	Tham gia tích cực các hoạt động tại lớp: phát biểu, trao đổi ý kiến liên quan đến bài học. Các đóng góp rất hiệu quả.	50%

9.2 Rubric 2: Tham gia thực hành (Practice Attendance)						
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 (5.5-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Ý thức, thái độ	Không có ý thức thực hành	GV còn phải nhờ trong thực hiện nhiệm vụ của thực hành và không có tương tác với GV, SV	Có ý thức thực hành và không có tương tác với GV, SV	Có ý thức thực hành nhưng ít tương tác với GV, SV	Rất có ý thức thực hành và tương tác với GV, SV	30%
Nhiệm vụ được giao	Không hoàn thành (<30%)	Hoàn thành <50% khối lượng công việc thực hành	Hoàn thành <70% khối lượng công việc thực hành	Hoàn thành <90% khối lượng công việc thực hành	Hoàn thành >=90% khối lượng công việc thực hành	70%

9.3 Đánh giá kiểm tra viết (Written Exam): Theo thang điểm 10 dựa trên đáp án được thiết kế sẵn.

Quảng Bình, ngày....tháng....năm 2021

Trưởng khoa

Trưởng bộ môn

Người biên soạn

TS. Trần Tự Lực

TS. Nguyễn Văn Chung

ThS. Trương Quang Hùng